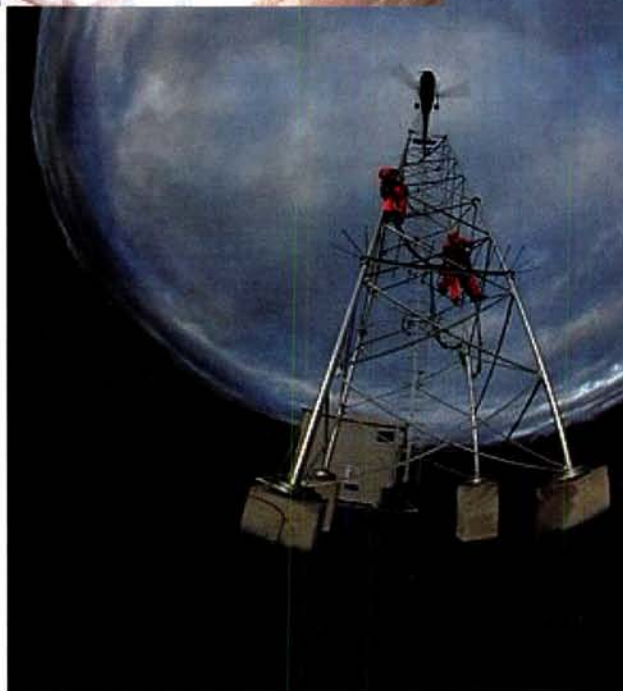




Beskrivelse av Brukerstøtte for GSM-R

Operasjonssenter Marienborg Brukerstøttesenter

(OPM BSS)



Utgave:12
Dato: 291104
Ansv. Terje Langaas



Distribusjonsliste

Sendes til følgende:

Navn	Org	E-mail
Terje Langaas	JBV	late@jbv.no
Geir Bringsli	NSB	geirb@nsb.no
Goran Mandic	NSB	GoranM@nsb.no
Tor Egil Sæve	NSB	toregils@nsb.no
Terje Lovdok	NSB	Terje.lovdok@nsb.no
Ove Berggren	NSB	oveb@nsb.no
Erling Chr Skancke.	CargoNet	erling.skancke@cargonet.no
Morten J Rasch	JBV	mjr@jbv.no
Geir W Rør	JBV	gwr@jbv.no
Ole Anders Løseth	JBV	lool@jbv.no
Arnt E. Rogstad	JBV Trondheim	rae@jbv.no
Jon Arild Tepstad	NSB	Jonarild.tepstad@online.no
Bjørn Tore Haugli	JBV Hamar	bjorn.tore.haugli@jbv.no
Urban Lavèn	Tågakeriet i Bergslagen AB	Urban.laven@tagakeriet.se
Kjell Mårtensson	Ofotbanen AS	kjell@ofotbanen.no
Kommer senere	Malmtrafikk AS	
Kommer senere	Connex Tog AS	
Kommer senere	Green Cargo AB	
Kommer senere	Div. museumstog	

Kopi til følgende:

Navn	Org	E-mail
Terje Steinsvik	JBV	stte@jbv.no
Erik Andersen	JBV	e.andersen@jbv.no
Esten Hoel	JBV	xhoes@jbv.no
Kristine Jessen	JBV	jkr@jbv.no
Høgtun Ole	JBV	hool@jbv.no
Guro Svenningsen	JBV	svgu@jbv.no
Widar Aakre	JBV	aakwi@jbv.no
Lars Trægde	NSB	larst@nsb.no
Harald Nikolaisen	JBV	hkn@jbv.no
Johan Fossli	JBV	jf@jbv.no
Silje Fossåskaret	JBV	silje.fossoskaret@jbv.no



1 Generelt

Dette dokumentet er en beskrivelse av de tjenestene Operasjonssenter Marienborg Brukerstøttesenter (OPM BSS) skal yte til Trafikkutøverne. For JBV's eget materiell vil det bli enkelte avvik i forhold til det som er beskrevet her.

Dette dokument er gyldig f.o.m. 1. desember 2004 og fram til i brukstagning av nye strekninger. Forbehold om endringer.

2 Beskrivelse av tjenesten

OPM_BSS sine tjenester til brukere av GSM-R nettet er delt i to der den ene delen er håndtering og oppfølging av innmeldte feil. Den andre delen er varsling ved uforutsette eller planlagte hendelser som vil medføre driftsavvik.

2.1 Bistand med veiledning og feilsøking

Alle feil på GSM-R terminaler skal i.h.t. forskrifter varsles Togleder. Togleder vi så gi beskjed til OPM BSS som logger henvendelsen. Dette gjelder også feil på eget utstyr hos Togleder (Dispatch) og Togekepeditor TXP

Den enkelt TUs lokfører melder feilen for utbedring via sine egne driftsenheter.

