



Partnersamverkan
för en förbättrad
kollektivtrafik

Modellavtal Produktion

TRAFIKAVTAL

mellan

[Beställaren]

och

[Trafikföretaget]

om kollektivtrafik med buss i

[trafikområdet]



Innehållsförteckning

1. Del 1 – Inledning	4
1.1. Parter	4
1.2. Regional kollektivtrafikmyndighet	4
1.3. Avtalsinnehåll och prioritet	4
1.4. Begrepp och definitioner	5
1.5. Avtalstider.....	8
1.5.1. <i>Ikraftträdande och upphörande</i>	8
1.6. Avtalets faser	8
1.6.1. <i>Inledning</i>	8
1.6.2. <i>Förberedelsefasen</i>	8
1.6.3. <i>Trafikperioden</i>	9
1.6.4. <i>Avvecklingsfasen</i>	9
2. Del 2 – Huvudsakliga åtaganden och mål	9
2.1. Uppdraget och åtaganden	9
2.1.1. <i>Beställarens huvudsakliga åtagande</i>	9
2.1.2. <i>Trafikföretagets huvudsakliga åtagande</i>	9
2.2. Bakgrund och syfte	10
2.3. Mål och förutsättningar	10
2.3.1. <i>Beställarens övergripande mål</i>	10
2.3.2. <i>Avtalets övergripande mål</i>	10
2.3.3. <i>Stödjande mål</i>	11
3. Del 3 – Operativa förutsättningar	11
3.1. Trafikuppdraget	11
3.2. Ledning och styrning.....	11
3.3. Underentreprenör	11
3.4. Trafiken	11
3.4.1. <i>Basproduktion och frivolyt</i>	11
3.4.2. <i>Tillfällig förstärkningstrafik och tillfälliga trafikförändringar</i>	12
3.4.3. <i>Övrig trafik</i>	12
3.5. Trafikutveckling och Trafikplanering.....	12
3.6. Planeringsprocessen	13
3.6.1. <i>Trafikutveckling – större förändringar</i>	13
3.6.2. <i>Detaljplanering – tidtabellskifte</i>	14



3.6.3.	Trafikledning.....	14
3.7.	Fordon.....	14
3.7.1.	Allmänt	14
3.7.2.	Skick och standard	14
3.7.3.	Beställning, anskaffning och avyttring av fordon	16
3.7.4.	Fordonsreserv	16
3.7.5.	Dispens avvikande fordon.....	17
3.7.6.	Profilering	17
3.8.	Miljö och drivmedel	17
3.9.	Marknadsföring Kundens upplevelse i Trafikuppdraget.....	17
3.9.1.	Varumärke, kommunikation och reklam.....	17
3.9.2.	Kundmiljöer.....	18
3.9.3.	Trafik- och störningsinformation	18
3.9.4.	Rutiner för kundärendehantering	18
3.9.5.	Tillvaratagna föremål (Hittegods).....	19
3.9.6.	Ersättning för förstörd egendom	19
3.10.	Intäktssäkring.....	19
3.10.1.	Färdbevis och utrustning.....	19
3.10.2.	Biljettintäkter	20
3.11.	Personal	20
3.11.1.	Utbildning och information.....	20
3.12.	Bemötande och trygghet	21
3.12.1.	Tillgänglighet i kollektivtrafiken.....	21
3.13.	Tekniska system och teknisk utrustning	21
3.14.	Systematiskt arbete inom Trafikuppdraget	21
3.14.1.	Systematiskt kvalitetsarbete.....	21
3.14.2.	Systematiskt miljöarbete	22
3.14.3.	Systematiskt arbetsmiljöarbete	22
3.14.4.	Systematiskt säkerhetsarbete.....	22
3.14.5.	Systematiskt vägtrafiksäkerhetsarbete.....	23
3.15.	Fastighet och depåer	23
3.15.1.	Fastighetsförvaltning (vid behov regleras i särskilt avtal).....	23
3.15.2.	Depå och uppställning (vid behov regleras i särskilt avtal).....	23



4. Del 4 – Ersättningsmodell till Trafikföretaget	23
4.1. Ersättning för basproduktion	23
4.2. Förändringspriser	23
4.3. Ekonomiska incitament – viten och bonusersättning	23
4.3.1. Viten	23
4.3.2. Bonus	24
4.4. Index	24
4.5. Fakturering och betalning	25
5. Del 5 – Uppföljning och samverkan	26
5.1. Inledning	26
5.2. Samråd och möten	26
5.3. Rapportering och uppföljning	27
5.3.1. Rapportering	27
5.3.2. Uppföljning	27
5.3.3. Revision	27
5.3.4. Hantering av avvikelser	27
6. Del 6 – Administrativa villkor	28
6.1. Ansvar och allmänna förutsättningar	28
6.1.1. Ansvar och ansvarsbegränsningar	28
6.1.2. Lagar och förordningar	28
6.1.3. Tillstånd	29
6.1.4. Försäkringar	29
6.1.5. IT- och informationssäkerhet samt kontinuitetsarbete	29
6.1.6. Personuppgiftshantering inom uppdraget	29
6.1.7. Kamerabevakning	30
6.2. Ändringar av Avtalet	31
6.2.1. Väsentliga och oförutsebara förändringar	31
6.2.2. Ändringar påkallade av nya behov och omständigheter	31
6.2.3. Tillägg och ändringar	31
6.3. Avtalets upphörande i förtid	32
6.3.1. Uppsägning	32
6.4. Övriga villkor	32
6.4.1. Immateriella rättigheter	32
6.4.2. Överlåtelse av Avtalet	32



6.4.3.	Force Majeure.....	32
6.4.4.	Tillämplig lag och domstol.....	33

Avtalet nedan är framtaget som mall för det/de trafikavtal som kommer att ingås efter att tilldelningsbeslut har fattats och när lagenlig avtalsspärr löpt ut. Till avtalet inkluderas upphandlingsdokumentationen, eventuella förändringar som skett utifrån frågor och svar samt eventuella förhandlingsjusteringar och kompletteras med trafikföretagets fullständiga anbud.

1. Del 1 – Inledning

1.1. Parter

Detta avtal inklusive samtliga bilagor ("**Avtalet**") som avser kollektivtrafik med buss i [Trafikområdet] har träffats mellan:

- (i) [Namn på beställaren], org. nr [nr], nedan kallad ("**Beställaren**"); och
- (ii) [Bolagsnamn], org. nr [nr], nedan kallad ("**Trafikföretaget**").

Beställaren och Trafikföretaget benämns nedan var för sig "**Part**" och gemensamt "**Parterna**".

1.2. Regional kollektivtrafikmyndighet

Beställaren är regional kollektivtrafikmyndighet (RKM) för kollektivtrafiken i region [ange] med uppgift och ansvar att driva och utveckla kollektivtrafiken i enlighet med regionens mål för kollektivtrafiken. I detta sammanhang är Beställaren upphandlande enhet vid namn [ange] och beställare av den trafik som kontrakteras genom Avtalet. Avtalet är resultatet av Beställarens upphandling [namn, referens.nr].

1.3. Avtalsinnehåll och prioritet

Avtalet tillsammans med bilagorna utgör en enhet där uppgifter i de olika handlingarna är avsedda att komplettera varandra. I Avtalet regleras de specifika villkoren avseende Trafikuppdraget. I Avtalet ingår följande handlingar som, vid tolkning samt om det förekommer motstridiga uppgifter, gäller i angiven prioritetsordning:

- (i) [ange]
- (ii) [ange]
- (iii) [ange]
- (iv) [ange]



[Till detta Avtal ska bilagorna "Prisbilaga", "Bilaga Trafikbeskrivning", Miljöbilaga 2022, Bus Nordic, "SKR personuppgiftsbiträdesavtal med tillhörande instruktion", "Bedömningsgrunder kundupplevd kvalitet i buss 2018" byggas in i Avtalet.]

Avtalet är Parternas fullständiga reglering av formerna för sin tänkta samverkan. Alla skriftliga och muntliga åtaganden och utfästelser som har föregått Avtalet ersätts av innehållet i Avtalet.

1.4. Begrepp och definitioner

Begrepp och definitioner, oavsett språklig form, ska ha betydelse enligt nedan, om inte annat anges eller följer av sammanhanget.

"Avtalet"	avser det trafikavtal som har träffats mellan Beställaren och Trafikföretaget, inklusive samtliga bilagor. Avtalet har sin grund i den genomförda upphandlingen, d.v.s. upphandlingsdokumentation, frågor och svar, det fullständiga anbudet och därtill hörande övrig korrespondens.
"Avtalsdagen"	avser datumet för Avtalets undertecknande.
"Avvecklingsfasen"	avser perioden inför Avtalets upphörande
"Basproduktion"	avser den produktion som redovisas i upphandlingsdokumentationen och som anbudet baseras på.
"Beställaren"	avser den Regionala kollektivtrafikmyndigheten och beställaren av den trafik som kontrakteras genom Avtalet.
"Beställarmanual Miljökrav buss"	Miljökrav för buss med instruerande text.
"Bus Nordic"	avser bilaga till Avtalet med namn "Bus Nordic" – Branschgemensamma funktionskrav på bussar".
"Dimensionerande Fordon"	avser det högsta antalet fordon som är trafiksatta i Trafikuppdragets totala Fordonsomlopp, när trafiken är som mest omfattande. Dimensionerande fordon fastställs initialt i Prisbilagan och kan under avtalstiden ändras i den ordning som anges i Avtalet.
"Ersättningen"	avser produktion- och incitamentsersättning för utförd trafikproduktion som finns beskrivet i Trafikbeskrivningen, Avtalet och Prisbilagan, samt Förändringspriser för det att fall produktionen förändras i relation till Basproduktion.



