

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen  
(E24)  
*Bilaga 3A.3 Ersättningstrafik*

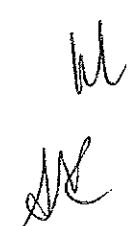
AVTAL  
2015-12-04

Ärende/Dok. Id.  
SL 2014-0784

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

## **E24 Bilaga 3A.3**

### **Ersättningstrafik**



Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen  
(E24)  
*Bilaga 3A.3 Ersättningstrafik*

AVTAL  
2015-12-04

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-0784

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

## **1 Ersättningstrafik**

### **1.1 Allmänt**

Vid störningar i trafiken ska effekterna för resenärerna minimeras varvid Trafikutövaren ska vidta åtgärder så att resenärerna ska kunna fullfölja sina planerade resor.

Ersättningstrafik ska normalt utföras med buss. Även andra sätt som möjliggör för resenärerna att fullfölja sina planerade resor på ett tillfredställande sätt (t.ex. taxi) kan emellertid accepteras. Taxi ska dock enbart användas vid stationer som inte går att angöra med buss på ett sätt som gör avståndet till ersättningsbushållplatsen från stationen rimligt eller där det finns speciella behov som ska tillgodoses för enskilda resenärer.

Trafikutövaren ska svara för alla åtgärder som följer av störningar i trafikproduktionen, samt genomföra pendeltågstrafiken i kombination med ersättningstrafik. Om Trafikutövaren inte utför ersättningstrafik i egen regi ska Trafikutövaren beställa ersättningstrafik från trafikutövare som har erforderliga tillstånd för att utföra denna.

### **1.2 Samverkan med avseende på ersättningstrafik**

För att ge gemensamt stöd vid trafikstörningar och för att tillhandahålla fler alternativa transporter till fördel för resenärerna ska Trafikutövaren samverka med andra operatörer inom kollektivtrafiken och säkra en kontrakterad nivå av ersättningstrafik som kan användas vid behov. I syfte att åstadkomma permanenta eller flexibla kollektivtrafikkörfält längs de viktigaste vägarna för ersättningsbussar, ska Trafikutövaren i samråd med Beställaren, Stockholms stad och övriga kommuner utveckla underlag för att försöka åstadkomma kollektivtrafikkörfält antingen stationärt eller flexibelt länkat till de viktigaste förflyttning svägarna.

### **1.3 Planera och säkerställa ersättningstrafik**

Trafikutövaren ska ha i förväg planerade trafiklösningar för olika tider och sträckor som ska kunna nyttjas vid planerade och oplanerade störningar. För att kunna fatta rätt beslut vid störningar och förmedla rätt information ska Trafikutövaren arbeta förebyggande med exempelvis scenarioarbete och övningar för att snabbare reagera och fatta bättre beslut vid händelser.



Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen  
(E24)  
*Bilaga 3A.3 Ersättningstrafik*

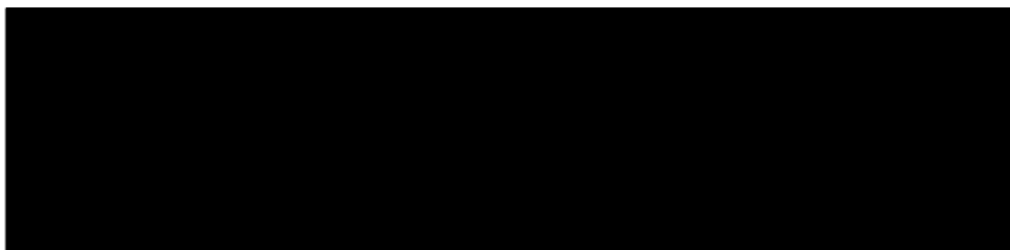
AVTAL  
2015-12-04

Ärende/Dok. Id.  
SL 2014-0784

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

De i förväg planerade trafiklösningarna ska redovisas för Beställaren. Detta för att i möjligaste mån kunna säkerställa tydlig information ut till resenär om var bussarna/taxi stannar och hur de kommer att trafikera vid störningar. Ersättningstrafik kommer att genomföras enligt den plan som beslutas med tillgängliga resurser som tillämpas i linje med "bäst för flest", med ett tydligt resenärsfokus.

Trafikutövaren ska utforma en lösning samt tillsätta de resurser som krävs för att uppfylla definierade inställelsetider enligt avsnitt 2 nedan. Trafikutövaren ska informera Beställaren om tillgängligt antal standbybussar och dess placering.



Trafikutövaren ska skyndsamt fastställa antalet tillgängliga fordon och en estimerad ankomsttid till hållplatser för ersättningstrafik. Om antalet tillgängliga fordon är färre än beslutat behov ska planerna justeras utifrån antalet tillgängliga fordon.

När störningar i pendeltågstrafiken inträffar inom tunnelbanenätverkets täckning används tunnelbanan som huvudsakligt alternativ. Endast vid de fall där även tunnelbanan saknar förmåga ska ersättningstrafik med buss och/eller taxi anordnas inom tunnelbanans täckning. Trafikutövaren ska, i enlighet med ovan, ta fram alternativa planer för hur sådana störningar ska hanteras och ersättningstrafiken lösas.

