

Leveransnivå Trafikinformation

1 Leveransens villkor och innehåll

1.1 Trafikverkets åtagande för leverans av trafikinformation i form av data

Trafikverket tillhandahåller tjänsten *prenumeration på trafikinformation till sökande och trafikoperatörer* (JNB avsnitt 5.5.2.2) i form av elektroniska telegram med format enligt Trafikverkets definierade standard.

Trafikverkets ansvar sträcker sig till och med att leveransen lämnat Trafikverket i rätt format och med riktigt innehåll.

1.2 Avtalspartens åtagande

Avtalsparten (den sökande och/eller trafikoperatören) ansvarar för uppbyggnad av den tekniska lösning som krävs för att ta emot och använda levererad trafikinformation samt för all nödvändig utbyggnad, uppdatering och vidareutveckling av sin tekniska lösning. Avtalsparten ansvarar också för att

- informationen inte förändras, eller publiceras mot slutkunden på ett sätt så att den blir missvisande
- information som är viktig för slutkunden inte utelämnas vid publicering
- mot slutkunden inte publicera egna uppskattade ankomst- eller avgångstider (prognoser), baserade på underlag som har sitt ursprung i information levererad enligt detta system
- skyndsamt meddela Trafikverket vid problem med att ta emot informationen eller vid problem i egna system som kan påverka Trafikverkets leverans.

Om informationen vidareförmedlas till tredje part ska avtalsparten se till att tredje part uppfyller samma villkor.

Om avtalsparten vill ha ändringar i leveransen ska deras kontaktperson skriftligen meddela detta till Trafikverkets kundansvarige.

1.3 Avtalspartens rättigheter

Avtalsparten har rätt att använda informationen inom egen organisation samt att vidareförmedla information till sina entreprenörer/underleverantörer.

1.4 Användargrupp

Trafikverket har en användargrupp för de avtalsparter som använder tjänsten *prenumeration på trafikinformation till sökande och trafikoperatörer* (JNB avsnitt 5.5.2.2). Syftet är att utbyta planer och att följa upp genomförda leveranser. Användargruppen kan ge egna förslag till förändringar och synpunkter på förslag från Trafikverket. Trafikverket sammankallar gruppen minst en gång per år och meddelar avtalspartens kontaktperson i god tid innan dessa möten hålls.

2 Leveransnivå

Tjänstens tillgänglighet ska vara minst 99,0 procent per kalendermånad ¹⁾. Som inte tillgänglig tid räknas avbrott beroende på fel klassade enligt prioritet 1–2 nedan. Planerade underhållsåtgärder inom IT servicefönster som meddelats avtalsenligt är undantagna. Antalet avbrott enligt prioritet 1–2 nedan får inte vara mer än 3 per kalendermånad. Större incidenter hos Trafikverket som påverkat tillgängligheten rapporteras löpande med incidentrapporter.

Trafikverket informerar om förändringar genom en tidplan för införande av ny funktion (driftsättningsplan) och tidplan för upprätthållande av befintlig funktionalitet (IT servicefönster). Informationen lämnas vid användargruppsmöten och publiceras på Trafikverkets webbplats. Vid planerade förändringar som kan påverka pågående leverans informeras avtalsparten normalt minst 30 dagar i förväg, och utan oskäligen fördröjning. Ändringar i planeringen meddelas senast 5 arbetsdagar i förväg. Säkerhetsuppdateringar samt redovisning av detaljerat innehåll i planerade IT servicefönster kan ske med kortare varsel än 30 dagar.

Trafikverket kan behöva ändra format på leveransen. För att underlätta avtalspartens övergång till det nya formatet garanterar Trafikverket att

- meddela det nya formatets utformning minst 12 månader innan det gamla formatet upphör att gälla
- möjliggöra tester av det nya formatet under minst 6 månader innan det gamla formatet upphör att gälla.

2.1 Tekniskt fel och stöd/support

Vid tekniskt fel – kontakta Trafikverkets Användarstöd IT (010-125 10 10), som finns tillgängligt dygnet runt. Uppge att felet avser leverans från systemet UTIN, och ange felets prioritet enligt följande tabell.

