



Förstudierapport inom Bevaknings- tjänster

Dnr 23.2-4683-2017



KAMMARKOLLEGIET



Innehåll

1 Sammanfattning	3
2 Inledning	4
3 Föregående upphandling	6
4 Nuvarande ramavtal	8
5 Informationsspridning av ramavtalen	14
6 Behovsundersökning	15
7 Marknadsundersökning	28
8 Hållbarhet	53
9 Andra upphandlingar inom området	54
10 Överprövningsmål inom området	56
11 Relevant lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd	57
12 Elektroniska anbud	59
13 Säkerhet	60
14 Utvecklingsområden och förändringsbehov i en kommande upphandling	61
15 Förvaltning	62
16 E-beställningar	63
17 Rekommendation	64
18 Källförteckning	65

1 Sammanfattning

Det nuvarande ramavtalet för Bevakningstjänster löper ut den 31 oktober 2018. Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet har initierat en förstudie för att utreda om en ny upphandling ska genomföras.

Informationsinhämtning har skett genom enkäter och möten med myndigheter och leverantörer. Projektgruppen har även haft ett möte med en branschorganisation. Avslutningsvis har projektet tagit del av ramavtalsförvaltarens samlade erfarenheter av ramavtalsområdet.

Av den information som framkommit i svaren på enkäten och på mötet med referensgruppen kan konstateras att avropande myndigheter tycker att avtalet i stort har fungerat bra.

Statistiken visar att ramavtalet används i stor utsträckning. Denna höga nyttjandegrad bekräftas även av myndighetsenkäten där 117 av respondenterna uppgav att de använder ramavtalet. Därtill är omsättningen tillräckligt hög för att motivera en upphandling av ett nytt ramavtal på området.

Projektgruppen har funnit att det finns ett behov av ett statligt ramavtal inom området och rekommenderar således att en upphandling av Bevakningstjänster genomförs.

Förstudierapporten framtagen av:

Magnus Nilsson

Mattias Ek

2 Inledning

2.1 Bakgrund till förstudien

Förstudien är genomförd av Statens inköpscentral och omfattar bevakningstjänster.

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet har ansvaret för upphandlingsverksamheten inom den statliga inköpssamordningen. Detta innebär att Statens inköpscentral har som uppdrag att ingå ramavtal för varor och tjänster som är avsedda för andra statliga myndigheter.

Enligt förordning (1998:796) om statlig inköpssamordning ska det finnas ramavtal eller andra gemensamma avtal som effektiviserar upphandlingarna för varor och tjänster som myndigheterna upphandlar ofta, i stor omfattning eller som uppgår till stora värden.

2.2 Mål med förstudien

Syftet med förstudien är att samla information och kunskap om pågående utveckling inom området samt om vilka behov som myndigheterna har. Förstudien ska även belysa förutsättningarna för att en upphandling inom området ska genomföras. Målet är att arbeta fram ett underlag som kan ge stöd inför ett eventuellt arbete med att ta fram ett upphandlingsdokument.

Samtliga rekommendationer som lämnas i samband med denna förstudie kan komma att prövas på nytt, ändras och anpassas i en kommande upphandling då ny information kan tillkomma och förutsättningar kan ändras med tiden.

2.3 Omfattning och avgränsningar i förstudien

Syftet med förstudierapporten har inte varit att ta fram en kravspecifikation till en kommande upphandling, och således är eventuella krav som kan ställas endast beskrivna på en övergripande nivå. Förstudierapporten beskriver nuläge och erfarenheter av användningen av ramavtalen inom området. Den innehåller avropande myndigheters och leverantörers synpunkter på det nuvarande ramavtalet samt deras förslag rörande upplägg av en eventuellt kommande upphandling. Därtill innefattar förstudierapporten en analys av myndigheters behov och marknadens utbud.

Ramavtalen inom detta område kan i dag användas av statliga myndigheter samt stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten.

Kommuner och landsting har således inte rätt att avropa från de statliga ramavtalen på detta område.



2.4 Målgrupp

Förstudien riktar sig till berörda personer inom Statens inköpscentral och de myndigheter som avropar från ramavtalet samt de leverantörer och branschorganisationer på området som är intresserade av en eventuellt kommande upphandling.

2.5 Metod för förstudien

Förstudiearbetet har utförts i enlighet med Statens inköpscentrals projektstyrningsmetodik. Den innefattar:

- initiering av projektet med definition av projektets huvudsakliga mål i form av ett projektdirektiv
- detaljerad planering, d v s en projektbeskrivning och planering av projektets aktiviteter
- genomförande som omfattat informationsinsamling, analys och författande av förstudierapporten
- leverans av förstudien med föregående kvalitetssäkring.

Informationsinsamlingen till förstudien har skett genom att en enkät har skickats ut till avropande myndigheter innehållande frågor kopplade till det nuvarande ramavtalet och till utformningen av en eventuellt kommande upphandling. Därtill har en referensgrupp med deltagare från olika avropande myndigheter bidragit med värdefull information och synpunkter.

Vidare har projektgruppen haft möten med leverantörer och skickat en enkät till leverantörer för att få deras syn på det nuvarande ramavtalet och diskutera upplägg av en eventuellt kommande upphandling. Möte har även genomförts med en branschorganisation, ett certifieringsföretag samt SKL Kommentus inköpscentral.

Möte har hållits med ansvarig ramavtalsförvaltare från Statens inköpscentral. Interna möten på Kammarkollegiet har även hållits gällande juridiska frågeställningar, informationssäkerhet, e-handel och hållbarhet.

Det kommer att göras en samlad bedömning av all information som inkommer i förstudien för att på så sätt undersöka hur en upphandling ska utformas på bästa sätt. Det kan innebära att förslag från enskilda intressenter inte alltid kan beaktas vid utformningen av en eventuellt kommande upphandling.

3 Föregående upphandling

3.1 Anbudsområden

Bevakningstjänsterna upphandlades genom två upphandlingar, *multiregionalt* respektive *regionalt*. Det multiregionala avtalet upphandlades för att möjliggöra avrop för flera län samtidigt. Det regionala förfrågningsunderlaget var indelat i 21 regioner, vilka sammanföll med Sveriges län, vilket innebar 21 anbudsområden.

3.2 Upphandlingsform och tidpunkter för anbudsgivning och tilldelning

De föregående upphandlingarna genomfördes enligt ett förenklat upphandlingsförfarande enligt lag (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU) och som tilldelningsgrund användes ekonomiskt mest fördelaktiga. Förfrågningsunderlagen publicerades 2014-06-19 och sista anbudsdag var 2014-08-29.

3.3 Upphandlingarnas omfattning

Upphandlingarna avsåg stationär bevakning, ronderande bevakning, ordningsvakter, larmutryckning, larmcentraltjänster och arbetsledare. Dessutom fanns det optioner på andra tjänster som kunde anges vid avropen.

3.4 Leverantörskvalificering, krav och utvärdering

3.4.1 Multiregionalt

Statens inköpscentral avsåg att teckna ramavtal med fem (5) anbudsgivare förutsatt att tillräckligt många kvalificerade anbud inkom.

Eftersom det endast inkom tre (3) anbud så skedde ingen utvärdering av miljö och referenser utan alla anbudsgivare som klarade leverantörskvalificeringen och kraven på tjänsten erbjöds ramavtal.

3.4.2 Regionalt

Statens inköpscentral avsåg att teckna ramavtal med åtta (8) anbudsgivare i varje region förutsatt att tillräckligt många kvalificerade anbud inkom.

I upphandlingen inkom totalt elva (11) anbudsgivare med anbud. Avseende en region inkom det som mest sju (7) anbud.

Eftersom antalet anbudsgivare som uppfyllt samtliga krav inte för någon region översteg det antal leverantörer som Statens inköpscentral avsåg teckna avtal med så skedde ingen utvärdering av miljö och referenser utan alla anbudsgivare som klarade leverantörskvalificeringen och kraven på tjänsten erbjöds ramavtal.

3.5 Överprövning

Det inkom ingen ansökan om överprövning avseende upphandlingen och ramavtal kunde tecknas efter att avtalsspärren löpte ut.

3.6 Synpunkter och erfarenheter från föregående upphandling

Den tidigare projektgruppen rekommenderar att det bör utredas om en sammanslagning av ramavtalsområdena bevakningstjänster och säkerhetsteknik ska göras. Detta då marknaden mer och mer går mot att paketera kompletta säkerhetslösningar tillsammans med såväl tjänster som teknik.



4 Nuvarande ramavtal

4.1 Avtalens löptid

Ramavtalen, som började gälla från 2014-10-26, gäller till och med 2018-10-31.

4.2 Avropsordning

För detta ramavtalsområde gäller förnyad konkurrensutsättning. Den sker genom att avropande myndighet skickar en skriftlig avropsförfrågan samtidigt till samtliga leverantörer inom antingen aktuell region (län) eller multiregionalt

4.3 Antagna ramavtalsleverantörer

Följande ramavtalsleverantörer antogs.

	Region Blekinge län	Region Dalarnas län	Region Gotlands län	Region Gävleborgs län	Region Hallands län	Region Jämtlands län	Region Jönköpings län	Region Kalmar län	Region Kronobergs län	Region Norrbottens län	Region Skånes län	Region Stockholms län	Region Södermanlands län	Region Uppsala län	Region Värmlands län	Region Västerbottens län	Region Västernorrlands län	Region Västmanlands län	Region Västra Götalands län	Region Örebro län	Region Östergötlands län	Multiregionalt
Avarn(G4S)	X	X		X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Securitas Sverige Aktiebolag	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Rapid bevakning AB		X										X				X						
Nokas (Svensk BevakningsTjänst AB)		X			X		X	X			X	X	X	X			X	X	X	X	X	X
Tempest Security AB			X								X	X	X	X			X	X	X	X		
All protection services bevakning AB									X													
Cubsec Bevakning AB											X	X							X			
Sydsec Bevakning AB											X											
All-Bevakning i Uppsala AB												X		X				X				
Antal leverantörer per region	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	6	7	4	5	2	2	4	4	5	4	3	3



4.4 Försäljningen på ramavtalen

Ramavtalsleverantörerna är skyldiga att en gång per kvartal redovisa den försäljning som skett på ramavtalen.

4.4.1 Total omsättning på ramavtalet

Nedan redovisas omsättningsstatistik avseende försäljning på ramavtalet tom kvartal 1 2017. Statistiken baseras på uppgifter redovisade av ramavtalsleverantörerna.

2014	Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4	Totalt
Statliga myndighet				253 825 kr	253 825 kr

2015	Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4	Totalt
Statliga myndighet	3 676 564 kr	20 575 618 kr	24 181 550 kr	64 974 040 kr	64 974 040 kr

2016	Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4	Totalt
Statliga myndighet	141 146 622 kr	120 782 572 kr	98 199 292 kr	97 418 339 kr	457 546 825 kr

2017	Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4	Totalt
Statliga myndighet	83 734 771 kr	83 394 279 kr	78 889 557 kr	89 098 358 kr	335 116 965 kr

4.4.2 Kommentar

Den kraftiga uppgången under fjärde kvartalet 2015 berodde på flyktingsituationen.



4.4.3 Omsättning per ramavtalsleverantör

Nedan redovisas statistik per ramavtalsleverantör och delområde (regionalt och multiregionalt).

Ramavtalsleverantör	2014	2015	2016	2017
Securitas Sverige AB	0 kr	11 540 644 kr	18 169 987 kr	17 463 779 kr
AVARN Security Services (Sverige) AB	0 kr	2 422 734 kr	5 525 244 kr	6 260 742 kr
Nokas Security AB	24 578 kr	9 770 962 kr	14 842 166 kr	19 090 752 kr
Cubsec Bevakning AB	0 kr	28 429 kr	315 343 kr	188 084 kr
Tempest Security AB	223 103 kr	3 637 293 kr	4 955 107 kr	15 715 350 kr
Sydsec Bevakning AB	0 kr	262 372 kr	302 929 kr	300 665 kr
Rapid Säkerhet AB	6 144 kr	49 152 kr	52 931 kr	56 998 kr
All-Bevakning i Uppsala AB	0 kr	61 050 kr	118 766 kr	74 378 kr
All Protection Services bevakning AB	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr
Totalt regionalt	253 825 kr	27 772 636 kr	44 282 473 kr	59 150 748 kr
Securitas Sverige AB	0 kr	81 273 071 kr	387 691 459 kr	242 373 237 kr
AVARN Security Services (Sverige) AB	0 kr	4 362 065 kr	25 362 705 kr	32 443 746 kr
Nokas Security AB	0 kr	0 kr	210 188 kr	1 149 234 kr
Totalt multiregionalt	0 kr	85 635 136 kr	413 264 352 kr	275 966 217 kr
Totalt regionalt och multiregionalt	253 825 kr	113 407 772 kr	457 546 825 kr	335 116 965 kr



4.4.4 Omsättning per delområde (regionalt/multiregionalt)

Nedan redovisas omsättningsstatistik per delområde.

2014	Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
Regionala avtal				253 825 kr
Multiregionala avtal				0 kr

2015	Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
Regionala avtal	2 775 791 kr	6 451 915 kr	9 199 445 kr	9 345 485 kr
Multiregionala avtal	900 773 kr	14 123 703 kr	14 982 105 kr	55 628 555 kr

2016	Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
Regionala avtal	10 324 740 kr	10 463 373 kr	10 587 554 kr	12 906 806 kr
Multiregionala avtal	130 821 882 kr	110 319 199 kr	87 611 738 kr	84 511 533 kr

2017	Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
Regionala avtal	14 765 820 kr	15 163 818 kr	14 771 144 kr	14 449 966 kr
Multiregionala avtal	68 968 951 kr	68 230 461 kr	64 118 413 kr	74 648 392 kr

4.4.5 Administrativ avgift

Ramavtalsleverantörerna är skyldiga att betala en administrativ avgift motsvarande 0,7 % på totalt fakturerat nettobelopp.

4.4.6 Revision

Under år 2016 genomfördes revision av leverantörerna. Några leverantörer hade fakturerat fel priser och en leverantör lämnade inte ut begärda handlingar. Utöver detta noterades inga avvikelser.



4.5 Ramavtalsanvändare

Nedan listas de myndigheter som nyttjat ramavtalen mest samt myndigheters andel av den totala omsättningen för aktuell tidsperiod.

Migrationsverket	74%
Polisen	11%
Universitet och högskolor	5%
Försäkringskassan	4%
Domstolar	2%
Trafikverket	1%
Museer	1%

4.6 Avstegsanmälan

Nedan anges de myndigheter som har lämnat avstegsanmälan från ramavtalet under perioden 2014–2017 samt de skäl för avsteget som angivits av respektive myndighet.

- Lunds universitet – 5 % lägre priser i eget avtal.
- Socialstyrelsen – saknar vissa tjänster.
- Göteborgs universitet – komplex organisation, egen prismodell.
- Polisen – värde transporter.
- Barnombudsmannen – inga svar vid förnyad konkurrens.
- Länsstyrelsen i Stockholm – krav på auktorisation.
- Vinnova – krav på sammanhållen tjänst med kontorservice och bevakning.
- Kungliga biblioteket – bättre konkurrens vid behov i fyra län.
- Statens fastighetsverk – behov av daglig budrunda.

4.7 Förvaltning av ramavtalet

Ramavtalet förvaltas av enheten för ramavtalsförvaltning vid Statens inköpscentral.

4.7.1 Synpunkter och erfarenheter från förvaltningen

Ansvarig ramavtalsförvaltare har ställt samman en förvaltningsrapport innehållande erfarenheter från förvaltningen av ramavtalet samt förslag och synpunkter inför kommande upphandling.

Ramavtalet har enligt ramavtalsförvaltaren fungerat bra. Både avropande myndigheter och leverantörer har i stort sett varit nöjda. Det finns enligt ramavtalsförvaltaren ingen anledning att omarbota ramavtalet utan ramavtalsförvaltaren anser att det räcker med ett antal förtydliganden och mindre förbättringar. Kravet på egen auktorisation (enligt dom



från förvaltningsrätten) för alla tjänster som offereras kan tyvärr minska antalet leverantörer eftersom myndigheter ofta vill ha en (1) leverantör för samtliga tjänster.

Nedan redovisas några synpunkter på ramavtalen:

4.7.1.1 Synpunkter från leverantörer

- Undantag från förseningsvite vid svår trafiksituation.
- Högre golvpris vid krav på kortare rycktider.
- Utvärdering med kriterier vid avrop leder till subjektiva bedömningar.
- Ronderande ordningsvakt finns inte.
- Krav på rondrapporteringsystem.
- Golvpriset bör sättas enligt kollektivavtalet plus 5–6%.
- Golvpriser bör justeras utefter väktartimmen respektive ordningsvaktstimmen.
- Krav på personalens säkerhet (personlarm, säkra fordon etc.).
- Krav på automatisk månadsvis larmrapportering till kund eller SIC.
- Förtydliga att max 60 minuters inställetid avser kortaste inställetid till fastställt takpris.
- Lägg till tjänsten gruppleddare, (lägre nivå än arbetsledare).

