

# Tjenestebeskrivelse

## Bilag 1.2.3

### HDO – Drift og vedlikehold av utstyr knyttet til nødnett for Legevaktsentraler

Versjon 1.0

<b>Dokumentstatus</b>			
<b>Versjon</b>	<b>Status</b>	<b>Ansvarlig</b>	<b>Dato</b>
<b>1.0</b>	<b>Godkjent</b>	Avdelingsleder Kunde- og tjenesteforvaltning	01.02.2017

## 1 Generelt

HDO – Drift, vedlikehold og brukerstøtte av utstyr knyttet til nødnett for legevaktsentraler er en samling av enkelttjenester eller funksjoner som alle legevaktsentraler knyttet til nødmeldetjenesten i Norge får tilgang til gjennom sin tilknytning til det nye digitale nødnettet.

## 2 Tjenester som inngår

I tjenesten «HDO – Drift og brukerstøtte av utstyr knyttet til nødnett» vil du som Tjenestemottaker få tilgang til:

### **Drift og vedlikehold av servere og klientutstyr**

- Utrulling av programvareoppgraderinger
- Backup og evt. restore ved behov

### **Sentralisert overvåking av alarmer og ytelse (tilgjengelighet, diskkapasitet, ytelse)**

### **Drift og administrering av svitsjer og brannmurer tilhørende kontrollrom i ny Nødnettsleveranse**

- Svitsjer
- Brannmurer (inkl. aksesslister, regelverk etc)

### **Intern, vertikal e-post løsning integrert i radio og telefoni betjeningen (ICCS) i kontrollrommene.**

- Drift og vedlikehold av servere og nettverskomponenter tilhørende e-post løsningen.
- Inngående, samt e-post på tvers av kontrollrom

### **Drift av 116117**

HDO har driftsansvar for 116 117-løsningen i operativ drift. HDO har følgende primæroppgaver:

- Tilordne nummerserier i legevaktsentraler i nødnett for å kunne håndtere 116117.
- Konfigurere ICCS slik at det kommunevis kan taes ut statistikker.
- Konfigurere ICCS slik at alle kommuner samles i en felles svarkø i GUI.
- Administrere og vedlikeholde Web-portalen «Sketchacall» for generell anrops ruting av 116117 samt sørge for at anrop rutes til reserveløsning eller annen legevaktsentral ved feil.
- Fortløpende endre oppsett i Sketchacall når nye LV-sentraler inngår i nødnett

De enkelte LV-sentraler henvender seg til HDO som har døgntjeneste med ansvar for å håndtere feil m.a. knyttet til nasjonalt legevaktnummer.

HDOs drift og brukerstøtte nås på følgende nr.

- **08915**

HDO tar evt. videre kontakt med Telenor vaktentral ut fra hva som er feil. Imidlertid er det viktig å skille mellom ulike funksjoner, og hvem som har driftsansvar. Dette er omtalt nedenfor.

Se ellers vedlegg «Spesifikasjon - drift av 116117» nedenfor.

### **Talemeldinger / svartjenester:**

Innspilling av lydfil, og konfigurering av tjenesten.

#### **Permanent svarmelding:**

For eksempel:

*«Velkommen til (navn) legevakt. Vi gjør oppmerksom på at samtalen vil bli tatt opp. Dersom liv og helse er i fare, ring 113, hvis ikke vent på svar. Vi vil hjelpe deg så raskt vi kan»*

*«Velkommen til xxx legevakta; Vent på svar»*

Talemeldingen bør ikke være over ca 35 sekunder lang. Lange talemeldinger kan gi en stille periode før innringer får svar/ringelyd, og bør unngås så langt det er mulig.

#### **Ventemelding:**

Alle kontrollrom kan bestille en unik «ventemelding» dersom de har noen spesielle ønsker som ikke dekkes av normal ventemelding. Talemeldingen bør være kort, og ikke over 15 sekunder.

