

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
Bilaga 4D Trafikinformation

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

E24 Bilaga 4D

Trafikinformation

§ M

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
Bilaga 4D Trafikinformation

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

1 Fakta om Trafikinformation

1.1 Allmänt

Trafikinformation är information om trafiken och resan. Trafikinformationen är ett delat ansvar mellan Beställaren, Trafikutövaren och Trafikverket. Detta innebär att Trafikutövaren kommer att ha gränssnitt gentemot både Trafikverket och Beställaren vad gäller hanteringen av Trafikinformation. I Järnvägsnätsbeskrivningen (JNB) framgår vilka åtaganden Trafikverket har och vilket ansvar som åligger Trafikutövaren i förhållande till Trafikverket. Trafikutövaren ska förhålla sig till vid var tid gällande ansvarsfördelning som publiceras i JNB. Trafikutövaren ska ha löpande kontakt med Trafikverket och vid behov koordinera och lösa operativa problem samt förbättra trafikinformationen tillsammans med Trafikverket och därigenom bidra till att förbättra upplevelsen för resenärerna. Enbart ansvarsfördelningen mellan Beställaren och Trafikutövaren avseende trafikinformation beskrivs i denna bilaga.

Trafikinformation består bland annat av grundinformation och störningsinformation. Grundinformation och störningsinformation ska alltid ha högre prioritet än all annan information gentemot resenären. Beställarens varumärke ska vara avsändare för all trafikinformation.

1.2 Trafikutövarens personal med avseende på trafikinformation

Trafikutövaren ska utse en person som är övergripande ansvarig för Trafikutövarens arbete med Trafikinformation. Trafikutövaren ska skriftligen namnge en person som ska arbeta med Trafikinformation samt vara Beställarens kontakt i arbetet med Trafikinformation under Avtalstiden. Trafikutövaren ska medverka i det kontinuerliga utvecklingsarbetet som Beställaren kommer att genomföra under Avtalstiden.

Trafikutövarens personal ska ha god kännedom om angränsande/anslutande trafikområden och de speciella förutsättningar som gäller i dessa områden för att kunna ge den Trafikinformation som efterfrågas av resenärerna. Vid trafikförändringar ska Trafikutövaren informera övriga trafikutövare i SL-trafiken härom och ange orsak till trafikförändringen. Trafikutövaren ska även föra en kontinuerlig dialog med Beställaren avseende trafikförändringar. All Trafikinformation på stationer och Fordon ska vara aktuell, korrekt, hel, ren och rätt placerad. Informationsmaterialet ska produceras och publiceras enligt Beställarens vid var tid gällande krav för visuell identitet och grafiska profil.

S

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
Bilaga 4D Trafikinformation

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Trafikutövaren ska ha tillräckliga personella resurser och fastställda rutiner så att aktuell och korrekt information avseende störningar kan ges till resenärer under hela trafikdygnet.

2 Grundinformation

2.1 Allmänt

Trafikutövaren ansvarar för tillhandahållande av grundinformation, vilket är information om linjer, stationer, destinationer och byten. Grundinformationen inkluderar även tidtabeller, kartor, realtidsinformation, hänvisningar, dekaler, reseregler etc. Grundinformationen kan förmedlas bland annat via fasta skyltar, elektroniska kanaler och trafikpersonalen. Trafikutövaren ska tillse att resenärer får tillräcklig och rätt information på rätt plats, i rätt tid om resan inom ovan nämnda kanaler.

Grundinformationen ska ge resenären svar på följande frågor:

- Varifrån kan jag resa?
- Vart kan jag resa?
- När kan jag resa?
- Vad kostar det och hur betalar jag?

Beställaren ansvarar för att planera, producera, trycka och tillhandahålla kartor (geografiska/schematiska) och dekaler till Trafikutövaren. Trafikutövaren ska ansvara för att planera, producera, trycka, lagerhålla all annan grundinformation. Trafikutövaren ansvarar för att distribuera (från Beställarens leveransställe) och anslå all grundinformation. Trafikutövaren ansvarar för att förse olika kanaler och system med information.

