



TRAFIKVERKET

# Trafikinformation för järnväg

Tjänstebeskrivning

**Trafikverket**

Postadress: Röda vägen 1, 781 89 Borlänge

E-post: [trafikverket@trafikverket.se](mailto:trafikverket@trafikverket.se)

Telefon: 0771-921 921

Dokumenttitel: Trafikinformation för järnväg – tjänstebeskrivning

Dokumentdatum: 2024-01-04

Version: 2.0

Publikationsnummer: 2024:017

ISBN: 978-91-8045-269-4

Foto: Johnér Bildbyrå, Mikael Svensson

## Innehåll

1. Trafikverket som din leverantör .....	4
2. Trafikverkets trafikinformation .....	5
3. Trafikverkets distributionskanaler för trafikinformation .....	5
4. Trafikverkets resenärsinformation .....	5
5. Trafikverkets distributionskanaler för resenärsinformation .....	5
6. Trafik- och resenärsinformation från järnvägsföretag .....	6
7. Trafikinformation i respektive distributionskanal .....	7
8. Hur du beställer .....	9
9. Hur du får support och anmäler fel .....	11
10. Så följer vi upp Trafikverkets leverans .....	12
11. Ändringar i tjänsten .....	12
12. Kontakt, synpunkter och frågor .....	13
Bilaga 1 – Beskrivning av trafikinformationen .....	14
Bilaga 2 – Beskrivning distributionskanaler .....	18
Bilaga 3 – Beskrivning av nyckeltal .....	23

# Trafikinformation i korthet

Trafikverket erbjuder trafikinformation och resenärsinformation om all trafik på Trafikverkets järnvägsspår. Trafikinformation är information till operatörer och trafikhuvudmän medan resenärsinformation är riktad till resenärer, exempelvis annonserade tågnummer och en annonserad störningsorsak. Informationen skapas av Trafikverket samt järnvägsföretagen och distribueras av Trafikverket. Informationen används sedan av såväl medborgare som näringsliv.

## 1. Trafikverket som din leverantör

Trafikverket förvaltar ca. 14 200 km järnväg som järnvägsföretag och trafikorganisatörer får nyttja för att erbjuda transporter för resenärer och gods. Transporterna förutsätter att Trafikverket upplåter kapacitet på järnvägsnätet inkl. trafikledning och distribution av information om trafiken. Trafikinformationen och resenärsinformationen ska hålla järnvägsföretagen, trafikorganisatörer och deras kunder uppdaterade med aktuella tidtabeller, tågens position, och information om trafikstörningar som kan påverka transporterna.

Järnvägsmarknadslagen säger att Trafikverket ska tillhandahålla all information som järnvägsföretag eller trafikorganisatörer behöver för att genomföra eller driva järnvägstrafik på Trafikverkets järnväg. Tjänsten beskriven i detta dokument syftar till att bland annat uppfylla det kravet.

Trafikverket distribuerar information för cirka en miljon resenärståg och 150 000 godståg varje år.

I järnvägsnätsbeskrivningen (JNB) betecknas tjänsterna som Trafikinformation till sökande och operatör samt Trafikinformation till resenär.

Ansvarig för att tjänsten levereras i enlighet med den här tjänstebeskrivningen samt enligt avtal och lagar, är tjänsteansvarig Anna Ericsson. Anna Ericsson signerar även alla trafikeringsavtal och är ansvarig för hela Trafikverkets leverans av järnvägsrelaterade tjänster.



Figur 1. **Anna Ericsson**

Tjänsteansvarig för bl.a. trafikinformation för järnväg på Trafikverket. Foto: Trafikverket, Frida Strand.

## 2. Trafikverkets trafikinformation

Trafikinformation skapas när tågplanen fastställs och kompletteras därefter ända fram till tågets ankomst till sin slutdestination. Informationen vänder sig främst till operatörer och sökande av kapacitet. Trafikinformationen består av:

- I. *Tidtabeller* per järnvägsföretag
- II. *Tåglägesrapporter* per tågläge
- III. *Händelseinformation* per händelse som kan orsaka störningar
- IV. *Annonseringsunderlag* avsedda för resenärsinformation

Specifikation över vad dessa innehåller samt krav på innehållet finns beskrivet i bilaga 1.

Trafikverket mäter och följer regelbundet upp leveransen i form av nyckeltal. För mer information om nyckeltal, se kap. 8.

## 3. Trafikverkets distributionskanaler för trafikinformation

Trafikinformationen distribueras till aktörer med trafikeringsavtal via:

- A. *API Järnväg*
- B. *Webbtjänst Här & Nu*
- C. *E-postaviseringar* (händelser på järnvägen)
- D. *Webbtjänst Anno bildvisning*

Innehållet i distributionskanalerna kan variera beroende på vem som är tänkt att använda kanalen och kanalens förutsättningar.

(Se tabell 2 på följande sida.) Tekniska specifikationer och designkrav på distributionskanalerna finns beskrivet i bilaga 2.

