

Produkter og tjenester i Nødnett

---

# Produktvilkår Drift av radioterminaler

---

Januar 2017

# 1. Innhold

1. Innhold .....	1
2. Definisjoner .....	2
3. Om Drift av Radioterminaler .....	3
3. linje brukerstøtte.....	3
Drift- og brukerstøtte på telefon.....	3
Beredskapsvakt.....	4
Sperring av Radioterminal .....	4
Destruksjon av Radioterminaler .....	4
Programmering av erstatningsterminal.....	4
Svar- og rettetider .....	5
4. Tilleggstjenester .....	6
Rutiner ved innsendelse av Radioterminaler til BTS/ BDO .....	6
5. DSBs forpliktelser .....	7
6. Kundens forpliktelser .....	7
Kontaktpersoner.....	7
Oversikt over brukere av Radioterminaler .....	7
1. linje support.....	7
Planlagte aktiviteter .....	7
7. Bestilling.....	8

## 2. Definisjoner

**Beredskapsvakt** er vaktordning hos BTS/BDO for mottak av kritiske henvendelser som sperring av abonnement.

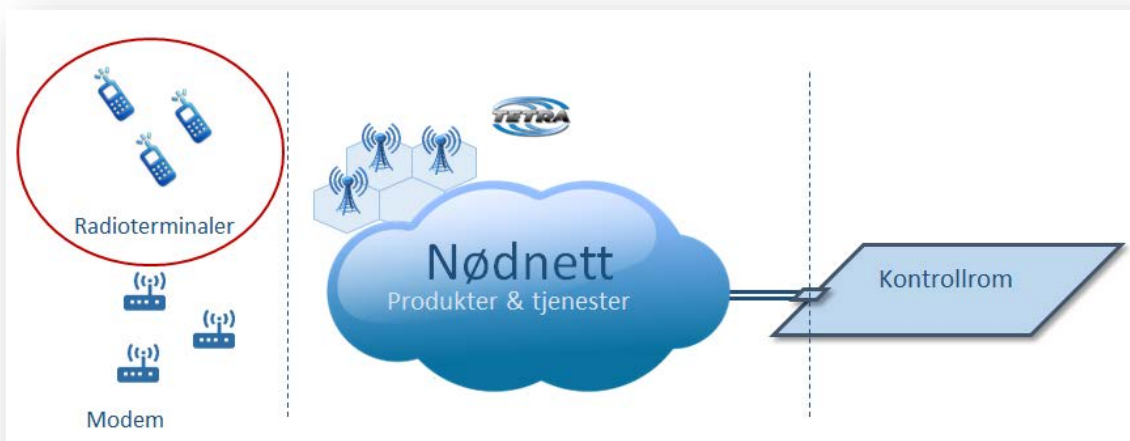
**ServiceDesk** er 24/7/365 feilmeldingssenter i BTS/BDO og kontaktsted for kundens Hovedkontakt

**Saksoppfølgingssystem** – Det er etablert et eget saksoppfølgingssystem <http://sak.nodnett.no> for alle henvendelser til BTS/BDO.

For flere definisjoner se Abonnementsvilkår på nettsidene

### 3. Om Drift av radioterminaler

For å bruke av Nødnett er det et krav at kunden inngår avtale for drift av radioterminaler med en godkjent driftsorganisasjon. Det er etablert egne driftsorganisasjoner for politi, helsetjenesten, brann og andre beredskapsbrukere. Driftsorganisasjonene er ansvarlige for teknisk drift av radioterminaler og kontrollrom for sine respektive organisasjoner.



BTS / BDO leverer Drift av radioterminaler for brann og andre beredskapsbrukere. Gjennom et årlig abonnement per radioterminal får kunden nødvendige driftstjenester for å kunne bruke Radioterminaler i Nødnett.

Med abonnementet Drift av radioterminaler leverer BTS/BDO 2. linje brukerstøtte. Dette innebærer;

- Yte bistand til kundens Hovedkontakt
- Sperring av radioterminaler som er mistet eller stjålet
- Undersøkelse av radioterminal for å se om brukerstyr kan repareres.
- Videreformidling av innmeldte dekningsutfall til driftsansvarlig for Nødnett og gi informasjon om estimert rettetid til berørte kunder.
- Destruering av radioterminaler i henhold til retningslinjer.

Alle feilmeldinger skal registreres av kunden i Saksoppfølgingssystemet. Henvendelsen vil da bli loggført og fulgt opp. Feilmeldinger vil bli analysert og ved behov meldt videre til driftsansvarlig for Nødnett. Svar vil bli gitt i Saksoppfølgingssystemet hvis ikke annet er avtalt. Kundens Hovedkontakt vil bli kontaktet dersom det er behov for flere avklaringer.

#### 3. linje brukerstøtte

Dersom feil på radioterminalen ikke kan rettes av BTS/BDO vil den sendes til utstyrsleverandør. Leverandøren vil fakturere kunden for feilretting av Brukerutstyr som er utenfor supportavtale / garantitiden.