OPM BSS vil:

- Bistå med veiledning og feilsøking ved problemer med håndholdte radioer (OPH), CAB-Radioer, Togleder-terminaler og TxP-radioer.
- Vær behjelpelig med å etablere en sjekklister for de vanligste feiltypene slik at Trafikkutøvers egne ressurser kan være i stand til å avgjøre om feilene er av kategori brukerfeil, terminalfeil eller feil på nettkomponenter.
- Bistå med å kartlegge om en feil ligger hos bruker, i terminal, eller i nettkomponenter når det ikke er mulig for Trafikkutøvers eget driftsoperative senter å fastslå dette.

NB: Det henvises til S-sirkulær m.h.t. varsling om feil på GSM-R utstyr til togleder.

2.1.1 Rutine ved feil på utlånt utstyr til NSB og CargoNet

Hvis det blir fastslått at feilen ligger i terminalen (Cabrado) om bord i tog besørger JBV TU utskiftning eller reparasjon (*eller reparasjon?*) av utstyret. For nærmere beskrivelse av dette se vedlegg 2.

OPM BSS håndterer garantiansvaret for terminalen (Cabrado) mot leverandør. Skulle feilen vise seg å skyldes forhold TU er ansvarlig for vil retningslinjer i "Rammeavtale mellom NSB og Jernbaneverket om lån av 8W CAB Radioer" komme til anvendelse.



3 Varsling av hendelser som vil medføre driftsavvik

Det er JBV Trafikk og Trafikkutøvers driftsoperative senter som skal sende oversikt til OPM BSS om hvilket telefaksnummer og evt. mailsadresse som skal benyttes ved varsling. Ved endringer sendes oppdatering uoppfordret til OPM BSS.

Enhet	Fax. nr	e-mail adresse	tlf. nr.
JBV Togleder Nord for Grong (ma-fre 7-18)	725 72 320	NA	725 72 312
JBV Togleder Nord for Trondheim	725 72 320	NA	725 72 311
JBV Togleder Sør for Trondheim	725 72 320	NA	725 72 310
JBV Togleder Rauma og Dovrebanen	625 13 076	NA	625 13 015
JBV Togleder Rørosbanen	625 13 076	NA	625 13 016
NSB DROPS	725 72 616	NA	NA
CargoNett Tekniks support	231 52 235	NA	NA
Ofofbanen AS	769 23 251	tl@ofotbanen	950 30 570
Tågåkeriet i Bergslagan AB	+46 550 875 07	lokledningen@tagakeriet.se	+46 550 875 35 +46 55 70 578 4960
JBV Driftsansvarlig Gult Materiell	751 88 558	lool@jbv.no	916 78 568

Trafikkutøver ikke etablert i OPM BSS sine rutiner og som tas inn senere i utbyggingsfasen:
Flytoget
Malmtrafikk AS
Connex Tog AS
Green Cargo AB
Div. museumstog

JBV Trafikk ved Togleder skal varsles om alle driftsavvik på GSM-R. Dette gjelder både planlagte (7 dager før) og uforutsette driftsavvik. JBV Trafikk vil så vurdere hvilke varslingstiltak som blir iverksatt mot Trafikkutøvere og internt til Togekspeditør på berørte strekning.

Varslingen vil foregå pr. telefax.

Togleder og/eller Trafikkutøver må bekrefte at varsling er mottatt innen 10 min. Hvis ikke blir purret av OPM BSS med telefon henvendelse.

Ved varsling til togleder via fax, blir det etablert funksjon gruppesending på telefax. Dvs. at ved en operasjon (sending) sender telefax automatisk til de fax nr som er programmert inn i gruppen. Det opprettes to grupper

* Toglederområde (alle strekninger) Hamar med alle tilhørende TXP

* Toglederområde (alle strekninger) Trondheim med alle tilhørende TXP

4 Tilgjengelighet

Brukerstøttefunksjonen er tilgjengelig 24 timer i døgnet, 7 dager i uken. Funksjonen er betjent med egne Brukerstøttekonsulenter i tidsrommet 08:00-16:00 på hverdager. I tidsrommet 16:00-08:00 på hverdager samt lørdager og helligdager vil brukerstøttefunksjonen ivaretas av Operasjonssenter Nettovervåking (OPM).



5 Grensesnitt for melding av feil mot OPM Brukerstøtte

Alle henvendelser til OPM BSS fra Trafikkutøver skal rutes via Trafikkutøvers driftsoperative senter. Det vil si at OPM BSS ikke skal motta henvendelser direkte fra Trafikkutøvers sluttbrukere. OPM BSS vil etter avtale med trafikkutøvers driftsenhet opprette direkte kommunikasjon med sluttbruker der det er nødvendig for å løse feilen. OPM BSS vil i det tilfelle gi tilbakemelding til driftsoperativt senter når saken avsluttes.