## 4. Trafikverkets resenärsinformation

Resenärsinformationen vänder sig främst till resenärer och består av:

- IV. *Annonseringsunderlag* avsedda för resenärsinformation

## 5. Trafikverkets distributionskanaler för resenärsinformation

Resenärer får information via:

- E. *Dynamiska skyltar* och monitorer på plattformar och inom stationsområdet
- F. *Högtalare* vid perronger och inom stationsområdet
- G. *Pratorer* inom stationsområdet
- H. Mobilapp *Mina tåg* för resenärsinformation
- I. Karttjänst *Tågkartan* via webben

Innehållet i distributionskanalerna kan variera beroende på vem som är tänkt att använda kanalen och kanalens förutsättningar. (Se tabell 2 på följande sida.) Tekniska specifikationer och designkrav på distributionskanalerna finns beskrivet i bilaga 2.

Vidare distribueras annonseringsunderlagen via Trafikverkets öppna informationskanaler som är tillgängliga för allmänheten:

- J. Öppet API
- K. [www.trafikverket.se](http://www.trafikverket.se)

## 6. Trafik- och resenärsinformation från järnvägsföretag

Järnvägsföretag kan översända GPS-position för tåg till Trafikverket, detta görs via API Järnväg.

Trafikverket distribuerar även annonseringsunderlag som skapas av järnvägsföretag och trafikorganisatörer. Några exempel är:

- Inställelse av tåg

- Vagnsordning
- Tillgång till servering ombord
- Ersättningstrafik

Sådan information kan järnvägsföretag översända till Trafikverket via:

- a. API (*DUA*)
- b. Webbtjänst *DUWA*
- c. Webbtjänst *Planno*

För mer information om hur annonsering utförs:

<https://bransch.trafikverket.se/tjanster/sytem-och-verktyg/trafik>



## 7. Trafikinformation i respektive distributionskanal

Järnvägsföretag och trafikorganisatörer förser Trafikverket med information via *DUA*, *DUWA* och *Planno* (se tabell 1) som Trafikverket distribuerar vidare tillsammans med trafikinformationen i distributionskanaler enligt tabell 2.

Tidtabeller, tåglägesrapporter och händelseinformation är primärt till för järnvägsföretagens och trafikorganisatörernas egen verksamhet och erbjuds bara i de järnvägsinterna distributionskanalerna (A)












API Järnväg och (B) Här & Nu. (C) Händelseinformation kan även sändas ut via e-post till berörda järnvägsföretag.

Annonseringsunderlag syftar till att informera resenärer om sin resa. Därför delas underlaget i nästan alla distributionskanaler, även de som riktar sig direkt till resenärerna. För mer detaljerad beskrivning av vilken - information som ges i varje distributionskanal, se bilaga 1

Tabell 1. Information som järnvägsföretag och trafikorganisatörer översänder till Trafikverket, vilken Trafikverket därefter distribuerar i sina distributionskanaler för annonseringsunderlag, enligt tabell 2 nedan.

Indata	I. Tidtabeller	II. Tågläges- rapporter	III. Händelse- information	IV. Annonseringsunderlag inkl. "Information från järnvägsföretag"
 <b>A.</b> DUA (API)				Komplettering till Trafikverkets annonseringsunderlag ✓
 <b>B.</b> DUWA (webbtjänst)				Komplettering till Trafikverkets annonseringsunderlag ✓
 <b>C.</b> Planno (webbtjänst)				Komplettering till Trafikverkets annonseringsunderlag ✓
 <b>D.</b> API Järnväg		Positioner för tåg & järnvägsfordon ✓		

Tabell 2. Trafikinformation som Trafikverket erbjuder i varje distributionskanal, till järnvägsföretag, trafikorganisatörer och resenärer. För mer detaljerad information, se bilaga 1 och bilaga 2.

Distributionskanaler	I. Tidtabeller	II. Tågläges- rapporter	III. Händelse- information	IV. Annonseringsunderlag inkl. "Information från järnvägsföretag"
 <b>A.</b> API Järnväg	Tidtabeller ✓	Tågläges- rapporter ✓	Händelse- information ✓	Annonseringsunderlag ✓
 <b>B.</b> Webbtjänst (Här & Nu)	Tidtabeller ✓	Tågläges- rapporter ✓	Händelse- information ✓	
 <b>C.</b> E-post (händelser järnväg)			Händelse- information ✓	
 <b>D.</b> Anno bildvisning			Händelse- information ✓	Annonseringsunderlag ✓
 <b>E.</b> Dynamiska skyltar			Händelse- information ✓	Annonseringsunderlag ✓
 <b>F.</b> Högtalare			Händelse- information ✓	Annonseringsunderlag ✓
 <b>G.</b> Prator			Händelse- information ✓	Annonseringsunderlag ✓
 <b>H.</b> Mobilapp			Händelse- information ✓	Annonseringsunderlag ✓
 <b>I.</b> Öppet API			Händelse- information ✓	Annonseringsunderlag ✓
 <b>J.</b> trafikverket.se			Händelse- information ✓	Annonseringsunderlag ✓
 <b>K.</b> Karttjänst Tågkartan			Händelse- information ✓	



## 8. Hur du beställer

Trafikverkets distributionskanaler riktar sig till flera olika användare varför Trafikverket har upprättat flera beställningsrutiner beroende på vem som beställer och vilken distributionskanal som man önskar använda.

