

# Føring av hendelseslogg

## 1. Generelt

Hendelseslogg (HL) er Bane NORs operative system for registrering av feil og hendelser på og i nærheten av egen infrastruktur, og denne instruksjonen skal sikre enhetlig føring av operativt personale når de registrerer saker i hendelseslogg (HL).

Alt som registreres i HL skal føres med korrekte tids- og stedsangivelser, Sakene skal ikke lukkes før tilstrekkelig utbedring av feilene er foretatt. Systemet kan også benyttes til varsling av personer/avdelinger med behov for avviksinformasjon via SMS og e-post.

## 2. Hendelseslogg og Synergi

Alt operativt personell er pliktig til å rapportere hendelser og tilstander i henhold til « Krav til utførelse av Avviksbehandling i Synergi (ID-R004K10 i styringsportalen). Hva som skal rapporteres står beskrevet i Bane NORs sikkerhetshåndbok.

Bane NORs synergisenter overfører alle relevante registreringer i HL til Synergi hver dag. Det er derfor svært viktig at de får beskjed hvis saker registreres i ettertid. Det er ikke nødvendig å registrere avvik i Synergi som allerede er blitt registrert i HL.

Hendelser og tilstander som ikke er omfattet av denne instruksjonen skal rapporteres i Synergi.

## 3. Hendelseslogg og BaneCIM

Områdets kriseledelse benytter sitt eget system «BaneCIM» hvis det oppstår en hendelse av slik alvorlighetsgrad at kriseledelse blir involvert.

Informasjonen fra HL skal sendes til BaneCIM når dette er spesifikt avtalt med administrasjonsvakt eller områdets kriseleder. Områdets kriseledelse vil da få tilgang til hendelsesinformasjon og alle observasjoner i den aktuelle hendelsen. Kriseledelsens loggføringer i BaneCIM kan leses ved å trykke «Åpne BaneCIM» i den aktuelle hendelsen i HL. Saker i HL som er sendt til BaneCIM og hvor kriseledelse er satt, skal ikke lukkes før det er avklart med kriseledelsen.

## 4. Hva skal registreres

I HL skal det registreres:

- Alle avvik fra normal driftssituasjon
- Feil og avvik som avdekkes under funksjonstest av nødnett. Nasjonalt operasjonssenter (NOS) skal i tillegg underrettes umiddelbart
- Hendelser på bakgrunn av informasjon fra Bane NORs eget personell, jernbaneforetakenes personell, redningsetater eller privatpersoner

Hendelser som dekkes av Bane NORs kunngjøringer skal ikke føres i HL. Feil på jernbaneforetakenes kjøretøy som ikke medfører driftsforstyrrelse for øvrig trafikk, skal som hovedregel heller ikke registreres i HL.

Hendelser som medfører tilkalling av redningstjeneste (for eksempel sykdom/bråk i tog) registreres, dersom trafikkstyringsentralen selv kontakter disse. Dette for å dokumentere iverksatte tiltak på vegne av jernbaneforetakene. Når jernbaneforetakene selv kontakter redningstjenesten, skal det ikke føres i HL, så framtidige hendelser får konsekvenser for øvrig trafikk.

Loggfører skal som hovedregel kun registrere hendelser innenfor eget toglederområde.

## 5. Loggføringsprosess

Hendelser skal registreres slik:

- Alle obligatoriske felter må fylles ut for å kunne aktivere hendelsen.
- Tognummer med foretakets forkortelse (f.eks. FLY 3735) skal fylles ut dersom et eller flere tog er direkte involvert i hendelsen.
- Bane/strekning/sted/ og km skal oppgis så nøyaktig som mulig.
- Kilde for opplysningene oppgis, når dette er kjent, slik at ytterligere informasjon kan innhentes ved behov.

Beskrivelsen av hendelsen skal inneholde:

- Sted og tidspunkt for når hendelsen oppstod.
- Hva som har skjedd.
- Hvilke konsekvenser dette medfører.
- Hvilke tiltak som er iverksatt.

