



Att välja bästa värde
En handbok för organisationer
avseende upphandling av privata
bevakningstjänster



*with the support of
European Commission
Directorate General Employment
and Social Affairs*



Meddelande

Handboken är resultatet av ett samarbete mellan CoESS (Europeiska säkerhetstjänstefederationen) och Uni-Europa¹ inom ramen för den europeiska sociala dialogen. Ett hjärtligt tack till GD Sysselsättning och sociala frågor i Europeiska kommissionen för det finansiella och administrativa stödet till detta projekt och till medlemmarna i högnivågruppen som ägnade stor tid och stora ansträngningar åt att nå ett framgångsrikt resultat.

Denna arbetsgrupp omfattade följande:

Hilde de Clerck, Europeiska kommissionen, generaldirektoratet för sysselsättning och sociala frågor – D1

Dr Stephan Landrock, CoESS (Österrike)

Claude Levy, CoESS (Frankrike)

Harald Olschok, CoESS (Tyskland)

Marc Pissens, CoESS (Belgien)

Larry Quinn, CoESS (Irland)

Kris Van den Briel, CoESS (Belgien)

Nicola Konstantinou, Uni-Europa

Mick Graham, Uni-Europa (Förenade kungariket)

Wilhelm Zechner, Uni-Europa (Tyskland)

Marja Lindblom, Uni-Europa (Finland)

Dan Plaum, Uni-Europa (Belgien)

Bernadette Tesch-Ségol, Uni-Europa

Tina Weber, ECOTEC

Handboken har utarbetats av konsultfirman (ECOTEC Research and Consulting Ltd) och godkänts av CoESS, Uni-Europa och deras nationella medlemsorganisationer.

Vi tar gärna emot kommentarer om handboken. De skall sändas till:

Tina Weber
ECOTEC Research and Consulting Ltd
28-34 Albert Street
Birmingham, B4 7UD
Förenade kungariket
Tel +44 121 616 36 58
Fax +44 121 616 36 99
e-post Tina_Weber@ecotec.co.uk

¹ Fram till januari 2000 Euro-FIET.

Memorandum från CoESS och Euro-FIET om den offentliga sektorns tilldelning av kontrakt till privata säkerhetsföretag

1. Arbetsmarknadens parter inom den privata säkerhetsbranschen i Europa, CoESS (arbetsgivare) och Euro-FIET (fackföreningar), har efter en kartläggning utförd av medlemmar i de båda organisationerna konstaterat att beroende på vilket land det gäller utförs mellan 40 % och 60 % av den privata säkerhetsbranschens arbete inom den offentliga sektorn. Kartläggningen har också visat att i de allra flesta fall (85 % - 100 %) är priset det enda kriteriet när de offentliga myndigheterna tilldelar dessa kontrakt.
2. Dessa två observationer har fått CoESS och Euro-FIET att anta denna gemensamma rekommendation och att till de offentliga myndigheternas förfogande ställa en handbok (ett exemplar av denna bifogas) som tillhandahåller alla de uppgifter dessa behöver för att kunna välja "det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet" i enlighet med bestämmelserna i direktiv 92/50/EEG. Syftet är att höja de fackmässiga normerna inom branschen och att förbättra tjänsternas kvalitet.
3. CoESS och Euro-FIET är medvetna om de budgetmässiga begränsningar som de offentliga myndigheterna står inför men tror ändå att det normala bruket, som är att tilldela kontraktet åt de företag som lämnar det lägsta anbudet, har en skadlig och förlustbringande verkan på branschen.
4. Den nuvarande konkurrensen inom den privata säkerhetsbranschen när det gäller att delta i upphandlingen av offentliga tjänster uppmuntrar företagen att sänka sina priser på bekostnad av tjänsternas kvalitet, trots det faktum att kvalitet anses vara viktig för att kunderna och användarna skall vara nöjda.
5. Arbetsmarknadens parter är medvetna om att företagen i vissa fall inte tvekar att bryta mot lagen, eller åtminstone nästan göra det, (följer inte lagstiftning eller kollektivavtal) i syfte att lämna det lägsta anbudet och därmed tilldelas kontraktet.
6. Med tanke på hur stor sektorn för upphandling av offentliga tjänster är, underminerar ett sådant beteende alla strävanden att förbättra kvaliteten inom branschen som helhet. Det bidrar också till att branschen fått ett ganska dåligt anseende, till att de fackmässiga normerna är låga och till att förbättrade normer inom branschen inte uppmärksammas, till att arbetstagarna är missnöjda med sina arbetsförhållanden och till problem vid rekrytering av nya arbetstagare.
7. CoESS och Euro-FIET anser att den vikt som läggs vid priset som enda kriterium vid tilldelningen av kontrakt vid upphandlingen av offentliga tjänster bland annat har följande orsaker:
 - Bristande insyn i den privata säkerhetsbranschen.
 - Brist på sätt att analysera tjänsternas kvalitet.
 - Kundernas svårigheter att ge uttryck för sina behov vad gäller kvalitet.
 - Avsaknad av instrument som ger kunderna möjlighet att bedöma kvaliteten.
 - Svårigheter att jämföra kvaliteten mellan de tjänster som sektorn tillhandahåller.
8. För att förbättra tjänsternas kvalitet har CoESS och Euro-FIET utarbetat en handbok för de bedömande myndigheterna. I handboken ingår en förteckning över kriterier för bedömning av kvaliteten på de privata säkerhetstjänsterna, utarbetad gemensamt av arbetsmarknadens parter. I handboken motiveras också varför det lönar sig för kunden att ta hänsyn till dessa kriterier. Slutligen innehåller handboken ett system för hur priset skall anges, vilket gör det möjligt att bedöma anbuderna på grundval av både pris och kvalitet.
9. CoESS och Euro-FIET betonar att handboken ger branschens kunder den flexibilitet de behöver, i enlighet med just de behov som finns på marknaden, när det gäller att i valet göra en avvägning mellan pris och kvalitativa kriterier.
10. Handboken kommer att delas ut till så många offentliga myndigheter och kunder inom den privata säkerhetsbranschen i Europeiska unionen som möjligt. Arbetsmarknadens parter har för avsikt att anordna informationskampanjer för att uppmuntra så många personer som möjligt att använda sig av handboken.

Berlin den 10 juni 1999

Stephan Landrock

Ordförande

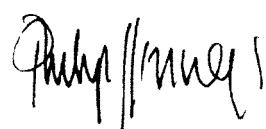
CoESS



Philip Jennings

Regional sekreterare

Euro-FIET



Innehåll

1.0 Inledning	1
1.1 Handbokens syfte och mål	1
1.2 Hur handboken skall användas	2
2.0 Att välja bästa värde – varför det är viktigt	3
3.0 Offentlig upphandling av bevaknings- och säkerhetstjänster samt europeisk lagstiftning	4
4.0 Att bestämma bästa värde för bevaknings- och säkerhetstjänster	7
4.1 Inledning	7
4.2 Bevakningspersonal	7
4.3 Förvaltning och uppdrag	8
4.4 Infrastruktur för uppdrag	10
4.5 Företaget	10
5.0 Vägledning för bedömning	12
Bilaga – Bedömningstabeller	23

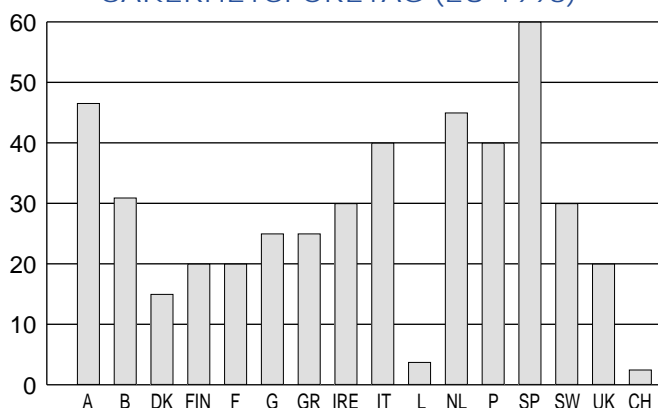
1. Inledning

Vare sig vi är direkt medvetna om det eller inte håller de privata säkerhetstjänsterna på att i allt större utsträckning bli en del av vår vardag. Efterfrågan på bevakningstjänster ökar till följd av de ekonomiska, demografiska och politiska förändringar som leder till större polarisering i samhället. Denna polarisering avspeglas i antalet fall av aggressioner och kriminellt beteende. Samtidigt som denna utveckling pågår, tar staten och de offentliga myndigheterna en allt mindre del av det direkta ansvaret för att vaka över allmänhetens säkerhet. I syfte att säkra högsta möjliga flexibilitet och kostnadseffektivitet överlämnas dessa funktioner i allt högre grad åt de privata säkerhetsföretagen.

Privata säkerhetsentreprenörer har därför fått på sitt ansvar att vaka över allmän säkerhet och skydda offentlig och privat egendom på olika platser, inbegripet högriskområden såsom kärnkraftverk, banker, ambassader och flygplatser. De tillhandahåller också i allt högre grad säkerhetstjänster vid offentliga evenemang och eskorterar högrisktransporter (inklusive fängstransporter) och tar över en mängd funktioner som tidigare innehades av polis-, brand- och ambulanstjänsterna.

Privata företag och offentliga myndigheter på europeisk, nationell, regional och lokal nivå befinner sig således i en situation där de externt måste upphandla bemannade bevakningstjänster. Deras köpkraft är således allt viktigare när villkor och kvalitet bestäms för de tillhandahållna säkerhetstjänsterna. En översikt som utarbetades av CoESS och Euro-FIET i 1998 visade att marknadsandelen av offentlig upphandling inom den privata säkerhetssektorn är i konstant ökning och i många medlemsstater uppgår den till över 30 procent av marknaden (se tabell 1).

TABELL 1: MARKNADSANDELEN OFFENTLIG UPPHANDLING FRÅN PRIVATA SÄKERHETSFÖRETAG (EU 1998)



Källa: CoESS och Euro-FIET, 1998

Trots att många av de offentliga byggnader och platser som skall betjänas är av känslig karaktär, visade undersökningen av CoESS att de flesta offentliga myndigheter för närvarande uteslutande väljer säkerhetsföretag på grundval av lägsta pris (se tabell 2).

TABELL 2: ANDELEN KONTRAKT SOM TILLDELATS PÅ GRUNDVAL AV LÄGSTA ANBUD (EU-LÄNDER)

LAND	ANDELEN OFFENTLIGA KONTRAKT SOM TILLDELATS PÅ GRUNDVAL AV LÄGSTA ANBUD
Österrike	95 %
Belgien	90 %
Danmark	90 %
Finland	90 %
Frankrike	90 %
Tyskland	90 %
Grekland	60 %
Irland	95 %
Italien	70 %
Luxemburg	100 %
Nederländerna	80 %
Portugal	80 %
Spanien	80 %
Sverige	50 %
Schweiz	30 %
Förenade kungariket	60 %

Källa: CoESS och Euro-FIET (1998)

Detta är delvis resultatet av minskade offentliga budgetar, men det kan också bero på att tillgänglig vägledning saknas som skulle kunna bistå upphandlande organisationer med att välja det företag som erbjuder "bästa värde".

I begreppet "bästa värde" försöker man inte bara ta hänsyn till ett fördelaktigt pris, utan väger det mot de kvalitetsfaktorer som ingår i ett anbud för tillhandahållande av tjänster.