### För aktörer med trafikeringsavtal

Alla aktörer med gällande trafikeringsavtal kan beställa:

#### **A. API Järnväg**

Information och kontaktuppgifter hittas på: [Startsida | Dataportal \(https://data.trafikverket.se\)](https://data.trafikverket.se)

Beställningsformulär finns via tjänsten: [Ansök om behörighet till tjänster och system \(https://bransch.trafikverket.se\)](https://bransch.trafikverket.se)

#### **B. Här & Nu**

Beställs genom att fylla i och skicka in beställningsformulär via e-post till Trafikverket:

Beställningsformulär finns via tjänsten: [Ansök om behörighet till tjänster och system \(https://bransch.trafikverket.se\)](https://bransch.trafikverket.se)

Beställningsformuläret skickas till: [support.jarnvag@trafikverket.se](mailto:support.jarnvag@trafikverket.se)

#### **C. E-postaviseringar (händelser på järnvägen)**

Kan beställas via: E-post: [support.jarnvag@trafikverket.se](mailto:support.jarnvag@trafikverket.se), eller Telefon: 010-123 20 20.

#### **D. Anno bildvisning**

Beställs genom att fylla i och skicka in beställningsformulär via e-post till Trafikverket:

Beställningsformulär finns via tjänsten: [Ansök om behörighet till tjänster och system \(https://bransch.trafikverket.se\)](https://bransch.trafikverket.se)

Beställningsformuläret skickas till: [support.jarnvag@trafikverket.se](mailto:support.jarnvag@trafikverket.se)

#### **a-c DUA och DUWA samt Planno**

Beställs genom att fylla i och skicka in beställningsformulär via e-post till Trafikverket:

Beställningsformulär finns via tjänsten: [Ansök om behörighet till tjänster och system \(https://bransch.trafikverket.se\)](https://bransch.trafikverket.se)

Beställningsformuläret skickas till [support.jarnvag@trafikverket.se](mailto:support.jarnvag@trafikverket.se)

### För resenärer

Trafikverkets distributionskanaler till resenärer (benämnda E-H, K ovan) består främst av dynamiska skyltar, pratorer och en app för resenärer med funktionsvariationer samt högtalarsystem. Resenärsinformation via dynamiska skyltar, pratorer och högtalare är obligatorisk och kan inte beställas separat. Om du har frågor eller synpunkter på dessa, är du välkommen att kontakta Trafikverket enligt nedan.

Om du är:

- resenär, ring Trafikverket på telefon 0771-921 921.
- järnvägsföretag, kontakta kundansvarig för ditt företag (<https://bransch.trafikverket.se/om-oss/kontakt>).

## För allmänheten

Tillgång till trafikinformation i Trafikverkets allmänna distributionskanaler för järnväg och andra trafikslag, ges enligt nedan.

- I. Registrera dig för att använda [Startsida | Dataportal \(https://data.trafikverket.se\)](https://data.trafikverket.se)
- J. Trafikverkets webbplats: [www.trafikverket.se](http://www.trafikverket.se)
- K. Karttjänsten Tågkartan nås via [www.trafikverket.se](http://www.trafikverket.se)

Dessa distributionskanaler kan även användas av järnvägsföretag och trafikorganisatörer.

## 9. Hur du får support och anmäler fel

Om du upplever problem med leveransen av trafikinformation, resenärsinformation eller distributionskanalerna ska du kontakta oss enligt nedan för att få hjälp.

Kontaktuppgifter för support och felanmälan per distributionskanal är:

### A. API Järnväg

Frågor och svar samt kontakt till förvaltningen hittas via: [Startsida | Dataportal \(https://data.trafikverket.se\)](#). Vid upplevda störningar kontaktas Trafikverket Användarstöd IT på telefon 010-125 10 10. Det är också möjligt att prenumerera på driftinformation.

### B. Här & Nu

Ring Trafikverket Användarstöd IT på telefon 010-125 10 10.

### C. E-postaviseringar (s.k. ”trafikmeddelande järnväg”)

Skicka e-post till [support.jarnvag@trafikverket.se](mailto:support.jarnvag@trafikverket.se), eller ring telefon 010-123 20 20.

### D. Anno bildvisning

Ring Trafikverket Användarstöd IT på telefon 010-125 10 10.

### E. Dynamiska skyltar

Fylla i [formulär för kundfrågor \(https://etjanster.trafikverket.se\)](#), eller ring Trafikverkets kundservice på telefon 0771-921 921.

### F. Högtalare

Fylla i [formulär för kundfrågor \(https://etjanster.trafikverket.se\)](#), eller ring Trafikverkets kundservice på telefon 0771-921 921.

### G. Pratorer

Fylla i [formulär för kundfrågor \(https://etjanster.trafikverket.se\)](#), eller ring Trafikverkets Kundservice på telefon 0771-921 921.

