

Tjenesteavtale

Dokument versjon nr.:	Dato for utsendelse:	Referanse:
1	3. september 2015	DNK 15/342

**Tjenesteavtale
om drift av radioterminaler**

mellom

Direktoratet for nødkommunikasjon

Org nr: 990 382 840

(heretter kalt DNK)

og

Kunde: _____

Org nr: _____

(heretter kalt Avtaleparten)

For Avtaleparten

For DNK

Sted, dato _____

Sted, dato Oslo 3/9 - 2015

Nina Myrnes

Avtalen er undertegnet i 2 – to – eksemplarer, hvor hver part beholder 1 - ett - eksemplar.

<i>Avtaleeier</i>			
DNK		Avtaleparten	
Navn:	Nina Myren	Navn:	
Tittel:	Avdelingsdirektør	Tittel:	
Tlf.:	23 00 57 00	Tlf.:	
E-post:	post@dinkom.no	E-post:	
Kontaktperson merkantile spørsmål			
DNK		Avtaleparten	
Navn:	Bent Ottesen	Navn:	
Tittel:	Seksjonsleder BDO	Tittel:	
Tlf.:	69 20 41 51	Tlf.:	
E-post:	bent.ottesen@dinkom.no	E-post:	
Drift og brukerstøtte			
Driftssenter		Annen info	
Navn:	Branns driftsorganisasjon		
Telefon:	69 20 41 51		
E-post:	<u>vakt@branndrift.no</u>		
Bemannet driftssenter:	08:00 – 15:30 (virkedager)		
Beredskapsvakt:	15:30 – 08:00 (virkedager) samt lørdager, søndager og helligdager		

1	Om avtalen	5
1.1	Hensikt med denne avtalen	5
1.2	Avtaleparter	5
1.3	Definisjoner	5
1.4	Varighet	6
2	Hva avtalen omfatter	6
2.1	Leveranse	6
3	Partenes forpliktelser og rettigheter	6
3.1	DNKs ved BTS/BDOs forpliktelser	6
3.2	Avtalepartens forpliktelser	6
3.3	Prosesser og prosedyrer	7
3.3.1	Bestilling av abonnement	7
3.3.2	Drift	7
3.3.3	Brukerstøtte og opplæring	7
4	Betalingsbetingelser	8
4.1.1	Vederlag	8
4.1.2	Forsinkelsesrenter	8
4.1.3	Prisendringer	8
4.1.4	Betalingsmislighold	8
5	Vedlikehold	8
6	Mislighold	8
6.1	Hva som anses som mislighold	8
6.2	Sanksjoner ved mislighold	9
7	Opphør eller overføring av avtalen	9
7.1	Avslutning av Avtalen	9
7.2	Destruksjon av Radioterminaler og tilhørende utstyr	9
7.3	Overføring av avtalen	9
7.4	Endring i avtalen	9
8	Øvrige bestemmelser	10
8.1	Taushetsplikt	10
8.2	Sikkerhetsgradert materiale	10
8.3	Force majeure	10
9	Tvister	10
9.1	Rettsvalg	10
9.2	Forhandlinger	10
9.3	Domstols- eller voldgiftsbehandling	10

1 Om avtalen

1.1 Hensikt med denne avtalen

Hensikten med denne avtalen er å sikre brukerstøtte, forvaltning og teknisk drift for Radioterminaler som benyttes i Nødnett.

1.2 Avtaleparter

Denne avtalen gjelder mellom Avtaleparten og DNK ved driftsorganisasjonen BTS/BDO for å ivareta behov, rettigheter og plikter tilknyttet håndtering av Radioterminaler.

1.3 Definisjoner

Med **Avtalen** menes denne avtalen mellom DNK og Avtaleparten.

Med **DNK** menes Direktoratet for nødkommunikasjon.

Med **BTS/BDO** menes Brukertjenestesenter/Brann Driftsorganisasjon som er ansvarlig for brukerstøtte og teknisk drift av Radioterminaler.

Med **Nødnettavtalen** menes den til enhver tid gjeldende avtale mellom staten, for tiden representert ved DNK, og leverandør av Nødnett for tiden representert ved Motorola, forankret i vedtak i Stortinget.

Med **Leverandør** menes Avtalepartens leverandør av Radioterminaler.

Med **Avtaleparten** menes [Kunde].