Innmelding av feil til OPM BSS skal gjøres via telefon for å få den nødvendige prioritet. For å gi supplerende informasjon kan telefaks benyttes.

Se vedlegg 1 Feilrapporteringskjema

Telefon	10 110 (Fra GSM-R terminaler : 0 73 41 01 10)
Telefaks	10 111 (Fra GSM-R terminaler : 0 73 41 01 11)

6 Prioritering av feilmeldinger

Generelt vil feil som er kritisk for togfremføringen bli prioritert.

I kritiske situasjoner og ved større ulykker gjelder generell beredskapsplan og prioriteringer vil da bli gitt i.h.t. gjeldende regime og situasjon.

Rapporter vil kunne leveres etter nærmere avtale med den enkelte TU

7 Registrering av innmeldte feil

Alle henvendelser til OPM Brukerstøtte skal registreres som Service Call i Service Desk som er OPM Brukerstøtte sitt saksoppfølgingssystem. For hver innmelding opprettes det et referansenummer. Brukerstøttekonsulenten skal uoppfordret oppgi referansenummeret til den som melder feilen. Såfremt innmelder har et system med egne referansenummer og dette blir oppgitt ved innmelding av feilen vil dette bli registret på saken i OPM_BSS sitt system.

8 Oppfølging av innmeldte feil

Ved innmelding av feil pr. telefon vil referansenummer også bli oppgitt direkte.

Alle innmeldte feil vil bli bekreftet med fax. Bekreftelsen skal som et minimum inneholde OPM_BSS sitt referansenummer, innmelders referansenummer der dette er oppgitt, en kort beskrivelse av feilen, feilmeldingens prioritet og antatt tid til løsning foreligger.



9 Responstider

Svartider på telefon

90% av alle telefonhenvendelser skal besvares innen ett minutt.
Feilmeldinger og henvendelser pr. telefon forsøkes løst umiddelbart.

Svartider på henvendelser via telefaks

Ved innmelding av feil pr. telefaks skal loggnummer returneres til innmelder innen 30 minutter etter mottatt innmelding.



VEDLEGG 1B

Feilmeldingsskjema benyttet av DROPS (NSB)

OPM BSS forholder seg til del 1 og følgende punkter m.h.t. vider behandling skjemaet.

Serienr: Unikt materiellnummer f.eks. CD 66-404
Tognr: Variabelt nummer som toget hadde for denne strekningen f.eks. 5792
Feilmelding: Opplysninger spesifisert i skjemaet.
Reg. irma: Signatur fra DROPS samt dato og tid.

Dette betyr da at OPM BSS kun forholder seg til dette og ikke info. som f.eks. Feilkategori og Feilkonsekvens

Meldings- og feilrapport						
Del 1. Feiltiltak "Utestående feil"						
Serienr:		Tognr:		DROPS ref. nr.:	131771	
Feilkonsekvens:	Ikke forsinket - TURNERINGSBRUDD (byttet togmateriell eller annen befordring)					
	Innstilt					
	Forsinket - TURNERINGSBRUDD (byttet togmateriell eller annen befordring)					
	Forsinket - 3 TIL 5 MIN					
	Forsinket - MER EN 5 MIN					
	KUN Type 72 Garanti: Forsinket - Mer en 10 min. til endestasjon.					
	KUN Type 72 Garanti: Forsinket - Mer en 5 min. stopp i trafikk.					
	Ingen konsekvens					
Feilkategori:	A1	A2	A3	A4	A5	A6 F1
NB! Ved flere feilmeldinger på samme blankett skrives feilkategori inn bak hvert individ i feilmeldingsteksten. Konferer med materiellstyrer.						
Feilmelding:						
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #ffffcc;"> <p>Ved feil på GSM-R terminal må følgende opplysninger fremgå:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posisjon når feil ble oppdaget • Tidspunkt når feil ble oppdaget • ID på GSM-R terminal • Beskrivelse av feilen </div>						
IRMA feilnr. (kun ved type 72 garantiskjema)						
Reg. irma	Dato			Kl		
Del 2. Feiltiltak "Allerede reparert"						
Serienr:		Tognr:		Feilkode 16, Materiellfeil		
	Feilkode 17, Betjeningsveiledning					
Feilkonsekvens:	Ikke forsinket - TURNERINGSBRUDD (byttet togmateriell eller annen befordring)					
	Innstilt					
	Forsinket - TURNERINGSBRUDD (byttet togmateriell eller annen befordring)					
	Forsinket - 3 TIL 5 MIN					
	Forsinket - MER EN 5 MIN					
	KUN Type 72 Garanti: Forsinket - Mer en 10 min. til endestasjon.					
	KUN Type 72 Garanti: Forsinket - Mer en 5 min. stopp i trafikk.					
	Ingen konsekvens					
Feilmelding:						
Arbeids- beskrivelse:						
Reg. irma	Dato			Kl		
Del 3. "For materiellstyrer"						
Reg. RMG		Materiell tatt ut	Dato	Tog nr	Sign	



