

Tjenestekatalog

*HDO – landsdekkende,
tilgjengelig og nyskapende*



Tjenestekatalog

Innhold

Tjenestekatalog.....	1
1 GENERELT OM TJENESTENE.....	3
2 BASISTJENESTER.....	3
2.1 Servicedesk (brukerstøtte).....	3
2.2 Drift og vedlikehold av utstyr knyttet til nødnett	4
2.3 Telefoni.....	5
2.4 Forvaltning, drift og vedlikehold av radioterminaler tilknyttet nødnett.....	6
3 TILLEGGSTJENESTER.....	8
3.1 Konsulentbistand.....	8
3.2 Sentralisert lydlogg.....	8
3.3 Tverrforbindelse til lokal PABX.....	10
3.4 Statistikk-løsning: CRR 2.0	10
3.5 Brukerstøtte av AMIS	11
3.6 Videoløsning: Hjelp 113 Video	12
3.7 Videoløsning: SMS til video	14
3.8 Akuttvarsling ved bruk av nødnett.....	15
3.9 Reserverløsning telefoni.....	17
3.10 Kurs og opplæring	19
3.11 Utleie	19

1 GENERELT OM TJENESTENE

HDO har et eier-, drifts- og forvaltningsansvar for brukerrelatert utstyr tilknyttet Nødnett i spesialist- og kommunehelsetjenesten. I dette ligger det at HDO har ansvar for å drifte kommunikasjonsløsningen som benyttes i alle landets legevaktsentraler, akuttmottak og AMK-sentraler, samt radioterminaler tilknyttet ambulansetjenesten, leger i vakt, sykehus og øvrige kommunale helsetjenester.

Tjenestene HDO leverer knyttet til drift av Nødnett er inndelt i Basistjenester og Tilleggstjenester. Basistjenester (ref. punkt 2 nedenfor) er HDOs standardtjenester, og hver av HDOs Kunder vil kjøpe og få tilgang til én eller flere av disse. Tilleggstjenestene (ref. punkt 3 nedenfor) er løpende eller oppdragsbaserte bestillingstjenester som HDOs Kunder kan bestille etter eget ønske/behov.

Tjenestene bestilles og leveres under de til enhver tid gjeldende Vilkårene som er tilgjengelig på HDOs nettside.

Denne avtalen er et ledd i det genuine samarbeidet mellom de regionale helseforetakene (og underliggende helseforetak), kommunene og HDO. Formålet med avtalen er å imøtekomme kravene i Akuttmedisinforskriften av 20. mars 2015 nr. 231, der det synes klart at samarbeidet mellom de nevnte parter må karakteriseres som et genuint administrativt samarbeid om de praktiske sidene ved det å tilby en nødmeldetjeneste. I dette så ligger det underforstått at det ikke vil være hensiktsmessig at hver enkelt kommune eller hvert enkelt helseforetak selv sørger for å organisere slike driftstjenester.

2 BASISTJENESTER

2.1 Servicedesk (brukerstøtte)

Tjenesten omfatter brukerstøtte fra HDOs driftssenter knyttet til Basistjenestene som nærmere beskrevet i punktene 2.2, 2.3 og 2.4 nedenfor, samt eventuelle Tilleggstjenester som beskrevet i punkt 3 i den grad det er relevant. Brukerstøtte omfatter blant annet:

- Generell informasjon om HDO, herunder tjenester, priser, bestilling mv.
- Informasjon om eget kundeforhold, tjenester, faktura, oppgraderinger og bestilling av nye tjenester mv.
- Support, telefonstøtte og problemløsning for feil og feilsituasjoner mv.
- Mottak av melding om feil samt endringsønsker og-behov.
- Oppdatering til Kunden på status for feilretting

Tjenesten omfatter også 1.linje support for tredjeparts applikasjoner der dette er spesifisert, slik at HDO vil melde ifra til tredjepart der HDO ikke har drifts- eller overvåkningsansvar.

Alle kundehenvendelser blir registrert, kategorisert og behandlet ut ifra type henvendelse.

HDOs driftssenter er tilgjengelig 24 timer i døgnet, alle dager i året, og kan kontaktes på følgende måter:

- **Telefon:** **61 18 28 00** alt. **08915**
- **E-post:** drift@hdo.no
- **Web:** <http://drift.hdo.no>

HDO skal levere tjenesten i samsvar med gjeldende Tjenestenivåavtale som er tilgjengelig på HDOs hjemmeside.

2.2 Drift og vedlikehold av utstyr knyttet til nødnett

2.2.1 Generelt

Tjenesten omfatter drift og vedlikehold av utstyr som kommunikasjonssentraler/kontrollrom (AMK-sentraler, akuttmottak og legevakter/legevaktsentraler) får tilgang til gjennom sin tilknytning til Nødnett. Dette omfatter blant annet:

- Drift og vedlikehold av servere og klientutstyr
- Utrulling av eventuelle programvareoppgraderinger
- Backup og evt. restore ved behov
- Sentralisert overvåkning av alarmer og ytelse (tilgjengelighet, diskkapasitet og ytelse)
- Drift og administrering av svitsjer og brannmurer (inkl. aksesslister, regelverk etc.) tilhørende kontrollrom
- Intern, vertikal e-post løsning integrert i radio- og telefonibetjeningen (ICCS) i kontrollrommene.
 - Drift og vedlikehold av servere og nettverkskomponenter tilhørende e-postløsningen.
 - Inngående, samt e-post på tvers av kontrollrom
- Sentralisert drift, support og overvåkning av sikkerhetsløsninger i nødnettleveransen
- Talemeldinger/Svartjenester
 - Innspilling av lydfil og konfigurering av tjenesten
 - Tilgang til standard svar- og ventemeldinger, samt muligheten for én unik permanent talemelding, og én unik ventemelding. Under spesielle omstendigheter (slik som ved kriser, epidemier etc.) kan Kunden bestille en midlertidig svarmelding som erstatter den faste svarmeldingen i tidsrommet.
 - Gjelder køer tilknyttet ICCS. Kunden har selv ansvar for det faglige innholdet i talemeldingen(e). Anbefalt maks lengde for svarmelding er 35 sekunder og for ventemelding 15 sekunder. Det er p.t. ikke anbefalt at det legges inn unike permanente talemeldinger på 116 117 kø.

Kunden kan også bestille ytterligere operatørplasser som en tilleggstjeneste gjennom HDO ved å sende forespørsel til HDO, som deretter vil utarbeide et tilbud. En operatørplass leveres med følgende:

- PC
- Mus
- Tastatur
- Hodesett
- Høytalere
- Fotpedal (ved behov)

Kunden må selv stå for skjerm med en minimumsoppløsning på 1920x1080 (FullHD).

HDO skal levere tjenesten i samsvar med gjeldende Tjenestenivåavtale som er tilgjengelig på HDOs hjemmeside.

2.3 Telefoni

HDOs ansvar og leveranser omfatter forvaltning og drift knyttet til fremføring av innkommende og utgående telefoni for AMK-, Legevaktsentralene og Akuttmottak. Dette inkluderer administrasjon av kø, telefonnummer og bestilling av linjer. Herunder håndterer og administrerer HDO ulike ruting scenarier, ved bortfall eller feil på en eller flere komponenter i leveransekjeden til et telefonanrop.

2.3.1 Drift av 113

HDOs ansvar og leveranser omfatter forvaltning og drift knyttet til fremføring av anrop til 113 for AMK-sentralene. Dette innebærer ruting av underliggende nummer, omlegging ved feil og bestilling av tjenester og linjer på vegne av AMK-sentralene.

HDO er SPOC (Single Point of Contact) mot underleverandører.

2.3.2 Drift av 116 117

HDOs ansvar og leveranser omfatter forvaltning og drift knyttet til fremføring av anrop til nasjonalt legevaktnummer, 116 117, for legevaktsentralene. Dette innebærer ruting av underliggende nummer, omlegging ved feil og bestilling av tjenester og linjer på vegne av legevaktsentralene. Videre administrerer HDO georuting til nasjonalt legevaktnummer.

HDO er SPOC (Single Point of Contact) mot underleverandører.

2.3.3 Drift av administrasjonsnummer

H HDOs ansvar og leveranser omfatter forvaltning og drift knyttet til fremføring av administrasjonsnummer for AMK-, legevaktsentraler og akuttmottak. Administrasjonsnummer er telefonnummer til alle køer som ikke mottar anrop fra 113 eller 116 117, og er levert av HDO.

HDO er SPOC (Single Point of Contact) mot underleverandører.

2.4 Forvaltning, drift og vedlikehold av radioterminaler tilknyttet nødnett

2.4.1 Generelt

Tjenesten omfatter leveranse av et valgfritt antall radioterminaler (inkludert batteri og lader) tilknyttet nødnett, samt forvaltning, drift og vedlikehold av radioterminalene. Kunder som kjøper tjenestene omtalt i punkt 2.2. vil også kjøpe tjenestene omtalt i dette punkt 2.3. Kunden kan imidlertid kjøpe tjenestene i dette punkt 2.4 uten å kjøpe tjenestene i punkt 2.2.

- Logistikk rundt bestilling, klargjøring og distribusjon av radioterminaler.
 - Logistikksystem for kontroll på distribusjon av radioterminaler.
 - Bestilling, mottak, forsendelse og distribusjon av radioterminaler til Kunden i henhold til vedtatt fordelingsplan/bestillinger.
 - Evt. nødvendige forsendelser i forbindelse med vedlikehold og reparasjoner.
- Programmering og aktivering av radioterminaler
 - Mottak av bestilte radioterminaler
 - Klargjøring og funksjonstest av radio til alle brukere i henhold til planverk.
 - Aktivering av radioterminal i nettverket.
 - Programmering av nye radioterminaler
 - Utlevering av radioterminaler til Kunden iht. til bestilling.
 - Oppgradering av programvare i radioterminaler når ny funksjonalitet innføres, eller vesentlige feil rettes i ny programvare på avtalt sted
- Vedlikehold og reparasjon av radioterminaler, inkludert:
 - Mottak av radioterminaler som skal repareres, byttes ut eller kasseres.
 - Reparasjon og reprogrammering av defekte radioer.
 - Evt. klargjøring og programmering av erstatningsradio
 - Sikre at radioterminalen er sikkerhetsmessig håndtert før videresending.
 - Videresende til aktuell samarbeidspartner for reparasjon, bytte eller kassering
 - Oppfølging mot leverandør og abonnent i henhold til innmeldte saker
- Periodisk utskifting av radioterminaler
 - Periodisk utskifting av radioterminaler (ca. hvert 6. år)
 - HDO vil til enhver tid tilstrebe at geografiske områder har så lik radioterminal som mulig for å sikre effektiv drift
 - HDO vil basert på erfaringer fra antall feil og observert slitasje på terminaler vurdere utskiftingshastigheten
 - HDO vil basert på teknologisk utvikling kontinuerlig vurdere sammen med brukermiljøene hvilken radioterminal som er best egnet for ulike bruksområder
 - Logistikkssystem for kontroll på distribusjon av radioterminaler.
 - Bestilling, mottak, forsendelse og distribusjon av radioterminaler i henhold til vedtatt fordelingsplan/bestillinger
 - Opplæringsmateriell og planer for opplæring på nye terminaltyper etter behov

