

---

# Tjenesteavtale

---

Denne avtalen er inngått mellom:

110 sentralen

.....  
*Sett inn navn* .....

og

Brannvesen

.....  
*Sett inn navn* .....

For 110 sentralen

Signatur

.....

Stilling

.....

Dato

.....

For brannvesenet

Signatur

.....

Stilling

.....

Dato

.....

## Innholdsfortegnelse:

<b>1. Om Tjenesteavtalen .....</b>	<b>4</b>
1.1 <i>Innledning</i> .....	4
1.2 <i>Varighet og Gyldighet</i> .....	4
<b>2. Tjenesteyters og tjenestemottakers ansvar.....</b>	<b>5</b>
2.1 <i>Ansvar tilknyttet Tjenesteyter (110)</i> .....	5
2.2 <i>Ansvar tilknyttet tjenestemottaker (brannvesenet)</i> .....	5
2.3 <i>Prosesser og prosedyrer</i> .....	6
2.3.1 <i>Bestilling av abonnement (inngås mellom brannvesen og DNK)</i> .....	6
2.3.2 <i>Drift</i> .....	6
2.3.3 <i>Brukerstøtte (superbruker-radioterminal)</i> .....	6
2.3.4 <i>Drift- og brukerstøtte nås på følgende måter:</i> .....	6
2.4 <i>Betaling for klargjøring, formidling og brukerstøtte</i> .....	6
<b>3. Sikkerhet .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Vedlikehold og opphør .....</b>	<b>7</b>
4.1 <i>Vedlikehold</i> .....	7
4.2 <i>Endring av denne avtalen</i> .....	7
4.3 <i>Mislighold av avtalen</i> .....	7



# 1. Om Tjenesteavtalen

Tjenesteavtalen, fungerer som et styringsverktøy som etablerer felles forventninger og forståelse mellom 110 sentralen, heretter kalt **Tjenesteyter**, og Brannvesenet, heretter kalt **Tjenestemottaker**.

Formålet med denne Tjenesteavtalen er å sikre brukerstøtte, forvaltning og teknisk drift.

Tjenesteavtalen er begrenset til å regulere forholdet mellom Tjenesteyter og Tjenestemottaker tilknyttet håndtering av radioterminaler og Vision Boss.

De tjenester som denne avtalen dekker, gjelder kun utstyr som er en del av det nye nødnettet.

## 1.1 Innledning

Tjenesteavtalen beskriver leveranser, forventningene og relasjoner mellom partene.

## 1.2 Varighet og Gyldighet

Avtalen trer i kraft når den er signert av begge parter og løper til den blir erstattet av en ny avtale.

Avtalen kan sies opp med 6 måneders skriftlig varsel.

Gjennomføring av oppsigelse av avtalen kan ikke iversettes før partene er kommet til enighet om opprettholdelse (overføring) av nødvendige oppgaver etter denne avtale. Tjenesteyter er ansvarlig for å kalle inn til forhandlingsmøte.

Er det etablert en tilleggsavtale til denne avtalen, vil denne gå foran herværende avtale.

## 2. Tjenesteyters og tjenestemottakers ansvar

### 2.1 Ansvar tilknyttet Tjenesteyter (110)

- kontaktpunkt for fysisk håndtering av bestilte radioterminaler (frakt mv)
- kontaktpunkt for fysisk håndtering av utleverte radioterminaler (oppdatering mv)
- tilordne radioterminaler i forhold til fleetmap
- tilrettelegge for en stabil drift og ha en tilgjengelighet i henhold til avtalen
- sørge for videreføring av informasjon om nye programvareversjoner for leverte systemer
- pålegge nødvendige programvareoppgraderinger (systemrelaterte krav) med mindre det er bestemt utsettelse etter pkt. 4.1
- sørge for at Tjenestemottakers utstyr, system og samband som denne avtalen dekker er under kontinuerlig overvåkning, og underrette tjenestemottaker ved mistanke om uautorisert bruk
- håndtere midlertidig stengning og åpning av radioterminaler (tap, uautorisert bruk mv)
- sørge for at alle avvik blir forsvarlig logget og fulgt opp (dårlig dekning, kapasitet mv)
- yte brukerstøtte (teknisk bruk, bestilling av abonnement mv)
- om mulig (kompetansekrav) kunne hjelpe brannvesenet med å ajourføre Vision Boss (sykdom, hendelser, spesielle tilfelle mv)
- ajourføre Tjenesteyters egne lister med oversikt over kontaktpersoner\* (i de enkelte brannvesen dvs. mot 110 sentralen) så snart dette er meldt inn fra Tjenestemottaker
- ajourføre Tjenesteyters egne lister med oversikt over kjøretøy og mannskapslistor (i de enkelte brannvesen / Vision Boss)

\*Det skal utarbeides en oversikt over kontaktpersoner. Listen ajourføres av Tjenesteyter som del av herværende avtale (**Vedlegg 1**).

Begge avtaleparter forplikter seg til å sørge for at listen er oppdatert.