### H. Mobilapp Mina tåg för resenärsinformation

Fylla i [formulär för kundfrågor \(https://etjanster.trafikverket.se\)](#), eller ring Trafikverkets kundservice på telefon 0771-921 921.

### I. Öppet API

Skicka via e-post till [trafikinfotjanster@trafikverket.se](mailto:trafikinfotjanster@trafikverket.se).

### J. trafikverket.se

Fylla i [formulär för kundfrågor \(https://etjanster.trafikverket.se\)](#), eller ring Trafikverkets kundservice på telefon 0771-921 921.

### K. Karttjänst Tågkartan

Fylla i [formulär för kundfrågor \(https://etjanster.trafikverket.se\)](#), eller ring Trafikverkets undservice på telefon 0771-921 921.

### A-C DUA, DUWA och Planno

IT-relaterade felanmälningar görs till Trafikverket Användarstöd IT på telefon 010-125 10 10. Övrig support före det operativa dygnet ges av Support Järnväg, kontorstid på vardagar: [support.jarnvag@trafikverket.se](mailto:support.jarnvag@trafikverket.se), eller telefon 010-123 20 20.

## 10. Så följer vi upp Trafikverkets leverans

Under 2024 kommer Trafikverket att börja erbjuda enskilda avstämningar med varje aktör som innehar ett gällande trafikeringsavtal. Vid avstämningen går Trafikverket igenom nyckeltal och lyssnar till synpunkter och lärdomar om hur tjänsteleveransen varit samt möjliga förbättringsåtgärder som kan vidtas av endera part. Trafikverkets kundansvarig kontaktar er för att planera in dessa avstämningar. Se bilaga 3 för mer information om nyckeltal för tjänsteleveransen.

För mer information, kontakta Trafikverkets kundansvarig för ditt företag.

Kontaktuppgifter till [kundansvariga för järnvägsföretag \(https://bransch.trafikverket.se/om-oss/kontakt\)](https://bransch.trafikverket.se/om-oss/kontakt).

## 11. Ändringar i tjänsten

När en ändring i tjänsten ska genomföras följs primärt, i de fall den är tillämpbar, Järnvägsnätsbeskrivningens ändringsprocess. Om ändringen påverkar tjänsteleveransen genomförs även en involvering av aktörer med trafikeringsavtal inför denna process. Involveringen beror på ändringens omfattning och karaktär. Mer om detta finns att läsa under punkt a & b nedan. I de fall ändringen inte påverkar tjänsteleveransen (exempelvis justering av tjänstebeskrivningens grafiska utformning, dess bakgrundsinformation eller tillägg av förtydliganden) sker ingen ytterligare involvering.

### **Ändring med positiv eller neutral samt mindre påverkan på tjänsteleveransen**

(exempelvis höjning av servicenivå eller nytt telefonnummer för en supportkanal):

Informationsmejl om planerad ändring skickas ut till aktörer med trafikeringsavtal via KA/KAM till utsedd kontaktperson senast en månad innan ändringen genomförs.

Om ändringen förväntas generera ett stort gensvar från branschen eller slutkunder, skickas i stället ett remissmejl ut två månader innan ändringen genomförs. Mejlet innehåller en beskrivning av ändringen samt hur man återkommer med synpunkter. Mejlet skickas till aktörer med trafikeringsavtal via kundansvariga till utsedd kontaktperson. Svarstiden för att återkomma med synpunkter ska vara minst en månad.

### **Ändring med större eller negativ påverkan på tjänsteleveransen**

(exempelvis tillägg/borttagande av distributionskanal eller informationstyp):

Informationsmejl om planerad ändring skickas ut till aktörer med trafikeringsavtal via kundansvariga till utsedd kontaktperson senast sex månader innan ändringen genomförs. Dessutom ska Trafikverket sammankalla aktörer med trafikeringsavtal till samrådsmöte senast två månader innan ändringen genomförs. I samrådsmötet presenteras ändringen samt de risker och konsekvenser som eventuellt har identifierats. Därefter öppnas mötet för frågor och inspel. Svarstiden för att återkomma med synpunkter efter samrådsmötet ska vara minst en månad.

## 12. Kontakt, synpunkter och frågor

Har du frågor, synpunkter eller tips om Trafikverkets trafikinformation för järnväg är du välkommen att kontakta oss.

Är du ett järnvägsföretag eller trafikorganisatör bör du kontakta din kundansvarig på Trafikverket via kontaktuppgifter <https://bransch.trafikverket.se/om-oss/kontakt>, alternativt via tjänsten e-post: [trafikinfo-jvg-tjanst@trafikverket.se](mailto:trafikinfo-jvg-tjanst@trafikverket.se).

Är du privatperson eller företag är du välkommen att kontakta oss via Trafikverkets kundservice på 0771-921 921.