"Ersättningstrafik"	avser den trafik som, i samband med tillfälliga avstängningar eller händelser i trafiken som förorsakar längre stopp, ersätts med annan trafik.
"Fordonsomlopp"	avser ett enskilt fordons köruppdrag under ett Trafikdygn inom Trafikuppdraget.
"Frivolyt"	avser den avvikelse, ökning eller minskning (+/-), av Dimensionerande fordon, och Tidtabellskilometer och Tidtabellstimmar, i förhållande till Basproduktion, inom vilken Förändringspriser tillämpas.
"Förberedelsefasen"	Perioden mellan Avtalsdagen och Trafikstart.
"Förstärkningstrafik"	avser sådan trafik som utförs för att möta tillkommande behov inom tidtabellslagd trafik inom Trafikuppdraget. Förstärkningstrafiken syftar till att få med alla kunder och kan utföras tillfälligt eller mer långsiktigt samt på hel linje eller del av linje. Förstärkningstrafik förekommer både i form av Oplanerad Förstärkningstrafik och Planerad Förstärkningstrafik.
"Förändringspris"	avser de priser som ska tillämpas vid trafikförändringar inom Frivolymen.
"Gott skick"	Avser sammantaget de beskrivningar som återfinns i punkten 3.7.2, Bilaga "Bedömningsgrunder kundupplevd kvalitet i buss 2018" samt Beställarens egna ev. definitioner i detta Avtal.
"Hittegods"	tillvaratagna föremål
"Index"	avser branschens senast rekommenderade index som beslutats gemensamt av Indexrådet och som fastställts i Avtalet.
"Indexrådet"	avser Svensk Kollektivtrafiks, Sveriges Bussföretags och Tågöretagens gemensamma råd för framtagande av indexrekommendationer.
"Kund"	avser person som nyttjar busstrafiken inom Trafikuppdraget.
"Miljökrav buss"	avser bilaga till Avtalet med namn "Miljöbilaga – Miljökrav vid trafikupphandling".



”Oplanerad Förstärkningstrafik”	avser Förstärkningstrafik som utförs för att akut möta tillfälligt eller oväntat stort antal kunder och som inte har beställts senast tre månader före Tidtabellstart.
”Part/Parterna”	avser Beställaren och/eller Trafikföretaget.
”Planerad Förstärkningstrafik”	avser Förstärkningstrafik som har beställts senast tre månader före Tidtabellstart.
”Prisbilaga”	avser bilaga till Avtalet med namn ”Prisbilaga”.
”Tidtabellskilometer”	avser för linje- och Förstärkningstrafik den sträcka, uttryckt i kilometer, som utförs enligt av Beställaren godkänd tidtabell
”Tidtabellstart”	avser det datum då trafiken enligt ny tidtabell ska starta.
”Tidtabellstimme”	avser för linje- och Förstärkningstrafik den tid, uttryckt i timmar och minuter, som utförs enligt av Beställaren godkänd tidtabell.
”Trafikbeskrivning”	avser bilaga till Avtalet med namn ”Trafikbeskrivning”.
”Trafikbeställning”	avser av Beställaren upprättade beställningar senast tre månader före Tidtabellstart.
”Trafikdygn”	avser den tidsperiod som framgår av Trafikbeskrivningen.
”Trafikeringsmånad”	avser den kalendermånad som trafiken utförs.
”Trafikföretaget”	avser den juridiska person som fått Trafikuppdrag och som ingått Avtalet.
”Trafikförsörjningsprogrammet”	Beställarens strategiska dokument vilket fastställer mål för kollektivtrafikens utveckling och vilka linjer som omfattas av den allmänna trafikplikten.
”Trafikområdet”	avser det område som Trafikuppdraget omfattar och som finns angivet i Trafikbeskrivningen.
”Trafikplan”	avser dokument för planerings- och utförandeplan för trafiken det kommande Trafikår.
”Trafikstart”	avser den tidpunkt då Trafikföretaget enligt Avtalet ska ta över ansvaret för att utföra trafiken i Trafikuppdraget.
”Trafikperioden”	avser tiden mellan Trafikstart och fram till Avtalets upphörande.
”Trafikuppdraget”	avser Trafikföretagets samtliga åtaganden enligt Avtalet.



”Trafikår”	avser den tidsperiod som sammanfaller med införande av den årliga tågplan som fastställs av Trafikverket.
”Upstartsplan”	avser detaljerad plan för Förberedelsefasen.
”Övrig trafik”	avser trafik som utförs utanför Trafikuppdraget.

1.5. Avtalstider

1.5.1. Ikraftträdande och upphörande

Avtalet träder i kraft den dag då behöriga företrädare för båda Parterna har undertecknat Avtalet. Avtalet löper därefter i X år [*alternativt maximalt till och med det datum som infaller X år efter Trafikstart*], därefter upphör Avtalet att gälla utan krav på föregående uppsägning.

1.6. Avtalets faser

1.6.1. Inledning

Avtalet och Trafikuppdraget består av faserna enligt nedan.

Avtalet träder ikraft enligt punkten 1.5.1. och från och med denna tidpunkt ska Parterna förbereda uppdraget fram till Trafikstart (härefter ”**Förberedelsefasen**”). Trafikperioden börjar sedan i samband med Trafikstart den [ange datum] och löper fram till och med [ange datum] (härefter ”**Trafikperioden**”). Inför Avtalets upphörande ska Trafikföretaget tillsammans med Beställaren förbereda för att avveckla verksamheten i Trafikuppdraget (härefter ”**Avvecklingsfasen**”).

Om eventuell upphandling som ska resultera i kommande Avtal blir föremål för överprövning, som medför att Trafikstart enligt ovan inte kan ske vid denna tidpunkt, skjuts Förberedelsefasen, Trafikstart och Trafikperiod framåt med motsvarande tid som förseningen varar eller i enlighet med den tid som Parterna kommer överens om.

1.6.2. Förberedelsefasen

För att säkerställa en för Kunden störningsfri Trafikstart ska erforderliga investeringar, personalrekrytering, utbildning och övriga förberedelser vara klara i god tid före Trafikstart. Beställaren kommer att kräva insyn i och begära redogörelser för hur förberedelsearbetet organiseras och fortskrider. Från Avtalsdagen fram till Trafikstart ska Trafikföretaget vara tillgängligt för de förberedelser som krävs inför Trafikstart.



Inför och under Trafikstart ska Trafikföretaget vara delaktigt i att skapa bästa förutsättningar för övergången från föregående avtalsperiod, oavsett tidigare avtalspart.

Förberedelsefasen ska följa innehållet i bilaga [X] Uppstartsplan.

1.6.3. Trafikperioden

Trafikstarten sker [*ange datum*]. Trafikperioden pågår [*ange datum*] – [*ange datum*].

1.6.4. Avvecklingsfasen

Beställaren har behov av information från Trafikföretaget rörande Trafikuppdraget och verksamheten. Trafikföretaget ska därför tillhandahålla relevant information som enligt Beställarens bedömning är nödvändig, t.ex. personal- och anställningsuppgifter från Trafikföretaget, för förberedande eller genomförande av en ny upphandling, eller för övertagande av Trafikuppdraget och verksamhet. Beställaren får dock inte kräva information som utgör affärshemligheter och kan påverka konkurrensen mellan anbudsgivare i kommande upphandling.

Inför Avtalets slut ska Trafikföretaget vara delaktigt inför och i övergången till efterföljande avtalsperiod, oavsett kommande avtalsparter.

Åtagandena beträffande Avvecklingsfasen ska fortsätta gälla fram till sex (6) månader efter Avtalets upphörande

2. Del 2 – Huvudsakliga åtaganden och mål

2.1. Uppdraget och åtaganden

I enlighet med detta Avtal uppdrar Beställaren åt Trafikföretaget att utföra Trafikuppdraget i den omfattning och till de villkor och förutsättningar som anges i Avtalet och tillhörande avtalshandlingar. Trafikuppdraget avser linjetrafik med buss i det område som framgår av Avtalet. Parterna ska inom ramen för Avtalet samverka och uppträda affärsmässigt och lojalt gentemot varandra och Avtalet. Parterna åtar sig att på ett systematiskt sätt aktivt och proaktivt samverka under Avtalstiden, vilket också ska ses som en naturlig del under Avtalet. Parterna har ömsesidigt ansvar i att agera så att Avtalets mål kan nås.

2.1.1. Beställarens huvudsakliga åtagande

Beställaren har det yttersta ansvaret i att säkra och tillhandahålla kollektivtrafik i regionen samt skapa förutsättningar så den utförs i enlighet med regionens mål enligt Trafikförsörjningsprogrammet. Beställaren ansvarar för att skapa förutsättningar så att Avtalets angivna mål och krav kan nås.

2.1.2. Trafikföretagets huvudsakliga åtagande



Trafikföretaget ska planera, utföra och följa upp Trafikuppdraget, med de avgränsningar som framgår av Avtalet. Trafiken ska över hela Avtalstiden genomföras på sådant sätt att det ökar sannolikheten för att nå Avtalets mål.

2.2. Bakgrund och syfte

Kollektivtrafikbranschen är enade om att kollektivtrafiken utgör en självklar del i byggandet av ett hållbart samhälle över tid, vilket sker genom att ständigt öka kollektivtrafikens marknadsandelar, det kollektiva resandet samt minska dess klimat- och miljöpåverkan.

Trafikförsörjningsprogrammet är region [*ange*] övergripande styrande dokument för kollektivtrafikens mål och utveckling. Beställarens uppdrag är att säkerställa en tillförlitlig och långsiktigt hållbar trafikförsörjning av den regionala kollektivtrafiken och ansvarar för kollektivtrafikens utveckling och att den styrs av de uppsatta målen i det regionala Trafikförsörjningsprogrammet. Detta Avtal har ingåtts mot bakgrund av Trafikförsörjningsprogrammet som ett led i Beställarens arbete för att möta de krav och förväntningar som finns på kollektivtrafiken i regionen.

2.3. Mål och förutsättningar

2.3.1. Beställarens övergripande mål

Regionens Trafikförsörjningsprogram och eventuella andra antagna styrdokument, utgör grunden för Beställarens övergripande mål för kollektivtrafiken i Trafikuppdraget.

[Beställaren kan som övergripande mål ha "Det övergripande målet är att öka kollektivtrafikens marknadsandel samt skapa en kollektivtrafik som är attraktiv, tillgänglig, hållbar och kostnadseffektiv."]

2.3.2. Avtalets övergripande mål

[Ange Avtalets övergripande mål som ska utgöra ramen och sätta grunden för Parternas gemensamma arbete under Trafikuppdraget.

Vid fastställande av mål för uppdraget är det viktigt att mål och förväntningar och förutsättningar hänger samman med resterande villkor, dvs. det måste finnas en röd tråd genom hela avtalet – alltifrån målbild till drivkrafter och de faktiska villkoren måste hänga samman för att inte skapa motsättningar i avtalet. Mål kan exempelvis utgöras av "Nöjdare kunder", "Trafik som bidrar till förbättrade miljönytta och en hållbar utveckling" och/eller "En kostnadseffektiv trafik". De mål som anges behöver korrelera mot de generella förutsättningarna och drivkrafter i termer av olika styrmedel som Beställaren bygger in i Avtalet, t.ex. hur trafikeffektiviseringar ska ske samt ekonomiska incitament i form av viten och bonusar. Inom ramen för produktion bör Beställaren fokusera på att skapa drivkrafter mellan parterna som ökar leveranskvalitén och hur parterna aktivt kan arbeta mot dessa mål.]