- Brukeradministrasjon for god brukerkontroll og administrasjon av hvem som har tilgang til TETRA-nettet
 - Implementere og vedlikeholde egne talegrupper
 - Åpning eller stengning (midlertidig/varig) av tilgang til nødnett for radioterminaler iht. bestilling og prosedyre hvis tapt radioterminal.
 - Administrasjon av brukertilganger til TETRA-nettet
- Oppgradering, omprogrammering og feilretting av programvare i radioterminaler ved bruk av utplasserte programmeringsstasjoner («selvbetjening»)
 - HDO tilstreber å ha utstasjonert «selvbetjente» programmeringsstasjoner på AMK, ambulansestasjoner, større legevaktsentraler og/eller andre egnende lokasjoner avtalt med brukermiljøene.
 - Tjenestemottaker skal sørge for at radioterminaler tilknyttet Tjenestemottaker blir gjort tilgjengelige for Tjenesteleverandør når Tjenesteleverandør ber om dette. For legevaktsentraler inkluderer dette også radioterminaler som er bestilt av kommuner og «leger i vakt».
- Mottak av radioterminaler etter opphør av avtale.

Tjenesten inkluderer ikke:

- Garnityr (dette kan bestilles fra tredjepart).
- Bestilling og distribusjon av batterier etter at levetid er utgått på første leveranse.
- Bestilling, distribusjon og reparasjoner på tilleggsutstyr som monofoner, ørepropper, bærevesker, etc.
- Programmering av brukerstyrte fasiliteter og funksjoner (tillegg og endringer i Mine favorittgrupper og kontaktliste utenom planlagte oppgraderinger av programvare)
- Utskifting av defekte antenner og annet tilleggsutstyr som batterier, monofoner og ørepropper og lignende
- Gjenåpne tilgang for radioterminaler som er permanent sperret.

HDO skal levere tjenesten i samsvar med gjeldende Tjenestenivåavtale som er tilgjengelig på HDOs hjemmeside.

2.4.2 Tilleggsleveranser

I tilknytning til Tjenestene som omtales i kapittel 2.3.1 kan Kunden bestille følgende tilleggsleveranse:

- Ny radioterminal
 - Ved behov for økning av antall radioterminaler må dette bestilles som en tilleggstjeneste med en etableringskostnad pr enhet avhengig av radiotype. I prisen inngår standard utstyr som batteri og lader for håndterminal eller monteringssett med et display og kabelsett for bilradio, samt programmering og forsendelse pr post. Når tjenesten er betalt inngår disse radioterminalene inn i det til enhver tid gjeldende forvaltningsregime som omtalt i punkt 2.4.

3 TILLEGGSTJENESTER

3.1 Konsulentbistand

Tjenesten innebærer at Kunden kan bestille løpende spesialisert rådgivning, samt rådgivning rundt løsninger og systemer for nødmeldetjenesten. Dette kan typisk være i situasjoner hvor Kunden skal bygge om, flytte eller utrede nye behov for sitt kontrollrom, f.eks.:

- Rådgivning, planlegging og utvikling
- Utleie av ressurser
- Bistand rundt eventuelle anskaffelser
- Flytting av utstyr, installasjon, konfigurering og dokumentasjon
- Bindeledd mellom kunde og DSB og evt. andre relevante leverandører i situasjoner som krever diskusjoner og/eller spørsmål og svar mellom disse. Dette kan være situasjoner knyttet til anskaffelse av ekstra utstyr, flytting av utstyr, nedleggelse av kontrollrom
- Test av reserveløsninger på kontrollrom med innspill til lokale reserveprosedyrer. Oppfølging av avvik og igangsetting av forbedringstiltak tilknyttet teknisk løsning
- Bistand knyttet til lokale forhold som påvirker opplevd tjenestetilgjengelighet, slik som i tilfelle brann- og/eller vannskader, bortfall av strøm, kjøling etc.

HDO vil på forespørsel utarbeide et tilbud som viser en oversikt over antatt timeforbruk som Kunden må akseptere i forkant av oppdraget.

Spesielle vilkår:

- Dersom Kunden kjøper konsulentbistand på ubestemt tid, gjelder en gjensidig oppsigelsesrett på fjorten (14) dager for både HDO og Kunden.

3.2 Sentralisert lydlogg

3.2.1 Generelt

Tjenesten er løpende og innebærer en sentralisert løsning for lydopptak, og gir Kunden mulighet til å selv hente ut aktuelle lydlogger ved behov. Løsningen er ment å ivareta krav satt i Akuttmedisinforskriften §§ 12e, 13e og 20.