4.7.1.2 Synpunkter från avropande myndigheter:

- Förtydliga att arrestantbevakning ingår.
- Kund bör kunna kräva att funktionen arbetsledare/gruppleddare ingår i offererat paketpris. ev. att tjänsten blir ett tillkommande ska-krav.
- Det saknas ett tak för framkörningsavgiften, kan bli orimligt hög om dålig konkurrens.
- Tillkommande ska-krav på material för skyddstäckning saknas för larmutryckning.

4.7.1.3 Synpunkter från förvaltningen:

- Förtydliga att framkörningsavgiften måste utgöra en kostnad för kunden.
- Förtydliga innebörden i punkt 2.8.4 larmutryckning i Allmänna villkor.
- Leverantören bör alltid få ta ut reskostnad till stationär bevakning av perifera objekt.
- Förtydliga att relevanta tillkommande ska-krav även gäller larmutryckning.
- Förtydliga om påföljd när leverantör inte tillhandahåller begärda underlag vid revision.
- Utred frågan om auktorisation alltid krävs av ramavtalsleverantör oavsett om underleverantör anlitas (se dom).
- Ta bort tjänsten värdetransporter.
- Förtydliga om OB-tilläggen ska ingå i utvärdering eller inte.
- Minska ned kravet på statistik och begär in den kvartalsvis istället för årsvis.

5 Informationsspridning av ramavtalen

Information om ramavtalen förmedlas på www.avropa.se. Det är enheten för ramavtalsförvaltning på Statens inköpscentral som är ansvarig för att webbplatsen kontinuerligt uppdateras med relevant information om ramavtalen och ser även till att stöddokumentation i form av exempelvis vägledningar och avropsblanketter finns att tillgå.

6 Behovsundersökning

I förstudien har det genomförts en enkätundersökning samt ett referensgruppsmöte.

6.1 Sammanfattning av behovsundersökningen

Myndigheterna är i stort nöjda med kvalitén på tjänsterna som levereras men det finns vissa brister, exempelvis att leverantören inte levererar enligt avtalet, personal som saknat rätt kompetens och felaktig fakturering. Konkurrensen är svag i vissa delar av landet.

Flertalet myndigheter anser att det är lätt eller mycket lätt att avropa från det nuvarande ramavtalet och ställer sig positiva till att avropa från ett kommande ramavtal för bevakningstjänster.

Det finns vissa önskemål om att andra tjänster än de som finns på det nuvarande avtalet ska inkluderas i en kommande upphandling men i stort är myndigheterna nöjda med tjänsteutbudet. Det råder delvis olika uppfattning om vilka tjänster som ska vara obligatoriska för leverantörerna att lämna anbud på, av särskilt intresse i det sammanhanget är larmcentraltjänster. Möjligheten att använda tillkommande ska-krav vid avrop anses vara bra men det kan vara ett problem att takpriserna då inte gäller. Generellt efterfrågas flexibilitet i leveranserna.

Det råder delade meningar bland myndigheterna huruvida avropsordningen ska vara förnyad konkurrensutsättning eller fastställd rangordning.

Generellt är uppfattningen att det är bra med någon form av regionindelning. Den skulle eventuellt kunna utformas på ett annat sätt än den nuvarande.

6.2 Myndighetsenkät

En enkät sändes ut till 324 avropsberättigade myndigheter. Enkäten besvarades av 179 respondenter, vilket ger en svarsfrekvens på 55 procent.

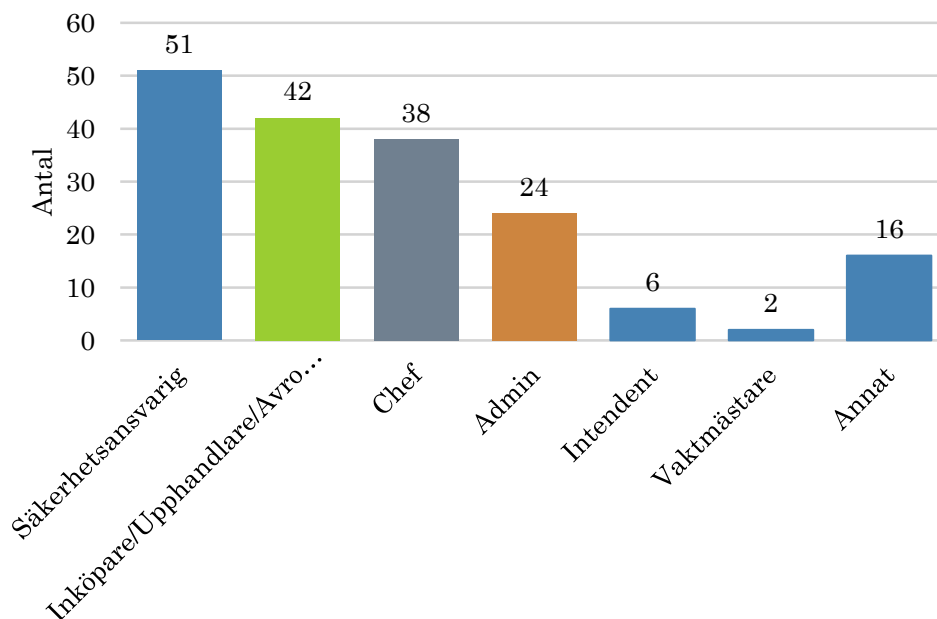
Syftet med enkäten var att undersöka behovet av, samt önskemål kring, bevakningstjänster inom ramavtalsområdet. Vidare var syftet att ge myndigheterna möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande det befintliga ramavtalet och ge generella synpunkter avseende en eventuellt kommande upphandling av ett statligt ramavtal.

Nedan redovisas resultatet av enkäten.

6.2.1 Presentation av respondenter

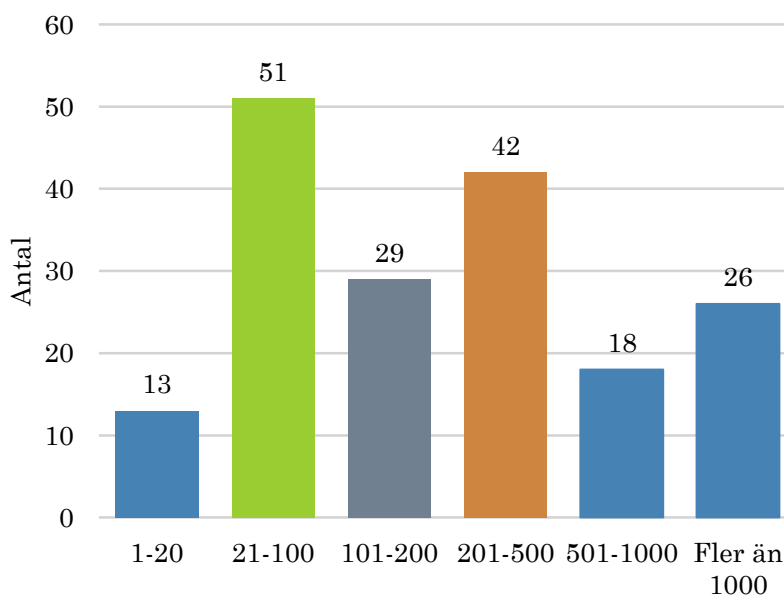
Vilken är din huvudsakliga roll på myndigheten?

Av de 179 respondenter som besvarade enkäten utgör befattningen säkerhetsansvarige tillsammans med inköpare/upphandlare/avropare 52% av det totala antalet svarande.



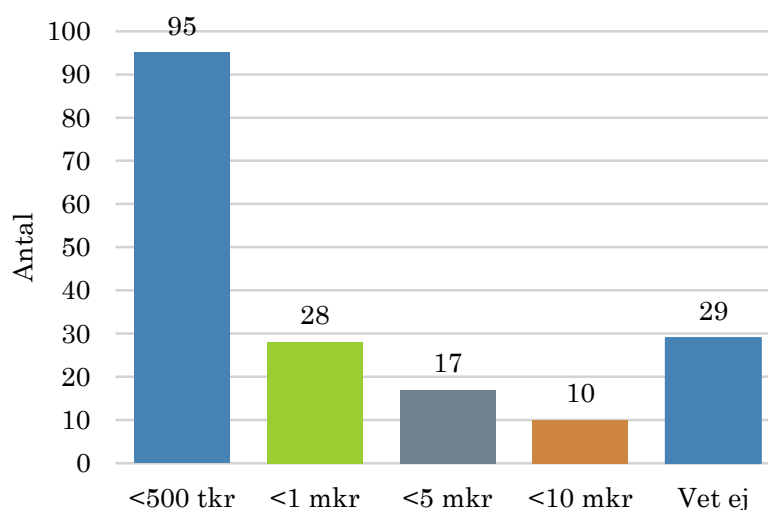
Hur många anställda har myndigheten?

Myndigheter av alla storlekar har besvarat enkäten. 68% av respondenterna svarade att dess myndighet har mellan 21 - 500 anställda.



För hur mycket beställer er myndighet bevakningstjänster per år?

53%, det vill säga majoriteten av respondenterna, avropar för mellan 500 000 och 1 000 000 kronor årligen. 31% avropar mellan 1 000 000 och 10 000 000 kronor.



6.2.2 Användning av ramavtal

Av de 179 svaranden meddelar 117 respondenter att de avropar från nuvarande ramavtal för bevakningstjänster. Av dessa har 64% svarat att de anser att det är lätt eller mycket lätt att avropa från ramavtalet. 9% anser att det är svårt.

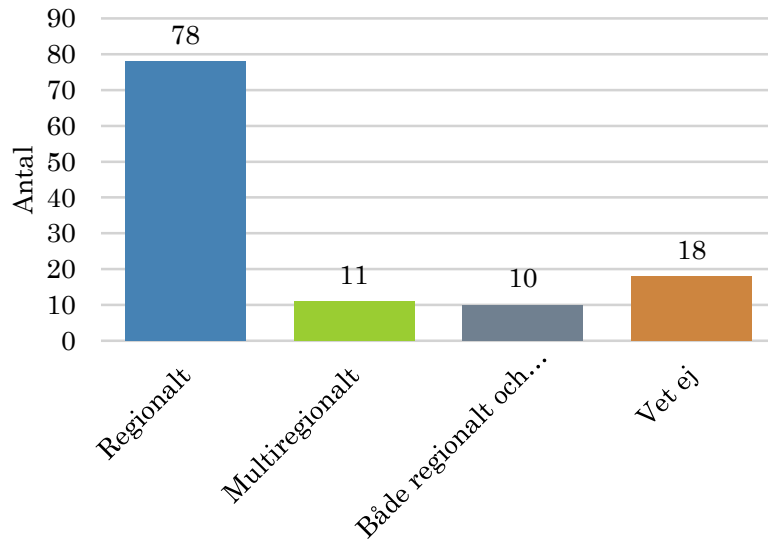
De främsta orsakerna till att man upplever det som svårt att avropa från ramavtalet är:

- Ramavtalet har upplevts vara mer anpassat för andra behov än det myndigheten har.
- Mindre behov genererar få anbud.
- Alla förutsättningar framgick inte av vägledningen.
- Liten konkurrens bland rikstäckande leverantörer.
- Underlaget har behövts anpassats till verksamheten.
- Lång beställningstid på extratjänster.
- Otydligheter vid prissättning som genererat problem vid genomförande av tjänsten samt fakturering.
- Svårt att anpassa verksamhetens behov till förutsättningarna i ramavtalet.

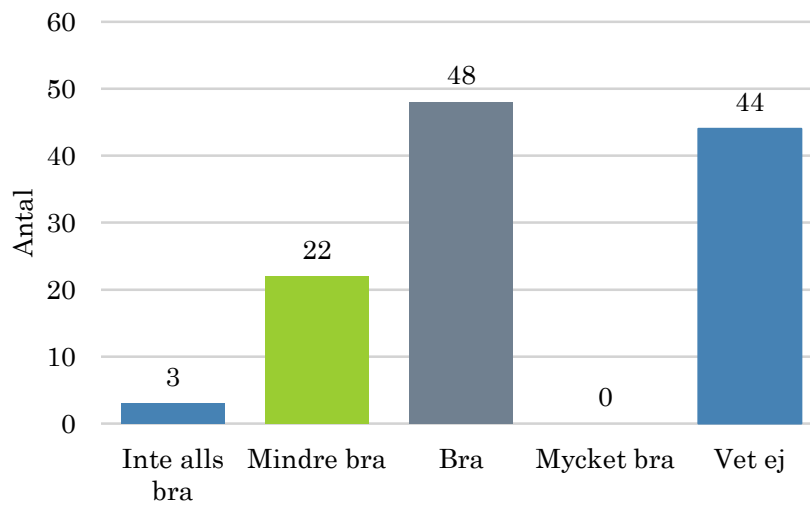
De vanligaste orsakerna till att myndigheterna väljer att köpa utanför ramavtalet är:

- Myndigheten har endast ett mindre behov av bevakningstjänster.
- Myndigheten ingår i ett gemensamt avtal med annan myndighet.
- Fastigheten inkluderar egen bevakningstjänst, tjänsten ingår därmed i hyran.
- Inställelsetiden om 30 minuter möter inte myndighetens behov om 10 minuter.

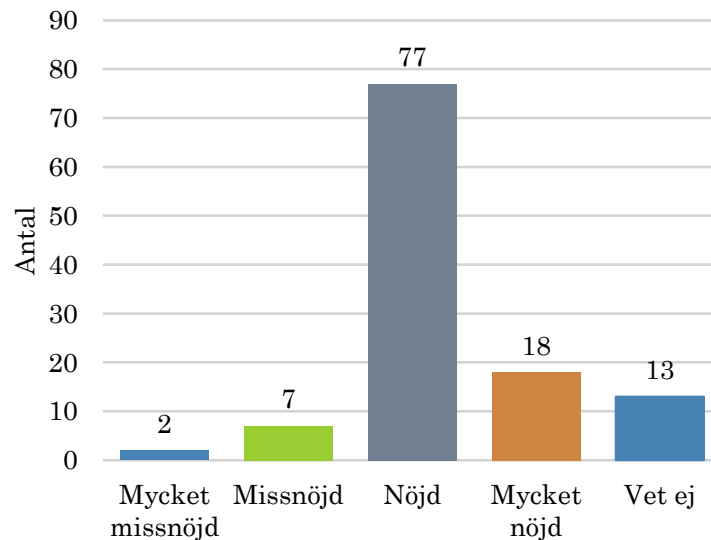
Av de 117 myndigheter som avropar från ramavtalet för bevakningstjänster avropar flertalet för en region per upphandlingstillfälle.



Vid frågan om hur konkurrensen varit vid avrop från det befintliga ramavtalet för bevakningstjänster har 41% svarat att den har upplevts som bra medan 35% av respondenterna har svarat att de inte vet.



Över 81% av de respondenter som avropar från ramavtalet ser sig nöjda eller mycket nöjda med den levererade kvalitén de mottagit medan 8% av respondenterna upplevt ett missnöje.



De som varit missnöjda med den levererade kvalitén har bland annat svarat:

- Vid ett flertal tillfällen har vår leverantör inte uppfyllt sin del av avtalet.
- Vi förlängde inte det avtal vi hade p.g.a. att leverantören inte kan leverera på objekten utbildad personal i den omfattning vi behöver. Vid ett viktigt tillfälle brast det avsevärt i bl.a. kommunikation och information.
- Från start har det förekommit felaktig fakturering från ramavtalsleverantören, gällande tiden vid larmuttryckning. De har felaktigt fakturerat underlag där det enligt avtal ingår 30 minuter, detta har drabbat flera verksamhetsorter.
- Väktare som med varierande kompetens utför tjänsterna med varierande kvalitet.
- Ramavtalsleverantören har inte kunnat hålla inställetiden vid larm
- Leverantören har inte kunnat leverera enligt ramavtal. Leverantören har fakturerat för tjänster som har avbeställts, enligt leverantören har myndigheten avbeställt på fel sätt.
- Svårt för leverantör att uppfylla krav på medarbetare (tex. kunna växel, fast antal medarbetare som tjänstgör etc.). Leverantören svarar ja i förfrågningsunderlaget men har i realiteten svårt att uppfylla kraven.
- Leverantören som vann prisade in sig lågt och har levererat med den ambitionsnivån.

Avropsförfarandet på nuvarande ramavtal för Bevakningstjänster är förnyad konkurrensutsättning. Vilket avropsförfarande föredrar ni?

