

Produkter og tjenester i Nødnett

Drift av radioterminaler

- for Brann og andre nød- og beredskapsaktører

Mai 2023

Innhold

1. Drift av radioterminaler	2
2. Rutiner ved feilretting	5
3. Tilleggstjenester	6
4. Hvordan kan kunden bidra til stabil drift?	7
5. Bestilling og avbestilling.....	8

1. Drift av radioterminaler

Radioterminaler som brukes for å kommunisere i Nødnett må være forhåndsgodkjente og tilpasset for bruk i Nødnett. En terminal kan være en håndholdt, en fastmontert i et kjøretøy, en bord- montert i et kontrollrom eller kanskje en personsøker. Nød- og beredskapsaktører arbeider under ulike miljø både utendørs og innendørs. Nødnett radioterminaler er utviklet for å tåle harde påkjenninger og samtidig gi god lyd i ulike arbeidsmiljø. Nødnett benytter Tetra teknologi og utvalget av radioterminaler er begrenset sammenlignet med mobiltelefoner. Valg av riktig terminal, programvare og garnityr er viktig for å gi en god brukeropplevelse. Ved anskaffelse av radioterminaler er det anbefalt å se på listen over radioterminaler som allerede er typegodkjent i Nødnett. En oversikt over typegodkjente radioterminaler kan man finne på nodnett.no.

For mer informasjon ta kontakt med din kundekontakt i DSB eller driftsorganisasjonen BDO i Moss.

Forutsetning for at BDO kan levere driftstjenesten

BDO må ha tilgjengelig verktøy for programmering og drift av terminalen. Før kunden bestiller radioterminaler fra en leverandør må det verifiseres at utstyret kan driftes. Driftsorganisasjonen drifter i dag radioterminaler fra produsentene Cassidian, Sepura og Motorola.

Hva inkluderes i abonnementet?

Abonnement inkluderer brukerstøtte, beredskapsvakt og nødvendige driftstjenester som kunden trenger for å kunne bruke sine radioterminaler i Nødnett. Dette inkluderer blant annet:

- Etablering av en kundeprofil per terminaltype.
- Etablering og stabil drift av terminalene
- 2. linje support for kundens hovedkontakt
- Behandling av innmeldte feil og avvik
- 24/7 beredskapsvakt i tilfelle mistet terminal, tyveri, feil i nettet mm.
- Returordning og korrekt destruksjon av radioterminaler.
- Kundeoppfølging ved feil, mistanke om uautorisert bruk mm
- Ajourføre lister med oversikt over kontaktpersoner

Nye radioterminaler / tilpasning av terminal

Nye radioterminaler sendes til driftsorganisasjonen for programmering. For å sikre god kvalitet og sikkerhet blir hver enkelt terminal spesialtilpasset Nødnett og bruk i Nødnett. En terminaltype kan ha flere hundre justeringer. De fleste justeringer er noe kun BDO kan tilpasse. Dette er funksjoner som for eksempel krypteringsmekanismer, bruk av Nødnett frekvenser, oppdateringsintervall for lokalisering med mer. Noen funksjoner kan kunden selv tilpasse. Som en del av abonnementet tilpasser BDO en kundeprofil per terminaltype. Kunden kan være med på å tilpasse følgende funksjoner:

- Logo i display
- Telefonliste
- Hurtigtaster
- Talegrupper
- Lydprofiler
- "Man down"
- Alarmknapp
- Bluetooth
- GPS

Vær oppmerksom på at noen funksjoner krever ekstra lisenser fra terminal- leverandøren. Kundeprofilen blir lagret hos driftsorganisasjonen og ved bestilling av nye radioterminaler eller ved reparasjon vil denne kundeprofilen bli benyttet. Dersom kunden ønsker flere kundeprofiler per terminaltype eller ønsker endringer i etterkant kan dette bestilles (se tilleggstjenester).

Talegrupper

I en talegruppe kan flere brukere lytte og snakke ved bruk av PTT knappen. En kan snakke om gangen og alle som har talegruppen i sin radioterminal kan kommunisere. Under leveranseprosessen vil kunden og DSB sammen definere kundens egne talegrupper. I tillegg er det noen felles talegrupper som brukerne trenger for å kunne samvirke med andre nød- og beredskapsaktører. Eier av felles talegrupper bestemmer hvem som får tilgang. DSB vil være behjelpelig med å skaffe tilgang til felles talegrupper. Avklaring rundt tilgang til felles talegrupper må være klart før terminalene blir programmert.

Reprogrammering

Hver terminal må tilpasses den enkelte kundes bruk og oppdateres løpende ved endringer i Nødnett. Endringer kan være noe kunden selv initierer eller det kan for eksempel være endringer i felles nasjonale talegruppestrukturer på grunn av reformer, kommunesammenslåinger eller andre forhold som endrer dagens bruk. Med jevne mellomrom er det behov for oppdatering av terminalen i form av ny programvare, oppdatering av talegrupper, oppdatering av telefonlister med mer. Kontakt BDO for avtale om reprogrammering.

