



Partnersamverkan
Kollektivtrafik



VÄGLEDNING FÖR
UPPHANDLINGSPROCESS
AV SERVICERESOR
2026

Vad avser rekommendationen

Detta är en vägledning till beställare och upphandlande myndighet, främst kommuner och regioner, i hur de på bästa sätt kan förbereda upphandlingar av serviceresor. Rekommendationen fungerar som ett stöd för att säkerställa att upphandlingsprocessen blir effektiv, transparent och anpassad till både organisationens och resenärernas behov och underlättar för potentiella anbudsgivare.

Förord

Denna rekommendation har tagits fram av en arbetsgrupp inom Branschforum Serviceresor som är underordnat Kolla (Kollektivtrafikens Avtalskommitté) inom Partnersamverkan.

Branschforum Serviceresor består av branschorganisationerna, Svensk Kollektivtrafik, Svenska Taxiförbundet, Sveriges Bussföretag, Transportföretagen samt utsedda representanter. Branschrekommendation för upphandlingsprocess av Serviceresor är avsedd som en allmän vägledning. Användning och tillämpning av rekommendationen sker på organisationens eget ansvar.

Innehållsförteckning

Vad avser rekommendationen	1
Innehållsförteckning	2
Det här är serviceresor.....	3
Bakgrund och syfte.....	3
Inledning	4
Upphandlingsprocessen – steg för steg	4
Steg 1: Planera upphandlingsprocessen	5
Steg 2: Kartlägg och analysera	5
Var kan jag hitta mer information?	7
Appendix A - Inspiration till frågor i RFI och SIU	8
Förankring	11
Versionshistorik.....	12

Det här är serviceresor

Serviceresor är det samlade namnet för anropsstyrda trafikformer som helt eller delvis finansieras av samhället, till exempel sjukresor, färdtjänst, riksfärdtjänst, anropsstyrd trafik och skolskjuts. Varje år görs mer än 85 miljoner serviceresor. Skolskjutsen står för merparten av resorna.

Bakgrund och syfte

Varje år genomförs mängder med upphandlingar av serviceresor. Upphandlingarna genomförs vanligen antingen av kommuner, regioner eller av en inköpscentral. Brukarna av serviceresorna är resenärer som av olika anledningar inte kan använda sig av den allmänna kollektivtrafiken. Dessa resenärer är helt beroende av en väl fungerande tjänst för att exempelvis kunna ta sig till skola, jobb, sjukvård, daglig verksamhet eller fritidsaktiviteter. En väl förberedd upphandling är kritisk för att säkerställa att kommunen eller regionen uppnår sina mål, använder resurser effektivt och undviker kostsamma fel. Det skapar goda förutsättningar för att upphandla avtal som möter organisationens och brukarnas behov, stimulerar en sund konkurrens och leder till samhällsekonomiska fördelar. Genom noggrann planering minskas riskerna för förseningar, kvalitetsproblem och kostnadsöverskridanden.

Rekommendationen ligger i linje med Upphandlingsmyndighetens vägledningar om god inköps- och upphandlingspraxis, gällande lagstiftning och EU-rättsliga principer om upphandling.

Detta dokument syftar till att ge vägledning till kommuner och regioner i hur de bäst förbereder en upphandling av Serviceresor. En väl förberedd upphandling kommer i slutändan gynna samtliga parter - uppdragsgivare, brukare och leverantörer, samt minska risken för överprövning.

Inledning

Detta dokument innehåller de huvudsakliga stegen och aktiviteterna för förberedelserna av en upphandling av serviceresor. I slutet på detta dokument finns länkar till relevanta hemsidor och organisationer där man kan finna mer information.

