

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
*Bilaga 2D Skadegörelse och
Skadegörelsedatabasen*

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

E24 Bilaga 2D

Skadegörelse och Skadegörelsedatabasen



Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
*Bilaga 2D Skadegörelse och
Skadegörelsedatabasen*

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

1 Allmänt

1.1 Helhetsansvar för återställande och avhjälpande

I Uppdraget ingår att återställa skadegörelse på SL-Egendom eller egendom i kundmiljö inom Uppdraget, innefattande att utföra och bekosta klottersanering.

Om uppföljning uppvisar brister i någon form avseende detta har Beställaren rätt att åtgärda bristerna på Trafikutövarens risk och kostnad. Trafikutövaren ska även begränsa och i möjligaste mån undvika uppkomsten av skadegörelse.

1.2 Dokumentation

De åtgärder i förhållande till skadegörelse, innefattande klottersaneringar, som Trafikutövaren utför under Uppdraget ska dokumenteras i Beställarens Skadegörelsedatabas.

Rapportering i Skadegörelsedatabasen leder automatiskt till polisanmälan av skadegörelsen. Beställaren ska överta hanteringen av polisanmälan samt eventuellt efterföljande skadeståndsanspråk gentemot tredje man som är vållande såvitt avser sådan skadegörelse som rapporteras.

Eventuell ersättning till Beställaren efter skadereglering kommer inte att utfalla till Trafikutövaren.

1.3 Sekretess

Trafikutövaren ska se till att de personer som har tillgång till Skadegörelseinformation, såsom Trafikutövarens egen personal och personal hos underleverantör inklusive Sanerare och Registrerare, har ingått sekretessförbindelse, i enlighet med Bilaga 2D.1. Sekretess skyldighet gäller även om Uppdragsavtalet i övrigt upphör.

SL
M

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
*Bilaga 2D Skadegörelse och
Skadegörelsedatabasen*

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

2 Krav på sanering och återställande

2.1 Återställande till ursprungligt skick

SL-Egendom eller egendom i kundmiljö inom Uppdraget (innefattande Fordon och depå) som utsatts för skadegörelse ska återställas till ursprungligt skick eller motsvarande.

Det åligger Trafikutövaren att ha den kompetens som krävs för att uppnå ett optimalt resultat, Trafikutövaren ska kontinuerligt arbeta med utveckling av saneringsmetoder och alternativa metoder för att förhindra klotter.

Trafikutövarens ansvar för att sanera samtliga typer av klotter innebär att Trafikutövaren ska välja den lämpligaste metoden för att avlägsna klotter på ett professionellt och fackmannamässigt sätt utan att underlaget tar skada.

Trafikutövaren svarar för att klottersanering utförs på ett sådant sätt att underlaget inte förstörs eller att ytskikt missfärgas/nöts bort och svarar för skador som uppstår på Beställarens material eller objekt i samband med felaktiga klotterborttagningsmetoder. Beställaren förskriver inga metoder för klottersanering utan utfärdar generella föreskrifter som utgår från kraven på resultat av genomförd klottersanering. Efter sanering ska ytorna återskyddas.

Klotterborttagningsmedel och klotterskydd ska redovisas för Beställaren och följa Beställarens miljöpolicy, se vidare [Bilaga 2C](#).

2.2 Tidsfrist för sanering och återställande

Trafikutövaren ska säkerställa att skadegörelse på SL-Egendom eller egendom i kundmiljö inom Uppdraget åtgärdas snarast möjligt efter uppkomst, dock senast enligt följande tidsfrister.

- Vid klotter som innefattar stötande budskap eller stötande symbol ska sanering påbörjas snarast, dock senast inom tre (3) timmar från upptäckt oavsett tid på dygnet. Om stötande klotter täcks över ska detta klotter saneras inom fyrtioåtta (48) timmar från uppkomst.
- Vandalisering som innebär risk för skada på människor eller djur ska åtgärdas omedelbart eller snarast inom tre (3) timmar från upptäckt
- Om sådan skadegörelse enligt punkterna ovan avser Fordon, ska Fordonet snarast möjligt tas ur trafik eller klotret täckas om så är möjligt



Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
*Bilaga 2D Skadegörelse och
Skadegörelsedatabasen*

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

- Klotter där sanering kräver spårtilträde ska saneras snarast, dock senast inom åtta (8) veckor från uppkomst.
- Övrigt klotter ska saneras snarast möjligt, dock senast inom fyrtioåtta (48) timmar från uppkomst.
- Felanmält klotter ska märkas upp på lämpligt sätt.