1.1 Handbokens syfte och mål

Denna handbok har utarbetats till förmån för upphandlande organisationer som är angelägna att säkra att de hellre väljer en leverantör för bevakningstjänster som kan kombinera kvalitet med ett fördelaktigt pris, än bestämmer sig för den anbudsgivare som erbjuder lägsta pris. Den syftar till att förse dessa upphandlande organisationer med ett användarvänligt redskap som utformats för att bistå dem med att tydligare bestämma sina behov på området för bemannade säkerhetstjänster i förhållande till olika platser och bevakningsuppgifter. Ett detaljerat klargörande av de egna kraven ger dem följaktligen möjlighet att välja ett företag som inte bara

erbjuder ett konkurrenskraftigt pris utan också visar att det har yrkeskunskap och kapacitet för att tillhandahålla högkvalitativa och tillförlitliga tjänster.

Handboken innehåller en praktisk ram för att bedöma anbud som kan anpassas till kraven för enskilda upphandlande organisationer och enskilda säkerhetskontrakt. Syftet med denna ram är att ge upphandlande organisationer mesta möjliga självständighet när det gäller att bestämma de kvalitetskriterier som är särskilt relevanta för dem och för det bevakningsarbete som skall utföras. Den ger dem inte bara möjlighet att tillämpa olika viktningar för kvalitetskriterier beroende på egna uppskattningar utan också att bestämma den balans som de själva föredrar mellan tekniska förtjänster och pridfaktorer när de bedömer anbud.

1.2 Hur handboken skall användas

Den största delen av handboken har utformats för att ge inledande information och vara ett utbildningsredskap för upphandlande tjänstemän när de skall ställa upp de tekniska förtjänster och kvalitetskriterier som skall hjälpa dem att identifiera leverantörer som erbjuder tjänster av hög standard. Den fungerar som vägledning till tankarna bakom och användningen av bedömningsramen i bilagan. Den kan följaktligen användas som ett referensredskap.

Bedömningsramen och tabellerna i bilagan kan kopieras och återanvändas i det oändliga. De kan anpassas till den upphandlande organisationens exakta krav. En diskettversion av bedömningsstabellerna håller för närvarande på att utvecklas.

Återstoden av handboken har följande struktur:

I avsnitt 2 förklaras vikten av att välja kvalitet samt pris när säkerhetstjänster upphandlas. Information lämnas om de negativa konsekvenser som kan bli följden av en upphandling enbart på grundval av pris samt en framställning om befintliga goda metoder i samband med val av "bästa värde".

I avsnitt 3 anges kort sammanhanget kring den europeiska lagstiftningen om upphandling av säkerhetstjänster och i vilken omfattning bestämmelserna i europeiska tjänstedirektivet (rådets direktiv 92/50/EEG) tillämpas på detta område.

Information om hur bästa värde kan bestämmas i förhållande till tillhandahållandet av bevaknings- och säkerhetstjänster finns i avsnitt 4 i handboken. I avsnittet beskrivs kvalitetskriterier i förhållande till följande fyra nyckelfaktorer som bidrar till ett framgångsrikt genomförande av ett kontrakt: bevakningspersonalens yrkeskunskap och kapacitet, förvaltningspersonalens yrkeskunskap och operativa erfarenhet, infrastrukturens

kvalitet samt säkerhetsföretagets tidigare erfarenhet och servicefilosofi.

I avsnitt 5 förklaras bedömningsramen för "bästa värde" och exempel på beräkningar lämnas.

2. Att välja bästa värde – varför det är viktigt

Såsom anges i inledningen får privata bolag och offentliga myndigheter ökat ansvar för att finna externa företag för tillhandahållande av säkerhetstjänster för bevakning av byggnader, för att vaka över allmänhetens säkerhet vid evenemang, tillhandahålla eskorttjänster samt många andra varierande uppgifter. Det betyder huvudsakligen att många tidigare funktioner inom offentlig tjänst som genomfördes av anställda eller staten nu överlämnas till privata företag. Deras uppgifter omfattar en betydande mängd känsliga säkerhetsuppgifter i samband med skydd av privat egendom, folkhälsa och allmän säkerhet samt intern säkerhet.

Den växande marknadsandelen i fråga om konkurrerande anbudsfordraren betyder att de standarder som bestäms av de upphandlande organisationerna i fråga om pris för bevakningstjänster påverkar i hög grad sektorns löner och arbetsvillkor, företagsinfrastrukturen samt därmed följaktligen de tillhandahållna tjänsternas kvalitet. Det finns en ökad oro bland arbetsmarknadens parter, som företräder arbetsgivare och anställda inom företagssektorn, över att principen att kontrakten tilldelas den lägsta anbudsgivaren leder till en gradvis försämring av kvalitetsstandarden. De är särskilt oroliga för att detta äger rum vid en tidpunkt då man kräver att de privata säkerhetsbolagen skall bli mer specialiserade och förbättra kvaliteten, samtidigt som de alltmer får ta över känsliga funktioner som tidigare var statliga.

Medvetenheten om riskerna med sådana metoder dröjer, eftersom den negativa effekten av en konkurrens om lägsta pris, som går längre än kostnadsoptimeringen, inte omedelbart kan skönjas utan är en gradvis process. Detta måste ses i samband med organisationernas egen säkerhet, på vilket sätt de värderar sin egen miljö, allmänhetens bild av dem och tilläggskostnaderna för tvister till följd av underlåtenhet att tillhandahålla tjänster av hög standard.

Konkurrensen om lägsta pris har visat sig leda till att anbudsgivarna inledningsvis försvagar infrastrukturen i genomförandesystemet, vilket omfattar personalutbildning, övervakning och kvalitetsförvaltning. För att ytterligare skära ned kostnaderna sänker de följaktligen servicenivåerna genom att anställa billigare arbetskraft med medföljande negativa effekter i fråga om personalmotivation och omsättning. Lönekostnader och sociala kostnader skärs ofta ned genom att de övergår till tidsbegränsade anställningar, deltidsanställningar och i sista hand till "falska egenanställda" vakter för att kringgå kollektivavtal. Utnyttjande av "skuggvakter" (tillhandahållande av en mindre mängd bevakningspersonal än den som avtalades i kontraktet) håller också på att få en bredare spridning. Allt eftersom priserna skärs ned blir säkerhetsmekanismerna lyxprodukter och allmänna kostnader, vilket ökar säkerhetsrisken för kunder och allmänhet. Man upptäcker allt fler prov på att kollektivavtal eller lagbestämmelser åsidosätts bland anbudsgivarna av lägsta pris. Det finns exempel på att skatter och

sociala avgifter inte inbetalas av säkerhetsföretag med dåligt rykte, det ursprungliga kontraktet överensstämmer inte med det tillhandahållna personalantalet och oanmäld arbetskraft utnyttjas.

Exempel på negativa konsekvenser av sådana kostnadssänkande metoder håller i allt högre grad på att bli kända och bidrar till att försämra bilden av denna företagssektor i allmänhetens ögon. Det försämrar ovillkorligen också allmänhetens bild av den upphandlande organisationen.

Den ökade spridningen av dåliga metoder och brott mot säkerheten till följd av konkurrensen om lägsta pris leder till att vissa privata bolag och offentliga myndigheter ser över sina upphandlingsstrategier. Utvecklingen av urvalskriterier som tar hänsyn till såväl kvalitet som pris håller därför på att bli mer allmänt utbredd, och det är utifrån dessa erfarenheter som denna handbok har utarbetats.

Den österrikiska staden Linz valde nyligen att upphandla ett högre prisande avseende parkeringsvaktstjänster för att vaka stadens korttidsparkeringar, eftersom det berörda bolaget kunde visa upp en avsevärt högre kvalitetsservice för den upphandlande myndigheten. Detta stod i synnerhet i samband med att det åtagit sig att utnyttja bevakningspersonal med mer än tre års erfarenhet av sektorn. Det högre priset ansågs berättigat eftersom högre arbetskraftskostnader och sociala kostnader krävdes för den yrkeskunniga och erfarna personalen.

Andra exempel på organisationer som utvecklar pris- och kvalitetsgrundade system för anbudsbedömningar är USA:s ambassader, Eurocontrol och Förenade kungarikets postverk.

Kunderna från den privata och offentliga sektorn håller därför på att bli allt mer medvetna om de affärsmässiga skälen för att snarare välja bästa värde än det billigaste priset, och kontrakten tilldelas det "ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet" – ett alternativ som anges i den europeiska upphandlingslagstiftningen.

3. Offentlig upphandling avseende bevaknings- och säkerhetstjänster samt europeisk lagstiftning

Europeiska unionen har utvecklat en omfattande rättslig ram för offentlig upphandling. Upphandlingen av en mängd varor och tjänster uppgår till 720 miljarder euro av de offentliga utgifterna och står för skapandet av ett betydande antal arbetstillfällen.

Upphandlingen av säkerhetstjänster omfattas av bestämmelserna i det europeiska säkerhetsdirektivet (rådets direktiv 92/50/EEG). Eftersom de europeiska lagstiftarna emellertid trodde att säkerhetstjänster troligtvis inte skulle tillhandahållas av gränsöverskridande företag avser direktivets bestämmelser bara upphandling av säkerhetstjänster i en viss omfattning.² Det betyder i själva verket att endast följande två bestämmelser i direktivet direkt omfattar upphandling avseende bevakningstjänster:

I första hand måste de tekniska specifikationerna enligt vilka tjänsterna skall tillhandahållas hänvisa antingen till

- a) nationella standarder som antagits för att följa Europastandarder,
- b) europeiskt tekniskt godkännande eller
- c) gemensamma tekniska specifikationer.

Dessa bestämmelser avser i första hand tekniska redskap som skall användas enligt kontraktet och har därför en begränsad omfattning vid tillhandahållandet av bemannade säkerhetstjänster.

För det andra måste anmälan göras till Europeiska kommissionen då ett kontrakt tilldelats. Den upphandlande myndigheten har emellertid rätt att ange om anmälan skall offentliggöras i Europeiska gemenskapernas officiella tidning.

Trots direktivets begränsade direkta tillämpning avseende upphandling av säkerhetstjänster anges det att "urvalsfaktorerna måste ha ett samband med kontraktets syfte" och måste vara förenliga med fördragsbestämmelserna. Det anses också välbetänkt att de kriterier som fastställs av den upphandlande organisationen skall överensstämma med kraven i tjänstedirektivet.

Samtliga offentliga upphandlingsprocesser genomgår huvudsakligen följande tre etapper (se även tabell 3):

I den första etappen fastställs **uteslutningskriterier** för vilken typ av företag som automatiskt skall uteslutas från anbudet. I artikel 29 i direktivet lämnas en uttömmande förteckning över dessa uteslutningskriterier. För att kort sammanfatta anges det att tjänsteleverantörer kan uteslutas om de

- är i konkurs eller likvidation,
- är föremål för ansökan om konkurs,
- har fällts för brott mot yrkesetiken,
- har gjort sig skyldiga till allvarligt fel i yrkesutövningen,
- inte har fullgjort sina skyldigheter att erlagga socialförsäkringsavgifter,
- inte har fullgjort sina skyldigheter att inbetala skatter,
- i allvarlig omfattning lämnat oriktiga uppgifter i informationen avseende kriterier för kvantitativt urval eller underlåtit att lämna sådana uppgifter,
- saknar inskrivning i yrkesregister enligt kraven i den nationella lagstiftningen.