2.2 Tidtabellshäften och Tidtabeller för informationstavlor

Kundtidtabellsproduktionen består av ett flertal systemlösningar som tillsammans är ett verktyg för att skapa tidtabellshäften och stationstidtabeller.

Beställaren tillhandahåller direktiv och regelverk för framtagande av tidtabeller och tillhandahåller befintligt verktyg, inklusive mallar, för den slutliga tidtabellsproduktionen. Trafikutövaren har dock möjlighet att använda annat verktyg för att producera sådan information på annat sätt.

S *M*

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
Bilaga 4D Trafikinformation

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Med ”**Tidtabellshäfte**” avses de tryckta tidtabeller som lämnas ut till resenärerna. Trafikutövaren ansvarar för att utifrån all utannonserad trafik planera, producera, trycka, lagerhålla och distribuera Tidtabellshäften. Tidtabellshäften ska finnas tillgängliga för resenärerna på utlämningsställen senast fem (5) dagar före det att trafikförändringen träder i kraft. Utlämningsställen är bland annat alla bemannade stationer och därtill av Beställaren angivna utlämningsställen.

Med ”**Stationstidtabell**” avses tryckta tidtabeller som anslås på stationer. Trafikutövaren ska utifrån planerat utbud inom det område som Verksamheten omfattar producera, skicka digitalt för utskrift och distribuera tidtabeller för informationstavlor, eventuellt i samordning med andra berörda trafikutövare. Stationstidtabellerna ska anslås på trafikinformationstavlor tidigast dagen före trafikförändringen träder i kraft och senast vid samma trafikdags början. Trafikutövaren ska även tillgängliggöra tidtabeller för resenärer i elektronisk format till sl.se, eller annan anvisad kanal, senast trettio (30) dagar före det att trafikförändringen träder i kraft.

Beställaren ansvarar för:

- Tillhandahållande av verktyg, inklusive mallar, för den samlade tidtabellsproduktionen
- Gemensam digital lagring av tidtabellsfiler från samtliga trafikutövare i SL-trafiken
- Layout och mallar för kartor i ett beslutat verktyg
- Layout och mallar för respektive tidtabellstyp
- Omslag, eventuella annonser samt kontakt-, biljett- och prisinformation i tidtabellshäftena samt allmän information om trafiken

2.3 Informationstavlor

Utformning, placering och uppdatering av trafikinformationstavlornas enheter ska ske i enlighet med Beställarens krav.

Som en del i Trafikutövarens ansvarsområde enligt ovan ansvarar Trafikutövaren för att informationen på stationer och Fordon är aktuell, korrekt, hel, ren och rätt placerad. Information som inte följer Beställarens krav på stationer eller Fordon ska omedelbart tas bort.

\$ M

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
Bilaga 4D Trafikinformation

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Trafikutövaren ansvarar för tryck, distribution, uppsättning, nedtagning och underhåll av information för samtliga informationstavlor i resenärsmiljö inom det område som Verksamheten omfattar.

2.4 Information Fordon

Trafikutövaren ansvarar för tryck, distribution, uppsättning, nedtagning och underhåll av information relaterat till Fordon.

2.5 Fast informationsutrustning

Tillsyn av samtlig utrustning ska göras dagligen.

Trafikutövaren ansvarar för tillsyn och felanmälan till Trafikverket av:

- Fasta skyltar (t.ex. hänvisningsskyltning till bussar)
- Digitala skyltar på plattform/station
- Högtalare på plattform/station

Trafikutövaren ansvarar även för tillsyn, felanmälan och underhåll av samtliga fasta skyltar utanför Trafikverkets skyltprogram (för närvarande "termometrar", skylt för "kort tåg" samt golvdekal).