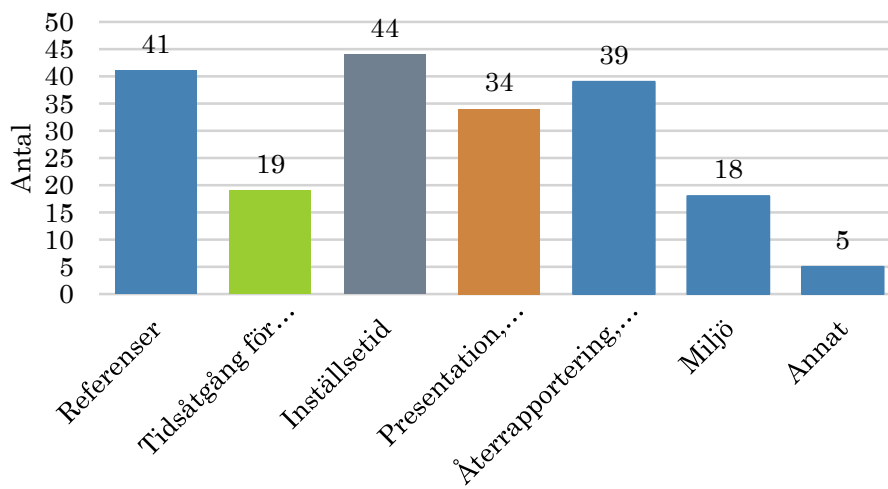
De flesta respondenterna, 46%, önskar hellre en fastställd rangordning framför förnyad konkurrensutsättning, 34%. Några av respondenternas svar:

- Blandning. Låg kostnad rangordning, större uppdrag förnyad konkurrensutsättning
- Utan inbördes ordning
- Rullande rangordning



Vilka tilldelningskriterier har ni behov av att använda vid utvärderingen av de förnyade konkurrensutsättningarna? I nuvarande ramavtal ges följande exempel på vad som kan användas (listan är inte uttömmande i ramavtalet):

Kring de olika tilldelningskriterierna visar enkäten att inställelsetid tillsammans med referenser och uppföljning är viktiga faktorer.



Svar från de respondenter som svarat annat:

- Tillgång på objekten utbildad personal.
- Pris och kvalitet.
- Totalpris.
- Beväpnad skyddsvakt.
- Kapacitet att snabbt och tillfälligt utöka bevakningen.

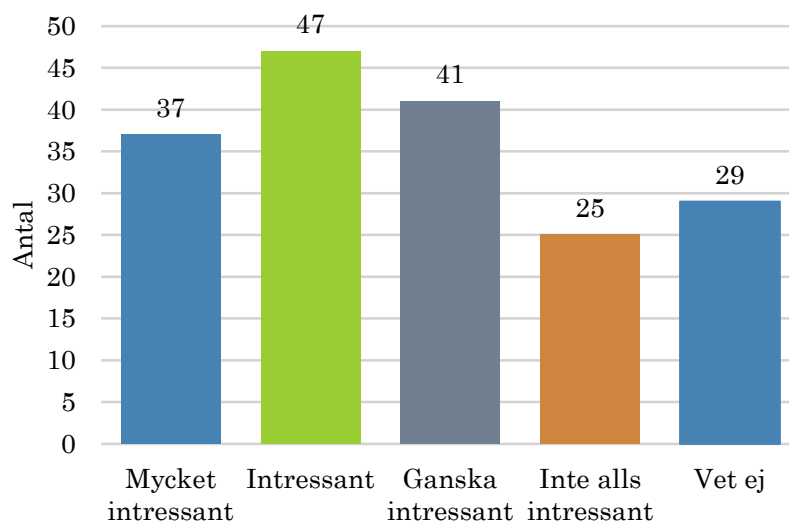
Vad anser ni om nuvarande indelning i regioner (län) och en multiregion?

Över 50% av myndigheterna anser att det nuvarande ramavtalets regionindelningen har varit bra eller mycket bra medan 46% har besvarat att de inte vet. Endast 4% av myndigheterna anser att det har varit mindre bra eller inte alls bra. De respondenter som ansåg att indelningen fungerat mindre bra angav bland annat:

- Kan vara besvärligare då man kan få flera olika leverantörer att jobba med i olika delar av landet.
- Den nuvarande indelningen är för begränsande för vårt behov.
- Vi är rikstäckande och vill ha en part att arbeta med. Om det inte skulle fungera kan vi tänka oss att dela upp landet i max tre delar.

Hur intressant skulle detta vara att avropa från ett kommande ramavtal för Bevakningstjänster?

70 % av myndigheterna ställer sig positiva till att avropa från ett kommande ramavtal för bevakningstjänster. Endast 14% av respondenterna svarade att de inte är intresserade av att avropa ett kommande ramavtal.



Har ni några förslag på förbättringar och/eller förändringar som ni vill delge Statens inköpscentral inför kommande ramavtalsupphandling av bevakningstjänster?

Nedan följer ett urval av respondenternas svar.

- Viktigt att bevakningsföretaget har en bra representation med många anställda på orten där myndigheten har sin verksamhet samt att bevakningsföretaget har mycket goda kunskaper i att genomföra säkerhetskontroller (inpasseringskontroll).
- Det är viktigt att ramavtalet är flexibelt, tex. vad avser inställetider vid larmutryckning, att avtalet medger möjlighet att plocka vissa delar inom tex. säkerhetstekniksområdet. I en av de föregående frågorna så stod både inbrottslarm och personlarm i samma fråga. Flexibilitet att välja det ena eller det andra. Samma sak rörande brandskyddstjänster.
- Vi har kontor på många orter i landet. För vissa orter levererar bara en leverantör. Vi får därför ingen konkurrens om vi gör ett för myndigheten heltäckande avrop. Det gör att det tenderar bli många småavrop. Arbetet med förnyad konkurrensutsättning känns då oproportionerligt i förhållande till respektive avtals värde. Vid små kontor kan det i vissa fall vara önskvärt att ha en leverantör som har ett helhetsansvar för larm, larmcentraltjänst och ryck. Uppdelningen i två ramavtalsområden, säkerhetsteknik och bevakningstjänst, försvårar det.
- Vid ronderingar används oftast fordon, fördel om de av miljöhänsyn är eldrivna alternativt använder miljövänligt drivmedel.

- Poängtera gärna att företagen ska stå för sina priser när det gäller tillkommande arbeten och inte ta ett högt pris och sedan ursäkta sig med att de inte visste att det skulle ingå.
- Leverantören saknar leveranskapacitet.
- Undermålig kontroll av underlag innan fakturering, mycket dåligt genomförda riskanalyser vid ordningsvaktsuppdrag.
- Prisdumpningen vid avropen förekommer.
- Ni bör höja nivån gällande rikstäckande till 100% rikstäckande samt göra det möjligt att ha underentreprenörer.
- Jag tyckte att Ert underlag var väl genomarbetat när vi gjorde förnyad konkurrensutsättning år 2014.
- Titta inte bara på kostnaderna utan om företaget har möjlighet att få fram personal i rätt omfattning framför allt bägge könen.
- Receptionisttjänster där kunden har rätt och möjlighet att skriva en egen kravprofil på receptionisten, och sedan ges möjlighet att träffa några kandidater som matchar profilen, och därefter också själv ha rätt välja vilken person man slutligen vill ha..
- Brandskyddskontroller, men de skall endast få utföras av de som har dokumenterad kunskap i brandskydd (ej vanlig väktare) och brister i brandskyddet skall dokumenteras på vederbörligt sätt. Penetrationstester och kontroll av att säkerhetsrutiner och skalskydd fungerar tillfredsställande på myndigheten.
- Vill ha en larmcentral som kan kontakta alla bevakningsföretag.
- Det bör tydliggöras att vid ronderande bevakning och om myndigheten i avropet då begär fast prissättning för exempelvis en månad har ramavtalsleverantören alltid ansvaret att bedöma den rondtid som krävs för att genomföra uppdraget. Denna bedömning sker lämpligen genom platsbesök på myndigheten.
- Kompetenser hos ordningsvakter. Bevakningsföretagen behöver säkerställa att kompetens finns hos tex. väktare att även hantera receptions/växelarbeta.
- Ta med värdetransporter i större utsträckning, nu när bankerna inte längre vill ta emot.
- Enklare avropsblankett skulle inte skada då avrop är en arbetsuppgift som delegerats ut till lokala verksamhetsställen.
- Krav på ärendehanteringssystem, att kommunikation mellan myndighet och säkerhetsleverantör kan göras säker - typ med kryptering, SSL eller liknande. Att eventuell portal som säkerhetsleverantör vill sälja in ska vara säker ur ett informationssäkerhetsperspektiv. Krav på väktare och ordningsvakter att de har genomfört utbildning i bemötande. Att säkerhetsleverantörerna informeras i hur en myndighet fungerar med allt från muta/bestickning till beställningsförfarande, transparens, arbetsgång osv.
- Angående möjligheten att avropa arrestantvakter, så ska samtliga vakter förordnas för utförande av uppdraget. Detta kräver troligen en annan typ av beställningsförfarande.



6.2.3 Tjänster

Vilka tjänster skulle vara av intresse att avropa från ett kommande ramavtal för Bevakningstjänster?

Namn	Antal	Namn	Antal
Ronderande bevakning	117	Bevakning av enskild person för dennes skydd	39
Stationär bevakning	69	Tillhandahållande av mobilt larm för både inbrottslarm och personlarm	63
Ordningsvakter	64	Säkerhetsutbildningar	49
Larmutryckning	143	Rådgivning inom skydd och bevakning	46
Larmcentral	100	Värdetransporter	21
Arbetsledare/gruppleddare	26	Mottagning och förmedling av automatiska brandlarm	33
Skyddsvakter	27	Arrestandsbevakning	4
Vet ej	18	Annat	15

De respondenter som har svarat annat har uttryckt ett behov av tjänster nedan:

- Säkerhetskontroll.
- Brandskyddstjänster.
- Personlarm.
- Säkerhetsutbildade värdar.
- Oberoende larmcentral som har kontakt med alla bevakningsföretag.
- Rondering med hund.
- Receptionstjänst.
- Förordnande av väktare för arbetsuppgifter inom kriminalvården.
- Beväpnad skyddsvakt.
- Möjlighet att avropa enskilda bevakningsuppdrag.
- Hissning/halning av flaggor.

6.2.4 Sammanfattning av myndighetsenkät

Sammanställning av några av de synpunkter som framkommit genom myndighetsenkäten.

- Flertalet myndigheter anser att det är lätt eller mycket lätt att avropa från det nuvarande ramavtalet
- Cirka hälften av myndigheterna anser att konkurrensen varit bra vid avropen, 25 % anser att konkurrensen varit mindre bra eller inte alls bra. Övriga har ingen uppfattning.
- Över 81% av de respondenter som avropar från ramavtalet är nöjda eller mycket nöjda med den levererade kvalitén.
- Brister som påtalats är att leverantören inte levererar enligt avtalet, personal som saknat rätt kompetens och felaktig fakturering.
- De flesta respondenterna, 46%, önskar hellre en fastställd rangordning framför förnyad konkurrensutsättning, 34%.

- 50% av myndigheterna anser att det nuvarande ramavtalets regionindelningen har varit bra eller mycket bra medan 46% har besvarat att de inte vet. 4% av myndigheterna anser att det har varit mindre bra eller inte alls bra
- 70 % av myndigheterna ställer sig positiva till att avropa från ett kommande ramavtal för bevakningstjänster.
- Leveranskapacitet på för avropet aktuella orter nämns om en viktig aspekt att beakta i kommande ramavtal.
- Larmutryckning, ronderande bevakning och larmcentraltjänster är de tjänster som det finns störst intresse att avropa från ett kommande ramavtal.

6.3 Möte med myndigheter

6.3.1 Om referensgruppsmöten

Under förstudien har ett referensgruppsmöte genomförts. Nedan redovisas de viktigaste diskussionsområdena från mötet.

Övergripande synpunkter på avtalet

Generellt efterfrågar referensgruppen flexibilitet i leveranserna. Det inkluderar ett avtal som ger möjlighet att ”koppla på och av” tjänsteleveranser samt öka och minska omfattningen av leveransen. En diskussion som en myndighet har fört med leverantörerna är hur snabbt leverantören ska kunna påbörja leverans och med hur kort framförhållning en myndighet ska kunna avbeställa en tjänst och därmed sluta att betala för den. Leverantörerna önskar ofta en implementeringstid på tre månader efter avropet innan uppdraget kan påbörjas.

Samtliga myndigheter anser att det har varit lätt att göra avrop. Avropsblankett används vid mindre avrop. Ett ytterligare stöd skulle kunna vara att Kammarkollegiet tog fram en mall i Tendsign.

Konkurrenssituationen

Konkurrensen är svag i vissa delar av landet och upplevs som begränsad i Norrland, Värmland, Dalarna, Jämtland och på Gotland.

Indelning i regioner

Generellt är uppfattningen att det är bra med någon form av regionindelning.

Myndigheterna menar att det kan fungera att ha olika leverantörer i olika delar av landet men ofta efterfrågas samma leverantör inom myndigheternas egna regioner. För vissa tjänster fungerar det att ha olika leverantörer.

Ibland görs avrop för flera regioner där leverantörerna har ramavtal i alla regioner utom en. Som en följd av det har leverantören inte rätt att lämna avropssvar trots att den skulle kunna lämna anbud med hjälp av underleverantör i den aktuella regionen vid det specifika avropet. Det skulle vara bra om leverantörerna fick lämna anbud vid multiregionala avrop trots att de inte är antagna för en av de regioner avropet avser.



En myndighet menar att det skulle vara bra att kunna göra avrop med mindre geografisk omfattning än ett län, exempelvis en eller flera kommuner.

Nuvarande modellen med tillkommande ska-krav vid avrop

Möjligheten att använda tillkommande ska-krav är bra. Det är önskvärt att kunna lägga till även andra ska-krav än de som är definierade i ramavtalet.

När en myndighet ställer tillkommande krav (vilket görs rätt ofta, t.ex. gällande erfarenhet) gäller inte längre takpriserna vilket kan vara ett problem, främst i regioner med dålig konkurrens.

Kvalité på levererade tjänster

Referensgruppen är i stort nöjd med kvalitén på tjänsterna men det finns vissa brister. Ett problem är att leverantören inte alltid levererar avtalad personal och att leverantören inte har tillräckligt många personer med tillräcklig objektkunskap. De personer som utför tjänsten ska ha god kunskap om myndigheten och dess förutsättningar och behov. Det är viktigt att det finns möjlighet att byta ut personal som inte fungerar och att den personalen inte återkommer sedan. Detta fungerar ofta men inte alltid. Vissa myndigheter har behov av att kunna ställa krav på att leverantörens personal ska gå en utbildning som arrangeras av myndigheten innan de får utföra tjänsten

Myndigheterna tycker att det skulle vara bra om det redan i upphandlingen säkerställdes att leverantören har ett fungerande samarbete med sina underleverantörer.

Det skulle även vara bra att det ställdes krav redan i upphandlingen på hur uppföljningen ska gå till.

Det förekommer problem med att få statistik från sin leverantör.

Tjänster, utöver befintliga, som skulle vara av intresse att avropa från ett kommande ramavtal

Utöver de tjänster som redan finns skulle väktare som har utbildning för säkerhetskontroll, 2A och 2B vara intressant för en myndighet. En annan myndighet har behov av arrestbevakning.

En allmän uppfattning är att det förmodligen är bättre att köpa rådgivning från en annan, neutral leverantör.

Flertalet myndigheter anser att arbetsledare/gruppledare ska ingå i tjänsten och att myndigheten inte ska betala extra för det.

Bakgrundskontroll är inte en intressant tjänst.

Referensgruppen vill inte kombinera teknik och bevakning på samma ramavtal. Det är bättre att separera. Inte heller i övrigt finns specifika önskemål om att det ska finnas ett ökat inslag av teknik på avtalet för bevakningstjänster.



Myndigheterna har önskemål om att det ska finnas möjlighet att utkräva vite, både vid försening och exempelvis olämpligt uppförande. Det bör även finnas möjlighet att byta ut väktare som brister i lämplighet.

Viktigaste och mest relevanta krav för att säkerställa en hög kvalitet

Det är inte önskvärt med allt för små bolag som inte kan täcka upp om något händer.

Kvalitetskrav och krav på självkontroll av kvalitet efterfrågas. Att leverantören själv ska redovisa för myndigheten vid de tillfällen de inte uppfyller kraven från upphandlingen och avropet.

Myndigheterna är tveksamma till att ryck ska ingå i grundpriset. Det är svårt att förutse för vissa objekt. Eventuellt skulle det öppnas för att i avropet ange om ryck ska ingå eller ej. Myndigheterna föredrar dock en lägre grundkostnad hellre än att ett visst antal ryck ska ingå.

