

Produkter og tjenester i Nødnett

---

## Drift av kontrollrom

- for Brann sine 110 sentraler

---

November 2019



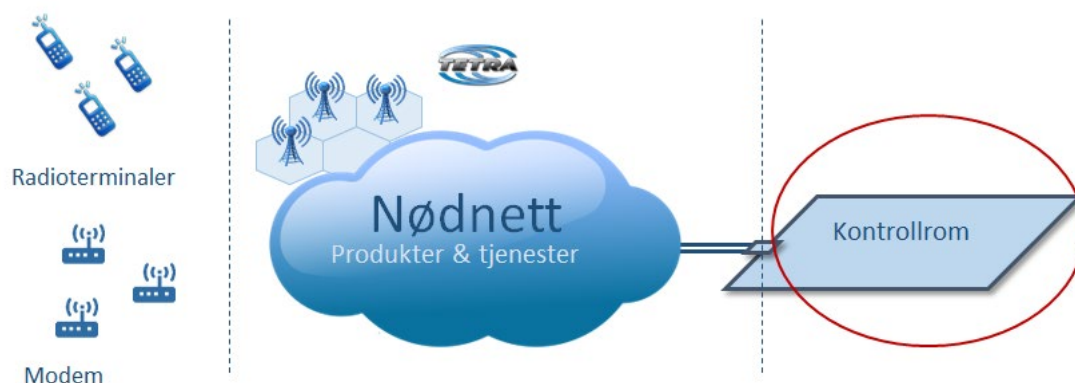
# 1. Innhold

1. Innhold .....	1
2. Om Drift av kontrollrom .....	2
3. Support .....	3
4. Rutiner ved feilmelding .....	4
5. Fastsettelse av alvorsgrad .....	5
6. Eskaleringer .....	7
7. Utstyr.....	8
8. Utvikling og oppgradering av programvare.....	8
9. Sammendrag .....	8
10. Hvordan kunden kan bidra til stabil drift .....	9
11. Hvor finner jeg mer informasjon?.....	10
12. Bestilling og avbestilling.....	11

## 2. Om Drift av kontrollrom

DSB har i samarbeid med representanter fra brann, politi og helse fremforhandlet felles avtaler for leveranse av utstyr og programvare til nødnettens kontrollrom inkludert nødvendige service- og supportavtaler. PIT (politiet), HDO (Helse) og BDO (Brann) har en koordinerende oppgave mot leverandørene og skal tilby driftsstøttetjenester overfor sine respektive brukere. Det er bestemt at DSB skal levere driftsstøttetjenester til Brann sine 110- sentraler.

Abonnementet "Drift av kontrollrom" dekker krav definert i «Forskrift om driftsstøttetjenester til Nødnettutstyret ved brannvesenets nødalarmingsentraler og brannvesenet for øvrig». Abonnementet "Drift av kontrollrom" beskriver kun tjenesten levert av DSB/BDO til 110- sentralene. HDO/PIT leverer egne driftstjenester til sine respektive organisasjoner.



Abonnement skal sikre brukerstøtte og teknisk drift på de til enhver tid produksjonssatte Kontrollrom. Med Drift av kontrollrom leverer DSB følgende tjenester:

Tjenestenaavn	Tjenesteoversikt
<b>ServiceDesk</b>	DSB er mottakssenter for alle typer henvendelser relatert til utstyr levert til kontrollrommet. Tjenesten inkluderer å motta og om mulig rette feil. Hvis ikke feil kan rettes vil DSB videresende saken til rette instans samt følge opp og avslutte saken i samråd med den som meldte inn saken.
<b>Drift og vedlikehold av Brukerutstyr</b>	DSB vil drifte og vedlikeholde brukerstyr tilhørende den enkelte 110 sentral. Dette kan være ICCS/Vision servere, ICCS/Vision klienter, ICCS/ Vision brukeradministrasjon, Antivirus, AFA grensesnitt og lydlogg, posisjonering, nettverksutstyr, SMS og e-post. DSB vil håndtere feilretting inkl. utrulling av software- oppdateringer og skifte av hardware. Proaktiv vedlikehold vil bli utført for å redusere risikoen for framtidige problemer og feil. Som en del av driften vil DSB håndtere brukeradministrasjon og tilgangsstyring til ICCS/Vision.
<b>Overvåking av brukerstyr</b>	På dagtid vil DSB overvåke alarmer og ytelse på Nødnett utstyr og transmisjonslinjer for å gi en stabilt og oppegående 110 sentral. DSB vil overvåke servere (disk- kapasitet, ytelse), kommunikasjonsutstyr og transmisjonslinjer og at tjenester fra leverandøren følger de avtale oppetider.
<b>Brukerstøtte</b>	Leveranse av hjelp for støtte ved feil, mangler og andre typer henvendelser som angår IT-tjenester eller IT-relaterte tjenester i tilknytning til utstyr levert i kontrollrommet. DSB vil gi brukerstøtte på ICCS/Vision klienter, servere og systemer. Support gjelder ikke kommunens egne it systemer.
<b>Oppfølging mot underleverandører</b>	DSB vil følge opp saker mot leverandører og gi kunden tilbakemelding om status i henhold til feilrettingstider.
<b>Kart og Gazetter</b>	Kart oppdateres årlig. Gazetter oppdateres hvert kvartal. Tidspunkt for oppdatering av systemene skjer etter avtale med kunden.