Trafikutövaren ansvarar för att byta ut Beställarens fasta skyltar om reparation inte bedöms vara möjligt eller om Beställaren av andra skäl vill byta ut fasta skyltar. Trafikutövaren ska upphandla dessa skyltar från av Beställaren anvisad part.

Trafikutövaren ansvarar för att programmering av information för digitala skyltar och utrop i Fordon genomförs. Beställaren tillhandahåller programmeringsverktyget.

Trafikutövaren ska samverka med Trafikverket för att utveckla och komplettera de digitala skyltar som finns på stationer och plattformar. Trafikutövaren ska vara behjälplig i detta arbetet och ska bekosta sådana nya skyltar som Trafikutövaren och Trafikverket kommer överens om, för att kunna ge resenärerna bättre trafikinformation.

Trafikutövarans ansvar för informationssystem i Fordon följer av Bilaga 5A.

\$ M

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
Bilaga 4D Trafikinformation

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

2.6 Återvinning

Trafikutövaren ansvarar för att omhänderta och återvinna överbliven grundinformation.

3 Störningsinformation

Trafikutövaren ansvarar för tillhandahållande av störningsinformation. Oavsett bakomliggande faktorer ska Trafikutövaren snabbt ge resenärer korrekt störningsinformation när störningar uppstår inom, eller i anslutning till, det område som Verksamheten omfattar.

En störning uppstår när någonting i SL-trafiken inte överensstämmer med den information som lämnats i grundinformationen. Störningar är tillfälliga planerade eller akuta tillstånd som efter en tid återgår till det normala. En planerad störning är en störning som är känd i förväg. En akut störning är en störning som har blivit känd i omedelbar anslutning till eller samtidigt som den inträffar. Ovan nämnda störningar kommuniceras som störningsinformation.

Störningsinformationens syfte är att resenären ska kunna fatta ett snabbt beslut om att planera om sin resa, exempelvis vid en trafikstörning. Informationen ska stödja omplanering av resan genom att:

1. Resenärerna ska få reda på konsekvenserna av händelsen
2. Trafikinformationen ska tydligt kommunicera om det föranleder ersättningstrafik och/eller alternativa resvägar.
3. Trafikinformationen bör även informera resenärerna om vad orsaken till störningen är. Även om resenären inte kan påverka en händelse, är det tryggt att få reda på vad det är som har hänt och därmed skapas en förståelse för problematiken.

Korrekt information avseende störningar ska ges resenärerna under hela trafikdygnet.

I Uppdraget ingår att samarbeta med övriga trafikutövare som är inblandade i den störning som uppstått, genom att aktivt informera övriga om det egna trafikslaget och dess påverkan. Den trafikutövare vars resenärer berörs i störst omfattning ska samordna arbetet med övriga berörda trafikutövare.

§ M

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
Bilaga 4D Trafikinformation

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Trafikutövaren ska upprätthålla en stabil process med stöd av IT-system och därigenom säkerställa en god hantering av störningsinformation vid akuta störningar. Trafikutövarens metod/process för att hantera information vid störningar ska godkännas av Beställaren. Hanteringen kommer att följas upp och utvärderas årligen av Beställaren.

Trafikutövarens hantering av störningsinformation vid planerade störningar ska godkännas av Beställaren inför varje planerad störning. Trafikutövarens kommunikationsplan ska vara godkänd av Beställaren senast trettio (30) dagar innan planerad störning inträffar, vilket innebär att Trafikutövaren måste inkomma med kommunikationsplan senast femtio (50) dagar innan planerad störning.

Trafikutövaren ska säkerställa att störningsinformation ges i vid var tid gällande kanaler som Trafikutövaren ansvarar för avseende störningsinformation. Vid Uppdragsavtalets ingående är dessa kanaler exempelvis, Störningshanteraren, Trafikläget, Reseplaneraren, trafikpersonal, annonser, anslag i trafikinformationstavlor, skyltar och högtalare i Fordon.