- Løsningen for lydlogg vil være tilknyttet Nødnett Helse sin sentrale kontrollromsløsning, CICCIS, lokalisert i sentral datahall. (Teknisk tilkoblet: ARIF grensesnitt.)
- Bestilling av tjenesten vil gjelde for alle operatørplasser på kontrollrommet. Dette gjelder også ved bestilling av nye operatørplasser.
- Løsningen for lydlogg vil logge alle samtaler på CICCIS som operatør deltar i.
- Løsningen for lydlogg vil logge A-nummer til innringer, klokkeslett og hvilken operatør som logges.
- Løsningen for lydlogg gir mulighet for å sette sammen flere samtaler til en hendelseslogg.
- Løsningen for lydlogg vil lagre data i datahaller som HDO disponerer og lagres i sentral backup.
- HDO vil overvåke og drifte løsningen.
- HDO vil sørge for lagring av lydfiler iht. akuttmedisinforskriften § 20:
- Oppbevaring av lydopptak vil oppbevares i tre år etter opptaksdato og deretter slettes.
- HDO vil oppbevare lagrede lydfiler i 3 år slik at de ikke kommer til skade eller blir ødelagt, og at uvedkommende ikke får adgang til dem.
- Løsningen for lydlogg ivaretar registrering av hvem som avspiller lydfiler og når dette utføres.
- Lydfiler kan anonymiseres for bruk f.eks. i opplæring etc.

Som forutsetning for å få tilgang til lydloggfiler må Kunden sørge for å få tilgang til programvaren «NICE Inform» lydlogg klient.

HDO leverer dette i VDI løsningen og sørger for at løsningen er sikkerhetsmessig håndtert. VDI-løsningen benytter VMware Horizon klient med 256 bits kryptering.

HDOs leveranse tilknyttet programvaren «NICE Inform» inkluderer:

- Oppfølging knyttet til installasjon av «NICE Inform»
 - HDO sender dokumentasjon til Kunden om tilkobling og bruk av VDI klient, «VMware Horizon», og lydloggklient, «Nice Inform».
- HDO vil administrere brukertilgang til «NICE Inform» lydlogg. 2 brukertilganger til Nice Inform er inkludert i oppstartskostnaden.
- HDO vil sørge for at lydloggfiler blir bevart kryptert inntil disse er overført og dekryptert i programvaren «Nice Inform» lydlogg klient for avspilling i VDI klient.
- HDO kan mot kostnad bistå ved uthenting av lydfiler dersom Kunden ber om dette.

Tjenester som ikke er inkludert:

- Kunden må selv sørge for linjeforbindelse fra Norsk Helsenett med tilstrekkelig kapasitet. HDO vil være behjelpelig med å beskrive hva som menes med tilstrekkelig kapasitet overfor Norsk Helsenett.
- Installasjoner for lokal klient inngår ikke, da denne vil være tilknyttet lokalt nettverk som HDO ikke har tilgang til. Dette må avklares med lokal IKT-tilbyder.
- Lagring av lydlogger lokalt for saksbehandling. Kunden har ansvaret for all håndtering av slik informasjon.

HDO skal levere tjenesten i samsvar med tjenestenivåavtalen slik de er tilgjengelig på HDOs hjemmeside.

Særskilte bestemmelser:

For kjøp av tjenesten «Sentralisert lydlogg» stilles følgende krav til Kunden:

Tjenesten «Sentralisert lydlogg» krever at det inngås databehandleravtale mellom HDO og Kunden

Som forutsetning for å få tilgang til lydloggfiler må Kunden sørge for å ha maskin og nettverk tilgjengelig for å få tilgang til programvaren «NICE Inform» lydlogg klient.

HDO leverer dette i VDI løsningen og sørger for at løsningen er sikkerhetsmessig håndtert.

- Løsningen for lydlogg forutsetter at linje/samband mellom Kunden og HDO benytter Norsk Helsenett sin linje/samband mot interne tjenester i helse.
- Kunden må selv sørge for å ha en nettverkstilkoblet PC for å benytte HDOs VDI, VMware Horizon klient og lydloggklient.
 - Tilkoblingen vil benytte 2-faktor autentisering med brukernavn/passord og SMS til oppgitt mobiltelefon slik at bruker og telefonnummer må være kjent mellom Kunden og Tjenesteleverandør.
- Krav til operativsystem på Kundens klient PC må være til enhver tid gjeldende supportert minimum Windows-versjon. HDO anbefaler pr. 2020.10.01 Windows 10.
- Kunden er selv ansvarlig for oppbevaring og håndtering av lydfiler som er overført til lokal pc hos Kunden. Kunden må selv, med jevne mellomrom, teste at det logges på operatørplassene.

3.3 Tverrforbindelse til lokal PABX

3.3.1 Generelt

Tjenesten gjelder for akuttmottak som har behov for å kunne ringe med internnumre mellom ICCS-operatørplasser og sykehusets telefoner. Linjen er også nødvendig for de akuttmottak som trenger å gjøre personsøk (calling) via sykehusets personsøkeranlegg.

Ved bestilling av tjeneste vil denne få tilgang til tjeneste 2.1. og 2.2 i HDO sin tjenestekatalog.