Med **Radioterminaler** menes utstyr for tale- og datatrafikk i Nødnett, annet enn utstyr og programvare til kommunikasjonssentral, som nærmere beskrevet i Nødnettavtalen, eller tilsvarende utstyr typegodkjent av DNK. Avtalen dekker ikke garnityr til Radioterminaler.

Med **Avtale om utlån av radioterminaler** menes avtale som regulerer eventuelt utlån av Radioterminaler fra DNK til Avtaleparten.

Med **Superbruker** eller Lokal Instruktør menes Avtalepartens personell som har fått nødvendig opplæring for å yte 1. linje Brukerstøtte og opplæring av egne sluttbrukere.

Med **Radioterminal kontaktperson** eller Fagleder Samband menes Avtalepartens personell som har myndighet til å avtale, koordinere og korrespondere med DNK ved BTS/BDO i forbindelse med innmelding av feil og mangler og ved gjennomføring av oppdatering av Radioterminal Software og/eller kodeplugg.

Med **Sluttbruker** menes Avtalepartens personell som anvender Radioterminaler i sitt daglige virke.

Med **Beredskapsvakt** menes DNKs ved driftsorganisasjonen BTS/BDO vaktordning for mottak av kritiske henvendelser som sperring av Radioterminaler og større dekningsutfall.

Med **1. linje Brukerstøtte** menes den hjelp Sluttbruker får i egen virksomhet av Superbruker.

Med **2. linje Brukerstøtte** menes hjelp til Radioterminal kontaktperson fra driftsorganisasjon BTS/BDO.

Med **3. linje Brukerstøtte** menes hjelp til Avtaleparten fra BTS/BDO med støtte og arbeid fra Leverandør.

1.4 Varighet

Avtalen trer i kraft når den er signert av begge parter. Avtalen kan sies opp med 6 måneders skriftlig varsel.

2 Hva avtalen omfatter

2.1 Leveranse

Avtalen gir Avtaleparten rett til drifts- og supporttjenester fastsatt i denne avtale i Vedlegg 3. Eventuelle endringer til Avtalen føres i endringsprotokoll i Vedlegg 2.

3 Partenes forpliktelser og rettigheter

3.1 DNKs og DNK ved BTS/BDOs forpliktelser

DNK ved BTS/BDO har ansvar for å:

- tilrettelegge for en stabil drift og ha en tilgjengelighet i henhold til avtalen
- underrette Avtaleparten ved mistanke om uautorisert bruk
- håndtere midlertidig stengning og åpning av Radioterminaler (ved tap, uautorisert bruk mv.)
- sørge for at alle avvik blir forsvarlig logget og fulgt opp (dårlig dekning, kapasitet mv.)
- ajourføre DNKs og BTS/BDOs egne lister med oversikt over kontaktpersoner så snart det er meldt inn endringer fra Avtaleparten.

DNK har ansvar for å:

- pålegge nødvendige programvareoppgraderinger (systemrelaterte krav)

For nærmere detaljer se Vedlegg 3 og den til enhver tid gjeldende tjenestekatalog på DNKs nettsider.

3.2 Avtalepartens forpliktelser

Avtaleparten har ansvar for å:

- å ha gyldig abonnement for Radioterminalen for at BTS/BDO kan drifte Radioterminalen
- å bestille typegodkjent Radioterminal for bruk i Nødnett i samsvar med DNK sine retningslinjer dersom man ikke anskaffer Radioterminal gjennom DNK
- informere DNK ved BTS/BDO om alle forhold av betydning for Radioterminalleveranse og bruk, herunder feil og mangler, via innsendelse av passende skjema tilgjengelig på DNKs nettsider
- melde tap, tyveri og misbruk av Radioterminaler til DNK ved BTS/BDO umiddelbart
- melde fra om planlagte aktiviteter som vil kunne føre til stor trafikk i nettet, for eksempel øvelser med mer
- oppfylle pålegg fra DNK og DNK ved BTS/BDO etter pkt 3.1
- stille lokaler, utstyr og personell til rådighet i de situasjoner hvor dette er nødvendig og fjerndrift ikke er tilstrekkelig