2. linje brukerstøtte

DSB sin driftsorganisasjon i Moss (BDO) drifter radioterminaler for Brann og andre nød- og beredskapsorganisasjoner. Gjennom et årlig abonnement per terminal får kunden nødvendige driftstjenester for å kunne bruke sine radioterminaler i Nødnett. Abonnement inkluderer 2. linje brukerstøtte:

- Gi bistand til kundens hovedkontakt.
- Sørge for sperring av radioterminaler som meldes mistet eller stjålet.
- Mottakssenter for ødelagte radioterminaler. Driftsorganisasjonen vil ved mottak av ødelagt utstyr utføre grunnleggende undersøkelse for å se om utstyr kan repareres eller om utstyr må destrueres.
- Videreformidling av innmeldte dekningsutfall for Nødnett og eventuelt gi informasjon om estimerte rettetider som berører kunden.
- Destruering av radioterminaler i henhold til retningslinjer.

Alle feilmeldinger skal registreres i saksoppfølgingssystemet (MinSide) på nødnett.no. Henvendelsen vil da bli loggført og fulgt opp. Feilmeldinger vil bli analysert og ved behov meldt videre til driftsoperatør 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 terminalen ikke kan rettes vil den bli sendt til utstyrsleverandøren. Leverandøren vil fakturere kunden (eller BDO) for feilretting av utstyr som er utenfor supportavtale / garantitiden. BDO vil i slike tilfeller viderefakturere leverandørens kostnader for feilretting.

Drift- og brukerstøtte på telefon

Vanlige driftshenvendelser vil bli besvart i åpningstiden. Åpningstiden er virkedager fra 08:00 til 15:00 (15:45 i vinterhalvår). Sperring av radioterminaler vil normalt bli håndtert i løpet av to timer, hele døgnet. Muntlige henvendelser skal alltid etterfølges av at kunden registrerer saken i saksoppfølgingssystemet.

Deaktivering av radioterminaler og beredskapsvakt

Dersom en terminal er mistet eller stjålet er det viktig at den ekskluderes fra Nødnett så raskt som mulig. Det er mulig å både permanent og midlertidig deaktivere av terminalen. Beredskapsvakt er tilgjengelig 24/7 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 enheter. Vanlige driftsoppgaver (for eksempel reprogrammering av radioterminaler) utføres i normal åpningstid. I tillegg til å ringe beredskapsvakt skal feil alltid meldes via saksoppfølgingssystemet.

Destruksjon av radioterminaler

Ved behov for kassering og destruksjon av radioterminaler skal kunden returnere disse til BDO. Kassering og destruksjon blir gjennomført i tråd med ansvaret skissert i TEA2-lisensen (av-programmering av krypteringsnøkler) og gjeldende regelverk for avfallshåndtering av EE-produkter. Kassering og destruksjon vil skje på en måte som er forsvarlig og som sikrer mot misbruk.

Reparasjon av radioterminaler

Nødnett radioterminaler er utviklet for å tåle harde påkjenninger og har normalt en lang brukstid, men uhell kan skje. Radioterminaler som brukes kontinuerlig blir slitt. Knapper kan bli trege eller ubrukelig.

Når en terminal som er anskaffet av DSB, blir ødelagt og den trenger reparasjon skal den sendes til driftsorganisasjonen i Moss (BDO). Kunden registrerer en reparasjonssak i saksbehandlingsverktøyet og følger retningslinjene for innsendelse.

For terminaler som er anskaffet av kunden selv, anbefaler vi å sende terminalen direkte til leverandøren. Dette vil spare tid og kostnader.

Terminalen sendes inn "ribbet" uten antenne, batteri og garnityr.

Ved mottak av ødelagt utstyr vil driftsorganisasjonen (BDO) vurdere om det er mulig å utføre mindre reparasjoner på driftssenteret uten å måtte sende utstyr videre til leverandøren. Leverandørene har ulike reparasjonstider som kan variere fra 1 til 3 måneder.

Før terminal blir sendt til leverandøren vil den bli deaktivert i Nødnett. Pris for reparasjon hos leverandøren avhenger av om utstyr er innenfor leverandørens garantiperiode eller ikke. Etter reparasjon vil BDO reprogrammere, reaktivere og teste terminalen før den sendes tilbake til kunden.

Midlertidig stenging av abonnement

BDO tillater ikke midlertidig stenging av abonnement. En terminal uten abonnement innehar fortsatt Nødnett krypteringsnøkler, frekvenser og kanaler. Radioterminaler som ikke lenger er i bruk skal returneres driftsorganisasjonen for deaktivering (se rutiner for oppsigelse av abonnement).

