

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen  
(E24)  
*Bilaga 2B Personal och utbildning*

AVTAL  
2015-12-04

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-0784

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

## **E24 Bilaga 2B**

### **Personal och utbildning**

*SR M*

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen  
(E24)  
*Bilaga 2B Personal och utbildning*

AVTAL  
2015-12-04

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-0784

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

## **1 Trafikutövarens ansvar gällande personal**

### **1.1 Allmänt**

Trafikutövaren ska säkerställa att personalen har adekvat utbildning och erfarenhet som motsvarar kraven för respektive befattning inom Uppdraget.

### **1.2 Säkerhets- och ordningstjänst**

Resenärernas säkerhet är ett prioriterat område. Trafikutövarens personal i säkerhets- eller ordningstjänst, all personal som arbetar ombord på tågen, yttre driftledning och stationspersonal som i sitt arbete har som uppgift att ha kundkontakt samt övrig personal som arbetar med säkerhet och trygghet för resenärer och/eller personal, ska ha för sin tjänst relevant utbildning i järnvägslagen samt kunskap i första hjälpen, kunskapen ska regelmässigt uppdateras genom repetitionsutbildning.

Trafikutövarens trafikansvarige (trafikchef eller motsvarande) och säkerhetsansvarige (säkerhetschef eller motsvarande) ska ha minst tre (3) års väl vitsordad och dokumenterad erfarenhet från motsvarande arbete inom spårtrafikverksamhet i Sverige. De två berörda befattningshavarna ska ha goda kunskaper i svenska språket i såväl tal som skrift. Trafikutövaren ska tillse att trafikansvarige och säkerhetsansvarige uppfyller dessa krav under hela Avtalstiden.

### **1.3 Kundservice**

Nöjda resenärer är ett prioriterat område. Trafikutövarens personal som kommer i kontakt med resenärerna ska ha mycket goda kunskaper och färdigheter i kundservice och kundbemötande och aktivt erbjuda resenärer hjälp och stöd.

All personal hos Trafikutövaren som har kundkontakt ska kunna tala och skriva god svenska.

Trafikutövarens kundnära personal (inklusive förarpersonal) ska alltid bära av Beställaren godkänd uniform. Personalen ska alltid ge ett propert och vårdat intryck. Se vidare Bilaga 4C.

AR M

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen  
(E24)  
*Bilaga 2B Personal och utbildning*

AVTAL  
2015-12-04

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-0784

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

## **2 Trafikutövarens ansvar för utbildning**

### **2.1 Allmänt**

Trafikutövaren ansvarar för utbildning inom alla de verksamhetsområden som uppdraget omfattar. Trafikutövaren ska aktivt arbeta med fortbildning av personalen för att säkerställa hög kompetensnivå som möjliggör utveckling av Uppdraget. Trafikutövaren svarar för all erforderlig utbildning av Trafikutövarens personal i förhållande till lag, tillstånd och andra myndighetsföreskrifter rörande verksamheten.

Trafikutövarens ansvar för utbildning omfattar förutom genomförandet av utbildningen även att tillhandahålla utbildningslokaler, utbildare, utbildningsmaterial samt att sammakalla användare. Viss utbildning kommer att vara datorbaserad (e-learning) och därmed kommer också tillgång till datorer att krävas.

Behovet av utbildning kan komma att ändras under Avtalstiden. Trafikutövaren ska alltid ge sin personal all erforderlig utbildning oavsett vilket behov som uppstår under Avtalstiden. I förhållande till Driftstart ska utbildningar av personal vara genomförda i enlighet med Beställarens krav.

Nedan utbildningar är exempel på obligatoriska utbildningar och utgör inte en uttömmande uppräknig.

### **2.2 Utbildning i säkerhetstjänst**

Trafikutövaren ansvarar för utbildning i säkerhetstjänst. Utbildning för personal i säkerhetstjänst ska följa Transportstyrelsens krav angående utbildningsplaner och utbildning i säkerhetstjänst, Beställarens vid var tid gällande motsvarande kompletterande krav samt Trafikutövarens system för säkerhetsstyrning.

Om behov av förändring av utbildning uppstår till följd av erfarenheter eller förändrade förutsättningar, kan utbildningsplaner förändras av Trafikutövaren i samråd med Beställaren och ska därefter, när så föreskrivs, tillställas Transportstyrelsen för godkännande.



Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen  
(E24)  
*Bilaga 2B Personal och utbildning*

AVTAL  
2015-12-04

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-0784

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Periodisk fortbildning med kunskapskontroll för personal i säkerhetstjänst ska ske enligt Transportstyrelsens krav och enligt Trafikutövarens system för säkerhetsstyrning.

### **2.3 Utbildning i taxevillkor**

Trafikutövaren ska säkerställa att berörd personal har aktuell kunskap om taxebestämmelser och biljetthantering för att kunna ta rätt betalt och ge korrekt biljettinformation till resenärerna. Trafikutövaren ska på anmodan från Beställaren visa hur egna kontroller av personalens kunskaper kring taxebestämmelser och biljetthantering görs.