Upphandlingsprocessen – steg för steg

Serviceresor upphandlas antingen som ramavtal som är maximalt fyra år långa, om inte särskilt godtagbara skäl finns, alternativt som kontrakt som kan vara längre. Upphandlande myndighet bör utvärdera vilket som passar bäst för den aktuella upphandlingen. För att förbereda upphandlingen på bästa sätt så behöver förberedelserna starta i god tid. Förberedelse tiden bör vara i så pass god tid innan avtalsstart att det bland annat finns tid till att planera upphandlingen, kartlägga och analysera behov, samt genomföra upphandlingen. Det är också viktigt att det finns tillräckligt med tid mellan tilldelning och trafikstart. Tillräckligt med tid behöver finnas för att leverantören ska kunna starta kontraktet på ett kvalitativt sätt, avseende exempelvis: etablering av depå, rekrytera och utbilda förare, samt beställa fordon och få dem levererade, anpassade och godkända. Beakta även tidsåtgång för eventuell överprövning.



Med andra ord behöver en kommun eller region påbörja sitt förberedande arbete inför en upphandling i god tid. För en mindre upphandling är rekommendationen att påbörja förberedelserna minst 1,5 år innan kontraktet ska starta, medan man för större upphandlingar bör påbörja förberedelserna 2–3 år innan kontraktet ska starta.

I förberedelserna av en upphandling ingår flera viktiga moment, bland annat att planera upphandlingsprocessen, kartlägga och analysera behov, marknad och risker, samt utforma upphandlingsdokumentet.

Steg 1: Planera upphandlingsprocessen

Bra planering underlättar arbetet under hela upphandlingsprocessen. Se därför till att avsätta tid och resurser för att planera vilka som ska vara delaktiga i upphandlingen och när olika aktiviteter ska genomföras. Viktiga delmoment i planeringen är:

- **Sätt samman en arbetsgrupp:** Innan upphandlingen påbörjas bör ni identifiera vilka kompetenser och resurser som behövs i upphandlingsarbetet.
- **Gör en tids- och aktivitetsplan:** Planen ska ge en överblick över vilka aktiviteter som ska genomföras före, under och efter upphandlingen. En realistisk plan skapar goda förutsättningar för en effektiv upphandling av hög kvalitet.

Steg 2: Kartlägg och analysera

När den inledande planeringen är genomförd är det dags att kartlägga och analysera behov, marknad och risker. Detta för att få förståelse för vilka krav, villkor och kriterier som senare ska formuleras i upphandlingsdokumenten och vilket upphandlingsförfarande som kan vara lämpligt att använda. Viktiga delmoment är:

- **Analysera era behov:** För att upphandlingen ska motsvara organisationens behov är det viktigt att ni gör en noggrann behovsanalys. I behovsanalysen undersöker och preciserar ni de behov som ligger till grund för upphandlingen, till exempel volymer, tider, sträckor, antal resor, antal resenärer, ev. särskilda behov eller planeringsförutsättningar. Vilket kan komma att utgöra nödvändig information i det kommande upphandlingsunderlaget.
- **Definiera avtalsomfattning:** För att förstå avtalets förutsättningar är det avgörande att noggrant gå igenom de styrande parametrar som påverkar omfattningen. Det handlar om att tydliggöra förväntningar och fastställa vilka avtalsvillkor som behöver gälla. Några centrala områden bör särskilt beaktas:
 - **Sätt de ekonomiska och trafikmässiga ramarna:** Detta omfattar bland annat val av ersättningsmodeller, trafikvolym och trafikformer. Dessa parametrar sätter grunden för vilken avtalsform som är bäst lämpad.

- **Hållbarhet:** När det gäller resurser och miljö är det viktigt att specificera krav på fordon och miljöprestanda, samt att säkerställa att rätt personal finns på plats. Här ingår även att ställa krav på personalens utbildning och kompetens för att garantera kvalitet och säkerhet i utförandet.
- **Stödfunktioner/stödfunktionalitet:** Vidare behöver stödfunktioner och organisation beskrivas, liksom vilka tekniska systemstöd som krävs för att verksamheten ska fungera effektivt. Det är också viktigt att ange hur uppföljning ska ske, så att man kan säkerställa att avtalet efterlevs och att målen uppnås.
- **Avtalets faser:** Slutligen bör avtalets olika faser definieras, från uppstart till avslut, så att alla parter har en gemensam förståelse för hur samarbetet ska utvecklas över tid.

