


Upphandlande organisationJärfälla kommun
Fredrik Strand**Upphandling**Bevakningstjänster
2011-11
Sista anbudsdag: 2017-05-28 23:59**Symbolförklaring** Texten ingår i annonsen Texten kommer att ingå i avtalet Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas Frågan är markerad för särskild uppföljning Frågan besvaras av upphandlaren Texten ingår i kvalificeringen Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen Frågan är viktad och ingår i utvärderingen Frågan ställs endast upplysningsvis Svaret uppfyller inte kravet i frågan**Anbudslämnare****Leverantör**

Nokas Security AB

Anbud

Bevakningstjänster

Organisationsnr

5562568138

Kval.

1. Allmän orientering och upphandlingsföreskrifter

1.1 Allmän orientering

1.1.1 Inbjudan

Järfälla kommun och Järfällahus AB samt Upplands Väsby kommun och AB Väsbyhem inbjuder härmed leverantörer att inkomma med anbud i denna upphandling avseende Bevakningstjänster.

1.1.2 Upphandlande organisation - samordnad upphandling

Denna upphandling avseende bevakningstjänster och vissa tillhörande tjänster är en samordnad upphandling där Järfälla kommun ansvarar för upphandlingen.

Deltagande organisationer:

Järfälla kommun (220000-0043)

- Järfällahus AB (556059-1835)

Upplands Väsby kommun (212000-0019)

- Väsbyhem AB (556476-7233)

För mer information se bilaga 1 - Kommuninformation.

Med samordnad upphandling avses att flera upphandlande organisationer i ett gemensamt underlag upphandlar en viss tjänst. Kraven på leverantören är således identiska, utvärderingen sker gemensamt och får samma resultat, men deltagarna kommer till slut att teckna varsitt separat avtal med samma vinnande leverantör. Tilläggstjänsterna som kommunerna tecknar avtal för kan variera och så även omfattningen av grundtjänsten för respektive kommun.

Syftet med separata avtal är främst att varje Beställare sedan ska kunna förvalta avtalet enligt egna rutiner och självständigt avgöra frågan om eventuell förlängning, mm.

Observera att samordningen formellt endast gäller under upphandlingsskedet; när avtal senare tecknats, äger varje kommun sitt eget avtal. I detta förfrågningsunderlag kallas de deltagande kommunerna gemensamt "Kommunerna", eller "Beställaren".

1.1.3 Allmän information om upphandlande organisationer

Vänligen se bilaga 1 för mer information om upphandlande organisationer.

1.1.4 Orientering om uppdraget

Beställarna upphandlar dels ett grunduppdrag - bestående av bevaknings- och larmcentralstjänster, enligt specifikation för respektive kommun; och dels vissa tilläggstjänster.

Grunduppdrag - Bevakningstjänster:

Områdesbevakning, med

1. A) Rondering - inre och yttre
2. B) Larmutryckning.
3. C) Brottsförebyggande och trygghetsskapande insatser
4. D) Trygghetsstöd

Grunduppdrag - Larmcentraltjänster:

Leverantören ska för Beställarnas räkning kunna mottaga olika typer av larm och utföra sedvanliga tjänster, förknippade med en larmcentral, enligt beskrivning i kravspecifikationen.

Tilläggstjänster:

Utöver de fasta åtaganden som utgör grunduppdraget, finns det vissa ytterligare tjänster som leverantören ska kunna tillhandahålla för att kunna avropas vid enskilda tillfällen; dessa kallas tilläggstjänster och beskrivs närmare i kravspecifikationen.

Volym:

Förra årets årsvolym var cirka 9 Mkr för Järfälla kommun, 1,2 Mkr för Järfällahus samt 2,5 Mkr för Upplands Väsby kommun och 0,7 Mkr för Väsbyhem. För mer information om antal ryck etc. vänligen se bilaga 1 - Kommuninformation.

Observera dock att detta inte utgör någon garanti för den angivna volymen som kommer avropas.

1.1.5 Avtalstid

Observera att tidpunkten för uppdragsstart skiljer sig åt mellan kommunerna, vilket bedöms underlätta uppstarterna:

- Uppdraget i Järfälla ska påbörjas 2017-09-01 för rondering, 2017-09-01 för larmcentraltjänster, 2017-09-01 för ordningsvakt Socialförvaltningen och 2018-01-01 för väktare Majorskan.
- Upplands Väsby kommun: start 2017-12-01
- AB Väsbyhem: start 2017-12-01 Lås- och upplåsningsrond samt störningsjour
- AB Väsbyhem: start 2017-12-01 Fastighetsjour och felanmälan

Samtliga avtal ska - oavsett starttidpunkt - gälla till och med 2019-12-31, med möjlighet för respektive kommun att på i övrigt oförändrade villkor förlänga avtalet med två (2) + ett (1) år. Avtalen kan således som längst vara gällande till och med 2022-12-31.

Om Beställaren väljer att utnyttja förlängningsmöjligheter, ska detta meddelas skriftligen senast sex (6) månader före avtalstidens utgång.

1.1.6 Avropsförfarande

Avrop av tilläggstjänster kan komma att ske löpande under avtalstiden. Avrop får ske av de som respektive avtalsansvarig beslutat.

1.1.7 Kontaktperson under upphandlingen

Järfälla kommun
Upphandlingsenheten
Fredrik Strand
fredrik.strand@jarfalla.se

1.2 Upphandlingsföreskrifter

1.2.1 Upphandlingsförfarande

Upphandlingen genomförs som ett förenklat förfarande enligt 19 kap. Lag SFS (2016:1145) om Offentlig Upphandling (LOU). Anbud kan komma att antas utan föregående förhandling. Det är därför viktigt att anbudsgivare lämnar sitt bästa anbud från början.

1.2.2 Förutsättningar för upphandlingens genomförande

Upphandlingen kan komma att avbrytas om sakliga skäl föreligger. Exempel på sakliga skäl är om vi upptäcker allvarliga fel eller brister i förfrågningsunderlaget, om ingen anbudsgivare uppfyller kraven eller om endast en anbudsgivare kvalificerats i upphandlingen eller ifall priset är för högt i förhållande till vad som beräknats eller om förutsättningarna för upphandlingen väsentligen ändrats (t.ex. p.g.a. politiska beslut).

1.2.3 Definition av förfrågningsunderlag

Förfrågningsunderlaget är den upphandlande organisationens underlag för anbudsinfordran. Det avser att ge en saklig och allsidig information om förutsättningarna för upphandlingen och det uppdrag som efterfrågas. I förfrågningsunderlaget anges de kvantitativa och kvalitativa krav som kommunen ställer på leverantören samt tjänsten. Förfrågningsunderlaget utgörs av detta strukturerade dokument och tillhörande bifogade bilagor.

Anbudsgivare som erhåller uppdraget åtar sig att utföra uppdraget i enlighet med vad som framgår i det samlade förfrågningsunderlaget, och i de kompletteringar som eventuellt tillkommit under upphandlingen.

1.2.4 Begreppsdefinition

Kommunen/Beställaren - avser Järfälla kommun och dess bolag och/eller Upplands Väsby kommun och dess bolag
Anbudsgivare - avser den som lämnar anbud
Leverantör - avser anbudsgivare som erhåller avtal
Anbud - avser anbudsgivares svar på förfrågningsunderlaget
DA - Driftansvarig
Chef - avser befattning med personal- och budgetansvar

1.2.5 Att upprätta och lämna in anbud

Information för underlättande av anbudslämnande:

* För att effektivisera inköpen av varor och tjänster använder Järfälla kommun sig av ett elektroniskt anbudsförfarande, upphandlingsverktyget TendSign. Aktuella förfrågningsunderlag kan hämtas direkt via www.tendsign.com

* Registrera dig som ny leverantör och följ därefter anvisningarna som TendSign tillhandahåller.

Observera att denna registrering är kostnadsfri för dig som leverantör. Vid problem vid registrering eller anbudsgivning kontakta TendSign support, tfn 0771-440 200 eller skicka e-post till tendsignsupport@opic.com.

* Börja med att granska och läsa igenom hela förfrågningsunderlaget. Vilka krav är det som ställs för kvalificering av dig som leverantör och vilka obligatoriska krav ställs på varan/tjänsten eller leverantören.

* Det är viktigt att du som anbudsgivare följer utformningen av anbudet och enbart utgår ifrån den uppställning som finns i förfrågningsunderlaget.

* Möjligheter att komplettera eller förtydliga anbudet är ytterst begränsade. Därför är det viktigt att anbudet är komplett och innehåller samtliga begärda uppgifter/bilagor redan vid anbudstillfället.

* Anbudsgivaren ansvarar själv för att kontrollera om nya uppgifter meddelats (via Frågor och svar-funktionen i TendSign) innan tiden för sista anbudsdag går ut.

Ersättning för nedlagt arbete i samband med anbudsgivningen utgår inte.

1.2.6 Anbudets form



* Anbudet ska vara skriftligt och på svenska.

* Anbudet ska lämnas in elektroniskt via TendSign.

* Priset anges i kronor, SEK, exklusive mervärdesskatt.

* Anbud utformas enligt anvisningarna i förfrågningsunderlaget. Reservationer (så kallade sidoanbud) accepteras inte.

* För alla frågor som efterfrågar en beskrivning eller kommentar förväntas ett skriftligt svar i kommentarsfältet.

Dokument och handlingar som efterfrågas ska laddas upp i digital form. Filer som elektroniskt bifogas anbudet ska vara i ett format vars läsbarhet är allmänt tillgängligt (ex. vis format PDF, Word, Excel). Hänvisningar till företagets webbplats på Internet beträffande efterfrågade uppgifter accepteras ej.

Om anbudets form och/eller innehåll inte överensstämmer med ovanstående kan anbudet komma att förkastas.

Anbudet ska vara undertecknat av behörig firmatecknare för företaget, se bilaga 2 - Anbudsformulär. I det fall anbudet undertecknats av annan person än behörig firmatecknare ska fullmakt bifogas som styrker rätten att underteckna avtalet.

a. Accepteras ovanstående krav?

Ja/Nej. **Ja krävs**



Svar

Ja

b. Bifoga signerat anbudsformulär

Bifogad fil



1 bifogad fil

Anbudsformulär.pdf

1.2.7 Frågor och svar



Frågor ska skriftligen ställas via TendSign. Ansvarig handläggare skickar enbart svar via TendSign.

Endast skriftlig kompletterande uppgift lämnad av kommunen under anbudstiden är bindande för både kommunen och anbudsgivaren.

Frågor tas emot fram till
2017-05-22

1.2.8 Synpunkter på förfrågningsunderlaget



Anbudsgivaren ska granska förfrågningsunderlaget och vid eventuella sakfel, motstridigheter och/eller liknande som påverkar anbudsinlämningen och/eller utvärderingen, ska anbudsgivaren omedelbart kontakta upphandlingsenheten via "Frågor och svar"-funktionen i TendSign.

Accepteras ovanstående krav?

Ja/Nej. **Ja krävs**



Svar

Ja

1.2.9 Sista anbudsdag

Anbudet ska vara inlämnat via TendSign senast 2017-05-28.

Anbud som lämnas in senare kommer inte att tas upp för prövning.

1.2.10 Anbudsprövning och anbudsutvärdering

Det **ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet** kommer att antas. Utvärdering kommer att ske enligt nedanstående:

Kvalificering av krav på anbudsgivare

Prövning av att kraven på anbudsgivaren uppfylls. Endast de anbudsgivare som godkänns beträffande krav på anbudsgivare går vidare till kvalificering av krav på tjänst.

Kvalificering av krav på tjänst

Prövning av att kraven på tjänsten uppfylls. Bedöms ett anbud inte klara samtliga av dessa ska-krav går anbudet inte vidare till utvärderingen. Här ingår även prövning av om avtalsvillkoren accepteras. Endast de anbud som bedöms uppfylla samtliga ska-krav går vidare till utvärdering.

Utvärdering

Utvärderingen görs enligt bästa förhållande mellan pris och kvalitet genom följande kriterier:

-Pris

-Mervärde för angiven Driftsansvarig (DA) (Max 15% avdrag från priset)

-Mervärde för genomförande-, uppstart- och avslutsplan (Max 15% avdrag från priset)

Se bilaga 3 - Utvärderingsformulär för mer information.

Om två eller flera anbudsgivare erhåller samma anbudssumma efter utvärderingen kommer särskiljandet att göras utifrån den anbudsgivare som tilldelats flest poäng för angivet mervärde. Om det därefter ej går att särskilja en vinnare kommer lottning ske. Vid lottningen kommer minst två upphandlare och minst en utomstående anställd vid Järfälla och/eller Upplands Väsby kommun och/eller Väsbyhem att närvara.

Orimligt låga priser

Vid onormalt låga anbud kommer kommunen att tillämpa LOU 16 kap 7 §.

Detta innebär att anbudet kan komma att förkastas efter att kommunen begärt en förklaring till det låga anbudet och inte fått ett tillfredställande svar. Tidsfrist för att inkomma med förklaring på en sådan begäran ska ske inom tre (3) arbetsdagar räknat från tidpunkten då förfrågan skickats.

Vi vill dessutom påpeka att kommunen ska kunna avropa angivna tjänster till det pris som anges i anbudet, oavsett avropets volym, och att de tjänsterna ska levereras till angivet pris. Kommunen är fri att utnyttja eventuella tjänster där dumpat pris förekommit, t.ex. om vinnande anbudsgivare angett att tilläggstjänsten extra flaggning kostar 0kr/timmen så kommer kommunen eventuellt att införa många nya flaggdagar.

Detta för att komma tillrätta med prisdumpning och verka för att marknaden för offentliga upphandlingar ska vara så rättvis och affärsmässig som möjligt.

1.2.11 Begränsad kontroll

Kommunen kan komma att tillämpa begränsad kontroll enligt 19 kap 20 § LOU. (förenklad förfarande)

1.2.12 Offentlighetsprincipen



Som offentlig organisation omfattas Järfälla kommun av offentlighetsprincipen. Med detta avses bland annat att innehållet i allmänna handlingar normalt ska vara tillgängliga för den person som önskar ta del av den.

Uppgifter som rör anbud är sekretessbelagda (absolut sekretess) tills dess att anbudet offentliggörs, tilldelningsbeslut har fattats eller ärendet dessförinnan har slutförts. Uppgifter i anbud kan därefter sekretessbeläggas enligt Offentlighets- och sekretesslag (2009:400) om det kan antas att det allmänna lider skada om uppgiften röjs eller om det av särskild anledning kan antas att anbudsgivaren lider skada om uppgifter om affärs- eller driftförhållanden röjs.

Anbudsgivare som begär att delar av anbudet ska omfattas av sekretess, anmodas ange vilka delar som avses samt skälen till varför sekretess ska gälla för de delarna. Kommunen gör sedan en självständig sekretessprövning utifrån 19 kap. 3 § och 31 kap. 6-19 §§ offentlighets- och sekretesslagen och kan inte garantera att anbudsgivarens angivna delar blir sekretessbelagda uppgifter. Begär anbudsgivare inte sekretess kan anbudshandlingar lämnas ut i sin helhet.

Kommunen kommer att ta ställning i sekretessfrågan först vid en eventuell begäran om utlämnande av allmän handling. Något förhandsbesked om uppgifterna kommer att sekretessbeläggas lämnas inte. Observera att uppgifter som rör utvärderingskriterierna endast undantagsvis är av sådan karaktär att de kan sekretessbeläggas av kommersiella skäl. Beslut om sekretess kan komma att upphävas av domstol.

Vid begäran om sekretess anges här omfattning, skäl till begäran, skaderekvisit samt aktuellt lagrum:



Fritext

Nokas begär att delar av vårt anbud i sekretessbeläggs. Det finns i enlighet med Offentlighets- och Sekretesslagen (OSL) 31 kap 16 § särskild anledning att anta att Nokas skulle kunna lida skada om uppgifterna röjs. De delar för vilka sekretess begärs innehåller uppgifter om Nokas affärs- och driftförhållanden, däribland information som beskriver Nokas interna rutiner och uppgifter vilka kan komma att kopieras och/eller användas av någon obehörig.

Angivna bilagor som vi begär sekretess för innehåller uppgifter om och beskrivningar av interna rutiner som är en del av vår upparbetade affärsidé. Bland annat innehåller uppgifterna av Nokas unikt framtagna, egna rutiner och processer och ett system för att kvalitets- och miljösäkra våra leveranser till våra kunder. Dessa uppgifter utgör Nokas affärshemlighet och är i enlighet med Lagen om skydd för företagshemlig information s.k. anförtrödd information, som inte är allmänt spridd utan endast till en mindre, avgränsad krets som arbetar med informationen. Skulle denna information komma konkurrenter tillhanda så kan Nokas komma att lida skada. Det finns en stor risk att

informationen, om den lämnas ut, kommer att kopieras och därigenom användas för att skada Nokas affärsförhållanden och konkurrenskraft.

Utifrån vårt arbete att ta fram dessa system och beskrivningar och risk för minska vår konkurrenskraft riskerar Nokas uppenbart att lida skada om nedan nämnda delar lämnas ut. Nokas vill därtill särskilt påpeka att intresset av och behovet för annan anbudsgivare att få ut begärda uppgifter torde väga relativt lätt, satt i relation till den skada som Nokas riskerar att lida om uppgifter om våra interna affärs- och driftsförhållanden röjs för konkurrent.

Nokas begär att upphandlande myndigheten sekretessbelägger följande separata bilagor i vårt anbud.

Angivna bilagor: Genomförandeplan

1.2.13 Anbudsöppning

Anbudsöppning kan ske endast efter det att sista anbudsdag har passerat. Anbudsöppningen sker som slutanbudsöppning där endast kommunens representanter får närvara. Om anbudsgivare så begär får dock även representanter från Handelskammaren närvara, förutsatt att anbudsgivaren svarar för kostnaderna för sådana representanter.

1.2.14 Anbudets giltighetstid

Anbudet ska vara bindande till och med 2017-08-01



Accepteras ovanstående krav?

Ja/Nej. **Ja krävs**



Svar

Ja

1.2.15 Tilldelningsmeddelande

Tilldelningsbeslut kommer att lämnas skriftligt i upphandlingssystemet TendSign.

Tilldelningsmeddelandet skickas elektroniskt till den e-postadress som anbudsgivaren har uppgett i samband med registreringen i TendSign.

Antagande av anbud är bindande om och när talan inte förts mot tilldelningsbeslutet inom tidsfristen eller beslut om sådan talan avvisats av Förvaltningsrätten. I det fall Förvaltningsrätten beslutar att upphandlingen ska göras om eller att rättelse ska ske är beställarens beslut om tilldelning inte bindande.

Bindande avtal föreligger först då båda parter undertecknat avtalet.

2. Krav på anbudsgivare

2.1 Krav på anbudsgivare

2.1.1 Uteslutning av leverantörer



Upphandlande myndighet är skyldig att utesluta anbudsgivaren från deltagande i upphandlingen i enlighet med det som föreskrivs i 13 kap. 1 och 2 §§ LOU.

Kommunen kan komma att utesluta anbudsgivare enligt 13 kap. 3 §.

a. Uppfylls kraven enligt 13 kap 1-2 §§, Lagen om Offentlig Upphandling?

Ja/Nej. **Ja krävs**



Svar

Ja

b. Uppfylls kraven enligt 13 kap 3 §, Lagen om Offentlig Upphandling? (Om nej, ange vilken/vilka punkter som ej uppfylls)

Ja/Nej. **Ja krävs**



Svar

Ja

2.1.2 Registerutdrag Skatteverket



Anbudsgivaren ska uppfylla lagenligt ställda krav avseende registreringsskyldighet och vara godkända för F-skatt. Anbudsgivaren ska till sitt anbud bifoga ett registerutdrag från Skatteverket som styrker innehavet av F-skatt. Registerutdraget får vara högst tre (3) månader gammalt räknat från anbudstidens utgång.

a. Uppfylls kravet?

Ja/Nej. **Ja krävs**



Svar

Ja

b. Har aktuellt registerutdrag från Skatteverket bifogats anbudet?

Ja/Nej. **Ja krävs**



Svar

Ja

2.1.3 Skattekontroll



Kommunen kommer att kontrollera att anbudsgivare betalar föreskrivna skatter och avgifter genom att begära in blanketten SKV4820 från Skatteverket. Genom SKV4820 kontrolleras att föreskrivna skatter och sociala avgifter är erlagda.

Då blankett SKV4820 endast är tillämplig i Sverige skall utländska anbudsgivare bifoga motsvarande dokumentation som intygar att denne fullgjort sina åliggande i det egna landet vad gäller registrering, skatter, avgifter etc. Intyget får vara högst en månad gammal räknat från anbudstidens utgång.

Accepteras och uppfylls ovanstående krav?

Ja/Nej. **Ja krävs**



Svar

Ja

2.1.4 Ekonomisk ställning



Järfälla kommun kommer att göra en bedömning av anbudsgivarens ekonomiska ställning, detta genom att begära in uppgifter från UC. I de fall anbudsgivaren uppfyller ställda krav på lägsta kreditvärdighetsnivå 4 eller högre kommer kravet avseende ekonomisk stabilitet anses uppfyllt.

I de fall anbudsgivaren vid kontroll med UC inte får en kreditvärdighetsnivå på minst 4 kan den ekonomiska stabiliteten styrkas genom balans- och resultaträkning för de senaste tre (3) månaderna inklusive intyg från revisor. Alternativt kan anbudsgivarens ekonomiska stabilitet garanteras av moderbolag eller annan finansiell säkerhet i form av exempelvis bankgaranti. I detta fall ska intyg om detta bifogas anbudet och vara undertecknat av behörig företrädare för det moderbolaget eller den som har garanterat den finansiella säkerheten.

Om ett företag är nystartat, och därmed inte får kreditvärdighetsnivå på minst 4, ska den ekonomiska förmågan styrkas genom exempelvis vidimerad balans- och resultaträkning för de senaste tre (3) månaderna inklusive intyg från revisor alternativt moderbolagsgaranti eller annat som visar att företaget har en stabil ekonomisk bas.

Anbudsgivare som har annan företagsform som exempelvis stiftelser, ideell/ekonomisk förening osv., ska visa att företaget har en stabil ekonomisk bas genom att tillhandahålla balans- och resultaträkning för de tre (3) senaste månaderna eller på begäran tillhandahålla referens till bank eller annan finansiär, då den typen av företagsform inte kan erhålla rating vid en ekonomisk kontroll.

Kommunen har tolkningsföreträde vid bedömning av ekonomisk ställning om kravet på lägsta kreditvärdighetsnivå ej uppfylls.

a. Accepteras ovanstående krav?

Ja/Nej. **Ja krävs**



Svar

Ja

b. Uppfyller anbudsgivaren god kreditvärdighet eller motsvarande enligt ovan?

Ja/Nej. **Ja krävs**



Svar

Ja

2.1.5 Företagsupplysning och referensuppdrag



Anbudsgivaren ska visa att de har tillräcklig kunskap, erfarenhet och förmåga för att genomföra uppdraget.

Kommunerna förutsätter att huvudanbudsgivare och avtalspart kommer att vara ett bevakningsföretag.

Auktorisation:

Anbudsgivaren ska inneha auktorisation (enligt RPSFS 2012:18 FAP 579-2 samt enligt lag 1974:191 om bevakningsföretag) från Länsstyrelsen för att bedriva verksamhet inom bevakning, personskydd och som larmcentral. Anbudsgivare ska i anbudet bifoga kopior på aktuella auktorisationer.

Referensuppdrag:

För att styrka sin förmåga och kapacitet inom området, ska anbudsgivare ange minst tre (3) referensuppdrag likvärdiga detta uppdrag sett till volym och typ av uppdrag avseende områdesbevakning, varav minst ett ska avse kommunal verksamhet.

Anbudsgivaren ska även ange minst tre (3) referensuppdrag likvärdiga detta uppdrag sett till volym och typ av uppdrag avseende larmcentraltjänster, varav minst ett ska avse kommunal verksamhet.

Referensuppdragen ska vara från 2013 eller senare.

Referensuppdragen ska beskrivas nedan och innehålla en kortfattad beskrivning av det aktuella uppdraget - typ av uppdrag, omfattning/volym, varaktighet, samt innehålla aktuella kontaktuppgifter till en kontaktperson hos uppdragsgivaren för referensuppdraget (namn, titel, tfn/mobilnummer, e-post).

Kommunen kan komma att kontakta angivna referenter för att verifiera angivna uppgifter. För att kvalificera sig ska angivna referenspersoner på förfrågan rekommendera kommunerna att anlita anbudsgivaren.

a. Anbudsgivaren ska visa att de har tillräcklig kunskap, erfarenhet och förmåga för att genomföra uppdraget.



Fritext

Nokas Security AB bedriver bevaknings- och larmcentralsverksamhet i mellersta och södra Sverige. Företaget har cirka 3 100 anställda och är därmed ett av de ledande branschföretagen i Sverige och verksamheten har bedrivits sedan 1995. Nokas Security AB ägs av Nokas AS med säte i Norge. Vi tillhör division Security och tillsammans med våra systerföretag Värdehantering och Teknik tillhandahåller vi alla former av säkerhetsrelaterade tjänster och säkerhetssystem till den svenska marknaden.


Nokas Security AB med säte i Stockholm är uppdelat i fem regioner och två affärsområden. Regionerna är Stockholm som bedriver verksamhet i Stockholmsområdet, Mitt som bedriver verksamhet i Mälardalen, Östergötland och Småland och Sydväst som arbetar i västra och södra Sverige. Till det har vi affärsområde Retail som arbetar med säkerhet gentemot handeln, Energi som ansvarar för säkerheten vid större kärnkraftverk, affärsområde Parkering som arbetar med både offentligrättslig övervakning och på tomtmark huvudsak i Stockholm med omnejd och affärsområde Aviation som ansvarar för säkerhetskontrollen på Stockholm Arlanda Airport och SAAB som äger ansvaret för försvarskoncernen SAAB:s verksamheter.

Det är region Stockholm som kommer att ansvara för detta uppdrag.

Vi har redovisat tre referensuppdrag rörande bevakning och tre för vår larmcentralsverksamhet som kan intyga att vi har kunskap, erfarenhet och förmåga att genomföra uppdraget.

b. Företaget ska bifoga kopior på aktuella auktorisationer/beslut

Bifogad fil

 3 bifogade filer Auktorisationsintyg.pdf SSF 136-4 GÅrteborg.pdf SSF 136-4 Stockholm.pdf**c. Företaget ska beskriva tre (3) referensuppdrag enligt ovan som avser områdesbevakning**

Fritext

Referens 1

Kund: Sollentuna kommun

Kontakt: Richard Buske

Titel: Säkerhetschef

Telefon: 08-579 210 10

E-post: richard.buske@sollentuna.se

Varaktighet: Pågående sedan 2013-05-01

Omfattning: Två dedikerade kommunbevakningsbilar kväll/natt, stationär bevakning med ordningsvakt i kommunhuset under öppettider, extrabevakningar etc.