Fremstillingen i HL skal være begrenset til å gi en objektiv beskrivelse av hva som rent faktisk har skjedd.

Hendelser skal loggføres med så konkret og nøyaktig informasjon som mulig. Dette gjelder også tekniske spesifikasjoner som f.eks. signalnummer, sporvekselnummer, mastenummer, spornummer, sporfeltnummer, navn og kilometerangivelse på planovergang.

Det skal opprettes arbeidsordre for alle feil på infrastruktur hvor det finnes et objektnummer. Arbeidsordren tildeles ved at vekten som svarer telefonen når loggfører ringer, oppgir navn/brukernavn. Arbeidsordren opprettes som en UKV (utsatt korrektivt vedlikehold), vakta kan selv endre den til AKV (akutt korrektivt vedlikehold). Arbeidsordre slutføres av faggruppene, og saken blir da automatisk satt til «LØST» i hendelseslogg. Det skal opprettes ny hendelse hvis feil oppstår på nytt uavhengig av tid, med ny arbeidsordre. For saker som ikke har objektnummer (f.eks. dyrepåkjørsler, glatte plattformer, vegetasjon etc.) skal det ikke opprettes arbeidsordre. Disse sakene settes til «LØST» av loggfører når man har fått tilbakemelding på at forholdet er utbedret.

Når det er praktisk mulig i den aktuelle situasjon skal hendelser registreres **før** årsakregistrering i TIOS påbegynnes, slik at hendelser og årsak til forsinkelse kan knyttes sammen.

Dato og klokkeslett føres for tidspunktet hendelsen inntraff. Opplysninger om andre tidspunkter tilknyttet sakens utvikling føres som egne «observasjoner» eller «varslinger» i saken. Loggfører

registrerer fortløpende oppdateringer av hendelsen som «nye observasjoner».

Hendelser skal merkes som «driftsforstyrrende hendelse» dersom hendelsen medfører brudd i punktligheten. Informasjon om hendelsen skal sendes til trafikkinformasjonssystemet (TIOS) i de tilfeller der informasjon om saken er nødvendig for togekspeditør, toginformator, togleder (for årsaksregistrering) og jernbaneforetak. Signalfeil som medfører eller kan medføre forsinkelse skal alltid sendes til TIOS årsaksregistrering.

Dersom det iverksettes **aksjonskort** på bakgrunn av oppstått hendelse skal dette registreres som observasjon i saken og det skal hukes av for aksjonskort iverksatt.

Der en feil på infrastrukturen medfører avvik for flere tog, f.eks. feil på planovergang, registreres ikke hendelsen på nytt for hvert enkelt tog som blir berørt, men kan registreres som observasjoner i saken.

Ved øvelser skal det loggføres ØVELSE ØVELSE ØVELSE i første gangs registrering, deretter loggføres det som vanlig.

## 6. Personopplysninger

Navn på personer skal ikke registreres i HL.

Personlige oppfatninger, antakelser og/eller vurderinger knyttet til hendelsen, enten fra loggfører selv eller fra andre, skal ikke registreres i HL.

Det skal ikke registreres opplysninger i HL som gjelder personlige forhold utenfor den konkrete hendelsen, slik som for eksempel fysisk og psykisk helse, karakter og følelsesliv, egenskaper ved en person eller noe personen tidligere har gjort.

Beskrivelser av en persons utseende eller tilstand skal være nøytrale, uten bemerkninger av støtende/krenkende karakter.

## 7. Innføring av "Endret beredskap"

«Endret beredskap» skal registreres i HL. Dersom beredskap blir høynet, senket eller avsluttet, skal hendelsestype oppdateres med føring av en tilhørende observasjon. Alle hendelser som inntreffer som følge av, eller under en situasjon med hevet beredskap, skal føres som observasjoner på opprinnelig sak.