Serviceid	Drifttid	Prioritet	Svarstid ²⁾ (sekunder)	Inställelsetid (timmar)	Åtgärdstid (timmar/fel)
Alla dagar dygnet runt	Alla dagar dygnet runt	1	30	1	2
		2		2	4
		3		4	8 timmar under normal arbetstid ³⁾
		4		4 timmar under normal arbetstid	17 arbetstimmar under normal arbetstid

1) Beräknas: Ett (1) minus (summan av de avbrottsminuter som uppkommer i leveranser enligt JNB avsnitt 5.5.2.2) delat med (antal minuter i aktuell kalendermånad) ggr 100.

2) 80% svar inom 30 sekunder

3) Normal arbetstid är 08.00 – 16.30, helgfria veckodagar måndag till fredag.

Prioritet	Beskrivning
1 (Kritisk)	Används när fel medför allvarlig påverkan både internt på Trafikverket och/eller för Trafikverkets externa kunder och användare. Effekterna av felet innebär stora risker för: <ul style="list-style-type: none">- liv och hälsa- betydande ekonomisk eller finansiell förlust- allvarlig påverkan på kundens eller leverantörens rykte och förtroende.
2 (Hög)	Används när fel medför betydande påverkan för verksamheten, hälsa, ekonomi eller förtroende.
3 (Medium)	Används när en drabbad användare är förhindrad att arbeta med sina primära arbetsuppgifter.
4 (Låg)	Används när en användare är drabbad av icke kritiskt fel som tillåter att användaren arbetar vidare med sina primära arbetsuppgifter. Det kan också vara att en oviktig del av tillämpningen inte är tillgänglig.

Måttidpunkt för när ”Inställelsetid” och ”Åtgärdstid” startar är när Servicedesk nås av telefonsamtalet eller när Trafikverket registrerat felet. Tidsangivelser avser servicetiden. Avtalsparten ska prioritera fel i samråd med Trafikverket, och avtalsparten ansvarar för att prioriteringen följer de kriterier som anges ovan. Vid förändrade effekter av ett fel har avtalsparten rätt att förändra prioritetsnivån.

Minst 95 procent av felen, per kalenderår, ska ha åtgärdats inom åtgärdstiden. Åtgärders påbörjande och avslut rapporteras. Trafikverket följer upp dessa värden i sitt ärendehanteringssystem. Avslut avgör vilken månad som ärendet räknas till.

2.2 Förebyggande underhåll

Systemunderhåll och preventiva förändringsarbeten görs regelbundet för att undvika fel och störningar. Det proaktiva och strukturerade arbetet innebär att problem kan upptäckas och åtgärdas innan störningar uppstår för avtalsparten. Om leveransen påverkas nämnvärt av detta arbete, kommer Trafikverket att meddela detta.

IT servicefönster:

- planeras efter behov (men så få som möjligt), i syfte att störa verksamheten så lite som möjligt
- innebär en förändring, vilket medför att Trafikverkets rutiner för förändringshantering följs under planering och genomförande
- är normalt förlagda till fredagar, med början kl. 23:00. Alternativt används efterföljande lördag, med start kl 23:00.

För tekniskt stöd hänvisas till utin@trafikverket.se, där återkoppling ges inom 5 arbetsdagar (helgfri måndag–fredag, kl. 8–17, normal kontorstid).

2.3 Ändringshantering

Avtalsparten har möjlighet att komma med önskemål om förändringar i Trafikverkets leverans. Trafikverket ansvarar för kategorisering och prioritering samt beslut om huruvida ändringen ska genomföras. Ändringsförslagen dokumenteras i enlighet med Trafikverkets standard.

2.4 Åtgärder vid bristande uppfyllande av leverans- och servicenivåer

Om leverans- eller servicenivån inte uppfylls, ska Trafikverket återkomma med en handlingsplan för att åtgärda samtliga brister (såväl incidenter som processer hos Trafikverket) för att snarast åter nå överenskomna nivåer.

Vid brister i leverans- eller servicenivån rapporterar Trafikverket löpande om status och aktiviteter för att uppnå utlovad leverans- och servicenivå.

2.5 Eskalering

Om avtalsparten upplever att Trafikverket inte uppfyller sitt åtagande och om Trafikverket inte vidtar åtgärder, kan avtalsparten anmäla detta till samrådsorganet enligt trafikeringsavtalet (TRAV).