Trafikföretagets mål är att leverera Trafikuppdraget enligt målen ovan, vilket utgår ifrån lämnat anbud som i sin tur baseras på Beställarens upphandling och de angivna förutsättningarna samt de åtaganden som Trafikföretaget utlovat.



2.3.3. Stödjande mål

[Ange konkreta stödjande mål till de övergripande målen. Dessa behöver vara i linje med det Beställaren vill uppnå och följa en råd tråd i hur Avtalet i övrigt utformas. De stödjande målen bör utformas på sådant sätt att de blir mätbara för Parterna och kan och kommer att följas upp. De stödjande målen behöver också genomsyra hur upphandlingen genomförs och i såväl krav som villkor. Beställaren bör fundera och överväga hur Trafikföretaget direkt kan påverka att målen nås och i detta avseende motverka att använda styrmedel som Trafikföretaget inte fullt ut kan påverka. Detta för att ange realiserbara mål och rätt styrmedel kring dessa.]

3. Del 3 – Operativa förutsättningar

3.1. Trafikuppdraget

Trafikföretaget ska systematiskt och proaktivt arbeta för att förbättra och utveckla trafiken med effektiva trafiklösningar och hög tillförlitlighet. Trafikföretaget ska i samråd med Beställaren föreslå, vidta och följa upp förbättringsåtgärder i syfte att förebygga återkommande problem.

3.2. Ledning och styrning

Trafikföretaget har ansvaret för att leda och styra all personal som omfattas av Trafikuppdraget. Trafikföretaget ansvarar för att de egna medarbetarna har god kännedom om Avtalets mål, förutsättningar och krav.

3.3. Underentreprenör

Trafikföretaget äger rätt att efter Beställarens godkännande anlita underentreprenör för utförande av trafik. Med underentreprenör, som behöver godkännas av Beställaren, avses sådan som utför betydande delar av Trafikuppdraget eller på annat sätt klart påverkar Trafikuppdragets kvalitet och leverans. Trafikföretaget ska vid förfrågan från Beställaren inge erforderliga underlag för prövning av underentreprenör.

Trafikföretaget bär alltid fullt ansvar för att anlitad underentreprenör i samtliga hänseenden uppfyller kraven enligt Avtalet. En brist hos en underentreprenör att uppfylla ett krav i Avtalet är att se som en brist hos Trafikföretaget

3.4. Trafiken

I enlighet med detta Avtal och dess bilagor uppdrar Beställaren åt Trafikföretaget att utföra trafik i den omfattning och till de närmare villkor och förutsättningar i övrigt som anges i Avtalet.

3.4.1. Basproduktion och frivolyt

Basproduktionen per Trafikår för Avtalet utgörs av:

- (v) A Tidtabellskilometer fördelat per fordonstyp
- (vi) B Tidtabellstimmar fördelat per fordonstyp



(vii) C Dimensionerande fordon fördelat per fordonstyp

Beställaren äger rätt att inför varje tidtabells period förändra den totala trafikvolymen i Avtalet inom Avtalets Frivolym och inom ramen för Förändringspriser. Högsta tillåtna Frivolymförändring får maximalt vara 10 % per år och 20 % under Avtalstiden. Frivolymberäkningen sker med utgångspunkt av Tidtabellskilometer, Tidtabellstimmar och antalet Dimensionerande fordon. Angivna procentsatser gäller var för sig för respektive Tidtabellskilometer, Tidtabellstimmar och Dimensionerande fordon.

Förändringar utöver Frivolymmer kan ske efter överenskommelse mellan Parterna.

Vid volymökningar [*som infaller 5 år före avtalsslut, ange datum*], inom frivolymintervallet, och överstiger Dimensionerande fordon, äger Trafikföretaget rätt att begära övertagande garanti av fordon inför kommande upphandling. Villkor för övertagande ska hanteras i särskilt tilläggsavtal mellan Parterna innan tillkommande fordon anskaffas eller tas i trafik.

3.4.2. Tillfällig förstärkningstrafik och tillfälliga trafikförändringar

Vid behov ska Trafikföretaget, efter skriftlig beställning från Beställaren, utföra tillfällig Förstärkningstrafik. Beställning sker i normalfallet senast tre (3) arbetsdagar innan utförande.

Beställaren ska i första hand tillfråga det trafikföretag som normalt kör övervägande andelen turer på linjen som är aktuell för tillfällig Förstärkningstrafik. Om Trafikföretaget inte kan åta sig uppdraget utan dröjsmål, dock behöver skälig tid ges sett till uppdraget, äger Beställaren rätt att fritt välja vilket av de Trafikföretag som Beställaren har avtal med för utförandet av tillfällig Förstärkningstrafik.

Trafikföretaget ska tillsammans med Beställaren utreda om den oplanerade förstärkningstrafiken är varaktig eller inte. Om den är varaktig det vill säga att behovet bedöms vara längre än tre månader ska den snarast möjligt övergå som planerad förstärkningstrafik. Vid tillfälliga trafikförändringar som föranleds av exempelvis vägarbeten eller vägvästängningar ska Parterna gemensamt planera aktuell trafikförändring så att kundperspektiv och ett effektivt resursutnyttjande beaktas.

3.4.3. Övrig trafik

Trafikföretaget äger rätt att mernyttja de fordon som används vid utförande av Trafikuppdraget till Övrig trafik under förutsättning att beställningsuppdraget inte påverkar utförandet av Trafikuppdraget eller påverkar Beställarens varumärke negativt.

3.5. Trafikutveckling och Trafikplanering

Beställaren har det övergripande strategiskt och samordnande ansvaret för att sammantaget säkerställa ett relevant trafiksystem där trafikutveckling och trafikplanering är centrala områden. Trafikföretaget ska delta i det övergripande strategiska trafikutvecklingsarbetet och har ett ansvar i att säkra ett relevant och vid var gällande tid effektivt trafiksystem.



Trafikföretaget ansvarar operativt för Trafikuppdragets trafikutveckling och detaljplaneringen av trafiken, arbetet ska ske i enlighet med Beställarens anvisningar och behov. Parterna ska löpande tillsammans enligt punkt 5.2 diskutera hur trafikutveckling och trafikplanering sker och ska bedrivas för att vid var tid säkerställa att den är effektivt och korrelerar mot Avtalets mål.

Det åligger Trafikföretagets arbete med trafikutveckling och detaljplanering säkerställa att detta sker utifrån (där det är lämpligt):

- Avtalets mål, bl.a. kostnadseffektivitet,
- Ställda krav,
- Beställarens ekonomiska ramar.
- Beställarens riktlinjer för kollektivtrafiken,
- Kommuners bebyggelseplanering (tillkommande bostäder, arbetsplatser, andra större och/eller strategiska målpunkter),
- Beställarens stamnätsplan,
- Skolelevers behov att ta sig till och från skola,
- Möjligheter att genomföra lokala resor inom kommunen, eller till angränsande, kommun, när det gäller inköps-, service- och fritidsresor,
- Stora arbetsplatsers start- och sluttider,
- Resandestatistik över den aktuella kollektivtrafiken samt övrig motordriven trafik,
- Utifrån kundsynpunkter, och
- Förekommande normala väderförhållanden.

För att ytterligare uppnå Avtalets mål kan Trafikföretaget föreslå ändrade linjestreckningar, turintervaller samt nya linjestreckningar, vilka Beställaren alltjämt ska beakta. Samtliga av dessa förslag ska godkännas av Beställaren innan de genomförs.

3.6. Planeringsprocessen

3.6.1. Trafikutveckling – större förändringar

Inför varje större förändring sker följande översiktliga process:

- Tidigt utkast på trafikutveckling tas fram av Beställaren – [Ange antal] månader innan Trafikårets start, som förändringen avser
- Samråd mellan Trafikföretaget och Beställaren – fram till [Ange antal] månader innan Trafikårets start
- Trafikplan/Trafikbeställning tas fram av Beställaren – [Ange antal] månader innan Trafikårets start
- Trafikplan/Trafikbeställning och budget fastställs av Beställaren – [Ange antal] månader innan Trafikårets start

Tidpunkterna ovan ska ses som riktmärken för väl fungerande processer. Om trafikutvecklingen kräver förändringar i infrastrukturen kan processen ta längre tid än ovanstående beskrivning.



Med större förändringar avses exempelvis nya linjer eller förändrat utbudsintervall i högtrafik.

3.6.2. *Detaljplanering – tidtabellskifte*

Inför varje tidtabellskifte sker följande översiktliga process:

- Utkast lämnas från Beställaren till Trafikföretaget – [*Ange antal*] månader innan tidtabellsskifte
- Samråd mellan Beställaren och Trafikföretaget – [*Ange antal*] månader innan tidtabellsskifte
- Beställaren fastställer tidtabellen efter eventuella överenskomna justeringar – [*Ange antal*] månader innan tidtabellsskifte

Tidpunkterna ovan ska ses som riktmärken för väl fungerande processer.

3.6.3. *Trafikledning*

För att nå Avtalets mål är det av stor vikt att Trafikuppdraget håller en hög och jämn kvalitet under hela Avtalstiden.

Trafikledningen är en vital funktion för att trafiken ska fungera under såväl störningsfria förhållanden som vid störningar. Trafikledningen underlättar och stödjer förarnas möjlighet att genomföra Trafikuppdraget med hög kvalitet och ger Kunderna en bättre reseupplevelse.

Trafikföretaget ansvarar för trafikledningsfunktionen, som ska vara bemannad under hela Trafikdygnet. Endast jour utgör inte en fullvärdig bemanning.

Efter kännedom ska Trafikföretaget, inom [*ange tidsrymd*], rapportera akut uppkomna eller planerade störningar, till exempel inställda turer eller avvikande körvägar. Rapportering ska ske i Beställarens system för trafikstörningsinformation eller enligt av Beställaren anvisad rutin.

Trafikföretaget ska snarast till Beställaren rapportera iakttagelser från linjen rörande brister i hållplatsmiljön (vandalisering, nedrivna/oläsliga tidtabeller etc).

3.7. **Fordon**

3.7.1. *Allmänt*

Kraven på samtliga fordon i Avtalet och vid inköp under Avtalstiden ska utgå ifrån branschens gemensamma nordiska dokument, Bus Nordic 2019. Denna tar sikte på funktionella krav, se Bilaga Fordonskrav och Fordonskrav Bus Nordic 2019. Vid nyanskaffning av fordon under Avtalstiden ska, efter att en ny version av branschens gemensamma funktionella busskrav fastställts (Bus Nordic eller motsvarande), samråd ske med Beställaren för att gemensamt besluta om tillkommande fordon (och beroende av kravställning även existerande fordon) ska uppfylla kraven enligt den uppdaterade versionen (Bus Nordic eller motsvarande).

