

Tjenestebeskrivelse

Bilag 1.4.1

HDO Konsulentbistand - Teknisk rådgivning og bistand

Versjon 1.0

Dokumentstatus			
Versjon	Status	Ansvarlig	Dato
1.0	Godkjent	Avdelingsleder Kunde- og tjenesteforvaltning	01.06.2013

1 Generelt

HDO – Konsulentbistand – Teknisk rådgivning, bistand etc. er en tjeneste som HDO tilbyr Tjenestemottakerne. I dette så ligger spesialisert rådgivning innenfor tekniske, brukermessige og lokalitetsspørsmål samt rådgivning rundt løsninger og systemer for nødmeldetjenesten. Dette kan være i situasjoner hvor Tjenestemottaker skal bygge om, flytte, utvide m.m. på sitt kontrollrom.

HDOs tjenesteavtale dekker ikke lokale forhold som påvirker opplevd tjenestetilgjengelighet. Dette kan være brann- og/eller vannskader, bortfall av strøm, kjøling etc. Dette er kundens ansvar. HDO vil imidlertid bistå kunden ved slike hendelser dersom det er ønskelig.

HDOs tjenesteavtale gjelder heller ikke dersom HDOs kunder har utført endringer på tjenester og/eller utstyr som ikke er i henhold til gjeldene Tjenesteavtale. I dette ligger det at HDO ikke kan holdes økonomisk ansvarlig, men at HDO ut i fra inngått Tjenesteavtale med kunden, skal bistå i å rette opp feil og/eller hendelser så raskt som mulig men uten at det settes SLA-krav til dette.

2 Tjenester som inngår

I tjenesten «HDO – Konsulentbistand - Teknisk rådgivning, bistand etc» vil Tjenestemottaker få tilgang til:

- Rådgivning
- Utleie av ressurser for fysisk bistand
- Planlegging
- Bistand rundt evt. anskaffelser
- Flytting av utstyr
- Installasjon
- Konfigurasjon
- Dokumentasjon
- Bindeledd mellom kunde og leverandør av nødnett i situasjoner som krever diskusjoner og/eller spørsmål og svar mellom disse. Det være seg i situasjoner knyttet til anskaffelse av ekstra utstyr, flytting av utstyr, nedleggelse av kontrollrom etc.

3 Systemmessige eller andre krav

-na-

4 Pris og betaling

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

HDO vil for denne tjenesten avhengig av gitt tilbud kunne belaste kunden for medgått tid, time for time:

➤ **kr. 990,-**

Reise og diett etter statens satser kommer i tillegg.

5 Tjenester etc. som ikke inngår