För mer detaljerad information om ovan punkter, se Partnersamverkans Modellavtal Serviceresor och Vägledning modellavtal för inspiration att fundera kring.

- **Analysera marknaden och ha dialog:** För att kunna genomföra en grundlig marknadsanalys är dialog med potentiella anbudsgivare och fordonsleverantörer oftast en förutsättning, för lyckad upphandling. Det finns flera moment i marknadsdialogen som har olika syften:
 - **Tidig dialog:** Genom dialog med potentiella anbudsgivare och andra marknadsaktörer, samt intresseorganisationer och ex. brukarråd (vilket även kan vara lämpligt vid RFI/SIU) får upphandlande myndigheter och enheter en bättre bild av vilka lösningar som finns på marknaden eller som kan utvecklas. Syftet är att utbyta information för att få fördjupad förståelse av behov, förutsättningar samt att skapa en gemensam förståelse för upphandlingens övergripande mål, ramar och förväntade resultat, utan att ge någon anbudsgivare konkurrensfördelar.
 - **Kontakt med fordonsleverantörer och påbyggare:** För att undersöka vilka tillgängliga fordonslösningar utifrån fordons- och hållbarhetskrav, se [Miljökravsbilagor vid trafikupphandling – Partnersamverkan](#), samt hur långa leveranstider det är på fordon, vilket kan skilja sig åt beroende på marknadsläge och ombyggnationstider för ex. specialfordon.
 - **Request for information (RFI):** En RFI är en typiskt skriftlig kommunikation. RFI kan användas under hela upphandlingens utformningsprocessen. I början av processen är den lämplig att använd till att orientera sig kring vilka lösningar och tidsramar som kan behövas för att skapa som ett underlag för ställningstagande, för att inhämta viktig information tillsammans med

potentiella anbudsgivare och intressenter, t ex påbyggare av fordon. I ett senare skede när upphandlingen har tagit form, kan du ställa frågor och testa idéer om till exempel upplägg och process, kravformuleringar, utvärderingsmodeller, logistikupplägg eller avtalsvillkor. För att se exempel och inspirationsfrågor, se Appendix A - Inspiration till frågor i RFI och SIU.

- **Samråd inför upphandling (SIU):** SIU är till för att ge allmän information om upphandling. Det kan genomföras som ett stort gemensamt möte för de som är intresserade att delta i upphandlingen men även inbjudan in för enskilda SIU-möten med de som anmält intresse. Ett enskilt SIU-möte ger möjlighet till att ställa mer direkta frågor och ha en dialog med potentiella anbudsgivare.
- **Extern remiss:** Få återkoppling på hela eller delar av upphandlingsdokumentet, vilket minskar risken för otydlighet i upphandlingen, samt att en extern aktör eller anbudsgivare samt upphandlande "kollegor", branschorganisationer och intresseorganisationer såsom funktionsrättsorganisationer, vilka kan bidra med andra perspektiv på krav och villkor, som man annars missar i det interna arbetet. För fler tips, se:

[Tips för RFI och extern remiss | Upphandlingsmyndigheten](#)

Välj upphandlingsförfarande: Serviceresor upphandlas typiskt enligt öppet förfarande, antingen som ramavtal eller som kontrakt. Ett ramavtal upphandlas på samma sätt som ett vanligt upphandlingskontrakt. Skillnaden är att ramavtalet fastställer villkoren för framtida avrop under ramavtalets giltighetstid medan ett vanligt upphandlingskontrakt avser en faktisk anskaffning och innehåller en fullständig reglering av leverantörens åtagande. Ett ramavtal får enligt LOU maximalt vara 4 år, om inte särskilt godtagbara skäl finns, medan ett kontrakt kan vara längre.