I den andra etappen fastställs **urvalskriterier** för vilken typ av företag som skall uppmanas att lämna anbud på arbetet. Vissa företag kan uteslutas på detta stadium, till exempel på grund av bristande finansiell, ekonomisk eller teknisk kapacitet. Direktivet lämnar en uttömmande förteckning över de handlingar som kan krävas för att intyga *finansiell och ekonomisk kapacitet*. I artikel 32 i direktivet anges de intyg som den upphandlande organisationen kan kräva för att bevisa *teknisk kapacitet*. De omfattar följande:

- intyg om tjänsteleverantörens utbildnings- och yrkeskvalifikationer och/eller motsvarande uppgifter beträffande företagsledningen och särskilt den eller de personer som skall ansvara för tillhandahållandet av tjänsterna,
- en förteckning över de viktigaste tjänster som levererats under de tre föregående åren,
- uppgift om årsgenomsnitt för antal anställda på företaget under de tre föregående åren,
- uppgift om vilken maskinell och teknisk utrustning som tjänsteleverantören förfogar över för genomförandet av kontraktet,
- en beskrivning av systemen för kvalitetssäkring,
- en anvisning om hur stor del av tjänsten som leverantören ämnar lägga ut på underleverantörer.

I den **tredje etappen** bedöms de enskilda anbudens förtjänst enligt upphandlingskriterierna på grundval av i vilken grad de motsvarar anbudsspecifikationerna.

Även om det i själva verket bara finns en bedömningstapp måste en logisk skillnad göras mellan de tre olika typerna av kriterier.

Enligt det europeiska tjänstedirektivet kan följande kriterier finnas för upphandling:

² Detta gäller för samtliga tjänster som anges i bilaga 1B i direktivet.

"Utän att detta påverkar nationella lagar och andra författningar om ersättning för vissa tjänster kan de upphandlande myndigheterna tillämpa följande kriterier vid tilldelning av kontrakt:

a) När prövning av anbud skall göras till förmån för det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet, olika kriterier beroende på kontraktets art, t.ex. **kvalitet, tekniska förtjänst, estetiska och funktionella förtjänster, tekniskt bistånd och kundservice** eller

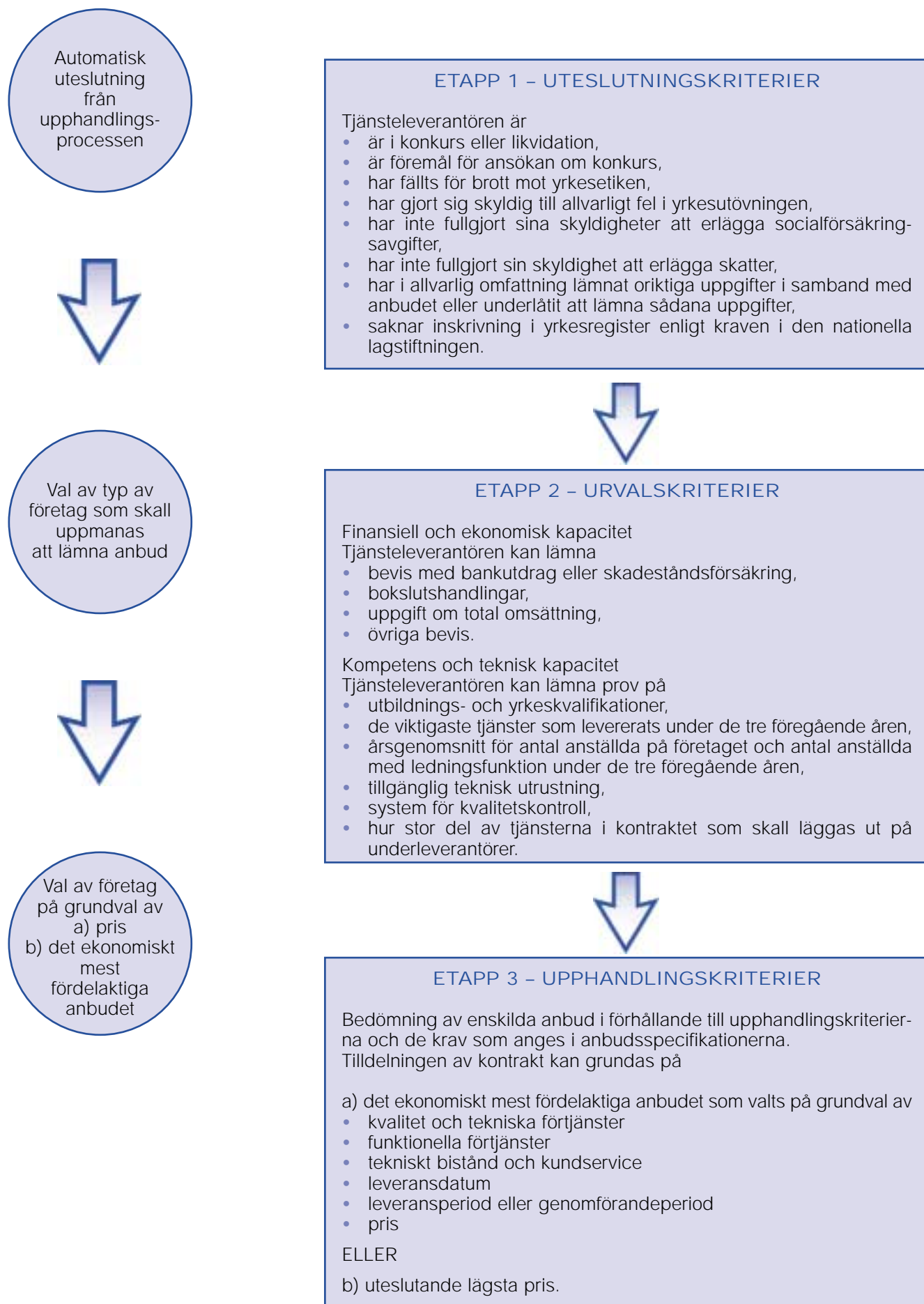
b) Uteslutande lägsta pris.

Om kontraktet skall tilldelas det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet, skall de upphandlande myndigheterna ange i kontraktshandlingarna eller i meddelandet om upphandling vilka kriterier de avser att tillämpa, om möjligt efter angelägenhetsgrad, med det viktigaste först."

Bestämmelserna i tjänstedirektivet begränsar emellertid inte de upphandlande organisationernas rätt att besluta om de vill att kontraktet tilldelas det lägsta prisanbudet eller det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet.

De kvalitetskriterier och den bedömningsram som fastställs i detta anbud är därför fullständigt valfria. De utgör de gemensamma rekommendationerna från en expertgrupp av företrädare från arbetsgivar- och arbetstagar sidan som har sammanträtt på europeisk nivå och har mångårig erfarenhet av att arbeta med kunder från den offentliga sektorn inom en mängd olika områden.

TABELL 3: EN MODELL AV UPPHANDLINGSPROCESSEN I TRE ETAPPER



4. Att bestämma bästa värde avseende bevaknings- och säkerhetstjänster

4.1 Inledning

Såsom det är för de flesta organisationer som försöker tillhandahålla tjänster, beror tjänstens kvalitet på ett antal nyckelfaktorer. Av dem är kunnande, yrkeskunskap och motivation i fråga om den personal som står i främsta ledet säkert de viktigaste faktorerna, eftersom denna personal har ansvar för arbetets genomförande dag för dag samt kontakten med kunder och allmänhet. Dessutom måste den operativa planeringen samt förvaltningen av personalen i främsta ledet och tjänsterna vara av högsta möjliga kvalitetsstandard. Lika viktigt är det med den infrastruktur för tekniska, operativa och mänskliga resurser som är tillgänglig för personal i främsta ledet och uppdragets förvaltningsgrupp. Slutligen är det väsentligt att samtliga uppdrag stöds av en företagsinfrastruktur som inte bara har relevant erfarenhet för att tillhandahålla en högkvalitativ tjänst utan också uppvisar en tjänstefilosofi som motsvarar kundens krav.

Inom följande fyra nyckelområden bör således de tekniska förtjänsterna i ett anbud avseende säkerhetstjänster bedömas:

- bevakningspersonal,
- förvaltning och uppdrag,
- uppdragets infrastruktur,
- företaget.

Det måste betonas att de upphandlande organisationer som försöker tillämpa något (eller samtliga) av de kvalitetskriterier som anges nedan, måste ange de allmänna kriterierna för tilldelning i sina meddelanden om upphandling, om de inte står i kontraktshandlingarna. Ett prov på meddelande om öppet anbudsförfarande finns i avsnitt 5 (s. 12) i handboken.

4.2 Bevakningspersonal

Erfarenhet

Den viktigaste tillgången för ett privat säkerhetsbolag är bevakningspersonalen. Det är med deras yrkeskunskap och erfarenhet som det dagliga utförandet av tjänsterna står och faller. Beroende på arten av säkerhetsarbete som skall utföras är det därför absolut nödvändigt att ett anbudsgivande företag kan lämna försäkringar om att den personal som utsetts för att utföra arbetet har nödvändig erfarenhet och kapacitet att leverera tjänster av hög standard. När det gäller mycket specialiserade eller känsliga omgivningar som skall bevakas får den upphandlande organisationen söka bevis för att den utsedda personalen har erfarenhet av att arbeta i denna eller en liknande omgivning. Inom vissa högriskområden, såsom ambassader, kan den upphandlande organisationen kräva att få merit- och tjänsteförteckningar för den bevakningspersonal som utsetts för arbetet (eller få försäkringar om att befintlig erfaren personal skall utnytt-

jas). I andra fall kan det vara tillräckligt att få information om det genomsnittliga antal år som den berörda personalen varit anställd inom sektorn.

Om kontraktet kräver att ett betydande antal extra anställda rekryteras bör anbudsgivarna kunna visa sin kapacitet att rekrytera eller ta över erfaren personal samt ge relevant utbildning.

Yrkeskunskap och kapacitet avseende bevakningspersonal

Intyg om (nationellt erkänd eller frivillig) grundläggande yrkesutbildning som personalen erhållit kan också ge försäkringar om att de personer som utsetts för arbetet har de nyckelkunskaper och den kapacitet som krävs av en vakt. De upphandlande organisationerna bör ange i anbudsmeddelandena vilken extra teknisk eller uppdragsspecifik utbildning som krävs av den personal som väljs för specialiserade bevakningsmiljöer. Anbudsgivarna kan uppmanas lämna intyg om när och var personalen fick eller kommer att få en sådan utbildning innan kontraktet tar sin början. Den information som anbudsgivaren lämnar om vilken utbildningsutrustning som finns och dess kvalitet kan ge försäkringar om att personalens yrkeskunskap och kvalifikationer regelbundet aktualiseras. Det är allmänt erkänt att personal som får regelbunden utbildning troligtvis visar större motivation och ett engagemang i arbetet. Närvaro av sådan utrustning kan också ange att det finns lämpligt utbildad stödpersonal tillgänglig, om efterfrågan på bevakningspersonal ökar med kort varsel (t.ex. i en katastrofsituation). Den tillgängliga arbetsgivarfinansierade utbildningen borde också förenas med en öppen karriärstruktur med möjlighet till vertikal och horisontell befordran. Detta säkerställer också högre motivation-nivåer och i sista hand en bättre tjänstekvalitet.