# Bilaga 1 – Beskrivning av trafikinformationen

## Trafikinformation på järnväg

**Annonseringsunderlag:** Endast resenärer  
(september 2023)

A	Typ av trafikinformation	API JVG (A)	Här & Nu (B)	E-post (C)	Anno bild-visning (D)	Till resenär (E-H, J, K)	Öppet API (I)	Nyckeltal	Krav på innehåll (utöver tekniska specifikationer). Skapas manuellt när TRV fått kännedom
<b>A1</b>	Operatör	API JVG			Anno	Till resenär	Öppet API		
<b>A2</b>	Tågtyp	API JVG							
<b>A3</b>	Annonserat tågnummer	API JVG			Anno	Till resenär	Öppet API		
<b>A4</b>	Annonserade tider (avgång och ankomst)	API JVG			Anno	Till resenär	Öppet API		
<b>A5</b>	Beräknade annonserade tider	API JVG			Anno	Till resenär	Öppet API	1, 2, 3	
<b>A6</b>	Annonserade trafikplatser & spår	API JVG			Anno	Till resenär	Öppet API		
<b>A7</b>	Operativt tågnummer	API JVG				(Till resenär)	Öppet API		
<b>A8</b>	Ordinarie sträcka & trafikplatser	API JVG			Anno	Till resenär	Öppet API		
<b>A9</b>	Tekniska tider (avgång och ankomst)	API JVG				Till resenär	Öppet API		
<b>A10</b>	Externt meddelande	API JVG			Anno	Till resenär			<ul style="list-style-type: none"> <li>– Meddelande i text</li> <li>– Var och hur meddelanden distribueras (stationer, skyltar, högtalarutrop)</li> </ul>
<b>A11</b>	Annonserad orsakskod	API JVG			Anno	Till resenär	Öppet API		
<b>A12</b>	Spårändringar (annonserat)	API JVG			Anno	Till resenär	Öppet API	4	
<b>A13</b>	Info om tåg (tågsammansättning, service, etc.)	API JVG			Anno	Till resenär	Öppet API		
<b>A14</b>	Annonserat inställt tåg	API JVG			Anno	Till resenär	Öppet API		
<b>A15</b>	Tekniskt inställt tåg	API JVG					Öppet API		

**Tidtabeller:** Per järnvägsföretag  
(september 2023)

<b>T</b>	<b>Typ av trafikinformation</b>	<b>API JF (A)</b>	<b>Här &amp; Nu (B)</b>	<b>E-post (E)</b>	<b>Anno-bildvisning (D)</b>	<b>Till resenär (E, F, G, H, J)</b>	<b>Öppet API (I)</b>	<b>Nyckeltal</b>	<b>Krav på innehåll (utöver tekniska specifikationer). Skapas när tågplan skapas, sen uppdateras löpande</b>
<b>T1</b>	Operativt tågnummer	API JF	Här & Nu			Till resenär	Öppet API		
<b>T2</b>	Tekniska tider (avgång och ankomst)	API JF	Här & Nu			Till resenär	Öppet API		
<b>T3</b>	Annonserade tider (avgång och ankomst)	API JF				Till resenär	Öppet API		
<b>T4</b>	Annonserad tågidentitet	API JF				Till resenär	Öppet API		
<b>T5</b>	Annonserade trafikplatser & spår	API JF				Till resenär	Öppet API		
<b>T6</b>	Ordinarie sträcka & trafikplatser	API JF	Här & Nu			Till resenär	Öppet API		
<b>T7</b>	Annonserat inställt tåg	API JF				Till resenär	Öppet API		
<b>T8</b>	Tekniskt inställt tåg	API JF	Här & Nu				Öppet API		
<b>T9</b>	Tågtyp	API JF	Här & Nu						
<b>T10</b>	Sökande och operatör		Här & Nu						



**Händelseinformation:** Per händelse  
(september 2023)

H	Typ av trafikinformation	API JF (A)	Här & Nu (B)	E-post (C)	Anno bildvisning (D)	Till resenär (E, F, G, H, J)	Öppet API (I)	Nyckeltal	Krav på innehåll (utöver tekniska specifikationer) Skapas manuellt när TRV fått kännedom om händelsen
<b>H1</b>	Järnvägsintern händelsebeskrivning	API JF	Här & Nu	E-post					<ul style="list-style-type: none"> <li>– Plats för händelse</li> <li>– Typ av händelse</li> <li>– Orsak till händelse</li> <li>– Konsekvens av händelse (totalstopp, sänkt hastighet etc.)</li> <li>– Lösning på uppstått problem vid händelse</li> <li>– Tydlighet i vad som är bekräftad och obekräftad information</li> <li>– Påverkade/förmodat påverkade tåg och sträckor, och (för resenärståg) inkludera påverkade trafikplatser</li> </ul>
<b>H2</b>	Prognostiserad sluttid för trafikpåverkan	API JF	Här & Nu	E-post			Öppet API		
<b>H3</b>	Platser med trafikpåverkan	API JF	Här & Nu	E-post			Öppet API		
<b>H4</b>	Om händelsen förmodas få trafikpåverkan		Här & Nu	E-post			Öppet API		
<b>H5</b>	Starttidpunkt för händelse	API JF	Här & Nu	E-post			Öppet API		
<b>H6</b>	Ev. detaljinformation om infrafel vid händelse		Här & Nu	E-post					
<b>H7</b>	Påverkade tåg och sträckor	API JF	Här & Nu	E-post			Öppet API		
<b>H8</b>	Publik händelsebeskrivning	API JF	Här & Nu	E-post		Till resenär	Öppet API		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Beskrivning (extern)</li> <li>– Påverkade/förmodat påverkade tåg och sträckor</li> <li>– Prognos för när trafiken inte kommer påverkas längre</li> <li>– Sträckor som inte längre är påverkade</li> </ul>
<b>H9</b>	Branschintern orsakskod	API JF	Här & Nu	E-post					
<b>H10</b>	Publik beskrivning av orsak	API JF	Här & Nu	E-post			Öppet API		
<b>H11</b>	Ev. plats för händelse	API JF	Här & Nu	E-post					