Referensgruppen anser att det är bra om det finns miljökrav i ramavtalet.

Bör det gå att lämna anbud på enbart larmcentral?

Myndigheten har olika syn på om larmcentral och övriga bevakningstjänster ska levereras av samma leverantör. Några tycker att det är bra medan andra önskar en neutral larmcentral.

Avropsförfarande

Myndigheterna anser att förnyad konkurrensutsättning är bra men det skulle vara bra om det var möjligt att köpa vissa kompletterande tjänster från ett rangordnat ramavtal. Exempelvis att extrabevakning eller transporter skulle kunna avropas från en fastställd rangordning. Om den ordinarie leverantören inte kan leverera skulle myndigheten kunna avropa dessa tjänster från den högst rangordnade leverantören.

Nuvarande prismodellen med fasta golvpriser och takpris

Myndigheterna anser att det är bra att det finns fasta golv- och takpriser.

Krav på säkerhetsskyddsavtal och informationssäkerhet

Det förekommer på såväl personer och företag. Ett förslag från referensgruppen är att Kammarkollegiet kontrollerar företagen redan i upphandlingen.

Referensgruppen har inga särskilda krav kring informationssäkerhet.

Hur tror ni att marknaden och tjänsterna för säkerhet och bevakning kommer att utveckla sig inom 3 till 5 år?

Referensgruppen tror att leverantören kommer att erbjuda myndigheten en bredare tjänst. Exempelvis gå från traditionell reception till en bredare tjänst där väktaren vid behov stöttar myndighetens personal på olika sätt. En myndighet uttrycker en önskan om en mer kollegial känsla över samverkan och att leverantören inte bara "står och vaktar".

Referensgruppen tror på mer behovsstyrda tjänster.

Myndigheterna uttrycker önskemål om god servicekänsla och fokus på uppdrag. Leverans till staten sätter andra krav på professionalitet. Ett förslag är att bifoga den statliga värdegrunden och ange att alla som utför tjänster ska följa den.

6.4 Sammanfattning av referensgruppsmöte

- Referensgruppen är i stort nöjd med kvalitén på tjänsterna men det finns vissa brister.
- Generellt efterfrågar referensgruppen flexibilitet i leveranserna.
- Samtliga myndigheter anser att det har varit lätt att göra avrop.
- Konkurrensen är svag i vissa delar av landet.
- Generellt är uppfattningen att det är bra med någon form av regionindelning. Det skulle vara bra om leverantörerna fick lämna anbud vid multiregionala avrop trots att de inte är antagna för en av regionerna.
- Möjligheten att använda tillkommande ska-krav är bra men det kan vara ett problem att takpriserna då inte gäller.
- Det finns vissa önskemål om andra tjänster än de som finns på det nuvarande avtalet men i stort är myndigheterna nöjda med tjänsteutbudet. Referensgruppen vill inte kombinera teknik och bevakning på samma ramavtal.
- Referensgruppen har delad syn på om larmcentral och övriga bevakningstjänster ska levereras av samma leverantör. Några tycker att det är bra medan andra önskar en neutral larmcentral.
- Myndigheterna anser att förnyad konkurrensutsättning är bra men det skulle vara bra om det var möjligt att köpa vissa kompletterande tjänster från ett rangordnat ramavtal.



7 Marknadsundersökning

Marknadsundersökningen har genomförts genom att analysera marknaden avseende hur branschen anser att en eventuell upphandling lämpligen bör utformas.

En viktig informationskälla har varit de möten som genomförts med både befintliga ramavtalsleverantörer och leverantörer som inte är ramavtalsleverantör på det nuvarande ramavtalet.

En enkät har skickats ut till leverantörer inom branschen. Vidare har möte genomförts med branschorganisationen Säkerhetsföretagen.

7.1 Sammanfattning av marknadsundersökningen

Den generella uppfattningen är att nuvarande ramavtal är bra. Efterfrågan har ökat kraftigt på vissa typer av tjänster de senaste åren. Ibland är det begränsad konkurrens vid avrop från ramavtalet.

Leverantörerna är positiva till någon form av uppdelning i regioner även om den skulle kunna fungera på annat sätt än den nuvarande.

Leverantörerna har olika uppfattning om hur tjänsteområdena bör delas in och vilka tjänster som ska vara obligatoriska att lämna anbud på. Hur larmcentraltjänster hanteras i ramavtalsupphandlingen är, som en följd av rättsläget avseenden möjligheten att använda underleverantör, av särskild vikt. Leverantörerna är inte eniga om säkerhetsteknik och bevakningstjänster ska inkluderas i samma ramavtal.

Leverantörerna förespråkar på olika sätt att krav på ekonomi, kvalitetskontroll och kollektivavtal ställs i ramavtalsupphandlingen. Det råder delade meningar om leveranskapacitet bör kontrolleras redan vid upphandlingen eller vid avropen.

7.2 Branschen och marknaden

Ett bevakningsföretag bevakar fastigheter, anläggningar, vissa verksamheter, offentliga tillställningar eller en enskild person. Alla bevakningsföretag måste ha tillstånd (auktorisering) av länsstyrelsen som är tillsynsmyndighet för bevakningsföretag.

Förutom auktoriseringen ska länsstyrelsen godkänna all personal, inklusive de som inte är väktare, och ge företaget tillstånd att ha väktarhundar. Minst en gång vartannat år kontrollerar länsstyrelsen bevakningsföretaget och deras tillstånd.

För att få tillstånd krävs att verksamheten kommer att bedrivas på ett sakkunnigt och omdömesgillt sätt samt i överensstämmelse med god sed i branschen. Verksamheten får inte ha en olämplig inriktning.

När en ansökan prövas ska företaget ha en lämplig organisation och planläggning av sin verksamhet. De personer som ska ingå i företagens ledning ska vara kända som laglydiga personer. Länsstyrelsens tillstånd måste finnas innan bevakningsverksamheten påbörjas. Det är alltså inte tillåtet att börja verksamheten utan tillstånd eller i samband med att en ansökan ges in.

Tillsyn av bevakningsföretag ska ske minst en gång vartannat år. Vid tillsynen kontrolleras att företaget fortfarande uppfyller villkoren för auktorisation. Bland annat inspekteras lokaler, förvaring av nycklar och handlingar, larm och utrustning. Stickprovsmässiga kontroller av personaldokument och utbildningar sker. Vid tillsynen upprättas ett protokoll. Bevakningsföretag ska årligen ge in en redovisning till länsstyrelsen över verksamhetens föregående år.

Företagen som arbetar med säkerhet i vid mening; bevakning, parkering, larmcentraler och säkerhetsteknikföretag omsatte totalt nära 35 miljarder år 2016. Av detta utgörs 15 miljarder av köp av bevakning och parkering, dvs. köp från företag som tillhandahåller väktare, ordningsvakter och parkeringsvakter. Antalet anställda uppgick till 24 300. Genomsnittlig vinstmarginal (bevakning och parkering) var år 2016 cirka 6 procent.¹

Säkerhetsföretag anställer främst väktare, ordningsvakter och skyddsvakter. Deras medarbetare arbetar även med parkering, värde samt lås- och larm. I takt med ökad digitalisering av de tekniska tjänsterna så ökar även andra yrkesgrupper inom programmering och IT. Nedan följer en kort redovisning av de olika formerna av bevakningsanställda.

Väktare. De har samma befogenheter som allmänheten dvs. rätt till envarsingripande. Väktare kan dock ha rätt att bära batong och handfängsel om tjänsten kräver samt har förstärkt rättsskydd.

Ordningsvakter. De har begränsade polisära befogenheter med lydnds- och rapporteringsplikt till polis. Får omhänderta berusade personer samt avvisa eller avlägsna de som utgör omedelbar fara för allmän ordning. Utrustningen består av batong och handfängsel.

Skyddsvakter. De bevakar samhällsanläggningar med ökad risk för spioneri, sabotage och terrorism. Utökade befogenheter på skyddsobjekt utsedda av Regeringen, Forsvarsmakten eller länsstyrelse. Befogenheterna inkluderar omhändertagande, gripande, beslagtagning och visitering. Utrustning är expanderbar batong, pepparspray, handfängsel samt i vissa fall skjutvapen och hund.

Väktare, ordningsvakter och skyddsvakter utbildas av branschen. Grundutbildningarna är mellan 8 och 14 dagar med fortbildning var fjärde år samt fördjupningsutbildningar.

¹ Säkerhetsföretagens årsrapport 2017

Teknikutvecklingen innebär att även andra utbildningsbakgrunder blir vanligare inom företagen.

På marknaden finns en handfull leverantörer som erbjuder sina tjänster i hela landet. Därtill finns företag som levererar tjänster regionalt eller lokalt.

7.2.1 Angränsande branscher och ramavtalsområden

Av intresse för förstudien har varit att definiera en relevant avgränsning av branschen. Anslutande branscher som har identifierats består av företag som tillhandahåller säkerhetsteknik av olika slag. Idag finns statliga ramavtal fördelade på följande delområden avseende säkerhetsteknik.

- Konsulttjänster för säkerhetsteknik som exempelvis projekteringstjänst och besiktningstjänst avseende säkerhetssystem och brandskydd samt riskanalys vid säkerhetsarbete.
- Brandskydd som omfattar produkter och tjänster inom brandskydd som t.ex. brandredskap, skyltar, utrymningsprodukter, skyddsutrustning, service och utbildning. Tilläggstjänster som kan offereras är fasta släcksystem, webbaserad distansutbildning samt elektroniskt ledningssystem för SBA.
- Säkerhetssystem som omfattar bland annat produktområden som inbrottslarm, brandlarm, CCTV och passerkontrollsystem, inkl. leverans, installation, service etc. Tilläggstjänster som kan offereras är t.ex. integrerade systemlösningar, lås och låssystem, galler och grindar samt fjärrtjänster som bl.a. driftövervakning och kamerarondering.

Ett begränsat antal leverantörer tillhandahåller såväl bevakningstjänster som tjänster och produkter inom ovan angivna områden. I viss utsträckning finns även mindre överlappning mellan ramavtalens innehåll vilket bör beaktas vid den kommande upphandlingen av bevakningstjänster.

7.3 Leverantörsenkät

En enkät gick ut till 20 leverantörer på marknaden. Därutöver har branschorganisationen Säkerhetsföretagen distribuerat en länk till enkäten till sina medlemsföretag. Enkäten besvarades av 10 respondenter.

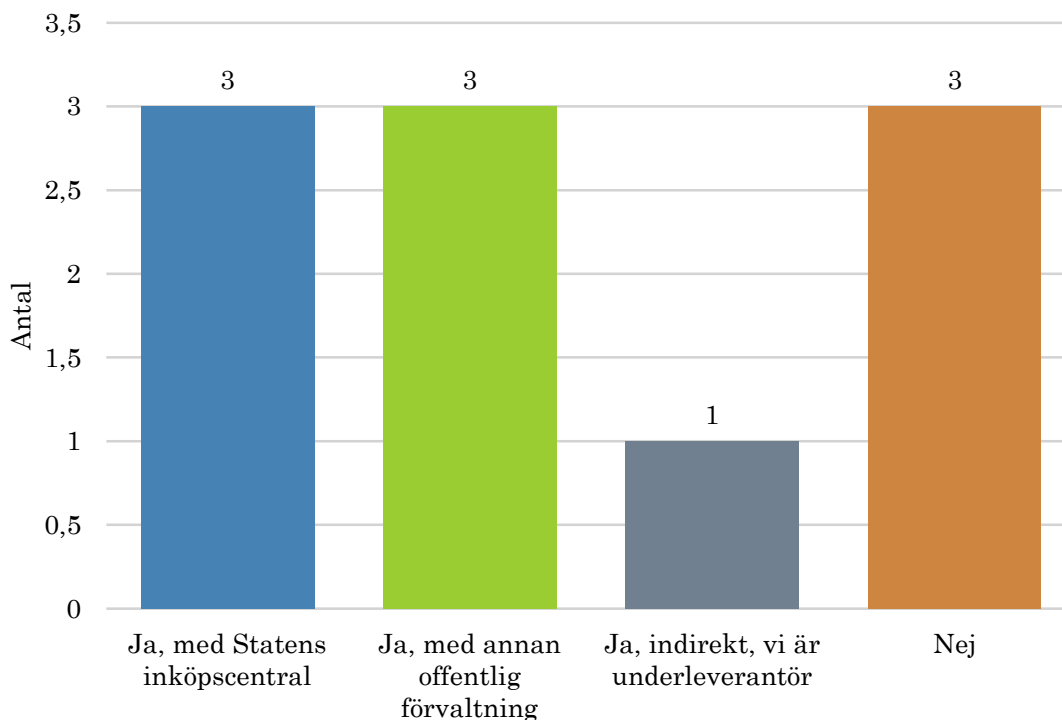
Syftet med enkäten var att undersöka det utbud som kan erbjudas på marknaden vad gäller bevakningstjänster. Vidare var syftet att ge leverantörer möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande det befintliga ramavtalet och ge generella synpunkter avseende en eventuellt kommande upphandling av ett statligt ramavtal.

Här följer ett urval av svar på frågor som ställdes i enkäten.

7.3.1 Ramavtalets omfattning

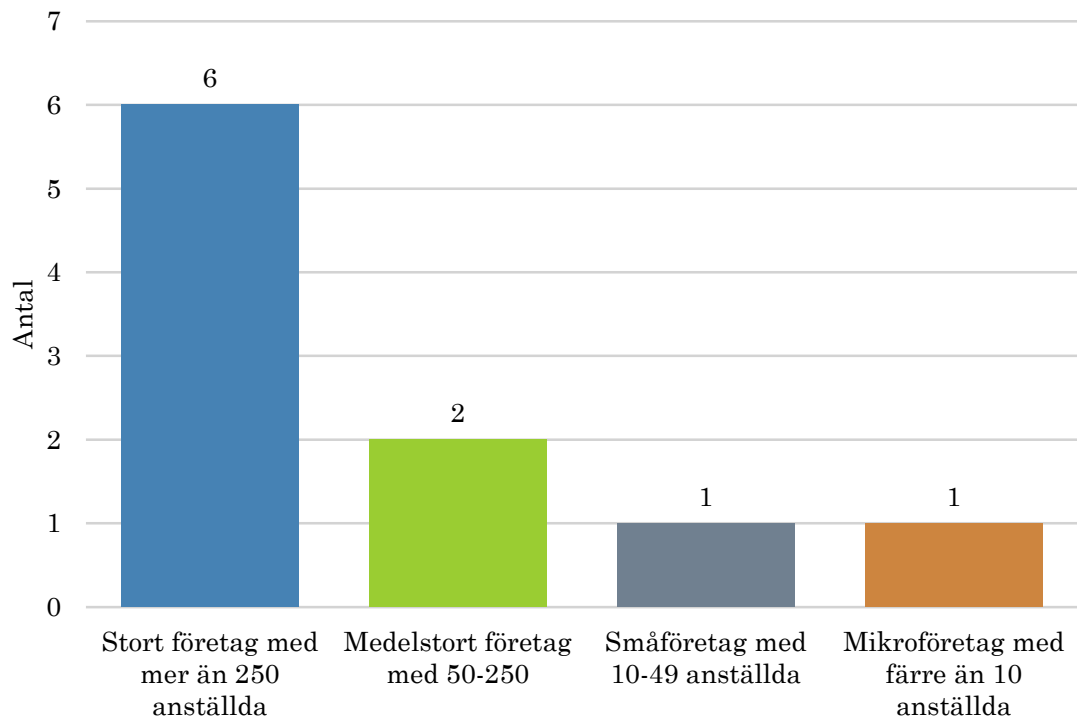
Har ni idag ramavtal avseende Bevakningstjänster med offentlig förvaltning som kund?

Över hälften av respondenterna har idag ramavtal med offentlig förvaltning, tre är leverantörer på Statens inköpscentrals befintliga ramavtal.



Hur många anställda har ni i ert företag?

De flesta av respondenterna representerade stora företag med mer än 250 anställda.

***Inom vilka tjänsteområden skulle ni vara intresserad av att lämna anbud?***

Nedan följer respondenternas svar.

Namn	Antal	Namn	Antal
Stationär och ronderande bevakning	8	Mobila larm	5
Ordningsvakter	7	Utbildning och rådgivning	6
Larmutryckning	7	Automatiska brandlarm	3
Larmcentraltjänster och arbetsledare	2	Värdetransporter	2
Skyddsvakter	5	Vet ej	0
Personskydd	2	Annat:	1

Respondenten som svarade annat angav utbildning.

I vilka delar av landet (i vilka län) skulle ni vara intresserad av att lämna anbud?

Nedan följer respondenternas svar.