Vid en planerad störning kan Trafikutövaren även använda sig av vid var tid gällande kanaler som Beställaren förfogar över. Vid Uppdragsavtalets ingående är dessa exempelvis redaktionell text på sl.se, SL:s sida i Metro och digitala skyltar. Dessa kanaler kan komma att ändras.

Om något ändras i en enskild kanal, ska Trafikutövaren tillse att uppgiften är samma i samtliga kanaler där den förekommer. I trafiken innebär detta t ex att högtalare, anslag och digitala skyltar ska innehålla likvärdig information.

Trafikutövaren ska delta i det löpande arbetet för förbättring och utveckling av störningsinformation inom det område som Verksamheten omfattar.

4 Tillgänglighetskrav för grund- och störningsinformation

Grund- och störningsinformation ska alltid delges så att samtliga resenärer kan tillgodogöra sig Trafikinformationen. Detta innebär att Trafikinformation ska ges såväl visuellt som audiellt, samt i förekommande fall även säkerställa personal på plats för att fysiskt vägleda och hjälpa resenärerna. Grundinformation ska även vara möjlig att erhålla i s.k. alternativa format, se Bilaga 4C.

\$ M

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
Bilaga 4D Trafikinformation

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Trafikutövaren ska se till att nödvändiga meddelanden alltid når resenärerna i samtliga resenärsmiljöer och funktioner som Trafikutövaren är ansvarig för.

Visuell information ska vara möjlig för samtliga seende resenärer att ta till sig, dvs. behöver finnas på en höjd så att alla kan läsa den, alternativt på flera olika höjder.

Den audiella informationen ska vara hörbar, vilket generellt innebär ett STIPA-värde på 0,50 – 0,75.

Det kan vara svårt att uppnå full kommunikativ tillgänglighet vid akuta störningar. Dock ska full kommunikativ tillgänglighet alltid eftersträvas och barns, funktionsnedsattas och äldres behov sättas i centrum så tidigt som möjligt.

Krav på tillgänglighet i Trafikinformation kan komma att ändras under avtalets löptid. Trafikutövaren är skyldig att följa Beställarens vid var tid gällande krav.

5 Informations- och leveransskyldighet i IT-system (exkl. störningsinformation)

5.1 Beställarens ansvar avseende IT-system

Beställaren tillhandahåller vid var tid gällande IT-system och kanaler för inmatning av information, vid Uppdragsavtalets ingående Realtidsplattformen/PubTrans.

Beställaren sammankallar minst en (1) gång per halvår en användargrupp där Trafikutövaren ska delta. Vid dessa möten kommer synpunkter på förbättringar av funktioner och användargränssnitt att hanteras. Användargruppens möten protokollförs.