Uppdrag: Kommunvåktarna som bemannar bilarna har som främsta uppgift att interagera och arbeta preventivt med ungdomar, där fokus ligger på att bygga kontakter och säkerställa kommuninvånarnas trygghet. I övrigt ingår larmutryckning, rondering, skyddstäckning och förebyggande SBA.

Referens 2

Kund: Förvaltaren Sundbyberg

Kontakt: Patricia Persson

Titel: Bostadskonsulent

Telefon: 08-706 90 00

E-post: patricia.persson@forvaltaren.se

Varaktighet: Pågående sedan 2015-10-01

Omfattning: Ett dedikerat bevakningsfordon 24/7/365, en arbetsledare kväll/natt, larmmottagning och jouranmälan i larmcentralen, larmutryckning etc. De köper cirka 13 000 timmar per år och larmcentralen hanterar cirka 2 700 samtal per år.

Uppdrag: Bevakningstjänster avser förebyggande bevakning, allmän traditionell rondering samt riktad bevakning och utryckningar med åtgärder. Servicefunktioner som enklare teknisk felavhjälpning i fastigheterna eller andra åtgärder av liknande karaktär. Del av bevakningstiden avsätts till att utveckla goda relationer till boende och besökare i området. De ska känna till och förstå att väktare finns till för områdets trygghet, vilket kan åstadkommas genom besök i skolor och fritidsgårdar, första hjälpen insatser, starthjälp till bilister vid behov, samt närvaro i områden där folksamlingar frekvent uppstår vid tider utanför riktade bevakningsinsatser. Våktarna tillsammans med Beställaren ingår i ett samarbete mellan kommunal förvaltning, näringsliv, Polis, socialtjänst samt frivilliga organisationer som verkar inom området.

Referens 3

Kund: Ekerö kommun

Kontakt: Stefan Persson

Titel: Säkerhetschef

Telefon: 08-590 394 22, 073-660 40 71

E-post: stefan.persson@ekero.se

Varaktighet: Pågående sedan 1998-01-01

Omfattning: Tillsammans med Ekerö kommun har Nokas under åren gått ifrån traditionella bevakningsbilar som mest sysslade med skadebegränsande åtgärder till att preventivt motverka skadegörelse och brott mot kommunens fastigheter och verksamhet. Bevakningspersonalen arbetar mycket med uppsökande verksamhet för att informera och motverka brott bland kommuns ungdomar. Ekerö kommun köper två bevakningsfordon per natt.

d. Företaget ska beskriva tre (3) referensuppdrag enligt ovan som avser larmcentral

Ja/Nej. **Ja krävs**



Svar

Ja

2.1.6 Arbetsgivaransvar



Anbudsgivaren är skyldig att vidta åtgärder så att inte lag eller gällande svenska kollektivavtal för arbetet åsidosätts. Om anbudsgivaren inte tecknat svenskt kollektivavtal ska ändå motsvarande villkor gälla för anbudsgivarens anställda. Detsamma ska gälla för eventuella underleverantörer som anbudsgivaren anlitat för att fullgöra avtalet.

På begäran av uppdragsgivaren ska anbudsgivaren lämna erforderliga uppgifter och handlingar för att skyldigheterna enligt ovan ska kunna kontrolleras. Skulle leverantören brista i fullgörandet av detta åtagande äger uppdragsgivaren häva avtalet om bristen är väsentlig.

a. Har anbudsgivaren tecknade kollektivavtal?

Ja/Nej. **Ja krävs**



Svar

Ja

b. Finns kollektivavtal, ange vilka kollektivavtal som finns:

Fritext



Nokas Security AB har tecknat kollektivavtal med Svenska Transportarbetareförbundet för kollektivanställd personal och Unionen och Ledarna för tjänstemän.

c. Om det ej finns kollektivavtal tecknat ska anbudsgivaren utförligt beskriva vilka åtgärder som denne vidtar så att inte lag eller gällande svenska kollektivavtal för arbetet åsidosätts:

Fritext



Inte tillämpligt

2.1.7 Underleverantörer



Anbudsgivare äger inte rätt, att utan kommunens skriftliga godkännande anlita underleverantör för del av, eller hela uppdraget. Anbudsgivaren ansvarar för underleverantören såsom för sig själv. Om antagen

Anbudsgivare avser att anlita underleverantörer för hela eller delar av det offererade, ska det framgå redan vid anbudstillfället. Det ska framgå vilken leverantör som avses samt vilken del/vilka delar av arbetet som samarbetet avser. Kommunen kommer att kontrollera underleverantören på samma sätt som anbudsgivaren. Underleverantören ska även uppfylla samma kreditvärde, dvs fyra (4). Om underleverantören inte uppfyller detta kreditvärde ska anbudsgivaren gå i god för den anlitade underleverantören i form av ekonomisk säkerhet för det avtalade uppdraget.

Kommunen kommer även att begära in en SKV4820 från Skatteverket för underleverantör som ska anlitas för uppdraget.

Underleverantören ska vara godkänd för F-skatt.

Anbudsgivare ska i anbudet bifoga intyg från underleverantören med garanti om att leverantören förfogar över underleverantörens resurser när avtalet ska fullgöras. Kommunen hänvisar till LOU 11 kap. 12 §.

Anbud från en grupp leverantörer

Vid inlämnande av anbud av en grupp leverantörer ska ett samarbetsavtal bifogas som signerats av bolagens respektive firmatecknare, som är maximalt tre (3) månader gammalt från sista anbudsdag, och som visar:

- Vilken del av uppdraget som respektive leverantör ansvarar för och avser att utföra.
- Hur det ekonomiska ansvaret för uppdraget ser ut och om/hur det är uppdelat.
- Att respektive part är betalningsskyldig för varandra för detta uppdrag, om den ena parten skulle gå i konkurs.

Samarbetsavtalet ska vara giltigt för hela avtalsperioden.

Anbudsgivaren ska visa att båda/alla företag som ingår i gruppen klarar av ställda kvalificeringskrav genom att lämna in bilagor/besvara frågorna för båda/alla företagen.

a. Kommer underleverantör att anlitas? Om svaret är JA, ange i så fall namn på underleverantören/underleverantörerna och organisationsnummer, samt vilka delar av uppdraget som samarbetet avser.



Fritext

Nej

b. Om underleverantörer kommer att anlitas, har anbudsgivaren till anbudet bifogat intyg från underleverantör/-er med garanti om att anbudsgivaren förfogar över underleverantörens resurser när avtalet ska fullgöras (enligt LOU 11 kap. 12 §.)?



Ja/Nej. Ja krävs

Svar

Ja

Leverantör: *Inte tillämpligt*

c. Anbudsgivaren bekräftar att eventuella underleverantörer uppfyller ställda krav?



Ja/Nej. Ja krävs

Svar

Ja

Leverantör: *Inte tillämpligt*

d. Lämnas anbudet in som en grupp leverantörer? Om JA, redovisa vilka företag som ingår med namn och organisationsnummer.



Fritext

Nej

2.1.8 Kvalitetsledningssystem



Anbudsgivaren ska ha för uppdraget lämpligt och uppdaterat kvalitetsledningssystem.

Har anbudsgivaren ISO 9001 certifiering eller likvärdigt så ska certifieringen bifogas.

Har anbudsgivaren ett eget system så ska det tydligt redovisas. Redovisningen ska visa hur beställaren arbetar med kvalitet/miljöfrågor, uppföljning, avvikelshantering etc.

a. Accepteras ovanstående krav

Ja/Nej. *Ja krävs*

Svar

Ja

b. Har certifikat bifogats? (ange namn på bilagan)



Fritext

Se bilaga Certifikat ISO 9001

c. Anbudsgivaren ska beskriva sitt kvalitetsledningssystemet om denne inte har en ISO certifiering:



Fritext

Inte tillämpligt

2.1.9 Miljöledningssystem



Anbudsgivaren ska ha för uppdraget lämpligt och uppdaterat miljöledningssystem.

Har anbudsgivaren ISO 14001 certifiering eller likvärdigt så ska certifieringen bifogas.

Har anbudsgivaren ett eget system så ska det tydligt redovisas. Redovisningen ska visa hur beställaren arbetar med kvalitet/miljöfrågor, uppföljning, avvikelshantering etc.

a. Accepteras ovanstående krav?

Ja/Nej. *Ja krävs*

Svar

Ja

b. Har certifikat bifogats? (ange namn på bilagan)

Fritext



Se bilaga Certifikat ISO 14001

c. Anbudsgivaren ska beskriva sitt miljöledningssystemet om denne inte har en ISO certifiering:

Fritext



Inte tillämpligt

3. Kravspecifikation

3.1 Kravspecifikation - Generellt

3.1.1 Grundläggande kvalitetskrav - standard

Som minimikrav på leverantören, leverantörens personal och bevakningstjänster ska standard för bevakningstjänster SS 99100:2010, Swedish Standards Institute följas.

Högre krav och mer detaljerade angivelser kan som komplettering till standard för bevakningstjänster SS 99100:2010, Swedish Standards Institute, anges i vissa delar av förfrågningsunderlaget som då ska följas.

3.1.2 Kvalitetsarbete - avvikelser



Anbudsgivaren ska lämna en beskrivning över hur kvalitetsarbetet avses bedrivas inom detta avtal, dvs inom grunduppdrag, larmcentralsverksamhet och övriga avtalade tjänster.

Beskrivningen bör innehålla bland annat:

- Hantering av avvikelser (observera att med avvikelser avses alla typer av brister i genomförandet)
- Hur man säkerställer att fel/avvikelser inte upprepas

Anbudsgivaren ska lämna en beskrivning över hur kvalitetsarbetet avses bedrivas inom detta avtal, dvs inom grunduppdrag, larmcentralsverksamhet och övriga avtalade tjänster.



Fritext

Nokas är certifierade enligt ISO 9001 och har tydliga processer och rutiner för hur kvalitetsarbetet ska bedrivas. Rörande avvikelshantering är processen som följer:

Rutiner för att leva upp till företagets, kundens och myndigheters krav för eliminera och förebygga risker för kvalitetsavvikelser Nokas Security AB har i sitt certifierade kvalitetsledningssystem tydliga processer för genomförandet av bevakningsuppdrag, med det övergripande syftet att leverera enligt högt ställda kvalitetskrav och förebygga och minimera riskerna för avvikelser. Vi har utvecklat olika processer och rutiner beroende på bevakningsuppdragets art och kommer i detta fall lägga till ytterligare processer och rutiner för att leva upp till myndighetskrav och KPI: er satta av kund och Nokas. Närmaste chef genomför också kontinuerliga avstämningar med personalen, för att gå igenom vilka arbetsuppgifter som utförs samt för att säkerställa att varje medarbetare har tydliga mål för sina arbetsuppgifter, att arbetssituationen och prestationen utvecklas enligt bestämda mål och att medarbetaren har rätt förutsättningar för att utföra arbetsuppgifterna och nå satta mål. För att ytterligare ge möjlighet till ökad kvalitet inom uppdraget har Nokas Security god kunskap och relevant erfarenhet att genomföra övningar genom sin interna konsult och utbildningsorganisation. Planering och upprättande av övningsplan beslutas i samråd med kund och avstämningar efter genomförda övningar sker minst genomföra övningar enligt en fastställd plan.

Kvalitetsarbete

Nokas Security AB (Nokas) arbetar i ett lednings- och verksamhetssystem där kvalitet och miljö ligger till grund för vårt arbetssätt. Arbetet med att säkerställa våra åtaganden mot kunder, anställda och andra intressenter bedrivs i den dagliga verksamheten genom ett antal policys som speglar de viktigaste områdena:

- Ta ansvar för väl genomtänkta säkerhetslösningar
- Motiverade medarbetare erbjuder kompetens och serviceanda
- Skapa och utveckla god kundrelation och hög tillgänglighet, erbjuda kompetens och serviceanda av motiverade medarbetare
- Ständigt förbättra vår verksamhet för att öka kundtillfredsställelsen och lönsamheten
- Förebygga miljöstörning och i valsituationer väga in de miljöeffekter valet får

- Ha en arbetsmiljö som ger alla medarbetare en god fysisk och psykisk hälsa
- Vara en attraktiv arbetsgivare som visar respekt och jämställdhet bland människor
- Följa gällande lagar och förordningar för verksamheten

Samtliga rutiner som beskrivs nedan finns beskrivna i sin helhet i vårt lednings- och verksamhetssystem och kan presenteras närmare på anmodan.

Kvalitet ISO 9001:2008

Kvalitet betyder kundtillfredsställelse och säkerställs genom att Nokas arbetar med tre huvudprocesser; ledning, bevakning och resurs. Syftet med vårt kvalitetsarbete är att säkerställa kvaliteten på våra tjänster gentemot kundmarknaden såväl som att ha ett internt verktyg för kontroll och uppföljning. Målet är att få nöjdare kunder, bättre lönsamhet och effektivitet i verksamheten. I enlighet med certifieringen har vi identifierat de processer som erfordras samt angivit hur dessa tillämpas i organisationen. Vidare har vi fastställt ordningsföljden och samverkan mellan processerna samt hittat metoder för att mäta och analysera hur dessa fungerar. I certifieringen är förbättringsåtgärder en av de viktigaste delarna och det som driver företaget framåt. Förbättringar görs inom alla processer och är ett levande arbetsmaterial.

Våra kvalitetsmål finns inom följande områden:

- Kundnöjdhet
- Reklamationer
- Miljö
- Arbetsmiljö
- Personal

Miljö ISO 14001:2004

Nokas är certifierad enligt ISO 14001:2004 och vi arbetar aktivt med miljöfrågor i företaget. Vårt ställningstagande att inkludera miljön strategiskt i företaget grundar sig i att bidra till begränsning av miljöförstöring för människor, djur och natur. De betydande miljöaspekterna för vår verksamhet generellt är fordon, kontorsmiljön samt det miljöansvar som ett bevakningsuppdrag genererar. Det innebär t.ex. att vid inköp av fordon väljs sådana med bra miljöegenskaper, liksom vid val av bilvårdsprodukter, däck och andra produkter som kan knytas till fordonets drift och skötsel. I kontorsmiljö arbetar vi bland annat med återvinning av papper, källsortering, förvaring av batterier i godkända behållare, flergångsalternativ framför engångsalternativ, inköp av miljövänliga produkter inom områden som datorer, bildskärmar, kontorsmateriel etc. För alla kunduppdrag kartläggs såväl arbetsmiljö som miljöaspekter i samband med att uppdragsinstruktionen utarbetas. På så sätt kan vi föreslå kunden miljövänligare alternativ och/eller bättre förvaring av miljöfarliga ämnen i samband med att vi kontrollerar arbetsmiljön för vår personal.

Larmcentral SSF: 136:4

Våra två larmcentraler i Stockholm och Göteborg är uppbyggda enligt lagstiftade regler och är certifierade enligt SSF 136:4. Vi har bemanning dygnet runt, året om och servar hela Sverige. Larmcentralerna har en väl fungerande organisation och planering för personal och verksamheten i övrigt. Vi arbetar i överensstämmelse med god sed och etik för branschen, vilket t.ex. innebär att vi samarbetar endast med auktoriserade bevakningsföretag för larmutryckning. Lagstadgat gäller att vi har dokumenterade rutiner, instruktioner och hjälpmedel för mottagning, registrering och förmedling för åtgärdande av mottagna larm. Vid eventuella tekniska fel överförs larmen till en sekundär larmcentral automatiskt. Endast behörig personal eller personer med vårt särskilda tillstånd får vistas i larmcentralen. För den personal som rekryteras som operatörer har vi särskilda intagningskrav som är något strängare än för väktarpersonal i övriga organisationen. Larmcentralernas lokaler är skyddade mot inbrott, angrepp, skadegörelse och brand och vi uppfyller Svenska Stöldskyddsföreningens fordringar för skyddsklass 3. Genom att vara certifierad ställs krav på larmcentralerna vad gäller t.ex.

- Avtal och andra kundhandlingar
- Drift
- Katastrofplan
- Lokaler och utrustning
- Säkerhetsanordningar
- Teknisk utrustning
- Personal
- Arkivering

Process bevakning – Rondering

Förbereda

Ansvarig för uppdraget stämmer av utförd planering så att uppdraget kan påbörjas enligt avtal med kunden ("frisläppning"). Om så krävs utreds oklarheter tillsammans med kunden. Förändringar förs in i bevakningsorder och bevakningsinstruktion.

Genomföra

Efter varje rond upprättas en bevakningsrapport där eventuella iakttagelser samt vidtagna åtgärder dokumenteras. Denna rapport förmedlas till kund enligt överenskommelse. Original till kund. Kopia till oss. Om kund inte vill ha rapport arkiveras den hos oss. Övrig rapportering som t ex felanmälningar och incidentrapportering utförs enligt rutiner i processen

Ständiga förbättringar.

Förändringar i bevakningsuppdraget kan initieras av väktare som utför bevakningen eller av kunden. När initiativet kommer från väktaren beror det vanligen på att rondan inte kan utföras enligt bevakningsinstruktionen. Förändring kan vara tillfällig eller permanent. Vid tillfälliga förändringar informeras väktaren via en bevakningsorder som kvitteras. Vid permanent förändring revideras bevakningsinstruktionen och styrs på samma sätt som när den upprättades första gången. En bevakningsorder sätts in i avsedd pärm för att upplysa väktare om att ny instruktion finns. Bevakningsordern kvitteras av väktaren. Vid skriftlig uppsägning från kund avkvittras löpande angivna punkter på "checklista - uppsagda avtal".

Följa upp

Tillsammans med kund stäms bevakningsuppdraget av enligt bevakningsinstruktionen. Avstämning omfattar i tillämpliga delar:

- Bevakningsavtalsfrågor
- Utförande
- rutinförändringar/kontroll av specificerande dokument
- förslag till åtgärder/förbättringar för kund
- larmstatistik
- miljö och arbetsmiljöfrågor

Beslut dokumenteras i mötesanteckningar och en uppdaterad bevakningsinstruktion. Vid behov deltar berörda väktare när uppdraget stäms av med kund. För processen utvecklas en förbättringsplan som säkerställer kontinuerliga förbättringar.

Process bevakning – Stationär bevakning

Förbereda

Ansvarig för uppdraget stämmer av utförd planering så att uppdraget kan påbörjas enligt avtal med kunden. Om så krävs utreds oklarheter tillsammans med kunden. Förändringar förs in i bevakningsinstruktionen.

Genomföra

Uppdrag påbörjas och utförs enligt bevakningsinstruktion, kundens säkerhetsföreskrifter eller enligt muntlig instruktion för extrauppdrag från driftchef, gruppleadare eller arbetsledare.

Följa upp

Tillsammans med kund och eventuell gruppleadare/väktare stäms bevakningsuppdraget av på avstämningsmöten. På mötet behandlas i tillämpliga delar:

- bevakningsavtalsfrågor
- produktionen
- rutinförändringar/kontroll av specificerande dokument
- förslag till åtgärder/förbättringar för kund
- larmstatistik
- miljö och arbetsmiljöfrågor

Beslut dokumenteras i mötesanteckningar och en uppdaterad bevakningsinstruktion för objektet. Vid behov samlas berörda väktare till väktarmöte. För processen utvecklas en förbättringsplan som säkerställer kontinuerliga förbättringar.

Process bevakning – Utryckning

Rycka ut

Utförs enligt order och instruktion från Larmcentralen (eller motsvarande). En eller två väktare anropas enligt instruktion och gällande kollektivavtal. När väktare anländer till kund rapporteras detta till Larmcentralen (eller motsvarande). Läget och händelserna på platsen iakttas. Yttre och inre kontroll utförs.

Åtgärda

Behov av åtgärder analyseras, beslutas och vidtas enligt muntlig och skriftlig instruktion eller efter direktiv från kunden.

Rapportera

Till Larmcentralen (el. motsv.) meddelas att uppdrag har avslutats. En utryckningsrapport upprättas baserad på order och instruktion för utryckning. Den innehåller uppgifter om orsaker/åtgärder, påträffade personer, anlitade entreprenörer och material. Rapporten signeras av utryckande väktare. Instruktion och använd utrustning återlämnas till Larmcentralen eller enligt lokal instruktion på resp. ort.

Följa upp

För processen upprättas en plan för kontinuerliga förbättringar.

Process bevakning – Larm

Planera

Larminstallatörer är leverantörsbedömda i de fall det är installatören som fakturerar kunden för larmabonnemang. Larminstallatörer skall även vara godkända av polismyndigheten när de ansluter bl.a. Brand- Inbrotts- eller Överfallslarm till vår larmcentral. Larminstallatören får uppgifter av oss med de kodformat som vi kan ta emot. Detta för att säkerställa att larmcentralen har utrustning att ta emot larmformaten. Icke listade kodformat som anmäls hanteras först efter särskild utredning. Kundtjänst erhåller ett anläggarintyg och/eller en abonnemangsbeställning från larminstallatör/kund, alternativt ett larmavtal från försäljningsenheten. Larmavtal som ej omfattas av gällande prislista stäms av med lägst regionchef innan det signeras. Vid behov förbereds ett kundbesök för att vi på plats skall kunna dokumentera ingånget avtal, samt larm- och åtgärdsinstruktioner. Ev. tid för kundbesök bokas. I de fall kundbesök ej anses nödvändigt, skickas erforderliga blanketter till kunden så att avtal, instruktioner och uppgifter om åtgärder skall bli kompletta;

- Avtal/abonnemangsbeställning
- åtgärdsinstruktioner.

Kundtjänst kontrollerar och övervakar så att begärda uppgifter/dokument erhålls. Inkomna abonnemangsbeställningar bekräftas via brev till kunden. Vid avtalstecknande erhåller kunden ett exemplar av avtalet som bekräftelse. Inkomna kunduppgifter och instruktioner förs in i larmhanteringsprogrammets larmkort. Uppgifter från beställning av passning av telefon registreras i larmhanteringsprogrammets larmkort. Uppgifter för radioövervakning registreras i radio- och positioneringsprogrammet. Arbetsledare/GL ansvarar för att registreringen sker.

Besöka kund

Kundplaneraren:

- Granskar larmanläggning samt lokaler,
- Förelägger kunden larmavtalet/abonnemangsbeställning för underskrift,
- Kvitterar nycklar till kundens lokaler,
- Skickas nycklarna senare erhåller kunden uppgift om sitt kundnummer som bifogas nycklarna,
- Instruerar kunden om åtgärder som ska vidtas om larmet av misstag löser ut och vid larmprov,
- Upprättar åtgärdsinstruktion för objektet (larminstruktion) som innebär utryckning från oss eller förmedling av larm till kundens åtgärdare (s.k. förmedlingsavtal),
- Om inget larmavtal eller abonnemangsbeställning kan skrivas under, lämnas ett underlag för underskrift.
- Kundtjänst resp. försäljningsenheten bevakar så att uteliggande avtal och beställningar kommer oss tillhanda. Kunden registreras i ekonomisystemet. Har vi anlitat annan åtgärdare kontrollerar kundtjänst att det finns ett skriftligt avtal med denne.

Driftsätta

Larmanslutningen aktiveras av kundtjänst när erforderliga uppgifter är inlagda i larmhanteringsprogrammet. Originalavtalet eller abonnemangsbeställningen och de ifyllda larmanslutningsblanketterna förvaras i avtalsmapp i dokumentrum. Det andra originalavtalet lämnas till kund. Abonnemangsbeställning bekräftas via brev till kund. Kopia på bekräftelse arkiveras i kundmapp i dokumentrum. Kundens nycklar placeras efter nyckelnummer i fack eller krok på larmcentralen. Faktureringsunderlag lämnas till ekonomienheten.

Övervaka

Larmoperatören övervakar enligt instruktion för larmcentral kontinuerligt. I händelse av larm agerar larmoperatören enligt instruktion som överenskommits med kunden. Behörighetskoden kontrolleras vid kontakt med kunden. I de fall vi själva är åtgörare utfärdas en uttryckningsorder. Nycklar, koder, instruktioner samt uttryckningsorder lämnas till uttryckningspersonal enligt särskild rutin. I de fall vi förmedlar larmet till annan åtgörare - anvisad av kund - ges åtgöraren erforderlig information för att kunna utföra uppdraget.

Ändringar och förbättringar som sker på initiativ från kunden, läggs in i larmhanterings-programmet av kundtjänst eller av behörig operatör. Inlagda uppgifter registreras med automatik i särskild bärbar dator avsedd för reservdrift. Larmcentralens grundbemanning omfattar minst två larmoperatörer varav en är gruppleddare. Bemanningen styrs enligt kvartalsschema varvid beaktas kunder, väderlek och intern arbetsbelastning. Arbetsledning finns tillgänglig dygnet runt. Reservpersonal finns förtecknad i Optima. Inställelsetid för reservpersonal i tjänst är trettio minuter samt två timmar för reservpersonal i hemmet. Teknikjour finns alltid tillgänglig. Ledningsjour för Region Sthlm/LC finns alltid tillgänglig. Ledningsjour sthlm/LC kan vid behov begära lokal hjälp från lokal ledningsjour.

Följa upp

För processen upprättas en plan för kontinuerliga förbättringar.

Reklamationer från kund

Ta emot

För instruktionen gäller att om funktion för digital registrering av reklamationer enligt nedan rutinbeskrivning av någon orsak inte fungerar används istället papper och penna. Reklamationen från kund alternativt underleverantör tas emot av kundtjänst, regionchef, driftchef, platschef, kundansvarig eller motsvarande. Kommer reklamationen in till någon annan person på företag noteras namn och telefonnummer som lämnas till kundtjänst eller motsvarande som tar kontakt med anmälaren. Kundnamn, adress, datum, klockslag, eventuellt rapportnummer samt orsak till reklamationen noteras så utförligt som möjligt på därför avsedd blankett "Reklamation". Vi ber alltid kunden att få återkomma med svar angående ärendet för att få möjlighet att kontrollera alla bakomliggande fakta innan vi meddelar svar och åtgärd. Inkomna uppgifter skrivs in på reklamlationsblanketten och läggs därefter in på serverplats K:/Drift/Reklamationer i mapp för resp. kostnadsställe/enhet.