Beroende på bevakningsmiljöns karaktär skall också de upphandlande organisationerna se till att söka efter intyg om extra yrkeskunskaper och kapacitet såsom språkkunskaper och andra relevanta kunskaper för uppdraget. Dessa krav måste anges i anbudsmeddelandet om det inte står i kontraktshandlingarna.

Urval, rekrytering och personundersökning

Det är viktigt att företagen kan ange detaljerna för ett strukturerat personalurval, rekrytering samt personundersökning. Dessa förfaranden borde i idealfallet genomföras av en engagerad och lämpligt utbildad personalgrupp. Det kan vara lugnande att veta att den personal som tillhandahålls av företaget följer de standarder som de upphandlande organisationerna själva skulle vilja tillämpa. Intyg om stränga interna personundersökningar (inom ramen för nationell lagstiftning) kan vara viktigt för de organisationer som vill få försäkringar om att den personal som valts för uppdraget inte har kriminell belastning och – om det är nödvändigt – ekonomiska skulder som kan störa utförandet av arbetet

eller kompromettera den upphandlande organisationens integritet, egendom och kunder, eller äventyra allmänhetens säkerhet.

De upphandlande organisationerna kan också vilja försäkra sig om att företagets rekryteringshandlingar uppmuntrar till lika möjligheter för kvinnor och män samt undviker rasdiskriminering och således är i linje med deras egen jämlikhetspolitik. Att betona att sådana principer iaktas av offentliga myndigheter kan sända en stark signal till potentiella anbudsgivare och därmed höja profilen och potentialen för jämlikhetspolitikens framgång.

Anställningsvillkor

Det är allmänt erkänt att en rättvis och öppen lönestruktur har en positiv inverkan när det gäller att behålla erfaren personal, deras motivation och tillfredsställelse med arbetet och därmed kvaliteten på utförandet. Provet på sådana system omfattar iakttagande av gällande kollektivavtal, befintliga lönestrukturer i samband med extraarbete, indelning av personalen i kategorier samt utvärderingssystem. En ram borde finnas för regelbunden översyn av löner och utbildningskrav.

För att undvika att kontrakt tilldelas företag med dåligt rykte borde de upphandlande organisationerna se till att försäkra sig om att arbetsvillkoren för företagets bevakningspersonal överensstämmer med nationell lagstiftning och kollektivavtal. När det inte finns kollektivavtal bör tjänstgöringslistor ge information om arbetstider och skiftlängder. Det är viktigt, eftersom alltför långa arbetstider kan leda till olyckshändelser och eventuella säkerhetsöverträdelser. En kopia av företagets hälsovårds- och säkerhetspolicy och -förfaranden bör också vara tillgänglig på begäran. Väl reglerade arbetsvillkor, tillgängliga uppgifter om de anställda och rådfrågningssystem sänker potentialen för tvister och minskar riskerna i samband med personalens hälsa och säkerhet, kunderna och deras egendom samt allmänheten.

TABELL 4: KVALITETSKRITERIER AVSEENDE BEVAKNINGSPERSONAL

BEVAKNINGSPERSONAL	
Erfarenhet	<ul style="list-style-type: none"> Erfarenhet inom sektorn Uppdragsspecifik erfarenhet
Yrkeskunskap och kvalifikationer	<ul style="list-style-type: none"> Grundläggande yrkesutbildning Vidareutbildning och kvalifikationer Uppdragsspecifik utbildning Fortbildning Övriga kunskaper (t.ex. språkkunskaper) Karriärmöjligheter

Urval, rekrytering och personundersökning	<ul style="list-style-type: none"> Rekrytering och urvalsmetodik Personundersökning
Anställningsvillkor	<ul style="list-style-type: none"> Löne- och förmånsnivåer Arbetsvillkor
Övriga kriterier som skall anges av kunden	<ul style="list-style-type: none"> belägg för dessa kriterier måste lämnas, de måste vara inom ramen för relevant europeisk och nationell lagstiftning

4.3 Förvaltning och uppdrag

Förvaltningsgruppen

När organisationer upphandlar säkerhetstjänster är de i allmänhet angelägna att säkerställa att minsta möjliga övervakningsinsatser krävs från deras sida för att arbetet skall utföras kontraktsenligt. Den externa förvaltningsgruppens kompetens och organisation är därför i högsta grad betydelsefull. Kunden måste känna att samtliga medlemmar i den externa förvaltningsgruppen har de nödvändiga fackkunskaperna för att uppfylla hans krav. Ansvarskanalerna måste tydligt anges, och snabba responstider och lämplig stödkapacitet måste kunna uppvisas. I anbudet måste därför information lämnas om förvaltningsgruppen och varje medlems yrkeskunskaper och erfarenhet samt deras ansvar inom ramen för kontraktet. Standarder bör fastställas i förhållande till hur snabbt en kunds förfrågningar behandlas och vem som har det yttersta ansvaret. I mycket specialiserade bevakningssituationer eller när en premie betalas ut om tjänsten omedelbart fungerar på ett smidigt sätt kan intyg om uppdragsspecifik erfarenhet krävas.

Uppdragsledaren på platsen

Från kundens synpunkt är uppdragsledaren på platsen hans viktigaste kontaktperson i alla frågor som berör uppdragets genomförande. Det är därför av yttersta vikt att han är tillfredsställd med denna persons yrkeskunskaper och kvalifikationer. Anbudsgivaren måste därför lämna detaljerade upplysningar om uppdragsledarens identitet, yrkeskunskaper och kvalifikationer. I vissa fall kan särskilda, fördjupade uppdragsspecifika kunskaper krävas för att undvika en lång uppvärmningsperiod och att säkerhetsrisker eventuellt uppkommer. I sådana fall bör uppdragsledaren kunna uppvisa en perfekt insikt om kundens krav, organisationsstruktur samt säkerhetsfilosofi. Den operativa planen måste visa prov på att uppdragsledaren enkelt och snabbt kan kontaktas och att han har kapacitet att effektivt fatta beslut inom en klar och tydlig ansvarskedja och angiven responstid.

Tjänstgöringsplanering

Den operativa plan som läggs fram i anbudet måste ange för kunden att företaget har nödvändig kunskap om respektive bevakningsmiljö för att skapa en tjänstgöringsmetodik som uppfyller hans säkerhetskrav och kan fungera som grund för kontraktssänlig tjänstgöring. I tjänstgöringsplaneringen måste säkerställas att

- rätt vaktprofil är planerad för tjänstgöring,
- hundra procentig täckning av kontraktet säkras,
- uppdraget utförs i rätt tid,
- uppdraget utförs på rätt plats,
- varje vakt får reda på sina tjänstgöringstider tillräckligt långt i förväg,
- vakten är väl informerad om sina tjänstgöringstider,
- kunden har sett tjänstgöringsplaneringen,
- tidsplanerna är flexibla om det är nödvändigt,
- tidsplanerna överensstämmer med de reglerade arbetsvillkoren,
- uppdraget genomförs enligt tidsplanerna,
- kontroller genomförs i början, under och i slutet av varje tjänstgöring.

I den operativa planen måste det också framkomma att företaget har tillräcklig kapacitet i fråga om organisation och kvalificerad och erfaren arbetskraft för att säkerställa att en vakt kan ersättas eller få stöd med kort varsel.

Anbudsgivaren bör visa att förfaranden införs eller kan införas som kan säkra en snabb och smidig start samt genomförande av uppdraget även om oförutsedda situationer skulle uppstå. Försäkringar måste lämnas om att de åtgärder som särskilt avtalats med kunden alltid kommer att vidtas och att kunden alltid kommer att tillfrågas och informeras om nödvändiga ändringar.

I den information som lämnas i den operativa planen måste kunden försäkras om att han regelbundet och på angivna tider och datum kan övervaka genomförandet av uppdraget. I anbudsgivarens förslag bör det därför finnas en omfattande rapporteringsstruktur som säkerställer att

- rapportering alltid sker och på rätt tid,
- rapporteringen ger svar på relevanta frågor,
- rapporteringen är objektiv,
- rapporteringssättet inte hindrar vakten från att utföra säkerhetsuppdraget,
- rapportering är mer än bara en administrativ uppgift,
- rapporteringen är kundanpassad,
- rapporterna är genomlästa och granskade,
- informationen kan användas för korrekture eller förebyggande åtgärder.

För att säkra att minsta möjliga tidsinsats krävs från kundens sida bör det anges i den operativa planen hur kundens uppdrag skall förvaltas samt hur ofta och på vilket sätt sammanträden skall äga rum.

Stödtjänster

Tillhandahållande av effektiva stödtjänster för uppdraget från företagets huvudkontor bidrar till att säkra att uppdraget genomförs på ett smidigt sätt. Den operativa planen bör innehålla information om de stödtjänster som finns tillgängliga från företagets huvudkontor (såsom administration, fakturering och personal). Information bör också lämnas om enligt vilken tidsplan och hur ofta inspektioner skall förekomma. Vid inspektionerna skall sådana förfaranden användas som kan övertyga kunden om att inspektionerna genomförs med största möjliga objektivitet och att överträdelser av avtalade kvalitetsstandarder kan åtgärdas omedelbart.

TABELL 5: KVALITETSKRITERIER I SAMBAND MED FÖRVALTNING OCH UPPDRAG

FÖRVALTNING OCH UPPDRAG	
Förvaltningsgruppen	<ul style="list-style-type: none">• Struktur, organisation samt förvaltningsgruppens yrkeskunskaper• Förvaltningsgruppens uppdragsspecifika kompetens
Uppdragsledaren på platsen	<ul style="list-style-type: none">• Yrkeskunskaper och erfarenhet• Uppdragsspecifik kompetens• Tillgänglighet• Responstid
Tjänstgöring	<ul style="list-style-type: none">• Tjänstgöringsmetodik• Stödkapacitet• Allmänna och kundspecifika förfaranden• Rapportering• Kundkontakt
Stödtjänster	<ul style="list-style-type: none">• Inspektioner• Stöd från huvudkontoret
Övriga kriterier som skall anges av kunden	<ul style="list-style-type: none">• belägg för dessa kriterier måste lämnas, de måste vara inom ramen för relevant europeisk och nationell lagstiftning

4.4 Infrastruktur för uppdrag

För att garantera säkerheten på de platser som skall bevakas och för allmänheten är det väsentligt att utrustning och tekniska redskap som används vid genomförandet av uppdraget är lämpliga, väl underhållna och används av yrkeskunnig personal. Anbudsgivarnas operativa planer och tekniska förslag måste därför innehålla tillräckligt med information för att säkra att de standarder som anges nedan uppfylls.

Utrustning

Samtliga kommunikationsredskap och -system som skall användas måste vara lämpliga för säkerhetsuppdraget och platsen samt för den risknivå det gäller. De måste garantera säkerheten såväl för platsen, enskilda personer eller egendom på den samt för medlemmar av personalen. Utrustningen måste regelbundet kontrolleras och underhållas.

På samma sätt måste IT-hårdvara och -mjukvara som används vara lämplig för uppdraget och bli föremål för regelbundna underhållskontroller. Utrustningen och dess användning måste följa riktlinjerna för hälsa och säkerhet.

Säkerhetspersonalens klädsel är av särskild vikt för bilden av den organisation som den indirekt företräder. Anbudsgivarna måste därför förse personalen med standarduniformer eller säkerställa att levererade uniformer bärs och sköts på lämpligt sätt.

