

# Anbefalt praksis for avvikshåndtering ved trafikkstyringssentralene i øst

## Formål

Denne anbefalte praksis gjelder for avvikshåndtering i trafikkstyringssentralene i trafikk øst.

## Beskrivelse

Denne anbefalte praksisen er lagd som et hjelpemiddel for å sikre mest mulig lik håndtering av avvik og for å lettere kunne gi riktig informasjon til de reisende

- I de sentralene der det ikke er ROL funksjon ivaretas dette av vaktleder. Eventuelt be om bistand fra ROL TSSO
- I de sentralene der det ikke er egen loggfører ivaretas loggføringen av vaktleder eller togleder
- Når vaktleder har foretatt «Hør etter» forventes det at alle følger med for å motta informasjon
- Alle faggrupper i sentralene skal abonnere på AT meldinger
- Gruppeleder KTI ved TSSO har ansvar for å koordinere og fordele arbeidsoppgaver mellom toginformatørene
- Nasjonal kundeinformasjonskoordinator KTI (NAK) ved TSSO har ansvar for kommunikasjonen med KTI i andre sentraler dersom avviket strekker seg over flere toglederområder.

Avklaringsfasen		
Rolle	Prosess\hendelse	Arbeidsbeskrivelse
Togleder	Feil oppstår	<b>Hvis tid:</b> Ta ut automatikk og varsle vaktleder, toginformatør og nabotogleder <b>Hvis ikke tid:</b> Ta ut automatikk, be nabotogleder varsle vaktleder og toginformatør
Vaktleder	Innhente informasjon fra togleder	Vurdere tiltak basert på innhentet informasjon
Oppstartsfase 1		
Rolle	Prosess\hendelse	Arbeidsbeskrivelse
Vaktleder	Hør etter (timeout)	Vaktleder informerer alle i sentralen om avviket (førstehåndsinformasjon) Informere eventuelt annet berørt toglederområde
Togleder	Ta ut automatikk	Alle berørte togledere på strekningen skal ta ut automatikk for å lettere kunne posisjonere tog riktig i oppstartsfasen (TSSO strekningen Asker - Eidsvoll)
Togleder og toginformatør	Samhandling	Informere hverandre og sikre riktig informasjon ut til kunden (sporendring, hvor tog holdes tilbake mm)
ROL	AT melding	Publisere førstehåndsinformasjon til foretakene
Loggfører	Hendelseslogg	Kalle ut infrastruktur, innhente prognose på responstid, loggføre og opprette arbeidsordre. Informere vaktleder om prognose på responstid. Sende ut SMS-varsling
KTI (NAK)	Trafikkmelding	Publisere trafikkmelding iht. KTI retningslinjer
Vaktleder	Tiltak	Velge aksjonskort