**Tåglägesrapporter: Per tågläge**

(september 2023)

T	Typ av trafik-information	API JF (A)	Här & Nu (B)	E-post (C)	Anno bild-visning (D)	Till resenär (E, F, G, H, J)	Öppet API (I)	Nyckeltal	Krav på innehåll (utöver tekniska specifikationer). Skapas manuellt när TRV fått kännedom om händelsen
<b>TS1</b>	Tågidentitet	API JF				Till resenär			
<b>TS2</b>	Trafikplats	API JF				Till resenär			
<b>TS3</b>	Typ: Ankomst eller avgång (samt spår)	API JF				Till resenär			
<b>TS4</b>	Tågposition	API JF				Till resenär			I tågkartan för persontåg
<b>TB1</b>	Beräknade tekniska avgångs- och ankomsttider	API JF	Här & Nu			Till resenär		1, 2, 3	
<b>TB2</b>	Ev. Avvikelser i minuter	API JF	Här & Nu			Till resenär	Öppet API		
<b>TB3</b>	Ev. Förseningsorsak	API JF	Här & Nu			Till resenär	Öppet API		
<b>TT1</b>	Verkliga avgångs- och ankomsttider	API JF	Här & Nu			Till resenär	Öppet API		
<b>TT2</b>	Ev. Avvikelser i minuter	API JF	Här & Nu			Till resenär	Öppet API		
<b>TT3</b>	Ev. Förseningsorsak	API JF	Här & Nu			Till resenär	Öppet API		

## Bilaga 2 – Beskrivning distributionskanaler

### Från Trafikverket till järnvägsföretag och trafikorganisatörer

#### A. API Järnväg

Beskrivning: API Järnväg

Servicenivå: Ingen garanterad tillgänglighet eller tid för felavhjälpning finns idag.

---

#### B. Här & Nu

Beskrivning: Här & Nu är en webbapplikation som gör det möjligt för aktörer med trafikeringsavtal med aktuell information om aktörens järnvägstrafik. "Här & Nu" erbjuder också möjligheten för aktören att utföra viss kompletterande rapportering av förseningsorsaker på tåg till Trafikverket. För att få tillgång krävs behörighet. Fullständig beskrivning av Här & Nu och dess funktionalitet finns på [Trafikverkets hemsida \(Här & Nu\)](#).

Servicenivå: Ingen garanterad tillgänglighet eller tid för felavhjälpning finns idag.

---

#### C. E-postaviseringar (händelser på järnvägen)

Beskrivning: Trafikverket skickar ut aviseringar om pågående händelser via e-post. Trafikverket erbjuder järnvägsinterna aviseringar för järnvägsföretag och trafikorganisatörer att prenumerera på. En fullständig beskrivning av händelseinformation via e-post finns i bilaga på: [Trafikverkets hemsida \(Här & Nu\)](#).

Servicenivå: Ingen garanterad tillgänglighet eller tid för felavhjälpning finns idag.

---

#### D. Anno bildvisning

Beskrivning: Anno Bildvisning visar aktuell annonsering per station, till exempel förseningar, spårändringar med mera. Mer information finns på [Trafikverkets hemsida \(Anno bildvisning\)](#).

Servicenivå: Ingen garanterad tillgänglighet eller tid för felavhjälpning finns idag.

---

## Från Trafikverket till resenärer

### **E. Dynamiska skyltar (plattformsskyltar, flertågsdisplayer och stortavlor)**

Beskrivning: Trafikverket äger och driftar ca. 3500 dynamiska skyltar och skärmar vid järnvägsstationer i Sverige. Dessa dynamiska skyltar och skärmar finns i flera utföranden och storlekar.

Servicenivå: Ingen garanterad tillgänglighet eller tid för felavhjälpning finns idag.

---

### **F. Högtalare**

Beskrivning: Vid plattformar och i stationsbyggnader har Trafikverket högtalare som är sammankopplade till Trafikverkets nationella högtalarsystem. Informationen som ropas ut sker manuellt eller automatiskt, och är stationsspecifik. Innehållet i utropen varierar per station, bl.a. beroende på stationens storlek.

Var god kontakta din kundansvarig för ditt järnvägsföretag för mer information om vad som ropas ut på en specifik station.