3.7.2. *Skick och standard*



För att nå Avtalets mål samt att öka attraktiviteten i att resa kollektivt är det vitalt att Fordonen, under hela Avtalstiden och oavsett ålder, utifrån dimensionerna exteriör, interiör, säkerhet, komfort och funktion (såväl utvändigt som invändigt) håller adekvata nivåer och därmed ett gott skick. Bedömningen av detta ska per Fordonsindivid ske utifrån dess ursprungsutförande, ålder, vid leveranstillfället tillgänglig teknologi och produktionsmetoder samt vad som får anses vara normalt slitage för fordon som tagits i bruk och oaktat åldern. Fordon som inte motsvarar Kundens upplevelse och förväntningar skadar förtroendet för kollektivtrafiken och påverkar direkt Avtalets mål negativt.

Med Gott skick menas att:

[Listan nedan kan givetvis kompletteras av Beställaren. Den ska ses som vägledande för hur Gott skick ska definieras. Gott skick ska utgå ifrån dimensionerna exteriör, interiör, säkerhet, komfort och funktion och det är viktigt att Parterna löpande och tillsammans arbetar med Gott skick för att ständigt säkerställa rätt nivåer som är enligt uttalade förväntningar och samtidigt rimliga att uppnå. I den mån går ska Beställaren ange objektiva och mätbara kriterier och det bör även övervägas i vilken mån en extern part kan utföra besiktningar av Fordonen.]

- **Exteriör och Interiör**
 - Fordonen är rena, fräscha, välvårdade (avser samtliga ytor såväl invändigt som utvändigt) och utan synbart slitage.
 - Fordonen (invändigt och utvändigt) ska vara fria från rost och karosskador.
- **Säkerhet**
 - Fordonen är säkra (relaterat till Fordonen) och uppfyller vid var tid samtliga krav och villkor hänförliga till fordonssäkerhet.
 - Fordon ska inte generera oljud.
- **Komfort**
 - Fordonens åkkomfort är god med mjuk stötdämpning.
 - Fordonen ska inte ge ifrån sig dålig lukt
- **Funktion**
 - Fordonens funktioner (såväl för förare som Kunder) ska fungera utan anmärkningar.

Utöver ovan ska ”Bedömningsgrunder kundupplevd kvalitet i buss 2018” vara vägledande för Parterna i bestämmandet kring vad som är ett Gott skick och när åtgärder ska genomföras.

Det är Trafikföretaget som har i ansvar att säkerställa att Fordonen vid var tid uppfyller Beställarens uttalade förväntningar och utlovad kundupplevelse. Trafikföretaget ansvarar för att säkerställa Gott skick för samtliga Fordon under hela Avtalstiden och är införstått i att Fordonens skick direkt korrelerar mot Kundens upplevelse.

För att Beställaren ska ges insyn i Trafikföretagets arbetssätt i att säkra Gott skick och för att kunna påverka arbetssättet i hur detta ska upprätthållas under Avtalstiden ska Parterna inför Trafikstart minst diskutera förväntningar och målbilder kring detta. Förväntningar och målbilder ska sedan vara vägledande i Parternas fortsatta diskussion under Avtalet och



vägleda Trafikföretagets arbetssätt. Därtill ska Parterna löpande enligt punkt 5.1 och 5.2 följa upp detta samt diskutera Fordonens skick och fastslå eventuella åtgärder som är nödvändiga.

Trafikföretaget ska under hela Avtalstiden inneha och arbeta systematiskt med utvecklat förebyggande underhålls- och översynsprogram för Fordonen i Avtalet. Detta ska minst innefatta arbete som:

- säkerställer att fordonstillverkarnas rekommendationer om serviceplan följs (trafiksäkert) och baserat på utfall (km) justeras,
- innebär att Trafikföretaget utefter fordonstillverkarnas rekommendationer tillägger objekt som saknas utifrån aspekten Gott skick,
- medför att Beställarens utrustning i förekommande fall också läggs till som objekt inom ramen för visering och kontroller,
- en systematisk, förebyggande och proaktiv förvaltning av fordonen i syfte att reducera felrapporter inom teknik, servicevarningar och Gott skick,
- innefattar adekvata systemstöd, tydliga rapporter och arbetsverktyg som också dokumenterar arbetet på ett överskådligt sätt samt möjliggör för Beställaren att ta del av det, såväl via löpande rapportering som på löpande möten mellan Parterna.

Fordon som är krockskadade, vandaliserade eller har icke-fungerande utrustning ska inte användas i trafik och ska vid första lämpliga tillfälle bytas ut mot reservfordon. Undantag ska skriftligen meddelas till och godkännas av Beställaren.

3.7.3. Beställning, anskaffning och avyttring av fordon

Anskaffning av Fordon inför Trafikstart samt under Avtalstiden ska alltid ske i samråd med Beställaren.

Trafikföretaget ska innan planerade fordon beställs eller anskaffas för Trafikuppdraget lämna en beskrivning med fordonsritningar och tekniska specifikationer för fordonen till Beställaren. Den tekniska specifikationen ska vara på svenska och det ska tydligt framgå hur fordonet uppfyller i Avtalet ställda krav. Om Trafikföretaget införskaffar flera identiska fordon ska en beskrivning per fordonstyp lämnas där det tydligt framgår vilka fordonstyper och fordon, fordonsritningar och tekniska specifikationer som avses.

Beställaren ska skriftligen godkänna planerade fordon samt leveranskontrollera fordonen.

Avyttring av fordon, under avtalstiden samt inför avtalsslut, ska ske i samråd med Beställaren. Demontering av Beställaren tekniska fordonsutrustning ska ske enligt Beställarens rutin.

Trafikföretaget och Beställaren ska komma överens om en tidplan för demontering och återlämnande av teknisk fordonsutrustning i samband med avyttring av fordon.

3.7.4. Fordonsreserv

Trafikföretaget ska tillhandahålla erforderlig fordonsreserv som krävs för Trafikuppdragets utförande. Trafikföretaget ska säkerställa personell verkstadskapacitet för att alltid ha erforderligt antal fordon tillgängliga för att utföra Trafikuppdraget.



3.7.5. *Dispens avvikande fordon*

Trafikföretaget kan i undantagsfall under begränsad period efter skriftligt godkännande av Beställaren få utföra trafik med fordon som inte uppfyller samtliga krav (innefattande trafikering med annat fordon än buss), under förutsättning att sådant undantag enligt Beställarens bedömning är motiverat och inte kan lösas på annat sätt. Avvikande fordonstyp förutsätter att Kunden ska kunna validera sin biljett.

3.7.6. *Profilering*

Fordonens exteriör och interiör ska vara utformad i enlighet med bilaga [X, *Beställarens profilmanual*]. Beställaren förbehåller sig rätten att förändra profilmanualen under avtalstiden.

Trafikföretaget ska avlägsna Beställarens varumärke, figurmärken, mönster och firma och dekorelement på Fordon som inte mer kommer nyttjas i Trafikuppdraget. Trafikföretaget ersätts utifrån verifierad kostnad.

3.8. Miljö och drivmedel

Avtalets krav för miljö och drivmedel återfinns i Bilaga Miljökrav buss (2022).

3.9. Kundens upplevelse i Trafikuppdraget

3.9.1. *Varumärke, kommunikation och reklam*

Att marknadsföra kollektivtrafikens fördelar och lokala förutsättningar ökar möjligheterna till att uppnå Avtalets övergripande mål.

Beställaren ansvarar för all marknadsföring av Trafikuppdraget. Trafikföretaget ska medverka till Beställarens långsiktiga varumärkesbyggande arbete och säkerställa god kännedom i sin egen organisation om vad som påverkar ett varumärke och att Trafikuppdraget utförs och marknadsförs under Beställarens varumärke.

Beställaren äger rätt att använda fordon som omfattas av Trafikuppdraget för egen marknadsföring. Material som fönsterskyltar, anslag, dekaler eller dylikt tillhandahålls av Beställaren och uppsätts/nedtas av Trafikföretaget enligt Beställarens instruktioner utan särskild ersättning. Vid uppsättning av foliering utvändigt på fordonen ska Trafikföretaget tillhandahålla fordon enligt överenskommelse. Besiktning ska ske innan uppsättning och efter nedtagning av foliering. Återställning av eventuella skador som beror på foliering bekostas av Beställaren.

Invändig och utvändig information avseende Trafikföretaget eller dess egen trafik, utöver vad som anges i Beställarens profilmanual, får inte förekomma.

Massmedia och sociala media är viktiga kanaler för att nå ut med information till Kunder och allmänhet, men också för att föra dialog. Ett proaktivt förhållningssätt är framgångsrikt när



det gäller såväl positiva som negativa ärenden. Beställaren är huvudkontakt och ingång för massmedia. Beställaren hanterar alla frågor för Trafikuppdraget, men kan vid behov inhämta information från Trafikföretaget och från fall till fall lämna över till Trafikföretaget för direktdialog med massmedia. Frågor gällande arbetsgivaransvar undantas Beställarens ansvar. Beställaren ansvarar för kommunikation med Kunder i officiella sociala media-konton samt hemsida. Vardera Part ska utse samt meddela varandra om kontaktperson(er) för extern information och kommunikation.

3.9.2. Kundmiljöer

Beställaren ansvarar för underhåll och utrustning av de stationer, hållplatser och terminaler som specificeras i Trafikuppdraget utan krav på ersättning från Trafikföretaget. Om annan överenskommelse träffas mellan Beställaren och Trafikföretaget avseende hållplatsunderhåll ska detta regleras i separat avtal mellan Parterna.

Trafikföretaget ska trafikera de hållplatser och bytespunkter som Beställaren utser och som specificeras i Trafikuppdraget.

3.9.3. Trafik- och störningsinformation

Tillgång till bra och tillförlitlig information om kollektivtrafiken är en viktig förutsättning för att Kunderna ska kunna nyttja tjänsterna på bästa sätt. Kunden ska känna att de kan lita på att de får rätt information vid rätt tillfälle.

Beställaren ansvarar för reseplanerare och övrig trafikinformation på hemsida och i applikation i mobiltelefon.

Kunderna ska alltid få adekvat och tydlig information om uppkomna störningar i trafiken, nya förändringar ska meddelas löpande. Trafikföretaget ansvarar att trafikinformationen når Kunder ombord på Fordonen. Trafikföretaget ska, genom föraren, informera om vad som hänt, vilka åtgärder som vidtagits och hur lång tid störningen beräknas pågå samt vid behov informera om alternativa resvägar.

Föraren ansvarar för att alla hållplatser ropas ut manuellt, om det automatiska hållplatsutropet är ur funktion.