Namn	Antal	Namn	Antal
Blekinge	1	Stockholm	5
Dalarna	1	Södermanland	2



Gotland	2	Uppsala	2
Gävleborg	1	Värmland	0
Halland	3	Västerbotten	0
Jämtland	1	Västernorrland	0
Jönköping	1	Västmanland	2
Kalmar	0	Västra Götaland	4
Kronoberg	0	Örebro	3
Norrbottn	0	Östergötland	2
Skåne	3	Vet ej	0

Erbjuder ni samma tjänster i de olika delarna av landet?

Sju av respondenterna angav att de erbjuder samma tjänster i de olika delarna av landet.

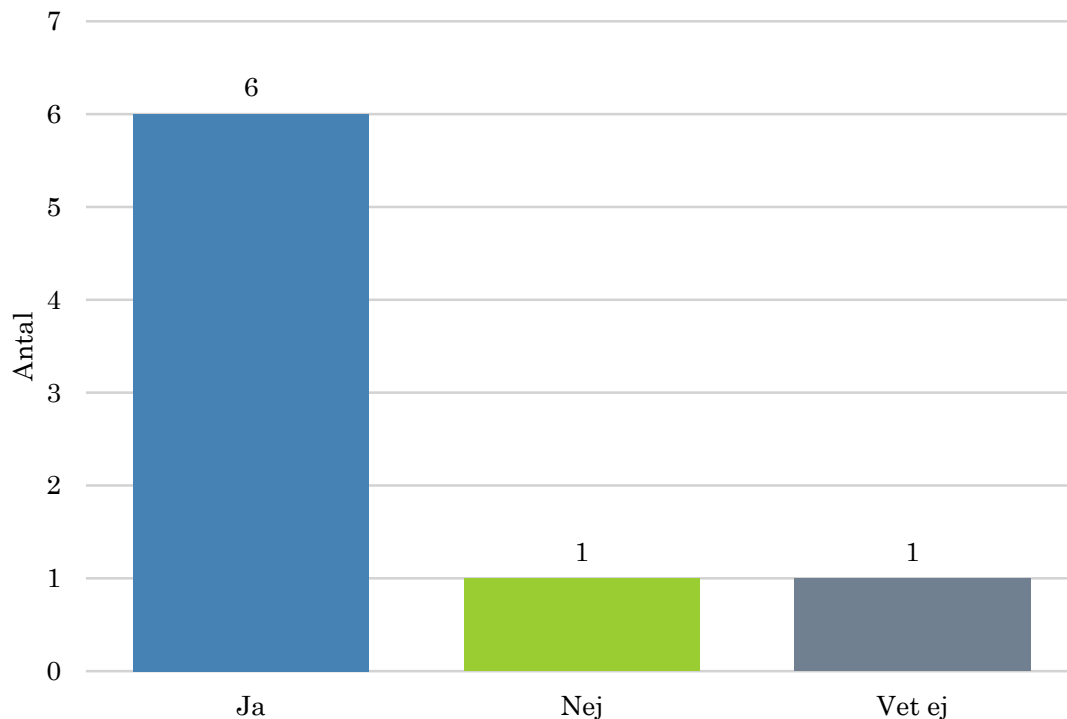
Är ni beroende av underleverantörer för att kunna leverera någon/några av de efterfrågade tjänsterna?

Fem av respondenter av åtta svarar att man inte är beroende av underleverantörer för att kunna leverera någon/några av de efterfrågade tjänsterna. De respondenter som svarade att man är beroende av underleverantörer gavs även möjlighet att kommentera sitt svar. Nedan följer två av respondenternas svar.

- Vi har ingen egen certifierad larmcentral, vi använder oss av underleverantör vid förfrågningar på dessa tjänster. Flera larmcentraler kan ej heller erbjuda bevakning så denna tjänst bör stå för sig själv.
- Enbart i vissa regioner så som Skåne, Halland och Gotland.

Bör man kunna lämna anbud på enbart larmcentral?

Majoriteten av respondenterna (sex av åtta) anger att man bör kunna lämna anbud på enbart larmcentral.



7.3.2 Nuvarande ramavtal

Vad tycker ni är bra avseende det nuvarande ramavtalet bevakningstjänster?

Nedan följer respondenternas svar.

- Många myndigheter som använder det.
- Det fyller sin funktion och gör det enkelt både för beställare och för leverantörer.
- Att avtalet innebär konkurrens, vart fall i de större länen.

Vad tycker ni är mindre bra avseende det nuvarande ramavtalet bevakningstjänster?

Nedan följer respondenternas svar.

- Informationen kring prisjusteringar verkar vara dålig. Vi får ofta höra att beställaren tycker det är märkligt att priserna kan höjas kort efter ett avrop då ramavtalspriserna justeras.
- Att vissa anbudslämnare ställer krav för att försöka styra avropet till att behålla nuvarande leverantör. Oproportionella krav på erfarenhet av mycket nischad verksamhet som enbart en eller två kan uppfylla.

7.3.3 Kommande ramavtal

Hur skapas bästa möjliga konkurrens i regioner och i hela landet?

Nedan följer ett urval av respondenternas svar.

- Dela upphandlingar i mindre regioner samt att inte ställa för höga omsättningskrav.
- Tillåt trepartsavtal så även mindre aktörer kan vara med och lämna anbud. Alternativt separera larmcentraltjänster från övriga förfrågningar på bevakning.
- I samband med tilldelningar av ramavtalsleverantörer så bör det också finnas en rimlig koppling till bolagets geografiska etablering samt förmåga att leverera. Att tilldela ett bolag, vars verksamhet är i Stockholm, avtal i andra delar av Sverige ter sig ologiskt. Ge istället plats åt lokala leverantörer som inte behöver använda underleverantörer som står utanför ramavtalet. På detta sätt bör också kvalitén i det operativa utförandet säkerställas.
- Att tillåta även företag med färre anställda att lämna anbud.
- Bryta ut larmcentral och personskydd från upphandlingar av bevakningstjänster så att samtliga tjänster upphandlas separat alternativt att man har möjlighet att enbart lämna anbud på vissa av tjänsterna och att upphandlande myndighet tecknar avtal med flera leverantörer för de olika tjänsterna.
- De multiregionala avropen måste ske länsvis så som de är upphandlade och lägg ingen begränsning i förfrågningsunderlaget att låta företagen växa och därigenom vara med i nya län under ramavtalstiden. Om det inte finns någon öppning för detta kommer anbudsgivarna att ange samtliga län och sedan välja att avstå från att delta i avropen om de för stunden inte finns med där.
- Möjliggör för konsortium så länge samtliga bolag innehar auktorisation för den verksamhet som man lämnar på. Sätt inte för höga krav på befintliga resurser i län, ge bevakningsföretag möjlighet att etablera sig där konkurrensen är låg.
- Mätbara, genomtänkta och konstruktiva kvalitetskrav. Anbud med priser under självkostnadspriser bör ej kunna bedömas. Krav på kollektivavtal, försäkringsskydd och dylika hygienkrav bör alltid vara med och kontrolleras att dessa punkter uppfylles.
- Att olika bolag får vara med så att inte alla objekt faller på en aktör.

Vad anser ni vara de viktigaste och mest relevanta krav som kan ställas vid en ramavtalsupphandling av bevakningstjänster för att säkerställa en hög kvalitet?

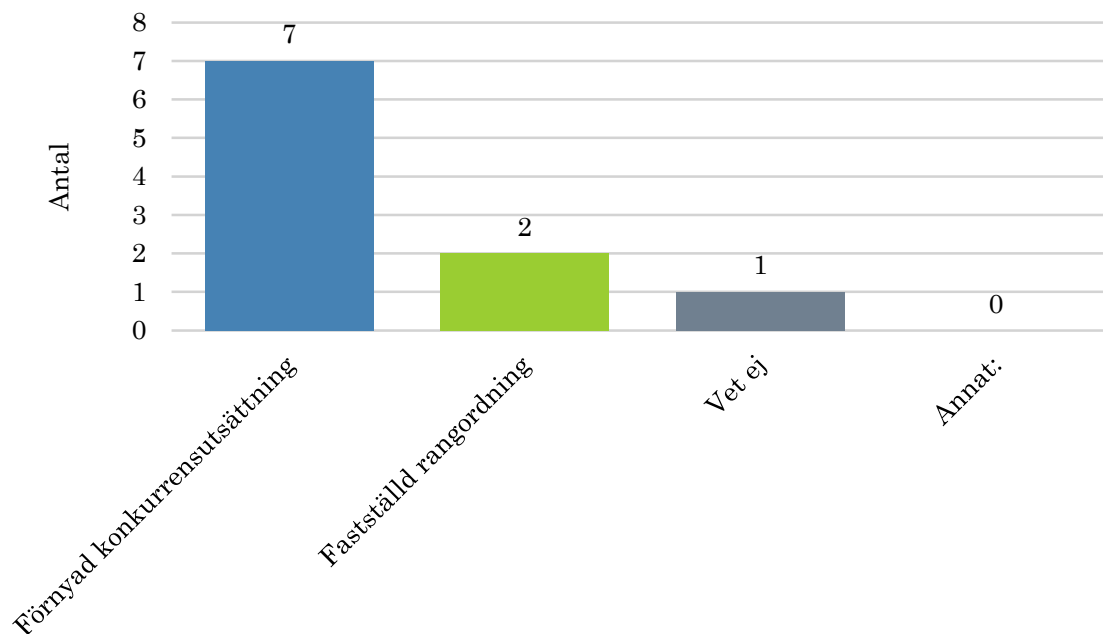
Nedan följer ett urval av respondenternas svar.

- Vi tror att en bra initial referenstagning och viktning på referensen borgar för en trygghet i att de ramavtalsleverantörer som tilldelas kontrakt är seriösa och kan leverera vad som efterfrågats.
- Vi tror att man som upphandlande myndighet måste vara extremt tydlig i vilka golvpriser respektive takpriser som gäller och hur dessa ska tolkas.
- En viss storlek (inte flera tusen anställda) där man kan bevisa att företaget har en organisation som håller för den här typen av uppdrag är mest relevant.
- Rapporteringssystem.
- Referenser på kundobjekt, referenser och cv på ansvariga personer och arbetsledning som kommer ansvara över uppdraget.

- Auktorisationer.
- Ekonomiska förutsättningar att kunna leverera efterfrågade tjänster.
- Certifieringar rörande kvalitet, miljö och arbetsmiljö där dessa tre hänger ihop för en god total kvalitet.
- Tillräcklig kapacitet att kunna leverera tjänsterna i omfattning och över tid.
- Att tjänsterna upphandlas inom ramen för gällande lagar och föreskrifter t.ex. ej inställelsekrav vid larmutryckningar som inte är möjliga att hålla utan att bryta mot trafikbestämmelser och liknande.
- Att de angivna prisnivåerna inte understiger gällande kollektivavtal utan att dessa anbud förkastas.
- Ledningssystem, rutiner för arbetsmiljö. Vid andra konkurrensutsättningen bör avroparen kunna formulera problembild och kunna få in lösningsförslag som poängbedöms.
- Att utförande av tjänsten är den viktigaste parametern ej priset som det är i 99,9% av alla upphandlingar.
- Att de lokala aktörerna har lika stora möjligheter att vinna en upphandling som de rikstäckande företagen.
- Att den som lägger lägst pris inte alltid ska vinna en upphandling.

Vilket avropsförfarande föredrar ni?

De allra flesta (sju av tio) av respondenterna föredrar förnyad konkurrensutsättning om avropsförfarande.



Vilka förändringar har förekommit i efterfrågan av era tjänster de senaste 4 åren?

Nedan följer ett urval av respondenternas svar.



- Många kunder vill inkludera systematiskt brandskyddsarbete i väktartjänsterna, då i samband med rondering.
- Fler och fler kunder efterfrågar också hundtjänster, främst narkotika- och bombsök.
- Kombinationen teknik/människa blir alltmer vanligt. Många tekniska lösningar medger att väktaren själv kan rondera ett område via kamera. Fördelen är att väktaren känner till området till skillnad mot en larmoperatör och ser avvikelser mycket tydligare.
- Efterfrågan på personskydd har ökat senaste åren och ligger oftast som ett auktorisationskrav vid upphandlingar av bevakningstjänster, samma sak med larmcentral. Det gör att färre leverantörer kan vara med och lämna anbud på bevakningstjänster då de saknar larmcentral eller personskyddsauktorisering. Min rekommendation är att personskydd och larmcentraltjänster upphandlas separat.
- Då vårt företag växer är ramavtalet begränsande för oss då vi inte tillåts lämna avropssvar i geografi vi inte hade med från början.
- Då byggnader renoveras m.m. så utökas bevakning, larmutryckningar mm.

Hur kan det bli intressantare för er leverantörer att svara på små uppdrag?

Nedan följer ett urval av respondenternas svar.

- Inte för mycket krav i kravställningarna.
- Det är alltid intressant att svara.
- Geografiskt passande.
- Alla uppdrag är intressanta för oss så länge vi uppfyller kraven som ställs.
- Vi svarar på samtliga avrop där vi finns representerade så det är alltid intressant.
- Framkörningsavgifter för rond, högre takpris på ryck som ligger långt från storstäder, möjlighet att få ersättning för resa och logi vid stationär extra bevakning på annan ort.
- Förenklade anbudsprocesser.

Hur tror ni att marknaden och tjänsterna för säkerhet och bevakning kommer att utveckla sig inom 3-5 år?

Nedan följer ett urval av respondenternas svar.

- Bevakningsföretagen kommer få en del av polisens enklare uppgifter.
- Kombinationen teknik och människa kommer få en större betydelse, framför allt genom terminering av bilder i realtid. Att skicka eller använda rätt resurs blir på så sätt billigare och effektivare. Vi tror också att genom att använda sig av statistik (var går flest larm, var uppträder skadegörelsen m.m.) i uppdraget få en bättre bild av var bevakningsresurserna ska koncentreras för bästa effekt.
- Kortare och mer behovsstyrda avtal.
- De kunder som har en säkerhetsorganisation som har "koll" kommer att anpassa mer efter behovet och de myndigheter som inte har "koll" kommer vilja att köpa en helhetslösning (Security as a solution, SaaS) som oftast resulterar i en dyrare lösning.
- Mer fokus på ordningsvakt.

- Vi räknar med en positiv utveckling inom ramen för våra befintliga tjänster. Vi kalkylerar även med att vissa tjänster som idag utförs av exempelvis polis kan läggas ut på det privata vilket ytterligare spär på möjligheterna.
- Den kommer att öka och gå mer mot trygghetsskapande åtgärder vilket i sin tur kommer att bli svårare att följa upp och mäta för beställaren.
- Öka. Nya tjänster kommer att tillkomma med mer teknik samt sökhundstjänster m.m. Möjlighet att leverera teknik och tjänst som funktion, exempelvis säkerhetskontroll med röntgen samt metallbågar.
- Bevakningsföretagen, framförallt på mindre orter, får redan idag vara ett understöd till polisen då de inte har tid och/eller resurser att komma på plats.
- Tyvärr troligtvis fler oseriösa aktörer. Oklart avseende teknikberoende på kameralagstiftning och annan teknikutvecklingshämmande lagstiftning.
- Marknaden går starkt fram och allt fler behöver bevakning, larm och skydd.

Vad tycker ni är viktigt för Statens inköpscentral vid kammarkollegiet att beakta vid en kommande ramavtalsupphandling?

Nedan följer ett urval av respondenternas svar.

- Ta hänsyn till de mindre bolagen och dess potential. Många mindre bolag har unika mervärden som ofta inte får möjlighet att ges utrymme i skuggan av de stora leverantörerna. Detta kan innefatta:
 - brandsäkerhet
 - arbetsplatssäkerhet
 - utbildning i form av sjukvård, brand, våld och hot mm.
- I stort är upphandlingen bra. Utmaningen är att få de upphandlande myndigheterna att nyttja sin möjlighet att utvärdera kvalitet. Detta är en jättesvår fråga eftersom hur detta ska mätas och bli objektivt är svårt att presentera enkelt. Tror att för att höja standarden på branschens leverans så bör leveranskontrollen bli högre.
- Dela upp de olika områdena separat så att fler leverantörer kan vara med. Dela upp bevakningstjänster från larmcentral, personskydd och skyddsvakt så att man lämnar anbud på varje delområde separat och inte behöver uppfylla samtliga auktorisationskrav.
- Upphandla tjänsterna separat och inte samordnat för att öka konkurrensmöjligheterna.
- Att konkurrens upprätthålls och att medelstora samt mindre bolag har möjlighet att få delta.
- Att mäta kvalitet. Seriösa aktörer i branschen har snarlik prissättning, kvalitetsaspekten är därför viktigast.
- Att inte priset styr, att de lokala bolagen får chansen att delta på de orter de finns.

7.3.4 Övrigt

Hur ser ni på aktuella domar om krav på auktorisation?