- oppdatere oversikt over kontaktpersoner, samt melde dette til DNK ved BTS/BDO via innsendelse av passende skjema og i tråd med gjeldende retningslinjer tilgjengelig på DNKs nettsider
- sørge for en oppdatert liste over alle brukere av radioterminaler og deres funksjoner (roller)
- oppnevne Superbrukere for nødnettutstyr i egen organisasjon og yte 1.linje Brukerstøtte, jf. pkt. 3.3.3
- oppnevne Radioterminal kontaktperson som har myndighet til å avtale, koordinere og korrespondere med DNK ved BTS/BDO i forbindelse med innmelding av feil og mangler og ved gjennomføring av oppdatering av Radioterminal Software og/eller kodepluggsikre at Sluttbruker kun melder mangler eller feil direkte til DNK ved BTS/BDO når:
 - Det er behov for sperring av Radioterminal, midlertidig eller permanent
 - Det foreligger dekningsutfall med lengre varighet enn 10 minutter og som berører to eller flere Radioterminaler

3.3 Prosesser og prosedyrer

3.3.1 Bestilling av abonnement

Bestilling av abonnement skjer ved signering av bestillingsskjema og aksept av tilhørende abonnementsvilkår, eller for nye kunder ved signering av Tilgangsavtale med tilhørende abonnementsvilkår. Forpliktelsen inngås mellom Avtaleparten og DNK, og abonnementet reguleres av vilkårene og nevnte avtale. Abonnementsvilkårene fremgår av de til enhver tid gjeldende vilkår på DNKs nettside.

3.3.2 Drift

DNK mottar melding om feil og/eller mangler på Radioterminaler og nett

- ved feil og /eller mangler ved Radioterminalene skal DNK ved BTS/BDO registrere og analysere disse, og ved behov iverksette utbedringer.
- ved meldinger om feil i nettverket, skal DNK registrere og analysere disse og ved behov melde dette videre til leverandøren av Nødnett.

3.3.3 Brukerstøtte og opplæring

- Avtaleparten står for den interne opplæring hos Avtaleparten
- Avtaleparten står for 1.linje Brukerstøtte
- BTS/BDO står for 2. linje Brukerstøtte, i tillegg til 3. linje Brukerstøtte i garantitiden. Tjenestene som tilbys fremgår av Vedlegg 3 i Avtalen.
- 3. linje Brukerstøtte fra Leverandør utenfor garantitid dekkes ikke gjennom Avtalen. Ved behov for 3.linje Brukerstøtte utenfor garantitid må Avtaleparten derfor betale for denne støtten.
- Med mindre annet er avtalt er garantitiden 2 (to) år for Radioterminaler regnet fra DNKs aksept av leveranse. For Software er garantitiden ett år fra DNKs akseptert av leveranse med mindre annet er avtalt.

4 Betalingsbetingelser

4.1.1 Vederlag

DNK ved BTS/BDO leverer driftstjenester mot et kostnadsbasert vederlag. Vederlag for tjenester som leveres i henhold til denne avtale fremgår av vedlegg 1 og de til enhver tid gjeldende priser på DNKs nettsider.

Betaling knyttet til andre tjenester eller særskilte bestillinger avtales særskilt.

Betaling skal skje etter faktura per 30 (tretti) kalenderdager, hvis ikke annet er avtalt.

4.1.2 Forsinkelsesrenter

Hvis Avtaleparten ikke betaler til avtalt tid, har DNK krav på rente av det beløp som er forfalt til betaling, i henhold til lov om renter ved forsinket betaling m.m. 17. desember 1976 nr. 100 (forsinkelsesrenteloven).

4.1.3 Prisendringer

DNK ved BTS/BDO leverer driftstjenester mot et kostnadsbasert vederlag. Priser for de enkelte tjenestene og eventuelle gebyrer følger av de til enhver tid gjeldende prislister på DNKs nettsider. Prisene på nettsiden som er av nyere dato enn signeringsdato for Avtalen har forrang foran prisene oppgitt i Vedlegg 1. Pris kan endres ved minimum 3 måneders varsel.

Priser kan indeksreguleres hvert årsskifte, begrenset oppad til et beløp som tilsvarer økningen i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (hovedindeksen).

4.1.4 Betalingsmislighold

Hvis forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter ikke er betalt innen 30 (tretti) kalenderdager fra forfall, kan DNK sende skriftlig varsel til Avtaleparten om at Avtalen vil bli hevet dersom oppgjør ikke er skjedd innen 60 (seksti) kalenderdager etter at varselet er mottatt.

Heving kan ikke skje hvis Avtaleparten gjør opp forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter innen fristens utløp.