Servicenivå: Ingen garanterad tillgänglighet eller tid för felavhjälpning finns idag.

---

### **G. Pratorer**

Beskrivning: Pratorer ger talad skyltning för de som har svårigheter att läsa innehållet på skyltar och finns i en stor och en liten variant. Den lilla varianten sitter alltid i anslutning till en skylt och läser upp vad som står på denna. Den stora varianten är normalt fristående och centralt placerad på stationen, och är även ett hjälpmedel för de som har svårt att höra då den är utrustad med hörselslinga. Den ger utöver informationen på skyltar även möjlighet att repetera senaste utrop.

Servicenivå: Ingen garanterad tillgänglighet eller tid för felavhjälpning finns idag.

---

### **H. Mobilapp Mina tåg för resenärsinformation**

Beskrivning: Syftet är att kunna ge tillgänglighetsanpassad resenärsinformation i mobilen och förbättra alternativen för resenärer med olika typer av funktionsnedsättning. Appen fungerar som ett komplement till övriga kanaler för resenärsinformation.

Servicenivå: Ingen garanterad tillgänglighet eller tid för felavhjälpning finns idag.

---

### **K. Karttjänst Tågkartan**

Beskrivning: Tågkartan har tagits fram för att resenärer i olika situationer ska kunna se var på den svenska järnvägen ett visst tåg befinner sig. Tjänsten visar

förutom positionen för samtliga persontåg även information om nästa station och eventuella förseningar, samma information som syns på exempelvis stationer och Trafikverkets hemsida.

Servicenivå: Ingen garanterad tillgänglighet eller tid för felavhjälpning finns idag.

## Från Trafikverket till allmänheten (inkl. järnvägsföretag och resenärer)

### I. Öppet API

Beskrivning: Liksom många andra myndigheter i Sverige, erbjuder Trafikverket ett öppet API med öppna data, som allmänheten kan använda. Öppet API innehåller information om järnväg, väg, väder m.m. På Trafikverkets hemsida finns [närmare beskrivning av öppet API](#).

Servicenivå: Ingen garanterad tillgänglighet eller tid för felavhjälpning finns idag.

---

### J. Trafikverket.se

Beskrivning: trafikverket.se erbjuder trafikinformation för järnväg, väg och vägfärja. Informationen riktar sig till allmänheten. För vidare information om dess innehåll, besök [www.trafikverket.se](http://www.trafikverket.se).

Servicenivå: Ingen garanterad tillgänglighet eller tid för felavhjälpning finns idag.

---

## Från järnvägsföretag och trafikorganisatörer till Trafikverket

### a. DUA

Beskrivning: Trafikverkets initiativ DUA, Digitaliserad uppdatering av annonseringsuppgifter, gör att järnvägsföretag själva kan uppdatera och justera annonseringsuppgifter som når resenärer via bland annat skyltar, högtalarutrop, webbplatser och mobilappar. DUA är ett maskin-till-maskin-lösning där ändringarna görs i tågforetagets eget system, som sedan skickar informationen vidare till Trafikverket. På Trafikverkets hemsida finns [mer detaljerad information om DUA](#).

Servicenivå: Ingen garanterad tillgänglighet eller tid för felavhjälpning finns idag.

---

### b. DUWA

Beskrivning: DUWA är ett webbaserat gränssnitt, och ett alternativ till DUA, som kan användas av järnvägsföretag och trafikorganisatörer som inte vill eller kan använda DUA. DUWA gör att järnvägsföretag själva kan uppdatera och justera annonseringsuppgifter som når resenärer via bland annat skyltar, högtalarutrop, webbplatser och mobilappar. På Trafikverkets hemsida finns [mer detaljerad information om DUWA](#).

Servicenivå: Ingen garanterad tillgänglighet eller tid för felavhjälpning finns idag.

---

**c. Planno**

Beskrivning: Planno är en webbtjänst som järnvägsföretag och trafikorganisatörer kan använda för att uppdatera och komplettera annonseringsunderlaget per avgång. I Planno återfinns alla avgångar i tågplanen inkl. Trafikverkets förslag till annonseringsunderlag per avgång. På Trafikverkets hemsida finns [mer information om Planno](#).

Servicenivå: Ingen garanterad tillgänglighet eller tid för felavhjälpning finns idag.

---



## Bilaga 3 – Beskrivning av nyckeltal

Denna bilaga innehåller information om de nyckeltal som Trafikverket kan redovisa utfall för i dialogerna med varje aktör som innehar ett gällande trafikeringsavtal.

### Nyckeltal 1 – Given ny beräknad ankomsttid vid försening

**Beskrivning:** Andel försenade ankomster som fått minst en ny beräknad ankomsttid. Utfallet mäts i procent. Syftet med nyckeltalet är att följa upp hur många försenade ankomster som faktiskt får en ny beräknad ankomsttid att förhålla sig till. Med ankomst åsyftas för resenärstrafik alla stationer där uppehåll görs, inklusive slutdestination. För godstrafik åsyftas platser där tåget har uppehåll för av- eller tillkoppling av vagnar, förarbyte samt slutdestination.