Utredda

Kundtjänst, regionchef, driftchef, platschef eller kundansvarig beslutar om handläggare och ansvarig för vidare handläggning av ärendet. Uppgifterna registreras på blanketten "Reklamation" för aktuellt ärende. Ansvarig enhet genomför en intern utredning angående reklamationen.

Göra

Ansvarig undersöker vad som hänt och lyssnar om så behövs av samtalet via aktuell talregistrering. Orsakerna till reklamationen noteras på reklamlationsblanketten. Ansvarig genomför åtgärder för att förhindra att problemet uppstår igen. Ansvarig gör i reklamlationsblanketten löpande återrapporteringar. Ansvarig chef fattar ett beslut om vad som skall hända i ärendet. Vid ev. kreditering av faktura skall

godkännande ske enligt gällande attestordning:

- Ekonomienheten meddelas att fakturan skall krediteras genom att antingen:
- Fakturakopia signeras och skickas till ekonomienheten, eller
- E-postmeddelande skrivs och skickas till ekonomienheten
- Beslutad åtgärd registreras på aktuell reklamlationsblankett

Ta kontakt med kunden

Kundtjänst eller ansvarig tar ny kontakt med kund/underleverantör och talar om vad som gått fel och varför felet uppstått. Meddelar om så är fallet att fakturan kommer att krediteras och vilka åtgärder vi kommer att genomföra för att felet i möjligaste mån inte skall uppstå igen. Registrerar på reklamlansblanketten när kundkontakt har tagits och vad som sagts.

Följa upp

Ansvarig följer upp effekten av utförda åtgärder internt. Registrerar på aktuell reklamlansblankett att uppföljning blivit gjord. Efter c:a två veckor - om det anses nödvändigt och beroende på ärendets art - återkontakts kund för att kontrollera att allt nu fungerar som det skall. Kvarstår problemet rapporteras detta återigen till ansvarig chef. Kostnaderna för reklamationen och utebliven intäkt beräknas enligt frågeställningar på blanketten. Beloppen förs in på reklamlansblanketten. När ärendet genomgått samtliga steg i reklamlansprocessen enligt ovan stängs ärendet av ansvarig handläggare. Stängt ärende finns kvar i K:/Drift/Reklamationer /resp. enhets kostnadsställe nr. och kan eftersökas vid behov.

Rapportera

Utöver ovanstående görs följande:

Sammanställning av genomförda åtgärder (kostnader, uteblivna intäkter etc.) sker efter avslutat kvartal 1 samt 3 (dvs. 2 ggr/år) vid avhållna regionmöten. Regionchefen svarar för att en sammanställning av inkomna reklamationer samt analyser av dessa görs och att förslag till förbättringsprojekt skapas. Sammanställningar och analyser gör regionvis och rapporteras till LoV ansvarig tillsammans med eventuella förbättringsprojekt/åtgärder. Denna rapportering skall vara gjord senast vid utgången av april samt oktober månad för behandling vid ledningens genomgång. För löpande uppföljning av reklamationer är databasen tillgänglig ("online") för behöriga chefer. Förslag på korrigerande åtgärder utarbetas av respektive ansvarig chef. Förslag på förebyggande åtgärder utarbetas av respektive ansvarig chef.

Internkontroll

Allmänt

Nokas har som målsättning att i varje skede leverera en produkt till kunden som motsvarar och helst överträffar kundens förväntningar. För att åstadkomma detta är det viktigt att vi kontinuerligt gör uppföljningar på vår personal, personalens kunskande, utrustning och arbetsinstruktioner så att en sådan leverans möjliggörs. Som utgångspunkt vid dessa uppföljningar ligger alltid myndigheters krav på bevakningsföretag och dess personal genom lagar och författningar, men också företaget fastställda krav genom policybeslut, kollektivavtal och regelverk. Arbetsledare/gruppleadare och till viss del DC/PIC har ansvaret för att uppföljande kontroller görs på all personal som tjänstgjort under kalenderåret. För platskontor som skall/vill uppfylla normen SSF 1063 skall denna uppföljning ske minst två (2) gånger per kalenderår. För övriga platskontor skall uppföljningen ske en (1) gång per kalenderår. Varje uppföljning skall journalföras på resp. platskontor på ett sådant sätt att en överblick kan erhållas över vilken personal som kontrollerats och antal gånger (datum) under innevarande kalenderår. Det åligger AL/GL att kontinuerligt se över denna journalföring så att uppföljningarna om möjligt utförs med stor spridning över året som möjligt och att all personal blir uppföljda. Syftet är företagets strävan efter ständiga förbättringar samt dessutom att ge den enskilde anställd möjlighet att ventilera sina ev. frågeställningar, behov och förslag till förändringar/förbättringar, sett ur sina egna och/eller kundens perspektiv. Uppföljningarna skall också ge möjlighet till kontakter av rent social karaktär.

Förbereda

Tjänstgörande AL/GL (alt. i förekommande fall DC/PIC) utser i samband med planering av sitt tjänstgöringspass vilken personal som skall följas upp under tjänstgöringspasset. Detta görs med utgångspunkt ifrån:

- Anställningstid inom företaget
- Tjänstgöringstid på sitt objekt
- Resultat av tidigare genomförda uppföljningar
- Behov av uppföljning enligt journalföring

Blanketten "Internkontroll" skrivs ut i tillräckligt antal för att täcka behovet under tjänstgöringspasset.

Genomföra

Vid genomförandet är det viktigt att AL/GL (alt. i förekommande fall DC/PIC) genomför sina uppföljningar oannonserat och på spridda tider under personalens tjänstgöringstid. Blanketten

"Internkontroll" används som utgångspunkt varvid följande noteras:

- den anställdes namn och anställningsnummer
- datum för uppföljning
- vilket objekt (kund) personalen tjänstgör vid
- om tjänstefordon nyttjas, fordonets reg.nr
- AL/GL (alt. i förekommande fall DC/PIC) anst. nr. samt signatur
- uppmärksammade avvikelser, med ev. angivande av orsak till avvikelsen
- vidtagen korrigerande åtgärd

Efter det att uppföljningen dokumenterats skriver den anställda under dokumentet som en kvittens av att han eller hon förstått avvikelsens innebörd och vilka korrigerande åtgärder som han/hon måste vidtaga.

Följa upp

Vid noterade avvikelser skall uppföljning av dessa ske vid ett senare tillfälle. AL/GL (alt. i förekommande fall DC/PIC) noterar vem som är ansvarig för denna uppföljning på blanketten "Internkontroll". Uppföljningen noteras i en för lokalkontoret upprättad journalföring över internkontroller.

Vid efterkontroll av noterad avvikelse görs notering på det ursprungliga dokumentet "Internkontroll" avseende datum när efterkontrollen genomförs samt vem som utfört kontrollen (anst. nr samt sign.). Uppföljning av noterad avvikelse noteras även i journalföringen över internkontroll. Vid upprepad avvikelse eller nyttillkommen avvikelse upprättas nytt dokument för internkontroll som journalförs på samma sätt som ovan.

Avvikelsehantering

Ta emot

- 1 För instruktionen gäller att om funktion för digital registrering av avvikelse enligt nedan rutinbeskrivning av någon orsak inte fungerar används istället papper och penna.
- 2 Avvikelse från anställd, kund alternativt underleverantör tas emot av kundtjänst, regionchef, driftchef, platschef, kundansvarig eller motsvarande.
- 3 Kommer avvikelsen in till någon annan person på företag noteras namn och telefonnummer som lämnas till kundtjänst eller motsvarande som tar kontakt med anmälaren.
- 4 Kundnamn, adress, datum, klockslag, eventuellt rapportnummer samt orsak till avvikelsen noteras så utförligt som möjligt på därför avsedd blankett "Avvikelse".
- 5 Vi ber alltid anmälaren att få återkomma med svar angående ärendet för att få möjlighet att kontrollera alla bakomliggande fakta innan vi meddelar svar och åtgärd.
- 6 Inkomna uppgifter skrivs in på avvikelseblanketten och läggs därefter in på serverplats K:/Drift/Avvikelser i mapp för resp. kostnadsställe/enhet.

Utreda

- 7 Kundtjänst, regionchef, driftchef, platschef eller kundansvarig beslutar om handläggare och ansvarig för vidare handläggning av ärendet.
- 7.1 Uppgifterna registreras på blanketten "Avvikelse" för aktuellt ärende.
- 8 Ansvarig enhet genomför en intern utredning angående avvikelsen.

Göra

- 9 Ansvarig undersöker vad som hänt och lyssnar om så behövs av samtalet via aktuell talregistrering
- 9.1 Orsakerna till avvikelsen noteras på avvikelseblanketten.
- 10 Ansvarig genomför åtgärder för att förhindra att problemet uppstår igen.
- 10.1 Ansvarig gör i avvikelseblanketten löpande återrapporteringar.
- 11 Ansvarig chef fattar ett beslut om vad som ska hända i ärendet.
- 12 Vid ev. kreditering av faktura ska godkännande ske enligt gällande attestordning:
- 13 Ekonomienheten meddelas att fakturan ska krediteras genom att antingen:
 - 13.1 Fakturakopia signeras och skickas till ekonomienheten, eller
 - 13.2 E-postmeddelande skrivs och skickas till ekonomienheten
- 14 Beslutad åtgärd registreras på aktuell avvikelseblankett

Ta kontakt med anmälaren

- 15 Kundtjänst eller ansvarig tar ny kontakt med anmälare, kund, underleverantör och talar om vad som gått fel och varför felet uppstått.

16 Meddelar om så är fallet att fakturan kommer att krediteras och vilka åtgärder vi kommer att genomföra för att felet i möjligaste mån inte ska uppstå igen.

17 Registrerar på avvikelseblanketten när kontakt har tagits och vad som sagts.

Följa upp

18 Ansvarig följer upp effekten av utförda åtgärder internt.

18.1 Registrerar på aktuell avvikelseblankett att uppföljning blivit gjord.

18.2 Efter c:a två veckor - om det anses nödvändigt och beroende på ärendets art - återkontakts anmälare för att kontrollera att allt nu fungerar som det ska.

18.3 Kvarstår problemet rapporteras detta återigen till ansvarig chef

18.4 Ev. kostnader för avvikelsen och ev. utebliven intäkt beräknas enligt frågeställningar på blanketten.

18.5 Beloppen förs in på avvikelseblanketten.

19 När ärendet genomgått samtliga steg i avvikelseprocessen enligt ovan stängs ärendet av ansvarig handläggare.

19.1 Stängt ärende finns kvar i K:/Drift/Avvikelser /resp. enhets kostnadsställenummer och kan eftersökas vid behov.

Rapportera

20 Utöver ovanstående görs följande:

20.1 Sammanställning av genomförda åtgärder (kostnader, uteblivna intäkter etc.) sker vid avhållna regionmöten efter resp. halvårsskifte samt årsskifte. Regionchefen svarar för att en sammanställning av inkomna avvikelser samt analyser av dessa görs och att förslag till förbättringsprojekt skapas.

20.1.1 Sammanställningar och analyser gör regionvis och rapporteras till LoV-ansvarig tillsammans med eventuella förbättringsprojekt/åtgärder.

20.1.2 Denna rapportering ska vara gjord senast vid utgången av januari samt augusti månad för behandling vid ledningens genomgång.

20.2 För löpande uppföljning av avvikelser är databasen tillgänglig ("online") för behöriga chefer.

20.3 Förslag på korrigerande åtgärder utarbetas av respektive ansvarig chef

21 Förslag på förebyggande åtgärder utarbetas av respektive ansvarig chef.

Kundklagomål och Avvikelsehantering

Nokas Security har i vårt ISO-certifierade lednings- och verksamhetssystem en rutin för reklamationshantering med syftet är att säkerställa en nöjd kund och effektiva processer. Varje Region-/Affärsområdes-/Avdelnings-/Driftchef etc. ansvar för att samtliga följer rutinen vid en eventuell reklamation. Samtliga eventuella avvikelser sammanställs och sedan ligger till grund för vårt ständiga förbättringsarbete.

Förbättringsförslag

Att arbeta med ständiga förbättringar, som en del i att hela tiden utvecklas och att kontinuerligt effektivisera och vidareutveckla våra leveranser, är en del i det dagliga arbetssättet inom Nokas Security. Som en del i vårt kvalitetsledningssystem finns en övergripande Förbättringsprocess – Ständiga förbättringar. Interna förbättringsprojekt, är en process som används för att ta tillvara på interna idéer för förbättringar.

Ledningens genomgång

Mötet Ledningens genomgång genomförs två gånger per år. Mötet följer en fast agenda som omfattar samtliga punkter som krävs enligt ISO 9001, ISO 14001 och AFS 2001. Till mötet kallas fyra fasta deltagare ur Nokas Securitys ledningsgrupp samt kvalitetsansvarig vid företaget, samt vid behov ytterligare representanter. Nokas Security följer den fastlagda agendan och under mötets gång beslutar ledningen om åtgärder i de fall sådana krävs, ansvarig för åtgärden utses och en "färdigtidpunkt" dokumenteras. Vid nästkommande möte görs en uppföljning av tidigare beslutande åtgärder och de som är genomförda avslutas och de som kvarstår noteras som restpunkter som behandlas och drivs vidare så att de kan avslutas så snart som möjligt. Dessutom sker en uppföljning av ledningsprocessens måluppfyllelse mot beslutande mål/mätetal.

3.2 Kravspecifikation - Bevakningstjänster

Del 1 - Bevakningstjänster Områdesbevakning med

- A) Rondering - inre och yttre
- B) Larmutryckning
- C) Brottsförebyggande och trygghetsskapande insatser
- D) Trygghetsskapande arbete

Samtliga dessa tjänster ingår i det garanterade uppdraget Bevakningstjänster.
Tjänsterna beskrivs mer utförligt nedan.

3.2.1 Bevakningstjänster - Personal, grundläggande kompetenskrav

Grundläggande krav på utbildning för väktare:

Kraven omfattar fast ordinarie personal samt semester-, ledighets- och sjukersättare dagtid så väl som nattetid.

- 1). Grundutbildning för väktare VU1 och VU2 skall vara genomförd enligt riktlinjer från Bevakningsbranschens Yrkes- och Arbetsmiljönämnd, BYA.
- 2). Personalens fortutbildning för väktare skall följa fastställda riktlinjer för fortutbildning av väktare enligt Bevakningsbranschens Yrkes- och Arbetsmiljönämnd, BYA.
- 3). Ordinarie personal ska, innan de påbörjar sitt uppdrag, ha genomgått en internutbildning som beställaren håller i. Nedlagd tid för utbildningen ersätts ej.
- 4). Personalen ska ha genomgått utbildning i L-ABC och brand grund samt hur man använder en defibrillator.
- 5). Leverantörens personal skall kunna presenteras och godkännas av kommunernas utsedda kontaktpersoner innan personalen påbörjar sin tjänstgöring.

Grundläggande krav på utbildning för ordningsvakt:

Kraven omfattar fast ordinarie personal samt semester-, ledighets- och sjukersättare dagtid så väl som nattetid.

Kraven för ordningsvakt är samma som ovan men med tillägg att det som nämns i lag (1980:578) om ordningsvakter uppfylls.

Huvudregeln är att väktarna inte får förekomma i belastningsregistret.

Beskriv hur ni avser att rekrytera och organisera personal för utförande av uppdraget.

Fritext

**Rekrytering**

Det är av största vikt att rekrytera rätt person till rätt plats. I det resonemanget ingår att personen har rätt kompetens, rätt utbildning, rätt attityd, förstår innebörden av sitt arbete som väktare samt har förståelse för kundens verksamhet. Nokas Security arbetar processtyrt med rekrytering vilket beskrivs kortfattat nedan. Rekryteringen av personal till ett uppdrag sker i enlighet med uppställda krav från kund i överenskommelse med driftchef på Nokas Security. Rekryteringen kan ske internt eller externt. I båda fallen är personalen alltid utbildad enligt föreskrivna regler. Generella grundkrav för rekrytering av väktare:

- fyllt 20 år
- ostraffad
- gymnasiekompetens eller motsvarande i svenska och engelska
- god hälsa och fysik
- psykiskt stabil
- förmåga att klara ensamarbete
- ordnad ekonomi (inga betalningsanmärkningar)
- körkort för personbil (gäller vissa tjänster)
- drogfri
- för larmoperatör krävs svenskt medborgarskap

Grundkraven kontrolleras genom personbevis, utdrag ur kriminalregister, betyg/intyg från skolor och

arbetsgivare, vid behov kontroll hos UC, uppvisande av körkort, intervjuer och referenser. Slutligen måste all personal som anställs bli godkänd av Länsstyrelsen, som gör en laglydnadsprövning. Utfärdat godkännande kontrolleras sedan årligen under hela anställningstiden.

Utöver grundkraven beaktar Nokas Security följande egenskaper:

- Förmåga att ge service och känna lojalitet
- Drivkraft att vidareutveckla tjänsten
- Trevlig, vänlig, utåtriktad, initiativrik
- Empatisk förmåga

Efter anställning får individen en grundlig presentation av verksamheten. Vid behov genomförs hälsokontroll för till exempel nattarbete eller annan fysiskt krävande arbetsfunktion. Den anställda skriver under att han/hon tagit del av policybestämmelser för väktare, uniformsbestämmelser och ordningsregler enligt kollektivavtal samt undertecknar tystnadsförbindelse. I vissa fall finns det behov av utbildning eller fortbildning, vilket planeras in för den anställda. Utbildningarna sker vanligtvis på BYA Vaktarskolan enligt uppställda krav som finns för de olika yrkeskategorierna och nivåerna. För ordningsvakt ansöks om ett ordningsvaktsförordnande hos Polisens tillståndsmyndighet och för skyddsvakt söks skyddsvaktsförordnande hos Länsstyrelsen samt i förekommande fall ansöks om tillstånd hos polismyndigheten att inneha skjutvapen och att förvärva ammunition.

De personlighetstester som ska genomföras sker det enligt följande rutin.

De som genomförs är s.k. "online-testning" och psykometriska tester* tillsammans med testföretaget Cut-e. Vi kan via vårt rekryteringssystem "ReachMee" bjuda in respondenter att göra vårt testpaket. Respondenten får en länk samt personlig inloggning och lösen för att kunna genomföra testerna. Så snart ett test slutförts, redovisas resultatet i rekryteringssystemet. Vi arbetar idag med interna kravprofiler för tre olika yrkeskategorier; väktare, ordningsvakter och skyddsvakter.

Följande testdelar genomförs:

- Ett personlighetstest (shapes) – där respondentens svar matchas gentemot en kravprofil (önskvärda egenskaper speciellt för väktare). Här mäts personlig arbetsstil, social interaktion, tankemönster samt drivkrafter.
- Ett begåvnings-test (scales) – som mäter begåvning och färdighet. Vi har valt att arbeta med ett test som heter "Verbal instruct". Testet avser att mäta verbal förmåga, förståelse av språkliga instruktioner, kunskaper i svenska samt hur snabbt respondenten lyckas lösa så många uppgifter som möjligt så rätt som möjligt. (Det är ett test där respondenten har 8 min på sig att lösa 24 textbaserade uppgifter).
- Ett integritetstest (squares) – ett test som mäter risk för kontraproduktivt arbete. Testet mäter beteende snarare än egenskaper och tar inte enbart hänsyn till respondenten – utan även dennes situation. Testet är sammansatt för att identifiera eventuella riskfaktorer hos respondenten, men mäter så klart även det direkt motsatta – nämligen säkerheten! Förutom en riskbedömning, kan även en säkerhetsrapport tas fram efter avslutat test där faktorer som hur säker, tillmötesgående och betänksam en respondent är!

*psykometriska tester = att mäta psykologiska faktorer som har ett samband med prestation i arbetslivet, som exempelvis kunskaper och färdigheter, attityder, intressen, personlighetsdrag och motivation. Mätning sker med hjälp av tester som levererar ett kvantitativt mått på den förmåga, attityd, egenskap etc. som instrumentet är avsett att mäta.

Introduktion

De olika delar som ingår när vi ska introducera nya medarbetare sker enligt nedan rutin:

Nyanställd

- Introduceras i sina kommande arbetsuppgifter
- Presenteras personligen och i interna media
- Utkvitterar arbetsrelaterad utrustning
- Erhåller om det ingår i tjänsten arbetsplats och/bil/parkering för bilberättigade
- Får mailadress vid behov
- Får kläder och eventuellt klädska
- Utbildningsbehov fastställs och planeras.

Presentera

Den nya medarbetaren introduceras i verksamheten (LoV) och i arbetsuppgifterna. Introduktionen omfattar:

- Affärsidé /processkarta
- Vision och övergripande mål
- Lednings- och verksamhetspolicy
- Kundfokus, processtänkande och ständiga förbättringar
- Allmän Bevakningsinstruktion
- Processer/rutiner medarbetaren berörs av
- Förbättringar genom Idé-forum
- Miljöarbetet
- Arbetsmiljöarbetet

När den formella delen av introduktionen är genomförd påbörjas den kundunika delen av genomgången där syfte och mål med uppdraget går igenom av arbetsledning och erfarna väktare. Målet med det är att individen ska få till sig kunskap och känna en trygghet i det arbete som ska utföras. När introduktion är klar påbörjas arbetet med utbildning.

Utbildning:

Planera

- 1 Kund redogör för särskilda behov av kompetens för uppdraget.
- 2 Kunskapsmål, målgrupp och tid för insats planeras.
- 3 Kunskapsmål skall dokumenteras och vara uppföljningsbara
- 4 Lämplig pedagogik skall användas

Genomföra

- 5 Utbildningsinsats genomförs. Extern konsult kan användas om så bedöms helt eller delvis.
- 6 Utbildningsaktiviteter anpassade till kunskapsmål och målgrupp
- 7 Anpassad pedagogik kan förekomma för deltagare med olika bakgrund och förutsättningar

Följa upp

- 8 Utbildningens effekt utvärderas i samband med medarbetarsamtal/personalmöte samt elektronisk kunskapskontroll och/eller skattning mot bestämda kunskapsmål.
- 9 Dokumentation av uppföljning skall ske.
- 10 Resultat av uppföljning skall redovisas för kund/uppdragsgivare.

Grundkrav för utbildning i detta uppdrag är för väktare VU 1 och VU 2 och för ordningsvakt med tilläggsutbildning enligt krav. All personal ska ha genomgått L-ABC, D-HLR och för beställaren definierad internutbildning. Vidare ska all personal presenteras för och godkännas av beställaren. Fortbildning sker enligt nedan.

Fortutbildning/kompetensutveckling

Formella utbildningar sker enligt krav för de olika personalkategorier vi har, antingen i egen regi med vår utbildningsenhet, eller via BYA som är ett branschgemensamt organ som anordnar utbildning för anslutna företag. Parallellt med den formella delen genomför vi egna/interna utbildningar vart femte år som är mer kund/uppdragsanpassad. Detta innebär tillsammans att personalen genomför intern fortbildning med två till tre års mellanrum. Utbildningsenheten på Nokas är lärare på Väktarskolan, instruktörer i Hjärt- Lung Räddning, instruktörer i självskydd samt skjutledare. I företaget finns en brandingenjör som utbildar personalen i brandskydd samt hjälper våra kunder med utbildningar, övningar och dokumentation. Exempel på fortbildning kan vara utökad juridik, utökad självskydd, konflikthantering, krishantering, teknisk bevakning, sjukvård med hjärt- och lungräddning, brandsäkerhet, personskydd, hotbilda- och riskanalys samt receptions- och bevakningssäkerhet.

För att klara detta uppdrag krävs det att all personal som är involverad i arbetet har en bred utbildning inom flera områden. Då förutsättningarna skiftar beroende på de enskilda individerna skapas utvecklingsplaner utifrån dem som personer. I de fall vi inte har egen kompetens i företaget att erbjuda utbildning/fortbildning köper vi tjänsterna från externa leverantörer. Dessa kan vara Era befintliga samarbetspartners inom olika områden alternativt utbildningsföretag med inriktning på efterfrågat behov. Förutom den formella fortbildningen har vi för detta uppdrag tagit höjd för ytterligare

kompetenshöjning vilket medför att all involverad personal ges möjlighet till årlig fortbildning. Denna är personlig och baseras på individens behov av fördjupningar inom olika områden. När vi strukturerar upp behovet av fortbildning utgår vi alltid ifrån individens bakgrund och tidigare erfarenheter vilket ger följande uppställning:

- Bakgrund och erfarenhet ger behovet av grundutbildning för att klara arbetet. Genomförs före uppdragsstart.
- Individens, ledningens och kundens uppfattning kring individen ger behovet av fortbildning. Genomförs löpande under uppdragsperiod.
- Registrering av fortbildningsbehov skapas i vårt personalplaneringssystem Optima vilket ger oss en samlad bild över behovet.
- Optima tillser att fortbildning varvas med arbete och att vi alltid håller oss inom ramarna för kollektivavtal och lagstiftning.
- Fortbildningen är målstyrd vilket ger oss en möjlighet att mäta resultatet.
- Ansvarig för processen är driftchef.

Uppföljning sker enligt rutiner, delprocesser, som finns beskrivna i våra interna system under huvudprocesserna bevakning och resurs. Utgångspunkten är vid uppföljning:

- Dokumenterat fortbildningsbehov och mål sätts upp.
- Fortbildning genomförs i enlighet med dokumenterat behov.
- Mätning av resultat av given fortbildning att målsättning är uppfylld.
- Fortsatt behov eller nya mål sätts upp.
- Ansvarig för processen är driftchef.

Redovisning mot er sker löpande över året. En komplett sammanställning sker i anslutning till årlig avstämning där vi redovisar behov och genomförd fortbildning samt målformulering för kommande period.

Det vi beskriver i denna text är att vi arbetar med en strukturerad kontinuerlig vidareutbildning som en vital del i vår verksamhet och vår personals personliga utveckling. Inom Nokas Security har vi policy och ett arbetssätt som säkerställer att närmsta chef årligen genomför utvecklingssamtal med alla anställda, vilket är en viktig del av kompetensutvecklingen. Syftet är att utefter en given mall diskutera det gångna året, nuläget och att komma överens om mål för framtiden. En jämförelse görs också med samtalet året innan, som har dokumenterats och signerats av båda parter. I samband med utvecklingssamtalet identifieras utvecklingsbehovet och en personlig kompetensutvecklingsplan skapas. Den varierar beroende på typ av tjänst, erfarenhet och utbildning, och kan innehålla såväl förbättringsområden för befintligt uppdrag eller kompetensbreddning. Målsättningen är en ökad kunskap, engagemang och motivation hos medarbetaren.