Tjenesten inkluderer:

- Teknisk bistand og koordinering i forbindelse med opprettelse av tverrlinje og konfigurering av CICCIS.
- Instruksjoner rundt konfigurering av telefoni plattformen (protokoll og oppsett som må benyttes)
- Overvåkning av aktiverte ICCS kort som benyttes av tjenesten.

Tjenesten inkluderer ikke:

- Innkjøp av hussentral eller maskinvare til denne.
- Konfigurering av hussentral

3.4 Statistikk løsning: CRR 2.0

3.4.1 Generelt

HDOs Statistikk tjenester er en løpende tjeneste som gir Kunden tilgang til HDOs statistikkverktøy for uttrekk av data fra Nødnett til bruk i statistikk. Tjenesten inkluderer:

- Tilgang til HDOs statistikkverktøy på web.
 - HDOs statistikkverktøy er sikret med 2-faktor autentisering.
- Mulighet for oppsett av filoverførings-kontoer (SFTP) i HDOs system for tilgang til egne data til videre bearbeidelse av Kunden eller Kundens 3.partsleverandør dersom HDOs statistikkverktøy ikke er dekkende for Kundens behov.
 - Data eksporteres i XML-format. Operatør (brukernavn ICCS) er fjernet som standard i uttrekk til 3. partleverandør. Dette kan aktiveres etter bestilling fra Kunden.

HDO statistikkverktøy gir tilgang på følgende type statistikkmoduler:

- Timestatistikk som viser gjennomsnittlig antall anrop pr. time i løpet av døgnet i den perioden Kunden har definert.
- Ukedagstatistikk som viser gjennomsnittlig antall inngående og utgående anrop fordelt pr. uke i den perioden Kunden har definert.
- Køstatistikk som viser antall anrop fordelt pr. kø i løpet av den perioden Kunden har definert, med grupperinger av samme type anrop.
- Svartider for AMK- og legevaktssentraler i henhold til kvalitetsindikatoren definert av Helsedirektoratet.
- Rådatauttrekk fra databasen til Excel for eventuell videre prosessering.
- Operatøroversikt som viser statistikk tilknyttet hver enkel operatør i den perioden Kunden har definert.
- Søk på telefonnummer som viser samtaledata tilknyttet det enkelte nummer.

- Statistikk som viser data om utalarmeringer for AMK-sentraler i den perioden Kunden har definert.
- Statistikk som viser data om trippelvarslinger for AMK-sentraler i den perioden Kunden har definert.
- Anrop pr dag som viser antall anrop, antall og andel besvarte anrop, samt gjennomsnittlig ventetid på publikumskøer (113, 116 117 og 8-sifret legevaktsskø) pr. dag i den perioden Kunden har definert.

Det er mulighet for å eksportere flere moduler til PDF og Excel.

HDO skal levere tjenesten i samsvar med gjeldende Tjenestenivåavtale som er tilgjengelig på HDOs hjemmeside.

Særskilte bestemmelser:

- Dersom HDOs statistikkverktøy ikke tilfredsstillter Kundens behov må videre bearbeidelse av data gjøres enten av en 3.partsleverandør, eller ved bruk av hensiktsmessige verktøy (excel, statistikkprogrammer etc.). Dette er Kundes ansvar.
- Kunden er også selv ansvarlig for å gi 3.partsleverandører tilgang til sine data.
- Ved avslutning av tjenesten vil HDO stoppe tilgang til HDO sitt statistikkverktøy, samt ett eventuelt uttrekk ut mot 3.parts leverandør.

3.5 Brukerstøtte av AMIS

3.5.1 Generelt

Tjenesten er en brukerstøttetjeneste for håndtering av henvendelser fra Kunden vedrørende tredjepartsproduktet «AMIS». Tjenesten innebærer at HDOs driftssenter vil være Kundens primære informasjons- og kontaktpunkt i forhold til AMIS og videreformidle feil til leverandøren.

- 24/7 Brukerstøtte
- Bistand til feilretting i AMIS
- Rådgivning
- Planlegging
- Bistand ved behov for endringer
- Bindeledd mellom kunde og leverandør i situasjoner som krever diskusjoner og/eller spørsmål og svar mellom disse.

HDO skal levere tjenesten i samsvar med gjeldende Tjenestenivåavtale som er tilgjengelig på HDOs hjemmeside.

Tjenesten inkluderer ikke:

- Forhåndsgodkjente endringer utført av superbrukere
- Drift/vedlikehold og administrasjon av AMIS, herunder server og klienter.
- Nødvendige Service og Support avtaler med leverandør (CSAM).

3.6 Videoløsning: Hjelp 113 Video

3.6.1 Generelt

Tjenesten tilbyr video som et supplerende beslutningsstøtteverktøy for operatører i akuttmedisinsk kjede. Videostrømmen blir opprettet fra en AMK- eller legevaktsoperatør til innringer, gjennom innringer sitt mobilkamera. Operatør sender ut en SMS med hyperlink for å initiere video, hvor innringer må godta deling av kamera.

Videostrømmen er kryptert fra innringer til operatør, og sender kun sanntidsvideobilde. Tjenesten tilbyr kun overføring av video, og lyd overføres via den opprinnelige telefonsamtalen mellom innringer og sentralen.

Det lagres ingen video, bilde eller pasientopplysninger i tjenesten.

Tjenesten er webbasert og er tilgjengelig på domener oppgitt i eget dokument for tekniske forberedelser.

