

Uppstart och avslutsplan

Inledning

Nokas Security AB (Nokas) är certifierade enligt ISO 9001, ISO 14001, AFS 2001 och våra larmcentraler är certifierade i enlighet med SSF136:4. Det innebär att vi har upparbetade rutiner för samtliga delar av vår verksamhet som beskriver hur vi ska arbeta med olika steg från uppsökande/förfrågan till avslut av uppdrag.

I texten kommer vi att ange olika **dokument** vilka inte bifogas anbudet då de är företagsinterna men dessa kan redovisas i samband med anbudsgenomgång om det är aktuellt.

Behov

När ett behov av tjänster eller produkter föreligger hanteras det processmässigt av Bid Manager (BM) eller av annan godkänd handläggare. Här påbörjas rutinen för behovsanalys med att **upphandlingsprotokoll** ¹ upprättas. Det är en checklista som Nokas följer för att säkerställa att samtliga krav i avtal, arbetsmiljö, kollektivavtal etc. följs i våra uppdrag.

Checklistan upprättas av BM eller av annan godkänd handläggare och godkänns/attesteras i de olika steg som är aktuella för respektive uppdrag. I samband med denna genomgång tas beslut om anbud ska lämnas eller inte.

Därefter genomförs behovsanalys utifrån de kriterier som beställaren sätter upp vilket kan vara beställarens önskemål, tidigare samt nuvarande uppdrag, hotbild, ekonomiska förutsättningar etc.

Sedan tillkommer Nokas erfarenhet av arbete i liknande miljöer och från motsvarande uppdrag som nya input när lösning för uppdrag tas fram och presenteras

Förslag/offert

När behovsanalys är klar sammanställs det och presenteras för ansvarig chef. I samband med det tas beslut att lämna förslag/offert och **kalkyl** ² för uppdraget upprättas.

Uppstart

En framgångsfaktor i uppstartsfasen är att ha en tät och reglerad dialog mellan parterna under uppstarten. Hur väl man lyckas med det fortsatta uppdraget som leverantör är kopplat till uppstart och implementering. Det är här som grunden sätts för hur väl parterna kommer överens och kan arbeta i samförstånd. Den enskilt största risken är hur väl entreprenören fångar uppdragsgivarens förväntningar på tjänsteleveransen.

För att få en bra start av ett nytt uppdrag arbetar Nokas efter en uppstartsprocess som bygger på en tidsaxel, **GANT schema** ³ med väl definierade aktiviteter som syftar till att fånga upp förväntningar och avtalad tjänsteleverans.

Från avtalstecknande pågår två processer. Dels den som har till syfte att besätta uppdraget med rätt personal, anskaffa utrustning, kompletterande utbildning, fackliga förhandlingar, skapa arbets- och rutinbeskrivningar etc. Här handlar det om att stå klara inför uppdragsstart med all praktisk hantering. Den andra processen bygger på uppstartsmöten som hålls inför avtalsstart mellan implementeringsorganisationen hos Nokas samt motsvarande hos beställaren.

Dessa möten syftar till att fånga de förväntningar som finns övergripande hos beställaren, samt hos de som dagligen kommer i kontakt med tjänsteleveransen. Här stämmer vi av vilka förväntningar som ryms inom ramen för avtalet och om det finns förväntningar som inte är i enlighet med dessa.

När en överenskommelse nåtts genomförs **riskanalys** ⁴ baserat på Nokas arbetsmiljöarbete, **checklista – uppstart uppdrag** ⁵ och/eller **checklista – uppstart stationärt uppdrag** ⁶. Detta är beroende på typ av tjänst och vilken omfattning uppdraget består av. I dessa checklistor fastställs exempelvis:

- Bevakningsinstruktion
- Syfte med bevakning
- Arbetsmiljörisker
- Kontaktuppgifter till beställare
- Gångvägsbeskrivning (vid rondbevakning)
- Kontrollpunkter, risker
- Arbetsuppgifter (vid stationär bevakning)

Den bevakningsinstruktion som upprättas är baserad på **Nokas allmänna bevakningsinstruktion** ⁷ som ligger till grund för samtliga rond- och stationäruppdrag. Instruktionen som upprättas är ett levande dokument som uppdateras vid behov.