Organisera uppdraget

Organisationen för uppdragen kommer att utgå från centralt kontor i Stockholm. Ytterst ansvarig är Avdelningschefen som till sin hjälp har Uppdragsansvarig (driftchef), dagarbetsledare och fältgruppledare dygnet runt. Dedikerade bevakningsfordon för uppdraget kommer att finnas på plats under de tider uppdraget ska genomföras. Fordonen kommer att vara utrustade enligt i förfrågan specificerad lista. De medarbetare som skall tjänstgöra kommer att vara samma människor så långt det överhuvudtaget är möjligt. Se mer nedan. Ansvarig för att det blir så är central planerare i Stockholm. Innan uppdraget påbörjas kommer samtliga medarbetare att genomgå en utbildning och information om uppdragets karaktär och vad som förväntas. Personalen kommer att omsorgsfullt väljas ut för att motsvara uppställda krav och förväntningar.

För att ansvarsfördelningen ska bli tydlig och informationsflödet ska fungera så effektivt som möjligt, kommer Nokas att vidareutveckla vår befintliga leveransorganisation till ett dedikerat kundteam för samarbetet med er. Syftet med kundteamet är att alla personer inom organisationen som är delaktiga i leveransen, hela tiden ska ha uppdaterad information om samarbetet, inklusive unik kunskap om avtalet, leveransvillkor, rutiner, utbildning och instruktioner. Det övergripande målet är naturligtvis att leverera enligt överenskomna kvalitetsmål, samt att ha en effektiv leveransorganisation med enkla och snabba beslutsvägar. I ett dedikerat kundteam är det viktigt att ha en intern ansvarig för teamet som också fungerar som en Single Point of Contact, vilket skapar en enkelhet och god tillgänglighet för er i kommunikationen och underlättar för snabba beslut som rör uppdraget. För er kommer Uppdragsansvarig (driftchef) att ha detta ansvar.

Uppdragsansvarig har huvudansvaret för verksamheten och är ytterst ansvarig för alla delar inom avtalet uppfylls och levereras korrekt. Förutom att säkerställa utförandet av uppdraget, ansvarar denne även för sin personal vad gäller fortlöpande rekrytering, kompetensutveckling samt arbetsmiljö. Genom att ha det övergripande ansvaret för allt som rör avtalet, statistiksammanställning, eventuella ändringar av omfattningen eller liknande har driftchefen de befogenheter som krävs för att genomföra förbättringar och utveckla uppdraget tillsammans med kunden. Gruppledarna har en nyckelposition utanför kontorstid och coachar de anställda i uppdraget med speciellt ansvar för den minutoperativa driften. Den viktigaste delen i ett kundteam är personalen på uppdraget, som måste vara väl införstådda med vilka rutiner, regler och policyer som är unika för just detta uppdrag. För att klara detta åtagande enligt era önskemål och krav kommer den personal som arbetar med uppdraget, förutom att ha all lagstadgad utbildning som väktare och/eller ordningsvakt samt övriga utbildningar som krävs för uppdraget.

Att vi endast använder personal som har all den formella utbildning som krävs säkerställs i vårt planeringssystem Allocate Optima. Det är ett moderna IT verktyg som förenklar schemaläggning och där produktionens behov är i fokus vilket leder till en optimal bemanning. Det handlar inte bara om att schemalägga personalen på bästa sätt utan även hjälpa ledningen att ha full kontroll på de ekonomiska och kvalitativa aspekterna i verksamheten. Vidare så nekar systemet att planering av personal som inte är utbildade och godkända vilket säkerställer att vi alltid har rätt personal på plats.

Den resurs som krävs för ordinarie uppdragsutförande på årsbasis är följande. Bevakningsuppdragen bestående av det fasta åtagandet innebär att vi måste tillföra cirka femton (15) personer. Detta är baserat på den information ni lämnat i anbudsförfrågan. Nokas kommer också se till att det finns extraresurser för er som är objektsutbildade och känner till vilka policyer, instruktioner och rutiner som gäller för uppdraget. Extraresurserna kommer i första hand att täcka för planerad och oplanerad frånvaro på uppdraget, och kommer med jämna mellanrum att bokas in på uppdraget för att upprätthålla kompetensen. Denna extra resurs innebär att vi utökar med drygt 50 % av basbemanningen vilket innebär att det är cirka 23 personer som kommer att utbildas för de fasta åtaganden som ingår i det totala uppdraget.

För övrig incidentberedskap kan vi, tack vare vår stora organisation i Stockholmsområdet, snabbt vara på plats med stora resurser vid en större incident. Vi har vana vid att med kort varsel allokera våra resurser, och vi har den uthållighet som krävs för att hålla uppe en effektiv bevakning vid ett plötsligt tillbud och under en längre tidsperiod om så krävs. Utöver denna resurs har vi vår ungdomsgrupp som kommer bidra med sin erfarenhet där de är en del av vår leverans. Denna beskrivs på annan plats i vårt anbud.

3.2.2 Bevakningstjänster - Kostnader och nedlagd tid för utbildning av personal

All personal ska ha för uppdragets utförande nödvändig och lämplig uniform och utrustning, vilket ska tillhandahållas och bekostas av leverantören.

Kommunerna ska kunna styra valet av personalens uniformering inom ramen för anbudsgivarens ordinarie uniformskollektion.

3.2.3 Bevakningstjänster A) Områdesbevakning - allmänt



Målet för bevaknings uppdraget är att skapa trygga och säkra platser för dem som bor, verkar och vistas i kommunen

Områdesbevakning (väktare med bil) av Järfälla kommuns fastigheter inklusive inhyrda lokaler och offentliga platser, ska ske alla dagar, mellan kl 17.00 – 04.00.

Områdesbevakning (väktare med cykel och senare bil) av Upplands Väsby kommuns fastigheter inklusive inhyrda lokaler och offentliga platser, ska ske alla dagar, mellan kl 16.00 – 03.00.

Områdesbevakningen får inte utföra uppdrag åt andra kunder under ovanstående tider, utan att först ha inhämtat ett godkännande från beställaren.

Rondering av kommunens fastigheter inklusive kommunens inhyrda lokaler och offentliga platser, ska kontinuerligt varieras och ske enligt oregelbundna tidsintervaller och anpassas till kringliggande omständigheter samt beställarens önskemål (med hänsyn tagen till omständigheter som gör att prioritering av ronderingen eller andra arbetsuppgifter behöver göras).

Övergripande information om respektive kommun, framgår av bilaga 1 - Deltagande kommuner. Detaljer för kommunens fastigheters inklusive kommunens inhyrda lokalers utformning och läge, meddelas till leverantören i samband med avtalstecknandet.

Beskriv hur områdesbevakningen avses läggas upp för respektive kommun samt hur det förebyggande arbetet för att skydda beställarnas objekt ska läggas upp. Beskrivningen ska vara tydligt kopplad till detta uppdrag.

Beskriv hur områdesbevakningen avses läggas upp för respektive kommun samt hur det förebyggande arbetet för att skydda beställarnas objekt ska läggas upp.



Fritext

Områdesbevakning med definierat innehåll läggs upp i väktarnas handboken för instruktioner och rapportering, Guard Tools. Det innebär att de för varje pass får en körlista på de objekt som ska besökas under passet. Detta läggs upp så att de fasta objekten alltid finns med och att stor variation för övriga objekt skapas. Samtliga objekt kommer att besökas enligt den frekvens ni önskar för respektive kommun.

Arbetspasset påbörjas med att respektive väktare meddelar larmcentralen att de är på plats. Därefter går de in i Guard Tools för att kontrollera körlista för passet, om det tillkommit några extrauppgifter eller annan information som behövs. Kontroll av e-post för att se om beställaren skickat något som påverkar passet. Samtal med tjänstgörande arbetsledare och i förekommande fall med övriga intressenter såsom Polis, nattvandrare, socialtjänst etc. Därefter sker kontroll av fordon och utrustning.

Det operativa arbetet på fältet styrs utifrån den körlista som är aktuell för passet men väktarna ska alltid beakta förebyggande insatser, d.v.s att skadegörelse och andra brott inte sker, t.ex. genom att lära känna grupper av ungdomar i utsatta områden. Detta genom att besöka fritidsgårdar, skolgårdar där ungdomar brukar vistas, vara ute bland ungdomarna, prata med dem och vara en god förebild. Bevakningen utförs enligt den allmänna bevakningsinstruktionen och de objektsspecifika instruktionerna som upprättats. Under arbetspasset hanteras de situationer som uppstår, åtgärdar de larm, störningar och jourjobb som kommer in. Väktarna har kontinuerlig kontakt med kollegor i närområdet och i övriga Stockholmsområdet för få en bild av hur situationen ser ut och om det är något som kan komma att påverka deras eget arbete under passet.

Upplägget är lika för respektive kommun och kommer att för Järfälla att utföras mellan klockan 17.00 - 04.00 och för Upplands Väsby mellan klockan 16.00 - 03.00 årets alla dagar.

3.2.4 Bevakningstjänster A) Yttre och inre rondering

Yttre rondering:

Områdesbevakningens rondering utformas senare i instruktion till antagen leverantör - baserat på leverantörens förslag till upplägg.

Leverantören ska ha genomfört yttre rondering av kommunens fastigheter (se bilaga 1), inklusive kommunens inhyrda lokaler, vid minst ett (1) dokumenterat tillfälle per månad.

Den yttre ronderingen av kommunens fastigheter, inklusive kommunens inhyrda lokaler, ska omfatta minst låskontroll av samtliga dörrar och kontroll av fönster samt andra mekaniska fastighetsskydd.

Vid yttre rondering av kommunens fastigheter inklusive kommunens inhyrda lokaler och närområdet

kring dessa, ska uppmärksamhet även riktas mot klotter, risk för bränder, skadegörelse, annat sabotage, samt folksamlingar. Uppmärksammas något av ovanstående ska det rapporteras till kommunen.

Inre rondering:

Beträffande vissa av de ovan angivna fastigheterna ska även inre rondering ske.

Antalet sådana fastigheter, och vilka fastigheter det gäller, kommer att meddelas till antagen leverantör.

Den inre ronderingen kan bl.a. omfatta funktionskontroll av larmanläggning, systematiskt brandskyddsarbete, risker för vatten- och gasläckage, el-utrustning och behörighetskontroll i hela fastigheten och lokalen. Behörighetskontroll (idkontroll) av personer som påträffas i lokaler ska alltid ske och rapporteras till kommun.

3.2.5 Bevakningstjänster - Personal med ledande befattning - kompetenskrav

**Driftansvarig**

En (1) driftansvarig (DA) hos leverantören ska vara ansvarig för uppdraget.

DA ska ha ett tydligt mandat från leverantörens ledning att kunna ta egna beslut i driften av uppdraget även om det är kopplat till ekonomiska aspekter. DA ska ha en stor insikt i det dagliga arbetet och ansvara för att bevakningspersonalen har rätt förutsättningar för att kunna utföra uppdraget enligt de upphandlande myndigheternas önskemål.

DA ska vara tillgänglig helgfri måndag-fredag, kl.8-17, övrig tid ska en arbetsledare kunna lösa DAs uppgifter. DA ska vara en kontakt för att göra instruktionsändringar, lämna önskemål, ge feedback m.m. DA ska även ansvara för att nyrekrytering av personal till uppdraget sker i enlighet med beställarens önskemål. DA ska ha tillräckligt med arbetstid att förlägga på uppdraget för att kunna tillgodose beställarens behov enligt ovan. DA ska inte arbetsplaneras/schemaläggas operativt i uppdraget, utan ska istället anses vara en övergripande resurs för att säkerställa leverans och kvalitet i uppdraget. Alla kostnader för DA ska ingå i lämnat pris för uppdraget.

Anbudsgivaren ska bifoga DAs CV som noggrant ska beskriva tidigare arbetsuppgifter/tjänster denne har haft som kan ge ett mervärde till beställaren. Längd på anställningar och utbildningar ska anges i CVet.

Av CV ska även framgå vilka utbildningar angiven DA har genomgått. Vid utvärdering kommer utbildningarna tas i beaktande, och vara en del i betygsättningen nedan, utifrån vilket mervärde de ger beställarna i detta uppdrag. Långa, gedigna utbildningar i för uppdraget relevanta områden ger mervärde.

Utbildningar hos extern part med öppen ansökan ger mer mervärde än interna utbildningar.

Det är meriterande om DA genomgått ledarskapsutbildning samt säkerhetsutbildning till t.ex. säkerhetssamordnare eller säkerhetschef.

Angiven Driftansvarig kommer att utvärderas och betygsättas utifrån hur mycket mervärde dennes erfarenhet och utbildningar ger beställaren i detta uppdrag. Betygskalan är 1 till 5 poäng, där 5 poäng är bäst. En arbetsgrupp som arbetar med upphandlingen kommer att betygsätta anbudet.

T.ex. En DA som endast uppfyller kraven ovan och har ingen övrig utbildning eller erfarenhet som ger mervärde i detta uppdrag, kommer att tilldelas 1 poäng. En DA som har lång erfarenhet av arbete i likvärdiga roller, för likvärdiga kunder med likvärdig problematik samt har flertalet gedigna utbildningar i hur man ska arbeta med de uppgifter som finns i detta uppdrag, kommer att tilldelas 5 poäng. Ytterligare exempel är att det är ett större mervärde att DA har arbetat i 5 år i likvärdig roll för en kund som är en kommun av likvärdig storlek och med samma problematik, än att DA har arbetat i 10 år för en väldigt liten kommun med en helt annan problematik.

Poängen kommer i utvärderingen att omvandlas till en procentsats som sedan dras av från det totala anbudspriset.

Se bilaga 3 - Utvärderingsformulär för mer information om hur utvärderingen går till.

Övriga kontaktpersoner

Anbudsgivaren ska för respektive del nedan redovisa en kontaktperson med kontaktuppgifter som är ansvarig för:


- Rondering
- Stationär bevakning
- Larmcentral
- Personskydd


Respektive kontaktperson ska efter kommunens begäran delta vid uppföljningsmöten.
Respektive kontaktperson ska delta vid eventuell anbudspresentation.

a. Bifoga angiven DAs meritförteckning

Bifogad fil



 1 bifogad fil

 CV Hakan Bilgic.pdf

b. Beskriv de mervärden angiven DAs erfarenhet och utbildning kan ge beställaren i detta uppdrag

Fritext



Vår dedikerade driftansvariga för uppdraget har arbetat med Nokas unika ungdomsgrupp i Stockholm under många år. Dels inom Nokas men också som driftansvarig inom Stockholm stad. Se bifogat CV.

De utbildningar han har är följande:

- Fortlöpande föreskrivna väktarutbildningar, gruppleddare-, ordningsvaks- och skyddsvaksutbildning
- Ledarskapsutbildning
- Arbetsmiljöutbildning, s.k. PAM
- Ungdomskonsulent Makira Teamet AB
- ASAP (individuellt människohjälp) utbildning (distans) läst år 1 av 2

De erfarenheter han tar med sig in i detta uppdrag:

- Har arbetat med ungdomar ca 8 år.
- Har arbetat som mentor till barn som placeras av kommunen & socialförvaltningen till olika familjehem.
- Har arbetat åt familjehem som mentor.
- Arbetar för närvarande, utöver ordinarie arbete åt Nokas, även med 3 olika ungdomar som mentor från MakiraTeamet AB.
- Har gått intern mentor samt familjehems utbildning
- Lugna Gatan under 1 år som externchef via Stockholm stad

Med den utbildningsbakgrund, åtta års erfarenhet av arbete med ungdomar med någon form av problembild och den tid och engagemang Hakan lägger ned kommer han att tillföra stora mervärden för er som beställare kring arbetet med vår ungdomsgrupp rörande socialt arbete.

c. Ange kontaktperson för rondering

Fritext



Hakan Bilgic

d. Ange kontaktperson för stationär bevakning

Fritext



Hakan Bilgic

e. Ange kontaktperson för larmcentral

Fritext



Peter Björklund

f. Ange kontaktperson för personskydd

Fritext



Cecilia Hellberg

3.2.6 Bevakningstjänster B) - Larmutryckning - Åtgärdsservice Allmänt



Kravspecifikationen gällande larmutryckning och åtgärdsservice gäller oavsett tid på dygnet, vecko- samt helgdag och i hela kommunen.

1) Larmutryckning och åtgärdsservice mellan kl 17.00- 04.00(Järfälla) kl.16:00-03:00(Upplands Väsby):

Leverantören ska kunna utföra larmutryckning och åtgärdsservice vid utlöst larm. Med larm avses inbrottslarm, överfallslarm, bråklarm, utrymningslarm, brandlarm, nödlarm, sabotagelarm, störningsjour, fastighetsjour och tekniska larm från larmanläggningar. Enklare fastighetsrelaterade driftlarm kan ingå dvs en visuell kontroll vid t.ex. kylanläggningar, vattenläckagelarm etc.

Om larm mellan kl 17.00- 04.00(Järfälla) kl.16:00-03:00(Upplands Väsby) överstiger områdesbevakningens kapacitet, t.ex. vid två olika larm på två ställen så långt ifrån varandra att det blir omöjligt att klara av avtalade utryckningstider, ska leverantören tillhandahålla extra larmutryckningar. Kostnader för larmutryckning och eventuella extra larmutryckningar under tiderna för områdesbevakning nedan ska ingå i ersättningen för den ordinarie områdesbevakningen. Inställelsetider för larmutryckning och extra larmutryckning anges i punkt Bevakningstjänster B) - Larmutryckning - Åtgärdsservice Inställelsetider. En prioriteringslista kommer att finnas gällande arbetsuppgifterna som ingår i uppdraget, där prioriteringsordningen för t.ex. överfallslarm, bråklarm, inbrottslarm etc. kommer att anges.

2) Larmutryckning och åtgärdsservice övrig tid:

Leverantören ska kunna utföra larmutryckning och åtgärdsservice vid utlöst larm. Med larm avses inbrottslarm, överfallslarm, bråklarm, utrymningslarm, brandlarm, nödlarm, sabotagelarm, tekniska larm från larmanläggningar. Enklare fastighetsrelaterade driftlarm ingår. Kostnader för larmutryckning och åtgärdsservice övrig tid får faktureras kommunen - pris ska anges i Prisformuläret. Inställelsetid för larmutryckning övrig tid anges i punkt "Bevakningstjänster B) - Larmutryckning - Åtgärdsservice Inställelsetider".

3) Leverantören ska hålla sig uppdaterad om vilka typer av larm, funktion och handhavande av de olika larmtyperna, som finns inom kommunen.

4) Vid larmutryckning ska leverantören utföra åtgärdsservice i form av att undersöka orsak till utlöst larm, förhindra upprepning av larm, åtgärda skador i skalskydd eller inre parti som kan bedömas som inre skalskydd mot andra kringliggande lokaler, funktionstesta larmanläggningen, bedöma nödvändigt skydd av restvärden, samt rapportera larmutryckningen enligt punkt Rapportering. Skador som upptäcks vid utryckningar och i samband med yttre och inre ronderingar ska alltid dokumenteras i rapport, inklusive digitala bilder. De person- eller brandrelaterade säkerhetsrisker som upptäcks ska dokumenteras enligt ovan (exempelvis rasrisk från tak som snö och is, brandfarligt material i närhet till byggnader).

5) Vid larmutryckning ska alltid utvändig och inre rondering genomföras i samband med att orsaken till utlöst larm undersöks och åtgärder vidtages.

Det finns ett antal larmanläggningar i respektive kommun (se bilaga 1, Deltagande kommuner). Angivet antal garanteras ej och innebär inga förpliktelser från kommunernas sida utan är endast en indikation på volymen.

Kommunerna har utöver de fastighetsrelaterade larmanläggningarna ett varierande antal portabla personlarm (överfalls- eller bråklarm) som används inom kommunen av personal med rörlig tjänst, vid hembesök eller i samband med förhöjd hotbild mot person. Larmutryckning ska kunna utföras vid larm utlöst från dessa.

Beskriv hur Ni avser att organisera larmutryckningen och åtgärdsservice inom ramen för denna upphandling.

Fritext



Nokas kommer primärt att använda den befintliga resurs som respektive kommun köper inom ramen för områdesbevakning. Om denna inte räcker till under arbetstiderna så tillförs utryckningsresurs från vår befintliga utryckningsverksamhet i Stockholm. De som arbetar där har lång erfarenhet av larmhantering och kan hantera flertalet av på marknaden använda system. Det är också denna resurs som används utanför områdesbevakningstid. Om larmhantering kräver två väktare så tillförs resurs även från denna grupp.

Larm som är kopplade till vår larmcentral skickas som uppdrag in i rapporteringsverktyget Guard Tools så att all hantering kring rapportering sker från samma enhet. Detta ger ett stort mervärde i ert uppföljningsarbete då ni får en samlad bild över händelser och åtgärder. Ni ser även samtliga tidpunkter för larmflödet med tid för inkommande till larmcentral till dokumenterad (med GPS koordinat) tid på plats, orsaker och åtgärder samt klar på plats. Under de tider då befintlig resurs inte finns på plats sker larmöverlämning till vår utryckningsverksamhet i Stockholm och ni får samma information från dem.

3.2.7 Bevakningstjänster B) - Larmutryckning - Åtgärdsservice Inställelsetider

Kravspecifikationen gällande larmutryckning och åtgärdsservice gäller oavsett tid på dygnet, oavsett vecko- samt helgdag och i hela kommunen.

Vid larm ska leverantören bege sig till larmande objekt skyndsammast möjligt, dock senast inom följande inställelsetider:

1) Inställelsetider inom områdesbevakningen kl 17.00- 04.00, Järfälla:

Larmutryckning - får ej överstiga 30 minuter

Extra larmutryckning (Om antalet larm mellan kl 17.00- 04.00, Järfälla) överstiger områdesbevakningens kapacitet) - får ej överstiga 30 minuter.

Om inställelsetiderna överskrider, utgör det en avvikelse - se Avtalsvillkor.

2) Inställelsetid annan tid kl 04.00-17.00, Järfälla:

Larmutryckning - får ej överstiga 60 minuter

Om inställelsetiderna överskrider, utgör det en avvikelse - se Avtalsvillkor.

1) Inställelsetider inom områdesbevakningen kl.16:00-03:00(Upplands Väsby):

Larmutryckning - får ej överstiga 20 minuter

Extra larmutryckning (Om antalet larm mellan kl.16:00-03:00, Upplands Väsby, överstiger områdesbevakningens kapacitet) - får ej överstiga 30 minuter.

Om inställelsetiderna överskrids, utgör det en avvikelse - se Avtalsvillkor.

2) Inställelsetid annan tid kl.03:00-16:00(Upplands Väsby):

Larmutryckning - får ej överstiga 30 minuter

Om inställelsetiderna överskrids, utgör det en avvikelse - se Avtalsvillkor.

Pris för larmutryckning utanför ronderingstid/extra larmutryckning ska anges i bilaga 3 - Utvärderingsformulär.

3.2.7.1 Bevakningstjänster B) - Larmutryckning vid olovliga bosättningar

Larmutryckning till olovliga bosättningar i kommunerna omfattar inte inställelse kraven utan skall utföras innan passavslut. Bevakningsinstruktionen kan förändras under avtalstiden exempelvis om lagstiftning eller förändringar i kommunens policy ändras.

Vid utryckning:

Respektive kommun informerar Leverantören om var det finns en olovlig bosättning eller av ansvarig beställare. Leverantören tar emot denna information som ett larm och besöker platsen snarast under sitt arbetspass. Leverantören informerar vänligt de personer på plats att de inte kan bo där. Då bosättare i regel endast talar sitt eget språk behöver Leverantören ha tillgång till en app eller motsvarande som översätter språk. Meddela även att ni avser att återbesöka platsen och då förväntar er att bosättningen har flyttat från platsen. Om inga personer påträffas ska återbesök ske samma dygn på kväll eller nattetid så att man försäkras sig om att det bor personer där eller inte. Om personer finns kvar på platsen ska leverantören fortsätta besöka platsen och meddela att ett avhysningsärende kommer startas. Om personer saknas ska ansvarig beställare på kommunen meddelas så att platsen kan städas. En tydlig återrapportering ska ske efter varje besök på platsen. I återrapporteringen ska redovisas GPS-koordinater, fotodokumentation, uppgifter om antal tält/husvagnar/människor, skräpstatus, om det finns barn på platsen, övriga observationer och hur svaret/reaktionen från bosättarna blev. Återrapportering skickas till av kommunen angiven person/funktion och ansvarig beställare på kommunen.

3.2.8 Bevakningstjänster C) Brottsförebyggande och trygghetsskapande insatser**Trygghetsskapande områdesbevakning**

Huvudsyftet med bevakningen är att preventivt arbeta för att skapa en trygg och säker kommun för de som bor, verkar och vistas där. Arbetet ska ha fokus på socialt kontaktskapande i syfte att skapa förtroende och ömsesidig respekt med medborgare för att i samverkan nå fram till målet om en trygg och säker kommun.

Leverantören ska delta i möten av olika slag, t ex. samverkan, trygghetsvandringar, gemensamma utsättningar och liknande med övriga på fältet som fältarbetare (förebyggare), trygghetsvårdar, polis, brandkår, räddningstjänst, anställda i kommunen m fl.

Leverantören ska tillsammans med beställaren arbeta för att minska skadegörelsen och få ner antalet larm i kommunen. I bevakningsuppdraget ingår också ständigt tänka kreativt och komma med förslag på nya lösningar på de utmaningar som förekommer.

Beställaren ska arbeta för att med god framförhållning styra områdesbevakningen. Under avtalstiden ska leverantören och beställaren tillsammans utveckla områdesbevakningen, i syfte att utveckla nya preventiva metoder i det brottsförebyggande och trygghetsskapande bevakningsarbetet.

Brottsförebyggande

Efter överenskommelse med beställare ska leverantören i den preventiva områdesbevakningen bl. a. genomföra regelbundna besök på fritidsgårdar och liknande verksamheter där det samlas folk för att etablera kontakt med medborgarna, i syfte att bygga upp ett förtroende och en ömsesidig respekt. För denna tjänst samt ovanstående tjänster utgår ingen särskild ersättning, utan den ska genomföras inom ramen för den ordinarie områdesbevakningen.

Beställarna vill att leverantören blir deras förlängda arm till medborgarna, en kontaktskapande och förtroendeingivande part som tillser att kommunens medborgare, fastigheter, gator och torg är trygga. Beställarna vill att detta sker i samverkan med alla aktörer som bidrar till trygghet för kommunen.

En viktig del i uppdraget är även att arbeta med förebyggande åtgärder för att minska skadegörelse på beställarnas fastigheter och andra ytor.