Vaktleder	Samhandling - foretak	Informere om valgt aksjonskort, bli enige om oppstart, varighet og posisjonering av tog
Vaktleder og KTI ansvarlig	Planlegging	Gjennomgå alternativ plan
Toginformatør	KARI	Oppdatere KARI, lage og publisere manuelle annonseringer og monitormeldinger
<b>Oppstartsfasen 2</b>		
<b>Rolle</b>	<b>Prosess\hendelse</b>	<b>Arbeidsbeskrivelse</b>
Vaktleder	Hør etter (timeout)	Vaktleder informerer alle i sentralen om valgt aksjonskort fra hvilket tog det innstilles fra, hvor første sruing blir og hvilke tog som eventuelt må posisjoneres. Informere eventuelt annet berørt toglederområde
Loggfører	Hendelseslogg	Oppdatere med valgt aksjonskort og foreløpig prognose på responstid. Oppdatere fortløpende under avviket med nye prognoser som foreligger
KTI (NAK)	Trafikkmelding	Oppdatere publisert trafikkmelding iht. KTI retningslinjer
ROL	AT melding	Publisere info om valgt aksjonskort og oppdatere fortløpende under avviket med nye prognoser som foreligger
ROL	Infoskjerm	Legge inn informasjon vedrørende oppstart av aksjonskort (hvilke tog man starter med)
ROL	FIDO	Skrive kunngjøringer iht. aksjonskortet
Togleder og toginformatør	Samhandling	Informere hverandre og sikre riktig informasjon ut til kunden (sporendring, hvor tog holdes tilbake mm) gjennom hele aksjonskortet
Toginformatør	KARI	Oppdatere KARI, lage og publisere / oppdatere manuelle annonseringer og monitormeldinger
<b>Avslutningsfasen</b>		
<b>Rolle</b>	<b>Prosess\hendelse</b>	<b>Arbeidsbeskrivelse</b>
Togleder	Feilen rettet	Informerer vaktleder om at feilen er utbedret
Vaktleder	Hør etter (timeout)	Informere alle i sentralen om at feilen er utbedret, men at aksjonskortet ikke er opphevet
Vaktleder	Samhandling - foretak	Planlegge opphevelsen av aksjonskortet og definere hvor langt frem i tid togene skal innstilles
Vaktleder og KTI ansvarlig	Samhandling	Gjennomgå plan for avslutning
Vaktleder	Hør etter (timeout)	Vaktleder informerer alle i sentralen om at aksjonskortet oppheves fra kl xx.xx og om planen for innfasing av normal trafikk. Informere eventuelt annet berørt toglederområde
ROL	AT melding	Oppdatere med at aksjonskort xx oppheves fra kl xx.xx
ROL	Infoskjerm	Legge inn informasjon vedrørende opphevelse av aksjonskort (hvilke tog man starter med)
ROL	FIDO	Evt. oppheve innstillinger (NB! Opprettholde ekstra togstopp)
Loggfører	Hendelseslogg	Oppdatere med at aksjonskort xx oppheves fra kl xx.xx

KTI (NAK)	Trafikkmelding	Oppdatere trafikkmelding iht. KTI retningslinjer
Togleder og KTI	Samhandling	Informere hverandre og sikre riktig informasjon ut til kunden (om første tog som kjøres mm)
Toginformatør	KARI	Oppdatere monitormelding og manuell melding med at feilen er rettet. Oppdatere KARI og evt. oppheve innstillinger

## Evaluering

Elektronisk questback for evaluering sendes ut til forhåndsdefinert operativt personale og andre relevante roller som har deltatt i avvikshåndteringen. Evaluering av aksjonskort utføres når aksjonskort er brukt, er vurdert å bruke, eller når hendelsen er av et slikt format at den er gjenstand for evaluering.

Ved avvik som berører flere trafikkstyringssentraler er det den trafikkstyringssentralen hvor avviket har oppstått som tar initiativ til utsendelse. Selve utsendelsen foretas av den enkelte involverte trafikkstyringssentral.

Elektronisk questback svares ut snarest mulig. Tilbakemeldingene fra questbacken gjennomgås ukentlig med operative ledere. Utvalgte hendelser blir evaluert i månedlige møter med Vy og Flytoget. Tilbakemeldinger og evalueringer danner grunnlag for eventuell justering av aksjonskortene.

Andre tiltak og læringsinitiativ som fremkommer etter evalueringen lages som separate aktiviteter med ansvar, frist og gjennomføringsansvarlig.

[Informasjonseier Trafikksjef Trafikk Øst](#), [Informasjonsansvarlig Seksjonsleder Sikkerhet og kvalitet, Trafikk Øst sikkerhet](#)

From:

<https://orv.banenor.no/orv/> - **Regelverk**

Permanent link:

[https://orv.banenor.no/orv/doku.php?id=trafikkomrader:ost:anbefalt\\_praksis\\_for\\_avvikshandtering\\_ved\\_trafikkstyringssentralene\\_i\\_ost](https://orv.banenor.no/orv/doku.php?id=trafikkomrader:ost:anbefalt_praksis_for_avvikshandtering_ved_trafikkstyringssentralene_i_ost)

Last update: **2020/02/21 09:57**