#### Drift- og brukerstøtte på telefon

Vanlige driftshenvendelser vil bli besvart i åpningstiden. Sperring av radioterminaler vil bli håndtert i løpet av to timer, hele døgnet. Muntlige henvendelser skal alltid etterfølges av en registrering i Saksoppfølgingssystemet.

## **Beredskapsvakt**

Beredskapsvakt er tilgjengelig 24/7/365 og kan benyttes i situasjoner hvor saken ikke kan vente til neste arbeidsdag. Beredskapsvakt kontaktes ved sperring av radioterminaler eller for å melde om dekningsutfall som berører to eller flere radioterminaler. Vanlige driftsoppgaver (for eksempel reprogrammering av radioterminaler) utføres i normal åpningstid.

I tillegg til å ringe beredskapsvakt skal feil alltid meldes via Saksoppfølgingssystemet.

## **Sperring av radioterminaler**

Dersom en radioterminal er mistet eller stjålet er det viktig at den ekskluderes fra Nødnett så raskt som mulig. Det er mulig å både permanent og midlertidig stenge radioterminalen. Ved sperring vil det bli vurdert hva som er nødvendig i det enkelt tilfelle.

## **Destruksjon av radioterminaler**

Ved behov for kassering og destruksjon av radioterminaler skal disse returneres til avtalt adresse. Kassering og destruksjon av radioterminaler blir gjennomført i tråd med ansvaret skissert i TEA2-lisensen og gjeldende regelverk for avfallshåndtering av EE-produkter. Kassering og destruering vil skje på en måte som er forsvarlig og som sikrer mot misbruk.

## **Programmering av erstatningsterminal**

BTS/BDO har ingen erstatningsterminaler til utlån. Dersom kunden har en identisk radioterminal tilgjengelig kan denne programmeres med likt oppsett som radioterminalen som skal erstattes. Feilretting på ødelagt utstyr kan ta tid og det er derfor anbefalt at kunden vurderer eget behov for erstatningsutstyr.

## **Reparasjon av radioterminaler innenfor leverandørens garantiperiode**

Dersom radioterminal er innenfor leverandørens garantiperiode vil den etter mottak bli kontrollert om den lar seg reparere. Hvis radioterminal lar seg reparere vil den enten bli reparert hos BTS/BDO eller videresendt til leverandøren.

Før radioterminal blir sendt til leverandøren vil den bli deaktivert. Etter reparasjon vil radioterminal bli reprogrammert og kontrollert før den sendes ut til kunden.

## Rettetider

Tjeneste	Beskrivelse
Feil meldt i Saksoppfølgingssystem	Bekreftelse på mottak og preliminær undersøkelse av feilen innen 3 arbeidsdager via Saksoppfølgingssystem
Muntlige henvendelser	Dersom saken ikke blir løst i løpet av samtalen skal Kundens Hovedkontakt registrere saken i Saksoppfølgingssystemet på web  BTS/BDO har følgende åpningstider: Virkedager fra 08:00 til 15:00 (15:45 vinterhalvår) Telefonnummer til ServiceDesk er 69 20 41 51.
Beredskapsvakt	Tjenesten er tilgjengelig 24/7//365. Telefonnummeret til Beredskapsvakt er 69 20 41 51
Sperring av radioterminaler	Innen 2 timer fra melding er mottatt henvendelse pr telefon.
Programmering av erstatningsradioterminaler	Kunden stiller med egen radioterminal. Arbeid utføres innen 2 arbeidsdager. I tillegg kommer transport-/frakttid.
Reparasjon av radioterminaler innenfor leverandørens garantiperioden	For feil som kan rettes av BTS/BDO påberegnes det en uke til feilretting. I tillegg kommer det transport-/frakttid. Dersom radioterminalen må sendes videre til leverandør for feilretting kan det ta flere uker.

## 4. Tilleggstjenester

Følgende tilleggstjenester kan bestilles:

Tjeneste	Beskrivelse
Reprogrammering av radioterminaler	Tjenesten dekker reprogrammering av radioterminal. NB! Aktivering av funksjonalitet som GPS / Bluetooth krever ekstra lisenser fra leverandøren. Kunden må påse at gyldige lisenser er anskaffet før Radioterminal sendes inn til omprogrammering.
Retting av feil på radioterminal utenfor garanti fra utstyrsleverandør	Tjenesten dekker mottak og sjekk av radioterminaler, aktivering / deaktivering av radioterminaler ved forsendelse og reprogrammering etter reparasjon.  NB: Reparasjonskostnader fra utstyrsleverandøren kommer i tillegg.
Aktivering av tilgang til Offentlig nett	Tjenesten inkluderer etablering av eget telefonnummer for radioterminalen (direkte innvalg). Tjenesten gir mulighet for samtaler til offentlige telenett. Trafikkostnader for å ringe mobil- og fastnett er ikke inkludert.
Utarbeidelse av ny kodeplugg	Tjenesten inkluderer tilpasning av programvare for radioterminalen, oppdatering av sambandsreglement, oppdatering av fleetmap og annen relevant dokumentasjon.
Fast timepris	Etter avtale kan arbeid utføres mot en fast timepris. Dette kan for eksempel være arbeid utført i Kundens egne lokaler. Eventuell reise og opphold faktureres etter statens satser.