Vapen som bärs för att skydda säkerheten på platsen och enskilda på den måste vara lämpliga, användas, underhållas och lagras på rätt sätt. De får bara användas av personal med nödvändiga tillstånd,

utbildning och erfarenhet av att använda dem. Vapnen måste gås igenom och kontrolleras regelbundet. I det tekniska förslaget måste det anges vem som får använda dem och i vilka situationer. Personalen måste känna till vapenförfarandena.

Fordon som används för att genomföra uppdraget måste vara tydligt märkta och hållas i gott skick. Det måste tydligt anges vem som har tillträde till dem och hur de skall användas.

Hundar som används för uppdraget måste ha fått relevant träning och skall hanteras av en utbildad vakt. Det måste anges i det tekniska förslaget var de skall utnyttjas.

Tekniskt stöd

I det tekniska förslaget skall nödvändig information lämnas så att kunden försäkras att modern och passande teknik används och noggrant underhålls för att säkerställa över-

vakningens kontinuitet. Den personal som använder sådan utrustning måste vara fullständigt utbildad för dess användning och tillgång till underhållspersonal måste påvisas. Om TV-övervakningssystem, system för tillträdeskontroll, bevakningskontrollsystem, alarmanläggningar eller centrala övervakningssystem skall användas vid genomförandet av uppdraget, bör det i det tekniska förslaget anges följande:

- nödvändig kunskap för att effektivt sköta systemet,
- företaget har den senaste tekniken till sitt förfogande,
- kompetens att sköta installationen eller avtalade tjänster för tekniskt underhåll,
- lämpliga tjänstgörande specialister finns tillgängliga,
- kompetens att sköta systemunderhållet.

TABELL 6: KVALITETSKRITERIER AVSEENDE UPPDRAGETS INFRASTRUKTUR

UPPDRAGETS INFRASTRUKTUR	
Utrustning	<ul style="list-style-type: none">• Kommunikationsverktyg och -system• IT-hårdvara och -mjukvara• Uniformer• Vapen• Fordon• Hundar
Tekniskt stöd	<ul style="list-style-type: none">• TV-övervakningssystem• Bevakningskontrollsystem• Tillträdeskontrollsystem• Alarmanläggningar• Centralt övervakningssystem
Övriga kriterier som skall anges av kunden	<ul style="list-style-type: none">• belägg för dessa kriterier måste lämnas, de måste omfattas av relevant europeisk och nationell lagstiftning

4.5 Företaget

De kriterier som anges nedan ger upphandlande organisationer möjlighet att definiera vilken typ av företag de skulle vilja ha att göra med i fråga om storlek, kapacitet, antal anställda, omsättning, specialiseringsnivå eller erfarenhetsbredd.

Struktur och organisation

Anbudsgivarna bör därför uppmanas att lämna upplysningar om företagets organisationsstruktur, tjänsteområden och hur lång erfarenhet företaget har av verksamhet på området.

Högkvalitativa leverantörer bör också kunna lämna upplysningar om företagets hälso- och säkerhetspolitik och -förfaranden. Dessa bör vara förenliga med de europeiska ramförfarandena samt nationell lagstiftning. Lång erfarenhet av goda hälso- och säkerhetsmetoder och tillgängliga tjänster för råd och vägledning för personalen efter ett våldsamt angrepp indikerar att ett företag, som värderar personalen som sin största tillgång, troligen har en arbetsmiljö av högre kvalitet och därför lägre frånvaro och en mer motiverad personal. Dessutom kan en högkvalitativ leverantör visa prov på strategisk utveckling, rekryteringspolitik och -förfaranden, jämlikhetspolitik, utbildningsåtgärder, kundanpassning och goda stödtjänster för administration och bokföring.

För att säkerställa att akutsituationer kan skötas snabbt bör företagen ha utrustning för ständig övervakning av inkommande larm (kontrollrum för 24-timmarsövervakning), samt personalresurser för en omedelbar och effektiv uttryckning då larm inkommit och för övervakning av personal på platsen.

Om företaget är medlem av en erkänd handelssammanslutning, bör prov på aktuellt medlemskap lämnas.

Säkerhet

Högkvalitativa leverantörer skall kunna redogöra för sin säkerhetsfilosofi och hur de försöker genomföra den i förhållande till uppdraget. Detta ger den upphandlande organisationen möjlighet att säkerställa att denna filosofi överensstämmer med deras egna krav.

Anbudsgivarna bör uppmanas att lämna en förteckning över deras tidigare relevanta erfarenhet, ange hur många års aktiv verksamhet de har inom säkerhetssektorn samt, om det är nödvändigt, lämna sektors- eller uppdragsspecifika referenser. Detta bör omfatta information om erfarenhetsnivå och kvalifikationer avseende den personal som är anställd i företaget.

Kvalitet

Liknande information bör finnas tillgänglig avseende de kvalitetsstandarder som företaget åtar sig att hålla. Förfaranden för kvalitetskontroll bör tydligt anges och bör vara möjliga att övervaka. Prov på relevant kvalitetscertifiering bör lämnas.

Förvaltning av mänskliga resurser

Ett företags personalpolitik ger anvisning om kvaliteten på den personal som det kan rekrytera och behålla. Detta omfattar åtgärder för utbildning, karriärutveckling samt personvals- och rekryteringsmetoder, som säkrar objektivitet och uppfyller kraven om lika möjligheter för män och kvinnor samt prov på undersökningar om personaltillfredsställelse.

Uppgifter bör vara tillgängliga om totalt antal anställda (operativ och administrativ personal), personalomsät-

ning avseende heltids- och deltidanställda och tillfällig personal samt utvecklingen av omsättningen av anställda under de tre senaste åren. Detta anger inte bara företagets storlek och personalstruktur utan också i vilken grad personalen är tillfredsställd. Detta skulle också kunna säkras genom uppgifter om arbetskraftens frånvaro.

Referenser

Prov på tidigare kundbelåtenhet ger alltid en god anvisning om leverantörens kvalitet. Sektors- eller uppdragsspecifika referenser bör således kunna visas upp på begäran. Upphandlande organisationer kan ge poäng för tidigare uppdrag som genomförts till belåtenhet.

Certifikat och utmärkelser

Prov på relevanta certifikat och utmärkelser (t. ex. i tjänstestövande eller utbildning) kan också vara ett bevis på en högkvalitativ leverantör och kan beaktas.

TABELL 7: KVALITETSKRITERIER AVSEENDE FÖRETAGET

FÖRETAGET	
Struktur och organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Organisationsschema • Omfattningen av tjänster • Hälso- och säkerhetsresurser • Företagsförfaranden • Kontrollrum för 24-timmarsövervakning • Medlemskap i en handelssammanslutning
Säkerhet	<ul style="list-style-type: none"> • Filosofi • Tidigare erfarenheter
Kvalitet	<ul style="list-style-type: none"> • Filosofi, erfarenhet och metoder
Personalförvaltning	<ul style="list-style-type: none"> • Filosofi och metoder • Antal anställda • Personalomsättning • Frånvaro
Referenser	<ul style="list-style-type: none"> • Sektorrelaterade • Uppdragsrelaterade • Tidigare erfarenhet av anbudskontrakt
Certifikat och utmärkelser	<ul style="list-style-type: none"> • Relevanta certifikat • Utmärkelser
Övriga kriterier som skall anges av kunden	<ul style="list-style-type: none"> • belägg för dessa kriterier måste lämnas, de måste omfattas av relevant europeisk och nationell lagstiftning

5. Riktlinjer för bedömning

Såsom anges i avsnitt 3 i handboken bör varje upphandlingsprocess vara i tre etapper i vilka anbudsgivarna utvärderas enligt angivna uteslutnings-, urvals- och tilldelningskriterier. I tabell 9 anges en upphandlingsprocess i tre etapper i vilken de kvalitetskriterier som utvecklas i avsnitt 4 i handboken används. Även där en etapp används i fråga om anbudsförfarandena bör en logisk skillnad göras mellan kriterierna för uteslutning, urval och tilldelning. Uteslutnings- och urvalskriterierna är endast avsedda för att avlägsna de företag från anbudsprocessen som

- inte uppfyller de lagenliga kraven i fråga om skatte- och socialförsäkringsavgifter och inte anses finansiellt stabila,
- inte uppfyller de grundläggande urvalskriterierna avseende storlek eller specialistkunskaper.

Den slutliga detaljerade utvärderingen av de tekniska och operativa förslag som ingår i anbudet jämförs med de relevanta kriterierna för tilldelning och följs av en granskning av prisförslagen.

Den ram för utvärdering av "bästa värde" som föreslås i denna handbok ger upphandlande organisationer möjlighet att tillämpa sina egna prioriteringar i förhållande till

- prisets betydelse framför tekniska förtjänster (ETAPP 1),
- den vikt som fästs vid olika kategorier av kriterier för tekniska förtjänster (t.ex. vakternas kvalitet, uppdragsförvaltning, uppdragets infrastruktur och företaget – (ETAPP 2)
- den relativa betydelsen av särskilda kriterier för tekniska förtjänster i varje kategori (ETAPP 3),

Enligt kraven i europeisk lagstiftning bör upphandlande organisationer anmäla att kriterierna för kontraktstilldelning skall tillämpas i anbudsmeddelandet om de inte står i kontraktshandlingarna. Endast kriterierna för tilldelning i etapperna 1 och 2 behöver anges detaljerat (ETAPP 4).

En lättanvänd bedömningsram används sedan för att bestämma vilken leverantör som har "bästa värde" (ETAPP 5).

ETAPP 1 – Prisets betydelse framför tekniska förtjänster

För att bestämma vilket förslag som har bästa värde enligt de tekniska kriterierna och priskriterierna används följande formel i syfte att uppnå en övergripande förslagsvärdering.

Anbudsgivarens poäng = tekniska poäng + prispoäng

Det är den upphandlande organisationens sak att bestämma sina egna prioriteringar i förhållande till vilken tyngd den vill ge åt tekniska poäng och prispoäng. En kvalitets- och

prisbalans kan skapas genom att en poängskala upp till hundra används, till exempel enligt följande:

Tekniska poäng	Prispoäng	Prioritering av tekniska förtjänster och pris
50	50	Pris och kvalitet har samma betydelse.
60	40	Kvalitet är viktigare än pris, men priset är fortfarande en viktig faktor.
80	20	Kvalitet har en övervägande betydelse, pris är en sekundär faktor.
40	60	Pris är viktigare, men kvalitet är fortfarande en viktig faktor.
20	80	Pris är viktigare, kvalitet är en sekundär faktor.

ETAPP 2 – Att definiera betydelsen av de olika kategorierna av kriterier för tekniska förtjänster

I denna etapp får de upphandlande organisationerna möjlighet att definiera vilka kategorier av kriterier som för dem är viktigast vid den tekniska bedömningen genom att olika poäng tilldelas de kategorier som skall ge den övergripande poängsumman för tekniska förtjänster i ETAPP 1:

Kategori	Prioritering av kriteriekategorier
Vakter	Höga poäng till kategorin "vakter" anger att yrkeskunskaper- och kvalifikationer och kvalitet avseende den bevakningspersonal som skall användas är av stor betydelse.
Uppdragsförvaltning	Höga poäng för kategorin "uppdragsförvaltning" anger att uppdragsledarens och förvaltningsgruppens yrkeskunskaper anses ha största betydelse.
Uppdragets infrastruktur	Höga poäng för kategorin "uppdragets infrastruktur" anger att den tekniska infrastruktur som används är av största betydelse.
Företaget	Höga poäng för kategorin "företaget" anger att anbudsgivaren betonar stabilitets-, tillförlitlighets- och servicepotentialen.

