

Produkter og tjenester i Nødnett

---

# Produktvilkår Drift av kontrollrom

---

August 2017

# 1. Innhold

1. Innhold .....	1
2. Definisjoner .....	2
3. Om Drift av Kontrollrom .....	3
ServiceDesk.....	3
Alvorlighetsgrad og responstider .....	5
Eskalering av saker .....	6
Tjenestekatalog.....	6
Eksempler på klassifisering av alvorlighetsgrad .....	7
4. DSBs forpliktelser .....	8
5. Kundens forpliktelser .....	8
6. Bestilling av abonnement.....	9

## 2. Definisjoner

**Kontrollrom** er Kundens senter for å overvåke og styre driften av sentrale ressurser og prosesser i Nødnett. Også kalt kommunikasjonssentral, driftssentral eller operasjonssentral

**ServiceDesk** er 24/7/365 feilmeldingssenter i BTS/BDO og kontaktsted for Hovedkontakt

**Beredskapsvakt** er vaktordning hos BTS/BDO for mottak av tidskritiske henvendelser eksempelvis sperring av abonnement.

**Fleetmap** er en oversikt over Radioterminaler, talegrupper og ISSI nummer.

**Gazetteer** inneholder GAB som er offentlig register over Grunneiendommer, Adresser og Bygninger i Norge, samt lokal geografisk informasjon fra 110 sentralen

**Nedetid** er en planlagt eller ikke planlagt periode hvor hele eller deler av kontrollromsfunksjonaliteten er utilgjengelig. Planlagt nedetid kan være nødvendig ved for eksempel skifte av kritiske komponenter.

**Nøkkelsette** er å gi Radioterminalen basisfunksjonalitet i Nødnettet.

**Oppetid** er den tiden hele eller deler av Kontrollromsfunksjonaliteten skal være tilgjengelig. Normalt måleperioden for tilgjengelighet.

**Responstid** er den tid det tar fra en henvendelse skjer til behandling påbegynnes.

**Servicetid** er den tid avsatt for systemvedlikehold. Kan medføre redusert funksjonalitet og redundans i en på forhånd kjent periode.

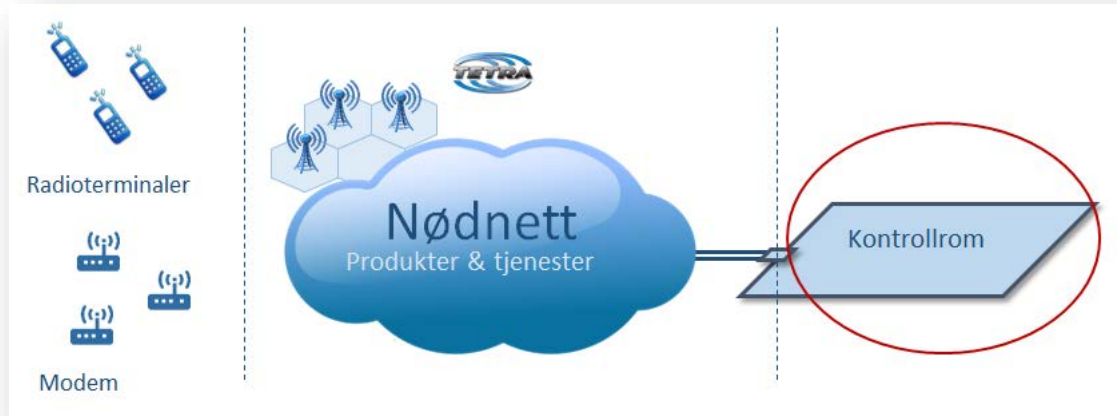
**Sikkerhet** er definert som «alt som påvirker sannsynlighet for at uønskede hendelser skal oppstå». Dette kan være ressurs- og kompetansetilgang, vaktordninger, fysisk sikring, miljø, logging, sporing, autorisasjonsstyring, samhandlingsrutiner, avtaler, dokumentasjon etc.

**Saksoppfølgingsystem** er BTS/BDOs system for alle henvendelser: <http://sak.nodnett.no>

For flere definisjoner se Abonnementsvilkår på nettsidene

### 3. Om Drift av kontrollrom

Abonnementet dekker krav definert i «Forskrift om driftsstøttetjenester til Nødnettutstyret ved brannvesenets nødalarmingsentraler og brannvesenet for øvrig». Det er bestemt at DSB skal levere driftsstøttetjenester til 110- sentralene.



