

Service Level Agreement - SLA 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 järnvägsföretag och trafikorganisatörer* (JNB avsnitt 5.5.2) i form av elektroniska telegram med format enligt Trafikverkets definierade standard.

De meddelandestandarder som erbjuds specificeras i dokumentet ”Information som utbyts via UTIN”, som publiceras på Trafikverkets webbplats.

Trafikverkets ansvar sträcker sig till och med att leveransen lämnat Trafikverket i rätt format och med riktigt innehåll. Trafikverket ansvarar inte för kommunikation mellan Trafikverket och järnvägsföretag (JF)/trafikorganisatör (TO), inte heller för JF/TO mottagande av leveransen.

1.2 Järnvägsföretagets/trafikorganisatörens åtagande

JF/TO ansvarar för uppbyggnad av den tekniska lösning som krävs för att ta emot och använda levererad trafikinformation. JF/TO ansvarar också för all nödvändig utbyggnad, uppdatering och vidareutveckling av sin tekniska lösning, liksom 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 om de får problem med att ta emot informationen eller drabbas av problem i sina system och det kan påverka leveransen.

Om JF/TO vidareförmedlar informationen till tredje part ska JF/TO se till att tredje part uppfyller samma villkor som gäller för JF/TO.

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

1.3 Avtalspartens rättigheter

JF/TO har rätt att i valfri omfattning använda informationen inom sin egen organisation samt att vidareförmedla informationen till de JF/TO och underleverantörer som anlitas.

1.4 Användargrupp

Trafikverket har en användargrupp för samtliga JF/TO som använder tjänsten *Prenumeration på trafikinformation till järnvägsföretag och trafikorganisatörer* (JNB avsnitt 5.5.2). Syftet är att utbyta planer mellan Trafikverket och JF/TO och att följa upp genomförda leveranser. Användargruppen kan också komma med egna förslag till förändringar och ge synpunkter på förslag från Trafikverket. Trafikverket ansvarar för att sammankalla dessa till möten och meddelar JF/TO:s kontaktperson i god tid innan dessa möten hålls. Användargruppen sammankallas minst en gång per år.

2 Service Level Agreement

Tjänstens tillgänglighet ska vara minst 99,0 procent per kalendermånad ¹⁾ per telegram. Som inte tillgänglig tid räknas avbrott beroende på fel klassade enligt prioritet 1–2 nedan. Planerade underhållsåtgärder inom servicefönster som meddelats avtalsenligt undantas. 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 till JF/TO.

Information om förändringar sker genom att Trafikverket tillhandahåller JF/TO tidplan för införande av ny funktionalitet (driftsättningsplan) och tidplan för upprätthållande av befintlig funktionalitet (servicefönster). Dessa tidplaner publiceras normalt i november och gäller för nästkommande år. Informationen lämnas vid användarmöten och publiceras på Trafikverkets webbsida (inloggning krävs). Vid planerade förändringar som kan påverka pågående leverans informeras JF/TO normalt minst 30 dagar i förväg, och utan oskäligen fördröjning. Vid omplanering av tidigare planerad förändring meddelas JF/TO senast 5 arbetsdagar i förväg.

Säkerhetsuppdateringar samt redovisning av detaljerat innehåll i planerade servicefönster kan ske med kortare varsel än 30 dagar.

Trafikverket kan behöva ändra format på leveransen. För att underlätta JF/TO:s övergång till det nya formatet garanterar Trafikverket att

- meddela JF/TO om det nya formatets utformning minst 12 månader innan det gamla formatet upphör att gälla
- möjliggöra för JF/TO att testa det nya formatet under minst 6 månader innan det gamla formatet upphör att gälla.

¹⁾ Beräknas: Ett (1) minus (summan av de avbrottsminuter som uppkommer i leveranser enligt JNB avsnitt 5.5.2) delat med (antal minuter i aktuell kalendermånad) ggr 100.

2.1 Tekniskt fel och stöd/support

Vid tekniskt fel – kontakta Trafikverkets Servicedesk (0771-828 828).

Servicedesk finns tillgänglig dygnet runt. Vid felanmälan – uppge att felet avser leverans från systemet UTIN, och ange felets prioritet enligt nedanstående tabell.

Servicetid	Drifttid	Prioritet	Svarstid ²⁾ (sekunder)	Inställelsetid (timmar)	Åtgärdstid (timmar/fel)
00–24 Må–sö	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

Prioritet	Beskrivning
1 (Kritisk)	Används då 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 då fel medför betydande påverkan för verksamheten, hälsa, ekonomi eller förtroende.
3 (Medium)	Används då en drabbad användare är förhindrad att arbeta med sina primära arbetsuppgifter.
4 (Låg)	Används då en användare är drabbad av icke kritiskt fel som tillåter att användaren arbetar vidare med sina primära arbetsuppgifter. Kan också vara att en oviktig del av tillämpningen inte är tillgänglig.

Mättidpunkt för när ”Inställelsetid” och ”Åtgärdstid” startar är när Servicedesk nås av telefonsamtalet eller då Trafikverket registrerat felet. Tidsangivelser avser servicetiden. Det är JF/TO:s uppgift att i samråd med Trafikverket prioritera fel, och JF/TO ansvarar för att prioriteringen följer de kriterier som anges ovan. Vid förändrade effekter av ett fel har JF/TO rätt att förändra prioritetsnivån.

Minst 95 procent av felen, per kalenderår, ska ha åtgärdats inom åtgärdstid.

Åtgärders påbörjande och avslut rapporteras. Trafikverket följer upp dessa värden i sitt ärendehanteringssystem. Avslut avgör vilken månad som ärendet räknas till.

2) 80% svar inom 30 sekunder

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

2.2 Förebyggande underhåll

Systemunderhåll och preventiva förändringsarbeten görs regelbundet för att undvika fel och eventuella störningar. Det proaktiva och strukturerade arbetet innebär att problem kan upptäckas och åtgärdas innan störningar uppstår för JF/TO. Om inte annat meddelas kommer inte leveransen av information att påverkas nämnvärt av detta arbete.

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

För önskemål om tekniskt stöd hänvisas till utin@trafikverket.se. Trafikverket ser till att JF/TO får återkoppling inom 5 arbetsdagar. Trafikverket tillhandahåller tekniskt stöd under normal kontorstid.

2.3 Ändringshantering

JF/TO har möjlighet att komma med önskemål om förändringar i leveransen från Trafikverket. Trafikverket ansvarar för kategorisering, prioritering samt beslut om huruvida ändringen ska genomföras.

Trafikverket ansvarar för att ändringsförslag dokumenteras i enlighet med Trafikverkets standard.

2.4 Åtgärder vid bristande uppfyllande av servicenivåer

Om 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 servicenivån rapporterar Trafikverket löpande till JF/TO om status och aktiviteter för att uppnå avtalad servicenivå.

2.5 Eskalering

Om JF/TO upplever att Trafikverket inte uppfyller sitt åtagande och om Trafikverket inte vidtar åtgärder, kan JF/TO eskalera frågan till samrådsorganet enligt TRAV.