EXEMPEL A

60 poäng ges för tekniska förtjänster.

Kategori	Poäng	Anger följande prioriteringar
Vakter	25	Bevakningspersonalens kvalitet anses vara den viktigaste faktorn för uppdragets genomförande.
Uppdragsförvaltning	15	Mycket yrkeskunnig personal för uppdragsförvaltning anses kunna erbjuda skicklig kompetens och ledning.
Uppdragets infrastruktur	10	De tekniska komponenterna anses också relevanta.
Företaget	10	Det förväntas att företaget har stabilitet, tillförlitlighet och servicepotential.

EXEMPEL B

40 poäng ges för tekniska förtjänster.

Kategori	Poäng	Anger följande prioriteter
Vakter	30	Bevakningspersonalens kvalitet anses dominerande.
Uppdragsförvaltning	5	Övervakning är viktigare än rådfrågning.
Uppdragets infrastruktur	2	Uppdraget har ett relativt obetydligt tekniskt innehåll.
Företaget	3	Man väntar sig en tillförlitlig partner men förändringar är inte något problem.

EXEMPEL C

80 poäng ges för tekniska förtjänster.

Kategori	Poäng	Anger följande prioriteter
Vakter	40	Bevakningspersonalens kvalitet anses dominerande.
Uppdragsförvaltning	15	Uppdraget kräver nydanande förvaltning och nära kontakt mellan kunden och förvaltningsgruppen.
Uppdragets infrastruktur	10	Användning av ny teknik är betydelsefullt för uppdragets genomförande.
Företaget	15	Anbudsgivaren betonar kraftigt tillförlitlighet och stabilitet. Kostnaden för förändringar är hög.

EXEMPEL D

20 poäng ges för tekniska förtjänster.

Kategori	Poäng	Anger följande prioriteter
Vakter	18	En lätt bevakning krävs, förändringar är inte något problem, priset har högsta prioritet.
Uppdragsförvaltning	2	Kontakten med förvaltningsgruppen är minimal.
Uppdragets infrastruktur	0	Uppdraget har inte något teknikinnehåll.
Företaget	0	Prestationsförmåga är inte viktigt, priset är den viktigaste prioriteten.

ETAPP 3 – Att ge företräde åt tilldelningskriterier avseende tekniska förtjänster

Denna etapp ger de upphandlande organisationerna möjlighet att prioritera viktiga detaljerade kriterier vid poängsättningen utifrån totalsumman för varje kategori i etapp 2 (se tabellerna 4–7 i avsnitt 4 i fråga om kvalitetskriterier).

EXEMPEL A

Av totalt 60 poäng för kriterierna för tekniska meriter får kategorin “vakter” 25 poäng:

Kvalitetskriterium	Poäng	Anger följande prioriteter
Erfarenhet inom sektorn	4	Det är absolut nödvändigt att vakterna har erfarenhet från sektorn för att säkra en problemfri start- eller övertagningsperiod.
Uppdragsspecifik erfarenhet	2	En viss uppdragsspecifik erfarenhet krävs eftersom bevakningsmiljön kräver specialistkompetens.
Grundläggande yrkesutbildning	4	Vakterna måste ha fått en grundläggande yrkesutbildning för att säkra bevakningskvaliteten.
Vidareutbildning och kvalifikationer	1	Vidareutbildning skulle vara positivt.
Uppdragsspecifik utbildning	2	Nyckelpersonal bör ha fått uppdragsspecifik utbildning för att säkra medvetenhet om utmaningarna i bevakningsmiljön.
Fortbildning	2	Uppdraget kräver utnyttjande av yrkeskunskaper eller teknik som ständigt förbättras. Regelbunden utbildning måste ges för att säkra att yrkeskunskaperna är aktuella.
Övriga kunskaper	0	Inga andra kunskaper krävs.
Karriärmöjligheter	2	Det är allmänt känt att karriärmöjligheter bidrar till att ett större antal yrkeskunniga anställda stannar kvar i företaget.
Rekrytering och urval	3	Stor vikt fästs vid valet av högkvalitativ personal.
Granskning	3	Samtliga vakter bör ha genomgått en granskning på grund av den känsliga bevakningsmiljön.
Löner och förmåner	1	Det är allmänt känt att en tillfredsställande löne- och förmånsnivå bidrar till att kunnig personal stannar och ökar motivationen.
Arbetsvillkor	1	Det är allmänt känt att tillfredsställande arbetsvillkor bidrar till att kunnig personal stannar och ökar motivationen.
Övriga kriterier	0	Inga andra kriterier är relevanta.

Av totalt 60 poäng för kriterierna för tekniska meriter får kategorin “uppdragsförvaltning” 15 poäng:

Kvalitetskriterium	Poäng	Anger följande prioriteter
Struktur, organisation samt förvaltningsgruppens yrkeskunskaper	2	Förvaltningsgruppens yrkes- och specialistkunskaper är viktiga för att säkra felfri planering och bevakningsstöd.
Förvaltningsgruppens uppdragsspecifika kompetens	1	Vissa medlemmar i förvaltningsgruppen bör ha uppdragsspecifik erfarenhet för att säkra medvetenheten om de särskilda kraven i bevakningsmiljön.
Uppdragsledarens yrkeskunskaper och erfarenhet	3	Uppdragsledarens yrkeskunskaper är av högsta vikt. Förtroende mellan anbudsgivaren och denna person är väsentligt för att uppdraget skall genomföras till belåtenhet eftersom en mängd kontakter mellan kunden och upp-

		dragsledaren på platsen förekommer. Förändringar kan bli ett problem.
Uppdragsledarens specifika kompetens	2	Uppdragsledaren på platsen bör ha betydande uppdragsspecifik erfarenhet. Det kan bli svårt med förändringar.
Tillgänglighet	1	Uppdragsledaren på platsen bör vara lätt att nå när det behövs.
Responstid	2	En snabb responstid är av stor betydelse.
Tjänstgöring	1	Förvaltningsplanen bör uppvisa betydande specialisering i fråga om upprättande av tjänstgöringslistor. Förslaget skall vara adekvat för att utgöra grunden för uppdraget.
Stödkapacitet	2	Det måste finnas bevis för att företaget har tillräcklig stödkapacitet för att uppfylla kraven i en akutsituation.
Allmänna och kundspecifika förfaranden	0	Anses inte relevant för uppdraget.
Rapportering	1	Rapporteringsstrukturerna bör tydligt anges och svara mot kundens behov.
Kundkontakt	0	Anses inte relevant för uppdraget.
Inspektioner	0	Anses inte relevant för uppdraget.
Stöd från huvudkontoret	0	Anses inte relevant för uppdraget.
Övriga kriterier	0	Anses inte relevant för uppdraget.

Av totalt 60 poäng för kriterierna för tekniska meriter får kategorin "uppdragets infrastruktur" 10 poäng:

Kvalitetskriterium	Poäng	Anger följande prioriteter
Kommunikationsverktyg och -system	3	Kommunikationsverktygens och -systemens användning och kvalitet är av största vikt för uppdragets genomförande eftersom anläggningsplanen är komplex.
IT-hårdvara och mjukvara	0	Anses inte relevant för uppdraget.
Uniformer	1	Anbudsgivaren måste tillhandahålla uniformer för att uppfylla nödvändiga standarder.
Vapen	1	Godkänd användning och underhåll av vapen är betydelsefullt.
Fordon	1	Noggrant märkta fordon måste tillhandahållas för uppdraget.
Hundar	2	Användning av vältränade och rätt behandlade hundar är en nyckelfaktor för uppdraget.
TV-övervakningssystem	0	Anses inte relevant för uppdraget.
Bevakningskontrollsystem	0	Anses inte relevant för uppdraget.
Tillträdeskontrollsystem	0	Anses inte relevant för uppdraget.
Alarmanläggning	2	Användning och underhåll av alarmanläggningar är betydelsefullt för uppdragets genomförande, och i förvaltningsförslaget måste kunskaper påvisas avseende dessa system.
Centralt övervakningssystem	0	Anses inte relevant för uppdraget.
Övriga kriterier	0	Anses inte relevant för uppdraget.

Av totalt 60 poäng för kriterierna för tekniska meriter får kategorin "företaget" 10 poäng:

Kvalitetskriterium	Poäng	Anger följande prioriteter
Organisationsschema	0	Anses inte relevant för uppdraget.
Omfattningen av tjänster	1	Uppdraget kräver flexibilitet och anpassningsförmåga vid utförandet av tjänsten.
Hälso- och säkerhetsresurser	0	Anses inte relevant för uppdraget.
Företagsförfaranden	0	Anses inte relevant för uppdraget.
Stöd från kontrollrum för 24-timmarsövervakning	1	Det är absolut nödvändigt att hjälp och säkerhetsstöd lämnas 24 timmar om dagen.
Medlemskap i en handelssammanslutning	0	Anses inte relevant för uppdraget.
Säkerhetsfilosofi		Anses inte relevant för uppdraget.
Bakgrund inom säkerhetssektorn	2	Bevisad erfarenhet från säkerhetssektorn är ett krav.
Kvalitetsfilosofi, erfarenhet och bakgrund	0	Anses inte relevant för uppdraget.
Filosofi och metoder för personalförvaltning	0	Anses inte relevant för uppdraget.
Antal anställda	1	Anbudsgivarna måste visa att de antingen har tillräckligt med personal för att genomföra uppdraget och lämna stöd om det krävs eller en potential att kunna överta befintlig personal.
Personalomsättning	0	Anses inte relevant för uppdraget.
Frånvaro	0	Anses inte relevant för uppdraget.
Sektorrelaterade referenser	3	Företagen måste kunna bevisa tidigare erfarenhet inom sektorn eftersom uppdraget kräver en avsevärd kunskap om sektorn.
Uppdragsrelaterade referenser	2	Den komplexa bevakningsmiljön kräver intygad uppdragsrelaterad erfarenhet.
Tidigare erfarenhet av upphandlingskontrakt	0	Anses inte relevant för uppdraget.
Relevanta certifikat	0	Anses inte relevant för uppdraget.
Utmärkelser	0	Anses inte relevant för uppdraget.
Övriga kriterier	0	Anses inte relevant för uppdraget.

ETAPP 4 – Tilldelningskriterier som valts ut för tillkännagivande i anbudsmeddelandet

Såsom anges i avsnitt 3 måste upphandlande organisationer som vill upphandla det "ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet" ange tillämpliga tilldelningskriterier i sina anbudsmeddelanden. I tabell 8 visas ett exempel på standardformat för meddelande om upphandling i öppet anbudsförfarande, såsom anges i riktlinjerna för det europeiska tjänstedirektivet.