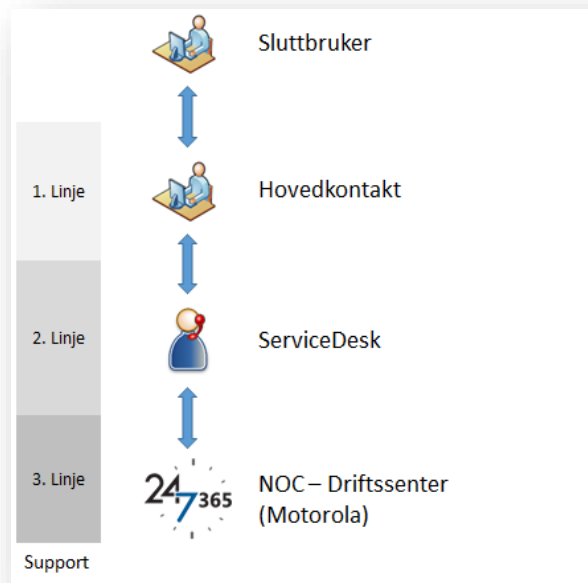
Abonnement skal sikre brukerstøtte og teknisk drift på de til enhver tid produksjonssatte Kontrollrom.

#### ServiceDesk

ServiceDesk leverer alle typer henvendelser relatert til abonnementet.

Åpningstider for ServiceDesk	
Normal åpningstid	Virkedager fra 08:00 til 15:00 (15:45 vinterhalvår)
Beredskapsvakt	Virkedager fra 15:00 til 08:00 (15:45 vinterhalvår)

Saksgang ved en henvendelse:



### 1. linje support (levert av kunde)

Kundens Hovedkontakt har ansvar for å tilby 1. linje support i sin egen organisasjon. Dersom en sak er av en slik art at den kan løses per telefon til BTS/BDO skal også dette skje i 1. linje supporten. Saker som løses i 1. linje support vil typisk være brukerfeil, påloggingsfeil og lignende. Saker som ikke kan løses i 1. linje eskaleres videre til 2. linje support (BTS/BDO) ved bruk av Saksoppfølgingssystem på web. Saker med alvorlighetsgrad 1 eller 2 skal i tillegg meldes på telefon (se alvorlighetsgrader i neste kapittel).

### 2. linje support

2. linje support omfatter generell problemløsning, infrastruktur og periferiutstyr. BTS/BDO vurderer hver enkelt sak og eskalerer eventuelt saker videre til 3.linje support. Ved løsning av en sak gjøres det en vurdering av BTS/BDO om løsningen innebærer en endring eller feilretting før saken løses og endringen utføres. Dette initiere en prosess for endringskontroll.

### 3. linje support

De fleste sakene løses av BTS/BDO i 1. og 2.linje, men noen saker må videresendes til tredjelinje support som leveres av Motorola, med underleverandører.

Med Nødnett prosjektet ble kommunikasjonsentralutstyr til alle landets 110- sentraler ferdigstilt. Basis abonnement "Drift av kontrollrom" inkluderer brukerstøtte, herunder første og andre linje support, samt tredjelinje support i garantitiden for utstyret. 3. linje support etter garantitiden er ikke inkludert i abonnementet og må legges til når garantitiden utløper for utstyret til den enkelte 110-sentral. Starttidspunktet for den enkelte 110- sentral vil derfor variere. Kostnaden for 3. linje service og support er angitt i prislisten på nodnett.no

Følgende områder håndteres av tredjelinje supportavtale, ICCS:

**Feilhåndtering:** Tilgjengelig kontaktpunkt for feilhåndtering 24/7 (Helpdesk), korreksjon av feil, håndtering av programvarefeil, håndtering av utstyrsfeil.

**Utstyrsreparasjoner:** Omfatter mottak av defekt utstyr og reparasjon av mottatt defekt utstyr og retur av reparert utstyr til kunden (Inkluderer ikke demontering og innmontering).

**Hastereparasjon av utstyr:** Forsendelse av erstatningsutstyr til Kunden og mottak av defekt utstyr og reparasjon av dette.

**Reservedelshåndtering:** Leverandøren har tilgjengelig et lager av forbruksdeler og har ansvaret for administrasjon, planlegging, dimensjonering og oversikt over lagerbeholdning. Bestilling, forsendelse og erstatning av reservedeler og forbruksdeler.

**Programvare feilretting:** Rettelser av rapporterte programvarefeil.

## Alvorlighetsgrad og responstider

Alvorlighetsgrad fastsettes i fellesskap mellom Kunden og ServiceDesk ved innmelding av sak. Skulle det oppstå uenighet vedrørende fastsettelse av alvorlighetsgrad eskaleres saken i henhold til eskaleringsrutiner. Henvendelser med alvorlighetsgrad 3 registreres i Saksoppfølgingssystemet og vil bli besvart i normal åpningstid. Hendelser med alvorlighetsgrad 1 eller 2 skal meldes på telefon. Er man usikker på alvorlighetsgrad skal saken meldes via telefon til ServiceDesk.