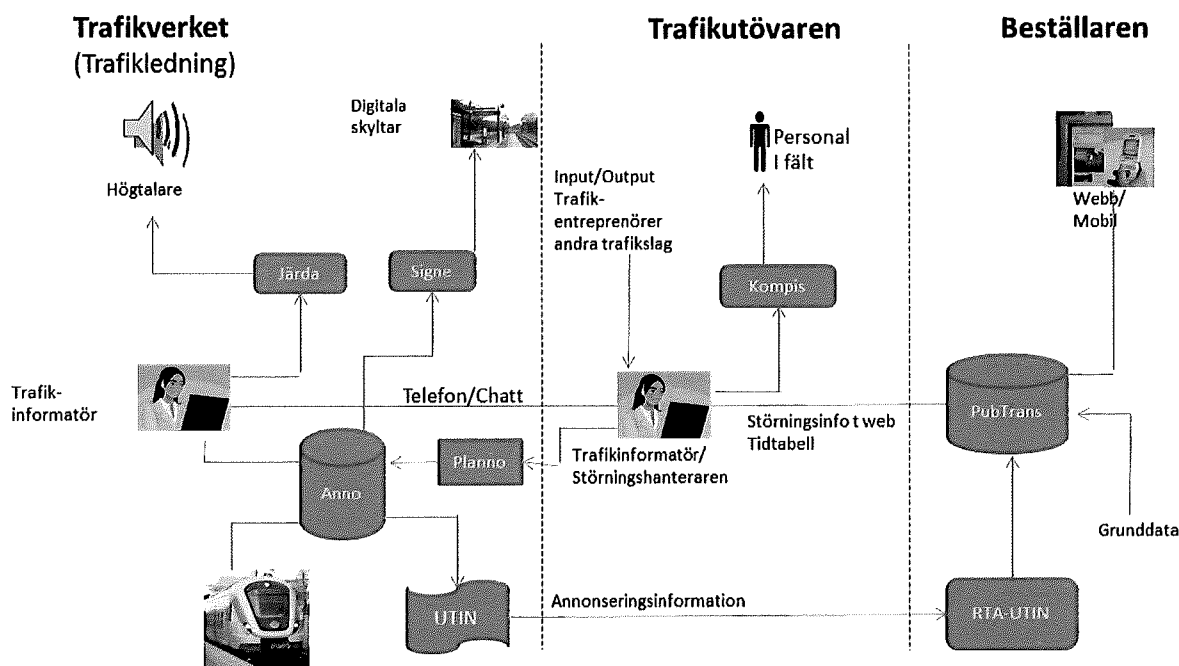
5.2 Trafikutövarens informations- och leveransskyldighet i IT-system

Trafikutövaren ska säkerställa att komplett Trafikinformation finns tillgänglig i rätt tid. Beställarens vid var tid gällande krav rörande informationsleverans ska alltid efterlevas av Trafikutövaren.

Vid Uppdragsavtalets ingående består Trafikutövarens leveransskyldighet av att, som ett led i planeringsprocessen för trafik, leverera data till Beställarens

§ M

plattform för att dataförsörja informations-, trafiklednings- och uppföljningssystemet i Realtidsplattformen. Informationsflödet vid Uppdragsavtalets ingående kan illustreras enligt nedan:



Med undantag för infrastrukturinformation ska Trafikutövaren, i separata leveranser, leverera samtliga informationstyper i enlighet med vad som anges i denna bilaga.

Beställaren äger, registrerar och ansvarar för all infrastrukturinformation. Trafikutövaren kan sedan hämta viss sådana data för att använda i sina trafikdatafiler, såsom t.ex. stoppställennummer, körlänkar och destinationskoder.

Trafikutövaren ansvarar för att alla inleveranser som Trafikutövaren genomför är korrekta och i överensstämmelse med utannonserad trafik. Trafikutövaren har ansvar för att upprätthålla aktualiteten och kvaliteten på allt innehåll hänförligt till Uppdraget.

Trafikutövaren ska på egen hand hantera leveransen fram till och med lagring i Realtidsplattformen för de informationstyper som enligt krav från Beställaren ska levereras i digital form.

Handwritten signature/initials

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
Bilaga 4D Trafikinformation

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

För att Trafikutövaren ska ha möjlighet att leverera tidtabellsdata direkt till Realtidsplattformen från sina planeringssystem tillhandahåller Beställaren ett inmatningsformulär för import av data.

5.3 Övervakning och korrigering av fel och brister

Trafikutövaren ska övervaka varje leverans av informationstyperna till Realtidsplattformen samt därefter mottaga kvittenser för respektive leverans. Avseende samtliga leveranstillfällen anses inte inleveransen vara godkänd förrän informationen ligger korrekt och komplett lagrad i Realtidsplattformen och Trafikutövaren har erhållit kvittering på godkänd leverans.