TABELL 8: FORMAT FÖR ENSKILDA MEDDELANDEN OM UPPHANDLING – ÖPPET FÖRFARANDE SÅSOM ANGES I BILAGA IIB I TJÄNSTEDIREKTIVET

1. Den upphandlande myndighetens namn, adress, telegramadress, telefon-, telex- och telefaxnummer.
2. Tjänstekategori, beskrivning. CPC- referensnummer...
3. Plats för leverans eller utförande.
4. a) Uppgift om huruvida utförandet av tjänsten enligt lag eller annan författning är förbehållet en bestämd yrkeskategori.
b) Hänvisning nämnda lag eller författning.
c) Uppgift om huruvida juridiska personer skall ange namn och yrkesmässiga kvalifikationer för den personal som skall ansvara för utförandet av tjänsten.
5. Uppgift om huruvida anbudsgivare kan lämna anbud på en del av den aktuella tjänsten.
6. I tillämpliga fall, förbud mot alternativa utföranden.
7. Kontraktets varaktighet eller tidsfrist för slutförande av tjänsten.
8. a) Namn på och adress till det organ, hos vilket de nödvändiga handlingarna kan beställas.
b) I tillämpliga fall, sista datum för sådana beställningar.
c) I tillämpliga fall, belopp som skall erläggas för dessa handlingar samt betalningsvillkor.
9. a) Sista datum för mottagande av anbud.
b) Adress till vilken de skall sändas.
c) Språk på vilket de skall avfattas.
10. a) Personer som är berättigade att närvara vid öppnandet av anbud.
b) Dag, tid och plats för öppnandet.
11. I tillämpliga fall, eventuella erforderliga depositioner och garantier.
12. Huvudsakliga villkor för finansiering och betalning och/eller hänvisningar till de bestämmelser av vilka dessa villkor framgår.
13. I tillämpliga fall, den rättsliga form som en grupp av tjänsteleverantörer, som tilldelas kontrakt, skall anta.
14. Uppgifter om tjänsteleverantörens egna förhållanden samt de uppgifter och formella förfaranden som är nödvändiga för att kunna bedöma om han uppfyller de ekonomiska och tekniska minimikraven.
15. Den tid under vilken anbudsgivaren skall vara bunden av sitt anbud.

16. Kriterier för tilldelning av kontraktet, om möjligt rangordnade. Andra kriterier än lägsta pris skall anges, om de inte framgår av kontraktshandlingarna.
17. Övriga upplysningar.
18. Datum för offentliggörande av det tidigare informationsmeddelandet i Europeiska gemenskapernas officiella tidning eller hänvisning till att det inte offentliggjorts.
19. Datum då meddelandet avsänts.
20. Datum då Byrån för Europeiska gemenskapernas officiella publikationer mottagit meddelandet.

Källa: Meddelande om riktlinjer för tillämpningen av tjänstedirektivet, EG-kommissionen

Upphandlande organisationer som vill använda ramen för "bästa värde" för prövning av anbud till förmån för det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet kan hänvisa till ramen i det upphandlingsmeddelande som CoESS och Euro-FIET avtalat om i deras sociala dialog i ett gemensamt yttrande av den 10 juni 1999. Följande detaljer bör anges:

Uteslutningskriterier: (ange kriterier, se tabell 9 för uteslutningskriterier enligt det europeiska tjänstedirektivet)

Urvalskriterier: (ange kriterier, se tabell 9 för urvalskriterier enligt det europeiska tjänstedirektivet)

Tilldelningskriterier: (ange kriterier, se tabell 9 för fullständig förteckning)

Detaljerade tilldelningskriterier

Maximipoäng att tilldela

Pris (ange poängantal)

Tekniska förtjänster (ange poängantal)

De tekniska förtjänsterna skall bedömas på följande sätt:

Ange poängantal

Vakter
(sammanräkna de viktigaste kvalitetskriterierna)

Uppdragsförvaltning
(sammanräkna de viktigaste kvalitetskriterierna)

Uppdragets infrastruktur
(sammanräkna de viktigaste kvalitetskriterierna)

Företaget
(sammanräkna de viktigaste kvalitetskriterierna)

TABELL 9: PROCESSEN FÖR KONTRAKTSTILDELNING

UTESLUTNINGSKRITERIER

Anbudssökande måste ange följande:

- Upptagning i yrkesregister, om krav om detta anges i lagstiftningen i den medlemsstat i vilken företaget är registrerat.
- Intyg från socialförsäkringsmyndigheterna om att anbudssökanden har inbetalat socialförsäkringsavgifter.
- Intyg från socialförsäkringsmyndigheterna om att anbudssökanden har fullgjort sina skyldigheter beträffande skatter enligt rättsbestämmelserna i det land där han är registrerad.
- Vinst- och förlustkonton, om offentliggörande är obligatoriskt enligt lagstiftning eller praxis i det land där anbudssökanden är registrerad.
- I tillämpliga fall, intyg om att den tekniska utrustning som skall användas vid genomförandet av uppdraget överensstämmer med europeiska standarder och/eller nationella standarder som införlivar dem.



URVALSKRITERIER

Finansiell och ekonomisk kapacitet

Anbudssökande måste ange följande:

- Balansräkning och vinst- och förlustuppgifter för de senaste tre räkenskapsåren om offentliggörande är obligatoriskt enligt lagstiftning eller praxis i det land i vilket anbudssökanden är registrerad.
- Total omsättning och omsättning avseende tjänster, liknande dem som omfattas av denna anbudsinfordran, under de senaste tre räkenskapsåren.

Teknisk kapacitet bedöms på följande sätt:

- Företagets organisationsstruktur och -kapacitet.
- Yrkeserfarenhet och relevant utbildning hos de personer som föreslås för att utföra arbetet.
- Intygad tidigare erfarenhet av organisation, tillhandahållande och stöd avseende de tjänster som är föremålet för detta kontrakt under de senaste tre åren.
- Nödvändig infrastruktur finns tillgänglig för att uppfylla kraven i anbudet.
- Årsgenomsnitt för personalomsättning under de senaste tre åren.
- Prov på kvalitetskontrollsystem i förhållande till företagets säkerhetsfilosofi, personalförvaltningsfilosofi och -metoder samt operativt stöd.



TILDELNINGSKRITERIER

Kontraktet tilldelas på grundval av det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet, och bedömningen grundas på följande:

- Pris
- Yrkeskunskap och erfarenhet hos den operativa personal och förvaltningspersonal som skall genomföra uppdraget
- En detaljerad beskrivning av hur tjänsterna skall organiseras, utföras och stödjas avseende arbetskraft, stödtjänster och teknikanvändning.
- Förenlighet med målsättningarna i kontraktet
- Företagets tidigare erfarenhet och kvalitetsnormer i förhållande till kontraktets målsättningar

Bedömningen är uppdelad efter följande kvalitetskriterier:

Bevakningspersonal

- Erfarenhet inom sektorn och uppdragsspecifik erfarenhet
- Grundkunskaper, vidareutbildning och kvalifikationer, uppdragsspecifik utbildning, fortbildning, övriga relevanta kunskaper, karriärmöjligheter
- Rekryterings- och urvalsmetodik samt persongranskning
- Löner och förmåner, arbetsvillkor samt övriga kriterier



Förvaltning och uppdrag

- Struktur, organisation, förvaltningsgruppens kunskaper samt förvaltningsgruppens uppdragsspecifika kompetens
- Uppdragsledarens yrkeskunskaper och erfarenhet, uppdragsledarens uppdragsspecifika erfarenhet, tillgänglighet samt responstid
- Metodik för tjänstgöringslistor, stödkapacitet, allmänna och kundanpassade förfaranden, rapportering samt kundkontakter
- Inspektioner, stöd från huvudkontoret samt övriga kriterier

Uppdragets infrastruktur

- Kommunikationsverktyg och -system, IT-hårdvara och -mjukvara, uniformer, vapen, fordon samt hundar
- TV-övervakning, bevakningskontrollsystem, tillträdeskontrollsystem, alarmanläggning, centralt övervakningssystem samt övriga kriterier

Företaget

- Organisationsschema, omfattning av tjänster, hälso- och säkerhetsresurser, företagsförfaranden, hjälp från kontrollrum med 24-timmarsövervakning samt medlemskap i handelssammanslutning
- Säkerhetsfilosofi samt tidigare erfarenhet
- Personalförvaltningsfilosofi och -metoder, antal anställda, personalomsättning samt personalfrånvaro
- Sektorrelaterade referenser, uppdragsrelaterade referenser, tidigare erfarenhet av upphandling
- Relevanta certifikat, utmärkelser samt övriga kriterier

ETAPP 5 – Bedömningsram för att bestämma leverantör av "bästa värde"

När de anbud som inte uppfyller uteslutnings- eller urvalskriterierna sorterats bort kan den upphandlande organisationen göra en utvärdering av de priser som offereras i de återstående anbuden. Denna utvärdering görs mot bakgrund av de poäng som satts för priset, såsom anges i meddelandet om upphandling.

Prisbedömning

Det företag som erbjuder lägsta pris får den totala poängsumma som angetts för pris. Samtliga högre prisbud bedöms mot den anbudsgivare som erbjuder lägsta pris. Poängsumman för högre pris erhålls i förhållande till hur många procent det ligger över det lägsta prisbudet. I exemplet nedan, där sammanlagt 40 poäng finns för prispoängen, leder en 10-procentig prisökning till en avräkning med 10 procent från 40 poäng och så vidare.

EXEMPEL

Företag	Pris	Poäng
A	100 000 €	40
B	110 000 €	36
C	120 000 €	33

Att bedöma tekniska förtjänster

Efter det att den upphandlande organisationen har bestämt prioriteterna för tekniska förtjänster genom att sätta poäng för kategorier och kvalitetskriterier såsom anges i etapperna 2 och 3 är det viktigt att en objektiv bedömning görs av i vilken omfattning anbuden uppfyller dessa krav. För att säkra denna objektivitet används följande parametrar för poängsättning:

- ej tillämpligt
- oförenligt
- förmodligen förenligt
- förenligt
- utmärkt

Tabell 10 nedan anger definitioner för var och en av våra parametrar för poängsättning. Ej tillämpligt används i bedömningstabellen för kriterier som inte anses viktiga för uppdraget.

Självklart bör ett företag som får bedömningen "utmärkt" i förhållande till ett av kvalitetskriterierna få en större del av tillgängliga poäng än ett företag som bara får bedömningen "förmodligen förenligt". Olika viktningar tillämpas därför på de poäng som satts för varje kriterium.

De är följande:

Parameter	Viktning
"oförenligt"	0 %
"förmodligen förenligt"	50 %
"förenligt"	80 %
"utmärkt"	100 %

Det företag som får högsta antal bedömningar "utmärkt" för nyckelkriterier (de kriterier som har tilldelats högsta poäng av den upphandlande organisationen) kommer därför att få den högsta poängsumman i bedömningen av tekniska förtjänster.

Poängen från bedömningen av tekniska förtjänster läggs till poängen i prisbedömningen för att bestämma leverantör av "bästa värde".

Exemplen nedan visar hur detta system används.

TABELL 10: DEFINITION AV BEDÖMNINGSKRITERIER

Ej tillämpligt	Det tar hänsyn till att inte alla poster är tillämpliga för alla kunder. Kriteriet är inte tillämpligt för denna upphandling och får därför inga poäng. Bedömningen "ej tillämpligt" får inte användas slumpmässigt utan behöver motiveras i förhållande till kraven i anbudet. Till exempel, kriteriet "TV-övervakning" är inte tillämpligt om denna teknik inte skall användas vid genomförandet av uppdraget.
Oförenligt	Denna bedömning tillämpas om de angivna uppgifterna fullständigt åsidosätter den upphandlande organisationens krav. Det skall inte användas om inga uppgifter lämnas om ett visst ämne.
Förmodligen förenligt	Uppgifterna möjliggör inte en fullständig bedömning av om det föreslagna ämnet uppfyller deras krav.
Förenligt	Uppgifterna uppfyller till fullo de krav som angetts i meddelandet om upphandling och uppfyller anbudsgivarens förväntningar.
Utmärkt	Kriteriet överträffar kraven och förväntningarna och visar prov på exceptionellt högkvalitativa tjänster grundade på framgångsrikt genomförande av uppdrag.