VEDLEGG 2

Rutine ved feil på utlånt utstyr til NSB og CargoNet

(avtalen forlenges til 1/4-05 eller når avtale om lån av Cabradioer opphører for denne dato)

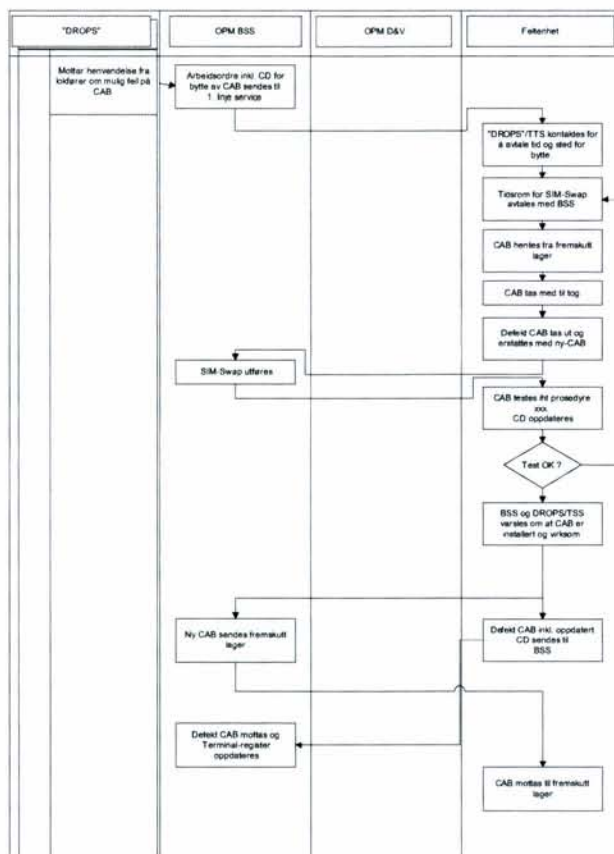
Tabellen viser responstider ut fra prioritert på alarm.

	Trondheim		Bodø	
	Prioritet 1	Prioritet 2	Prioritet 1	Prioritet 2
Responstid	2t	24t	6t	24t
Tekniker på tog med ny CAB	6t	Neste ukedag	6t	Neste ukedag
Frist for feilretting	24t	36 t	24t	36 t

Forklaring til tabellen:

Responstid:	Tid fra feil er bekreftet av OPM til arbeid med feilhåndtering er startet.
Tekniker på tog med ny CAB:	Innen dette tidsintervall etter OPM har mottatt feilmelding skal tekniker være ankommet tog for oppstart av feilretting.
Frist for feilretting:	Meldt feil skal være utbedret innen dette tidsintervallet etter mottatt feilmelding. Avvik i forhold til denne tidsfristen må avtales med og begrunnes skriftlig til BSS.

Prioritet 1 = defekt cab radio Prioritet 2 = radio med mindre funksjonsfeil





VEDLEGG 3



Jernbaneverket
Operasjonssenter Marienborg

Driftsmelding

10 11 34 Dato: 08 08 04

MOTTAKER:

- Trondheim Trafikkstyringssentral (TTSS)
- Oslo Trafikkstyringssentral (OTSS)
- Hamar Trafikkstyringssentral (HTSS)
- Drammen Trafikkstyringssentral (DTSS)
- Bergen Trafikkstyringssentral (BTSS)
- Stavanger Trafikkstyringssentral (STSS)
- Kristiansand Trafikkstyringssentral (KTSS)

DRIFTSMELDING D [REDACTED]-2004

Tjeneste	Beskrivelse/Årsak/Konsekvens	Lokalisering	Øvrige forhold
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

BEKREFTELSE PÅ MOTTATT MELDING:

Dato/Tid	Signatur	Kryss av for tilhørende enhet:
		<input type="checkbox"/> TTSS <input type="checkbox"/> OTSS <input type="checkbox"/> HTSS <input type="checkbox"/> DTSS <input type="checkbox"/> BTSS <input type="checkbox"/> STSS <input type="checkbox"/> KTSS

Bekreftelsen sendes pr. telefax til GSM-R Brukerstøtte på
faxnummer (734) 10 111

Operasjonssenter Marienborg

Telefon: (734) 10 110

Telefax: (734) 10 111

E-mail: gsm-r.brukerstotte@jbv.no

JERNBANEVERKET
BIBLIOTEKET



101008