Personvern

Radioterminaler som er aktivert med GPS vil rapportere GPS posisjon inn til sentralt utstyr i Nødnett. For kunder som har kontrollromstilknytning kan operatørene se informasjon om lokasjon og terminalstatus til sluttbruker. Se personvernerklæring på nødnett.no for mer informasjon om hvilken informasjon som lagres i Nødnett.



Figur 1 – En brukt terminal kan få nytt liv.

2. Rutiner ved feilretting

BDO vil fra det tidspunkt kunden melder feil registrere og behandle saken. Etter registrering vil BDO starte feilretting og vil om nødvendig koordinere feilretting mellom kunden og leverandør av utstyr og programvare. BDO følger opp feilretting på utstyr som er sendt til leverandøren, men gir ikke garanti for leverandørens rettetider.

BDO vil respondere på henvendelser og har følgende kvalitetsmål:

- På telefon i normal åpningstid 90% besvart innen 30 sekunder
- På telefon til beredskapsvakt 90% besvart innen 60 sekunder
- Feil meldt i saksoppfølgingssystem 90% besvart innen 120 minutter

Alle feil skal registreres som en sak uavhengig om feil er meldt på telefon eller ikke. Ved registrering av sak skal kunden beskrive hva som er feil på terminalen. Sak meldes via saksoppfølgingssystem på web (MinSide).

Telefon til beredskapsvakt er 69 20 41 51

Sluttbrukere kan kontakte beredskapsvakt når:

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

Radioterminaler skal sendes inn til driftsorganisasjonen ved reparasjon eller destrusering. Kunden skal informere BDO om alle forhold av betydning for terminalleveransen, herunder feil og mangler. Så langt det er mulig skal man undersøke om feilen / mangelen er kjent på forhånd. Ved feilretting kan det i spesielle tilfeller, hvor fjerndrift ikke er tilstrekkelig, bli nødvendig at kunden stiller lokaler, utstyr og personell til rådighet.

Rettetider

Tjeneste	Beskrivelse
Feil på utstyr meldt i saksoppfølgingssystem	Driftsorganisasjonen i Moss (BDO) bekrefter mottak av terminal i saksoppfølgingssystemet (MinSide). BDO utfører grunnleggende undersøkelser og eventuelt feilretter hvis mulig. Kunden får tilbakemelding på resultat av feilrettingen i saksoppfølgingssystemet. Normalt skjer dette innen 3 arbeidsdager. Hvis utstyr ikke kan repareres må utstyr sendes til leverandøren. Dette koordineres med kunde i saksoppfølgingssystemet.
Muntlige henvendelser	Dersom saken ikke blir løst i løpet av samtalen skal kunden registrere saken i saksoppfølgingssystemet. Åpningstider: virkedager fra 08:00 til 15:00 (15:45 i vinterhalvår) Telefonnummer: 69 20 41 51.
Beredskapsvakt	Beredskapsvakt er tilgjengelig 24/7. Telefonnummer: 69 20 41 51 Pga. tregheter i de tekniske systemene kan sperring av terminal ta opptil 2 timer.
Programmering av erstatningsradioterminaler	Kunden stiller med egen terminal. Arbeid utføres innen 2 arbeidsdager. I tillegg kommer transport-/frakttid.
Reparasjon av radioterminaler innenfor leverandørens garantiperioden	Feilrettingstiden hos de ulike leverandørene varierer fra noen uker opptil 3 måneder.