Uppstart- och avslutsplan:

Anbudsgivaren ska bifoga en uppstart- och avslutsplan som klart och tydligt visar hur denne kommer att arbeta vid uppstart av uppdraget samt hur denne planerar att arbeta för att lämna över uppdraget vid avtalets slut. Uppstart- och avslutsplanen ska tydligt redovisa vilka aktiviteter anbudsgivaren tänker genomföra, vad dessa aktiviteter ska leda till samt om aktiviteten används tidigare i annat uppdrag samt vad resultatet av det var. Planen bör vara tidsatt, tydlig och innehålla tidigare genomföra aktiviteter som har gett ett gott resultat.

Planen ska vara anpassad för respektive kommun.

Uppstart- och avslutsplanen kommer att utvärderas och betygsättas utifrån hur mycket mervärde den ger kommunen i detta uppdrag sett till hur mycket den underlättar uppstarten/avslutet av uppdraget hos beställaren samt hur tydlig, genomtänkt och beprövad (dvs att aktiviteterna använts vid tidigare uppstarter/avlut) uppstart- och avslutsplanen är.

Betygskalan är 1-5 där 5 poäng är bäst. En arbetsgrupp som arbetar med upphandlingen kommer att betygsätta denna del med ett gemensamt betyg.

Genomförandeplan:

Anbudsgivaren ska även bifoga en genomförandeplan för hur denne kommer att arbeta med brottsförebyggande arbete och trygghetsskapande insatser enligt ovan. Genomförandeplanen ska tydligt redovisa vilka aktiviteter anbudsgivaren tänker genomföra, vad dessa aktiviteter ska leda till samt om aktiviteten används tidigare i annat uppdrag samt vad resultatet av det var. Planen ska vara anpassad för respektive kommun.

Genomförandeplanen ska beskriva hur anbudsgivaren tänkt att arbeta inom nedanstående områden:

- Rondering
- Stationär bevakning
- Larmcentral
- Personskydd

Genomförandeplanen kommer att utvärderas och betygsättas utifrån hur mycket mervärde den ger kommunen i detta uppdrag sett till ökad trygghet och säkerhet inom kommunerna, ökad förståelse och engagemang hos medborgare, flexibilitet/anpassningsmöjligheter till kommunens prioriteringar, samt omvärldsbevakning inom kommunerna och närliggande kommuner/övriga länet. Aktiviteter som genomförts tidigare med goda resultat ger mervärde. Betygskalan är 1-5 där 5 poäng är bäst. En arbetsgrupp som arbetar med upphandlingen kommer att betygsätta genomförandeplanen.

T.ex. En genomförandeplan som endast uppfyller kraven ovan och har inga ytterligare aktiviteter som ger mervärde i detta uppdrag, kommer att tilldelas 1 poäng. En genomförandeplan som innehåller många och betydelsefulla aktiviteter som ger ökad trygghet och säkerhet i kommunerna och ger en ökad förståelse och engagemang hos medborgarna, kommer att tilldelas 5 poäng.

Ytterligare exempel är att det är ett större mervärde om aktiviteterna har genomförts tidigare och hos en kund vars uppdrag är likvärdig med detta uppdrag än att det är att genomföra helt nya aktiviteter som aldrig tidigare genomförts av anbudsgivaren.

Poängen för respektive del (Genomförandeplan och Uppstarts- och avslutsplan) kommer att slås ihop och sedan delas i två för att ge en sammanfattad poäng för delarna ovan.

Den sammanfattade poängen kommer i utvärderingen att omvandlas till en procentsats som sedan dras av från det totala anbudspriset.

Se bilaga 3 - Utvärderingsformulär för mer information om hur utvärderingen går till.


Anbudsgivaren ska bifoga en genomförandeplan för hur denne kommer att arbeta med brottsförebyggande arbete och trygghetsskapande insatser



Bifogad fil

 2 bifogade filer

 Genomförandeplan.pdf

 Uppstart och avslutsplan.pdf

3.2.9 Uppstart- och avslutsplan

Uppstart- och avslutsplan:

Anbudsgivaren ska bifoga en uppstart- och avslutsplan som klart och tydligt visar hur denne kommer att arbeta vid uppstart av uppdraget samt hur denne planerar att arbeta för att lämna över uppdraget vid avtalets slut. Uppstart- och avslutsplanen ska tydligt redovisa vilka aktiviteter anbudsgivaren tänker genomföra, vad dessa aktiviteter ska leda till samt om aktiviteten används tidigare i annat uppdrag samt vad resultatet av det var. Planen bör vara tidsatt, tydlig och innehålla tidigare genomföra aktiviteter som har gett ett gott resultat.

Planen ska vara anpassad för respektive kommun.

Uppstart- och avslutsplanen kommer att utvärderas och betygsättas utifrån hur mycket mervärde den ger kommunen i detta uppdrag sett till hur mycket den underlättar uppstarten/avslutet av uppdraget hos beställaren samt hur tydlig, genomtänkt och beprövad (dvs att aktiviteterna använts vid tidigare uppstarter/avlut) uppstart- och avslutsplanen är.

Betygskalan är 1-5 där 5 poäng är bäst. En arbetsgrupp som arbetar med upphandlingen kommer att betygsätta denna del med ett gemensamt betyg.

Poängen för respektive del (Genomförandeplan och Uppstarts- och avslutsplan) kommer att slås ihop och sedan delas i två för att ge en sammanfattad poäng för delarna ovan.

Den sammanfattade poängen kommer i utvärderingen att omvandlas till en procentsats som sedan dras av från det totala anbudspriset.

Se bilaga 3 - Utvärderingsformulär för mer information om hur utvärderingen går till.

3.2.10 Bevakningstjänster D) Trygghetsskapande arbete

Leverantören ska kunna utföra trygghetsskapande arbete till personal vid t ex. hemgång mellan arbetsplats och parkeringsplats eller kollektiva färdmedel.

För denna tjänst utgår ingen särskild ersättning, utan den ska genomföras inom ramen för den ordinarie områdesbevakningen.

3.2.11 (Endast Järfälla kommun) Bemanning av Socialkontorets reception



Denna tjänst avser endast Järfälla kommun.

Observera att Järfälla kommer att avropa denna tjänst med start 2017-08-01.

Anbudsgivare ska offerera receptionist med ordningsvaktsutbildning till receptionen i Socialförvaltningen i Järfälla kommun, följande tider:

Helgfri måndag-onsdag: 07:45-16:45

Helgfri torsdag: 07:45-18:45
Helgfri fredag: 07:45-15:00
1h lunchavdrag samtliga dagar.

Angående "uniformering" av ordningsvakt se punkt Uniformering.

Observera att även ordningsvakt ska ha utbildning i första hjälpen och hur man använder en defibrillator.

Arbetet innebär att utföra ordinarie arbetsuppgifter som receptionist samt säkerhets- och trygghetsarbete.

Arbetet innebär att vara kommunens ansikte utåt vilket ställer stora krav på ordningsvaktens profil samt servicekänsla och bemötande. Det ställs även stora krav på receptionsordningsvakt säkerhetstänkande, stresstålighet och förmåga att bemöta enskilda individer med särskilda förutsättningar.

Arbetet innebär nära samarbete och kontakt med kommunens anställda, besökare samt andra funktioner som har kontakt med receptionen och bland annat bedriver service till socialförvaltningen, t ex. posthantering, telefonväxel och vaktmästeri.

Observera att pris för denna tjänst är det timpris som lämnas för ordningsvakt i bilaga 3 - Utvärderingsformulär i den del som avser Järfälla kommun.

a. Beskriv två (2) st liknande referensuppdrag, inkl namn på kund, kontaktperson inkl kontaktuppgifter samt en beskrivning av referensuppdragen



Fritext

Referens 1

Kund: SIDA

Kontakt: Raine Särkiniemi

Telefon: 08-698 55 09

E-post: raine.sarkiniemi@sida.se

Uppdrag: Nokas levererar receptionstjänst med cirka 400 timmar per månad, ronderande bevakning, larmcentralstjänster och larmutryckning.

Referens 2

Kund: Svenska Spel AB

Kontakt: Tommy Thorén

Telefon: Direkt nr +46 10 120 31 42, Mobil nr +46 70 363 81 82

E-post: tommy.thoren@svenskaspel.se

Uppdrag: Nokas levererar receptionstjänst med cirka 200 timmer per månad.

b. Beskriv hur receptionsuppdraget organiseras, bemannas (inkl tillfälliga utökningar) och genomförs.



Fritext

Nokas bemannar uppdraget med för tjänsten utbildad och erfaren receptionspersonal. Personalen är utbildade ordningsvakter och testas för lämplighet före anställning. Ansvarig för leveransen är Driftansvarig och Avdelningschef vid vårt kontor i Stockholm. I grunden innebär beskrivna timmar att det är en (1) tjänst som efterfrågas. Vi kommer att utbilda tre personer som kommer planeras för arbete så att kunskap kontinuerligt bibehålls och att det alltid finns lokal kunskap. Vid tillfälliga utökningar är det någon av de tre som kommer arbeta i uppdraget om det inte är utökningar av större karaktär. I det läget kan även annan personal, med relevant utbildning, komma att användas men då arbetar de tillsammans med någon av de erfarna på objektet.

3.2.12 (Endast Järfälla kommun) - Väktare till Majorskan - boende för nyanlända

Denna tjänst avser endast Järfälla kommun.

Observera att Järfälla kommer att avropa denna tjänst med start 2018-01-01.

Anbudsgivare ska offerera väktare med väktarutbildning till flyktingboendet Majorskan i Järfälla kommun, följande tider:

Helgfri måndag-fredag: kl.09:00-18:00, antal väktare: 1

Helgfri måndag-fredag: kl.18:00-09:00, antal väktare: 2

Lördag, söndag, helgdag: kl.00:00-00:00, antal väktare: 2

Angående "uniformering" av väktare se punkt Uniformering.

Arbetet innebär att skapa en trygg och säker vistelse för boende och personal. En arbetsbeskrivning skrivs av leverantören och godkänns av beställare inför uppstart.

Observera att pris för denna tjänst är det timpris som lämnas för väktare i bilaga 3 -

Utvärderingsformulär i den del som avser Järfälla kommun.

3.2.13 (Endast AB Väsbyhem) Lås/upplåsningsrond

Väsbyhems huvudkontor, Centralvägen 1 – lås-/upplåsningsrond

Leverantören ska genomföra låsrondring av Väsbyhems huvudkontor. När det är säkerställt att ingen är närvarande i lokalerna ska tillkoppling av larmet ske.

Leverantören ska larma av Väsbyhems huvudkontor och i samband med det genomföra en inre rondring. Tider anges vid avtalstecknande.

Sigma Centrum: lås-/upplåsningsrond

Leverantören ska larma av centrumanläggningen varje dag. I samband med avlarmning ska leverantören låsa upp angivna dörrar och genomföra en rondring.

Leverantören ska även genomföra låsrondring av centrumanläggningen och tillkoppla larmet för byggnaden. Tider anges vid avtalstecknande.

I dagsläget är det oklart om stängningen, som infaller under ronderingsväktaren tid, kommer att ske av ronderingsväktaren eller om det krävs en extra resurs. Om den genomförs av ronderingsväktaren så tillkommer ingen extra kostnad för den uppgiften. Besked om detta kommer att ges leverantören innan avtalsskrivande.

Därav kan inga garantivolymer ges för detta uppdrag.

3.2.14 (AB Väsbyhem) Störningsjour

För att bidra till en ökad trygghet och trygghet för AB Väsbyhems hyresgäster skall leverantören leverera störningsjourstjänster till beställaren.

Beredskapstiderna för störningsjour gäller då AB Väsbyhem har stängt med en inställelsetid på maximalt 20 minuter.

Generella tider:

- Måndag-onsdag: 00.00 – 07.30, 16.00 – 07.30
- Torsdag: 19.00 – 07.30
- Fredag: 12.30 – 24.00
- Lördag, söndag, helgdag: Dygnet runt

Avvikelse av tiderna kan förekomma.

Leverantören ska ta emot störningsärenden från AB Väsbyhems hyresgäster och dess boenden via

beställarens jourtelefonnummer som är uppkopplat mot leverantörens larmcentral.

Anteckna uppgifter om vem som är anmälare, händelse och den störande samt tid och plats med adress och lägenhetsnummer.

På plats är leverantören representant för AB Väsbyhem och gör en bedömning av störningen genom att lyssna och lokalisera eventuell störning. Efter bedömning av allvaret i störningen kontaktas den störande och klagomålet framförs.

Den som stör uppmanas att vidta rättelse, om så sker kan störningsjouren lämna platsen. Om den störande inte vidtar omedelbar rättelse informeras den störande om att detta kommer att rapporteras till beställaren. Vid behov tas ärendet vidare och polis tillkallas.

Vid vissa typer av störningar, kan krävas att störningsjouren måste gå in i klagandes lägenhet, för att lyssna. Detta görs med eget omdöme.

Efter fullgjort uppdrag kontaktas anmälaren, för en muntlig återrapportering. Den som klagat ska veta, att klagomålet har medfört att vi för närvarande gjort vad som varit möjligt och att ev. vidare handläggning sker av AB Väsbyhem.

Rapportering av varje uttryckning ska noga dokumenteras skriftligen med tid och plats, namn och kontaktuppgifter till anmälaren, namn och lägenhetsnummer på störande, störningens allvarlighetsgrad graderat 1-5, händelseförlopp, om rättelse vidtagits samt eventuella övriga åtgärder.

Rapportering av händelser ska ske varje morgon via e-post och vara AB Väsbyhem tillhanda senast kl. 08.00.

Leverantör ska kunna vid behov och efter överenskommelse tillhandahålla vakt för stationär avlyssning/rapportering i klagandes lägenhet.

Störningsjoursärenden får utföras av områdesbilen mellan ca. kl 20.00 – 03.00, dvs. som en del av grunduppdraget. Störningsjoursärenden får dock bara utföras av områdesbilen mellan ca. kl 20.00 – 03.00 under förutsättning att den inte är upptagen med högre prioriterade ärenden (vilka dessa ärenden är informeras leverantören om efter avtalsskrivning).

Pris för detta är samma som "Larmutryckning utanför ronderingstid" i bilaga 3 - Utvärderingsformulär.

För uppdraget får underentreprenör användas.

3.2.15 Personskyddstjänster



Uppdraget som förtroendevald politiker och arbetet som anställd i kommunen kan generellt bedrivas utan allvarliga störningar. Uppdraget och arbetet kan dock innebära viss risk för att någon stor verksamheten, trakasserier, hot eller i värsta fall våld, även om risken är att anse som liten.

Anbudsgivaren ska kunna leverera personskyddstjänster av olika slag och under olika omständigheter, till exempel av en eller flera personer på mer än en plats samtidigt, vid enskilda möten, offentliga möten, publika evenemang, på arbetsplatser och i privata bostäder, under resa i eller utanför kommunen.

Exempel på personskyddstjänster som ska kunna levereras är:

- Civillklädda personskyddsväktare, med och utan användning av fordon
- Teknisk utrustning för skydd och bevakning av individ, fastighet eller egendom under kortare eller längre period, till exempel genom användande av personlarm, skalskyddsutrustning, öppen eller dold kameraövervakningsutrustning utom- och inomhus
- Bakgrundskontroller
- Interna brottsutredningar
- Risk- och hotbilsbedömning samt rådgivning
- Kontroll, genomsökning och säkring av lokaler
- Säker transport av person och egendom

Personskyddstjänster ska kunna beställas och levereras dygnet runt alla dagar på året.

Personskyddstjänster ska kunna beställas av beställaren i kommunen per e-post och telefon.

Anbudsgivarens beskrivning bör redovisa rutiner för mottagande av beställning, samt uppskattad tidsåtgång för att påbörja uppdrag av olika typer (inklusive förberedelser, leverans/installation, mm).

Anbudsgivaren ska ha erfarenhet av leverans av ovan nämnda personskyddstjänster.

Beskriv hur leverans av personskyddstjänster organiseras, vilken erfarenhet ni har av det, hur kraven uppfylls, samt vilken total kapacitet som disponeras avseende personskyddstjänster.



Fritext

Avdelning Skydd och Analys på Nokas Security AB skapar värdefull säkerhet hos myndighet, företag och privatpersoner. Vi tillgodoser Ert säkerhetsbehov genom risk och sårbarhetsanalyser för att genomföra anpassade åtgärder, handlingsprogram och riktade operativa insatser. Avdelning Skydd & Analys arbetar med konsultativt och operativt säkerhetsarbete. Hot mot personer och organisationer uppstår inom alla sektorer i samhället. När det händer är det ofta situationer med stor påfrestning för både den enskilde och organisationen. Vi skyddar personen i organisationen på ett professionellt och kostnadseffektivt sätt.

Våra verktyg är Analysen och Skyddet. Vi stöttar och lämnar råd till våra uppdragsgivare innan, under och efter en incident - genom riskhantering, krisinsatser och kontinuitetsarbete. Genom att analysera och bedöma hotbilder arbetar vi för att minska risker och för att ta fram tydliga och konkreta handlingsplaner vid en incident. Allt i syfte att skydda uppdragsgivarnas viktigaste tillgångar: människor, objekt och processer – så att drift och leveransförmåga säkras. En viktig del av det förebyggande arbetet är riskanalyser, hotbildsanalyser och utbildning/övning. Våra uppdragsgivare som finns inom mediebolag, transportindustrin samt förvaltning och näringsliv omfattas ofta av Säkerhetsskyddslagen (1996:627) och våra seniorkonsulter är därför säkerhetsprövade i klass 2. Skydd & Analys är sedan 1999 auktoriserad och godkända av Länsstyrelsen att bedriva personskydd samt utbilda i detsamma.

Vårt tjänsteutbud innefattar bland annat:

- Konsultation/rådgivning
- Personskydd
- Skyddstransporter
- Skyddsspaning
- Eventsäkerhet
- Säker Bostad
- Bakgrundskontroller
- Resesäkerhet
- Analyser
- Omvärldsbevakning
- Utredningar
- Utbildning
- Krisstöd

Organisation och personal

Avdelning Skydd & Analys är Stockholmsbaserad men verkar över hela landet samt internationellt. Avdelningen har en personalstyrka om totalt ca 15 personskyddsväktare. Merparten av personalen är personskyddsutbildad. Avdelningens personal är av blandad bakgrund, militär, polisär, stats- och beteendevetare, väktare m.m. Som tidigare nämnt så är Skydd & Analys sedan 1999 auktoriserad och godkända av Länsstyrelsen att bedriva personskydd samt utbilda i detsamma. Avdelning Skydd & Analys rekryterar och utbildar egen personal, vilket gör att vi bibehåller kvalitet och kontinuitet i våra levererade tjänster. Nyanställd personal genomgår teoretisk och praktisk utbildning och anses färdig först efter ett ca (1) år i vår egen verksamhet. Vid rekrytering av medarbetare till personskyddsverksamheten gäller en särskild noggrann urvalsprocess med tester inom olika områden. Det första steget i processen omfattar ett antal urvalskriterier, vilka ska uppfyllas för att vara en tänkbar kandidat. I det andra steget genomförs tester inom olika områden för att se och bedöma individens förutsättningar i bredare perspektiv.

Urval Steg 1

- Lägst 25 år
- Social kompetens
- Goda fysiska och psykiska förutsättningar
- God stresstolerans
- Körkort lägst klass B
- Minst 2 års branscherfarenhet
- Utdrag ut BR
- Ordna familjeförhållande
- Goda referenser från tidigare anställningar, kollegor, kunder. Urval Steg 2
- Fysiska och psykiska tester
- Köregenskaper och hantering av fordon
- Vapenhantering och skjuttester
- Stresshantering
- Språkkunskap
- Militär/polisiär bakgrund
- Akademisk bakgrund

Personal tillhörande Skydd & Analys vidareutbildas kontinuerligt för att bibehålla kompetens samt ligga steget före gällande säkerhetsfrågor och säkerhetsläget. Förutom de kontinuerliga utbildningar och övningarna gällande personskydd, skyddsspaning, sjukvård och vapen som hålls vardera kvartal. Så håller Skydd & Analys sig uppdaterade i säkerhetsfrågor gällande bland annat omvärlden, lagar och regler.

Beställning & tjänster

Personskyddstjänster går att beställa via både e-post och telefon, antingen till avdelningsmail eller till avdelningstelefonnummer. Skydd & Analys ser gärna ett uppstartsmöte med kontaktperson för att gå igenom samarbete, behov, kontaktvägar och övriga detaljer gällande beställning av personskyddstjänster. Tidsåtgång efter mottagen beställning är beroende på uppdragskaraktär. Vid personskyddsuppdrag genomförs alltid en hotbildsanalys och bakgrundskontroll av ärendet/person, om så är möjligt tidsmässigt. Vid akuta uppdrag så är inställetiden så effektivt och snabbt som möjligt, beroende på faktorer som bland annat nödvändiga förberedelse, teknisk utrustning, omvärld och trafiksituation m.m. Gällande analyser, så är tidsåtgången beroende på inriktningen. Analyser offereras efter efterfrågan och behov.

3.2.16 Fordon

De fordon som används i detta uppdrag ska vara miljöklassade enligt krav för minst år 2016.

1) Kommunen kan komma att beställa tjänster som omfattar fordon utan märkning, och ska då kunna beställa det.

2) Leverantörens bevakningsfordon ska vara utrustade med materiel för att personalen skall kunna utföra provisoriska åtgärder vid t ex skadegörelse, glasning eller annan skyddstäckning. Det ska även finnas:

- En verktygssats för enklare reparationsarbeten, såsom skiftnyckel, skruvmejslar, fasta nycklar etc.
- Startkablar för att kunna erbjuda starthjälp vid behov.
- Godkända och fastskruvade nyckelskåp för förvaring av nycklar och annat känsligt material.

I varje fordon ska det även finnas en kontrollista över de verktyg och material som ska finnas i bilen. Väktaren ska gå igenom och kvittera listan inför varje pass, i syfte att försäkra sig om att alla verktyg, material etc. finns i bilen och fungerar. Leverantören ska ha en rutin för detta, som efter förfrågan från beställaren ska visas upp.

3) Leverantörens fordon ska alltid vara utrustat med utrustning för brandbekämpning i form av en fungerande handbrandsläckare. Släckaren ska vara godkänd enligt SSEN 3-7, med hög effektivitetsklass, minst 55A233BC, storlek 6kg.

4) Leverantörens fordon ska vara utrustat med förstärkt första hjälpen-kit samt en (1) defibrillator som är funktionstestad.

Första hjälpen-kittet ska innehålla plåster, sårtvätt, kompresser, första förband, mitella, ögonskölj, pincett, säkerhetsnålar, munmask, handskar, räddningsfilt, kylvåse, druvsocker, brännskadegel, reflex samt sax.

5) Fordonen ska uppfylla emissionskraven enligt Euro 5.

6) Anbudsgivaren ska även beskriva hur man arbetar med att minska fordonens miljöpåverkan.

7) Leverantören ska ha tillgång till GPS-positionering på fordonen, positioneringsdata ska sparas hos leverantören. Leverantören ska på anmodan från beställaren redovisa var ett fordon har befunnit sig vid olika tidpunkter under bevakningspasset. Beställaren ska bl.a mot bakgrund av denna information och annan rapportering kunna mäta brottslighet och incidenter inom området för att ytterligare kunna effektivisera och styra bevakningsinsatserna dit behoven är som störst för tillfället.

8) Fordonen ska vara skyltade med texten "Jag kör för *beställarens* kommun ". Texten ska följa kommunens grafiska profil.

3.2.17 Kommunikation och kommunikationsutrustning - Allmänt

Kommunen ska alltid kunna kommunicera med leverantörens personal för uppdragets utförande via e-post, och via en särskild mobiltelefon.

Dessa kommunikationskanaler ska endast användas för detta uppdrag och endast under avtalets uppdragstid.

Mobiltelefonen får ej vara upptagen av andra samtal än de från eller till kommunen eller andra som berörs av avtalets innehåll och uppdragets utförande. Kommunen äger rätt att lämna ut den särskilda mobiltelefonens telefonnummer till den kommunen anser lämplig.

Förutom den särskilda mobiltelefonen och e-post ska kommunen ha alternativ möjlighet att komma i kontakt med leverantörens bevakningspersonal via leverantörens larmcentral. Kommunen ska även kunna kommunicera med leverantörens personal vid utförande av tillfälligt avropade tjänster via mobiltelefoner samt via leverantörens larmcentral. Kommunen ska dygnet runt kunna kommunicera med leverantörens arbetsledning via mobiltelefon samt via leverantörens larmcentral.

Leverantören ska ha utrustning för att ha kontinuerlig kontakt med bevakningspersonalen, veta var dessa befinner sig och logga personalens rörelser. Kommunen ska på begäran få ta del av loggarna över bevakningspersonalens positioner. Leverantören ansvarar för fasta och löpande kostnader för tillhandahållandet av kommunikationsutrustning och positionering.

3.2.18 Kommunikation och kommunikationsutrustning – Övrigt

Kommunerna har införskaffat, respektive kan under avtalsperioden komma att införskaffa, kommunikationsutrustning för Rakel-systemet (Radiokommunikation för effektiv ledning). Rakel är ett kommunikationssystem för trygg och säker kommunikation mellan aktörer inom samhällsviktiga funktioner.

Ett gemensamt kommunikationssystem ökar förmågan till samverkan, båda i vardagsarbetet och vid kriser. Systemets funktioner bidrar till att effektivisera arbetet inom och mellan de organisationer som använder det.

Kommunerna ser det som viktigt att i samband med händelserna kunna kommunicera med leverantören med hjälp av Rakel-systemet och dess kommunikationsutrustning.

Kommunerna vill därför att leverantören ska ha och/eller skaffa sig kunskap om Rakel-systemet och kontinuerligt följa utvecklingen inom området för Rakel-kommunikation.

Inledande hänvisning för mer information om Rakel görs till Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) hemsida eller i framtiden motsvarande myndighet.

Vid införande av Rakel-systemets kommunikationsutrustning ska kommunen ansvara för val av utrustning. Kommunen ansvarar för kostnader av den utrustning som tilldelas leverantören.

Leverantören ansvarar för kurskostnader som personalkostnader för utbildningen i uppdraget, grund-

och vidareutbildning.

Leverantören ska i samband med avtalstecknandet namnge den hos leverantören som kommer att ansvara för, sätta sig in i och följa Rakel-systemets utveckling.