Åpningstider i ServiceDesk er som følger:

Åpningstider for ServiceDesk	
<b>Normal åpningstid</b>	Virkedager fra 08:00 til 15:00 (15:45 vinterhalvår)
<b>Beredskapsvakt</b>	Utenom normal åpningstid

## 3. Support

### 1. linje support (kunde)

Saker som løses i 1. linje support vil typisk være brukerfeil, påloggingsfeil og lignende. Kundens hovedkontakt har ansvar for å håndtere 1. linje support i egen organisasjon. Dersom en sak er av en slik art at den kan løses per telefon med DSB skal også dette skje i 1. linje supporten. Saker som ikke kan løses av kundens hovedkontakt eskaleres videre til 2. linje support (DSB) ved bruk av saksoppfølgingssystem på web eller app (MinSide). Saker med alvorsgrad 1 eller 2 skal i tillegg meldes på telefon (se kapittel "Fastsettelse av alvorsgrad").

### 2. linje support

2. linje support omfatter generell problemhåndtering, infrastruktur og periferutstyr. DSB vurderer hver enkelt sak og eskalerer eventuelt saker videre til 3.linje support. Ved løsning av en sak gjøres det en vurdering om løsningen innebærer en endring eller feilretting før saken løses og endringen utføres. Dette initierer en prosess for endringskontroll.

### 3. linje support

De fleste sakene løses i 1. og 2. linje, men noen saker må videresendes til tredjelinje support som leveres av DSBs leverandører (Motorola, Frequentis, Capita og Site Service).

I forbindelse med Nødnett prosjektet ble utstyr til alle landets 110- sentraler ferdig levert av DSB og leverandørene. Basis abonnement "Drift av kontrollrom" inkluderer brukerstøtte, herunder første og andre linje support, samt tredjelinje support i garantitiden for brukerstyret. 3. linje support etter garantitiden er ikke inkludert i abonnementet og må legges til når garantitiden utløper for utstyret til den enkelte 110- sentral. Kostnaden for 3. linje service og support er angitt i prislisten på [nodnett.no](http://nodnett.no)

DSB gir følgende support på software:

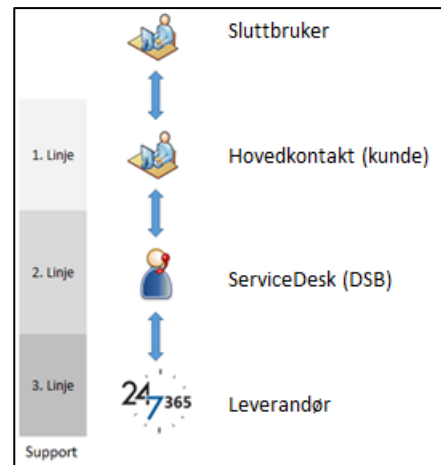
**Feilhåndtering:** Tilgjengelig kontaktpunkt for feilhåndtering 24/7 (Helpdesk), korleksjon av feil, håndtering av programvarefeil, håndtering av utstysfeil.

**Utstysreparasjoner:** Omfatter mottak av defekt utstyr og reparasjon av mottatt defekt utstyr og retur av reparert utstyr til kunden (Inkluderer ikke demontering og innmontering).

**Hastereparasjon av utstyr:** Forsendelse av erstatningsutstyr til kunden og mottak av defekt utstyr og reparasjon av dette.

**Reservedelshåndtering:** Helse og Brann har etablert felles reservedelslager. For Brann vil DSB planlegge og dimensjonere lagerbeholdningen, bestille og sende erstatning av reservedeler. Se prislisten på [nodnett.no](http://nodnett.no).