### **2.4 Utbildning i betalsystem och teknisk utrustning**

Trafikutövaren ansvarar för att säkerställa att berörd personal har tillräcklig utbildning för att hantera och sköta av Beställaren tillhandahållen teknisk utrustning (se Bilaga 2G), innefattande handhavande av felavhjälpande åtgärder etc. Trafikutövaren ska på anmodan från Beställaren visa hur egna kontroller av personalens kunskaper kring hantering av biljettmaskiner görs.

### **2.5 Utbildning i Social hållbarhet och tillgänglighet**

Trafikutövaren ska säkerställa att all personal generellt, och kundnära personal i synnerhet, får en grundutbildning om innebörden av FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna, ILO:s åtta (8) kärnkonventioner<sup>1</sup>, FN:s barnkonvention, jämställdhet och diskrimineringslagstiftningen samt tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning, äldre och barn. Trafikutövaren ansvarar för grundutbildningen.

Utbildningens innehåll ska godkännas av Beställaren och Beställaren kan stötta med utbildningsrekommendationer. Delar av utbildningen bör ske i samverkan med länets intresseorganisationer för personer med funktionsnedsättning.

Grundutbildningen ska omfatta moment som säkerställer att kundnära personal har tillräckliga kunskaper för att förstå och kunna hjälpa barn, äldre och resenärer med funktionsnedsättning utifrån deras behov under eller i anslutning till resan.

---

<sup>1</sup> nr 29, 87, 98, 100, 105, 111, 138 och 182



Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen  
(E24)  
*Bilaga 2B Personal och utbildning*

AVTAL  
2015-12-04

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-0784

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Grundutbildningen ska omfatta en (1) arbetsdag. Grundutbildning ska vara genomförd inom ett år från Driftstart och ska ske löpande för nytillkommen personal (dock senast inom ett år från anställningens början). Grundutbildningen ska följas upp med regelbunden skriftlig information och en kortare repetitionsutbildning inom 3 år.

Trafikutövaren ska bidra med kunskap och delta (via samråd) i Beställarens framtida process för att utveckla utbildningsinsatser inom Social hållbarhet och tillgänglighet.

Dokumentation, som styrker att kraven enligt ovan uppfylls, ska finnas tillgänglig hos Trafikutövaren. Trafikutövaren ska på Beställarens begäran överlämna dokumentationen skyndsamt till Beställaren.

## **2.6 Utbildning i Tryggboken**

Trafikutövaren ska tillhandahålla den utbildning som erfordras för att trafikpersonal ska kunna använda Tryggboken på avsett sätt. Sådan utbildning ska inkludera genomgång av Tryggbokens samtliga kapitel och möjlighet för trafikpersonalen att erhålla svar på frågor om säkerhetsnätet.

## **2.7 Utbildning i RUST**

Trafikutövaren ska säkerställa att berörd personalen är utbildad i RUST samt att de får tillgång till systemet.

## **2.8 Utbildning i Störningshanteraren och Trafikläget**

Trafikutövaren ska säkerställa att berörd personalen är utbildad avseende Störningshanteraren och Trafikläget. Trafikutövaren ansvarar för uppläggning av Trafikutövarens nya användare och deras behörighet i systemen.

# **3 Beställarens ansvar för utbildning**

## **3.1 Allmänt**

Beställaren tillhandahåller utbildning av superusers åt Trafikutövaren för vissa system och kompetensområden. Beställarens ansvar i samband med Trafikutövarens utbildningar är således begränsat till att utbilda det antal superusers som Beställaren finner erforderligt, för att superusers i sin tur ska

*SE M*

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen  
(E24)  
*Bilaga 2B Personal och utbildning*

AVTAL  
2015-12-04

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-0784

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

kunna utbilda Trafikutövarens personal. Utbildning av superusers görs för system och kompetensområden där detta uttryckligen framgår i denna bilaga.

Superusers ska fungera som ett primärt stöd för Trafikutövarens personal och svara på frågor och ge råd kring hur olika arbetsuppgifter löses samt ta emot synpunkter och förbättringsförslag.

### **3.2 Beställarens utbildning av superusers avseende informationssystem**

Beställaren tillhandahåller utbildning av Trafikutövarens superusers för följande informationssystem:

- Störningshanteraren
- Publiceringsverktyg (EPiServer)
- Kundtidtabellsproduktion (KTT)
- Skadegörelsedatabasen

Trafikutövaren ska i nästa steg utbilda sin personal med hjälp av superusers. Detta gäller även vid systemuppdateringar och vid införande av nya system.

### **3.3 Beställarens utbildning av superusers avseende kompetensområden**

Beställaren tillhandahåller utbildning av Trafikutövarens superusers för följande kompetensområden:

- Grundutbildning avseende tillgänglighet
- Utbildning avseende Citybanans funktioner

Avseende utbildning av Citybanans funktioner så tillhandahåller Beställaren utbildningsplaner och utbildningsmaterial.

Trafikutövaren ska i nästa steg utbilda sin personal med hjälp av superusers.