3.9.4. Rutiner för kundärendehantering

Beställaren svarar på och hanterar frågor, synpunkter och händelser från Kunder (kundärenden) i första hand. Alla kundärenden som berör Trafikföretagets område skickas vidare från Beställarens ärendehanteringssystem till Trafikföretaget för information. I fall där svar eller åtgärd från Trafikföretaget krävs kommer detta att framgå.



Responstiden för kundärenden är maximalt [*ange antal*] arbetsdagar. Responstiden räknas från den tidpunkt då ärendet skickats till Trafikföretaget, till dess Trafikföretaget svarat skriftligt till Beställaren eller skriftlig bekräftelse skickats till Beställaren att svar givits direkt till Kund. Beställaren kan begära att Trafikföretaget kontaktar Kund direkt, beroende på ärendets karaktär. Kundärenden som kräver skyndsam hantering beroende på ärendets karaktär och allvarighet ska prioriteras.

Trafikföretaget ansvarar för återkoppling till berörda medarbetare avseende synpunkter, såväl positiva som negativa som framförs av Kunder till någon av Parterna. Trafikföretaget ansvarar för att eventuella kundsynpunkter vidarebefordras till Beställaren.

Trafikföretaget ska hantera kundärenden systematiskt och därigenom verka för en ständig förbättring av Trafikuppdraget. Detta innefattar att bistå Beställarens med svarsunderlag samt att vidta lämpliga åtgärder i de fall kundsynpunkterna pekar på brister i den egna verksamheten.

Trafikföretaget ska regelbundet rapportera hur det systematiska arbetet med kundsynpunkter fortlöper samt på begäran av Beställaren informera om åtgärder med anledning av specifika kundsynpunkter.

3.9.5. Tillvaratagna föremål (Hittegods)

Trafikföretaget ska vid var tid beakta gällande lagstiftning och eventuellt ansvar i förhållande till hittegods i kollektivtrafiken.

Trafikföretaget ska ta till vara kvarglömda föremål (nedan benämnt Hittogods) i Fordonen för den rättmätige ägarens räkning. Kontroll och insamling av Hittogods ska i den omfattning det är möjligt, ske vid ankomst till ändhållplats samt alltid vid ankomst till depå.

Trafikföretaget ska samlas upp och förvara Hittogodset i minst en (1) månad innan icke efterfrågade föremål får avyttras. Värdesaker ska lämnas till polisen varje vecka.

Trafikföretaget ska ha ett anvisat telefonnummer dit Beställaren kan hänvisa Kunder för förfrågningar om kvarglömda föremål.

3.9.6. Ersättning för förstörd egendom

Trafikföretaget står kostnaden för förstörd egendom som Trafikföretaget har förorsakat Kund. Exempel på sådana kostnader är förstörda eller nedsmutsade kläder.

3.10. Intäktssäkring

3.10.1. Färdbevis och utrustning

Beställaren beslutar om betalsystem, biljetter, priser och övriga befodrings-bestämmelser för den avtalade trafiken. Trafikföretaget ska vid utförandet av Trafikuppdraget tillämpa Beställarens vid var tid gällande regelverk för prissättning.



Trafikföretaget ansvarar för att visering och kontroll av Kunders färdbevis sker vid varje påbörjad resa eller i enlighet med annan överenskommelse.

Beställaren har rätt att genom kontrollanter granska Kundernas färdbevis samt tillämpningen i övrigt av priser, resevillkor och övriga befodringsbestämmelser. Beställaren utför och bekostar egna kontroller i det aktuella Trafikområdet.

3.10.2. Biljettintäkter

Intäkterna i den avtalade trafiken tillfaller Beställaren.

3.11. Personal

3.11.1. Utbildning och information

Trafikföretaget ansvarar för att säkerställa att de egna medarbetarna har den kompetens som krävs för Trafikuppdraget och för att ge Kunderna en positiv reseupplevelse.

Förutom lagstadgad behörighet och kompetens ansvarar Trafikföretaget även för att egna medarbetare utbildas och vidareutbildas så att de har goda kunskaper för att utföra Trafikuppdraget. Detta omfattar exempelvis bemötande, trafikutbud, miljö, trafiksäkerhet, biljetter och priser, biljettsystem och kommunikationssystem. Utbildningar för detta organiseras av Trafikföretaget i samråd med Beställaren.

Beställaren har rätt att genomföra relevanta kontroller av Trafikföretagets medarbetare avseende kompetens för Trafikuppdraget.

Trafikföretaget ska utse egna medarbetare som utbildas av Beställaren till specialister i olika system och verktyg som Beställaren tillhandahåller och som krävs för att fullfölja Avtalet. Trafikföretaget ansvarar för att övrig personal utbildas och fortbildas av specialister i det som krävs för Avtalet. En specialist ska även fungera som ett primärt användarstöd för Trafikföretagets övriga berörda personal och svara på frågor och ge råd kring hur olika arbetsuppgifter löses samt ta emot synpunkter och förbättringsförslag. Detta gäller även vid uppdateringar av Beställarens system och Beställarens införande av nya system.

Trafikföretaget ansvarar för att medarbetarna nås och tar del av sådan information som har betydelse för Trafikuppdraget, exempelvis biljettbestämmelser, trafikförutsättningar, marknadskampanjer samt handhavande av system, utrustning och fordon. Trafikföretaget ansvarar för att medarbetarna ges tid till att tillgodogöra sig ovan nämnda information. Trafikföretaget ansvarar för att information från Beställaren vidarebefordras till de egna medarbetarna.

Utöver ovanstående ska Trafikföretaget på anmodan av Beställaren ställa sin personal till förfogande maximalt [Ange antal] timmar per person och Avtalsår för utbildning i Beställarens regi. Beställaren lämnar ersättning motsvarande Trafikföretagets avtalade ersättning för tidtabellstimmar/förartimmar under utbildningstiden. Övriga kostnader ansvarar Trafikföretaget för enligt Prisbilaga.



3.12. Bemötande och trygghet

Trafikföretaget ansvarar för bemötandet mellan egna medarbetare och Kund som omfattas av Trafikuppdraget. Därför är det viktigt att alla medarbetare agerar på ett vänligt, serviceinriktat och korrekt sätt. Trafikföretaget är genom föraren ansvarigt för ordningen ombord på Fordonet.

Trafikföretagets medarbetare som har kundkontakt liksom medarbetare som har kontakt med Beställaren ska kunna uttrycka sig i och förstå det svenska språket väl, som lägst enligt nivå B1 enligt Europeiska rådets skala för självbedömning av språkkunskap. Vid upplevda brister av språkförståelse ska Trafikföretaget uppvisa intyg/bevis på att föraren erhållit erforderlig kunskap i enlighet med ställda krav. Beställaren har vid konstaterade problem rätt att låta extern part, testa medarbetares språkliga nivå. Trafikföretaget bekostar ett sådant test.

Föraren ska alltid bära uniform och ge ett propert och välvårdat intryck.

Medarbetare som har kundkontakt ska undvika faktorer som kan påverka allergiska reaktioner samt ombesörja god personlig hygien.

Rökning är inte vid något tillfälle tillåten i eller i anslutning till fordonen.

3.12.1. Tillgänglighet i kollektivtrafiken

Trafikföretaget ska uppmärksamma och ska ge extra stöd till Kunder som själva upplever att de p.g.a. en funktionsnedsättning eller ålder behöver det. Detta kan vara i samband med besvärliga moment eller i samband med oförutsedda händelser. Detta innebär bland annat att Trafikföretaget ska säkerställa att kundnära personal ska kunna hjälpa barn, äldre och Kunder med funktionsnedsättning i Trafikuppdraget. Motsvarande gäller även vid Ersättningstrafik samt i händelse av akuta situationer. Trafikföretaget ansvarar för att fordonens hjälpmedel för den med funktionsnedsättning fungerar tillfredsställande samt att alla förare kan hantera dessa hjälpmedel.

Trafikföretaget ska även utföra rampservice samt se till att trafikinformationen anpassas i ändamålsenlig omfattning.

3.13. Tekniska system och teknisk utrustning

Trafikföretaget tar fram och bekostar utrustning, abonnemang, licenser, installationsarbete, drift och underhåll etcetera för att uppfylla kraven enligt bilaga Fordonskrav Bus Nordic 2019 version 1.1, Bilaga [ange fordonskravsbilaga] samt bilaga [tekniska system och teknisk utrustning], där inte annan ansvarsfördelning framgår.

3.14. Systematiskt arbete inom Trafikuppdraget

3.14.1. Systematiskt kvalitetsarbete

Trafikföretaget ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete och ska för den verksamhet som berör Avtalet ha ett kvalitetsledningssystem som uppfyller kraven i ISO 9001 eller



motsvarande och som är certifierat av oberoende tredje part ackrediterat för certifiering enligt ISO 9001 eller motsvarande.

Kvalitetsledningssystemet ska vara certifierat och i drift senast vid Trafikstart.

3.14.2. Systematiskt miljöarbete

Trafikföretaget ska bedriva ett systematiskt miljöarbete och ska för den verksamhet som berör Avtalet ha ett miljöledningssystem som uppfyller kraven i ISO 14001 eller motsvarande och som är certifierat av oberoende tredje part ackrediterat för certifiering enligt ISO 14001 eller motsvarande.

Miljöledningssystemet ska vara certifierat och i drift senast vid Trafikstart.

[Lämpligt att här hänvisa till Miljöbilaga]

3.14.3. Systematiskt arbetsmiljöarbete

Ett förebyggande systematiskt arbetsmiljöarbete främjar en bra och säker arbetsmiljö vilket skapar förutsättningar för en sund affärsrelation och att kvaliteten i leverans av Trafikuppdraget kan upprätthållas under kontraktstiden.

Trafikföretaget ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter för arbetstagare som utför arbete inom ramen för Avtalet. Trafikföretaget ska ha en aktuell arbetsmiljöpolicy och fungerande rutiner för arbetsmiljöarbetet.

3.14.4. Systematiskt säkerhetsarbete

Utförande av Trafikuppdraget ska kännetecknas av hög säkerhet.

Trafikföretaget ska säkerställa absolut drogfrihet bland Trafikföretagets medarbetare vid tjänstgöring. Trafikföretaget ska ha en fastställd alkohol- och drogpolicy som alltid ska följas. Trafikföretaget ska genom extern part genomföra drogtest vid nyanställning samt slumpvisa och oannonserade drogtestar omfattande minst 10 % av förarna årligen. Drogtesterna ska genomföras genom blod- eller urinprov. Resultatet ska redovisas till Beställaren.

