

Tjenestebeskrivelse

Bilag 1.2.2

HDO – Drift og vedlikehold av utstyr knyttet til nødnett for akuttmottak

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 akuttmottak 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

Sentralisert drift, support og overvåking av antivirusløsning i nødnettleveransen

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

Talemeldinger / svartjenester:

Innspilling av lydfil, og konfigurering av tjenesten.

Permanent svarmelding:

For eksempel:

«Velkommen til xxx akuttmottak; 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.

Feilretting

Brukerstøtte

3 Systemmessige eller andre krav

Talemeldinger / svartjenester:

- Hvert kontrollrom kan kun ha èn unik permanent talemelding, og èn 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
- 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