**Retting av feil i programvare:** DSB vil koordinere rettelser av rapporterte programvarefeil med leverandøren.



## 4. Rutiner ved feilmelding

DSB leverer driftsstøttetjenester til 110- sentralene og vil fra det tidspunkt kunden melder feil registrere og behandle saken. Etter registrering vil DSB starte feilretting og vil om nødvendig koordinere feilretting mellom kunden og leverandør av utstyr og programvare.

For feil som må rettes av leverandøren vil DSB koordinere feilretting mellom kunden og leverandøren. DSB gir ikke garanti på rettetider, men skal følge opp at leverandører oppfyller sine kontraktsmessige forpliktelser. For informasjon om leverandørens rettetider ta kontakt med DSB.

DSB vil respondere på henvendelser og har egne kvalitetsmål:

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

Kunden angir selv prioritet på feilretting (høy, medium, lav). Sammen vil kunden og DSB kategorisere feilen og alvorsgraden.

Ved feil med alvorlighetsgrad 1 eller 2 kontaktes DSBs ServiceDesk på telefon for å unngå unødige forsinkelser. Saker med alvorlighetsgrad 3 eller 4 vil bli besvart i normal åpningstid. Er man usikker på alvorlighetsgrad skal kunden melde saken via telefon til ServiceDesk. Skulle det oppstå uenighet vedrørende fastsettelse av alvorlighetsgrad, eskaleres saken i henhold til avtalte rutiner. I etterkant av den muntlige henvendelsen skal kunden følge opp saken ved å etablere sak i saksbehandlingssystemet (MinSide). Alle feil skal registreres som en sak, uavhengig om feil har alvorlighetsgrad 1,2,3 eller 4.

Ved registrering av sak skal kunden beskrive hendelsen. En slik beskrivelse bør bestå av følgende:

- Beskrivelse av hendelse
- Tidspunkt for hendelse (tidspunkt, dato)
- Hendelsens varighet
- Eventuelt når feilen ble korrigert (tidspunkt, dato)
- Alvorlighetsgrad (kundens vurdering)
- Konsekvens ved hendelse (hvordan påvirker hendelsen operasjonell drift)
- Eventuell annen dokumentasjon (skjermbilder, logger, software versjoner, spesielt utstyr etc)

Telefon til vakt : 69 20 41 51

Sak meldes via Saksoppfølgingssystem på web eller mobil applikasjon.

## 5. Fastsettelse av alvorsgrad

I samarbeid med kunden kategoriseres feilen og alvorsgraden beregnes etter følgende matrise:

Kategori feil	Kundens prioritet		
	Høy	Medium	Lav
1	Alvorsgrad 1	Alvorsgrad 2	Alvorsgrad 3
2	Alvorsgrad 2	Alvorsgrad 3	Alvorsgrad 4
3	Alvorsgrad 3	Alvorsgrad 4	Alvorsgrad 4

DSB vil behandle saken i henhold til følgende tabell:

Alvorsgrad	Prioritet
1	Behandles som en kritisk feil
2	Behandles som en høyprioritetsfeil
3	Behandles som en medium prioritetsfeil
4	Behandles som en lav- prioritetsfeil

### Kategorisering av feil

Kategorisering av feil fastsetter i hovedsak om kritiske funksjoner i løsningen er tilgjengelig for operatøren eller ikke.

#### Kategori 1 feil

Feilen forårsaker alvorlig forringelse av kommunikasjonsmulighetene for operatører ved en eller flere arbeidsstasjoner. Eksempler på feilkategori 1:

- Trafikk (tale, data, meldingstjenester) med Nødnett og til / fra eksterne kommunikasjonsnettverk er ikke mulig eller har alvorlig forringet kvalitet, inklusive forsinkede oppkoblingstider
- Betydelig redusert funksjonalitet (for eksempel CallOut fungerer ikke)
- Betydelig redusert evne til å operere og vedlikeholde systemet
- Sikkerhetsfunksjoner (for eksempel kryptering) fungerer ikke eller kapasitet er redusert
- Betydelig nedgradering av systemytelse eller ustabil tjeneste
- Manglende evne til å utføre grunnleggende drift og vedlikehold av systemet
- Tidsforsinkelser i funksjoner som forårsaker uakseptabel håndtering av tidskritiske hendelser

#### Kategori 2 feil

Feilen forårsaker brudd på ikke-kritiske funksjoner, dvs. feilen påvirker ikke alle operatør-funksjoner i ett kontrollrom, eller begrenser muligheten til å operere og vedlikeholde løsningen. Eksempler på feilkategori 2:

- Manglende kapasitet i tjenesten (når dette ikke er dekket av Alvorsgrad 1)
- Ustabilitet i systemet
- Redusert ytelse i ikke-kritisk funksjoner
- Konfigurasjonsfeil på tjenesten som fører til ikke-kritiske feil
- Feil i statistikk eller administrative systemer

#### Kategori 3 feil

Alle feil som ikke er definert som Feilkategori 1 eller 2 feil er kategori 3 feil.