3.2.19 Nycklar, passerkort, mm.

Administration av nycklar, passerkort, instruktioner, ritningar:

1) Leverantör erhåller det antal nycklar/ passerkort som erfordras för uppdraget. Nycklar och passerkort som leverantören erhåller från kommunen för uppdragets utförande ska skriftligen kvitteras vid erhållande och återlämnande. Kvittenser ska arkiveras hos leverantören och befintligt innehav samt återlämnanden ska kunna redovisas till kommunen.

2) Leverantören ska hantera nycklar, passerkort och koder samt instruktioner och ritningar så att det alltid kan skyddas från obehöriga. Hanteringen ska uppfylla krav enligt standard för bevakningstjänster SS 99100:2010, Swedish Standard Institute.

3) Leverantören ska ha ett säkert system för registrering av nycklar, passerkort samt koder där dessa nycklar och passerkort är identifierade och tillhörighet angiven utan risk för obehörigas åtkomst.

4) Leverantören ska försäkra sig om att överlämnade nycklar och passerkort överensstämmer och passar till respektive objekt.

5) Leverantörens ordinarie personal som utför arbete i enlighet med avtalet ska inneha personliga passerkort för uppdragets utförande. Passerkort av gemensam karaktär (gruppkort) får endast användas vid uttryckning, samt av extrapersonal.

6) Ej återlämnad nyckel/ passerkort likställs med förlust. Förlust av nycklar, passerkort, koder, instruktioner eller ritningar ska ske omedelbart (inom max 12 timmar från upptäckt) anmälas till kommunen och hanteras enligt rutin för reklamation.

Vid förlust av nyckel/passerkort kan skadeståndsanspråk från kommunen mot leverantören komma att ställas enligt bilaga - Avtalsvillkor.

7) Kommunen och leverantören ska, under tider som överenskommes med respektive part, kunna hämta och lämna eller på annat sätt revidera nycklar, passerkort, instruktioner och ritningar hos respektive part. Kommunen och leverantören står för sina egna kostnader.

8) Kommunen ska utan kostnad äga rätt att begära nyckel-, kort- och kodrevision av leverantörens innehav.

9) Under tid leverantörens lokaler är obemannade ska kommunens nycklar, passerkort, instruktioner, ritningar, mm, förvaras i låst säkerhetsskåp som lägst uppfyller kraven i Svensk Standard SS 3492 eller motsvarande krav och som är certifierade av ett ackrediterat certifieringsorgan eller annat utrymme med motsvarande egenskaper.

Utrymmet eller säkerhetsskåpet ska vara larmat. Larmet ska överföras till larmcentral som lägst uppfyller kraven SSF 136:4 eller motsvarande krav och som är certifierade av ett ackrediterat certifieringsorgan.

10) I händelse av överlämning till ny leverantör ska nycklar, passerkort och koder överlämnas i ett sorterat system som innebär att respektive nyckel, passerkorts och kods tillhörighet kan identifieras.

11) Datorer, handdatorer, USB-minnen och andra lagringsmedia där kundinformation finns ska skyddas från all form av obehörigt tillträde, förvanskning eller annan form av skada, under och efter avtalsperioden.

3.2.20 Skyltar och skyltning

1) Likformighet ska eftersträvas på kommunens fastigheter och av kommunen inhyrda lokaler.

2) Kvarsittande skyltar och dekalor med koppling till förhållanden som inte längre gäller, t ex uppgifter

om tidigare leverantörer av bevakning och larmteknik, ska av den nya leverantören avlägsnas från kommunens fastigheter och av kommunen inhyrda lokaler. Det ska ske på ett sådant sätt att inga skador uppstår i samband med demonteringen. Nya leverantören ansvarar för eventuella skador uppkomna i samband med sådan demontering.

3) Kommunen och leverantören ska vara överens om principen för användandet av skyltar och dekalering innan de placeras ut.

4) Leverantören ska tillhandahålla skyltar och dekalering.

5) Leverantören ska omgående ersätta avlägsnade eller förstörda skyltar.

3.2.21 (Endast Upplands Väsby och AB Väsbyhem) Ledningscentral

Upplands Väsby kommun och AB Väsbyhem har idag avtal med SOS Alarm och Stanley Security för larmcentraltjänster och kameraövervakningsanläggningar.

Leverantörens larmcentral ska ta emot larmärenden eller andra former av ärenden som SOS Alarm och Stanley Security – eller annan larmcentral Upplands Väsby kommun och AB Väsbyhem använder – förmedlar till leverantörens larmcentral som i sin tur vidarebefordrar larmärenden eller andra former av ärenden till leverantörens personal.

Upplands Väsby kommun ska ha ett dedikerat telefonnummer till leverantörens larmcentral som kommunens personal kan använda för att ringa leverantörens larmcentral utan att andra former av behörighetsbevis avkrävs. Kommunens personal ska då kunna beställa de tjänster som Upplands Väsby kommun beslutat.

AB Väsbyhem ska ha ett dedikerat telefonnummer till leverantörens larmcentral som hyresgäster ska använda för att ringa leverantörens larmcentral utan att andra former av behörighetsbevis avkrävs. AB Väsbyhem personal och hyresgäster ska då kunna beställa de tjänster som AB Väsbyhem beslutat.

Pris för ledningscentral ska anges i bilaga 3 - Utvärderingsformulär, flik Upplands Väsby.

Uppfylls ovanstående krav

Ja/Nej. **Ja krävs**



Svar

Ja

3.2.22 (Endast Upplands Väsby och AB Väsbyhem) Fastighetsjour och felanmälan

Leverantören ska ta emot fastighetsdriftslarm och felanmälningar utanför beställarens arbetstid.

Leverantören ska göra okulär besiktning över vilken insats som behövs för det aktuella fastighetsärendet. Vid den okulära besiktningen ska leverantören bedöma:

- Om det är Upplands Väsby kommuns eller AB Väsbyhems objekt
- Kontrollera om leverantören själv kan åtgärda fastighetsproblemet
- Om inte leverantören kan åtgärda själv så ska leverantören vidta andra åtgärder enligt överenskomna rutiner, t ex kontakta hänvisad

Upplands Väsby kommun fastighetsjoursutryckningar: ca 100 st år 2016.

AB Väsbyhem fastighetsjoursutryckningar: ca 838 st år 2016.

Pris per månad ska anges i bilaga 3 - Utvärderingsformulär i Upplands Väsby flik.

Observera att för AB Väsbyhem gäller uppdraget fastighetsjour och felanmälan från och med 2017-12-01.

Uppfylls ovanstående krav

Ja/Nej. **Ja krävs**



Svar

Ja

3.3 Kravspecifikation - Larmcentralstjänster

Larmcentraltjänster upphandlas endast av Järfälla kommun och dess bolag.

Larmcentralstjänster omfattar drift av larmcentral, samt larmförmedling med vissa angivna krav på svarstider, mm.

Larmcentralen ska vara certifierad enligt SSF 136:4 eller motsvarande.

Den larmcentral som anbudsgivaren tillhandahåller ska uppfylla de krav som ställs på larmcentraler i RPS FS 2012:18.

Upplands Väsby kommun med bolag vill dock få en offert på vad det skulle kosta för dem att köpa in larmcentraltjänster med kraven som anges i detta förfrågningsunderlag. Pris för detta anges i bilaga 3 - Utvärderingsformulär. Detta ska ses som en option som Upplands Väsby med bolag kan avropa under avtalstiden.

3.3.1 Larmcentraltjänster - Personlarm



Personlarm ska offereras som en komplett helhetslösning, dvs alla funktioner som behövs för att ett levererat och driftsatt personlarm ska kunna brukas av användaren, ska ingå, till exempel personlarmsenheten, SIM-kort och samtals- och abonnemangskostnader, anslutning till larmcentral, upprättande av åtgärdsinstruktion och vidareförmedling av utlöst larm till bestämda aktörer (polis, väktare, annan).

Personlarmet ska kunna programmeras och ska ha olika åtgärdsinstruktioner så som överfallslarm med polisiär utryckning, inklusive väktare, bråklarm med väktarutryckning och nödlarm med annan åtgärdsinstruktion.

Personlarmen ska ha viss teknisk kapacitet som minst omfattar följande:

- Modell med GPS-positionering inklusive inomhuspositionering och modell utan GPS-positionering
- Modell med dubbelriktad talkommunikation vid utlöst larm och modell med endast medlyssning programmerad
- S.k. man down-funktion, det vill säga om larmenheten befinner sig i liggande position under viss tid skickas ett larm automatiskt efter viss bestämd tidsperiod.
- Möjlighet att ringa upp larmcentral eller annat programmerat telefonnummer via knapp på personlarmsenheten
- Batteritid på minst 40 timmar
- Det ska finnas möjlighet att spåra enskilda enheter samt administrerar olika typer av larm via en webbaserad lösning som kommunen ska ha tillgång till
- Ska kunna kopplas mot valfri LC

Personlarmsenheter ska kunna hyras under kortare tidsperioder (1 månad) och längre tidsperioder (år).

Personlarmsenheter ska kunna beställas, levereras och driftsättas dygnet runt alla dagar på året.

Kostnader för larmutryckning ska inte ingå i prissättningen.

Anbudsgivaren ska beskriva hur ovanstående krav uppfylls.

Anbudsgivaren ska beskriva hur ovanstående krav uppfylls.

Fritext



Vi har tagit del av samtliga era krav gällande personlarm, och vi kan tillmötesgå er på samtliga punkter. Vi har också bifogat ett produktblad på den enhet med de funktioner som ni efterfrågar.

Beställning av personlarmsenheter kan göras genom de överenskomna beställningsvägar och tider som tas fram gemensamt. Modellen som beskrivs i bifogat produktblad är en utomhusmodell men observera att den finns även som inomhusmodell.

Larmenheterna är larmcentralsneutrala och kan kopplas in mot valfri larmcentral.

3.3.2 Larmcentral - larmförmedling - svarstider

- 1) Leverantörens larmcentrals åtgärdstid från inkommet utlöst larm får ej överstiga 45 sekunder, det vill säga tid från att larm inkommit till larmcentralen till dess åtgärd vidtagen enligt överenskommen instruktion påbörjats.
- 2) Leverantörens och larmcentralens svarstid för att mottaga telefonsamtal får ej överstiga 20 sekunder.
- 3) Kravspecifikationen för leverantörens och larmcentralens åtgärds- och svarstid gäller dygnet runt alla dagar i veckan.

3.3.3 Larmcentral – larmförmedling – driftsättning av avtal

Vid tidpunkten för avtalets start ska larmöverföring från kommunens fastigheter (inklusive inhyrda lokaler) vara genomförd och larmcentralen och dess larmförmedling ska vara driftsatt.

Leverantören ska samordna omkoppling/anslutning och driftsättning av larmanläggningar till larmcentral i samarbete med kommunens avtalade leverantörer.

Kostnader för teknisk driftsättning (åtgärder vid larmanläggningen) bärs av respektive kommun; kostnader för anslutning hos larmcentralen och administrativt arbete bärs av leverantören.

3.3.3.1 Allmänna krav kring larmcentral och larmförmedling



- 1) Leverantörens larmcentral ska för kommunens räkning kunna mottaga och förmedla olika typer av larm och utföra sedvanliga tjänster förknippade med en larmcentral, dygnet runt alla dagar i veckan.
- Med larm avses inbrottslarm, överfallslarm, bråklarm, utrymningslarm, brandlarm, nödlarm, sabotagelarm, tekniska larm från larmanläggningar.
- 2) Järfälla kommun ska ha ett eget dedikerat telefonnummer som kommunens personal och medborgare kan använda för att ringa in till leverantörens larmcentral.
Det ska framgå för larmcentralens personal att samtalet kommer från Järfälla kommun.
- 3) Leverantörens larmcentral ska kostnadsfritt upprätta de instruktioner som kan komma att behövas för uppdraget och ansvara för löpande uppdatering genom avstämning med kommunen. Kommunen ska kostnadsfritt på eget initiativ kunna ändra och uppdatera leverantörens larmcentrals instruktioner dygnet runt alla dagar i veckan.
- 4) Mottagning och förmedlingen av larm ska kunna omfatta alla de typer av larm och former av larmöverföringar som är vanligt förekommande, till exempel multicom, SIA-protokoll, robofon-protokoll, radiolänk, teleförbindelse, förhyrd ledning, uppringande modem, GSM, GPRS, ADSL. Mottagning och

förmedlingen av larm skall även kunna omfatta GPS-positionering.

5) Larmen och larmöverföringen ska kunna innehålla ett flertal olika karaktärer, minst 8 stycken.

6) Larmcentralen ska ha utrustning och manskap för att kunna hantera kameraövervakning, se punkt Larmcentral – larmförmedling – kameraövervakning.

7) Leverantören larmcentral ska kunna redovisa rapporter och statistik över larmcentralens verksamhet enligt Dokumentation – Rapportering – Statistik.

8) I händelse av att leverantören använder sig av larmcentral på underentreprenad ska kommunen kunna vända sig till leverantören i ärenden gällande larmcentralens verksamhet vid de tillfällen som kommunen finner så nödvändigt.

9) I händelse av att leverantören använder sig av larmcentral på underentreprenad ska kommunen även kunna vända sig direkt till underentreprenören i ärenden gällande larmcentralens verksamhet vid de tillfällen som kommunen finner så nödvändigt.

10) Tillägg och ändringar i t.ex. åtgärdsinstruktioner, kontaktpersoner, behörighetskoder etc. ska administreras inom 24 timmar.

11) Leverantören ska ha ett webbaserat program där kommunens personal kan skapa egna rapporter, se kompletta utryckningsrapporter, aktuella instruktioner, larm som inkommit, nummer på larmsändare mm. Detta ska presenteras på ett överskådligt vis och vara i bruk vid avtalets start. Det ska ej finnas en begränsning i lagringstid och informationen ska gå att exportera till PDF, word, excel mfl.

12) För det fall larmcentralen inte kan ta emot/behandla ett larm inom 90 sek ska annan larmcentral överta larmcentralens åtagande (redundans).
Anbudsgivaren ska beskriva hur ovanstående krav uppfylls.

Leverantören ska ha en väl fungerande och modern telefonväxel med spårbarhet och inspelning. Det innebär att leverantören ska kunna ta fram statistik på svarstider på olika inkommande telefonnummer samt genom inspelat material, kunna redovisa sitt agerande i olika situationer i händelse av att behov av det uppstår.

Järfälla kommun har idag 99st inbrottslarmsanläggningar och 98st personlarm uppkopplade. Överflytt av befintliga inbrottslarm och personlarm från nuvarande larmcentral, drift, ovanstående krav samt övriga krav avseende larmcentral ska ingå i det månadspris som anges i bilaga 3 - Utvärderingsformulär. Beställaren äger rätt att under kontraktstiden förändra uppdragens omfattning, ex beroende på verksamhetsförändringar eller annan orsak till förändrat behov. Förändring av denna art ska meddelas leverantören skriftligen senast 60 dagar innan förändringen ska börja gälla. Avgående uppdrag under kontraktstiden regleras i sin helhet med vid varje tillfälle aktuellt belopp. Beställaren ska kunna lägga till anläggningar för en fast summa som ska anges i bilaga Utvärderingsformulär.

Kapacitet vid katastrofliknande händelser

I händelse av t.ex. stor brand, omfattande strömbrott eller katastrofliknande händelse ska leverantören minst kunna klara av att inkalla extra larmoperatörer med kort varsel enligt nedan vid behov.

Inom en (1) timme – två (2) extra larmoperatörer på plats
Inom två (2) timmar – tre (3) extra larmoperatörer på plats

Anbudsgivaren ska beskriva hur kraven för larmcentral och larmförmedling uppfylls.

a. Beskriv hur larmcentralstjänsterna organiseras och utförs.

Fritext



Nokas Security har larmcentraler i Stockholm och Göteborg och är varandras primär och sekundärlarmcentral. Vi tar emot, förmedlar och åtgärdar inbrottslarm, överfallslarm, brandindikeringar, driftlarm och kameramottagning. Larmcentralerna är uppbyggda enligt gällande SSF-regler och är certifierade enligt SSF 136:4. Vi har bemanning dygnet runt, året om och assisterar hela Sverige. Vid båda larmcentralerna arbetar 4-7 operatörer med en gruppleddare per skift och varje larmcentral har en driftchef.

Vi arbetar även med hantering av olika jouruppdrag/ samtalsförmedling gällande exempelvis krisledning, störningsjour eller jourförmedling. Nokas larmcentraler använder i sin verksamhet larmhanteringssystemet InterVIEW för daglig larmhantering. Systemet mottar larm som automatiskt läggs upp i en larmkö för åtgärd av operatören. Larmprogrammet hjälper även operatören att prioritera ärenden, larm med högre dignitet läggs högst upp i kön för snabbare åtgärd. Innan uppdragsstart registreras larminstruktioner tillsammans med uppdragsansvarig. Larmoperatörerna står i ständig kontakt med våra väktare via Guardtools, radio samt telefon. Alla händelser loggas i realtid där varje larmorder mejlas dygnsvis, månadsvis eller annat val. Dessa händelser är även grunden till statistik som vi efter behov levererar.

Nokas Security ansluter de flest förekommande larmleverantörers produkter till våra larmcentraler, vilket möjliggör en flexibilitet gentemot kundmarknaden genom att vara produktberoende. Vi har bl a flera olika TCP-IP-system med gällande larmklassers pollning. Vi arbetar även med Add Secure (Multicom), övervakade/förhyrda ledningar, SMS, CCTV samt olika positioneringslarm och traditionellt uppringande larm. Vi har ett väl utbyggt nätverk av företag som inriktar sig på de tekniska områdena och fungerar som partners i dessa sammanhang.

Följande tjänster ingår i våra larmcentraler:

- Inbrott
- Överfall
- Drift
- Brand
- Hiss
- Kamera, video
- GPS-övervakning
- Jouråtgärder
- Felanmälan

Våra larmcentraler arbetar i en total interaktiv miljö, vilket ger dig som kund många mervärden. Ett exempel är högre tillgänglighet vid yttre störningar, då flera operatörer kan hantera samma ärende i både Stockholm och Göteborg (som flest 14 operatörer gemensamt). På vår kundtjänst arbetar elva medarbetare (varav en kundtjänstchef/ kvalitetsansvarig) som hanterar ändringar av befintliga och nya kunder, registervård, uppföljning samt eventuella reklamationer. Varje arbetsstation hos kundtjänst är utrustad med larmbehandlingsprogram, vid större yttre påverkan kan även dessa stationer nyttjas för drift. Vi arbetar för enkelhet vad gäller att ansluta, driftsätta eller underhålla larmanläggningar hos oss. Med enkla rutiner och en aktiv dialog erbjuder vi besvärsfrihet.

b. Beskriv hur överflytt från gammal larmcentral ska ske samt redovisa en tidplan för detta



Fritext

Vi föreslår att tidplan upprättas i samråd mellan parterna. Vi redovisar exempel på sådan. I projekteringen/ omkopplingen ingår representant/-er från Nokas Larmcentral samt kommunens avtalade leverantörer för larmanläggningar. Larminstruktioner upprättas i samråd.

Tidplan

Anbudsinlämning 2017-05-28

Utvärdering bedömd klar senast 2017-06-19

Avtalstecknande bedömd till 2017-07-01

Första samordningsmötet med Järfälla senast 2017-07-15

Inventering tekniska system Järfälla klar senast 2017-08-15

Implementering tekniska system, upprättande av instruktioner och rutiner och utbildning av all personal Järfälla klar senast 2017-08-15

Första samordningsmötet med Upplands Väsby 2017-07-15

Upprättande av instruktioner och utbildning av all personal Upplands Väsby klar senast 2017-11-15

c. Redovisa hur övertagande av larmsamtal/larm sker då ett larm inte kan behandlas inom 90 sekunder.



Fritext

Våra larmcentraler arbetar i en total interaktiv miljö, vilket ger dig som kund många mervärden. Ett exempel är högre tillgänglighet vid yttre störningar, då flera operatörer kan hantera samma ärende i våra larmcentraler både Stockholm och Göteborg.

Nokas larmcentraler har sin kundtjänst placerad i anslutning till larmcentralen i Stockholm och även den uppfyller regelverket SSF 136:4 vilket innebär att personalen även omfattar samma regler.

Kundtjänsts elva (11) medarbetare arbetar parallellt tillsammans med operatörerna under dagtid och detta innebär att dessa även kan hantera mottagning av larm från sina arbetsstationer. På så sätt kan kapaciteten snabbt förstärkas vid ökad belastning och toppar.

KPI- Svarstider

Larmcentralernas KPI avseende svarstider telefoni är 20 sekunder. KPI mäts varje dygn och redovisas varje vecka. Senaste redovisning: Inom 20 sek vid 75% av fallen.

Larmcentralernas KPI avseende kvittenstider av larm är 90 sekunder. KPI mäts varje dygn och redovisas varje vecka. Senaste redovisning: Inom 90 sek vid 95% av fallen.

Larmcentralens kundtjänst KPI avseende svarstider telefoni är 30 sekunder. KPI mäts varje dygn och redovisas varje vecka. Senaste redovisning: Inom 30 sek vid 85% av fallen.

d. Redovisa hur kravet på Kapacitet vid katastrofliknande händelser uppfylls



Fritext

Larmcentralsverksamheten drivs som ett eget affärsområde i företaget där specialister med lång erfarenhet av uppstarter, drift och proaktivt underhåll arbetar. Varje medarbetare har sitt ansvarsområde väl dokumenterat i sin arbetsbeskrivning. I respektive larmcentral arbetar normalt från fyra (4) till (7) operatörer samtidigt varav en (1) gruppleddare i varje larmcentral. Operatörerna är specialister inom området felanmälan/ mottagning av larm och har lång erfarenhet att hantera olika typer av anmälningar med återrapportering. Nokas larmcentraler har sin kundtjänst placerad i anslutning till larmcentralen i Stockholm och även den uppfyller regelverket SSF136:4 vilket innebär att personalen även omfattar samma regler.

Kundtjänst arbetar parallellt tillsammans med operatörerna under dagtid och detta innebär att dessa även kan hantera mottagning av felanmälan och hantera larm från sina arbetsstationer. På så sätt kan kapaciteten snabbt förstärkas vid ökad belastning och toppar under larmtidens första timmar. Det faller sig naturligt för oss att lägga primärmottagningen hos våra operatörer. I händelse av större katastrofer kan vi genom denna bemanning, snabbt och effektivt kalla in extra larmoperatörer.

e. Redovisa hur anbudsgivarens webbaserade program (se punkt 11)



Fritext

Nokas använder det webbaserade verktyget Guard Tools för instruktioner och rapportering. Det

innebär att vi har samlat all information kring ett kunduppdrag på en plats och använder samma verktyg för rapportering av händelser och åtgärder.

Med verktyget erbjuder vi ett samlat system för information, instruktion, utförande, rapportering och uppföljning. Systemet består av tre delar:

- Guard Tools Office (GTO) för administration och instruktioner
- Guard Tools Application (GTA) för rapportering
- Guard Tools Web (GTW) kundens portal

Nokas bygger upp en kundstruktur i GTO där man ställer in hur rapporter skall distribueras för ett eller flera objekt till flertalet rapportmottagare.

GTA är väktarens redskap på fältet, när väktaren är på larmutryckning så kan kunden i realtid se vidtagna åtgärder vid larmutryckning, larmrapport skickas även som PDF fil till ansluta rapportmottagare. När väktare startar sitt arbetspass kommer det fasta besöken upp i en specifik körlista, eventuella uppkomna extra beställningar lägger Arbetsledare in på väktarens körlista under arbetspasset. När väktare åker på larmutryckning använder sig Nokas av positionsangivelse för oberoende verifiering av ankomsttiden så kunden i antal meter ifrån det larmade objektet kan se ankomsttid.

GTW är kundens portal för uthämtning av rapporter. Som kund kan man sortera på t.ex. skadegörelse för att följa trender på en karta vart skadegörelsen ökar/minskar för att rikta resurserna till vissa områden. Tydliga diagram vart de sker flest händelser är enkelt att distribuera ut i sin egen verksamhet via mail. Under fliken extrabeställningar kan kunden sortera per objekt vilka adresser som haft extra tillsyn under angivna tidsperioder. Alla foton som väktaren tar med sin GTA ses med fördel i portalen, kommer även med som en mindre bild i rapportutskicket.

Operatör/Arbetsledare har i GTO en översikt av vart Nokas resurser finns för att snabbt kunna skicka väktarbil vid olika sorters insatser. Väktaren får en snabb notis med komplett information om koder/nycklar mm till sin Android vid larmutryckning utskickat från larmprogrammet för att kunna påbörja sin åtgärd.

All datakommunikation med systemet från alla mjukvaruklienter, krypteras med hjälp av SSL-certifikat och domänen använder säkerhetstillägg (DNSSEC).

Rapportering av övriga delar såsom kontakter med boende, fastighetsjour, allmän information kring händelser och åtgärder som ligger utanför de traditionella systemen sker genom dag/nattjournaler som ger mer utrymme att beskriva. Dessa anpassas till detta uppdrag och bifogas inte anbudet.

3.3.4 Larmcentral – larmförmedling – kameraövervakning

Leverantörens larmcentral ska vid avtalstecknandet ha teknisk möjlighet att ansluta kameraövervakning och bildöverföring samt bildpresentation för larmverifiering från kameraövervakade fastigheter och av kommunen inhyrda lokaler.

Leverantörens larmcentral ska vid avtalstecknandet ha teknisk möjlighet att göra utrop via kameraplattformarnas högtalare.

Möjligheten att ta emot kameraövervakning ska vara en redan fungerande funktion hos larmcentralen som kommunen efter beställning och överenskommelse ska kunna använda för sina kameraanläggningar.

Ett eller flera av följande fabrikat/plattformar för kameraövervakning ska kunna hanteras:

- Avigilon
- Milestone
- Bosch BVMS

Anbudsgivarens larmcentral ska kunna hantera bildöverföring via dessa plattformar, och eventuella kostnader för nödvändiga licenser och hårdvara för detta ska ingå i angivna priser för larmcentralstjänsten.

3.4 Kravspecifikation - Tilläggstjänster

Kommunerna gör bedömningen att behov av dessa tjänster kan komma att uppstå under avtalsperioden, och att behov av tjänsterna kan uppstå under alla årets dagar, dygnet runt. Kommunerna kan dock inte garantera någon volym av beställningar.

Leverantören ska kunna erbjuda angivna Tilläggstjänster.

Vissa av tjänsterna har redan beskrivits då de ingår i grunduppdraget - att de anges igen här betyder alltså att kommunerna vill kunna köpa tjänsten även vid andra tidpunkter, utöver grunduppdraget. I de fall de ingår i grunduppdraget, t.ex. väktar, ordningsvakt, väktare med bil etc. ska samma timpris gälla för extra beställningar som i grunduppdraget.