Trafikföretaget ska ha en dokumenterad krishanteringsplan, som vid var tid är aktuell. Trafikföretagets krishanteringsplan ska bland annat omfatta; krisledningsorganisation, larmvägar, kontaktvägar, samverkan med Beställaren, kriskommunikation och krisövningar.

Trafikföretaget ska i förekommande fall delta i krishanteringsövning som genomförs på Beställarens begäran.

Trafikföretaget ansvarar för att förare har en medicinsk status som gör att denne kan utföra Trafikuppdraget trafiksäkert och med hög kvalitet. Förare som fyllt 65 år ska, tidigast två månader före och senast på 65 årsdagen, genomgå medicinsk kontroll och godkännas vid denna kontroll. De medicinska kraven i en sådan kontroll ska motsvara vad som anges för grupp II och III i Transportstyrelsens författningssamling TSFS 2010:125. Förare som fyllt 65 år



ska genomgå medicinsk kontroll, med godkänt resultat, minst vartannat år för att utföra Trafikuppdrag enligt detta Avtal.

3.14.5. Systematiskt vägtrafiksäkerhetsarbete

Trafikföretaget ska för den verksamhet som berör Avtalet ha ett ledningssystem för vägtrafiksäkerhet som uppfyller kraven i ISO 39001 eller motsvarande och som är certifierat av oberoende tredje part ackrediterat för certifiering enligt ISO 39001 eller motsvarande.

Ledningssystem för vägtrafiksäkerhet ska vara certifierat och i drift senast vid Trafikstart.

3.15. Fastighet och depåer

3.15.1. Fastighetsförvaltning (vid behov regleras i särskilt avtal)

3.15.2. Depå och uppställning (vid behov regleras i särskilt avtal)

4. Del 4 – Ersättningsmodell till Trafikföretaget

4.1. Ersättning för basproduktion

Som ersättning för Trafikuppdraget ska Beställaren ersätta Trafikföretaget i form av en fast ersättning för utförd trafikproduktion. Ersättningen för Avtalets basproduktion är [ange].

4.2. Förändringspriser

Om Beställaren vill förändra den upphandlade trafiken inom Frivolymen ska Förändringspriser tillämpas. Förändringspriser ska anges i följande delpriser och ska anges för respektive drivmedel i bilaga pris.

- (a) kronor/Tidtabellskilometer
- (b) kronor/Tidtabellstimme
- (c) kronor/fordon per Dimensionerande Fordonstyp
- (d) kronor/kilometer Planerad Förstärkningstrafik
- (e) kronor/kilometer Oplanerad Förstärkningstrafik

4.3. Ekonomiska incitament – viten och bonusersättning

[För att skapa drivkrafter som korrelerar mot Avtalets mål i punkten 2.3 och som medför fokus på ständiga förbättringar och effektiviseringar är ekonomiska incitament viktiga att arbeta in i Avtalet. De behöver driva mot de mål och förväntningar som finns hos Beställaren, vara möjliga att påverka för Trafikföretaget och inte bygga på subjektiva dimensioner. Det är också viktigt att incitamentens omfattning sätts rätt i relation till affären och anbudets prissättning t.ex. kan för små incitament ge avsaknad av effekt sett till hur prispressad konkurrensen är i upphandlingsläget.]

4.3.1. Viten

Vite ska inte utgå om den vitesgrundande händelsen skett utom Trafikföretagets kontroll.



Trafikföretagets ansvar innefattar skyldighet att till Beställaren rapportera brott mot Avtalet som är vitesbelagda senast inom ett dygn. Om Trafikföretaget underlåter att rapportera inom angiven tid ska dubbelt vite utgå för den aktuella händelsen.

[Viten och/eller avdrag skapar drivkrafter. Vid utformning av viten och avdrag är det viktigt i sammanhanget att förstå och värdera hur sådana påverkar avtalsdynamiken och anbudspriser samt hur de mest effektivt används. Hur viten och avdrag utformas, alltifrån omfattning, storlek och hur de kommer att tillämpas, är aspekter som påverkar anbudets prissättning. Om det t.ex. är otydligt hur och när viten kan utdömas, eller om viten kan drabba trafikföretaget – trots att det ligger utom dess kontroll, kan det påverka prissättningen och kommande kontraktsdynamik. Beroende på trafikuppdrag kan det finnas fördelar med färre antal viten som tydligt korrelerar mot Avtalet mål, däremot bör sådana i stället ges en tillräckligt kännbar effekt.

Beställaren bör också fundera på hur viten ska följas upp för att skapa rätt förväntningar samt skapa goda förutsättningar för uppföljningsstrukturer. Om viten ej följs upp riskerar de att omkullkasta konkurrensen eftersom Trafikföretag kommer värdera risker på olika sätt i sina kalkyler samt att viten blir verkningslösa. Viten behöver alltså följas upp och med fördel anges hur i Avtalet. Det är också viktigt att viten utgår när det beror på Trafikföretaget och inte hänförliga till yttre omständigheter som Trafikföretaget inte kan påverka. Man bör även fundera på hur viten ska hanteras och om de ska utgå i de fall Trafikföretaget löste en situation, t.ex. Kunden kom fram men inte på det förutbestämda sättet.

Exempel på viten: Ej utförd trafik och ej fungerande fordonsutrustning.

4.3.2. Bonus

Utöver den fasta ersättningen ska Trafikföretaget erhålla bonus enligt denna punkt.

[Bonus/ar skapar drivkrafter. När Beställaren väljer typer av bonus/ar är det viktigt att säkra att de får det genomslag som önskas, varför de behöver stå i tillräcklig proportion till exempelvis omsättningen på Avtalet. Man bör också analysera och säkra att bonus avser påverkbara faktorer, sådant som Parterna tillsammans kan arbeta med att utveckla och förbättra. Bonus som är beroende av subjektiva faktorer, t.ex. helt andra saker än den faktiska resan som utförts (såsom en angränsande tågresor som gjort att resenären blivit försenad), är mindre lämpliga eftersom icke påverkningsbara faktorer blir avgörande för eventuellt bonusutfall. I de fall olika mätmetoder används bör analyser genomföras för att avgöra om dessa är förutsebara och avspeglar en realistisk och tillräckligt stor del av mätunderlaget, bl.a. för att säkra en rättvisande bild. Oklarheter kring bonus medför risker för Trafikföretagen och påverkar prissättningen eller kan innebära att konkurrensutsättningen försvagas p.ga. att höga risker kan leda till färre anbud. Det kan även påverka partnerskapet under kontraktstiden, t.ex. om målsättningar går isär p.ga. otydligheter.

Exempel på bonus/ar: Uppstartbonus och Särskilda fokusområden.

4.4. Index

Trafikföretagets samtliga ersättningar (både fasta och rörliga) samt nominella belopp för i Avtalet angivna viten, ska från och med Trafikstart tills Avtalet upphör, indexeras på sätt som anges nedan.



Kostnadsbeskrivning	Indextyp	Typ av värde	Vikt
Personal:	LCI, (arbetare, B-S,...)	Prel. värde	50-60 %
Bränsle	Bränsleindex		10-25%
Nyfordonsanskaffning:	Fordon transportmedel (ITPI 29-30)		5-15%
Allmänt:	KPI	Fastställda tal	10-20 %
Fordon /finansiering	Ränta* (STIBOR 90) + 3 %		0-5%

Basmånad för indexberäkningen är [månad 20xx]. Indexreglering ska ske [månadsvis/kvartalsvis].

För det fall en delkomponent i Indexkorgen upphör att publiceras ska denna komponent ersättas med en likvärdig delkomponent enligt rekommendation från Indexrådet. Kostnader och intäkter som påverkar den i Avtalet aktuella verksamheten och som inte får genomslag i Index ska hanteras enligt rekommendation från Indexrådet.

Om byte av fordon eller ombyggnad av fordon sker under avtalstiden och detta byte/ombyggnad väsentligt förändrar de ursprungliga förutsättningarna i indexkorgen avseende drivmedel ska det nya/tillkommande drivmedlets gällande index tillämpas från och med den månaden de nya/ombyggda fordonen tas i bruk. Den månaden utgör start för det nya drivmedelsindexet och utnyttjas för framtida Indexutveckling av det nya drivmedlets kostnad i det aktuella avtalet.

Ovanstående liksom andra förändringar i avtalet gällande index skall följa tillämpliga rekommendationer från Indexrådet

4.5. Fakturering och betalning

Fakturering ska ske månadsvis den 4:e i Trafikeringsmånaden med 1/12 av den årliga Ersättningen med 15 dagars kredit.

Underlag för reglering av avvikelser, inklusive trafikförändringar, Förstärkningstrafik och viten, ska lämnas till Beställaren senast den 4:e i månaden efter Trafikeringsmånaden.

Beställaren ska betala faktura senast den 19:e i Trafikeringsmånaden under förutsättning att fakturering skett enligt ovan. Vid överskriden betalningsdag utgår dröjsmålsränta på förfallet belopp enligt räntelagen (1975:635), om dröjsmålet beror på Beställaren.

Beställaren har rätt att innehålla upp till 50 % av Ersättningen för den sista Trafikeringsmånaden i Avtalet om det kan anses finnas en risk att Trafikföretaget inte kommer att fullgöra sina skyldigheter fram tills Avtalets upphörande. Beställaren ska senast



en månad före Avtalets upphörande skriftligen påkalla rätten att innehålla sådan betalning och ange orsaken därtill.

Om Beställaren inte senast 21 dagar efter Avtalet har upphört framställt skriftligt krav på Ersättning ska det innehållna beloppet omedelbart betalas ut under förutsättning att Trafikföretaget lämnat fullständig rapportering avseende avvikelser.

5. Del 5 – Uppföljning och samverkan

5.1. Inledning

Beställaren och Trafikföretaget ska tillsammans arbeta för att utveckla trafiken så att Avtalets mål nås. En viktig del i detta är uppföljning och samverkan mellan Parterna.

Inför Avtalsstart åtar sig Parterna att:

- hålla uppstartsmöte med avtalsgenomgång, där Parterna minst berör Avtalets innehåll, mål, drivkrafter och samsyn kring detta samt förväntningar på respektive Part samt Trafikföretagets anbud.
- diskutera och bestämma hur Parterna ska bygga en effektiv affärsutveckling kring trafikproduktionen och hur trafikleveransen ska följas upp.
- tillsammans besluta om och sätta ramarna för hur Trafikföretaget ska redovisa sitt arbetssätt inom Gott skick, hur Beställaren ska ges tillräckligt insyn i detta samt överlag hur åtgärdsbehov hanteras i relation till Gott skick.

