

## Bilaga 5.2 – SLA<sup>1</sup> Trafikinformation

### 1. Leveransens villkor och innehåll

#### 1.1 Trafikverkets åtagande gällande leverans av trafikinformation i form av data

Trafikverket tillhandahåller tjänsten *Prenumeration av 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/trafikorganisatör (JF/TO), inte heller för JF/TO mottagande av leveransen.

#### 1.2 Järnvägsföretagets/trafikorganisatörens åtagande

Järnvägsföretag/trafikorganisatör ansvarar själv för uppbyggnad av den tekniska lösning som krävs för att ta emot och använda levererad trafikinformation. JF/TO ansvarar vidare själv för all nödvändig utbyggnad, uppdatering och vidareutveckling av sin tekniska lösning. JF/TO ansvarar för att:

- den erhållna informationen inte förändras eller publiceras mot slutkund på ett sätt så att den blir missvisande
- för slutkunden viktig information inte utlämnas vid publicering
- mot slutkund 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 järnvägsföretag/trafikorganisatör får problem med att ta emot informationen eller drabbas av problem i sina system och det kan påverka leveransen.

Om järnvägsföretag/trafikorganisatör vidareförmedlar informationen till tredje part ska JF/TO tillse att tredjepart uppfyller samma villkor som gäller för järnvägsföretag/trafikorganisatör.

Om järnvägsföretag/trafikorganisatör önskar ändringar i leveransen skall JF/TO kontaktperson skriftligen meddela detta till Trafikverkets kundansvarig.

---

<sup>1</sup> Service Level Agreement

### 1.3 Avtalspartens rättigheter

Järnvägsföretag/trafikorganisatör 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 järnvägsföretag och trafikorganisatörer som använder tjänsten *Prenumeration av trafikinformation till järnvägsföretag och trafikorganisatörer* (JNB avsnitt 5.5.2). Syftet är att utbyta planer mellan Trafikverket och JF/TO samt följa upp genomförda leveranser. Användargruppen kan också komma med egna förslag till förändringar samt ge synpunkter på förslag från Trafikverket. Trafikverket ansvarar för att sammankalla dessa till möten och meddelar JF/TO 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 % per kalendermånad <sup>2)</sup> 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. Antal avbrott enligt prioritet 1-2 nedan får inte uppgå till fler än 3 tillfällen per kalendermånad. Större incidenter hos Trafikverket som påverkat tillgängligheten rapporteras löpande med incidentrapporter till kund.

Information om förändringar sker genom att Trafikverket tillhandahåller järnvägsföretag/ trafikorganisatören 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 oskälig fördröjning. Vid omplanering av tidigare planerad förändring meddelas järnvägsföretag/trafikorganisatör senast 5 arbetsdagar i förväg.

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

Trafikverket kan ha behov av att ändra format på leveransen. För att underlätta järnvägsföretag/trafikorganisatörens övergång till det nya formatet garanterar Trafikverket att:

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

---

<sup>2)</sup> 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.

## 1.5 Tekniskt fel och stöd/support

Vid tekniskt fel ska Trafikverkets Servicedesk kontaktas (0771-828 828).

Servicedesk finns tillgänglig dygnet runt. Vid felanmälan ska uppges att felet avser leverans från systemet UTIN och prioritet av felet enligt tabell nedan ska anges:

Servicetid	Drifttid	Prioritet	Svarstid <sup>3)</sup> (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 <sup>4)</sup>
		4		4 timmar under normal arbetstid	17 arbetstimmar under normal arbetstid

Prioritet	Beskrivning
<b>1</b> (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"> <li>- liv och hälsa</li> <li>- betydande ekonomisk eller finansiell förlust</li> <li>- allvarlig påverkan på kundens eller leverantörens rykte och förtroende</li> </ul>
<b>2</b> (Hög)	Används då fel medför betydande påverkan för verksamheten, hälsa, ekonomi eller förtroende.
<b>3</b> (Medium)	Används då en drabbad användare är förhindrad att arbeta med sina primära arbetsuppgifter.
<b>4</b> (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 själv registrerat felet. Tidsangivelser avser servicetiden. Det är järnvägsföretagets/trafikorganisörens uppgift att, i samråd med Trafikverket, prioritera fel och JF/TO ansvarar för att prioritering sker enligt de kriterier som anges ovan. Vid förändrade effekter av ett fel har JF/TO rätt att förändra prioritetsnivån.

Minst 95 % av felen, per kalenderår, ska ha åtgärdats inom åtgärdstid. Åtgärders påbörjande och avslut rapporteras. Dessa värden följs av Trafikverket upp i Trafikverkets ärendehanteringssystem. Avslut avgör vilken månad som ärendet räknas till.

3) 80% svar inom 30 sekunder

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

## 1.6 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 järnvägsföretag/transportorganisatör. 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 verksamheterna så lite som möjligt. Alla servicefönster innebär en förändring, vilket medför att Trafikverkets rutiner för förändringshantering följs under planering och genomförande. Servicefönster är normalt förlagd till fredagar med början kl 23:00, alternativt nyttjas efterföljande lördag med start kl 23:00.

För önskemål av tekniskt stöd hänvisas till [utin@trafikverket.se](mailto:utin@trafikverket.se). Trafikverket tillser återkoppling till järnvägsföretag/trafikorganisatör inom 5 arbetsdagar. Trafikverket tillhandahåller tekniskt stöd under normal kontorstid.

## 1.7 Ändringshantering

Järnvägsföretag/trafikorganisatör har möjlighet att komma med önskemål om förändringar i leveransen från Trafikverket. Trafikverket ansvarar för kategorisering, prioritering samt beslut om ändringen skall genomföras.

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

## 1.8 Åtgärder vid bristande uppfyllande av servicenivåer

- Om servicenivå inte uppfylls, ska Trafikverket återkomma med 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.

## 1.9 Eskalering

Om järnvägsföretag/trafikorganisatör upplever att Trafikverket inte uppfyller sina åtaganden samt att inte åtgärder vidtas från Trafikverket, kan JF/TO eskalera frågan till samrådsorganet enligt TRAV.