Vissa tjänster är nya och beskrivs lite mer omfattande i separata punkter nedan.

3.4.1 Beskrivning Tilläggstjänster



Tilläggstjänster består av följande:

A) Stationär väktare:

Stationär väktare vid olika sammanhang till exempel evenemang, ombyggnationer eller inträffade incidenter.

B) Ronderande väktare:

Ronderande väktare, till exempel vid beställning av extra ronder i och i anslutning till kommunens fastigheter inklusive kommunens inhyrda lokaler, med bevakningsfordon.

C) Väktare med hund (hundförare)

D) Ordningsvakt:

Ordningsvakt vid till exempel olika evenemang, ordningshållning, stationär bevakning eller reception.

E) Upprättande och genomförande av säkerhetskontroll vid offentliga möten enligt lag (2010:294) om säkerhetskontroll vid offentliga sammanträden i kommuner och landsting.

Ansaret omfattar all teknisk utrustning (t.ex. metalldetektor eller liknande anordning) och utbildad personal.

F) Hyra av portabel larmanläggning, inklusive installation och minst 8 st detektorer:

Vid tillfälliga installationer eller ersättning för ordinarie larmanläggning under viss tid.

G) Hyra av tillfällig mobil kameraanläggning, inklusive installation, för användning dygnet runt inom- eller utomhus; överföring till larmcentral ska kunna ske trådlöst.

H) Extra resurser utöver extra beställning

I) Flagging

Leverantören kan erbjuda angivna Tilläggstjänster.

Ja/Nej. **Ja krävs**



Svar

Ja

3.4.2 H) Extra resurser utöver extra beställning (vid brådskande händelser t.ex. demonstration, översvämning etc.)



Under dessa förutsättningar gäller inte den ordinarie leveransgarantin enligt punkt 3.2.7 ovan.

Leverantören ska vid brådskande händelser utöver bevakningsavtalets ordinarie bemanning, efter avrop med kort varsel, kunna tillhandahålla följande resurser inom respektive kommun:

1) Inställelse inom 60 minuter:

Fyra (4) väktare varav en (1) utrustad med ett (1) bevakningsfordon.

Två (2) portabla larmanläggningar (inbrott, brand, bråk, överfall).

2) Inom ytterligare 60 minuter.

Ytterligare fyra (4) väktare varav en (1) utrustad med ytterligare ett (1) bevakningsfordon.

De extra resurserna får ej ingå i annat bevakningsuppdrag utan ska för kommunens räkning kunna bedriva bevakning eller annan service- och säkerhetsåtgärd på anvisad plats under längre eller kortare tid efter att tjänsten avropats.

Timpris för ovanstående ska anges i bilaga 3 - Utvärderingsformulär.

Anbudsgivaren ska beskriva hur ovanstående krav uppfylls.

Anbudsgivaren ska i detalj beskriva hur ovanstående krav uppfylls dvs bl.a. hur fyra väktare med ett bevakningsfordon kan befinna sig på plats i respektive kommunen inom 60 minuter.



Fritext

Nokas har cirka 1 800 anställda i Stockholm. I vår ordinarie drift i Stockholm har vi 10 disponibla resurser som arbetar med larmutryckning, extrabeställningar etc. som snabbt kan sättas in vid ert behov. Det är från denna grupp vi initialt kommer bemanna med de extra resurser ni efterfrågar. I samband med att beställningen kommer till oss kommer planeringsavdelningen att kontakta andra som inte är i tjänst för att planera in dem på beställningen som då kommer komplettera och/eller ersätta de som först åkte till platsen så att denna resurs frigörs och kan återgå till ordinarie tjänstgöring.

Avdelningen förfogar över 40 fordon och ett stort antal larmväskor där det i grundplanen för denna typ av händelser skrivs in att utrustning ska medföras i samband med beställning.

Nokas har två kontor i Stockholm där utryckningsresurserna utgår ifrån. Dessa är Västberga Allé och Stadshagen. Verksamheten i Stadshagen kommer att flytta till Västberga Allé den 1 april 2018 och i samband med det kommer nytt kontor att upprättas i Norrort. Var detta kontor hamnar är ännu inte fastställt men verksamheten kommer att vara närmare Järfälla och Upplands Väsby i samband med flytten.

3.4.3 I) - Flaggning

Flaggning – allmänt:

1) Leverantören ska för kommunens räkning vid behov utföra flaggning enligt beställarens anvisningar.

2) Leverantören ska utföra flaggning med de flaggor som kommunen tillhandahåller.

3) Leverantören ska utföra flaggningen med svenska flaggan på de fastställda allmänna flaggdagarna.

4) Nu gällande allmänna flaggdagar har fastställts av regeringen i Förordningen om allmänna flaggdagar, (SFS 1982:270). Förändring av de allmänna flaggdagarna ska följas av leverantören.

5) Kommunen kan komma att avropa flaggning vid andra tillfällen än de allmänna flaggdagarna och på andra platser.

3.5 Övergripande krav - administration, mm

3.5.1 Dokumentation - Rapportering - Statistik - Instruktioner, Allmänt

Kraven gällande dokumentation, rapportering, statistik och instruktioner omfattar leverantören såväl som eventuell underentreprenör.

Leverantören ska kontinuerligt dokumentera det löpande arbetet, möten, händelser, störningar, skador och vidtagna åtgärder. Dokumentation, rapporter och instruktioner ska vara digital och digitalt tillhandahållas kommunen. All dokumentation, rapporter, statistik och instruktioner ska finnas lagrad hos leverantören under hela avtalsperioden.

Dokumentation, rapporter, statistik och instruktioner - oavsett framställare - ska anses som respektive kommuns egendom. Leverantören ska protokollföra alla möten, en kopia ska efter mötet alltid skickas till kontaktpersonen inom kommunen.

Alla kostnader för dokumentation ska bäras av leverantören.

Uppdragsinstruktioner (Bevakningsinstruktion)

Leverantören ska skriva en bevakningsinstruktion, för respektive kommun, som ska tas fram med hjälp av beställaren. Bevakningsinstruktionen ska vara färdig innan uppdraget påbörjas.

Bevakningsinstruktion ska skrivas för både ronderings- och stationär bevakning.

Vad som ska utföras bevaknings-/åtgärds-mässigt vid varje objekt specificeras i en uppdragsinstruktion. Instruktioner för varje objekt kommer att upprättas efter behov under uppdragstiden. Instruktionerna ska vara en hjälp för bevakningspersonalen i dennes arbete. Instruktionen ska även vara en bekräftelse på att beställare och leverantör är överens om vad som förväntas av samarbetet på objektsnivå.

Instruktionerna upprättas i samråd mellan beställare och leverantör och instruktionerna ska bl.a innehålla följande:

- Gångvägsbeskrivning
- Prioriteringslista för utryckningsverksamheten
- Förteckning över eventuella arbetsmiljörisker
- Förteckning över de kontrollmärken som finns utsatta på objektet, avser rapportering
- Förteckning över de specifika åtgärder som väktaren ska utföra vid rondering, utryckning etc.

Upprättade instruktioner är beställaren egendom och ska av leverantör återlämnas vid avtalets upphörande.

Instruktionerna ska signeras av leverantören och av beställaren.

Rapporter:

1) Leverantören ska fortlöpande rapportera händelser/företeelser som avviker från de normala rutinerna till kommunen.

2) Allvarliga händelser/incidenter som avviker från det normala ska omedelbart rapporteras till kommunen.

3) Leverantören ska ha ett digitalt ronderingsinformationssystem som ska ge möjlighet till kundrapporter till enskilda mottagare samt även sammanställda rapporter till centralare nivå.

4) Rapporterna ska alltid minst innehålla:

- datum och tidpunkt för händelse eller upptäckt av händelse,
- detaljerad beskrivning av händelsen och plats för händelsen,
- beskrivning av orsaken till händelsen och förslag till åtgärd för undvika händelsens återupprepning,
- beskrivning av vidtagna åtgärder eller annat beslut,
- uppgifter på samtliga inblandade i händelsen (där så är möjligt),
- uppgifter på rapportens utfärdare.

5) Kommunen ska ge ett slutgiltigt godkännande över rapportens utformning.

6) Kostnader för rapportering ska bäras av leverantören.

7) Rapport ska lämnas varje dag efter varje tjänstgöring eller enligt annat intervall eller annan mottagare som respektive kommun fastställer. Utryckning övrig tid ska rapport lämnas vid varje tillfälle.

Statistik:

1) Leverantören ska fortlöpande rapportera statistik. Statistiken ska utan anmodan överlämnas

månadsvis, halvårs- och helårsvis, samt därutöver på anmodan. Statistik ska alltid finnas tillgänglig.

2) Statistik ska innehålla innehålla uppgifter om:

- antal uttryckningar och orsak till uttryckning
- antal uttryckningar och orsak till uttryckning per objekt
- genomförda uttryckningars inställelsetider
- när och var yttre respektive inre rondering har genomförts
- antal minuter och timmar fördelade per typ av utfört uppdrag fördelade enligt avtalets omfattning (rondering, uttryckning etc) och tillfälligt avropade tjänster
- antal genomförda tjänster avropade för enskilda tillfällen samt typ av avropad tjänst
- gjorda iakttagelser avvikande från det normala
- inträffade händelser, tillbud, incidenter avvikande från det normala.

3) Statistik för larmcentralens verksamhet ska omfatta:

- antal mottagna larm fördelade över inkommande karaktärer (inbrottslarm, fellarm, sabotagelarm, bråklarm etc)
- antal mottagna larm per objekt fördelade över inkommande karaktärer (inbrottslarm, fellarm, sabotagelarm, bråklarm etc)
- vidtagna åtgärder på inkommande larm

4) Statistik över leverantörens fakturerade kostnader till kommunen för avtalets hela omfattning samt mängden tid ska skickas till beställaren enligt ovan angiven tidsintervall. Statistiken ska vara fördelad över kommunens kostnader och tid per typ av uppdrag i avtalet samt separat tillfälligt avropade tjänster under statistikperioden.

5) Statistiken ska föras digitalt och överlämnas digitalt.

6) Respektive kommun ska ha möjlighet att påverka statistikens innehåll och utformning.

7) Statistik framtagna för respektive kommun ska anses som den kommunens egendom.

8) Kostnader för statistik ska bäras av leverantören.

9) Leverantören ska ha en inloggningsbar portal där beställaren kan logga in för att hämta ut statistik.

Instruktioner:

1) Instruktioner för uppdragets utförande ska upprättas av leverantören. Bevakningsinstruktionen ska vara klart och godkänt av beställaren innan uppdraget påbörjas.

2) Leverantören ska upprätta samtliga instruktioner i digital form.

3) Anbudsgivare ska beskriva de system som anbudsgivaren avser använda för hanteringen av kommunens instruktioner.

4) Respektive kommun ska löpande dygnet runt, kunna ge leverantören instruktioner, tillfälliga eller permanenta.

5) Alla kostnader för framställning av instruktioner till leverantörens bevakningspersonal och respektive kommun, ska bäras av leverantören.

6) Då leverantören konstaterat avvikelser från instruktioner, tillfälligt fastställda rutiner eller andra överenskommelser, ska leverantören omgående uppmärksamma kommunen på detta, redovisa orsakerna till avvikelsen och vidtagna åtgärder samt förslag till nya instruktioner eller överenskommelse med anledning av avvikelsen.

3.5.2 Driftsättning och avveckling av uppdrag



1) Driftsättning av uppdrag:

Anbudsgivaren ska i anbudet beskriva en plan över uppstarten och driftsättningen av avtalets samtliga delar. Planen fastställs tillsammans med respektive kommun före driftstart.

Planen ska beskriva:

- Tidsaspekter.
- Rekrytering.
- Personalens introduktion och utbildning för uppdragets utförande.
- Tillvägagångssätt för uppstart, driftsättning och kvalitetssäkring av avtalet och uppdragets utförande.

Leverantören ska samverka och inhämta instruktioner och information om uppdragets utförande samt materiel t ex nycklar, ritningar, passerkort och koder av föregående leverantör och respektive kommun. Leverantören ska ha upprättat skriftliga instruktioner för uppdragets utförande senast 14 dagar före avtalsstart.

2) Avveckling av avtal:

Leverantören ska samverka och överlämna information om uppdragets utförande till ny leverantör.

Leverantören ska till respektive kommun återlämna nycklar, passerkort, koder och instruktioner samt ritningar och övrigt som i avtalet är reglerat som kommunens egendom. Överlämning ska ske strukturerat, med förteckningar, märkning av all material, samt även överlämnas i elektronisk form. Vid avveckling av detta avtal ska leverantören demontera sina egna skyltar och dekaler och demonteringen ska vara genomförd vid avtalets upphörande. Det ska ske på ett sådant sätt att inga skador uppstår i samband med demonteringen. Leverantören ansvarar för eventuella skador uppkomna i samband med demonteringen.

Beskriv hur uppstart avses genomföras.

Fritext



Etableringsplan

Nokas har utarbetat en plan för etableringsfasen mellan kontraktets tecknande och uppstart, inklusive en tidplan. Etableringsplanen genomförs som ett etableringsprojekt, baserat på en komplett projektorganisation bestående av en styrgrupp under ledning av avdelningschef och uppdragsansvarig, projektgrupp under ledning av uppdragsansvarig, och en stödgrupp. Projektets syfte och mål är att klargöra en robust och stabil organisation till avtalsstart. Nokas har erfarenhet från tidigare framgångsrika projekt, och kommer med detta som grund att genomföra planläggning, organisation och genomförande av etableringsprojektet med följande framgångsfaktorer:

- Definierad projektorganisation med projektägare som har ansvar för projektet med avseende på att mandat, överordnade planer och organisering blir antaget. Projektledaren ansvarar för att framsteg följer de av Beställaren godkända delplanerna för etablerings- och uppstartsperioden.
- Definierad mötesstruktur med frekventa och effektiva möten, Nokas/Beställare och projektgruppsmöten. Detta för att tidigt upptäcka avvikelser från planen, samt vidta eventuella korrigerande åtgärder.
- Definierad frekvens och form på rapportering (projektrapportering till Beställaren)
- Klargöra kanaler och former för intern och extern kommunikation.

Nyckelpersoner i driftorganisationen skall också vara djupt involverade i upprättandet av projektet.

Tidplan

Anbudsinlämning 2017-05-28

Utvärdering bedömd klar senast 2017-06-19

Avtalstecknande bedömd till 2017-07-01

Första samordningsmötet med Järfälla senast 2017-07-15

Rekrytering och presentation av personal Järfälla klar senast 2017-08-01

Upprättande av instruktioner och rutiner, utbildning av all personal Järfälla klar senast 2017-08-15

Första samordningsmötet med Upplands Väsby 2017-07-15

Rekrytering och presentation av personal Upplands Väsby klar senast 2017-10-01

Upprättande av instruktioner och rutiner, utbildning av all personal Upplands Väsby klar senast 2017-11-15

Därefter fortsätter processerna i takt med att kommande uppstarter ska ske. Rekrytering, presentation och utbildning av personal sker i god tid före uppstart

Uppstart

Uppstart med kvalitet säkerställs genom att vi arbetar med tre huvudprocesser: ledning, bevakning och resurs. Syftet är att säkerställa kvaliteten på våra tjänster gentemot kundmarknaden såväl som att ha ett internt verktyg för kontroll och uppföljning. Målet är att få nöjdare kunder, bättre lönsamhet och effektivitet i verksamheten. I uppstartsfasen kommer givetvis vårt certifierade arbete att ligga till grund för de processer som vi startar. I enlighet med certifieringen har vi identifierat de processer som krävs samt angivit hur dessa tillämpas i organisationen. Vidare har vi fastställt ordningsföljden och samverkan mellan processerna samt hittat metoder för att mäta och analysera hur dessa fungerar. I certifieringen är förbättringsåtgärder en av de viktigaste delarna och det som driver företaget framåt. Förbättringar görs inom alla processer, som är ett levande arbetsmaterial. Vårt kvalitetsarbete har skapat tydliga processer kring hur vi startar nya uppdrag där det i varje stag framgår vad som ska göras, vem som är ansvarig och hur arbetet ska mätas och följas upp.

Ansvar och mandat vid uppstart

Nokas Security har i sitt kvalitetsledningssystem tydligt klargjort vilket ansvar och mandat som följer med viss typ av befattning och tjänsteutövning. Detta innebär att företaget i leveransorganisationen kommer ha företrädare med ansvar och mandat motsvarande det som förväntas i nivåerna;

- Nivå 1 – Avtalsansvarig; strategisk samverkan, på 1-3 års sikt med mandat att företräda företaget i avtals- och operationella frågor i total avtalsomfattning
- Nivå 2 – Uppdragsansvarig; taktisk samverkan, på upp till 1 års sikt med mandat att företräda företaget i avtals- och operationella frågor i omfattning motsvarande budgetåret

Med denna organisation på plats har vi en tydlighet i ansvar och mandat vilket leder till att alla våra processer är implementerade vid uppdragsstart.

Processer för uppstart

Hela vårt ledningssystem inbegriper en omfattande dokumentation som sköts administrativt via en webbportal. Processbeskrivningar, mallar, dokumentationer, instruktioner finns att tillgå i systemet som används dagligen i vår verksamhet. Processerna är indelade i huvudprocesser och delprocesser, vilket innebär att varje huvudprocess kan ses som ett paraply med underliggande delar. Varje process har en processägare som ansvarar för att processen är korrekt, att brister i processen åtgärdas, att mallar upprättas och uppdateras och att förbättringar sker. Vi har i dag ett 70-tal delprocesser som vi kontinuerligt arbetar med. Varje process genererar olika administrativa hjälpmedel, t ex mallar. Dessa mallar hålls uppdaterade av processansvarig, godkänns av processägaren före användning, och skrivs ut av användarna vid behov.

När en överenskommelse nåtts att påbörja uppdraget upprättas en checklista – uppstart uppdrag eller checklista – uppstart stationärt uppdrag. Detta är beroende på typ av tjänst och vilken omfattning uppdraget består av. I dessa checklistor fastställs de av er definierade punkterna:

- 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 som ligger till grund för samtliga rond- och stationära uppdrag. Instruktionen som upprättas är ett levande dokument som uppdateras vid behov och det ägs av beställaren. De olika delar som är aktuella i detta uppdrag är bevakningsinstruktion – rond, bevakningsinstruktion – stationär och bevakningsinstruktion – uttryckning där detaljerad information med tydliga riktlinjer kring uppdragets utförande återfinns.

Implementeringsplan

Nokas Security har många års erfarenhet av att starta upp stora och komplexa bevakningsuppdrag, även nationella kunder på flera olika geografiska adresser. Vi vet hur viktig implementering är för det fortsatta uppdraget, och hur avgörande de första 100 dagarna av samarbetet kan vara. 100-dagarsprogrammet 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 Security efter en uppstartsprocess som bygger på en tidsaxel med väl definierade aktiviteter som syftar till att fånga upp förväntningar och avtalad tjänsteleverans. Detta sker i upprättade etableringsscheman som är tidsatta. Från avtalsstart 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 Security samt motsvarande hos Beställare.

Dessa möten syftar till att fånga de förväntningar som finns övergripande hos Beställare, 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. Nokas Security förväntar sig ett aktivt samarbete i implementeringsfasen, där representanter från Beställare bidrar med deras kunskap och råd för att underlätta implementeringen. Tiden från uppstartsmötet till dess verksamheten har varit igång ca 100 dagar sker hela tiden avstämningar mellan berörda kontaktpersoner hos respektive part för att säkerställa fullgod leverans. Denna process kallas hos Nokas Security för 100 dagars programmet.

Rekrytering av personal

Rekryteringsprocessen påbörjas direkt efter avtalstecknande där tilltänkt personal ska presenteras för Beställare. Samtliga som presenteras är utbildade och erfarna inom respektive yrkeskategori. Allt sker enligt handlingsplan Operativ personal. Stöd från HR avdelningen Centrala processer i etableringsplanen är rekrytering och utbildning för alla tjänster samt att tillse att utbildning och förordnanden är klart. Kartläggning och analyser i samband med etableringsperiodens uppstart samt tät uppföljning av hur utvecklingen fortgår är därför av största vikt. På så sätt kan vi fortlöpande stämna av att vi ligger rätt i förhållande till slutmålet. Vi har som målsättning att alla anställningsavtal sluts på ett så tidigt stadium som är möjligt. Arbetsplatsbedömningar genomförs i etableringsfasen för att kartlägga och värdera förbättringsmöjligheter relaterade till den fysiska arbetsmiljön, innan uppstart.

Inköp

Inköp av nödvändig utrustning är inarbetat i etableringsplanen.

Instruktioner och rapporteringsverktyg

Nokas upprättar erforderliga instruktioner och aktiverar rapporteringsverktyg för leveransen i god tid före uppstart. När dessa är klara presenteras samtliga delar för Beställare så att godkännande erhålls.

Organisation under uppstartsfasen

För att säkerställa samtliga delar kommer Nokas under uppstartsfasen att ha en större resurs än efterfrågat behov åt Beställare. Det innebär att vi säkerställer att arbetet flyter på enligt de krav och önskemål som finns fastställda. Denna resurs består dels av de personer i arbetsledande ställning som kommer att arbeta med uppdraget över tid. Den kommer också att utökas med personer med stor erfarenhet av uppstart av nya stora och komplexa uppdrag. Då vi har en väl fungerande organisation i Stockholm kommer de att bistå med erfarenheter och kompetens så att arbetet sker inom fastställt regelverk. Med dessa resurser vet vi att vi kommer att ha fullt fokus på leveransen och att ni ska vara förvisade om att alla processer är på plats och arbetet flyter på som planerat. För att beskriva att vi har erfarenhet och kapacitet att utföra efterfrågade tjänster med hög leverans kvalitet beskriver vi här de direkta resurser som vi ställer till ert förfogande inom leveransuppdraget och övriga resurser som vi vet krävs för att klara hela leveransbehovet. Allt för att ni ska känna en trygghet i oss som en möjlig samarbetspartner för de tjänster ni efterfrågar. Denna

organisation kommer finnas vid tider för uppstart av respektive uppdrag så att samtliga delar av leveransen startas och följs upp på korrekt sätt.

Avveckling av avtal

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 som fylls i och sparas i den avslutade kundmappen för uppdraget.

3.6 Pris



Anbudsgivaren ska fylla i priser i bilaga 3 - Utvärderingsformulär och sedan bifoga ifylld bilaga till anbudet. Priserna ska anges som exkl. moms och i SEK.


Tillägg för Obekväm Arbetstid (OB-tillägg):

OB-tillägg tillkommer på timpriserna enligt gällande kollektivavtal. Tillägget multipliceras med ett påslag om 1,4 för att täcka PO-kostnader.

Anbudsgivaren ska fylla i priser i bilaga 3 - Utvärderingsformulär och sedan bifoga ifylld bilaga till anbudet.



Bifogad fil

 1 bifogad fil

 Bilaga 3 - Utvärderingsformulär.xlsx

3.7 Anbudspresentation

Anbudsgivande företag vars anbud har kvalificerats kommer att inbjudas till anbudspresentation under veckorna 22-23. Tid för presentation meddelas per e-post under vecka 22 och beräknad tid per presentation är 90 minuter. Anbudsgivaren bör planera in utrymme för frågor från beställaren, frågorna ska inrymmas under avsatt presentationstid.

Fokus i presentationen ska ligga på angivna kriterier för utvärdering, inte på övergripande företagspresentation, företagshistorik och liknande.

Anbudspresentationen syftar till att ge anbudsgivare möjlighet att bekräfta sin förmåga att för kommunens räkning utföra uppdraget som skriftligen beskrivits i anbudet. Om det vid anbudspresentationen framkommer att kriterier för kvalificering eller att ställda krav inte uppfylls av anbudsgivaren kommer anbudet att förkastas. Vidare ska utsedd uppdragsansvarig visa förståelse för uppdraget, inge förtroende hos beställaren och besitta den kompetens och erfarenhet som krävs.

Under presentationen vill beställaren träffa:

-för uppdraget utsedd uppdragsansvarig (UA)

-i anbudet angivna personer ansvariga för larmcentral, personskydd, rondering och stationär bevakning.

Utsedd uppdragsansvarig ska delta vid anbudspresentationen, ges beställaren inte möjlighet att träffa denne kommer anbudet att förkastas.

4. Avtalsvillkor

4.1 Villkor under avtalstiden

4.1.1 Omfattning



(Punkten anpassas till respektive kommun vid avtalstecknande) Upphandlingen avser bevakningstjänster i form av rondering, larmutryckning, ordningshållning, larmprovning, flaggning och brottförebyggande och trygghetskapande tjänster för xxxx kommun. Beställaren förbinder sig inte att utta en viss volym under avtalstiden. Avtalet omfattar NN kommun och dess bolag xx, yy och zz. Dessa benämns tillsammans i detta Avtal som Kommunen.

Avtalet avser:

1. A) ett Grunduppdrag, bestående av:

Del 1 - Bevakningstjänster

Del 2 - Larmcentraltjänster (Endast Järfälla kommun)

Grunduppdraget levereras löpande över avtalstiden till fasta månadsbelopp.

1. B) Tilläggstjänster.

Tilläggstjänsterna är à prissatta och kan avropas av Kommunen vid behov.

Samtliga tjänster beskrivs i detalj i Kravspecifikationen Se publicerat förfrågningsunderlag med tillhörande bilagor för mer information om omfattningen och hur uppdraget ska genomföras.

4.1.2 Avtalshandlingars inbördes rangordning



Bestämmelserna i avtalshandlingarna gäller i följande inbördes ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till detta avtal
2. Detta avtal inklusive bilagor
3. Förfrågningsunderlag inklusive kompletteringar, förtydliganden och bilagor
4. Anbud daterat 2017-xx-xx med kompletteringar
5. Eventuella allmänna branschvillkor

Eventuella ändringar och tillägg kan endast ske efter skriftligt godkännande av behörig företrädare för både kommun och leverantör.

4.1.3 Avtalstid



(Punkten anpassas till respektive kommun vid avtalstecknande) Detta avtal gäller från och med «Dat_AvtalFran» till och med «Dat_AvtalTill». Avtalet kan, om parterna så överenskommer, förlängas. Överenskommelse om förlängning ska vara skriftlig. Sådan begäran om förlängning bör ske senast 3 månader innan avtalets utgångsdatum.

Första förlängningsoptionen kan löpa till och med «Dat_Forlangning1».
Andra förlängningsoptionen kan löpa till och med «Dat_Forlangning2».