När förberedelserna är genomförda enligt ovan, så är det dags att färdigställa upphandlingsdokumentet och genomföra upphandlingen. Dessa moment kommer dock inte att avhandlas i detalj i detta dokument.

Var kan jag hitta mer information?

Mer information om serviceresor finns bland annat hos Svensk Kollektivtrafik:

[Serviceresor – Svensk Kollektivtrafik](#)

Modellavtal för serviceresor finns bland annat hos Partnersamverkan:

[Handlingar Modellavtal – Partnersamverkan](#)

Mer information om upphandlingsprocess finns bland annat hos Upphandlingsmyndigheten:

[Inköpsprocessen i offentlig upphandling | Upphandlingsmyndigheten](#)

Appendix A - Inspiration till frågor i RFI och SIU

Detta dokument syftar till att stödja beställaren i framtagandet av underlag till en RFI (Request for Information) eller enskild SIU (Samråd inför Upphandling) inom serviceresor. Frågorna nedan är utformade för att ge en djupare förståelse för marknadens förutsättningar, leverantörernas behov och vilka krav som skapar mest värde i en kommande upphandling. Syftet är att säkerställa väl underbyggda beslut, öka kvaliteten i anbudsprocessen och skapa en robust, långsiktig avtalsmodell som gynnar både beställaren, leverantörer och resenärer.

Dokumentet är inte styrande och frågorna nedan ska ses som exempel och inspiration.

Generellt

- Vilka resurser behövs hos Beställaren i respektive fråga nedan?
- Hur säkerställer vi bäst genom kravställning i upphandlingen att turbundna resor och skolskjuts prioriteras och genomförs?
- Hur kravställer vi bäst för att kunna hantera förändringar i behov eller schema?
- Vilka krav är vanliga kostnadsdrivare i en upphandling av serviceresor?
- Vilka krav brukar begränsa er möjlighet att lägga anbud i en upphandling av serviceresor?
- Hur säkerställs bäst tillgänglighet genom olika kontaktvägar till trafikföretaget för resenärer och andra intressenter?
- Vilka underlag behöver ni som potentiell anbudsgivare för att kunna lägga ett väl avvägt anbud?

Ekonomi och kvalitet

- Vad är en lämplig avtalslängd och hur ställer ni er till optionsår?
- Vilka ersättningsdelar ser ni som viktiga för att minska företagets risk i anbudet? (*Ange gärna planerad ersättningsmodell*)
- Beställaren avser att använda Partnersamverkans Indexråds indexrekommendation för Indexkorg för Serviceresor, ser ni någon problematik med detta?
- Vilka områden och nivåer av incitament och viten ger optimalt mervärde för båda parter?
- Vilken kravställning säkerställer på bästa sätt seriösa anbud och en hållbar avtalsmodell?

- Ser ni kommersiell potential i att kunna erbjuda tjänster till den privata marknaden i området med samma fordon som Beställaren krävställer?
- Vilka kvalitetskrav bör ställas och varför?

System

- Beställaren har planerat månadsvis rapportering av avvikelser. Vilka mätetal ser ni som viktigast för att upprätthålla en hög kvalitet?
- Beställaren planerar att krävställa extern rapportering av avvikelser för exempelvis beställare, skolpersonal eller vårdnadshavare. Är det något som vi behöver ta i beaktande inför en sådan krävställning?
- Vilken systemfunktionalitet är extra viktig för att hålla en hög kvalitet i leveransen av tjänsten?
- Vad är era erfarenheter av begränsningar i marknadens system och vilka utmaningar kan detta skapa?
- Vilken svarstid är rimlig att ställa krav på vid kontakt gällande avvikelser?
- Beställaren planerar att krävställa kontinuitetsplaner för situationer med tekniska problem, hur följs dessa bäst upp?
- Beställaren planerar att införa incitament för antal klagomål per kvartal. Hur ser ni som trafikföretag på detta?