Henvendelser til ServiceDesk/ Beredskapsvakt ved BTS/BDO skal besvares innen følgende tider:

- På telefon i normal åpningstid                      Innen 30 sekunder
- På telefon til Beredskapsvakt                      Innen 60 sekunder
- Feil meldt i Feilhåndteringssystem    Innen 120 minutter  
Virkedager fra 08:00 til 15:00/15:45 (vinterhalvår)

Alvorlighets-grad	Prioritet
Nivå 1	Behandles som en kritisk hendelse med høyeste prioritet.
Nivå 2	Behandles som en hendelse med høy prioritet.
Nivå 3	Behandles som en hendelse med normal prioritet.

Alvorlighets-grad	Responstid	Midlertidig løsning	Feilstatus	Endelig løsning utstyr	Programvare
Nivå 1	20 minutter	3 timer for 95% av feilene 5 timer for 5% av feilene	Hver 24 timer frem til feilen er rettet	48 timer	96 timer
Nivå 2	40 minutter	48 timer	48 timer inntil feil er rettet	7 dager	21 dager
Nivå 3	24 timer	14 dager	Hver 14 dag inntil feil er rettet	2 måneder eller neste planlagte vedlikehold	Neste programvareoppdatering eller oppgradering

## Eskalering av saker

Saker vil hos DSB bli eskalert på følgende måte:

Eskaleringsnivå	Kontakt
1	Fagansvarlig teknikk
2	Leder BTS/BDO
3	Leder BTS/BDO og leder Teknisk drift
4	Enhetsleder DSB

Telefon til vakt: 69 20 41 51

Sak meldes via Saksoppfølgingssystem på web

## Tjenestekatalog

Tjenestenavn	Tjenesteoversikt
ServiceDesk	Å være et mottakssenter for alle typer henvendelser relatert til utstyr levert med Nødnettssystemet. Tjenesten inkluderer å motta, rette om mulig eller videresende saken til rette instans, følge opp og avslutte saken i samråd med den som meldte inn saken.
Drift og vedlikehold av nytt Brukerutstyr	ICCS/Vision servere, ICCS/Vision klienter, ICCS/ Vision brukeradministrasjon, Antivirus, Grensesnitt AFA og lydlogg, posisjonering, nettverksutstyr, SMS, e-post i Kontrollrom. Feilretting, inkl. utrulling av oppdateringer og skifte av hardware. Vedlikehold for å minske risikoen for framtidige problem og feil. Brukeradministrasjon av hvem som har tilgang til ICCS/Vision.
Overvåkning av brukerutstyr	Sentralisert overvåkning av alarmer og ytelse på Nødnettsutstyr og transmisjonslinjer for å bidra til å gi et stabilt og oppegående Kontrollrom og stabil tilkobling til Nødnett. Kontinuerlig overvåkning av: Servere (oppetid, disk-kapasitet, ytelse), kommunikasjonsutstyr og transmisjonslinjer
Brukerstøtte	Leveranse av hjelp for støtte ved feil, mangler og andre typer henvendelser som angår IT-tjenester eller IT-relaterte tjenester. Brukerstøtte på: ICCS/Vision klienter og servere og systemer
Oppfølging mot underleverandører	BTS/BDO vil følge opp saker mot Motorola og Frequentis
Kart og gazetter	Oppdatering av kart og Gazetter hvert kvartal. Forutsetter avtalt tid for oppdatering mellom BTS/BDO og 110 sentralen da BTS/BDO trenger tilgang til servere

## Eksempler på klassifisering av alvorlighetsgrad

### Operatørplasser

Eksempel på hendelser	Alvorlighetsgrad
Synkronisering mot AD ute av funksjon	Nivå 3
Synkronisering med Exchange ute av funksjon	Nivå 3
Mangler posisjonering på alle biler	Nivå 1
Operatørplass(er) er ute av funksjon, men bemanning kan benytte andre operatørplasser.	Nivå 2
Operatørplass(er) er ute av funksjon og bemanning har ingen alternative operatørplasser som kan benyttes.	Nivå 1
Arbeidsstasjon mangler utalarmering, kart eller Vision, men bemanning har alternative operatørplasser de kan benytte.	Nivå 2
Arbeidsstasjon mangler utalarmering, kart eller Vision og bemanning har ingen alternative operatørplasser de kan benytte.	Nivå 1
Lydlogg er ute av funksjon	Nivå 2
TMCS eller applikasjoner som kjører TMCS er ute av funksjon	Nivå 2