Nedan följer ett urval av respondenternas svar.

- Detta är ett problem eftersom det i princip omöjliggör en del uppdrag när någon auktorisation saknas. Man driver denna fråga mot Polismyndigheten från Säkerhetsföretagens sida men detta tar lång tid.
- Detta exkluderar merparten av säkerhetsföretagen och gynnar enbart de tre stora aktörerna. Det är extremt konkurrenshämmande och på många orter i landet finns det oftast en stor aktör och några lokala. Risken för överpriser på dessa orter/områden är stor då endast ett företag har tillåtelse att lämna anbud. Omfattningen av tjänster där en mer sällsynt auktorisation (t ex personskydd, hamnskyddskontrollant) är väldigt liten, men är ofta med som ett krav.
- Det utesluter 80–90% av bevakningsleverantörerna på marknaden från att vara med och lämna anbud och ha möjligheten att växa på marknaden vilket hade stärkt branschen och de upphandlade tjänsterna väldigt mycket. Vi anser att tjänster som kräver extra auktorisation som exempelvis personskydd och larmcentral, tjänster som enbart ett fåtal bolag innehar, inte ska inkluderas i upphandlingar i bevakningstjänster, utan de ska istället brytas ut och upphandlas separat, alternativt att leverantörer har möjlighet att enbart lämna anbud på delar av tjänsterna som upphandlas.
- Då bevakningsbranschen styrs av lagstiftning, särskilda villkor från myndigheter och auktorisationer är det vår uppfattning att kravet på auktorisation för det verksamhetslag som efterfrågas är fullt rimligt. Det innebär en stor kostnad för företagen att hålla igång verksamheten enligt de auktorisationer som de innehar och därigenom ska någon fördel kunna dras av detta.
- Konkurrenshämmande då det är den utförande parten som ska vara auktoriserad inte den säljande.
- Vi anser att det är konkurrenshämmande för mindre och medelstora bolag. Detta kan leda till att lokalt starka aktörer på sikt slås ut. Larmcentral, personskydd och värde bör vara egna anbudsområden.
- De innebär att bevakningsföretag ej kan utföra tjänst vi ej är auktoriserade för, frångås detta är som att likställa att ingen behöver ta hänsyn till gällande lagar och regler.
- Att företaget skall ha auktorisation för den bevakning som utförs.

7.3.5 Sammanfattning av leverantörsenkät

- Det råder brist på konkurrens i vissa delar av landet.
- Flera respondenter förslår att man i kommande upphandling bör ställa krav på exempelvis certifieringar och referenser.
- Flera respondenter tror att efterfrågan av bevakningstjänster kommer att öka de kommande 3–5 åren.
- Bland respondenterna råder det delade meningar om de domar som har kommit rörande krav på auktorisering (se avsnitt 10 Överprövningsmål inom området nedan).

7.4 Möte med leverantörer

7.4.1 Om leverantörmöten

Under förstudien genomfördes fem möten med olika leverantörer. Möten genomfördes både med leverantörer som idag har ramavtal med Statens inköpscentral och leverantörer som inte har det. Inför mötena tillsändes leverantörerna frågeställningar som sedan diskuterades vid mötena.

7.4.2 NUVARANDE RAMAVTAL

Anser ni att den nuvarande indelningen i län (regioner) och multiregion är bra eller har ni förslag på någon annan indelning?

Den generella uppfattningen är att nuvarande avtal är bra. Samtliga företag är positiva till någon form av uppdelning i regioner. Vissa län är stora och företagets leveranskapacitet kan skilja sig åt i olika delar av länet. Har leverantörerna rätt att tacka nej vid avrop är det inget problem för leverantörerna, men konkurrensen och kvalitén kan bli begränsad för myndigheten. Det kan även skilja sig åt vilken kvalitet ett företag levererar i olika delar av ett län.

Ett företag menar regionindelningen borde ske på kommunnivå istället för länsnivå. Ett annat förslag är att vissa större län ska delas in i flera anbudsområden. Det som talar mot det är att vissa myndigheter har behov inom stora delar av ett län och kan vilja ha samma leverantör i hela länet.

Företag som inte har multiregionalt avtal upplever att visa avrop som sker på det multiregionala avtalet istället skulle kunna ske genom flera avrop från olika regionala avtal. Företag som är av den uppfattningen tror inte att det är någon nackdel för myndigheterna att få leverans per län, och då eventuellt av olika leverantörer. Möjligen blir avropet något mer komplicerat men å andra sidan kommer kvalitén i tjänsten att bli bättre

Ett företag berättar att det har förekommit att län har lagts till i efterhand vid avrop från det multiregionala avtalet. En annan leverantör ser en risk att det multiregionala avtalet kan användas för att minska antal leverantörer trots att behovet av samma leverantör i flera län egentligen inte finns.

Ibland är det begränsad konkurrens vid avrop på det multiregionala avtalet. Ett sätt att undvika att det blir höga priser i vissa län skulle kunna vara att ha någon form av koppling av pris mellan olika län. Det kan bli väldigt stor prisskillnad i olika delar av landet.

Vid multiregionala avrop händer det att leverantörer som har multiregionalt avtal inte kan svara då de inte har ramavtal i alla län som avropet avser. Det kan förekomma att företaget inte är intresserad av att etablera sig i ett län permanent eftersom efterfrågan där är låg men för att möta en myndighets behov som har verksamhet i flera län skulle man kunna samarbeta med en underleverantör i länet för just det avropet. Detta är dock inte möjligt i nuvarande avtal då det inte är tillåtet att lägga till underleverantör i regioner i vilka leverantören inte redan har avtal.



I den förra upphandlingen fanns ett krav på att leverantören skulle kunna leverera i tolv regioner för att antas på det multiregionala avtalet vilket är svårt för många företag.

Ett alternativ till nuvarande multiregionala avtal, som flera företag är positiva till, är att myndigheterna vid avropstillfället själva bestämmer vilka regioner som ska omfattas av avropet. Då skulle ett företag som exempelvis bara kan leverera i två län kunna lämna avropssvar när ett avrop avsåg just dessa båda regioner.

Ett företag menar att det är en kvalitetsparameter att leverantörerna redan i upphandlingen av ramavtalet kan visa att de har leveranskapacitet i samtliga län där de lämnar anbud. Kontrolleras inte detta finns en risk att företag lämnar anbud i regioner där de inte kommer att ha kapacitet.

Auktorisation sker per län eller hela riket vilket bör beaktas vid indelningen av regioner.

Vad anser ni om tjänstebudet i de nuvarande ramavtalen? Är alla tjänster relevanta? Saknas några tjänster, vilka? Ska alla tjänster vara obligatoriska att offerera eller ska några vara frivilliga som idag?

En leverantör menar att den nuvarande indelningen av tjänster är problematisk och kommer att begränsa konkurrensen. Det är bättre att göra indelningen utifrån Polismyndighetens indelning² enligt nedan.

- Vårdetransport
- Butikskontroll
- Bevakning av enskild person för dennes skydd
- Bevakning med stöd av förordnande eller särskilt godkännande
- Stationär och ronderande bevakning
- Larmcentral

Med en sådan indelning skulle det med hänsyn till aktuella domar gällande auktorisation vara möjligt att lägga anbud på en eller flera delar och konkurrensen skulle öka. Flera företag menar att om larmcentral ska vara en obligatorisk tjänst kommer konkurrensen att begränsas kraftigt.

En leverantör menar att om en myndighet avropar väktare (uttryckning) från en leverantör och köper larmcentraltjänster från en annan leverantör kommer även det företag som levererar väktaren att behöva ha en larmcentral för att kunna övervaka väkten och möta arbetsmiljökrav. Det leder till dubblering av larmcentraltjänsten och leverantören av väktaren får ingen extra ersättning. Problemet gäller båda om leverantören har egen larmcentral och om de inte har egen larmcentral. Problemet kan hanteras genom att leverantören som levererar väktaren även får en viss ersättning för larmcentraltjänsten eller att kostnaden för larmcentraltjänsten inkluderas i priset för väktaren.

En leverantör berättar att efterfrågan på personskydd ökar och för den tjänsten bör det finnas golv- och takpris. Tjänsten går att prissätta lite väl högt idag.

² PMFS 2017:10, FAP 573-1



En leverantör påtalar att larmcentralprodukten (larmmottagning m.m.) bara finns med som produkt och inte är prissatt i ramavtalet. Det leder till mycket pristaktik i förhållande till hur varukorgen är utformad. Det bör därför finnas golv- och takpris i ramavtalet, det kan dock vara svårt att reglera.

Hundar för olika ändamål efterfrågas, exempelvis narkotikasök och sprängämnessök.

Efterfrågan på olika former av kameratjänster ökar och bör inkluderas i upphandlingen. Den tekniska utvecklingen går snabbt vilket innebär att det kan vara svårt att utforma ett bra ramavtal i det avseendet. Exempel på användning av kamera är för larmverifiering, kamerarondering (som helt eller delvis ersätter mänsklig rondering och som går att prissätta med golv- och takpris) och för att utföra videoanalys (intelligent teknik). Golv- och takpris kan sannolikt tillämpas.

En leverantör menar att upphandlingen måste vara teknik- och fabrikatsneutral. Vilken teknik och vilket eventuellt fabrikat som ska användas ska anges i avropen. Det förekommer både öppna och låsta system på marknaden.

Tjänster som enligt ett av företagen föreslås kunna tillkomma på ett kommande ramavtal är enklare former av parkeringsbevakning och tomtmarksbevakning.

På nuvarande ramavtal har efterfrågan på utbildning och rådgivning varit mycket begränsad. Det finns viss efterfrågan på automatiska brandlarm.

Det råder delade uppfattningar om arbetsledare bör finnas med som en egen tjänst eller ingå i priset för andra tjänster.

Samtliga företag anser att värdetransporter inte ska vara en obligatorisk tjänst på detta avtal.

Arrestandbevakning bör inkluderas.

Har det förekommit några förändringar i efterfrågan av era tjänster de senaste 4 åren?

Efterfrågan har ökat kraftigt på vissa typer av tjänster, främst ordningsvakter, som en följd av flyktingsituationen och det förändrade samhällsklimatet.

Personella tjänster har i viss utsträckning kompletterats med tekniska lösningar som blir allt vanligare. Exempelvis i form av larmverifiering via kamera och att viss rondering utförs med kameror. Väktaren har delvis även fått andra arbetsuppgifter, exempelvis vissa serviceåtgärder som inte är ren bevakning.

Mobilkameraövervakning (tillfälliga/flyttbar) har ökat, kameraövervakning under en begränsad tid samt kameraövervakning över större område.

Efterfrågan på personskydd är större än tidigare. Ofta som en option vid avrop.

Brandskydd efterfrågas, exempelvis funktionstester (vilket kräver certifiering), kontroll av skyltar och att utrymningsvägar inte är blockerade. Kontrollerna utförs ofta i samband med ordinarie rondering. Även anläggnings-skötare för brandanläggning efterfrågas.



ESA-arbeten, behörig att arbeta i spänningssatt miljö, efterfrågas ibland och skulle kunna inkluderas i upphandlingen, men inte som ett generellt krav.

Vad upplever ni är mest betydelsefullt för kunderna, pris eller kvalitet på levererad tjänst?

Priset väger ofta tungt och är viktigast om kvalitén är utan anmärkning. Det är bra att det finns golvpriser i avtalet. Vid avrop utvärderas ofta bara pris men det förekommer att även andra tilldelningskriterier används.

En leverantör menar att ett alternativt sätt att utvärdera skulle vara att sätta ett fast pris och fråga vad leverantören erbjuder för det i form av team, projektledare och genomförande etc.

Förslag till tilldelningskriterier är kompetens, erfarenhet och uppdragsbeskrivning. Det är viktigt att leverantören kan verifiera att kraven uppfylls.

Många gånger är de krav som ställs vid upphandlingar inte tillräckligt bra och utslagsgivande.

Flera leverantörer anser att det är viktigt att kraven följs upp under avtalstiden vilket många gånger inte görs.

Är det något specifikt som inte har fungerat i nuvarande ramavtal?

Ett företag upplever att avrop som avser flera orter med stor spridning i ett län kan göra det svårt att få lönsamhet i vissa delar av länet och affären.

Ibland är det otydligt vad som gäller kring framkörning, exempelvis vilka tider som är aktuella. Det är otydligt om ersättning utgår för tid på plats, eller även för resa eller även annat. Gäller ersättningen från leverantörens kontor eller från den plats väktaren befinner sig på? Det skulle i ramavtalet gå att ange att körning ersätts med X kr/km dock max Y kilometer. Många krediteringar är hänförlig till körkostnad.

Vid vissa avrop är det otydligt huruvida OB ska ingå eller inte vilket leder till att vissa leverantörer räknar med OB medan andra inte gör det. Det bör bestämmas om det alltid ska ingå eller aldrig ingå.

Om det vid avropen är otydligt vilka tider som tjänsten ska utföras kan det bli problem om skift blir aktuellt. Även om det sker förändringar under avtalstiden, exempelvis gällande volymer och ändrade tider, kan det bli problem för leverantören. Detta bör beskrivas i förfrågningsunderlaget. Ett sätt att lösa detta skulle vara att pris lämnas exklusive arbetstidsförkortning.

En leverantör menar att referenskrav vid avrop kan ibland begränsa konkurrensen på ett onödigt sätt. Ibland, vanligtvis inte, förekommer väl subjektiva utvärderingar.

Finns det några oklarheter eller brister i de nuvarande avtalstexterna?

Avtalet fungerar bra men avtalsförvaltningen hos myndigheterna är ofta för dålig.

***Hur ser ni på aktuella domar om krav på auktorisation?***

Domarna är från förvaltningsrätt och därmed inte prejudicerande.

Bevakningslagen innebär att auktorisation ska finnas för den verksamhet som bedrivs. Företaget ska ha verksamhet i det län som auktorisationen gäller eller för hela landet. Det är inte svårt att få auktorisation i hela landet.

Vissa av de tillfrågade företagen menar att syftet med lagen är att såväl det företag som är avtalspart som eventuell underleverantör ska inneha auktorisation. Andra företag anser, och menar att det är lagens andemening, att det är tillräckligt att det företag som utför tjänsten har auktorisation. Utförs tjänsten av en underleverantör skulle således inte avtalsslutande företag behöva ha auktorisation.

Vissa företag anser att det saknar betydelse för kunden om det är den avtalsslutande parten eller en underleverantör som innehar auktorisation. Andra menar att det blir en bättre kvalitet om den avtalsslutande parten innehar auktorisationen.

Ett företag anser att det är rimligt att skyddsvakt och ordningsvakt finns inom det anbudsgivande företaget och inte hos underleverantör.

Ett företag säger att de förhåller sig till domen och följer den. De har anpassat sina leveransbestämmelser och gjort förändringar i avtal.

En lösning för de företag som inte själva innehar auktorisation för alla efterfrågade tjänster är att samverka inom ramen för ett konsortium. Ett annat alternativ är att myndigheten avropar olika tjänster separat.

Information om de förutsättningar som auktorisationen ger bör finnas i vägledning och avropsblanketten.

7.4.3 RAMAVTALSUPPHANDLING***Vad anser ni vara de viktigaste och mest relevanta krav som kan ställas vid en ramavtalsupphandling av bevakningstjänster för att säkerställa en hög kvalitet?***

Ett företag anser att det certifieringskrav som i nuvarande ramavtal finns för larmcentraltjänster även bör finnas för bevakningstjänster, SSF 1063. Certifieringen genomlyser hela företaget med avseende på ekonomi, kvalitetskontroll, kollektivavtal, mm.

Ekonomisk bärighet bör kontrolleras. Ett företag anser att kreditvärdig 40 enligt Creditsafe som fanns i föregående upphandling är för låg. Ett annat menar att krav kring ekonomisk rating inte säger något om företaget då bevakningsföretag har låg soliditet eftersom de levererar tjänster. Det är viktigare att se hur företaget har skött sin ekonomi.

Samtliga leverantörer anser att det bör finnas krav på att företaget har kollektivavtal, antingen som medlem i en arbetsgivarorganisation eller genom hängavtal. I stort sett alla företag i branschen har kollektivavtal. Ett företag framför att kollektivavtal även ska finnas för tjänstemän.



Kammarkollegiet bör underlätta för så många företag som möjligt att lämna anbud.

Ett företag anser att det bör ställas krav på mer precisa referenser vid avropen, att leverantören kan visa referenser som säkerställer att de har utfört uppdrag av en viss omfattning och karaktär (exempelvis vissa typer av tjänster). CV som visar att leverantören har rätt personal och kapacitet bör efterfrågas. I ramavtalsupphandlingen ska leverantören kunna visa att de verkligen har kapacitet i respektive region och att de klarar att leverera inom en viss tid.

