

Tjenestebeskrivelse

Bilag 1.2.1

HDO – Drift og vedlikehold av utstyr knyttet til nødnett for AMK-sentraler

Versjon 1.0

Dokumentstatus			
Versjon	Status	Ansvarlig	Dato
1.0	Godkjent	Avdelingsleder Kunde- og tjenesteforvaltning	01.02.2017

1 Generelt

HDO – Drift, vedlikehold og brukerstøtte av utstyr knyttet til nødnett er en samling av enkelttjenester eller funksjoner som alle AMK-sentraler 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 overvåkning 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 113

RHFene eier abonnementene til ICCS og reserveløsning

HDO er SPOC mot Telenor på vegne av kundene (bortsett fra AMK Ullevål)

- Linjer
- Nummere
- Tjenester (dobbel tilknytning, Vipnett hovednummer)
- Prosedyrer

HDO på vegne av kunden foretar alle bestillinger av linjer og tjenester og drifter løsningene.

Avtale: Hinas avtalen

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

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