5 Vedlikehold

DNK vil med jevne mellomrom ha behov for vedlikehold av det utstyret som er levert, og som er DNKs eiendom. DNK vil meddele Avtaleparten om tidspunkt for dette (oppgradering av programvare med mer).

6 Mislighold

6.1 Hva som anses som mislighold

Det foreligger mislighold dersom DNK eller Avtaleparten ikke oppfyller sine plikter etter Tjenesteavtalen.

Det foreligger likevel ikke mislighold hvis situasjonen skyldes den annen parts forhold eller force majeure.

Den annen part skal reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

6.2 Sanksjoner ved mislighold

Hver av partene er forpliktet til å erstatte det dokumenterte økonomiske tapet en part påføres som følge av den annen parts mislighold av sine forpliktelser i henhold til denne avtale. Partene er kun ansvarlig for indirekte tap, herunder driftstap, tap av data og avsnvstap, som følge av mislighold av denne avtale når dette skyldes grov uaktsomhet eller forsett.

7 Opphør eller overføring av avtalen

7.1 Avslutning av Avtalen

Ved opphør av Avtalen, uansett årsak, skal Radioterminaler returneres til BTS/BDO og BTS/BDO skal fjerne kryptering i Avtalepartens Radioterminaler i tråd med ansvaret skissert i TEA2-lisensen og DNK sine retningslinjer tilgjengelig på våre nettsider.

7.2 Destruksjon av Radioterminaler

Ved behov for kassering og destruksjon av Radioterminaler, uansett årsak, skal Radioterminaler returneres til driftsorganisasjon BTS/BDO som skal fjerne kryptering i Avtalepartens Radioterminaler i tråd med ansvaret skissert i TEA2-lisensen og DNK sine retningslinjer tilgjengelig på våre nettsider.

Kassering og destruksjon av Radioterminaler og tilhørende utstyr skal gjennomføres i tråd med ansvaret skissert i TEA2-lisensen og gjeldende regelverk for avfallshåndtering av EE-produkter. Kassering og destruksjon skal også skje på en måte som er forsvarlig og som sikrer at misbruk av Radioterminaler og tilhørende utstyr ikke forekommer. Videre skal eventuelle retningslinjer fra DNK eller BTS/BDO følges i forbindelse med destruksjonen.

7.3 Overføring av avtalen

DNK kan overdra driftstjenestene til en annen virksomhet. Avtaleparten kan ikke avhende eller destruere Radioterminaler, programvare eller annet utstyr som er nødvendig for tilgang til Nødnett uten DNKs samtykke.

7.4 Endring i avtalen

DNK kan foreta endringer i priser, i tjenester og vilkår når det foreligger saklig grunn for endringen, Saklig grunn vil eksempelvis foreligge der endringen er nødvendig for å bringe avtalen i overensstemmelse med offentligrettslige regler eller vedtak, eller ved behov for endring i tjenester og tjenesteomfang grunnet endringer i driftskonseptet til DNK og/eller BTS/BDO. Når endringer er av en viss betydning og til ugunst for Avtaleparten, skal DNK varsle Avtaleparten på hensiktsmessig måte, og senest tre måneder før endringen trer i kraft.

Endringer skal føres i Vedlegg 2. Generelle endringer som gjelder for flere av DNKs ved BTS/BDOs kunder vil offentliggjøres og gjøres tilgjengelig på DNKs nettside.

8 Øvrige bestemmelser

8.1 Taushetsplikt

Taushetspliktsbestemmelsene i lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker 10. februar 1967 (forvaltningsloven) kommer til anvendelse for partene og andre de eventuelt svarer for.

Taushetsplikten gjelder også etter avtalens opphør.

8.2 Sikkerhetsgradert materiale

Ved behov for tilgang til materiale (informasjon eller objekt) som er sikkerhetsgradert i henhold til sikkerhetsloven, skal den nærmere håndtering av behovene avtales mellom DNK og Avtaleparten.

Kravene partene i så fall skal ivareta, omfatter blant annet krav til personkontroll og sikkerhetsklarering. Disse kravene skal være håndtert før den annen part kan få tilgang til sikkerhetsgradert informasjon og objekt. Hver av partene har et ansvar etter denne avtalen for å ivareta også de tidsmessige aspektene ved å følge opp sine respektive plikter i henhold til sikkerhetsloven med forskrifter.