Löpande under Avtalet åtar sig Parterna att:

- Samråda kring utveckling av trafiken utifrån Avtalets mål. Detta inkluderar särskilt samverkan kring produktionen, framkomlighet, infrastruktur, turtäthet, punktlighet, tillgänglighet, trafikutveckling inkl. trafikplanering och effektivitet.
- Löpande hålla affärsmöten och uppföljning av Avtalets leverans.

5.2. Samråd och möten

Parterna ska kontinuerligt under Avtalsperioden samråda kring hur Trafikuppdraget ska genomföras för att på bästa sätt nå Avtalets mål. Parterna ska [*ange frekvens*] delta vid gemensamma affärsmöten, för uppföljning av Trafikuppdraget och Avtalet. Trafikföretaget ska minst representeras av VD/affärsansvarig eller motsvarande för ovanstående möten. Beställaren representeras av VD/Förvaltningschef eller motsvarande. Eventuella underentreprenörer deltar som grundprincip ej vid affärsmöten.

Parterna ska tillsammans delta i dialog och driftsmöte ska hållas minst [*ange frekvens*] med berörda kommuner och väghållare. Syftet är att Parterna ska utvärdera och förbättra drift och underhåll av infrastruktur som berör Trafikuppdraget samt samråda och informera varandra om eventuella förändringar gällande samhällsutveckling och kollektivtrafik. Trafikföretaget ska minst representeras av affärsansvarig/trafikchef eller motsvarande. Beställaren representeras minst av trafikchef eller motsvarande. Beställaren är sammankallande Part.

Parterna står för sina egna kostnader vid möten som omfattas av Avtalet.



5.3. Rapportering och uppföljning

5.3.1. Rapportering

Trafikföretaget ska under Avtalstiden som en del i Parternas gemensamma förbättringsarbete rapportera till Beställaren hur verksamheten bedrivs och utvecklas, innefattande uppgifter om produktion, i förekommande fall måluppfyllelse, trygghet och säkerhet, miljödata samt rapportera eventuella brister i avtalad kvalitet som Trafikföretaget uppmärksammar vid utförandet av Trafikuppdraget.

Trafikföretaget ska säkerställa att dennes IT-system och övrig teknisk utrustning alltid är av sådan kvalitet och standard att rapportering kan ske fortlöpande, där så är tillämpligt, i realtid och utan störningar.

5.3.2. Uppföljning

Parterna ska tillsammans genomföra en årlig uppföljning och utvärdering av Trafikuppdraget utifrån bland annat resandet, punktlighet, framkomlighet, fungerande anslutningar, kundsynpunkter och förarsynpunkter. Trafikföretaget ansvarar för att sammankalla till detta. Eventuella brister ska analyseras och vid behov ska Parterna tillsammans ta fram åtgärdsplaner som Trafikföretaget ska genomföra.

5.3.3. Revision

För att säkerställa att Trafikuppdraget utförs i enlighet med Avtalet äger Beställaren rätt att genomföra revision avseende Trafikföretagets utförande av uppdraget.

Vid begärd revision ska Trafikföretaget inom skälig tid efter sådan begäran skriftligen sända Beställaren, eller tredje man som Beställaren anvisar, efterfrågad information.

För att underlätta vid revision åligger det Trafikföretaget att kontinuerligt dokumentera eventuella avvikelser från vad Parterna i Avtalet överenskommit ska gälla vid utförandet av Trafikuppdraget samt eventuella händelser som har påverkan på trafiksäkerheten.

Beställaren ska alltid ha rätt att genomföra stickprovskontroller av Trafikföretagets trafikutövning, tidhållning, hantering av färdbevis och andra delar av Trafikuppdraget. Beställaren äger även rätt att genomföra kundorienterade kvalitetsmätningar bland resanden.

Vardera Part ska bära sina egna kostnader hänförliga till revision och stickprovskontroller.

5.3.4. Hantering av avvikelser

Trafikföretaget ska alltid på eget initiativ, på egen bekostnad och utan att Beställaren begär det samt oavsett varifrån brister är rapporterade ifrån eller hur de har upptäckts, omedelbart vidta rättelse vid brister i uppfyllande av sina åtaganden enligt Avtalet. Trafikföretaget ska avhjälpa brister snarast efter att brister uppkommer och dessutom förebygga de så att de inte uppkommer på nytt. Utöver att avhjälpa bristen ska den underliggande orsaken till bristen undanröjas.



Trafikföretaget ska vid brister skyndsamt, aldrig senare än 14 dagar, inkomma med en skriftlig rapport till Beställaren anvisad funktion om bristen som innehåller följande:

- redogörelse för orsak och grundläggande felkälla,
- om bristen alltjämt består,
- vilka initiala åtgärder som vidtagits samt
- vilka effekter vidtagna åtgärder givit.

Därutöver ska Trafikföretaget ha en systematisk ärendehantering för brister. Trafikföretaget ska dokumentera och kunna redogöra för hur brist har avhjälppts och vilka åtgärder Trafikföretaget kommer att vidta (eller har vidtagit) för att förebygga brister av samma slag.

Beställaren äger rätt att begära att Trafikföretaget upprättar en åtgärdsplan. Åtgärdsplanen ska minst innehålla:

- En redogörelse för brist, vad den innebär, om den avhjälppts eller kvarstår.
- En analys av orsak och den grundläggande felkällan till bristen.
- En redogörelse för åtgärder Trafikföretaget vidtagit (eller ska vidta) för att avhjälpa bristen, kortsiktigt och långsiktigt.
- Vilka åtgärder Trafikföretaget kommer att vidta (eller har vidtagit) för att förebygga att brist av samma slag, eller brist som beror på samma eller relaterade omständigheter, uppkommer på nytt
- Åtgärdsplanen ska vara skriftlig och vara Beställaren tillhanda senast inom 14 dagar från begäran.

6. Del 6 – Administrativa villkor

6.1. Ansvar och allmänna förutsättningar

6.1.1. Ansvar och ansvarsbegränsningar

Trafikföretaget ska hålla Beställaren skadeslös för varje skadeståndsanspråk (sak- eller personskada samt ren förmögenhetsskada) som riktas mot Beställaren från tredje man i förhållande till Avtalet och som grundas på eller har samband med Trafikuppdraget. Trafikföretaget ska dock ha rätt att bemöta, reglera och förlika alla sådana tredjemanskrav för Beställarens räkning. Om Beställaren bemöter, reglerar, förlikar eller på annat sätt vidtar någon åtgärd avseende ett sådant tredjemanskrav utan Trafikföretagets samtycke upphör Trafikföretagets skadeslöshetsförbindelse gentemot Beställaren enligt denna punkt.

Parterna ansvarar inte för indirekt skada såsom förlorad handelsvinst, goodwill eller annan sådan skada.

6.1.2. Lagar och förordningar

Trafikföretaget ska alltid utföra Trafikuppdraget i enlighet med gällande lagar, förordningar, myndighetsföreskrifter, domar, myndighetsbeslut och myndighetspraxis (inklusive sådana som följer av tillämplig EU-rätt och Europeiska unionens institutioner och myndigheter).



6.1.3. Tillstånd

Trafikföretaget ska från och med Trafikstart och under hela Avtalstiden inneha samtliga de tillstånd och myndighetsgodkännanden som behövs för utförande av Uppdraget.

6.1.4. Försäkringar

Trafikföretaget ska hålla verksamheten inom Trafikuppdraget vederbörligen försäkrad med avseende på verksamhetens omfattning, risker och karaktär samt med beaktande av Trafikutöwarens ansvar enligt gällande lagstiftning och Avtalet. Trafikföretaget ska således inneha erforderliga trafikförsäkringar och övriga företags- och ansvarsförsäkringar för utförande av Trafikuppdraget.

6.1.5. IT- och informationssäkerhet samt kontinuitetsarbete

Inom ramen för Trafikuppdraget ska Parterna ansvara för en hög IT- och informationssäkerhet i syfte att adekvat skydda och säkra den samhällsviktiga kollektivtrafiken.

Trafikföretaget ska vara en integrerad del i Beställarens styrning av informations- och IT-säkerhet genom att aktivt delta i diskussioner kring risker samt etablera samarbetsytor såsom rapporteringsvägar och strukturer för förvaltning och drift av IT. I den mån det är applicerbart ska Beställarens program för informations- och IT-säkerhet beaktas och integreras där lämpligt med Trafikföretagets interna ramverk.

Trafikföretaget ska bedriva ett systematiskt arbete inom informations- och IT-säkerhet som säkerställer att digitala kommunikationsvägar samt IT-system som används inom ramen för Trafikuppdraget är adekvat skyddade mot obehörig användning eller åtkomst.

Inom ramen för uppdraget ska Parterna verka för en hög kontinuitet i leveransen i syfte att möjliggöra en stabil förmåga att leverera den samhällsviktiga kollektivtrafiken. Trafikföretaget ska tillsammans med Beställaren aktivt arbeta med kontinuitetsplanering genom verktyg såsom tillgänglighetskrav, riskanalyser samt kontinuitets- och återställningsplaner.

6.1.6. Personuppgiftshantering inom uppdraget

All personuppgiftsbehandling som Trafikföretaget utför, var sig det är som personuppgiftsansvarig eller personuppgiftsbiträde, ska ske i enlighet med gällande rätt.

Inom ramen för uppdraget kan personuppgifter komma att behandlas, såväl personuppgifter om Beställarens anställda som Trafikföretagets anställda samt personuppgifter om kunder och leverantörer. I de delar Trafikföretaget behandlar personuppgifter för Beställarens räkning är Trafikföretaget att ses som personuppgiftsbiträde och Beställaren att ses som personuppgiftsansvarig. All personuppgiftsbehandling som Trafikföretaget utför för Beställarens räkning ska ske i enlighet med vid var tid gällande Rätt och instruktioner från Beställaren.

För Trafikföretagets behandling av personuppgifter för Beställarens räkning i enlighet med dataskyddsförordningen (GDPR) har särskilda villkor och instruktioner upprättats, se Bilaga "Personuppgiftsbiträdesavtal" samt instruktionen "Mall för den Personuppgiftsansvarigs Instruktion för Behandling av Personuppgifter vid utförande av trafikuppdrag".



[Vägledning kring GDPR och personuppgiftsbehandling: se [GDPR, Kamerabevakning och informationssäkerhet i upphandlingskontrakt \(svenskkollektivtrafik.se\)](#)]

6.1.7. Kamerabevakning

Alt. 1 Beställaren har inga krav på att det ska finnas kamerabevakning i Fordon

Beställaren har inga krav på att det ska finnas kamerabevakning i Fordon. Trafikföretaget har rätt att utföra kameraövervakning i fordon.