## 8. Krisehåndtering i Hendelseslogg

Det foretas ikke krisehåndtering i Hendelseslogg, fordi dette utføres i «BaneCIM», se pkt 1.

## 9. Føring av gjentakende feil

Feil som oppstår jevnlig over tid, skal alltid registreres som nye saker i HL slik at Synergi kan ta ut sine rapporter og slik at feilretter får informasjon om at feilen har oppstått på nytt med eventuelt ny

arbeidsordre, da det kan være et annet objekt det er feil på.

## 10. Varsling

Varslinger sendes fra HL både som SMS og e-post, avhengig av hva mottaker ønsker. Det er viktig at det i varslingsteksten føres inn tognummer med foretakets forkortelse (f.eks. FLY 3735) dersom det er tog involvert i hendelsen.

Ved hendelser som fører til driftsavvik som påvirker flere tog, og ved alle uhell eller ulykker skal hendelsen varsles via egne varslingslister i HL. Formålet med varslingene er raskt å varsle personer og avdelinger i Bane NOR og eksterne som har behov for informasjon om hendelser.

Varsling skal sendes så snart som mulig.

Varslingen har to nivåer: Nivå 1 og nivå 2.

- Nivå 1 skal brukes ved hendelser som fører eller kan føre til driftsavvik med begrensede konsekvenser for reisende.
- Nivå 2 skal brukes ved hendelser som fører til driftsavvik med store konsekvenser for reisende og ved topphendelser. Hendelser som har ført til eller sannsynligvis kunne ha ført til alvorlig personskade eller dødsfall for reisende eller tredjeperson skal alltid varsles på nivå 2.

Hendelser som media forventes å ha interesse av, skal varsles på Nivå 2. Varslingsteksten skal alltid avsluttes med en angivelse av hvilket nivå varslingen er sendt ut på. Angis ved: TSSx(1) eller TSSx(2) slik at mottakerne raskt kan identifisere avsender. Nærmere beskrivelse finnes i brukerveiledningen for HL.

Togdriftsleder i hvert toglederområde har ansvaret for at mottakerlistene for varsling til en hver tid er oppdatert og at mottakerne er sortert på riktig nivå.

## 11. Arkivering

Loggfører skal som hovedregel kun ajourføre saker i eget toglederområde. Saker med arbeidsordre løses automatisk i systemet når faggruppene slutfører arbeidsordren. Saker som ikke har arbeidsordre, settes til «LØST» av loggfører når han/hun har fått tilbakemelding på at feilen er utbedret.

Det kan føres observasjoner i saker som er «LØST»

## 12. Rutiner for føring når Hendelseslogg ikke er tilgjengelig

Dersom loggfører ikke har tilgang til HL, f.eks. ved strømbrudd eller feil i programvare, føres HL på papir fram til systemet er tilgjengelig. Alle data skal etterregistreres når systemet er tilgjengelig og dato/klokkeslett tilbakedateres til da hendelsen faktisk inntraff.

### 13. Tilgang og oppbevaring av data i Hendelseslogg

Loggfører gis skrivetilgang til HL for hele landet, samt tilgang til varslingslister i sitt eget toglederområde.

Personale i Kunde og trafikk som har behov for skrivetilgang får tildelt dette ved forespørsel til Trafikk/teknologi ved Systemadministrator HL.

Personale i øvrige enheter som har behov for lesetilgang til HL får tildelt dette ved forespørsel til Kunde og trafikk ved Innholdseier HL.

Søknadsskjema finnes [her](#)

All tilgang må på forhånd være godkjent av linjeleder. HL arkiveres elektronisk.

[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=uregelmessigheter\\_feil\\_og\\_nodsituasjoner:avvikshandtering:foring\\_av\\_hendelseslogg](https://orv.banenor.no/orv/doku.php?id=uregelmessigheter_feil_og_nodsituasjoner:avvikshandtering:foring_av_hendelseslogg)

Last update: **2020/02/13 11:56**