3. Tilleggstjenester

Tilleggstjeneste	Beskrivelse
Omprogrammering av terminal	Noen leverandører krever ekstra lisenser for ekstra funksjonalitet (for eksempel Bluetooth, GPS mm). Dersom kunden ønsker å ta i bruk ny funksjonalitet må terminalen omprogrammeres. Gyldige lisenser fra leverandøren må være på plass før terminal sendes til omprogrammering. Omprogrammering skjer enten ved at kunden sender terminalen inn til driftsorganisasjonen eller ved bruk av lokal programmeringskoffert.
Endring av ISSI nummer og/eller Alias på terminal	Dersom kunden ønsker å endre ISSI nummer (telefonnummer) til en terminal må terminalen omprogrammeres. Dette skjer enten ved at kunden sender terminalen inn til driftsorganisasjonen eller ved bruk av lokal programmeringskoffert.
Retting av feil på terminal utenfor garanti fra utstyrsleverandør	Tjenesten dekker mottak og sjekk av radioterminaler, aktivering / deaktivering av radioterminaler ved forsendelse og reprogrammering etter reparasjon. Reparasjonskostnader fra utstyrsleverandøren kommer i tillegg.
Aktivering av DDI (eget telefonnummer)	En terminal kan ha et eget offentlig mobilnummer (direkte innvalgsnummer / DDI nummer) som eksterne kan ringe til fra mobil- og fasttelefoner. Etablering av eget DDI nummer er inkludert når det leveres som en del av førstegangskonfigurering, mens etablering av funksjonalitet i etterkant krever omprogrammering.
Ekstra kodeplugger utover standard kodeplugg	BDO leverer 1 kundetilpasning per terminaltype / versjonsnummer som en del av driftsabonnementet. Tilpasninger utover dette kan bestilles som tilleggstjeneste. Noen kunder ønsker ytterligere spesialisering. Det kan være at kunden ønsker varianter av oppstartsbildet, varianter av hurtigtaster, varianter av adressebok, spesialtilpassede lydprofiler til garnityr ol. BDO tilpasser oppsett etter kundens behov og utarbeider nye kodeplugger. Dersom kunden har forskjellige versjoner av samme terminal må det utarbeides en kodeplugg for hver variant terminal / versjon. Tjenesten inkluderer tilpasning av programvare for terminalen, oppdatering av sambandsreglement, oppdatering av fleetmap og annen relevant dokumentasjon. En spesialtilpasning kan medføre behov for tilpasning av mange nye kodeplugger for hver variant av terminalen (selv om de er i samme serie). BDO anbefaler ikke å ha flere forskjellige kodeplugger da dette både kan bli kostbart for kunden og kan medføre unødige feil og rot ved drift av terminalen.
Fast timepris	Arbeid kan utføres mot en fast timepris. Dette kan for eksempel være omprogrammeringsarbeid som av praktiske årsaker utføres i kundens lokaler. Reise og opphold faktureres etter statens satser.

For informasjon om priser se nødnett.no

4. Hvordan kan kunden bidra til stabil drift?

Gi informasjon ved endring av kontaktperson

Ansatte som bytter rolle eller som slutter i stillinger er en kontinuerlig utfordring for driftsorganisasjonen i Nødnett. For å sikre stabil drift er det viktig at kunden informerer ved endring av kontaktperson.

Inneha oversikt over hvem som bruker hvilke radioterminaler

Kunden kan ved forespørsel bli bedt om å levere en liste over hvem som benytter hvilke radioterminaler. BDO innehar ikke en slik oversikt, bortsett fra hvilke ISSI nummer som tilhører hvilken organisasjon.

Sørge for god opplæring

Ansvar for opplæring i bruk av Nødnett er delt mellom kunden og DSB. DSB gir opplæring til lokale instruktører som videre gir opplæring til sine sluttbrukerne i egen organisasjon. I noen organisasjoner kan det gå lang tid mellom hver opplæring og dette kan det medføre at instruktøren blir "rusten". DSB kan tilby oppfriskningskurs for lokale instruktører eller sluttbrukerkurs for de ansatte.

Gi 1. linje support til egne sluttbrukere

1. linje support innebærer at sluttbruker får veiledning i praktisk bruk av terminalen, hjelp til enkel feilsøking og hjelp dersom utstyr blir ødelagt eller mistet. Kunden må ha en hovedkontakt som gir 1. linje support til sine sluttbrukere. BDO har etablert 2. linje og 3. linje support som bistår kundens hovedkontakt. Hovedkontakt trenger å ha myndighet til å avtale, koordinere og korrespondere med BDO i forbindelse med innmelding av feil og mangler og ved gjennomføring av oppdatering av software og kodeplugg for radioterminaler. Alle henvendelser til BDO, som ikke løses på telefon, skal meldes av hovedkontakt via BDO sitt saksoppfølgingssystem.


Varsle ved planlagte aktiviteter

Ved opplæringsaktivitet eller gjennomføring av øvelser hvor mer enn 20 radioterminaler er i bruk, og mer enn en talegruppe er planlagt brukt, eller ved utstrakt bruk av en-til-en samtaler, skal politiets operasjonssentral i området forhåndsvarsles, og det skal avtales hvordan opplæring/øvelse kan avbrytes ved behov.

5. Bestilling og avbestilling

Abonnement bestilles ved å fylle ut bestillingsskjema på nødnett.no. Ved innsending av skjema aksepterer man de til enhver tid gjeldende Abonnementsvilkår.

Avbestilling av abonnement skjer ved at kunden registrere avbestilling i eget skjema i saksbehandlingssystemet på web (MinSide). Etter registrering må kunden returnere terminalen til driftsorganisasjonen. Sletting av abonnement for tale / drift skjer først når driftsorganisasjonen har mottatt terminalen. Har kunden selv kjøpt terminalen vil denne bli returnert kunden etter at den er omprogrammert og deaktivert i Nødnett.



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

 /DSBNorge

 @dsb_no

 dsb_norge

 dsbnorge