Utför Trafikföretaget kamerabevakning bestämmer Trafikföretaget ändamål och medel för kamerabevakningen och är således personuppgiftsansvarig för kamerabevakningen inom uppdraget. Som personuppgiftsansvarig åligger det Trafikföretaget att göra en proportionalitetsbedömning för att avgöra i vilken omfattning kamerabevakning kan ske.

Trafikföretaget ska vidta alla lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder som krävs för att skydda de personuppgifter som behandlas som en följd av kamerabevakningen.

Trafikföretaget ska på begäran av Beställaren tillhandahålla information om i vilken omfattning kamerabevakning sker och hur Trafikföretaget lever upp till kraven i gällande

Alt. 2 Beställaren har krav på att det ska finnas kamerabevakning i Fordon där Trafikföretaget är personuppgiftsansvarig

Trafikföretaget ska utföra kamerabevakning i Fordon i den omfattning det är tillåtet enligt gällande lagstiftning och praxis. Trafikföretaget bestämmer ändamål och medel för kamerabevakning och är således personuppgiftsansvarig för kamerabevakningen inom uppdraget. Som personuppgiftsansvarig åligger det trafikföretaget att göra en proportionalitetsbedömning för att avgöra i vilken omfattning kamerabevakning kan ske.

Trafikföretaget ska vidta alla lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder som krävs för att skydda de personuppgifter som behandlas som en följd av kamerabevakningen.

Trafikföretaget ska på begäran av Beställaren tillhandahålla information om i vilken omfattning kamerabevakning sker och hur Trafikföretaget lever upp till kraven i gällande Rätt.

Alt. 3 Beställaren har krav på att det ska finnas kamerabevakning i Fordon där Trafikföretaget är personuppgiftsbiträde

Trafikföretaget ska utföra kamerabevakning i Fordon. Beställaren bestämmer ändamål och medel för kamerabevakningen och är således personuppgiftsansvarig för kamerabevakningen inom uppdraget. Trafikföretaget ska följa de villkor och instruktioner för personuppgiftsbehandling som finns i Bilaga "Personuppgiftsbiträdesavtal" samt instruktionen "Mall för den Personuppgiftsansvarigs Instruktion för Behandling av Personuppgifter vid utförande av trafikuppdrag".

Krav på kamerabevakning, såsom antal kameror, tekniska krav, rutiner samt tekniska- och organisatoriska säkerhetsåtgärder återfinns i Instruktion för Behandling av Personuppgifter vid utförande av Trafikuppdraget.

[Vägledning kring kamerabevakning, se: [GDPR, Kamerabevakning och informationssäkerhet i upphandlingskontrakt \(svenskkollektivtrafik.se\)](#)]



6.2. Ändringar av Avtalet

6.2.1. Väsentliga och oförutsebara förändringar

Om det sker förändringar av lagar, skatter, avgifter, lokala miljöbestämmelser eller i de affärsmässiga förutsättningarna för upphandlingen som Avtalet baseras på och som medför väsentliga förändringar kan endera Part påkalla förhandling om ändring av Avtalet.

Förhandlingar enligt ovan ska vara inriktad mot att återställa den grundläggande balansen mellan Parterna som Avtalet hade haft om förändringen inte ägt rum.

6.2.2. Ändringar påkallade av nya behov och omständigheter

Avtalet grundar sig på kända omständigheter och förutsättningar vid tidpunkten för upphandlingens genomförande. Eftersom samhällsutvecklingen är föremål för en snabb utveckling, exempelvis inom områdena digitalisering, bostäder och infrastruktur, som klart påverkar hur kollektivtrafik bör utföras, är det av stor vikt för Beställaren att uppdraget utvecklas över tid. Uppdraget ska därför utvecklas och drivas på sådant sätt att det möter och tillgodoser nya behov och krav gällande framkomlighet, nya behov och anpassningar drivna av samhällsutvecklingen i stort eller ny teknik.

Mot bakgrund av detta och Beställarens ansvar för att tillgodose behov kopplade till kollektivtrafiken samt med hänsyn tagen till Avtalets komplexitet kan delar i uppdraget komma att behöva ändras och/eller utvecklas under Avtalets löptid, utan att för den skull ändra Avtalets övergripande karaktär. Sådana ändringar är påkallade av omständigheter som Beställaren inte känt till eller som inte fanns på marknaden vid avtalets ingående, till exempel ny tillgänglig miljöteknik, ny drivkälla, nytt busskoncept eller ny trafiklösning eller som på liknande sätt förmår tillgodose nya behov och krav kopplade till resmönster och kollektivtrafik. Det kan också avse sådana omständigheter som till exempel genom testutveckling eller innovationsdriven utveckling förbättrar eller på annat sätt effektiviserar uppdragets genomförande, som därigenom får en direkt positiv påverkan på kollektivtrafiken.

Vid situationer och omständigheter enligt ovan, som påverkar Avtalets ursprungliga förutsättningar, äger Beställaren rätt att påkalla ändringar och justeringar av uppdraget. Endast nämnda omständigheter innebär att Beställaren får påkalla ändringar, justeringar och utveckling enligt denna bestämmelse.

I syfte att Beställaren ska kunna tillgodogöra sig sådan ny teknik och utveckling som avses i omständigheterna ovan ska Beställaren och Trafikföretaget inom ramen för uppdraget tillsammans och i samverkan söka finna lösningar för att tillgodose och omhänderta kollektivtrafikens löpande behov. Trafikföretaget ska löpande under avtalstiden informera Beställaren om sådan ny teknik som står till förfogande eller annan innovationsdriven utveckling som kan förbättra eller på annat sätt utveckla kollektivtrafiken.

Eventuella merkostnader som respektive Part vidkänns, som uppstår till följd av Beställarens ändring i Trafikuppdraget, ska regleras genom att Parterna upptar förhandling för att reglera nödvändiga kommersiella villkor till följd av ändringen, till exempel investeringskostnader. Vid sådan förhandling ska Avtalets ersättningsstruktur alltjämt beaktas.

6.2.3. Tillägg och ändringar

Tillägg och ändringar till Avtalet ska upprättas skriftligen, undertecknas av behörig person hos respektive Part och biläggas Avtalet för att äga giltighet.



6.3. Avtalets upphörande i förtid

6.3.1. Uppsägning

Parterna har rätt att när som helst under avtalstiden skriftligen säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om den andra Parten i väsentligt hänseende bryter mot Avtalet och den Parten inte vidtagit rättelse inom trettio (30) dagar från skriftligt påpekande av den andra Parten.

Den avtalsbrytande Parten är vid förtida upphörande enligt stycket ovan skyldig att ersätta den andra Parten den skada som den Parten lider till följd av avtalsbrottet. Parts ansvar är dock begränsat till direkt skada. Indirekt skada eller följdskada ersätts inte. Såsom indirekt skada eller följdskada anses exempelvis utebliven vinst, avbrott, störning i produktion eller annan kommersiell verksamhet. Vid sådan uppsägning ska skadelidande Part begränsa sin skada.

Beställaren har rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om Trafikföretaget, eller det företag som lämnat garanti för Trafikföretagets förpliktelser enligt Avtalet, upptar ackordsförhandling, försätts i konkurs, träder i likvidation, är föremål för företagsrekonstruktion eller ackord, tills vidare har inställt sina betalningar eller av annan anledning kan antas ha kommit på obestånd eller blir föremål för motsvarande åtgärder enligt utländsk rättsordning.

Trafikföretaget ska omedelbart informera Beställaren om Trafikföretaget är insolvent, det vill säga inte längre kan betala sina skulder och denna oförmåga inte endast är tillfällig.

Beställaren har rätt att säga upp Avtalet, omedelbart eller till den tidpunkt som Parterna kommer överens, om det i lagakraftvunnen dom eller genom lagakraftvunnet myndighetsbeslut konstaterats att någon av de omständigheter som anges i 17 kap § 17 lagen (2016:1145) om offentlig upphandling, 16 kap § 17 lagen (2016:1146) om upphandling inom försörjningssektorerna eller 14 kap § 17 lagen (2016:1147) om upphandling av koncessioner föreligger.

6.4. Övriga villkor

6.4.1. Immateriella rättigheter

Beställaren förbehåller sig rätten att besluta om, var, hur och i vilken omfattning, Trafikföretaget äger rätt att använda sig av Beställarens varumärke, mönster eller annat kännetecken vilket Beställaren äger ensamrätt till. Trafikföretaget är införstådd med att Avtalet mellan Parterna inte ger Trafikföretaget rätt att nyttja Beställarens immateriella rättigheter mer än vad som framgår av Avtalet.

6.4.2. Överlåtelse av Avtalet

Beställaren har rätt att överlåta detta Avtal till annan som enligt lag har rätt att överta Beställarens rättigheter och skyldigheter i Avtalet.

Trafikföretaget äger rätt att överlåta Avtalet efter Beställarens skriftliga godkännande.

6.4.3. Force Majeure



Part är befriad från att fullgöra åtagande enligt Avtalet om sådant utförande hindras eller oskäligt betungas till följd av händelse som är utanför Parts kontroll såsom exempelvis krig, mobilisering, myndighetsbeslut, laglig arbetskonflikt som Part inte kunnat påverka, samt vid naturkatastrof, brand, explosion, rekvisition, andra extrema yttre omständigheter som hindrar trafiken eller annan liknande händelse. Till händelse utanför Trafikföretagets kontroll ska inte inräknas strejk, blockad, lockout eller annan arbetskonflikt som beror på att Trafikföretaget inte följer på marknaden gängse tillämpade regler, principer och tillämpliga kollektivavtal.

Part är skyldig att omgående underrätta andra Parten när händelse av ovan nämnt slag inträffar. Part är skyldig att genast utföra aktuellt åtaganden så fort händelse av ovan nämnt slag upphör.

Om händelse av ovan nämnda slag inträffar och om hindret eller den oskäligt betungande effekten kan antas varaktigt bestå, äger vardera Parten rätt att säga upp Avtalet till upphörande med iakttagande av sex (6) månaders uppsägningstid.

Om visst åtagande av Trafikuppdraget, på grund av omständigheter som avses ovan inte utförs är Trafikföretaget inte berättigad till någon ersättning enligt Avtalet för åtagandet.

6.4.4. *Tillämplig lag och domstol*

Avtalet är upprättat och ska tolkas i enlighet med svensk lag.

Twist i anledning av Avtalet ska om möjligt lösas i samförstånd mellan Parterna. Om Parterna inte skulle lyckas lösa en twist i samförstånd, ska sådan twist angående tillämpningen av Avtalet avgöras av allmän domstol

Underskrifter

Detta Avtal har upprättats i två (2) likalydande exemplar varav Parterna har tagit var sitt.

Ort och datum

Ort och datum

Beställaren

Trafikföretaget