For priser se prisliste på [nodnett.no](http://nodnett.no).

### Rutiner ved innsendelse av radioterminaler til BTS/ BDO

Kunden registrerer sak i Saksoppfølgingssystemet. Kun når BTS/BDO har bekreftet at radioterminalen er tatt ut av systemene kan den sendes inn til service. Retursending av radioterminaler er inkludert.

Ved ekspresslevering tilkommer en ekstra kostnad.

## 5.DSBs forpliktelser

DSB ved BTS / BDO skal;

- Tilrettelegge for en stabil drift av radioterminaler med en avtalt tilgjengelighet.
- Levere 2. linje support med avtalte responstider
- Behandle innmeldte avvik, som eksempel opplevd mangelfull dekning.
- Levere 24/7/365 beredskapsvakt
- Levere drift av radioterminaler med avtalte rettetider
- Tilby returordning for destruering av radioterminaler.
- Underrette hovedkontakt ved mistanke om uautorisert bruk
- Ajourføre lister med oversikt over kontaktpersoner

## 6.Kundens forpliktelser

### Kontaktpersoner

For at sikker drift skal være mulig må Kunden føre oversikt over kontaktpersoner og melde endringer til DSB.

### Oversikt over brukere av radioterminaler

Det skal føres oversikt over alle brukere av radioterminaler og deres funksjoner (roller). Denne listen skal til enhver tid være oppdatert og tilgjengelig ved forespørsel fra DSB.

### 1. linje support

Kunden har selv ansvar for å etablere og tilby 1. linje support overfor brukere i egen organisasjon.

Dette innebærer å veilede i praktisk bruk av radioterminaler og enkelt feilsøk.

Kundens Hovedkontakt skal ha myndighet til å avtale, koordinere og korrespondere i forbindelse med innmelding av feil og mangler og ved gjennomføring av oppdatering av software og kodeplugg for radioterminaler. Alle henvendelser til BTS/BDO som ikke løses på telefon, skal meldes av hovedkontakt via Saksoppfølgingssystemet på web. Brukere av radioterminaler skal kun melde mangler direkte til Beredskapsvakt når:

- Det er behov for å melde tap, tyveri eller misbruk av radioterminal
- Det er behov for sperring av radioterminal, enten midlertidig eller permanent
- Det foreligger dekningsutfall med lengre varighet enn 10 minutter og som berører to eller flere radioterminaler

Radioterminaler skal pakkes og sendes inn ved reparasjon eller destruering. Kunden forplikter seg til å oppfylle pålegg fra DSB og skal informere DSB om alle forhold av betydning for radioterminalleveransen, herunder feil og mangler. Så langt det er mulig skal man undersøke om feilen eller mangelen er kjent på forhånd. Ved feilretting kan det bli nødvendig at det stilles lokaler, utstyr og personell til rådighet i de situasjoner hvor fjerndrift ikke er tilstrekkelig.

### Planlagte aktiviteter

Dersom det er planlagte aktiviteter som vil kunne føre til stor trafikk i Nødnett i et avgrenset område er det viktig at Kundens Hovedkontakt varsler ServiceDesk i god tid. Ved å varsle i god tid vil DSB kunne planlegge kapasitet i radionettverk og bruk av ressurser. Dersom det ikke blir varslet om et større arrangement kan dette få uheldige konsekvenser. Nødnett overvåkes 24/7/365 og unormalt mye aktivitet i et område kan resultere i at det igangsettes større tiltak med tilhørende kostnader. Varsling om planlagte arrangement skal registreres i Saksoppfølgingssystemet



## 7. Bestilling

Abonnement kan bestilles ved å fylle ut bestillingsskjema på [nodnett.no](http://nodnett.no). Ved innsending av skjema aksepterer man de til enhver tid gjeldende Abonnementsvilkår.

Ved bestilling av abonnement må følgende være avklart;

- Det er bestilt et Taleabonnement for radioterminalen
- Det er verifisert at radioterminalen kan driftes. Oversikt over hvilke radioterminaler som kan driftes er tilgjengelig på nettsidene.
- Det er utarbeidet en oppdatert liste over alle brukere og funksjoner (roller)
- Det er oppnevnt nødvendige kontaktpersoner. Nødvendige kontaktpersoner er blant annet Hovedkontakt, Opplæringsansvarlig, Fakturaansvarlig.

Direktoratet for  
samfunnssikkerhet  
og beredskap

Avdeling for Nød-  
og beredskapskommunikasjon  
Postboks 2014  
3103 Tønsberg

Besøksadresse:  
Nydalen allé 37a  
0484 Oslo

Telefon 23 00 57 00

postmottak@dsb.no  
www.dsb.no