### 2.2 Ansvar tilknyttet tjenestemottaker (brannvesenet)

- medvirke til å motta og tilrettelegge for leveransene
- sørge for en oppdatert liste over alle brukere og funksjoner (roller)
- informere Tjenesteyter om alle forhold av betydning for leveransene (endringer på brukere/funksjon, kjøretøy mv)
- ha superbrukere for radioterminal og Vision Boss i egen organisasjon
- stille lokaler og utstyr til rådighet i de situasjoner hvor dette er nødvendig og fjerndrift ikke er tilstrekkelig (dvs. ved oppdateringer og teknisk support)
- ajourføre Vision Boss
- oppdatere oversikt over kontaktpersoner, samt melde dette til tjenesteyter (endringer, mv)
- ajourføre kjøretøy og mannskapslistor i Vision Boss, samt melde om dette til Tjenesteyter
- tap og mislighold av radioterminal meldes umiddelbart til tjenesteyter
- av hensyn til vedlikehold i nettet, skal Tjenestemottaker melde fra om planlagte aktiviteter som vil kunne føre til stor trafikk i nettet, for eksempel øvelser med mer.
- Oppfylle pålegg fra Tjenesteyter etter pkt 2.1, eller bestemme utsettelse etter pkt 4.1

## 2.3 Prosesser og prosedyrer

### 2.3.1 Bestilling av abonnement (inngås mellom brannvesen og DNK)

- 110 bistår med veiledning i forhold til tegning av abonnement, herunder utfylling av del 2 (opplysninger knyttet til den enkelte radioterminal).
- Når DNK har mottatt søknad om tegning av abonnement, sender DNK en kopi av bestillingsskjema del 1 og 2 til Tjenesteyter og BDO til bruk for programmering og listeføring
- klargjorte terminaler sendes fra/avhentes hos tjenesteyter, jf. pkt. 2.1

### 2.3.2 Drift

- Alle radioterminaler skal oppbevares på tilfredsstillende måte (security)
- Tjenesteyter sørger for midlertidig stengning av radioterminaler etter vurdering
- Tjenesteyter mottar melding om feil og/eller mangler på radioterminaler og iverksetter utbedring
- Tjenesteyter registrerer meldinger om avvik i forhold til problemer i nettverket (sambandsreglementet), og melder dette videre i henhold til sine gjeldende prosedyrer.
- Tjenesteyter er kontaktpunkt for bytteterminaler (SWAP tjeneste). Videre skal Tjenesteyter, ved behov, aktivere eventuelle reserveterminaler.

### 2.3.3 Brukerstøtte (*superbruker-radioterminal*)

- Brannvesenet har selv ansvaret for nødvendig kompetanse for bruk av terminaler (1. Linje brukerstøtte).
- Tjenesteyter bistår sluttbruker i teknisk bruk når brannvesenets egen *superbruker ikke er tilgjengelig* eller ikke selv klarer å løse problemet
- Tjenesteyter kan bistå med endring i vaktlister i Vision Boss (sykdom mv)
- Henvendelser besvares så snart som mulig avhengig av problemets art, omfang og type

### 2.3.4 Drift- og brukerstøtte nås på følgende måter:

Telefon:

E-post:

## 2.4 Betaling for klargjøring, formidling og brukerstøtte

Følgende kostnader kommer i tillegg til abonnementskostnadene<sup>1</sup>:

- Klargjøring / programmering
- Forsendelse
- Viderefakturert fra BDO (selvkost)
- Oppdateringer/oppgradering
- Reisekostnader
- medgått tid etter fast sats
- Eventuelt påslag fra 110 sentral
- Annet

Komplett prisliste for alle tjenester og ekstrautstyr vedlegges avtalen som **vedlegg 3 og 4**.

Endringer i pris i avtaleperioden reguleres i prislisten

### 3. Sikkerhet

Sikkerhet håndteres som presisert blant annet i følgende dokumenter:

- Abonnementsavtalen
- Herværende avtale
- Sambandsreglementet

og bør innarbeides i brannvesenets

- Tjenesteavtaler
- Stillingsinstrukser
- Taushetserklæringer
- 

Disse dokumentene omfatter den tekniske løsningen, tjenester og informasjon som behandles av brannvesen og sluttbruker knyttet til hendelser som kan føre til tap av radioterminaler/integritet, tilgjengelighet og konfidensialitet.

### 4. Vedlikehold og opphør

De dokumenterte prosedyrene skal sikre at både tjenestemottaker og tjenesteyter kjenner hele prosessen for samhandling.

#### 4.1 Vedlikehold

Normalt er det Tjenesteyter som meddeler Tjenestemottaker behov og tidspunkt for planlagt vedlikehold (oppgradering av programvare med mer). Tjenestemottaker kan bestemme om vedlikehold skal gjennomføres eller utsettes, for eksempel ved større planlagte aktiviteter, eller mannskapsmangel.

#### 4.2 Endring av denne avtalen

Anmodning om endringer/tillegg til denne avtalen skal sendes skriftlig til den annen part.

#### 4.3 Mislighold av avtalen

Problemer i forhold til leveranser etter denne avtale må løses ved minnelig overenskomst i henhold til rutiner i egen organisasjon.