

Tjenestebeskrivelse

Bilag 1.3

HDO – Forvaltning, drift og brukerstøtte av radioterminaler tilknyttet nødnett

Versjon 1.0

Dokumentstatus			
Versjon	Status	Ansvarlig	Dato
1.0	Godkjent	Avdelingsleder Kunde- og tjenesteforvaltning	05.04.18

1 Generelt

HDO – Forvaltning, drift og brukerstøtte av radioterminaler tilknyttet nødnett består av en samling av enkelttjenester og funksjoner som alle brukere av radioterminaler knyttet opp mot det digitale nødnettet i Norge får tilgang til.

2 Tjenester som inngår

I tjenesten «HDO – Forvaltning, drift og brukerstøtte av radioterminaler tilknyttet nødnett» vil Tjenestemottaker få tilgang til:

Basistjenester

- **Logistikk rundt bestilling, klargjøring og distribusjon av radioterminaler.**
 - Logistikkssystem for kontroll på distribusjon av radioterminaler.
 - Bestilling, mottak, forsendelse og distribusjon av radioterminaler 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 i henhold til prosedyre
 - Programmering av nye radioterminaler
 - Utlevering av radioterminaler til abonnement iht til bestilling og prosedyrer.
 - Oppgradering av programvare i radioterminaler når ny funksjonalitet innføres, eller vesentlige feil rettes i ny programvare på avtalt sted
- **Vedlikehold og reparasjon av radioterminaler**
 - 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 Tetranettet**
 - Implementere og vedlikeholde egne talegrupper
 - Åpning eller stengning (midlertidig/varig) av tilgang til nødnettet for radioterminaler iht bestilling og prosedyrer
 - Administrasjon av brukertilganger til Tetranettet
- **Brukerstøtte**

- **Oppgradering og omprogrammering av radioterminaler ved bruk av utplasserte programmeringsstasjoner («selvbetjening»)**
 - Oppgradering av programvare i radioterminaler når ny funksjonalitet innføres, eller vesentlige feil rettes i ny programvare ved bruk av utplasserte programmeringsstasjoner («selvbetjening») HDO tilstreber å ha utstasjonert «selvbetjente» programmeringsstasjoner på AMK, ambulansestasjoner, større legevaktsentraler og/eller andre egnede lokasjoner avtalt med brukermiljøene

Tilleggstjenester

- **Oppgradering og omprogrammering av radioterminaler lokalt hos sluttbruker**
 - Oppgradering av programvare i radioterminaler når ny funksjonalitet innføres, eller vesentlige feil rettes i ny programvare utført av HDO personell (eller underleverandør utpekt av HDO) lokalt hos sluttbruker
- **Ny radioterminal**
 - Ved behov for økning av antall radioterminaler må dette bestilles som en tilleggstjeneste med en kostnad 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. Kostnaden kan innbetales som et engangsbeløp eller betales over 3 år.

Se bilag 3, Samlet pris og prisbestemmelser.

3 Systemmessige eller andre krav

4 Tjenester etc. som ikke inngår

- 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.
- Kostnader knyttet til reparasjon og evt. bytte av radioterminaler som er påført skade utover det som kan dekkes under vanlig bruk.