Ett annat företag anser att bevis på att företagen har tillräckliga personella resurser ska krävas först vid avropen. Att redan vid ramavtalsupphandling kräva att företagen redovisar personal säger inte mycket om företagets leveranskapacitet eftersom den personalen sannolikt är upplåst på andra uppdrag. Krav bör ställas på att leverantören inom en viss tid ska kunna ställa ett visst antal personer på plats. Det bör även finnas vissa krav på företagets styrka, att det finns en viss back-office funktion så att leverantören lätt kan ta emot nya kunder.

För många tjänster är volymen som garanteras på det statliga ramavtalet för liten för att starta verksamhet i ett län som företaget inte redan bedriver verksamhet i.

Ett företag förespråkar krav på kvalitets- och miljöledningssystem samt certifieringar ISO, SSF, SBSC. Vidare att företaget ska ha funnits på marknaden ett tag då branschen inte är helt stabil. Inom EU arbetas det med nya regler avseende certifiering.

Det förekommer att myndigheter ställer krav som ingen uppfyller men alla leverantörer säger att de uppfyller dem. Det sker ingen uppföljning av kraven.

Det är viktigt med rimliga krav och att möjliggöra för mindre företag att lämna anbud. Mindre företag kan vara bra lokalt på en mindre ort.

Har ni några förslag på förbättringar och/eller förändringar som ska ingå i ett eventuellt nytt ramavtal?

En leverantör menar att kombination med säkerhetsteknik och bevakningstjänster skulle vara bra.

En leverantör efterfrågar ett funktionellt utformat förfrågningsunderlag.

Avropsmallen kan förbättras.

Reglering av OB bör följa prisjustering och prisjustering bör göras en gång per år. Inte i samband med lönerevision.

I prislistan användes påslag på ordningsvakter. Det borde användas även för skyddsvakter och personskyddsvakter.



Vissa säkerhetsteknikleverantörer kan idag tillhandahålla larmcentraltjänster. Larmtjänster kan även avropas från avtalet för bevakningstjänster. Ska larmcentraltjänster fortsatt finnas med på båda ramavtalen eller bara det ena.

Två leverantörer menar att få företag som levererar säkerhetsteknik kan erbjuda detta pga. auktorisationskrav. Det hör bäst hemma på bevakningsavtalet.

Två leverantör anser att det bör finnas på båda avtalen.

En leverantör anser att bevakningstjänster, larmcentral och teknik bör separeras i tre upphandlingar eller anbudsområden. Myndigheten kan tillåtas att ställa krav på att flera av dessa delar ska ingå i avropet men då begränsas konkurrensen.

Bör man kunna lämna anbud på enbart larmcentral?

Vissa företag menar att det inte ska vara möjligt då en integrerad leverans blir billigare och ger bättre kvalitet.

Andra företag menar att det ska vara möjligt och att det ökar konkurrensen. Vidare att det inte är någon skillnad för kunden om ett bevakningsföretag har en egen larmcentral eller om myndigheten anlitar en annan larmcentral. Även om ett företag har en egen larmcentral så sköts arbetet på ett liknande sätt som om egen larmcentral inte finns. Den enda fördelen för kunden att ha en leverantör för båda delarna är att det finns en motpart för möten etc.

Är det någonting i anbudslämningsprocessen i ramavtalsupphandlingen som känns svår eller krånglig för er del?

Nej

Hur skapas bästa möjliga konkurrens i regioner och i hela landet?

Regionernas utformning har betydelse för vilken konkurrens som uppnås. Ett förslag är att göra samtliga regioner mindre, på kommunnivå. Ett annat förslag är att göra vissa regioner, exempelvis i Norrlands inland mindre än som län.

En leverantör menar att även om en myndighet gör ett avrop multiregionalt och en leverantör tilldelas hela leveransen så kommer kvalitén på leveransen att skilja sig åt mellan länen och kanske även inom ett län. Det borgar därför för både bättre konkurrens och kvalitet att dela upp avropet.

En leverantör menar att det är viktigt att även öppna för mindre lokala företag. Det kan finnas små leverantörer som är duktiga men som bara är intresserade av att lämna anbud i ett län eller kanske delar av ett län.

Vilka krav på informationssäkerhet är relevanta att ställa?

Bevakningsföretagen hanterar många personuppgifter och därför behöver GDPR hanteras i upphandlingen.

En leverantör berättar att det går att certifiera företagen avseende informationssäkerhet men att det är ovanligt att företagen är certifierade. Många bevakningsföretag har inte rätt



säkerhet på sin utrustning och det finns sällan krav på detta i upphandlingar. Företagen bör även ha metoder för att kunna upptäcka försök till dataintrång.

Det finns krav från länsstyrelsen hur leverantören ska hantera nycklar. Det kan vara bra med ett krav i upphandlingen hur detta ska hanteras och vilka säkerhetsnivåer som ska gälla.

En leverantör påtalar att om det tillkommer helt nya typer av krav bör branschen få en viss tid på sig att anpassa sig till dem. Exempelvis genom att ge leverantörerna en tidsfrist inom vilken de ska uppfylla de nya kraven.

Är det vanligt med krav på säkerhetsskyddsavtal i upphandlingar av säkerhetstjänster?

Det är inte så vanligt men det förekommer. Vissa myndigheter som har det behovet upphandlar enligt LUFSS. Det skulle kunna vara tydligare i upphandlingen att det är möjligt att ställa sådana krav även i detta ramavtal.

7.4.4 PRISER

Vad anser ni om den nuvarande prismodellen? Motsvarar den prissättningen i branschen eller saknas något?

Leverantörerna är nöjda med den nuvarande prismodellen. Branschen har ett bekymmer med låga priser.

Vad anser ni om den nuvarande prismodellen med fasta golvpriser och takpris?

Det är bra att det finns golv och takpris men nivåerna skulle kunna justeras. Flera leverantörer menar att det bör finnas golv- och takpris för så många tjänster som möjligt.

Det kan vara svårt att hålla reda på vilka prisnivåer och takpriser som gäller. Det är bra om det i avropsmallen skedde en automatisk uppräknings om för låga priser lämnades.

Vissa myndigheter blir förvånade när det sker en prisreglering som gör att takpris inte stämmer. Detta är dock bara ett pedagogiskt problem.

En leverantör påtalar att en väktare med bil kan ha befintliga uppdrag med luckor i schemat som kan fyllas med nya kunder väldigt billigt. Det är inte möjligt att erbjuda detta till lågt pris om det finns golvpriser.

Även om timpriset är det samma för en ronderande vakt är restiden olika och därmed även totalpriset.

En leverantör framför att för stationär bevakning finns inga nackdelar med golvpriser.

En leverantör menar att om väktaren vid ett ryck måste stanna mer än 30 minuter borde resterande tid som väktaren är på plats klassas som extrabevakning och därmed få en högre ersättning.

***Hur ska OB tas ut? Indexuppräknas? Ingå i prisutvärdering vid avrop?***

OB bör neutraliseras i upphandlingen och vid avrop eftersom alla leverantörer, under förutsättning att de har kollektivavtal vilket bör kravställas i upphandlingen, har samma kostnad. Detta är lite otydligt i nuvarande avropsblankett och vägledning och bör förtydligas.

En leverantör menar att prissättning bör ske exklusive arbetstidsförkortning.

En leverantör menar att ryckpris är administrativt tungt att hantera. Ryckpris bör vara det samma dygnet runt och OB bör inte tillämpas.

En leverantör anser att ett visst antal ryck bör ingå i priset (t.ex. 20 stycken per månad). Den upphandlande myndigheten skulle kunna utgå från hur många ryck man haft föregående år och ange hur många som ska ingå. De skulle även öppna för justering i avropsförfrågan om det blir fler/färre ryck och låta leverantören få sätta pris på tillkommande och avgående kostnad.

Hur kan det bli intressantare för leverantörerna att svara på små uppdrag?

Samtliga leverantörer anser att även mindre uppdrag vanligtvis är intressanta.

Det kan bli mindre intressant med avrop där leverantören bedömer att många leverantörer kommer att svara och där anbudsarbetet är stort i förhållande till affären. Det blir mer intressant om uppdraget passar in i redan befintliga åtaganden. Är det oklart vad som ska levereras blir det mindre attraktivt att lämna anbud.

Krav på kort inställetid gör uppdragen mindre intressanta.

För väldigt små uppdrag skulle det kunna vara tillåtet att ta en fast ersättning, alternativt en administrativ ersättning.

En leverantör förespråkar att ett avtalsvillkor som ålägger leverantören att lämna avropssvar på ett visst antal avrop inom de anbudsområden som de har lämnat anbud på bör föras in. Myndigheterna ska veta att de får svar på alla avrop annars blir ramavtalet ointressant.

Ska minimebitering kunna tillämpas?

Ja, framförallt för stationärbevakning är det bra. Minst 3 timmar.

Det kan vara svårt att få lönsamhet på korta ronderingsuppdrag. Det avhjälpas i viss utsträckning av att det finns framkörningsavgift reglerat i avtalet.

Det skulle vara bra med en reglering kring sena avbokningar.



7.4.5 AVROP FRÅN RAMAVTALET

Skulle ni föredra att ha en fastställd rangordning eller förnyad konkurrensutsättning som det är idag?

Samtliga leverantörer föredrar förnyad konkurrensutsättning.

Hur lång svarstid tycker ni är rimlig för att besvara en förfrågan om ett uppdrag?

Leverantörerna ser cirka tre veckor som en rimlig minimitid för avrop men för större avrop krävs längre tid. Vissa avrop kan vara förknippade med omfattande platsbesök.

Används den nuvarande avropsblanketten? Är den lätt att tillämpa? Kan den förenklas/förbättras?

Den används ganska ofta, särskilt för mindre uppdrag. Den användes mer frekvent i början av avtalsperioden.

En leverantör menar att det är vanligare att avropen inte är kompletta eller att de avviker från ramavtalen när blanketten inte används. Upphandlingssystem är vanligt även vid avrop och det är bra att det används.

En önskan är att göra blanketten utskriftsbara i A4 format.

Är den nuvarande modellen med tillkommande ska-krav vid avrop bra?

Leverantörerna anser att det fungerar bra med tillkommande ska-krav.

Ryckttider är ofta för korta och ingen leverantör uppfyller kraven. Krav på inställetid följs sällan upp. 30 eller kanske till med 60 minuter är rimligt.

En leverantör menar att det inte är bra med viten vid sen inställelse, däremot är det acceptabelt att leverantören inte får betalt om de är sena.

En leverantör framför att sprängmedelssökning med hund blir vanligare och kan därför finnas med som ett tillkommande ska-krav.

Bör det ges möjligheter att avropa samlade säkerhetslösningar (både tjänster och teknik) eller ska detta ligga utanför ramavtalen?

Det råder delad uppfattning bland leverantörerna huruvida samlade säkerhetslösningar ska vara möjliga att avropa.

En leverantör menar att det ger stor nytta för kunden. Att erbjuda såväl personella tjänster som teknik ger störst förutsättningar för bra lösningar. Det skapar även andra incitament till besparing.

En annan leverantör menar att avtalen delvis bör gå ihop. Exempelvis om en myndighet snabbt behöver få tillgång till tillfällig teknik är det bra att kunna avropa det från bevakningsavtalet. Likaså enklare installationer av larmanläggningar t.ex. ett oklassat larm. Även enklare service, t.ex. kvartalsvis kontroll av brandteknik bör ingå på bevakningsavtalet då det skulle sänka myndigheternas kostnader och förenkla för dem.

Två leverantörer anser att det bör vara tre olika avtal - teknik, bevakning och larmcentral. Att samordna alla delar i ett avtal skulle vara mycket konkurrensbegränsande. Myndigheten skulle kunna välja att köpa projektledning från antingen teknik- och bevakningsleverantörer.

7.4.6 BRANSCHEN

Hur tror ni att marknaden och tjänsterna för säkerhet och bevakning kommer att utveckla sig inom 3-5 år?

Branschen påverkas av samhällsutvecklingen och efterfrågan på tjänster ökar bland annat som en följd av att många upplever en ökad otrygghet.

Exempel på trolig utveckling.

- Ökade krav på leverantörernas flexibilitet, att kunna bemanna upp och ner och att leverantören ska ha beredskapsstyrkor för kunden.
- Branschen används för att stötta upp sådan som gränsar mot polisens uppdrag ("blåljusstöd").
- Efterfrågan på personella tjänster i kombination med teknisk inslag ökar.
- Ökade kompetenskrav på väktaren.
- När väktaren är på plats hos kunden ska väktaren kunna utföra fler arbetsuppgifter. Kunden vill ha ut mer av den tjänst man köper.
- Myndigheterna kan vilja ha tillgång till en person som ska kunna göra en första insats vid akuta händelser. Exempelvis någon som t.ex. kan hjärt-lungräddning, har tillgång till och kan hantera brandsläckare etc.
- Digitaliseringen kommer att påverka branschen.
- Teknikutvecklingen går framåt och skapar nya möjligheter.
- Kameraövervakning kommer användas som larmverifiering och som ett komplement till väktare. Intelligent kameror ersätter det traditionella larmet i snabb takt.
- Fjärrstyrning från larmcentralerna kommer att öka, tex återställning och revision.
- Mobila larm börjar att efterfrågas.
- Integritetsfrågor i samband med nya tekniska möjligheter kan komma att kräva ändrad lagstiftning. Om lagen ändras kan det bli lättare att använda kameror.
- Det kan komma ökade krav på personal med kunskap inom socialprevention.
- Branschen kommer att fortsätta att växa personellt men har svårt att rekrytera personal i tillräcklig omfattning.
- Det finns ett ökat behov av uniformerad personal.
- Ronderande väktare kan komma att få viss konkurrens från teknik. Det kommer att leda till mer arbete på larmcentraler.

7.4.7 Sammanfattning av leverantörsmöten

- Den generella uppfattningen är att nuvarande avtal är bra. Samtliga företag är positiva till någon form av uppdelning i regioner även om den skulle kunna fungera på annat sätt än den nuvarande.
- Efterfrågan har ökat kraftigt på vissa typer av tjänster de senaste åren.
- Personella tjänster har i viss utsträckning kompletterats med tekniska lösningar.

- Det förekommer otydligheter vid avropen, främst kopplat till hur ersättningen ska beräknas.
- Ibland är det begränsad konkurrens vid avrop.
- Leverantörerna har olika uppfattning om hur tjänsteområdena bör delas in och vilka tjänster som ska vara obligatoriska att lämna. Hur larmcentraltjänster hanteras i ramavtalsupphandlingen är av särskild vikt som en följd av rättsläget avseenden möjligheten att använda underleverantör
- Leverantörerna förespråkar på olika sätt att krav på ekonomi, kvalitetskontroll och kollektivavtal bör ställas i ramavtalsupphandlingen. Det råder delad mening om leveranskapacitet bör kontrolleras redan vid upphandlingen eller först vid avropen.
- Leverantörerna anser att det fungerar bra med tillkommande ska-krav.
- Leverantörerna är inte eniga om säkerhetsteknik och bevakningstjänster ska inkluderas i samma ramavtal.
- Leverantörerna är nöjda med den nuvarande prismodellen men det finns vissa förslag till justeringar.
- Samtliga leverantörer föredrar förnyad konkurrensutsättning som avropsordning.

7.5 Möte med branschorganisation

7.5.1 Om branschorganisationen

Säkerhetsföretagen är ett relativt nybildat arbetsgivar- och branschförbund för säkerhetsbranschen. Säkerhetsföretagen bildades i januari 2017 och är ett fristående förbund inom Transportföretagen. I dag har förbundet ca 110 medlemsföretag med ca 18 000 anställda.³

7.5.2 Mötets viktigaste frågor

Nedan följer ett urval av de frågor och svar som ställdes vid mötet med Säkerhetsföretagen.

Anser ni att den nuvarande indelningen i län (regioner) och multiregion är bra eller har ni förslag på någon annan indelning?

Indelningen bör baseras på kundens behov. Det varierar vilken geografisk spridning företagen i branschen har.

Har det förekommit några förändringar i efterfrågan av era tjänster de senaste 4 åren?

Det finns en tillväxttrend bland de medelstora företagen och en generell tillväxt i branschen enligt representanten ifrån Säkerhetsföretagen. Främst med avseende på volym. Kompetensförsörjningen är tuff. Branschen växte med cirka 1000 anställda förra året och

³ <https://www.transportforetagen.se/ForbundContainer/Sakerhetsforetagen/Om-forbundet/> (Hämtad 2018.02-13)



man beräknar att under 2018 behöver minst 2500 personer rekryteras varav 1000-1500 nyanställningar.

Vad anser ni vara de viktigaste kraven som kan ställas vid en ramavtalsupphandling av bevakningstjänster för att säkerställa en hög kvalitet?