Utanför de centrala delarna i pendelsystemet ska ersättningstrafik med buss köras till och från etablerade knutpunkter, framför allt i tunnelbanenätet, med syftet att uppnå en så effektiv ersättningstrafik som möjligt, och för att inte behöva köra buss i innerstaden, där tunnelbanan går, samt för att använda etablerade sträckor och lösningar som resenärerna känner igen. Trafikutövaren ska ge resenärerna tydlig information om vilka knutpunkter som finns för respektive pendeltågslinje.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'AK' followed by a flourish.

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen  
(E24)  
*Bilaga 3A.3 Ersättningstrafik*

AVTAL  
2015-12-04

Ärende/Dok. Id.  
SL 2014-0784

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Knutpunkterna fungerar för både syd- och nordgående trafik. Knutpunkterna för starka länkar mellan pendeltågssystemet och tunnelbanan ska vara:

- Från norra grenen (Kista/Akalla) till Solna station/Solna Centrum
- Från Älvsjö till Telefonplan
- Från Flemingsberg via Huddingevägen till Malmö
- Från Södertälje via E4 till Alby/Hallunda
- Från Nynäshamnsträckan (Västerhaninge-Nynäshamn) via Nynäsvägen till Farsta strand

Dessa knutpunkter kan ändras i samråd med Beställaren.

I de fall tunnelbanan inte fungerar ska Trafikutövaren omplanera för att om möjligt nå en annan del av tunnelbanan än ursprungligt tänkt och till detta också köra buss till pendeltågsstationer inom tunnelbanesystemets omfattning.

Beställaren ansvarar för inrättande av busshållplatser för ersättningstrafik och dessas utrustning. Trafikutövaren ansvarar för kontroll av hållplatserna och ska tydligt skylta till och märka upp ersättningstrafikshållplatserna.

Trafikutövaren ska följa upp genomförandet av ersättningstrafik exempelvis genom att logga när bussar fanns på plats i förhållande till beslut om ersättningstrafik samt när de genomfört sin uppgift och se över om planerna levererar önskat resultat eller behöver utvecklas.

#### **1.4 Information till resenärer om ersättningstrafiken**

Trafikutövaren ska tillse att trafik- och störningsinformation når ut till samtliga resenärer. Detta innebär att information som delges audiellt även ska delges visuellt och att samstämmig information ska ges i olika kanaler.

Trafikutövaren ska tillhandahålla stationskartor med hållplatser utmärkta för ersättningsbussarna och delge positionen på insatta ersättningsbussar så att resenärerna kan se när och hur många bussar som är på väg till stationen, exempelvis via en app. Vid stationer med höga resenärersflöden ska mobila stationsvärdar, som kan hänvisa resenärerna till ersättningsbussarna, placeras ut. Stationsvärdar ska vara välinformerade, synliga och arbeta serviceinriktat för att informera och vägleda resenärer till ersättningstrafik.



Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen  
(E24)  
*Bilaga 3A.3 Ersättningstrafik*

AVTAL  
2015-12-04

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-0784

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

Uppdaterad information ska finnas tillgänglig för Trafikutövarens personal om ersättningsbussarnas positioner vid de tillfällen ersättningstrafik anordnas. Resenärer och medarbetare ska informeras om estimerade ankomsttider.

Trafikutövaren ska kommunicera planerade lösningar till resenärerna i förväg och ska säkerställa att informationen är tydlig och att resenären förstår hur de bör agera för att få den bästa resan samt hur de ska inhämta information. Detta ska dels ske genom lokal annonsering på stationsskyltar och tavlor, dels med publik elektronisk kommunikation, exempelvis genom en resenärsapplikation.

### 1.5 Tillgänglighet

Trafikutövaren ska analysera behovet av ersättningstrafik ur ett tillgänglighetsperspektiv. Ersättningstrafik ska som utgångspunkt ha minst samma tillgänglighet för resenärer med funktionsnedsättning som ordinarie trafik.

Oplanerad ersättningstrafik ska i största möjliga utsträckning trafikeras med lågentréfordon. Om särskild lösning tillämpas för resenärer med funktionsnedsättning ska förplanerade lösningar som godkänts av Beställaren tillämpas, det ska därutöver tydligt informeras om lösningen på plats och assistans ska erbjudas.

Planerad ersättningstrafik ska i största möjliga utsträckning trafikeras med lågentréfordon. Om särskild lösning tillämpas för resenärer med funktionsnedsättning ska denna ha godkänts av Beställaren, lösningen ska vara kommunicerad i förväg och Trafikutövaren ska ha personal på plats.