Den totala leveransen till Realtidsplattformen (utleveransen) anses inte godkänd förrän verifierad och godkänd utdatakontroll har utförts av Trafikutövaren. Som stöd för detta tillhandahåller Beställaren idag verktyget UDK (Utdatakontroll).

För det fall leveransen misslyckas och kvittensen visar på icke godkänt resultat ska Trafikutövaren analysera fel eller brister i leveransinnehållet och omedelbart korrigera felet. Om felet beror på Beställarens system eller dennes inlagda infrastrukturinformation är det Beställarens ansvar att åtgärda detta utan dröjsmål.

Övriga brister i leveransinnehåll i strid med villkoren i denna bilaga, såsom icke komplett eller otydligt leveransinnehåll, som upptäcks först vid utförd utdatakontroll, ska utan dröjsmål korrigeras av Trafikutövaren.

Ovanstående åtgärder och tidsramar befriar inte Trafikutövaren från dess övergripande ansvar för att på alla sätt mildra konsekvenserna av att ingen eller felaktig Trafikinformation går ut till resenärerna.

5.4 Leveranser, tidpunkter och frekvens

Trafikutövaren ansvarar för att leveransinnehåll, leveransutformning, leveranstidpunkt och frekvens ska vara i enlighet med Beställarens vid var tid gällande krav.

SS M

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
Bilaga 4D Trafikinformation

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

5.4.1 *Tidtabellsinformation*

Tidtabellsinformation ska levereras till Realtidsplattformen i digital form enligt Realtidsplattformens krav.

Trafikutövaren ska leverera tidtabellsinformation enligt Beställarens anvisningar till Realtidsplattformen senast femtio (50) Arbetsdagar innan första giltighetsdatum i samband med en planerad trafikförändring vid tidtabellsskifte för pendeltåg. Leveransen ska omfatta alla planerade trafikförändringar inom hela tidtabellsperioden, inklusive tidtabellsförändringar av typ semestertrafik och helgtrafik.

Vid planerade störningar ska Trafikutövaren leverera information till Realtidsplattformen senast fyrtio (40) dagar innan planerad störning. Detta avser även ersättningstrafik.

5.4.2 *Stationskoordinater*

Trafikutövaren ska leverera stationsuppgångarnas koordinater till Realtidsplattform och löpande uppdatera dessa vid förändringar.

5.4.3 *Övriga indataleveranser*

Trafikutövaren ska säkerställa att erforderlig information levereras till system som publicerar resande- och störningsinformation utöver den information som genereras via Realtidsplattformen (vid Uppdragsavtalets ingående Störningshanteraren och Trafikläget).

Trafikutövaren ska göra samtliga nödvändiga uppdateringar i passagerarinformationssystemet (PIS), ett system som rör dynamiska skyltar ombord på Fordon och utrop ombord på Fordon. Beställaren ska tillhandahålla nödvändiga ljudfiler, exempelvis vid nya namn på och tillkommande stationer.

Övriga informationstyper ska levereras från Trafikutövaren i form av listor, i av Beställaren angivet format, exempelvis vad avser nya och förändrade linjevarianter vid ersättningstrafik. Beställaren ansvarar för att den informationen registreras direkt i Realtidsplattformen.

§ M

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
Bilaga 4D Trafikinformation

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

5.5 Omfattning och krav på innehåll

I detta avsnitt anges omfattningen av informationen som ska levereras avseende de olika informationstyperna samt övergripande krav på vilket innehåll respektive leverans ska ha. Beställarens krav på data om planerad trafik gäller som riktlinjer för detta.

5.5.1 Generella krav

Alla gemensamma begrepp och identiteter ska följa Beställarens vid var tid gällande kodstandard, som återfinns i kodwebben.

De informationstyper som ska levereras enligt Realtidsplattformens inleveransformat DII ska följa av Beställarens vid var tid gällande format. Detta innebär entydiga referenser till stoppställen, linjer, organisationer etc.