**Beräkning:** 
$$Utfall = \frac{\text{Antal försenade ankomster som fått minst en ny beräknad ankomsttid}}{\text{Antal försenade ankomster}}$$

Notera:

Endast ankomster med en försening på minst 5 minuter beaktas med undantag för pendeltåg i Stockholm och Västsverige där AmBer (Automatisk beräkningsrapportering) används. För dessa pendeltåg beaktas ankomster med en försening på minst 2 minuter.

Försening = Verklig ankomst minus planerad ankomst

---

### Nyckeltal 2 – Framförhållning ny beräknad ankomsttid vid försening

**Beskrivning:** Andel försenade ankomster som fått en ny beräknad ankomsttid med godkänd framförhållning. Utfallet mäts i procent. Syftet med nyckeltalet är att följa upp om nya beräknade ankomsttider vid försening görs i god tid. Med ankomst åsyftas för resenärstrafik alla stationer där uppehåll görs, inklusive slutdestination. För godstrafik åsyftas platser där tåget har uppehåll för av- eller tillkoppling av vagnar, förarbyte samt slutdestination.

**Beräkning:** 
$$Utfall = \frac{\text{Antal första beräkningar för försenade ankomster med godkänd framförhållning}}{\text{Antal första beräkningar för försenade ankomster}}$$

Godkänd framförhållning = Framförhållning  $\geq$  försening  $\times$  1,5

Försening = Verklig ankomst minus planerad ankomst.

Notera:

- Endast ankomster med en försening på minst 5 minuter beaktas med undantag för pendeltåg i Stockholm och Västsverige där AmBer används. För dessa pendeltåg beaktas ankomster med en försening på minst 2 minuter.
  - Enskilda ankomster där annonseringstexten ”Invänta tid” har förekommit ingår inte i underlaget.
  - Försenade ankomster som saknar en ny beräknad ankomsttid beaktas inte.
-

### Nyckeltal 3 – Precision ny beräknad ankomsttid vid försening

Beskrivning: Andel försenade ankomster som fått en ny beräknad ankomsttid med godkänd precision. Utfallet mäts i procent. Syftet med nyckeltalet är att följa upp om nya beräknade ankomsttider har god precision.

Med ankomst åsyftas för resenärstrafik alla stationer där uppehåll görs, inklusive slutdestination. För godstrafik åsyftas platser där tåget har uppehåll för av- eller tillkoppling av vagnar, förarbyte samt slutdestination.

Beräkning: 
$$Utfall = \frac{\text{Antal första beräkningar för försenade ankomster med godkänd precision}}{\text{Antal första beräkningar för försenade ankomster}}$$

Godkänd precision = Framförhållning  $\geq$  precision  $\geq$  nedre avvikelse

Precision = beräknad försening minus (verklig) försening

(Verklig) försening (min)	2-5	6	7-10	11-15	16-20	21-30	31-45	46-59	60-69	70-
Godk. övre avvikelse (min)	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4
Godk. nedre avvikelse (min)	-2	-3	-4	-5	-6	-7	-8	-10	-12	-15

(Verklig) försening = Verklig ankomst minus planerad ankomst

Notera:

- Endast ankomster med en (verklig) försening på minst 5 minuter beaktas med undantag för pendeltåg i Stockholm och Västsverige där AmBer används. För dessa pendeltåg beaktas ankomster med en (verklig) försening på minst 2 minuter.
- Försenade ankomster som saknar en ny beräknad ankomsttid beaktas inte.

---

### Nyckeltal 4 – Framförhållning ändring av avgångsspår

Beskrivning: Andel avgångar som fått ett nytt annonserat avgångsspår med godkänd framförhållning. Utfallet mäts i procent. Syftet med nyckeltalet är att följa upp om spårändringar för avgående tåg görs i god tid.

Med avgång åsyftas för resenärstrafik alla stationer där uppehåll görs, inklusive stationen där resan startar. Nyckeltalet mäts ej för godstrafik.

I de fall flera spårändringar skett för en och samma avgång räknas enbart den sist utförda.

Beräkning: 
$$Utfall = \frac{\text{Antal annonserade spårändringar med godkänd framförhållning}}{\text{Antal annonserade spårändringar}}$$

(Godkänd framförhållning är framförhållning  $\geq$  10 minuter. Framförhållning = verklig avgångstid – tidpunkt spårändring)

---

#### Generella kommentarer

**Avgränsningar:** Arlanda Express och Inlandsbanan beaktas ej vid beräkning av nyckeltalen.

Ankomster och avgångar med okategoriserade tågsorter beaktas ej vid beräkning av nyckeltalen.

**Redovisning:** De olika nyckeltalen redovisas för varje aktör med trafikeringsavtal, per aktuella tågsorter. De tågsorter som redovisas är pendeltåg (AmBer), pendeltåg (Ej AmBer), övriga resenärståg och godståg om inget annat anges.

Postadress: Röda vägen 1, 781 89 Borlänge  
E-post: [trafikverket@trafikverket.se](mailto:trafikverket@trafikverket.se) Telefon: 0771-921 921