4.1.4 Leverantörens åtagande och skyldigheter



Leverantörens åtagande i avtalet omfattar beställarens behov av bevakningstjänster. Uppdrag enligt detta ramavtal ska utföras i enlighet med avtalsvillkoren, samt kraven uppställda i förfrågningsunderlaget. I övrigt enligt överenskommelse med beställaren.

Leverantören ansvarar för att den personal som kommer i kontakt med kommunens beställare har kunskap om och är väl införstådda i förevarande avtal.

Leverantören får inte från annan än kommunen motta eller inhämta direktiv för uppdragets genomförande.

Vidare ska leverantören tillse att utförandet av uppdrag som omfattas av detta avtal sker i enlighet med samtliga gällande lagar, regler, författningar och förordningar, branschpraxis och etik, som är aktuella för uppdraget samt att verksamheten bedrivs med eventuella vederbörliga tillstånd.

Vid genomförande av uppdrag ska leverantören följa vid varje tidpunkt för kommunen gällande policydokument och eventuella riktlinjer inom aktuellt område.

Leverantören ska informera kommunen om eventuellt behov av förändring av det avtalade uppdraget i anledning av kommande lag- eller författningsändringar.

För sådana anpassningar av verksamheten som följer av ändringar i relevanta lagar och/eller författningar utgår ingen särskild ersättning.

Vidare ska leverantören och dess personal ständigt hålla sig uppdaterade inom aktuell forskning, utveckling, nya arbetsmetoder och teorier avseende området bevakning.

Leverantören ska på egen bekostnad ombesörja, införskaffa och vidmakthålla samtliga tillstånd, bemyndiganden, dispenser och licenser som enligt tillämpliga avtal, författningar, normer eller föreskrifter erfordras för utförande av avtalat åtagande.

4.1.5 Miljöhänsyn

Leverantören ska vid utförande av uppdrag i största möjliga mån miljöanpassa sitt arbete så att inga negativa hälsoeffekter uppstår. Hänsyn ska tas till hushållning med naturresurser, samt i övrigt uppfylla hänsynsregler angivna i Miljöbalken.

(Denna punkt kommer vid avtalstecknandet att kompletteras med Leverantörens beskrivningar kring fordonens miljöpåverkan - se punkt Fordon i Kravspecifikationen)

4.1.6 Service



Leverantören ska vara organiserad på ett sådant sätt att beställare och ansvarig handläggare tillhandahålls en snabb och högkvalitativ service genom att erbjuda korta svarstider (max 2 arbetsdagar om inget annat anges nedan) och tydlig återkoppling.

4.1.7 Överlämnande av handlingar



Leverantören ska överlämna allt material avseende uppdraget som omfattas av avtalet till kommunen eller beställaren skyndsamt vid förtida uppsägning av avtalet eller när avtalet annars upphör att gälla. Överlämnandet ska ske senast när beställaren fullgjort sin betalningsskyldighet. Därefter får allt material och resultat av uppdraget användas av kommunen och beställaren.

4.1.8 Pris

Leverantören har rätt till ersättning för utfört arbete enligt offererad prisbilaga (Utvärderingsformulär).

Samtliga prisuppgifter är angivna i SEK exklusive moms. I angivna priser ingår samtliga kostnader förenade med uppdraget.

Kostnader för framtagande av offerter ersätts inte.

4.1.9 Prisjustering



Priserna ska vara fasta det första avtalsåret (12 mån). Prisjustering kan därefter ske en gång per år (12 månaders mellanrum) med 90% av relevant index med september 2016 som basmånad.

Begäran om prisändring ska vara kommunen tillhanda minst 30 (trettio) dagar innan ändring och godkännas skriftligen av kommunen. Om begäran av prisjustering inkommer senare gäller prisjusteringen från månadsskiftet minst en månad efter inkommen begäran. Prisjustering får inte ske retroaktivt. Justerade priser ska vara fasta minst tolv (12) månader i taget. Valutaklausuler accepteras inte.

4.1.10 Avtalsansvarig



Avtalsansvarig:

Leverantören ska ha en avtalsansvarig som hos leverantören är ansvarig för avtalet inklusive avtalets olika delar samt har mandat att fatta beslut om avtalet och avtalets innehåll.

Leverantörens avtalsansvarig ska vara tillgänglig för kommunen helgfri måndag – fredag kl.08.00 – 17.00.

Leverantörens avtalsansvarig ska vara namngiven i anbudet med tillhörande kontaktuppgifter.

Ange namn, tel.nr och e-mailadress till avtalsansvarig:

Fritext



Tobias Jansson
08-619 50 17, 0734-24 50 17
tobias.jansson@nokas.com

4.1.11 Personalförteckning

Leverantören ska till Kommunen vid avtalsstart överlämna en förteckning över den personal som ska tjänstgöra för respektive kommun. Förteckningen ska löpande uppdateras och överlämnas före ny personal tjänstgör. Parterna kan under avtalstiden komma överens om att utveckla formerna för den här typen av informationsutbyte (exempelvis elektronisk hantering via gemensam databas eller liknande).

4.1.12 Byte av personal



Beställaren ska ha rätt att kräva att leverantören byter ut viss personal från uppdraget vare sig det gäller personal för fasta ordinarie tjänster eller personal för tillfälligt avropade tjänster om beställaren anser saknar erforderlig kompetens eller med vilken beställaren anser sig ha samarbetssvårigheter.

Leverantören förbinder sig att angiven personal för arbetsledning (t.ex. driftansvarig) inte byts ut inom avtalets första sex (6) månader, så länge inte personen avslutar sin tjänst. Utbyte av personal från leverantörens sida får ej ske utan beställarens godkännande. Önskemål om utbyte av personal från leverantörens sida ska presenteras för beställaren som sedan tar ställning till om denne godkänner bytet eller ej.

4.1.13 Alkohol och drogfri personal

Leverantörens personal ska under tjänst alltid vara absolut drog- och alkoholfri.

4.1.14 Kostnader och nedlagd tid för utbildning av personal

Alla kostnader för utbildning av personal, bekostas av leverantören. Undantag gäller för kurskostnader i samband med eventuell Rakel-utbildning enligt aktuell punkt i kravspecifikationen.

Nedlagd tid för utbildning får inte belasta Kommunen och utbildningstiden ska ligga utanför ordinarie

tjänstgöringstid.

4.1.15 Underleverantörer



Om leverantören med kommunens godkännande anlitar underleverantör för genomförande av delar av detta avtal, ansvarar leverantören för underleverantörs arbete i alla led som för sitt eget. Leverantören ansvarar för att anlitade underleverantörer uppfyller de krav som anges i detta förfrågningsunderlag. Leverantören ansvarar också för att underleverantör uppfyller krav om inbetalning av skatter och sociala avgifter samt att de i övrigt lever upp till legala administrativa krav.

Kommunen förbehåller sig rätten att kontrollera eventuella underleverantörer avseende betalda skatter m.m. I samband med driftsstarten ska kopior på samarbetsavtal med angivna underleverantörer tillställas beställaren. Av samarbetsavtalet ska underentreprenörens organisationsnummer framgå. Eventuell underleverantör som inte är angiven i anbudet får inte anlitas inom uppdraget utan Kommunens skriftliga medgivande. Sådant medgivande ska finnas innan underleverantören påbörjas arbete.

4.1.16 Avtalsuppföljning



Avtalet ska följas upp vid behov, dock minst en gång per år. Leverantören ska delta vid sådan uppföljning utan extra kostnad och mötena ska hållas på plats hos kommunen.

Dessa uppföljningsmöten syftar till att säkerställa att den kvalitet och tjänst som beställaren köpt enligt tecknat avtal erhålls. Uppföljningsmötena syftar också till att hantera eventuella förbättringsåtgärder och utvecklingsområden/projekt som uppkommit under avtalets gång.

Leverantören ska på uppföljningsmöten i muntlig och skriftlig form kunna redogöra för genomförda utvärderingar och statistik över genomförda uppdrag.

Kommun och leverantör svarar för sina respektive kostnader i samband med möten.

4.1.17 Betalningsvillkor



Kommunen har betalningsvillkor om 30 dagar efter mottagen och av kommunen godkänd faktura. Leverantören ska beakta postgången och bankfria betalningsdagar vid beräkning av fakturans förfallodag. Gällande e-faktura ska fakturadatum utgöras av ankomstdag till kommunens system. Dröjsmålsränta betalas enligt räntelagen. Inga övriga administrativa och/eller faktureringsavgifter godkänns.

4.1.18 Faktureringsvillkor Järfälla kommun



Järfälla kommun hanterar fakturorna elektroniskt. Fakturan ska innehålla fullständig information för att kunna utgöra underlag för godkännande och utbetalning. Referensnummer/Ansvarskod ska alltid anges på fakturan. Samlingsfaktura accepteras ej.

Fakturan ska ställas till:

Järfälla kommun
Fakturacentralen
Referensnr: xxxxx
Box 75
177 22 Järfälla

Fakturan får inte överlåtas till annan juridisk person utan kommunens skriftliga godkännande.

4.1.19 E-faktura Järfälla kommun



(Gäller endast för Järfälla kommun)

Leverantören ska vid avtalsstart kunna skicka elektronisk faktura antingen enligt SFTI scenario 6 som SFTI fulltextfaktura, eller som Svefaktura via VAN-tjänst alternativt genom användning av en webbportal (anvisad av kommunen), eller som en Svefaktura som produceras i leverantörens system och skickas direkt till Järfälla kommun.

4.1.20 Dröjsmålsränta



Vid försenad betalning orsakad av kommunen accepterar kommunen dröjsmålsränta enligt gällande räntelagen dvs. referensränta +8%.

Vid försenad likvid får leverantören ej debitera dröjsmålsränta om räntebeloppet understiger 100 kr (SEK) per faktura.

4.1.21 Slutavräkning

Slutavräkning ska ske vid avtalets utgång. Leverantören ska inom tre månader efter det att uppdraget slutförts till kommunen översända faktura som upptar återstående fordringar avseende uppdraget.

4.1.22 Sekretess



Leverantör som anlitas av beställaren ska omfattas av Offentlighets- och sekretesslag (2009:400). Leverantören ansvarar för att anställda inom dennes verksamhet samt underleverantörer som utför uppdrag åt beställaren iakttar den sekretess som gäller enligt gällande bestämmelser i offentlighets- och sekretesslagen. Sekretessen omfattar uppgifter om beställarens interna förhållanden eller andra liknande uppgifter som leverantören kan få kännedom om i samband med uppdragets genomförande.

Leverantör ansvarar för att en gång om året upplysa anställda inom dennes verksamhet samt underleverantörer som utför uppdrag åt beställaren om tystnadsplikt och den sekretess som gäller enligt gällande bestämmelser i offentlighets- och sekretesslagen.

4.1.23 Begränsning av marknadsföringsrätt



Hänvisning till kommunen i reklam eller marknadsföring får inte göras av leverantören eller av denne anlitad underleverantör utan kommunens skriftliga godkännande.

4.1.24 Överlåtelse av avtal



Detta avtal får inte överlätas på annan fysisk eller juridisk person utan kommunens skriftliga medgivande.

4.1.25 Omförhandling



Kommunen eller leverantören får påkalla omförhandling av bestämmelse i upprättat avtal om ändrade förhållanden gör att bestämmelsen väsentligt motverkar de förutsättningar som detta avtal bygger på. Anmälan om omförhandling ska ske så snart det återopande förhållandet blivit känt för den part som återopar omförhandlingsrätten och befriar inte part från skyldighet att fullgöra berörd avtalsförpliktelse.

4.1.26 Myndighets- eller kommunala beslut



Beslut om förändringar i kommunens organisation, konkurrensutsättning, outsourcing eller andra omständigheter som påverkar detta kontrakt kan komma att ske under kontraktstiden.

Om dessa händelser innebär en väsentlig förändring av förutsättningarna för detta avtal kan båda parter begära omförhandling av avtalets innehåll. Kan ny överenskommelse ej träffas kan parterna säga upp avtalet med tre månaders uppsägningstid.

4.1.27 Revision



Leverantören ska tillämpa sådana administrativa rutiner att det är möjligt att löpande kontrollera att ställda krav uppfylls och att föreskriven kravnivå upprätthålls.

Kommunen har rätt att under avtalsperioden (inklusive eventuella förlängningar) utföra kontroller av Leverantören för att säkerställa att Leverantören uppfyller uppställda krav på inbetalning av skatter och avgifter samt ekonomisk stabilitet.

Kommunen ska ha möjlighet att uppdra åt fristående konsult, egen personal, revisor, eller liknande att utföra uppföljning, kontroll eller utvärdering av villkoren i detta avtal. Leverantören är skyldig att bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan genomföra sitt uppdrag.

4.1.28 Meddelarfrihet

Personal som är anställd i verksamheten ska beträffande verksamhet som omfattas av avtalet ha i huvudsak samma meddelarfrihet som råder för motsvarande offentligt anställd personal. Denna meddelarfrihet ska dock inte omfatta uppgifter som avser affärsförhållande, eller som allmänt sett kan rubba konkurrensförhållande för leverantören.

Vidare råder det inte meddelarfrihet för uppgifter om enskildas personliga och privata ekonomiska förhållanden eller som rör säkerhet. I meddelarfriheten innefattas inte heller information som gäller pågående förhandlingar rörande löne- eller andra anställningsvillkor eller som är hemlig enligt lag.

Personer i ledande ställning i företaget, eller därmed jämförlig ställning omfattas inte av den här angivna meddelarfriheten. Det åligger leverantören att informera berörd personal om den meddelarfrihet som ska råda i verksamheten.

4.1.29 Antidiskrimineringsklausul



Leverantören ska vid utförandet av det avtalade uppdraget i Sverige följa vid varje tidpunkt gällande antidiskrimineringslagstiftning. De lagar som avses för närvarande är 16 kap 8 och 9 §§ brottsbalken samt diskrimineringslagen (2008:567).

Leverantören är under avtalstiden skyldig att på begäran av kommunen skriftligen redovisa de åtgärder som vidtagits med anledning av förpliktelsena enligt första stycket.

Tiden för redovisning ska vara minst en (1) vecka, om inte längre tid överenskommit.

Om leverantören inte inom föreskriven tid lämnar sådan information som denne är skyldig att förete enligt andra stycket eller om leverantören vid utförandet av ramavtalet inte uppfyllt sina skyldigheter avseende aktiva åtgärder enligt de lagar mot diskriminering som angetts i första stycket, äger kommunen rätt att säga upp ramavtalet till förtida avveckling.

Eftersom det är av mycket stor betydelse för kommunen att dess leverantörer lever upp till grundläggande demokratiska värderingar ska en lagakraftvunnen dom mot en straffbestämmelse eller ett förbud mot diskriminering enligt de lagar mot diskriminering som angetts i första stycket anses utgöra ett väsentligt avtalsbrott. Kommunen äger i dessa fall rätt att häva ramavtalet.

4.1.30 Försäkring



Leverantören förbinder sig att teckna och vidmakthålla erforderligt försäkringsskydd för sitt åtagande enligt detta avtal. Eventuella självrisker belastar leverantören fullt ut. Försäkringen ska täcka skada eller förlust för såväl kommunen som tredje man, vilken uppstått genom uppsåt, oaktsamhet, fel, försummelse eller underlåtenhet av leverantörens personal.

Försäkringarna ska gälla under hela avtalstiden och ska per skadetillfälle ha följande tak för ersättningsskyldigheten:

10 000 000 SEK vid personskada och
10 000 000 SEK vid egendomsskada.

Leverantör ska innehålla speciell nyckelförsäkring för att täcka ev. skada som kan uppkomma samt för byte av cylindrar etc. Beloppsgränsen för nyckelförsäkring ska vara minst 15 basbelopp. Leverantören ska på anmodan kunna uppvisa bevis på erlagda försäkringsavgifter.

4.1.31 Skadestånd - Begränsning



Kommunen utgår från att leverantören följer de överenskomna krav och villkor som regleras i avtalet. Vid avtalsbrott har Kommunen rätt att kräva skadestånd för skada kommunen lidit till följd av avtalsbrottet.

Leverantören ansvarar också för samtliga personskador och skador på fast och lös egendom som denne vållar vid uppdragets genomförande.

Ansvaret för skada är dock begränsat till maximalt 10 Mkr per skadetillfälle, såvida inte skadan orsakats genom uppsåtligt eller grovt vårdslöst agerande från leverantörens sida.

4.1.32 Kvalitet - Avvikelser - Reklamationer

Parterna ska under hela avtalstiden föra en dialog kring kvaliteten i verksamheten och uppdragets genomförande. Denna dialog sker främst vid de olika samverkansmöten som beskrivs nedan.

Kommunen äger bland annat rätt att för kvalitetskontroll av anbudsgivarens åtagande, anlita en av Kommunen utsedd extern konsult. Inträffade avvikelser i leveransen, ska registreras och sammanställas av leverantören.

När Kommunen påtalar kvalitetsavvikelser till leverantören kallas detta reklamation. Leverantören ska inom fyra (4) arbetsdagar skriftligen besvara sådan reklamation med beskrivning av bakgrunden och orsakerna till reklamationen, vidtagna åtgärder och åtgärder vidtagna för att förhindra händelsens upprepning. Kvalitetsavvikelser och hanteringen av dessa är en stående punkt vid parternas driftsmöten. Ett stort antal avvikelser, eller återkommande och/eller bestående avvikelser kan resultera i vitesavdrag. Återkommande eller bestående avvikelser kan resultera i hävning av avtalet i sin helhet.

4.1.33 Påföljder vid brister - Avvikelser

Kommunen utgår från att leverantören följer de överenskomna krav och villkor som regleras i avtalet. Varje avvikelse från avtalade villkor och krav utgör ett avtalsbrott och ska registreras som en "avvikelse" av parterna.

Som generell modell för hantering av inträffade avvikelser dvs. allt som inte genomförts i enlighet med avtalet, gäller följande:

Om antalet avvikelser som beror på leverantören under en period å tre (3) månader överstiger fem (5) st, utgår ett vite.

Vitesbeloppet uppgår till 10.000 kr + 1. 000 kr för varje tillkommande avvikelse utöver fem; det vill säga 6 avvikelser = 11.000 kr, 7 avvikelser = 12.000 kr, osv.

Följande händelser utgör avvikelser, men dessutom utgår ett vite för varje enskild avvikelse från avtalade krav/villkor enligt nedan:

- Försenad inställelse vid larmutryckning:

Debitering av utrycknings- och åtgärdsservicekostnader till Kommunen får ej ske, samt utgår ett vite om 2 000 kronor, exklusive mervärdesskatt.

- Utebliven inställelse vid larmutryckning:

Debitering av utrycknings- och åtgärdsservicekostnader till Kommunen får ej ske, samt utgår ett vite om 5 000 kronor, exklusive mervärdesskatt.

En utryckning betraktas som utebliven om inte fordon är på plats 60 minuter efter larm. Samtliga vitesbelopp ovan anges exklusive mervärdesskatt.

Upplupet vite ska månadsvis krediteras kommunen.

Skyldighet att erlægga vite till Kommunen enligt denna punkt medför ingen inskränkning i Kommunens rätt att utkräva skadestånd och/eller annan ersättning. Erlagt vite räknas dock av från Kommunens skada.

4.1.34 Samverkan mellan parterna

Samverkan, allmänt:

Kommunen och leverantören förbinder sig att underrätta varandra om sådana förändringar som kan påverka vad som avtalats.

Kommunen och leverantören förbinder sig att kontinuerligt informera varandra om förändringar som kan påverka uppdragets utförande.

Kommunen och leverantören svarar för sina respektive kostnader i samband med möten.

Planerade samverkansmöten - nivåer och omfattning

Driftsmöten:

Driftsmöten mellan Kommunen och leverantören ska ske minst nio gånger per år (månadsvis med uppehåll under månaders juni-augusti).

Vid driftsmöten ska leverantören bland annat lämna förslag till förändrings-, effektiviserings-, rationaliserings och säkerhetshöjande åtgärder.

Vid driftsmöten ska bland annat genomgång av statistik och särskilda händelser samt övriga driftrelaterade frågor ske. Kvalitetsarbete, personalfrågor och ekonomi- samt faktureringsfrågor ska redovisas och diskuteras. Vid mötet ska driftansvarig och gruppledaren för uppdraget vara med.

Vid driftsmöten ska avtalets omfattning, kvalitet/kvalitetsbrister och reklamationer kunna diskuteras och vid behov hänskjutas till kommande avtalsmöte. Ett driftsmöte pågår normalt i 60 minuter.

Avtalsmöten:

Avtalsmöten mellan Kommunen och leverantören ska ske minst 2 gånger per år. Avtalets omfattning, kvalitet, reklamationer med mera ska kunna diskuteras och vid behov revideras genom skriftligt beslut av parterna. Ett avtalsmöte pågår normalt i 60 minuter.

Arbetsplatsträff

Möte mellan leverantör och leverantörens anställda ska ske minst två gånger per år, där leverantören ska meddela eventuella förändringar/uppdateringar av uppdraget samt svara på frågor från de anställda som jobbar i uppdraget.

Särskild samverkan

Uppstartsmöte:

I anslutning till driftsstarten ska parterna träffas för att grundligt gå igenom avtalsvillkor, rutiner och övriga förutsättningar för uppdraget.

Avslutningsmöte:

I anslutning till avtalsslut.

Lägesbild Järfälla:

Varannan vecka, onsdag kl. 14:00-14:45

Samarbetsmöten

Möten enligt rubrik Bevakningstjänster E) Brottsförebyggande och trygghetsskapande insatser i Kravspecifikationen.

Extra möte – vid särskilt behov:

Vid genomförande av extrabevakningar, särskilda aktiviteter och evenemang ska Kommunen och leverantören samverka genom att tillsammans diskutera, analysera och besluta om vidtagandet av lämpliga säkerhetsåtgärder för det aktuella tillfället.

Oavsett typ av möte så kallar beställaren till mötet. Deltagande på mötet ska alltid ingå i

uppdragetspriset.

4.1.35 Uppsägning av avtalet



Kommunen har rätt att säga upp avtalet, helt eller delvis, om förutsättningarna för uppdragets genomförande väsentligt förändras. Kommunen äger rätt att säga upp avtalet med en uppsägningstid om 30 dagar om leverantören trots skriftligt påpekad brist ej utför godkänt uppdrag. Vid uppsägning enligt denna punkt är kommunen berättigad till ersättning för direkta kostnader med anledning av avtalets upphörande.

Endera parten har rätt att säga upp avtalet i fall motparten väsentligen bryter mot avtalet. Vid uppsägning enligt denna grund ska motparten meddelas skriftligen och en uppsägningstid om 30 dagar ska därefter löpa. Om inte rättelse skett inom uppsägningstiden, upphör avtalet vid dess utgång. Under uppsägningstiden ska, om inget annat överenskommits mellan parterna, åtaganden och förpliktelser enligt avtalet fullgöras. Uppsägande part är berättigad till ersättning för de direkta kostnader som denne får i anledning av avtalets upphörande.

Övrig uppsägningstid

Ordningsvakt Socialförvaltningen (Järfälla): 3 månader

VäktarenMajorskan: 3 månader (Järfälla)

Hela avtalet exkl. punkter ovan: 6 månader

Båda parter har rätt att säga upp avtalet/del av avtalet enligt ovanstående uppsägningstider. Vid sådan uppsägning behöver uppsägande part inte ange anledning till uppsägning.

4.1.36 Hävning



Kommunen har rätt att säga upp avtalet, helt eller delvis, om förutsättningarna för uppdragets genomförande väsentligt förändras. Kommunen äger rätt att säga upp avtalet med en uppsägningstid om 30 dagar om leverantören trots skriftligt påpekad reklamation ej utför godkänt uppdrag.

Vid uppsägning enligt denna punkt är kommunen berättigad till ersättning för direkta kostnader med anledning av avtalets upphörande.

Endera parten har rätt att säga upp avtalet i fall motparten väsentligen bryter mot avtalet.

Vid uppsägning enligt denna grund ska motparten meddelas skriftligen och en uppsägningstid om 30 dagar ska därefter löpa. Om inte rättelse skett inom uppsägningstiden, upphör avtalet vid dess utgång. Under uppsägningstiden ska, om inget annat överenskommits mellan parterna, åtaganden och förpliktelser enligt avtalet fullgöras. Uppsägande part är berättigad till ersättning för de direkta kostnader som denne får i anledning av avtalets upphörande.

Kommunen har rätt att häva avtalet med omedelbar verkan om leverantören:

- * befinner sig i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning, finns föremål för ackord, har tills vidare inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud.

- * är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande,

- * är dömd för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom,

- * är skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och kommunen kan visa detta,

- * inte har fullgjort sina förpliktelser avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt, både i Sverige och i utlandet.

- * anlitar svart arbetskraft

- * det framkommer att leverantören inte längre uppfyller ska-krav i förfrågningsunderlagets

Kravspecifikation och denna brist inte är oväsentlig

Kommunen har rätt att häva avtalet om rättelse ej sker efter skriftlig uppmaning att åtgärda noterade

brister inom 30 dagar. Kommunen äger även rätt att häva avtalet om leverantören inställer betalningarna, inleder ackordförhandling, försätts i konkurs eller träder i likvidation.

Kommunen har vidare rätt att häva detta avtal om företrädare för, eller anställd hos leverantören, under avtalstiden och i sin roll som företrädare för, eller anställd hos leverantören, blir dömd för olaga diskriminering eller om leverantören tvingas betala ut skadestånd enligt diskrimineringslagen (2008:567).

Hävande part är berättigad till skadestånd.

4.1.37 Force majeure



Endast inträffad händelse helt utanför parts kontroll och möjlighet att styra kan åberopas som Force majeure-händelse. Om sådan händelse inträffar ska parterna göra allt som är möjligt för att nedbringa skadeeffekterna.

4.1.38 Tvist



Tvist med anledning av tolkning och tillämpning av avtal och därmed sammanhängande rättsfrågor ska i första hand lösas mellan parterna. Om parterna inte når uppgörelse ska tvist avgöras av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.

Eventuella tvisteförhandlingar ska i första instans äga rum i domstol närmast kommunen.

Den omständighet att tvist hänskjuts till rättsligt avgörande berättigar inte leverantören att avbryta uppdraget.

4.1.39 Accept av villkoren under avtalstiden



Samtliga villkor i detta förfrågningsunderlag med tillhörande bilagor utgör ska-krav och ska accepteras, och uppfyllas under avtalsperioden ,utan reservation.

Accepteras och uppfylls alla ska-krav?

Ja/Nej. Ja krävs



Svar

Ja