3 Dokumentering och registrering

3.1 Sanerare

Personer som sanerar skadegörelse benämns "**Sanerare**".

Trafikutövaren ska skriftligen meddela Beställaren vilka som vid var tid tjänstgör som Sanerare och som dokumenterar skadegörelse genom att tillsända Beställaren kopia på undertecknad sekretessförbindelse, i enlighet Bilaga 2D.1. Om en Sanerare byts ut ska Beställaren underrättas om detta. Ny Sanerare ska underteckna erforderlig sekretessförbindelse.

3.2 Skadegörelseärenden inklusive saneringsärenden

Den form av ärenden som ska registreras i Skadegörelsedatabasen kallas för skadegörelseärende.

Definitionen på ett saneringsärende är följande: Klotter (ett eller flera) som ska saneras vid ett och samma tillfälle vid en och samma plats (hållplats eller annan kundmiljö) och med en och samma placering. Med placering avses något av följande:

• Brandpost	• Bänk	• Dörr
• Fönster	• Golv, hållmarkering	• Golv, övrigt
• Hiss	• Infotavla	• Pelare
• Plattformskant	• Rulltrappa	• Sandlåda
• Skylt	• Sockel	• Sopkorg
• Spårsida	• Spärr	• Stationshus utvändigt
• Tak	• Vindskydd	• Vägg
• Annat (om ett ärende har en placering som inte stämmer överens med något av ovanstående)		



Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
*Bilaga 2D Skadegörelse och
Skadegörelsedatabasen*

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

3.3 Dokumentering av skadegörelseärenden

3.3.1 Allmänt om dokumentering

En registrering av ett ärende i Skadegörelsedatabasen måste föregås av en dokumentering. Såväl klotter som skadegörelse ska registreras och dokumenteras.

Före eller senast vid saneringstillfället ska varje skadegörelseärende, inklusive saneringsärende, dokumenteras, exempelvis genom att avsedd blankett för detta fylls i, samt att bilder tas på skadegörelsen.

All skadegörelse som ingår i ett saneringsärende ska fotograferas (före och efterbilder). Fotografering ska ske med digitalkamera. Bilderna ska vara så tydliga att det ska kunna gå att utläsa eventuell text i skadegörelse. Trafikutövaren ska ha en lämplig metod för detta, t.ex. genom att fotografering av skadegörelsen ska ske på avstånd, rakt framifrån. Minneskort och blankett ska efter dokumentering lämnas till ansvarig Registrerare för registrering.

Den dokumenterade informationen som framgår av minneskort, kamera och eventuella blanketter får inte lämnas åtkomliga för, eller lämnas ut, till obehöriga, endast registrerare, enligt punkt 3.4.2, är behörig att ta emot informationen. Detta gäller såväl skriftlig, elektronisk som muntlig information. Den dokumenterade informationen får inte användas för privat bruk (t.ex. genom lagring av bilder på egen dator eller motsvarande).

Trafikutövaren ska ha en lämplig metod för dokumentering, t.ex. att Sanerare ansvarar för dokumentering i samband med sanering. Sanerare får inte behandla eller tillgå information om skadegörelse i Skadegörelsedatabasen utan endast företa den dokumentering som föregår registrering.

En lämplig rutin för dokumentering är att upprätta en saneringsrapport med uppgifter enligt vad som framgår av avsnitt 3.3.2. Där fylls de uppgifter i om saneringsärenden som krävs för att en fullgod registrering sedan ska kunna utföras i Skadegörelsedatabasen.

AK
VM

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
*Bilaga 2D Skadegörelse och
Skadegörelsedatabasen*

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

3.3.2 Uppgifter att dokumentera och registrera

De uppgifter som ska registreras i Skadegörelsedatabasen är i tillämpliga delar följande:

1. Vem som har dokumenterat aktuellt saneringsärende (anställningsnummer eller namn)
2. Organisation
3. Färdmedelsslag
4. Linje (om möjligt)
5. Verksamhetsområde
6. Plats för skadegörelse (två (2) hållplatser anges om vetskap inte finns om att skadegörelsen skedde på en viss plats)
7. Vagns-/fordonsnummer
8. Vagns-/fordonstyp
9. Fordonsposition (om möjligt)
10. Uppträktstid (den tid Saneraren kom till vagnen/Fordonet/platsen)
11. Senast skadefri tidpunkt (den tidpunkt när man med säkerhet vet att skadegörelsen inte hade inträffat, per automatik satt till trettiosex (36) timmar från den tidpunkt Saneraren kom till vagnen/Fordonet/platsen om ingen annan uppgift finns)
12. Specificering av skadan (t.ex. "1401 Klotter fordon invändigt dörr", ett av flera alternativ väljs i en färdig lista)
13. Skadat material (vilket underlag som skadegörelsen utförts på, t.ex. "Glas", ett av flera alternativ väljs i en färdig lista)
14. Skadans yta (storleken i kvm på den yta som sanerats)
15. Digitala bilder på skadan (allt skadegörelse som tillhör ärendet ska fotograferas)
16. Text i skada (de "taggar" eller annan text som framgår av en skadegörelse i de fall det är läsligt)
17. Notering om det finns text i skadan som inte går att tyda
18. Skadans status (om skadan är åtgärdad eller inte, eller om det krävs ytterligare åtgärder för återställande)
19. Åtgärdsdatum (det datum som saneringen skedde)
20. Åtgärdat av (vem som åtgärdat skadan, anställningsnummer eller namn)
21. Antal personer (Sanerare etc.) som deltagit i saneringsärendet



Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
*Bilaga 2D Skadegörelse och
Skadegörelsedatabasen*

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

22. Framkörningstid/restid (se förtydligande om denna i avsnitt om kostnadsspecificering)
23. Kostnader för saneringen (se avsnitt om kostnadsspecificering nedan)

3.4 Registrering av skadegörelseärenden

3.4.1 Allmänt om registrering

Trafikutövaren ansvarar för att uppgifterna angående skadegörelse (se avsnitt 3.3.2) matas in i Skadegörelsedatabasen enligt de rutiner som vid var tid gäller för sådan inmatning. Registrering av en skadegörelse ska göras endast en (1) gång.

Registrering av klotter ska göras i Skadegörelsedatabas senast en (1) vecka efter genomförd sanering.

3.4.2 Registrerare och vidare villkor för behandling

Den eller de personer som registrerar skadegörelsen kallas för "**Registrerare**". Beställaren tillhandahåller utbildning för Registrerare, i enlighet med Bilaga 2B. Trafikutövaren ska tillse att Registrerare är insatta i Beställarens rutiner för registrering i Skadegörelsedatabasen. Registrerare ska dokumentera, registrera och på annat sätt behandla information av skadegörelse i Skadegörelsedatabasen enligt Beställarens anvisningar. I den användardokumentation som Registrerare tagit del av och erhållit vid utbildningstillfället framgår instruktioner för Registrerare. Dessa instruktioner ska följas.

Endast till Beställaren skriftligen notifierade Registrerare har rätt att registrera och på annat sätt behandla information om skadegörelse i Skadegörelsedatabasen. Ingen behandling, nedladdning eller lagring av information om skadegörelse får överhuvudtaget ske hos Trafikutövaren eller dess Underentreprenörer när information inklusive bilder mm. har överförts till Skadegörelsedatabasen utöver vad som anges i Uppdragsavtalet. Bilder som lagrats på minneskort ska överlämnas till Beställaren eller raderas efter det att inmatning skett i Skadegörelsedatabasen och inga kopior får behållas. Bilder på klotter får endast användas i syfte för intern uppföljning kopplat till saneringsfrågor och får inte lämnas ut till någon inom eller utanför organisationen. Sanerare och Registerare kan vara samma person men enbart

SK
M

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
*Bilaga 2D Skadegörelse och
Skadegörelsedatabasen*

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

personer med Registerarbehörighet får komma åt information i Skadegörelsedatabasen.

För att Registrerare ska kunna få åtkomst till Skadegörelsedatabasen måste Trafikutövaren öppna upp eventuella brandväggar gentemot Beställaren och tillse att dessa förblir öppna under Avtalstiden. Trafikutövaren förbinder sig till att detta sker senast vid installationstillfället av den programvara som är nödvändig för hantering av Skadegörelsedatabasen. Trafikutövarens krav på hastighet i nätverksförbindelsen mellan Trafikutövaren och Skadegörelsedatabasens server är vid Uppdragsavtalets ingående minimum 10 Mbit/s.

Registrerare får efter det att registrering i Skadegörelsedatabasen slutförts endast ha tillgång till och läsa informationen i Skadegörelsedatabasen för att ta ut statistik och titta på bilder i syfte att förbättra sanering samt förenkla användningen av Skadegörelsedatabasen.

3.4.3 Statistik m.m.

Statistik ur Skadegörelsedatabasen får endast användas för internt bruk och får inte lämnas åtkomlig för utomstående. Statistik får endast tas ut av den som har ett omedelbart behov av att ta ut statistik för utförande av sina arbetsuppgifter. Statistik som tas ut från Skadegörelsedatabasen måste vara avpersonifierad och får således inte innehålla några personuppgifter (bilder eller uppgift om "tag"/"crew").