3.6.2 Funksjoner

Under foreligger en kort beskrivelse av ulike funksjoner i tjenesten. Funksjonene administreres av lokal administrator hos de respektive brukersted av tjenesten.

Video

Tjenesten tilbyr video gjennom nettleser på innringers telefon inn til sentralen. Innringer må være tilknyttet mobil data eller Wifi for at videostrømmen kan opprettes.

SMS Tjeneste

Tjenesten baserer seg på en SMS-tjeneste for initiering av videosamtalen. SMS blir fremsendt til innringer, hvor en unik web-lenke gir mulighet til å opprette videostrømmen.

Nummeroppslag

Tjenesten tilbyr nummeroppslag som blir gjennomført ved at operatør sender ut SMS for initiering av videostrømmen.

Kartgrunnlag

Løsningen tilbyr mulighet til å vise kartgrunnlag for bruk sammen med informasjon fra innringers posisjonsdeling i tjenesten. Funksjonen med kartgrunnlag er valgfri, og må vurderes av hver respektiv enhet i akuttmedisinsk kjede som bruker tjenesten. Tjenesten er ment å supplere eksisterende IKT-tjenester. Den skal ikke brukes for å ta kritiske beslutninger. Kjørerrute til ulykkesstedet anses som en kritisk beslutning.

Deling av video (Medtitt)

Tjenesten tilbyr deling av video (medtitt) til predefinerte brukere i hvert kontrollrom. Deling av video muliggjøres gjennom at operatør inviterer en predefinert bruker som kan se inn på videostrømmen gjennom enten smarttelefon eller nettleser på en datamaskin.

3.6.3 Informasjon vedørende tjenesten

Under foreligger informasjon for bruk av tjenesten hos lokalt brukersted/kontrollrom.

- Behov for klient med internettilgang og minimum 1Mbit/s båndbredde.
- Tjenesten oppretter en separat videostrøm, uavhengig av eksisterende talestrømmer. Talestrømmene blir gjennomført og lagret på eksisterende tjenester som tidligere.
- HDO administrerer og oppretter følgende for brukerstedet:
 - Portal for det enkelte brukersted.
 - Administrasjonsbruker for det enkelte brukersted.
- Lokalt brukersted vil administrere og vedlikeholde lokale brukere.

3.6.4 Tekniske forberedelser

Tekniske forberedelser blir oversendt i eget dokument.

3.7 Videoløsning: SMS til video

3.7.1 Generelt

Ved behov for helsehjelp ringer publikum 116 117 eller 113 og kommer i telefonisk kontakt med en operatør hos legevakt- eller AMK-sentral. Opprettelse av videostrøm gjør at operatør ser det samme som innringer, noe som vil kunne bidra til å hindre misforståelser og gi operatør en riktigere forståelse av situasjonen.

Videostrømmen er kryptert og sender sanntidsvideobilde. Tjenesten tilbyr kun overføring av video, lyd overføres via den opprinnelige telefonsamtalen mellom innringer og sentralen. Video, bilde eller pasientopplysninger lagres ikke i tjenesten.

Tjenesten er webbasert og er tilgjengelig på personlige domener.

3.7.2 Funksjoner

Under foreligger en kort beskrivelse av ulike funksjoner i tjenesten. Funksjonene administreres av lokal administrator hos de respektive brukersted (AMK- / legevaktsentral) av tjenesten.

Video

Tjenesten tilbyr video gjennom nettleser på innringers telefon inn til AMK- / legevaktsentralen. Innringer må være tilknyttet mobil data eller Wifi for at videostrømmen kan opprettes.

SMS Tjeneste

Tjenesten baserer seg på en SMS-tjeneste for initiering av videosamtalen. SMS blir sendt til innringer, hvor en unik web-lenke gir mulighet til å opprette videostrømmen mellom innringer og operatør.

Transmed

Løsningen er integrert med Transmed, slik at operatør kan sende link for å starte videostrøm derfra.

Kartgrunnlag

Løsningen tilbyr mulighet til å vise kartgrunnlag for bruk sammen med informasjon fra innringers posisjonsdeling i tjenesten. Tjenesten er ment å supplere eksisterende IKT-tjenester. Den skal ikke brukes for å ta kritiske beslutninger. Kjørerrute til ulykkesstedet anses som en kritisk beslutning.

Deling av video (Medkikk)

Tjenesten tilbyr deling av video (medkikk) til både interne og eksterne. Med interne menes andre operatører ved samme sentral, og med eksterne må ressursene være lagt inn på forhånd. Deling av video til eksterne muliggjøres gjennom at operatøren inviterer den forhåndsdefinerte brukeren til å se inn på videostrømmen gjennom smarttelefon, ved å klikke seg inn på en link som blir tilsendt via SMS.

3.7.3 Informasjon vedørende tjenesten

Under foreligger informasjon for bruk av tjenesten hos lokalt brukersted/kontrollrom.

- Behov for klient med internettilgang og minimum 2.44Mbit/s båndbredde.
- Tjenesten oppretter en separat videostrøm, uavhengig av eksisterende talestrømmer.
- HDO administrerer og oppretter følgende for brukerstedet:
- Portal for det enkelte brukersted.
- Administrasjonsbruker for det enkelte brukersted.
- Lokalt brukersted vil administrere og vedlikeholde lokale brukere.

