

Produkter og tjenester i Nødnett

Produktvilkår Drift av kontrollrom

April 2018

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	9
5. Kundens forpliktelser	9
6. Bestilling av abonnement.....	10

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.

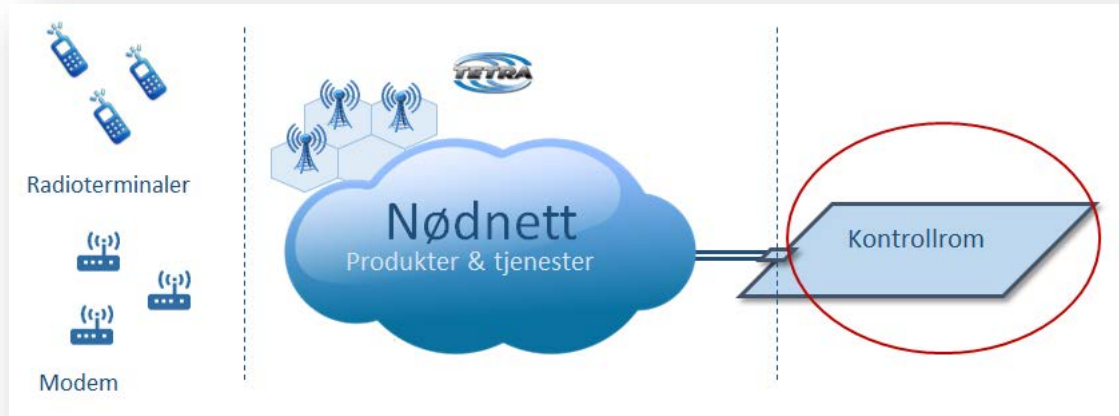
Sikkerhet er definert som «alt som påvirker sannsynlighet for at uønskede hendelser skal oppstå». Dette kan være ressurs- og kompetansetilgang, vaktordninger, fysisk sikring, miljø, logging, sporing, autorisasjonsstyring, samhandlingsrutiner, avtaler, dokumentasjon etc.

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.



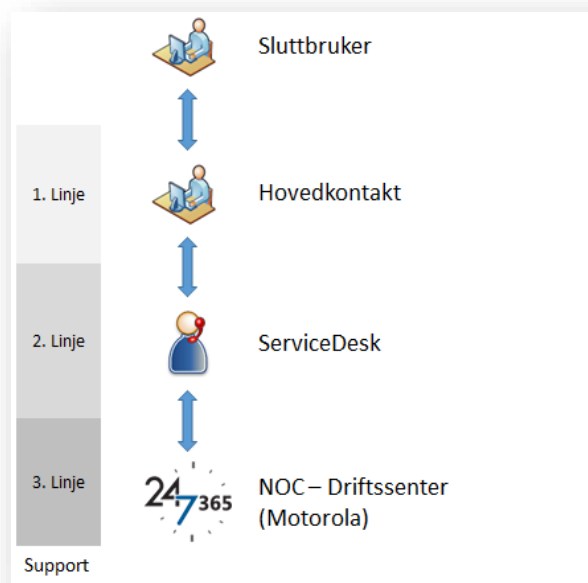
Abonnement skal sikre brukerstøtte og teknisk drift på de til enhver tid produksjonssatte Kontrollrom.

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).

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 Nødnett utstyr og transmisjonslinjer for å bidra til å gi et stabilt og oppegående Kontrollrom og stabil tilkobling til Nødnett. Kontinuerlig overvåkning av: Servere (opetid, 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. Bruk av uoriginalt utstyr

Driftsavtalen omfatter brukerstøtte og teknisk drift av kontrollrom på utstyr levert som en del av Nødnett leveransen, inkludert utstyr som er levert i ettertid og som er typegodkjent av DSB.

Kunden er selv ansvarlig for alle kostnader relatert til bruk, support og drift av utstyr som ikke er typegodkjent. Drift av slikt utstyr dekkes ikke av Driftsavtalen. Dersom Kundens bruk av slikt utstyr medfører feil på utstyr som er omfattet av avtalen vil BTS/BDO fakturere Kunden for utgifter til materiell og BTS/BDOs bruk av arbeidstid. BTS/BDO kan kreve at utstyr som forårsaker feil på utstyr som er omfattet av driftsavtalen erstattes av typegodkjent materiell.

Bruk av ikke-typegodkjent brukerutstyr i kundens anlegg gir ikke grunnlag for reduserte priser i driftsavtalen.

5.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.

6.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.
 - All form for utstyr, som ikke er en del av Nødnett leveransen, skal være avtalt og godkjent av DSB før det kobles til. Viser førøvrig til punkt 4 med hensyn til ansvar og kostnad.
 - Brukerne skal oppbevare bærbar PCer, SIM-kort, smartkort/kodenøkler og passord på en forsvarlig måte.

7. 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