Auktorisationen är grunden som alla företag som är med i upphandlingen måste ha. Alla företag med undantag av de riktigt små har kollektivavtal med Transport säger representanten ifrån Säkerhetsföretagen.

Vissa säkerhetsteknikleverantörer kan idag tillhandahålla larmcentraltjänster. Larmtjänster kan även avropas från avtalet för bevakningstjänster. Ska larmcentraltjänster fortsatt finnas med på båda ramavtalen eller bara det ena.

Samordnas teknik och bevakning i ett avtal kommer konkurrensen att minska. Det varierar i vilken utsträckning företagen kan erbjuda både bevakning och teknik. Företagen löser det på olika sätt och samarbete sker på olika sätt mellan teknikföretag och bevakningsföretag.

Vad anser ni om den nuvarande prismodellen med fasta golvpriser och takpris?

Representanten ifrån Säkerhetsföretagen är positiv till golvpris. Företagens kostanden per timme är 300,35 kr för lönegrupp B, väktare. Motsvarande beräkning finns även för ordningsvakter och skyddsvakter.

Bör det ges möjligheter att avropa samlade säkerhetslösningar efter behov eller ska detta ligga utanför ramavtalen?

Som en följd av reglerna kring auktorisation är det svårt att utföra andra tjänster än de företagen är auktoriserade för. Teknik och bevakning går delvis ihop och vissa bevakningsföretag levererar även i viss utsträckning säkerhetsteknik enligt representanten ifrån Säkerhetsföretagen.

Hur tror ni att marknaden och tjänsterna för säkerhet och bevakning kommer att utveckla sig inom 3-5 år?

Det finns en växande efterfrågan som en följd av olika samhällsutmaningar, såväl på den kommunala sidan, bland landstingen och statliga myndigheter.

Teknikutveckling och digitaliseringen pågår och kommer påverka branschen. Dels i form av helt nya tjänster, dels som ett komplement till befintliga tjänster men behovet av människor kommer att finnas kvar. Vidare tror man att branschen kommer att bli en viktigare del av samhället och tillföra ytterligare samhällsnytta.

8 Hållbarhet

Ramavtalsområdet bevakningstjänster bedöms av projektgruppen inte ha någon betydande miljöbelastande effekt. Ronderande bevakning utförs till viss del med bil vilket kan vara en anledning att se över om det går att ställa krav på fordon m.m.

Avseende social hänsyn bör fokus ligga på de anlitade väktarnas/ordningsvaktarnas arbetsförhållanden. Enligt vad som framkom på möte med branschorganisationen Säkerhetsföretagen och med leverantörer så har de allra flesta företag kollektivavtal.

En fortsatt diskussion kring hållbarhet bör fortsätta att föras med ansvarig för hållbarhetsfrågor på Statens inköpscentral. I detta arbete kan fler hållbarhetsaspekter komma att identifieras än de som nämns ovan.

9 Andra upphandlingar inom området

Under förstudien har ett antal förfrågningsunderlag avseende bevakningstjänster samlats in och studerats. Vid samtliga leverantörmöten har leverantörerna tillfrågats om exempel på förfrågningsunderlag som de anser vara bra. De förfrågningsunderlag som förstudien samlat in kommer att finnas tillgängliga när ramavtalsupphandlingen ska genomföras.

9.1 SKL Kommentus inköpscentral

Under förstudien har ett möte genomförts med SKL Kommentus Inköpscentral (SKI) med syfte att utbyta erfarenheter avseende större upphandlingar avseende bevakningstjänster. SKI arbetar med att samordna inköp för den kommunala och landstingskommunala sektorn. Under mötet framkom bland annat följande.

SKI:s Upphandlingen genomfördes år 2016. Ramavtalet är uppdelat i regioner där varje kommun utgör en region. Avropsmodellen är förnyad konkurrensutsättning vilket SKI anser vara mest lämpligt eftersom de avropsberättigade har skiftande behov. De leveransavtal som har tecknats vid avropen löper över flera år.

Ramavtalet har två delområden, bevakning och larmcentral. Uppdelningen gjordes för att fler leverantörer skulle kunna lämna anbud. Initialt gjordes en upphandling utan denna uppdelning men den avbröts för att göras om med två anbudsområden.

I förfrågningsunderlaget finns det vissa krav som går att anpassa vid avropen. Dessa krav kan användas som ska-krav, bör-krav eller tas bort. Kraven framgår av den avropsblankett som tagits fram för att fungera som stöd vid avropen.

I ramavtalet finns golvpriser för att undvika för låga anbudspriser. Under avtalstiden har det förekommit vissa oklarheter kring hur dessa ska tillämpas.

SKI har endast fått ett begränsat antal synpunkter på ramavtalet och leveranserna från det från de avropsberättigade. Ett par kommuner har haft problem med att en leverantör har velat villkora sitt avropssvar avseende bevakningstjänster med att de även ska få tillhandahålla larmcentral. Ett sådant krav är dock inte förenligt med ramavtalet. I övrigt tycks avtalet ha fungerat bra. Inte heller leverantörerna har framfört synpunkter på ramavtalet i någon större omfattning. SKI:s första större uppföljning av ramavtalet har dock inte genomförts ännu.

SKI menar att konkurrensen är begränsad i vissa delar av landet, främst i norra Sverige.

SKI överväger alltid dynamiska inköpssystem som ett alternativ till ramavtal med förnyad konkurrensutsättning vilket gör att det kan vara aktuellt vid nästa upphandling. Inte minst för att minska risken för överprövning av upphandlingen.



10 Överprövningsmål inom området

Ett område som under de senaste åren varit av särskilt intresse gällande rättslig prövning är frågan kring auktorisation.

Bevakningsföretag måste ha tillstånd (auktorisering) av länsstyrelsen som är tillsynsmyndighet för bevakningsföretag.

I lagen (1974:191) om bevakningsföretag 1 § anges att med bevakningsföretag avses i lagen den som yrkesmässigt åtar sig att för annans räkning bevaka fastighet, anläggning, viss verksamhet, offentlig tillställning eller något annat sådant, bevaka enskild person för dennes skydd, eller bevaka sedlar, mynt eller annan egendom i samband med transport. Enligt 2 § samma lag får ett bevakningsföretag inte bedriva verksamhet som avses i 1 § första stycket utan tillstånd enligt lagen (auktorisering).

Innebörden av denna bestämmelse har varit föremål för prövning i ett flertal domstolsavgöranden från förvaltningsrätt. En tolkning som gjorts i ett flertal avgörande är att det saknas lagliga förutsättningar för ett bevakningsföretag att lämna anbud och tilldelas avtal avseende sådan bevakningsverksamhet som det inte har egen auktorisation för. Detta gäller även om leverantören har för avsikt att anlita underleverantör som har relevant auktorisation. Reglerna i LOU om åberopande av annans kapacitet (anlitande av underleverantör) ger inte ett bevakningsföretag rätt att i strid med lagen om bevakningsföretag bedriva eller åta sig att bedriva sådan bevakningsverksamhet som det självt saknar auktorisation för. Avgöranden från kammarrätt eller Högsta förvaltningsdomstolen saknas.

En följd av en tolkning enligt ovan är att ett bevakningsföretag som inte själv innehar auktorisation för larmcentraltjänster inte kan anlita ett annat företag för att utföra dessa tjänster. För att möjliggöra för även den typen av företag att delta i upphandlingen skulle larmcentraltjänster kunna upphandlas separat eller i ett eget anbudsområde. En följd skulle kunna bli att den avropande myndigheten skulle kunna få olika leverantörer för larmcentraltjänster och övriga avropade tjänster.

Frågan utreds av enheten för juridik vid Statens inköpscentral och bör beaktas vid den kommande upphandlingen.

11 Relevant lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd

11.1 Relevant lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd

Bevakningsföretagens verksamhet regleras i lagen (1974:191) om bevakningsföretag och i denna fastslås att bevakningsföretag är den som yrkesmässigt och för annans räkning:

- Bevakar fastighet, anläggning, viss verksamhet, offentlig tillställning eller liknande
- Bevakar enskild person för dennes skydd
- Bevakar sedlar, mynt eller annan egendom i samband med transport

Genom 28 § förordning (1989:149) om bevakningsföretag m.m. får Polismyndigheten efter samråd med berörda arbetsmarknads- och branschorganisationer meddela ytterligare föreskrifter om auktorisation och godkännande samt om villkor för de verksamheter som omfattas av lagen (1974:191) om bevakningsföretag.

Av Polismyndighetens föreskrifter och allmänna råd om bevakningsföretag och bevakningspersonal (PMFS 2017:10, FAP 573-1) framgår det att det finns sju olika former av auktorisationer för följande verksamhetsområden.

1. Vårdetransport
2. Butikskontroll
3. Bevakning av enskild person för dennes skydd
4. Bevakning med stöd av förordnade eller särskilt godkännande (t.ex. ordningsvakter eller skyddsvakter)
5. Stationär och ronderande bevakning
6. Larmcentral (verksamhet såsom teknisk tillsyn, mottagning och förmedling av larm)
7. Utbildningsverksamhet

Länsstyrelsen är tillsynsmyndighet.

11.2 Certifiering

Projektgruppen har haft möte med Svensk Brand- och Säkerhetscertifiering AB (SBSC). SBSC är ett oberoende och opartiskt certifieringsföretag inom brand- och säkerhetsområdet, med ackrediteringar av Sveriges nationella ackrediteringsorgan (Swedac) för certifiering av företag, personer, produkter och ledningssystem.

Idag är det sju bevakningsföretag som genom SBSC innehar certifiering enligt stödskyddsföreningens norm för certifierat bevakningsföretag (SSF 1063). Enligt SBSC kostar certifieringen 19 000 kr per år och certifieringen omfattar ett kontor. Certifieringen gäller i fem år och revision görs en gång per år.

Normen SSF 1063 syftar till att specificera krav på ett ledningssystem anpassat för auktoriserade bevakningsföretag. Kvalitetssäkring av kraven på auktoriserade bevakningsföretag utgår från de krav som det svenska samhället och kunder ställer på auktoriserade bevakningsföretag.

Kvalitetssäkringen:

- omfattar kvaliteten hos bevakningsföretagen som sådana och kvaliteten hos de personella bevakningstjänsterna.
- anger hur kvaliteten i leveranserna över tiden upprätthålls med förändrade riskbilder och förändrade behov hos kunder, enskilda och samhälle.

Normen omfattar bland annat krav på:

- Ledningens ansvar
- Personal
- Kundens egendom
- Leveranssäkerhet
- Utvärdering av prestanda
- Arbetsmiljö
- Ständig förbättring⁴

⁴ <https://www.sbsc.se/certifiering/foretag/> (Hämtat 2018-02-15)

12 Elektroniska anbud

Statens inköpscentral använder sig av elektronisk upphandling och systemet TendSign för hantering av alla upphandlingar, ansökan, förfrågningsunderlag, anbud och avtal. En eventuellt kommande upphandling inom ramavtalsområdet kommer att genomföras i TendSign. Avtal kommer att signeras elektroniskt.

13 Säkerhet

Verksamhet som omfattas av säkerhetsskyddslagen (1996:627) ska ha det säkerhetsskydd som behövs med hänsyn till verksamhetens art, omfattning och övriga omständigheter. Ansvaret för säkerhetsskyddet ligger hos den som är verksamhetsansvarig. När det i utförandet av en tjänst förekommer uppgifter som med hänsyn till rikets säkerhet omfattas av sekretess (hemliga uppgifter) har staten, kommunerna och landstingen ansvaret för att det finns ett fullgott säkerhetsskydd hos leverantören.

För att tillgodose kravet på säkerhetsskydd när sådan verksamhet utförs på uppdrag av en myndighet, ska den uppdragsgivande myndigheten träffa ett skriftligt avtal – säkerhetsskyddsavtal – med ramavtalsleverantören om det säkerhetsskydd som behövs i det enskilda fallet. Vid de ramavtal där behov av säkerhetsavtal föreligger bör en sådan möjlighet anges i ramavtalet.

I förstudien har framkommit att det föreligger behov hos vissa av myndigheterna att kunna ställa säkerhetskrav på leverantörerna. Det är därför lämpligt att ha med möjligheten till säkerhetsskyddade avtal för de myndigheter som anser sig ha ett sådant behov.

Även frågor rörande GDPR och informationssäkerhet bör beaktas under upphandlingen.

14 Utvecklingsområden och förändringsbehov i en kommande upphandling

Ramavtalet har fungerat väl och projektgruppen finner inga skäl att genomföra större förändringar av det nuvarande ramavtalet. Däremot skulle viss förändring, utveckling och justering av förfrågningsunderlag och ramavtalet kunna leda till en bättre tjänsteleverans. Nedan sammanfattas några av de frågor som bör beaktas i en kommande upphandling.

Översyn avseende vilka tjänster, inklusive larmcentraltjänster, som ska ingå i ramavtalet och vilka av dessa som ska vara obligatoriska respektive frivilliga för leverantörerna att lämna anbud på.

Utformning av regionindelning, tillika anbudsområden.

Ytterligare analys av domarna kring auktorisation.

Översyn av nuvarande prismodell med golv- och takpriser.

Analys av hur det kommande ramavtalet kan utformas på ett sätt som möjliggör för myndigheterna att ta del av den tekniska utvecklingen.

De kommande reglerna om GDPR behöver beaktas vid upphandlingen.

15 Förvaltning

Förvaltningen bedöms ha fungerat väl under det nuvarande ramavtalet. Av vikt införa kommande ramavtalsperiod är att förvaltningen hittar ett fungerande sätt att inhämta statistik från leverantörerna vilket har varit svårt under nuvarande ramavtal. Under upphandlingen bör säkerställas att relevanta krav avseende statistiskt ställs.

16 E-beställningar

Projektgruppen ställde även frågor gällande e-handel i den enkät som gick ut till leverantörerna.

Sju av respondenterna anger att de har möjlighet att ta emot elektroniska order från myndigheter. På följdfrågan om vilken typ av order de kan ta emot svarar de flesta PDF och e-post.

Samtliga tio respondenter svarar att de skickar e-fakturor till kunder som begär det och att de kan lägga in abonnemangs/objektnummer för visst bevakningsobjekt/adress i e-fakturan.

17 Rekommendation

Projektgruppen anser att kriterierna för att genomföra en ny upphandling av bevakningstjänster är uppfyllda och rekommenderar att en ny upphandling genomförs.

Kriterierna ”ofta” och ”i stor omfattning” anser projektgruppen är uppfyllda med hänsyn till att flera myndigheter har behov av bevakningstjänster, omfattningen av behovet varierar dock beroende på myndigheternas verksamhet.⁵

Även kriteriet ”stora värden” anser projektgruppen är uppfyllt. Projektgruppen bedömer att under en ramavtalsperiod på fyra år överstiger omsättningen för bevakningstjänster med bred marginal den gräns om minst 100 miljoner SEK som satts för att kriteriet ska anses uppfyllt.

Projektet rekommenderar att Statens inköpscentral beslutar att en ny ramavtalsupphandling genomförs.

⁵ I enkäten anger 117 stycken myndigheter att man använder det statliga ramavtalet för bevakningstjänster.

18 Källförteckning

18.1 Möten med myndigheter

Referensgruppsmöte på Kammarkollegiet 2018-01-19. Närvarande:

- Domstolsverket.
- Migrationsverket.
- Kriminalvården.
- Naturhistoriska riksmuseet.
- Försäkringskassan.
- Länsstyrelsen Gävleborg
- Polisen.

18.2 Möten med leverantörer

- Securitas AB, 2017-12-18.
- Tempest Security Sverige AB, 2017-12-19.
- AVARN Security Services AB, 2017-12-20.
- Sydsec Bevakning AB, 2017-12-13.
- Addici Security AB, 2018-01-16.

18.3 Möte med branschorganisation

- Säkerhetsföretagen, 2017-12-18.

18.4 Möte med certifieringsföretag

- Svensk Brand- och Säkerhetscertifiering AB, 2018-02-08.

18.5 Möte med annan upphandlande enhet

- SKL Kommentus Inköpscentral, 2018-01-10.

18.6 Enkätutskick till myndigheter

Enkät till skickades ut till sammanlagt 324 mottagare 2017-11-22. Enkäten skulle besvaras senast 2017-12-06. 177 respondenter besvarade enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 55 %

18.7 Enkätutskick till leverantörer

Enkät till skickades ut till sammanlagt 20 leverantörer 2017-12-06. Enkäten skulle besvaras senast 2018-01-10. 10 leverantörer besvarade enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 55 %

18.8 Referenslitteratur och andra källor

- Lag (1974:191) om bevakningsföretag.
- Förordning (1989:149) om bevakningsföretag m.m.
- SFS 2016:158.
- SSF 1063, utgåva 2.
- Bevakningsföretagens årsrapport 2017