5.5.2 Övergripande krav avseende tidtabellsinformation

I inleveranser av tidtabellsinformation ska all information hänförlig till utannonserad trafik ingå. Tidtabellsinformation innefattar t.ex. även information rörande bytesmöjligheter.

Innehållet i levererad tidtabellsinformation ska uppfylla följande:

- Turplanerna ska beskrivas i detalj och för varje turplan ska giltighetstiden anges
- Angiven giltighet för en tidtabell ska spegla den faktiska giltigheten
- För samtliga angöringar på varje trafiktur ska avgångs- och ankomsttider anges. Passertider anges med två (2) värden; ett (1) för tidigast möjliga avgångstid samt ett (1) för senast förväntade ankomsttid, detta i syfte att beskriva osäkerheten i angiven tid
- För varje Avgång ska en korrekt sekvens av stoppställen anges. Sekvensen ska omfatta alla stoppställen som angörs exakt i den ordning de angörs
- Nummer på stoppställe ska överensstämma med Beställarens numrering. Som stoppställe räknas alla trafikerade stoppställen, d.v.s. även depåer
- Tomturer ska anges på samma sätt som för trafikurer
- Publika anmärkningar (fotnoter) som anger undantag från, eller ytterligare specificering av, trafikeringen, ska anges kopplat till en angöring

FM

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
Bilaga 4D Trafikinformation

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

- Samtliga planerade bytesmöjligheter utifrån den upphämtande linjen ska beskrivas i tidtabellsinformationen (endast pendeltågstrafiken)
- Stationen och uppgångarnas öppettider (generell information)

6 Övriga system (Trafikinformation)

6.1 Störningshanteraren och Trafikläget

6.1.1 Allmänt

Störningshanteraren (TIMS) är vid Uppdragsavtalets ingående Beställarens systemstöd för att hantera och styra publicering av störningsinformation. Trafikläget är vid Uppdragsavtalets ingående ett publiceringsprogram för webben som ska användas för att lägga in sammanfattande information om större störningar som visas på t.ex. sl.se men även andra tjänster, både interna och externa.

Trafikverket kommer att tillhandahålla system som understödjer de delar av Trafikinformationen som Trafikverket ansvarar för. Information om dessa system erhålls från Trafikverket.

Trafikutövaren har möjlighet att ta fram eget systemstöd som ersätter nuvarande systemstöd som Beställaren tillhandahåller. De egna systemstöden ska godkännas av Beställaren innan de kan tas i bruk. Trafikutövarens ansvarar för att en fungerande integrationen med Beställarens system implementeras och upprätthålls.

6.1.2 Trafikutövarens ansvar

Trafikutövaren bör ha egna system och utrustningar för att få ut information till resenärer via trafikpersonal.

Trafikutövaren ska nyttja Störningshanteraren och Trafikläget i sådan omfattning att resenärerna snabbt ska kunna få korrekt och aktuell Trafikinformation som är lätt att förstå.

Trafikutövaren ska använda enligt vid var tid gällande användarmanual för publicering på webb.

§ M

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen
(E24)
Bilaga 4D Trafikinformation

AVTAL
2015-12-04

Ärende/Dok. id.
SL 2014-0784

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

6.1.3 Beställarens ansvar

Beställaren ansvarar för att:

- Beställarens stödsystem fungerar på ett tillfredställande sätt
- Erbjuder relevant utbildning för ett urval av den personal som kommer att arbeta med beställarens stödsystem
- Underhåller systemen och genomföra systemuppdateringar samt utveckla rutiner för felanmälan och felavhjälpan åtgärder
- Uppdaterar användarmanualer för Beställarens stödsystem
- Kallar användarna av Beställarens systemstöd till användarforum.

Beställaren äger all inmatad data i systemen. Trafikutövaren har ingen äganderätt till systemet eller delar av systemet, oberoende av om förändringar/förändringar genomförs av Trafikutövaren.

FS