### Infrastruktur

Eksempel på hendelser	Alvorlighetsgrad
En eller flere Kontrollrom er ute av funksjon	Nivå 1
Det har oppstått UPS spenningsfeil	Nivå 1
Alle linjegransnitt mellom Kontrollrom og Nødnett er ute av funksjon	Nivå 1
Alle linjegransnitt mellom Kontrollrom og PSTN/ISDN/PABX for en spesifikk tjeneste (f.eks. 110) er ute av funksjon	Nivå 1
Tap av redundans i switch system	Nivå 2
Linjegransnitt mellom CR og Nødnett ute av funksjon	Nivå 2
Loggfunksjonalitet er ute av funksjon	Nivå 2
Rapporteringsfunksjonalitet er ute av funksjon	Nivå 3

### Nettverkstjenester

Eksempel på hendelser	Alvorlighetsgrad
Korruperte ruting tabeller	Nivå 1
Dekningsområde borte (Coverage area out)	Nivå 1
Grensesnitt mot Nødnett er borte / fungerer ikke (CLI)	Nivå 1



## 4.DSBs forpliktelser

DSB ved BTS/BDO skal;

- Tilstrebe at levert Nødnettutstyr er under kontinuerlig overvåkning med assosiert alarmering ved feilsituasjoner.
- Avgjøre om nye programvareversjoner for leverte løsninger skal installeres. Planlegge- og gjennomføre vedtatt oppdateringer.
- Registrere alarmer samt motta og behandle saker i Saksoppfølgingssystemet, samt sørge for at disse følges opp i henhold til driftsrutinene.
- Ivareta brukeradministrasjon for operatørplassene og leverte applikasjoner.
- Eskalere innmeldte saker i henhold til rutiner og prosedyrer
- Leverer 24/7/365 beredskapsvakt
- Videreformidle feil og mangler til 3. part, samt følge opp disse sakene.

## 5.Kundens forpliktelser

For å sikre en stabil drift skal Kunden:

- Sette seg inn i og følge de til enhver tid gjeldende Abonnementsvilkår på nettsidene.
- Gi 1. linje brukerstøtte til Brukere i egen virksomhet. Dette innebærer å hjelpe Bruker i praktisk bruk av Kontrollrom.
- Stille med følgepersonell ved behov for tilgang i forbindelse med feilretting.
- Tilstrebe at Kontrollrom har bemanning som har den nødvendige tekniske innsikt som kan bistå i lokal grunnleggende feilsøking. Feilsøking vil som oftest skje via telefon.
- Melde feil og andre aktuelle saker som gjør at kommunikasjonen med Nødnett ikke er som forventet. Hovedkontakt skal så langt det er mulig undersøke om feilen er kjent på forhånd og skal også undersøke om det gjelder flere operatørplasser / Kontrollrom.
- Fylle ut og forvalte lokale brukerdata-baser for de applikasjonene som er levert med Nødnett prosjektet (Telefonkataloger, "Fleetmap" etc.).
- Håndtere kassering eller destrusering av Brukerutstyr i henhold til Abonnementsvilkår.
- Informere aktuelt personell om administrative PC rutiner ved bruk av Kontrollrom utstyr;
  - Skjerm-sparer skal aktiveres og skal settes opp til å bruke påloggingspassord
  - Det er ikke tillatt å omgå fysiske eller administrative sikkerhetsmekanismer.
  - Det skal ikke brukes USB minnepenn på ICCS og MMS PC.
  - Informasjon som kan gi uvedkommende tilgang til systemer, Nødnett eller andre konfidensielle opplysninger skal ikke lagres lokalt på PC. Dette er typisk brukernavn, passord, konfigurasjonsfiler og PIN-koder.
  - Det skal ikke installeres programvare som ikke er lisensiert av eller på forhånd godkjent av DSB.
  - Brukerne skal oppbevare bærbar PCer, SIM-kort, smartkort/kodenøkler og passord på en forsvarlig måte.

## 6. Bestilling av abonnement

Før bestilling av Drift av Kontrollrom skal følgende være avklart;

- Verifisere at Kontrollromsløsninger kan driftes av BTS/BDO. Kun løsninger som er godkjent for drift av BTS/BDO kan driftes.
- At det hos Kunden er oppnevnt en;
  - Hovedkontakt
  - Tekniskansvarlig

Abonnement kan bestilles ved å fylle ut bestillingsskjema angitt på våre nettsider hvor man samtidig aksepterer de til enhver tid gjeldende Abonnementsvilkår.



Direktoratet for  
samfunnssikkerhet  
og beredskap

Avdeling for Nød-  
og beredskapskommunikasjon  
Postboks 2014  
3103 Tønsberg

Besøksadresse:  
Nydalen allé 37a  
0484 Oslo

Telefon 23 00 57 00

postmottak@dsb.no  
www.dsb.no