För det fall att Datainspektionen fattar beslut som inskränker eller utökar möjligheten till nyttjande av Skadegörelsedatabasen ska Registrerarens möjligheter att nyttja Skadegörelsedatabasen minska eller öka på motsvarande sätt så snart Beställaren skriftligen meddelat Trafikutövaren detta.

4 Personuppgiftsbehandling

Trafikutövarens registrering, fotografering och annan behandling av de uppgifter om skadegörelsen som registreras i Skadegörelsedatabasen ("**Skadegörelseinformation**") kan utgöra sådan personuppgiftsbehandling som omfattas av personuppgiftslagen (1998:204).

AK
UM

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
*Bilaga 2D Skadegörelse och
Skadegörelsedatabasen*

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Med personuppgifter avses all information som är hänförlig till en fysisk person som är i livet, t.ex. fotografier med s.k. tags eller crews som är direkt eller indirekt hänförliga till en person. Skadegörelseinformationen kan innefatta personuppgifter i form av information om lagöverträdelse (brott) som Beställaren har erhållit undantag från Datainspektionen att behandla samt andra personuppgifter (t.ex. uppgift om den som har anmält skadegörelsen).

För de personuppgifter som Trafikutövaren behandlar för Beställarens räkning är Beställaren att anse som personuppgiftsansvarig och Trafikutövaren som personuppgiftsbiträde.

Trafikutövarens behandling av personuppgifter får ske endast i enlighet med skriftliga instruktioner från Beställaren samt i enlighet med denna bilaga och tillämplig lagstiftning. Trafikutövaren får inte behandla personuppgifterna för något annat ändamål eller på något annat sätt än vad som är nödvändigt för att åtaganden enligt denna bilaga ska kunna utföras.

5 Informationssäkerhet

Utöver vad som framgår ovan är Trafikutövaren skyldig att vidta lämpliga organisatoriska och tekniska åtgärder för att skydda Skadegörelseinformation som behandlas för Beställarens räkning i enlighet med vad som anges i bl.a. 31 § personuppgiftslagen samt:

- Tillse att all Skadegörelseinformation som kan inhämtas via Trafikutövaren erhåller ett skydd enligt Beställarens krav med avseende på tillgänglighet, riktighet, sekretess och spårbarhet
- Iaktta säkerhet vid hanteringen av Skadegörelseinformation på så sätt att informationen vid var tid ges i vart fall minst samma säkerhetsnivå som Trafikutövarens interna företagshemliga information
- Ansvara för att Skadegörelseinformation skyddas mot virus, stöld, obehörig radering eller kopiering, oavsiktlig förändring av innehållet, samt obehörig insyn

Trafikutövaren ska tillse att endast den person hos Trafikutövaren, som är i behov av att ta del av Skadegörelseinformation, bereds åtkomst till Skadegörelseinformation.

Trafikutövaren ska omedelbart rapportera till Beställaren i det fall Trafikutövaren har anledning att misstänka att en Registrerare eller Sanerare



Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
*Bilaga 2D Skadegörelse och
Skadegörelsedatabasen*

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

(alternativt annan "personal") använder Skadegörelseinformationen på ett icke tillåtet sätt eller i övrigt inte följer de instruktioner bl.a. avseende säkerhet som Beställaren uppställer. Beställaren ska i sådant fall med omedelbar verkan ha rätt att stänga av sådan personal från Skadegörelsedatabasen. Detsamma ska gälla i det fall Beställaren på annat sätt (t.ex. genom inspektioner) får kännedom om sådana omständigheter.

Trafikutövaren har skyldighet att på Beställarens förfrågan uppge vilka säkerhetsåtgärder som Trafikutövaren har vidtagit. Beställaren äger rätt till att under Avtalstiden kontrollera att Skadegörelseinformation hanteras i enlighet med Beställarens instruktioner, genom inspektion av Beställarens internrevisorer eller på annat lämpligt sätt. Trafikutövaren ska även ge behörig myndighet tillträde för att företa inspektioner. Skulle nya omständigheter som kan påverka informationssäkerheten uppkomma under Avtalstiden ska Trafikutövaren meddela Beställaren detta omgående så att man tillsammans kan vidta säkerhetshöjande åtgärder.

6 Underentreprenör

Trafikutövaren ansvarar för att man vid användande av Underentreprenörer tecknar avtal med dessa, av vilka det framgår att de skyldigheter avseende Skadegörelsedatabasen som åläggs Trafikutövaren enligt denna bilaga också gäller för Underentreprenör.