3.7.4 Tekniske forberedelser

Tekniske forberedelser blir oversendt i eget dokument.

3.8 Akuttvarsling ved bruk av nødnett

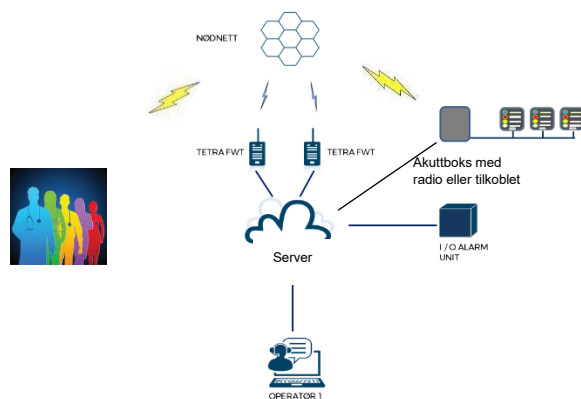
3.8.1 Generelt

HDO har i samarbeid med TC Connect AS heretter kalt leverandør, utarbeidet en teknisk løsning for direkte utalarmering av akutteam via Nødnett.

Det er inngått rammeavtale med leverandør som gir alle organisatoriske enheter der HDO har helt eller delvis driftsansvar rett til å gjøre avrop på rammeavtalen. Det er kunde som selv gjør avrop på rammeavtalen. HDO vil fungere som rådgiver for kunde, og være bindeledd mellom kunde og leverandør.

3.8.2 Beskrivelse av tjenesten

Løsningen består av server, operatørplasser, akuttbokser med alarmpanel og radioer tilkoblet Nødnett. Et antall alarmpanel kables til akuttboks. Denne kommuniserer mot server via Nødnett og/eller LAN.



Når alarmknappen aktiveres, viderefremidler alarmserveren utalarmeringen med informasjon om hendelsestype og sted til aktuelle radioterminaler. Alle radioterminaler som er med i hendelsen går automatisk over i forhåndsdefinert talegruppe som gir mulighet for samhandling.

Alarmknappene i alarmpanelene konfigureres individuelt for å gi informasjon om hendelse og sted, samt hvilket team som skal utalarmeres. De har indikasjon med lys som viser om de er operative, samt at utalarmeringen er sendt. I tillegg indikeres når alle utalarmerte radioterminaler har respondert.

Alle utalarmeringer overvåkes fra systemet og kan vises på en operatørplass. Her vises hvilke radioer som har mottatt alarmeringen og hvilke teammedlemmer som har respondert. Det vil også vises om det er radioer i teamet som er avslått. Operatør kan sende manuell utalarmering for å supplere utalarmert team eller for andre hendelser som krever manuell utalarmering.

3.8.3 Tjenester som inngår

Tjenesten omfatter forvaltning, drift og vedlikehold av radioterminaler tilknyttet løsningen.

- Programmering og aktivering av radioterminaler.
 - Programmering av radioer i akuttboksen tilknyttet løsningens sentralutstyr via nødnett.
 - Programmering av baseradioer tilknyttet løsningens sentralutstyr via nødnett.
- Bistand til konfigurering av løsningen sammen med leverandør ved installasjon.

HDO vil videreutvikle og forvalte rammeavtalen mot leverandør:

- Legge til rette for felles forvaltning og videreutvikling i et langsiktig perspektiv der nye tjenester og tjenesteområder kommer til, og eksisterende endres eller avvikles.
- Sette brukeren i sentrum og fremme god brukermedvirkning.
- Legge til rette for en profesjonell og enhetlig samhandling med leverandører og andre interessenter.
- Gjennomføre brukerforum for erfaringsutveksling og systemforvaltning
- Legge til rette at feil som blir oppdaget i IKT-løsningene håndteres effektivt og likt på tvers av kundene.
- Fremme gjennomføringskraft og legge til rette for rask og kontinuerlig videreutvikling, samt utnyttelse av framtidrettede løsninger og teknologi.
- Bistå mot leverandør angående garanti.
- Rådgiving ved anskaffelse og/eller videreutvikling av tjenesten.

3.8.4 Tjenester som ikke inngår

- Bestilling, drift og vedlikehold servere og klientutstyr, nettverkskomponenter og operatørplass(er) i løsningen.
- Installasjon av programvare på servere og konfigurasjon.
- Montering av akuttbokser og alarmknapper samt kabling til disse.
- Montering, kabling og konfigurasjon mot eksisterende knapper.
- Brukeropplæring av systemet.
- Brukerstøtte på applikasjonen levert i løsningen

3.9 Reserveløsning telefoni

3.9.1 Generelt

Tjenestens formål er å sikre en uavhengig reserveløsning for telefoni. Løsningen benyttes ved vedlikehold eller feil som trigges via automatisk/manuell omruting i telenettet. Løsningen kan også benyttes for telefoni ved reservelokasjoner.

3.9.2 Beskrivelse av tjenesten

Tjenesten sikrer reservetelefoner for kontrollrom eller reservelokasjoner. Løsningen er enkel å bruke, med lite krav til opplæring. Løsningen er basert på mobile enheter og er helt uavhengig av lokal infrastruktur. Løsningen kan enkelt medbringes om lokasjonen flytter eller at ordinær lokasjon må forlates midlertidig.