8.3 Force majeure

Dersom en parts oppfyllelse av forpliktelser etter denne avtalen hindres av forhold utenfor partenes kontroll som etter norsk rett regnes som force majeure, og han ikke med rimelighet kunne tatt disse forholdene i betraktning ved inngåelsen og ei heller overvinne følgene av dem, suspenderes partenes plikter så lenge slike forhold foreligger. En part som vil påberope seg denne bestemmelsen må uten ugrunnet opphold (skriftlig) informere den annen part om årsaken til hindringen, samt hvilken innvirkning hindringen forventes å få, og hvor lenge hindringen forventes å vare.

9 Tvister

9.1 Rettsvalg

Partenes rettigheter og plikter etter denne Avtalen bestemmes i sin helhet av norsk rett.

9.2 Forhandlinger

Dersom det oppstår tvist mellom Partene om tolkningen eller rettsvirkningene av Avtalen, skal tvisten søkes løst ved forhandlinger.

Dersom slike forhandlinger med Avtaleparter innenfor nødetatene ikke fører frem plikter DNK, senest innen to måneder, å legge saken frem for Justis- og beredskapsdepartementet for å komme frem til en løsning. Justis- og beredskapsdepartementet skal innhente Partenes syn, samt uttalelse fra andre departement med interesse i saken, før en avgjørelse i saken fattes.

DNK er pliktig å følge Justis- og beredskapsdepartementets avgjørelse.

9.3 Domstols- eller voldgiftsbehandling

Dersom Avtaleparten ikke aksepterer Justis- og beredskapsdepartementets løsning, hvis en slik løsning foreligger, og Avtaleparten ikke er en del av staten, kan Avtaleparten forlange tvisten avgjort med endelig virkning ved norske domstoler.

Oslo tingrett er eksklusivt verneting.

Vedlegg 1: Vederlag for DNKs og BTS/BDOs ytelser:

Priser for de enkelte tjenestene og eventuelle gebyrer følger av de til enhver tid gjeldende prislister på DNKs nettsider. Per i dag er prisene:

Beskrivelse/navn	Pris eks mva. pr stk. / pr gang NOK
Klargjøring av terminaler	200,-
Driftsutgifter første år* ihht. tjenestekatalog Vedlegg 3 eller den til enhver tid gjeldende tjenestekatalog på DNKs nettsider	300,-
SUM	500

Beskrivelse/navn	Pris eks mva. pr stk. / pr år NOK
Drift og tjenester etterfølgende kalenderår ihht. tjenestekatalog Vedlegg 3 eller den til enhver tid gjeldende tjenestekatalog på DNKs nettsider	300,-

*Driftsutgifter første år er 300,- uansett når på året man knytter seg Nødnett og tjenesteavtalen.

Vedlegg 2: Endringsprotokoll

Etter avtale mellom DNK og Avtaleparten er følgende endringer gjort i avtalen/vedlegg, jf. også avtalen pkt. 2.1:

Dato	Endring i pkt./vedlegg nr.	Beskrivelse av endring	Signatur Avtaleparten*	Signatur DNK*

*Det er ikke behov for signatur for begge parter når det gjelder endring av navn på avtaleeier eller kontaktpersoner, endring av priser eller tjenestekatalog.

Vedlegg 3: Tjenestekatalog

De konkrete tjenestene som inngår i denne avtalen følger av den til enhver tid oppdaterte tjenestekatalog på DNKs nettsider. Per juli 2015 er tjenestene:

Tjeneste	Valgmulighet	Krav til tjenesten	Kommentar
Drift og brukerstøtte e-post		Bekreftelse på mottak og preliminær undersøkelse av feilen innen 3 arbeidsdager	
Drift og brukerstøtte telefon		Åpningstid mellom 08:00 til 15:30 vanlige arbeidsdager.	Dersom saken ikke ble løst i løpet av samtalen skal Avtaleparten sende saken også på e-post.
Drift og brukerstøtte telefon viderekobles til beredskapstelefon (brukes til sperring av radioterminaler, eller melde om dekningsutfall lengre varighet enn 10 min og som berører to eller flere Radioterminaler)		Åpen når drift og brukerstøtte telefon ikke er det. (beredskap og Drift og brukerstøtte telefon vil til sammen være åpent 24/7/365).	Beskrivelse av feil og mangler tilknyttet Radioterminal skal sendes på e-post og ved bruk av korrekt skjema tilgjengelig på DNK sine nettsider
Sperring av Radioterminal	Obligatorisk	Innen 2 timer fra melding er mottatt pr telefon	
Software installasjon i Radioterminal etter pålegg fra DNK			Prisen inkluderer BTS/BDO arbeids- og eventuelle reisekostnader i forbindelse med Software installasjonen når DNK pålegger Avtaleparten Software oppdatering/oppgradering
Installasjon av kodepluggoppdatering etter pålegg fra DNK			Prisen inkluderer BTS/BDO arbeids- og eventuelle reisekostnader i forbindelse med Software installasjonen når DNK pålegger Avtaleparten Kodeplugg oppdatering/oppgradering
Ved feil:			
Programmering av erstatningsterminal (enten låneterminal eller en annen av Avtalepartens terminaler)		Innen 2 arbeidsdager + frakt	
Reperasjon av Radioterminal i garantiperioden		Dersom DNK må sende den videre til leverandør (maskinvarefeil) 1 mnd. Ved feilretting hos BTS/BDO påberegne en uke til retting av feil + frakt.	Med mindre annet er avtalt er garantitiden 2 (to) år for Radioterminaler regnet fra DNKs aksept av leveranse. For Software er garantitiden ett år fra DNKs aksept av leveranse med mindre annet er avtalt

Detaljering av tjenester

Med **1. linje Brukerstøtte** menes den bistand Sluttbruker får i egen virksomhet av Superbruker. Dette innebærer all praktisk bruk av Radioterminalen, som f.eks. bytte av talegrupper, bruk av PPT knapp osv.

Med **2. linje Brukerstøtte** menes:

- bistand fra BTS/BDO til å installere Radioterminal med Software og/eller kodeplugg når dette er pålagt av DNK. Dette er estimert til maksimalt en gang i året.
- bistand fra BTS/BDO til Radioterminal kontaktperson hos Avtaleparten
- bistand og gjennomføring av sperring av Radioterminal fra BTS/BDO
- sjekk av Radioterminal for å se om BTS/BDO eventuelt kan reparere den
- videreformidling fra BTS/BDO av innmeldte dekningsutfall, med lengre varighet enn 10 min og som berører to eller flere Radioterminaler, til leverandør av Nødnett. BDO/BTS melder tilbake til Avtaleparten når eventuell feil er rettet
- fjerning av kryptering fra BTS/BDO av Avtalepartens Radioterminaler i henhold til TEA2-lisensen og DNK sine retningslinjer

Med **3. linje Brukerstøtte** menes bistand til Avtaleparten fra BTS/BDO med støtte og arbeid fra Leverandør.

Dette inkluderer:

- reparasjon av radioterminaler hos Leverandør.
- fjerning av kryptering i Radioterminal gjennomført av BTS/BDO før sending til Leverandør
- utfylling ut nødvendige skjemaer, pakking, sending og mottak av Radioterminal gjennomført av BTS/BDO
- etter reparasjon skal BTS/BDO gjennomføre installasjon av Software og kodeplugg i Radioterminal
- BTS/BDO skal sende Radioterminalen tilbake til Avtalepart

Avtaleparten faktureres separat for reparasjonskostnadene hos Leverandør så lenge reparasjonen ikke finner sted i garantitiden, jf. også Vedlegg 4.

Drift og brukerstøtte e-post

Alle feilmeldinger fra Avtaleparten skal sendes på e-post og ved bruk av korrekt skjema tilgjengelig på DNK sine nettsider. . Svarene vil primært komme på e-post. BTS/BDO vil ringe opp Avtaleparten dersom det er avklaringer etc. som må gjøres.

Drift og brukerstøtte telefon

En oppringing om en feil fra Avtaleparten skal etterfølges av en e-post. DNK ved BTS/BDO vil svare på telefonen i åpningstiden, men det garanteres ikke at det er personell på driftssenteret for å håndtere saken umiddelbart. Hastesaker, som f.eks. sperring av Radioterminal, vil kunne håndteres i løpet av to timer.

Beredskapstelefon

Dette er en telefon som er åpen når Drift og brukerstøtte telefonen ikke er det. Den skal bare brukes når saken ikke kan vente til neste arbeidsdag.