De olika delar som är aktuella i detta uppdrag är **bevakningsinstruktion – rond** ⁸, **bevakningsinstruktion – stationär** ⁹ och **bevakningsinstruktion – uttryckning** ¹⁰, Larmcentralens tjänster med åtgärdsinstruktion där detaljerad information med tydliga riktlinjer kring uppdragets utförande återfinns. Dessa dokument är sedan en bilaga till avtalet.

Aktivitet/tidsperiod	maj-17	jun-17	jul-17	aug-17	sep-17	okt-17	nov-17	dec-17	jan-18
Anbudsinlämnande									
Tid för eventuell förhandling									
Period för avtalstecknande									
Etableringsperiod Järfälla Kommun									
Rekrytering/säkerställande av Operativ personal enligt handlingsplan Rekrytering									
Utbildningar enligt handlingsplan Personal									
Instruktioner enligt handlingsplan Instruktioner & Rapporter									
Inköp Utrustning enligt handlingsplan Övrig utrustning									
Inköp Uniform enligt handlingsplan Uniform									
Inköp Fordon och övrig fordonsutrustning enligt handlingsplan Fordon									
Uppdragsstart Järfälla kommun									
Uppdragsstart Socialkontoret Järfälla kommun									
Uppdragsstart Majorskan									
Etableringsperiod Upplands Väsby Kommun									
Rekrytering/säkerställande av Operativ personal enligt handlingsplan Rekrytering									
Utbildningar enligt handlingsplan Personal									
Instruktioner enligt handlingsplan Instruktioner & Rapporter									
Inköp Utrustning enligt handlingsplan Övrig utrustning									
Inköp Uniform enligt handlingsplan Uniform									
Inköp Fordon och övrig fordonsutrustning enligt handlingsplan Fordon									
Uppdragsstart Upplands Väsby kommun									
Löpande möten									

Ansvarig för uppstart är DA.

Nokas förväntar sig ett aktivt samarbete i implementeringsfasen, där representanter från beställaren bidrar med deras kunskap och råd för att underlätta implementeringen.

Uppföljning efter uppdragsstart

Utöver avstämningsmöten eller samtal med beställaren pågår **processen Internkontroll** ¹¹ som syftar till att följa upp fältarbetet som bedrivs hos beställaren. Detta sker från arbetsledningen sida och dokumenteras på **blankett internkontroll** ¹² som sparas och är en del av de underlag som hanteras vid avstämningsmöte.

Tiden från uppstartsmötet till dess verksamheten har varit igång ca 100 dagar sker hela tiden avstämnings mellan berörda kontaktpersoner hos respektive part för att säkerställa fullgod leverans. Denna process avslutas med att en fullständig genomgång sker som protokollförs och undertecknas av bägge parter.

I uppdraget gentemot beställaren i detta uppdrag hanteras nedanstående punkter:

- Kontroll av uppdragets kvalitet och utförande
- Kontroll av tidsåtgång
- Kontroll av uppdragets övriga förutsättningar
- Kontroll att uppdraget utförs på överenskommet sätt

Ansvarig är DA.

Avslut av uppdrag

I händelse av att ett uppdrag upphör utför vi följande åtgärder:

- Skriftlig bekräftelse på avslut med angivande av slutdatum
- Överlämning av beställarens egendom såsom nycklar, kort instruktioner etc.
- Nokas ska tillse att överlämning till ny utförare sker oklanderligt
- Nokas tar bort sin egendom från objektet

Detta sker enligt rutin **Checklista – uppsagt avtal** ¹³ som fylls i och sparas i den avslutade kundmappen för uppdraget.

Ansvarig för processen är DA.

Dokumentsammanställning

Följande dokument kan redovisas vid en eventuell anbudsgenomgång.

- 1 Upphandlingsprotokoll
- 2 Kalkyl
- 3 GANT schema
- 4 Riskanalys
- 5 Checklista – uppstart av uppdrag
- 6 Checklista – uppstart av stationärt uppdrag
- 7 Nokas allmänna bevakningsinstruktion
- 8 Bevakningsinstruktion – rond
- 9 Bevakningsinstruktion – stationär
- 10 Bevakningsinstruktion – utryckning
- 11 Processen internkontroll
- 12 Blankett internkontroll
- 13 Checklista – uppsagt avtal