Standardisert oppsett for legevaktsentraler og akuttmottak. For AMK-sentraler eller større legevaktssentraler avtales antall køer nærmere.

Tjenesten leveres som en abonnements tjeneste fra HDO pr. operatørplass.

Løsningen leveres enten med smarttelefon (for legevaktsentraler og akuttmottak) eller med nettbrett for større legevaktsentraler og AMK-sentraler.

Smarttelefon:

Krever ingen lokal infrastruktur. Benytter mobildata og mobiltale. Hver operatørplass utstyres med en robust smarttelefon, som tåler desinfeksjonsmiddel og er støv- og vannresistent i henhold til IP67-standard. Enhetene leveres med lader og ekstra batteri. Enhetene har også flere mulige bruksområder, og kommer med noen helsefaglige applikasjoner installert. Enhetene kan også benyttes som MobilCCS ved behov. Enhetene sikres med mobilt management system (MDM).

Nettbrett:

Krever ingen lokal infrastruktur. Benytter mobildata. Hver operatørplass utstyres med et nettbrett med deksel og lader. Løsningen leveres med taleopptak/lydlogg. Enheten har også flere mulige bruksområder, og kommer med noen helsefaglige applikasjoner installert samt er sikret med mobilt management system (MDM).

Løsningen baserer seg på skybasert IP-PABX/Callsenter løsning med køer på innkommende samtaler.

3.9.3 Tjenester som inngår

- Veiledning og oppstartssamtale
- Leveranse av konfigurert løsning
- Opplæringsmateriell
- Enhets utstyr (med unntak av headsett) leveres av HDO og eies av HDO
- Reserveenheter, som konfigureres/provisjoneres, sendes ut ferdig for bruk ved behov for å bytte enheter.
- Drift og support (08915/drift@hdo.no)
- Forvaltning i form av firmware oppdatering og OS oppdatering på endeutstyret
- Mobile enheter sikres med Endpoint Management (MDM)
- HDO fornyer enheter ved behov

3.9.4 Tjenester som ikke inngår

- Intern infrastruktur (ikke behov for dette)
- Headsett til operatørene

3.9.5 Mulige tilleggstjenester på forespørsel

- Taleopptak/Lydlogg (Standard på AMK løsningen)
- Tidsstyring
- Talemeldinger
- Andre svarsteder
- Statistikk

3.10 Kurs og opplæring

For informasjon om gjeldende kurs innen kontrollromsløsningen og for radioterminaler henvises det til <https://www.hdo.no/opplaring>. Her vil man finne til enhver tid oppdatert kurskatalog og kurskalender.

3.11 Utleie

3.11.1 Generelt

HDO tilbyr utleie som angitt i kapitlene nedenfor. Leien avtales fra gang til gang.

3.11.2 Utleie av klassesett for radioterminaler

Tjenesten inkluderer utleie av klassesett av på inntil 10 radioterminaler, og omfatter:

- Klargjøring av radioterminaler inkl. konfigurering av radioterminaler og pakking av klassesett
- Forsendelse av klassesett til avtalt sted
- Mottak av utstyr etter øvelse/opplæring
- Support under kurs/øvelser ved feil på radioterminaler
- Pakkelapp for retur av klassesett etter endt opplæring/øvelse
- Abonnementskostnad til DSB for radioterminal

Tjenesten inneholder ikke omkonfigurering og endringer som skjer pga. manglende eller feil underlag fra Kunden, samt transportkostnader i denne forbindelse.

Særlige bestemmelser:

- Ved behov for større antall radioterminaler enn 10, kan Kunden ta kontakt med HDO.
- Dersom radioterminalene ikke returneres til HDO som instruert vil det påløpe en tilleggsavgift. Skader på og/eller tap av HDOs utstyr skal dekkes av Kunden.

3.11.3 Utleie av klasserom

Utleie av Klasserom på Gardermoen utstyrt med 9 operatørplasser og 1 instruktørplass.

Hver plass er utstyrt med:

- PC og skjerm for nødnettssystemet
- Skjermer for integrasjon mot AMIS/Transmed på det ene klasserommet
- Mus/tastatur
- Fotpedal
- Hodesett
- Høytalere
- Kontorrekvisita

Leie av klasserom inkluderer enkel lunsj og tilgang til kaffe/te.

Særskilte bestemmelser:

Skader på og/eller tap av HDOs utstyr skal dekkes av leietaker. Leietaker er ansvarlig for å etterlate lokalene ferdig ryddet og klart til neste leietaker.

3.11.4 Utleie av instruktør

Tjenesten omfatter leie av instruktør med instruktøropplæring og kompetanse på siste gjeldende programvareversjoner for både ICCS og radioterminaler. Leie av instruktører tilbys eksternt eller i HDOs klasserom.

Leie av utstyr inngår ikke i tjenesten.

3.11.5 Utleie av møterom

Tjenesten omfatter leie av møterom på Gardermoen med maksimal kapasitet på 10 personer.

Møterommet er utstyrt med:

- Prosjektor
- Lerret
- Whiteboardtavle
- Internett-tilknytning
- Kontorrekvisita

Leie av møterom inkluderer enkel lunsj og tilgang til kaffe/te

Særskilte bestemmelser:

- Skader på og/eller tap av HDOs utstyr skal dekkes av leietaker. Leietaker er ansvarlig for å etterlate lokalene ferdig ryddet og klart til neste leietaker.