Etablering

- Hur ser en optimal etablering ut i ert företag?
- Vilka resurser i en organisation borde Beställaren krävställa för att säkerställa hög kvalitet i utförandet?
- Vilka risker kopplat till etableringsfasen ser ni och hur kan ni motverka dessa?
- Vad behövs från Beställaren för en så bra etablering som möjligt?

Fordon

- Hur ser ni att en krävställning på antal fordon bäst utformas så att vi säkerställer tillgång på både rätt fordonstyp och utrustning?
- Hur ser ni på ålderskraven för respektive fordonstyp?
- Hur ser ni på drivmedelskraven för respektive fordonstyp?

Förare

- Vilken krävställning borde Beställaren ha kring företagets förarstöd i form av språk, integration och utbildning?
- Vilken utbildning och fortbildning krävs för chaufförer för att kunna hantera olika situationer som kan uppkomma under resorna (t.ex. bemötande, säkerhet,

specialbehov, språkkunskaper), och hur kravställer Beställaren bäst för att följa upp att detta genomförs?

- Vilken kravställning och uppföljning ser ni främjar att vi gemensamt säkerställer ett gott bemötande och god service i avtalet?
- Hur säkerställs genom Beställarens kravställning att förare inte är dömda för relaterade brott vid avtalets start och under avtalstiden?
- Vilka krav på individuell uppföljning av förare ser ni att Beställaren ska ställa och hur följs dessa krav bäst upp?

Resenärer

- Vilken extra utrustning borde kravställas att ha med i fordonen för resenärernas olika typer av behov?
- Behöver Beställaren kravställa något specifikt för hanteringen av medresenärer?
- Hur kan resenärer med utåtagerande eller oroligt beteende hanteras bäst så att de ändå får sina beslutade resor?

Utvärderingsmodell

- Vilken utvärderingsmodell förespråkar ni och varför?

Övrigt

- Ser ni andra tjänster som inte beskrivits ovan som bör inkluderas/exkluderas i en upphandling av serviceresor?
- Har ni andra synpunkter ni vill förmedla inför upphandlingen till Beställaren?
- Har ni exempel på upphandlingar som ni tycker är bra inom de olika diskuterade områdena?

Förankring

Remissinstans	Kommentar	Datum	Sign
Svensk Kollektivtrafik		2026-04-24	JJ, DB
Svenska Taxiförbundet			
Transportföretagen			JS, GZ, PA
Sveriges Kommuner och Regioner			
Branschforum Serviceresor – Upphandlingsprocess	Finaljustering inför remissutskick	2026-04-10	JJ
Branschforum Serviceresor	Godkänt för remissutskick Godkänt	2026-02-10 2026-04-24	MO MO
Kolla			
Partnersamverkans Styrgrupp		2026-06-15	JW

Versionshistorik

Version	Kommentar	Datum	Sign.
0.1	Dokumentets skapande	2025-11-12	PA
0.2	Revideringar efter möte i Upphandlingsprocessgruppen	2025-11-13	PA/DB
0.3	Revideringar	2025-11-20	PA
0.4	Revideringar efter "Workshop Upphandlingsprocessgruppen"	2025-11-25	JJ
0.5	Revidering/kommentarer	2025-11-26	DB
0.6	Revideringar efter möte i Upphandlingsprocessgruppen Struktur och dokumentmall.	2025-12-11	JJ
0.7	Justeringar under arbetsmöte	2026-01-27	JJ
0.8	Justeringar under arbetsmöte	2026-01-27	JJ
0.9	Slutjustering för remissutskick på Samverkansforum Serviceresors möte	2026-02-04	JJ
0.10	Språkgranskat	2026-02-05	AW
0.11	Ändringar efter remissvar.	2026-04-10	JJ
0.12	Ändringar från korrekturläsning	2026-04-27	PA

Publicerat på partnersamverkan.se 260916

www.partnersamverkan.se



Partnersamverkan
Kollektivtrafik