Ventemelding kan for eksempel være dersom kontrollrommet har informasjon som er spesifikk for akkurat det kontrollrommet som de ønsker at skal gjentas mens innringer venter på svar. Talemeldingen som ligger som standard de fleste steder i dag er: *«Ikke legg på, vi svarer deg så fort vi kan»*.

#### **Spesielle behov:**

Ved spesielle behov kan et kontrollrom bestille en midlertidig ny permanent talemelding. Dette er en melding som ikke er ment å erstatte den vanlige faste talemeldingen, men benyttes i ekstraordinære situasjoner som vil vare over litt lengre tid. Denne erstatter da den vanlige faste talemeldingen i tidsrommet. For eksempel ved kriser, influensaepidemier etc. HDO må dersom dette er ønskelig, få tilsendt tekst som skal leses inn, eller en lydfil som kan legges inn på ICCS.

### **Sentralisert drift, support og overvåkning av antivirusløsning i nødnettleveransen**

- Kontinuerlig drift og overvåkning av McAfee antivirussystem
- Distribusjon av nye patternfiler
- Nødvendige tiltak ved evt. virusutbrudd

### **Feilretting**

### **Brukerstøtte**

### 3 Systemmessige eller andre krav

#### Talemeldinger / svartjenester:

- Hvert kontrollrom kan kun ha én unik permanent talemelding, og én unik ventemelding.
- Kontrollrommet har selv ansvar for det faglige innholdet i talemeldingen(e).
- Det er p.t. ikke anbefalt at det legges inn unike permanente talemeldinger på 116117 kø. Innringer blir ivaretatt av svarmeldingen til 116117, og det er derfor ikke behov for mer svarmelding før innringer kommer i kø på legevakten.
- Gjelder køer tilknyttet ICCS.

### 4 Tjenester etc. som ikke inngår

- Forhåndsgodkjente endringer utført av superbrukere
- Lokalt vedlikehold av Amis og Transmed
- Lokal lydlogg
- Lokal PABX
- Telefonilinjer
- Drift/vedlikehold og administrasjon av lokalt nettverksutstyr
- Drift og overvåkning av Tetra nettverket (radiosamband)
- Utgående e-post fra kontrollrom til ekstern mottaker
- Drift og vedlikehold av eksisterende e-post løsninger
- Drift/vedlikehold av eksisterende antivirusløsninger

## Spesifikasjon – drift av 116117



### Drift av sentralisert løsning for felles legevaktsnummer 116117.

Når det gjelder den tekniske løsningen for nasjonalt legevaktsnummer, ble Telenor etter en anbudskonkurranse i 2011 valgt som leverandør. Avtalen omfatter ruting av 116117-anrop fram til tilhørende legevaktsentraler, samt driftsavtale knyttet til løpende telefonkostnader og tilgang til feilmelding/feilretting 24/7.

Ordningen skal medføre levering av ruting av anrop i telenettet, slik at publikum og andre ved hjelp av det 6-sifrede nummeret 116117 skal kunne ringe og nå frem til betjent legevaktsentral for det aktuelle geografiske området en befinner seg i.

### ANROPSRUTING/-DIRIGERING

Anrop skal vanligvis bli rutet til den legevaktsentralen som dekker det området innringer befinner seg i (områdedirigering). Når man ringer til 116 117 blir man møtt av en standard talemelding på norsk der det også kan velges engelsk meny. Det er også planlagt innføring av samisk meny i løpet av september 2015.

Anrop som områdedirigeringen i telenettet ikke klarer å finne rette kommune eller fylkesinformasjon på, blir satt til en avviks-/*«default»*-løsning (meny-løsning) hvor innringer selv kan taste seg fram til ønsket legevaktsentral. Dette skjer dersom geografisk informasjon eller adresseinformasjon mangler.

Det gjøres rede for de ulike løsningene nedenfor.

### OMRÅDEDIRIGERING AV FASTNETTANROP

Ruting av samtaler i fastnett (inkl. IP (data)-telefoni) baserer seg på oppslag i statiske nummer-serietabeller basert på fylkestilhørighet - og for Telenors nummerserier; kommunetilhørighet.

Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom - tidligere Post & Teletilsynet) har tildelt nummerserier til teleoperatørene hvor nummerseriene er tilknyttet fylke.

Telenor har i tillegg fordelt sine nummerserier på kommunenivå og har holdt på denne strukturen fra Televerkets tid til i dag.

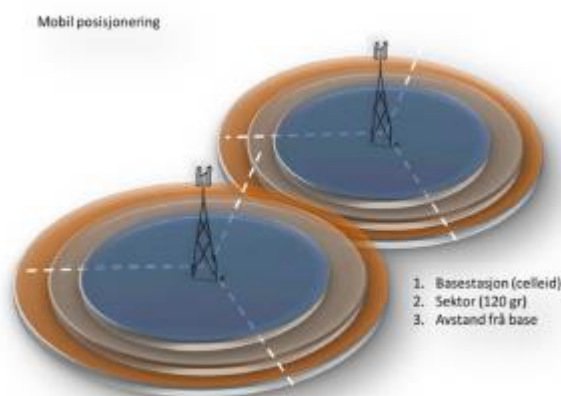
Andre operatører har vanligvis ikke findelt sine nummerserier til kommunenivå, og for disse forholder Telenor seg til Nkom sin fylkesinformasjon pr. nummerserie.

- For fastnummer tilhørende Telenors tildelte nummerserier vil områdedirigeringen rute anropet til korrekt kommune
  - unntatt for abonnenter som har flyttet sitt nummer til annen kommune (åpnet for dette fra 2007).
- For fastnummer tilhørende andre operatørers tildelte nummerserier har vi kun Fylkestilhørighet og Telenor har valgt å sette anropet til den mest folkerike kommunen i fylket og dermed den LV-sentral som betjener denne.
- Nummer som er portert (flyttet) fra en operatør til en annen blir fremdeles rutet i henhold til opprinnelig nummerserietilhørighet.
  - «Langt levende» nummer fra Televerket (eller som først ble tildelt fra Telenor sine nummerserier) har altså kommunetilhørighet selv om det senere er portert til en annen operatør.
- I 2007 åpnet Nkom for at fastnummer kan flyttes mellom fylker. Slike «geo-porterte» nummer blir rutet i henhold til opprinnelig nummerserietilhørighet og vil således rutes til den kommunen dette nummeret har tilhørighet til.
- IP-anrop vil fungere som fastanrop og rutes i henhold til opprinnelig nummerserietilhørighet (unntatt ved styrt nummervisning)

### OMRÅDEDIRIGERING AV MOBILANROP

Ruting av samtaler i mobilnett baserer seg på oppslag om hvor kunden faktisk befinner seg ved hjelp av sanntidsinnhenting av informasjon fra mobilbasestasjonen som er brukt. Oppslaget resulterer i informasjon om hvilken kommune anropet kommer fra.

- Posisjoneringens kvalitet varierer pga. forskjellig teknisk utstyr på basestasjonene og tettheten på basestasjoner i området. De fleste antennene detekterer retningen til mobiltelefonen og kan beregne avstanden til den. Denne informasjonen kombineres med en grov kartskisse.
- Mobilmasten angir ved hjelp av beregning hvilken kommune anropet sannsynligvis kommer fra.
- Telenor innhenter sanntidsposisjoneringsinformasjon (kommunenavn) fra de tre mobiloperatørens databaser
  - Telenor Mobil
  - NetCom
  - Network Norway
- 1-2 % av alle mobilanrop vil selv ved vanlig trafikkhåndtering ikke bli posisjonert
  - avhengig av god ytelse fra alle tre operatørens trafikk-databaser
  - databaseforespørsel avbrytes etter 9 sekunder (oppleves som 9 sekunder med stillhet)



### **LV-SENTRAL MED NØDNETT**

Når LV-sentralen benytter nødnett kontrollromsutstyr, vil all feilmelding gå til HDO 24/7 som håndterer feilen og iverksetter tiltak.