Sperring av Radioterminal

Dersom en Radioterminal er på avveie er det viktig at den ekskluderes fra nettet. DNK har mulighet til både permanent og midlertidig utestengelse av terminalen. DNK vil vurdere i hvert tilfelle hva som er nødvendig, men er terminalen på avveie lenge, vil den sperres permanent.

Rapportering av Avtalepartens større arrangementer og opplæring til DNK

Det er viktig at Avtaleparten rapporterer inn større arrangementer og opplæring med flere enn 10 deltakere til DNK. Nettet blir konstant overvåket og unormalt mye aktivitet i et område vil kunne generere unødvendige undersøkelser hos operatøren dersom den ikke vet om det på forhånd.

Ved feil

Avtaleparten bør rapportere inn feil som gjør at kommunikasjonen over Nødnett ikke er som "vanlig" uavhengig av om det er feil med radioterminalen eller om det er nettet som er nede. Avtaleparten bør så langt det er mulig undersøke om feilen er kjent på forhånd. Det bør også undersøkes om det gjelder flere Radioterminaler. Dersom Avtaleparten ikke selv vet om det er nettverksfeil eller terminalfeil vil DNK også undersøke dette.

Programmering av erstatningsterminal

DNK ved BTS/BDO kan tilby å programmere opp en av Avtalepartens andre terminaler lik terminalen som feilet. Dette kan gjøres dersom Avtaleparten har terminal på eget lager, eller dersom erstatningsterminalen har en mer perifer rolle enn den terminalen som feilet.

Reparasjon i garantiperioden

Dersom det er andre feil enn Software oppgradering eller kodeplugg justeringer på Radioterminal, vil DNK ved BTS/BDO måtte sende terminalen til Leverandøren for reparasjon. Man må påregne at DNK ved BTS/BDO vil bruke inntil en uke selv på denne type feil, i tillegg til den tid det vil ta for Leverandøren å håndtere dette.

Software oppgradering eller kodeplugg justeringer som BDO/BTS kan håndtere selv, må man påregne at det tar en uke for å få rettet feilen.

Vedlegg 4: Tilleggstjenester som kan bestilles mot ekstra vederlag

De konkrete tilleggstjenestene som kan bestilles mot ekstra vederlag etter denne avtalen følger av den til enhver tid oppdaterte tjenestekatalog på DNKs nettsider. Per i dag er tilleggstjenestene:

Tjeneste	Valgmulighet	Krav til tjenesten	Kommentar
Software oppgradering Radioterminal – installasjon av Software etter forespørsel fra Avtaleparten	Dette må bestilles og avtales separat		Ved Software oppgradering bør man også vurdere kodepluggoppdatering
Kodepluggoppdatering - installasjon av kodeplugg etter forespørsel fra Avtalepart	Dette må bestilles og avtales separat		Ved kodepluggoppdatering bør man også vurdere Software oppgradering
Ved feil:			
Reparasjon av Radioterminal utenfor garantiperioden		Dersom DNK ved BTS/BDO må sende den videre til leverandør (maskinvarefeil). Behandlingstid:1 mnd.	Med mindre annet er avtalt er garantitiden 2 (to) år for Radioterminaler regnet fra DNKs aksept av leveranse. For Software er garantitiden ett år fra DNKs aksept av leveranse med mindre annet er avtalt.

Detaljerings av tjenester

Installasjon av Software oppdatering/oppgradering i Radioterminal

Det kommer jevnlig nye versjoner av Software på allerede leverte Radioterminaler. Det kan være feilrettinger, nye eller endrede funksjoner. Dersom man gjennomfører Software oppgradering, bør man også vurdere å oppgradere kodeplugg, da mye av jobben er den samme.

Installasjon av kodepluggoppdatering

BDO/BTS kan endre innstillinger i kodepluggen. Dette må gjøres på hver Radioterminal. Dersom man gjennomfører kodepluggoppdatering, bør man også vurdere å oppgradere/oppdatere Software da mye av jobben er den samme.

Vedlegg 5: Radioterminal kontaktperson

Radioterminal kontaktperson

Navn:

Avdeling:

Tittel:

Tlf.:

E-post:

Vara Radioterminal kontaktperson

Navn:

Avdeling:

Tittel:

Tlf.:

E-post:

Oppdatering eller endring av kontaktpersoner hos Avtaleparten skal skje ved innsendelse av passende skjema via e-post til BTS/BDO og i tråd med denne Avtalen og gjeldende retningslinjer, tilgjengelig på DNKs nettsider.