Trafikutövaren ska tillse att personal på plats har relevant information om trafiksituationen samt är väl synlig och lätt att identifiera för samtliga resenärer (t.ex. med en flagga etc. för att även barn, resenärer som sitter i rullstol eller resenärer som i övrigt har svårare att erhålla någon överblick av trafiksituationen tydligt ska kunna identifiera personalen). Detta är särskilt viktigt vid trängsel då trafiksituationen upplevs som stressad och svår att överblicka. Personalen ska vara serviceinriktad, hjälpsam och aktivt ta initiativ som underlättar samtliga resenärers resor. Tillämpas särskild lösning ska personalen aktivt informera och hjälpa berörda resenärer.

Vid planerad ersättningstrafik ska en tillgänglighetskonsekvensbeskrivning upprättas och delges Beställaren innan den planerade ersättningstrafiken sätts in.



Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen  
(E24)  
Bilaga 3A.3 Ersättningstrafik

AVTAL  
2015-12-04

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-0784

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

## 1.6 Ersättningsfordon, max- och medelålder

För att minimera bullerstörningar för omgivningen vid ersättningstrafik ska ersättningsfordonens ålder inte överstiga medelåldern åtta (8) år och maxåldern sexton (16) år.

## 2 Oplanerad ersättningstrafik

Trafikutövaren ska, såvida störningen beräknas att pågå i två (2) timmar eller mer enligt prognos från Trafikverket, annan myndighet eller enligt Trafikutövarens egen bedömning, organisera ersättningstrafik med en inställelsestid inom trettio (30) minuter (inom taxezon A och B, samt vid stationerna Östertälje, Södertälje Hamn och Södertälje centrum) och sextio (60) minuter (inom resterande taxezon C) från det att prognos om störningens längd erhållits.

Oplanerad ersättningstrafik ska inte bedrivas inom Stockholms miljözon, d v s till eller från stationerna på sträckan Stockholm Odenplan/Karlberg – Stockholm City/Central – Stockholms södra, vid störningar som berör Stockholms miljözon ska resenärer hänvisas till alternativa färdvägar. Vid akut störning och avvikelser inom Stockholms miljözon hänvisas resenärer till den övriga reguljära kollektivtrafiken och när störningar i pendeltågstrafiken inträffar inom tunnelbanenätverkets täckning ska tunnelbanan utgöra huvudsakligt alternativt färdväg.

Efter en första bedömning av störningen ska Trafikutövaren avgöra vilken insats som ska sättas in. Checklistor och instruktioner ska finnas tillgängliga för olika scenarios för att underlätta för driftledaren. Trafikutövaren ska avgöra om den akuta störningen är av mindre karaktär eller om större insatser behöver genomföras. Arbetet med att planera och organisera ersättningstrafik ska om möjligt utföras snabbt och med sådan framförhållning, och omfatta det antal fordon, att resenärernas behov av alternativ transport helt tillgodoses. För detta används Trafikutövarens beslutsstödhjälpmedel.

Såvida den oplanerade ersättningstrafiken pågått i mer än fjorton (14) dagar övergår den till Planerad ersättningstrafik, se avsnitt 3 nedan. Detta gäller t.ex. när ett oplanerat banarbete pågått i mer än fjorton (14) dagar.



Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen  
(E24)  
Bilaga 3A.3 Ersättningstrafik

AVTAL  
2015-12-04

Ärende/Dok. Id.  
SL 2014-0784

Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

## 2.1 Oplanerad ersättningstrafik, kompletterande resurser

Vid större störning kan Trafikutövaren hos Beställaren framställa en förfrågan om att kompletterande resurser ska avropas från av Beställaren upphandlad trafikutövare. Trafikutövarens framställan ska ske enligt Beställarens vid var tid gällande rutiner. Beställaren prioriterar och fattar beslut om insats ska ske, omfattningen av insatsen, samt står kostnaden för de kompletterande resurserna. Trafikutövaren svarar dock alltid för den operativa dialogen med de trafikutövare som på Beställarens begäran tillhandahåller de kompletterande resurserna.

## 3 Planerad ersättningstrafik

Ersättningstrafik som är känd och kan planeras i förväg organiseras enligt förutsättningar givna från Beställaren.

Trafikutövaren ska när Beställarens så begär planera för ersättningstrafik med buss samt efter beställning genomföra densamma vid planerad trafikavvikelse. Beställaren svarar för Trafikutövarens direkta kostnad för genomförande av sådan ersättningstrafik och har alltid rätt att ställa krav på hur sådan trafik ska utföras.

För kända driftavbrott som varar kortare tid än femton (15) dagar eller har marginell påverkan kan Beställaren göra beställning enligt ovan.

För driftavbrott som planerats för en varaktighet om minst femton (15) dagar, eller har omfattande trafikpåverkan, uppdrar Beställaren till Trafikutövaren, eller annan trafikutövare, genom avrop eller upphandling, att planera och utföra ersättningstrafiken. Om Beställaren uppdrar åt Trafikutövaren att utföra sådan ersättningstrafik ska Beställaren svara för Trafikutövarens direkta kostnad för genomförande av sådan ersättningstrafik.

AK W

(

(

(

(