EXEMPEL

Kunden har beslutat fördela de 100 poäng som är tillgängliga på följande sätt:

Pris	40 poäng
Tekniska förtjänster	60 poäng
<i>Kategorier för tekniska förtjänster</i>	
Vakter	25
Uppdragsförvaltning	15
Uppdragets infrastruktur	10
Företag	10

Kvalitetskriterium "VAKTER"	Tillgängliga poäng	Ej tillämpligt	Oförenligt	Förmodligen förenligt (50%)	Förenligt (80%)	Utmärkt (100%)	Viktade poäng
Erfarenhet inom sektorn	4				✓		3,2
Uppdragsspecifik erfarenhet	2					✓	2
Grundläggande yrkesutbildning	4					✓	4
Vidareutbildning och kvalifikationer	1			✓			0,5
Uppdragsspecifik utbildning	2				✓		1,6
Fortbildning	2			✓			1
Övriga kunskaper	0	✓					
Karriärmöjligheter	2			✓			1
Rekrytering och urval	3				✓		2,4
Personundersökning	3				✓		2,4
Löner och förmåner	1			✓			0,5
Arbetsvillkor	1			✓			0,5
Övriga kriterier	0	✓					
TOTALT	25						19,1

Kvalitetskriterium "UPPDRAGSFÖRVALTNING"	Tillgängliga poäng	Ej tillämpligt	Oförenligt	Förmodligen förenligt (50%)	Förenligt (80%)	Utmärkt (100%)	Viktade poäng
Struktur, organisation samt förvaltningsgruppens yrkeskunskaper	2				✓		1,6
Förvaltningsgruppens uppdragsspecifika kompetens	1				✓		0,8
Uppdragsledarens yrkeskunskaper och erfarenhet	3					✓	3
Uppdragsledarens specifika kompetens	2					✓	2
Tillgänglighet	1				✓		0,8
Responstid	2				✓		1,6
Metodik för tjänstgöringslistor	1				✓		0,8
Stödkapacitet	2			✓			1
Allmänna och kundspecifika förfaranden	0	✓					
Rapportering	1			✓			0,5
Kundkontakt	0	✓					
Inspektioner	0	✓					
Stöd från huvudkontoret	0	✓					
Övriga kriterier	0	✓					
TOTALT	15						12,1

Kvalitetskriterium "UPPDRAGETS INFRASTRUKTUR"	Tillgängliga poäng	Ej tillämpligt	Oförenligt	Förmodligen förenligt (50%)	Förenligt (80%)	Utmärkt (100%)	Viktade poäng
Kommunikationsredskap och -system	3					✓	3
IT-hårdvara och -mjukvara	0	✓					
Uniformer	1				✓		0,8
Vapen	1				✓		0,8
Fordon	1				✓		0,8
Hundar	2			✓			1
TV-övervakningssystem	0	✓					
Bevakningskontrollsystem	0	✓					
Tillträdeskontrollsystem	0	✓					
Alarmanläggning	2				✓		1,6
Centralt övervakningssystem	0	✓					
Övriga kriterier	0	✓					
TOTALT	10						7

Kvalitetskriterium "FÖRETAG"	Tillgängliga poäng	Ej tillämpligt	Oförenligt	Förmodligen förenligt (50%)	Förenligt (80%)	Utmärkt (100%)	Viktade poäng
Organisationsschema	0	✓					
Omfattningen av tjänster	1			✓			0,5
Hälso- och säkerhetsresurser	0	✓					
Företagsförfaranden	0	✓					
Stöd från kontrollrum för 24-timmarsövervakning	1				✓		0,8
Medlemskap i en handelssammanslutning	0	✓					
Säkerhetsfilosofi	0	✓					
Tidigare erfarenhet inom säkerhetssektorn	2					✓	2
Kvalitetsfilosofi, erfarenhet och tidigare erfarenhet	0	✓					
Filosofi och metoder för förvaltning av mänskliga resurser	0	✓					
Antal anställda	1				✓		0,8
Personalomsättning	0	✓					
Frånvaro	0	✓					
Sektorrelaterade referenser	3					✓	3
Uppdragsrelaterade referenser	2					✓	2
Tidigare erfarenhet av upphandlingskontrakt	0	✓					
Relevanta certifikat	0	✓					
Utmärkelser	0	✓					
Övriga kriterier	0	✓					
TOTALT	10						8,9

TOTAL POÄNGSUMMA FÖR TEKNISKA FÖRTJÄNSTER

47,1

POÄNG AV TOTALT 60

Bilaga 1 Bedömningstabeller

BEDÖMNINGSBLAD

FÖRETAG

1 UTESLUTNINGSKRITERIER

Anbudssökande måste ange följande:	Oförenligt	Förenligt	Kommentarer
Upptagning i yrkesregister, om krav om detta anges i lagstiftningen i den medlemsstat i vilken företaget är registrerat			
Intyg från socialförsäkringsmyndigheterna om att anbudssökanden har inbetalat socialförsäkringsavgifter			
Intyg från socialförsäkringsmyndigheterna om att anbudssökanden har fullgjort sina skyldigheter beträffande skatter enligt rättsbestämmelserna i det land där han är registrerad			
Vinst- och förlustkonton, om offentliggörande är obligatoriskt enligt lagstiftning eller praxis i det land där anbudssökanden är registrerad			
I tillämpliga fall, intyg om att den tekniska utrustning som skall användas vid genomförandet av uppdraget överensstämmer med europeiska standarder och/eller nationella standarder som införlivar dem			

En bedömning som "ej förenligt" i någon av dessa tre kategorier leder till omedelbar uteslutning från anbudsprocessen.

2 URVALSKRITERIER

Finansiell och ekonomisk kapacitet

Anbudssökande måste ange följande:	Oförenligt	Förenligt	Kommentarer
Balansräkning och vinst- och förlustuppgifter för de senaste tre räkenskapsåren, om offentliggörande är obligatoriskt enligt lagstiftning eller praxis i det land i vilket anbudssökanden är registrerad			

Teknisk kapacitet

Anbudssökande måste ange följande:	Oförenligt	Förenligt	Kommentarer
Företagets organisationsstruktur och -kapacitet			
Yrkeserfarenhet och relevant utbildning hos de personer som föreslås för att utföra arbetet			
Intygad tidigare erfarenhet av organisation, tillhandahållande och stöd avseende de tjänster som är föremålet för detta kontrakt			
Nödvändig infrastruktur finns tillgänglig för att uppfylla kraven i anbudet			
Årsgenomsnitt för antal anställda på företaget och antal anställda i ledningsfunktion under de tre föregående åren			

En bedömning som "ej förenligt" i någon av kategorierna leder till att anbudsgivaren utesluts från urvals- och tilldelningsprocessen. Om ett företag förmodligen är förenligt, kan vidare information begäras. "Förmodligen förenligt" bedöms som "förenligt" i förhållande till uteslutnings- och urvalskriterierna.

3 TILLDELNINGSKRITERIER

Den organisation som lägger fram det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet kommer att tilldelas kontraktet, vilket bedöms efter följande kriterier:

- Pris
- Yrkeskunskap och erfarenhet hos den operativa personal och förvaltningspersonal som skall genomföra uppdraget
- En detaljerad beskrivning av hur tjänsterna skall organiseras, utföras och stödjas med avseende på arbetskraft, stödtjänster och teknikanvändning
- Förenlighet med målsättningarna i kontraktet
- Företagets tidigare erfarenhet och kvalitetsnormer i förhållande till kontraktets målsättningar

SAMMANFATTNING

	Antal tillgängliga poäng	Tilldelade poäng	Kommentarer
1 Bevakningspersonal			
2 Uppdragsförvaltning			
3 Uppdragets infrastruktur			
4 Företaget			

TOTALT TEKNISKA FÖRTJÄNSTER

PRIS

SAMMANLAGDA POÄNG

1 Bevakningspersonal

	Tillgängliga poäng	Ej tillämpligt	Oförenligt	Förmodligen förenligt (50%)	Förenligt (80%)	Utmärkt (100%)	Viktade poäng
1.1 Erfarenhet							
Erfarenhet inom sektorn							
Uppdragsspecifik erfarenhet							
1.2 Yrkeskunskap och kvalifikationer							
Grundläggande yrkesutbildning							
Vidareutbildning							
Uppdragsspecifik utbildning							
Fortbildning							
Övriga kunskaper							
Karriärmöjligheter							
1.3 Urval, rekrytering och personundersökning							
Rekrytering och urvalsmetodik							
Personundersökning							
1.4 Anställningsvillkor							
Löner och förmåner							
Arbetsvillkor							
Övriga kriterier							
TOTALT							

2 Förvaltning och uppdrag

	Tillgängliga poäng	Ej tillämpligt	Oförenligt	Förmodligen förenligt (50%)	Förenligt (80%)	Utmärkt (100%)	Viktade poäng
2.1 Förvaltningsgruppen Struktur, organisation samt förvaltningsgruppens yrkeskunskaper Förvaltningsgruppens uppdragsspecifika kompetens							
2.2 Uppdragsledaren på platsen Yrkeskunskaper och erfarenhet Uppdragsspecifik kompetens Tillgänglighet Responstid							
2.3 Tjänstgöringsplaner Metodik för tjänstgöringsplaner Stödkapacitet Allmänna och kundspecifika förfaranden Rapportering Kundkontakt							
2.4 Stödtjänster Inspektioner Stöd från huvudkontoret Övriga kriterier							
TOTALT							

3 Uppdragets infrastruktur

	Tillgängliga poäng	Ej tillämpligt	Oförenligt	Förmodligen förenligt (50%)	Förenligt (80%)	Utmärkt (100%)	Viktade poäng
3.1 Utrustning							
Kommunikationsredskap och -system							
IT-hårdvara och -mjukvara							
Uniformer							
Vapen							
Fordon							
Hundar							
3.2 Tekniskt stöd							
TV-övervakning							
Vaktkontrollsystem							
Tillträdeskontrollsystem							
Alarmanläggning							
Centralt övervakningssystem							
Övriga kriterier							
TOTALT							

4 Företaget

	Tillgängliga poäng	Ej tillämpligt	Oförenligt	Förmodligen förenligt (50%)	Förenligt (80%)	Utmärkt (100%)	Viktade poäng
4.1 Struktur och organisation							
Organisationsschema							
Omfattningen av tjänster							
Hälso- och säkerhetsresurser							
Företagsförfaranden							
Stöd från kontrollrum för 24-timmarsövervakning							
Medlemskap i en handelsammanslutning							
4.2 Säkerhet							
Filosofi							
Tidigare erfarenheter							
4.3 Kvalitet							
Kvalitetsfilosofi, erfarenhet och metoder							
4.4 Förvaltning av mänskliga resurser							
Filosofi och metoder							
Antal anställda							
Personalomsättning							
Frånvaro							
4.5 Referenser							
Sektorrelaterade							
Uppdragsrelaterade							
Tidigare erfarenhet av upphandlingskontrakt							
4.6 Certifikat och utmärkelser							
Relevanta certifikat							
Utmärkelser							
Övriga kriterier							
TOTALT							

UTRÄKNING

Sammanlagda poäng för pris

Sammanlagda poäng för tekniska förtjänster

TOTALPOÄNG