### **LV-SENTRAL UTEN NØDNETT**

Der LV-sentralen ikke er tilknyttet kontrollromløsningen til det nye digitale nødnettet vil følgende gjelde:

1. Telefonlinjer og telefonsentral (pabx) er kommunens ansvar. I noen LV-sentraler er det opprettet serviceavtaler knyttet til dette, andre har det ikke.
2. For feil i selve telenettet eksternt – vanligvis Telenor – kontakt feilmeldingen.
3. 116 117 og ruting til underliggende telefonnummer kan håndteres og sjekkes av HDO, herunder å flytte 116 117 anrop til annen LV-sentral i tråd med kommunens beredskapsplan.

## **VURDERING AV TYPE FEIL**

Før en feil meldes videre til HDO, er det viktig å vurdere om feilen kan skyldes lokalt teknisk utstyr i kommunen, eller om kommunens teleoperatør kan ha problemer.

Lokal feil i hussentral e.l. og for nummerserier som tilhører andre operatører enn Telenor, må meldes av kommunen/LV-sentralen på samme måte som før nasjonalt legevaktnummer ble etablert.

Dersom feil meldes ukritisk videre til HDO, vil HDO trenge tid på feilsøking før man evt. kommer fram til at feilen sannsynligvis ligger i lokalt eller hos en annen operatør.

HDO vil kunne hjelpe til med omruting av 116 117 til annen LV-sentral hvis det er nødvendig for å ivareta kommunens beredskapsplikt.

Kort oppsummert kan vi si at i tjenesten «Drift av sentralisert løsning for felles legevaktsnummer 116117» vil Tjenestemottaker få tilgang til:

- Ruting av telefonnummer
- Brukerstøtte
- Feilmelding og oppfølging

## **HVILKE OPPLYSNINGER INNHENTES OG MELDES VIDERE**


Når kommunen eller LV-sentralen ringer og melder problem/feil, søker man å få mest mulig klarhet i problemet.

Det er utarbeidet en sjekkliste til dette formål. Se siste side.

## **Systemmessige eller andre krav**

Her henvises det til informasjon om 116117 sendt ut av Helsedirektoratet; «**150822 Infohefte Etablering og drift av nasjonalt leevaktnummer 116117**».

**Sjekkliste ved feil knyttet til telefoni:**

SJEKKLISTE VED FEIL KNYTTET TIL TELEFONI		
<i>Melding fra:</i>	<i>Kommune:</i>	<i>LV-sentral:</i>
<i>Utsjekkes:</i>	<i>Funn:</i>	<i>Kommentarer</i>
Hvilket telefonnummer (LV-nummer) gjelder problemet?		<i>Hvilken LV-linje er problemet knyttet til</i>
Kontaktpunkt til kommunen/LV-sentralen – tlf. nummer, navn og evt. e-post		<i>Tlf. nummer eller epost</i>
Hva og hvordan arter problemet seg		<i>Beskrives gjennom intervju: kommer ikke innringer igjennom, er det opptatt, ikke svar, rutes man feil. Notér innringers nummer og tid for anropet som feilet."</i>
Feilmelding må inneholde: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Innringers nummer</i></li> <li>• <i>Tid for anrop</i></li> <li>• <i>Hva gikk galt</i></li> </ul>		<i>LV-sentralen kan også testringe for å få frem konkrete eksempler på feil med nummer, tid og beskrivelse</i>
Spesielle forhold knyttet til aktiviteten pr. nå		<i>Har det vært problem med telefonsentral /ICCS/ telesamband/strøm/evt. annet</i>
Annen aktuell informasjon		<i>Bruk om nødvendig flere sider/vedlegg</i>
Andre feil knyttet til huselefonentral / ICCS		<i>Lokale feil i hussentral el.l. må meldes av kommunene på samme måte som før <u>Nasjonalt legevaktnummer</u> ble etablert; til "hussentral-tekniker"/samarbeidspartner eller teleoperatøren nummerserien tilhører.</i>