## Eksempler på klassifisering av alvorsgrad

I en tenkt situasjon har 110- sentralen 4 operatørplasser og har oppdaget feil på en av operatørplassene. Denne operatørplassen er "ubrukelig" og dette er da automatisk en kategori 1 feil. Det er for tiden 2 operatører på vakt og man har definert prioritet på feilretting som "lav" da det er ledige operatørplasser:

Kundens prioritet: Lav  
 Kategori feil: 1  
**Alvorsgrad: 3**

Feilen blir i dette tilfellet håndtert av DSB som en medium prioritets sak. Dersom kunden på et senere tidspunkt oppdager at feilen er mer omfattende enn først antatt, for eksempel hvis man oppdager at flere operatørplasser har samme feil, kan kunden selv oppjustere sin prioritet ved å kontakte DSB.

Her er flere eksempler:

Hendelse	Kategori feil	Kundens prioritet	Alvorsgrad
Synkronisering mot AD ute av funksjon	2	Høy	2
Synkronisering med Exchange ute av funksjon	2	Lav	4
Mangler posisjonering på alle biler	1	Middels	2
Operatørplass(er) er ute av funksjon. Bemanning kan benytte andre operatørplasser.	1	Lav	3
Operatørplass(er) er ute av funksjon og bemanning har ingen alternative operatørplasser som kan benyttes.	1	Høy	1
Arbeidsstasjon mangler utalarmering, kart eller Vision. Bemanning har alternative operatørplasser de kan benytte.	1	Lav	3
Lydlogg er ute av funksjon	2	Høy	2
En eller flere kontrollrom er ute av funksjon	1	Høy	1
Det har oppstått UPS spenningsfeil	3	Lav	4
Alle linjegransesnitt mellom Kontrollrom og Nødnett er ute av funksjon	1	Høy	1
Alle linjegransesnitt mellom Kontrollrom og PSTN/ISDN/PABX for en spesifikk tjeneste (f.eks. 110) er ute av funksjon	1	Høy	1
Tap av redundans i switch system	2	Middels	3
Linjegransesnitt mellom kontrollrom og Nødnett ute av funksjon	2	Høy	2
Loggfunksjonalitet er ute av funksjon	2	Middels	3
Rapporteringsfunksjonalitet er ute av funksjon	2	Lav	4
Korruperte ruting tabeller (transmisjon)	1	Lav	3
Grensesnitt mot Nødnett er borte / fungerer ikke	1	Høy	1
Det vises feil ikon ved anrop fra Sverige	3	Høy	3



## 6. Eskaleringer

Kunden kan eskalere manglende fremdrift eller prioritering på feilretting etter følgende matrise mot BDO/BTS:

Eskaleringsnivåer for kunden	
1.	Service Desk
2.	Incident Manager
3.	Teknisk leder
4.	Enhetsleder
5.	Seksjonsleder

Kunden ringer servicedesk på telefon 69 20 41 51 og melder ønske om eskalering samt sender epost til [vakt@branndrift.no](mailto:vakt@branndrift.no)

Eskaleringsmatrisen i egen organisasjon må kunden fylle ut i tabell under. I eskaleringsmatrisen skal kunden beskrive hvem som skal motta og håndtere tilbakemelding fra DSB ved de ulike eskaleringsnivå. Ved en eskalering vil DSB håndtere saken etter kundens forhåndsdefinert eskaleringsmatrise.

Eskalerings-Nivå	Kontakt-person	Rolle	Epost	Telefon
1	Fylles ut av kunde			
2				
3				
4				

Tabell 1 Eksempel på kundens eskaleringsmatrise

## 7. Utstyr

### Erstatningsutstyr

DSB har reservedels- lager for utstyr som er bestilt og levert av DSB. DSB vil sørge for alle nødvendige aktiviteter relatert til håndtering av reservedels- lager. Dette kan være mottak av ødelagt utstyr, reparasjon og retur av reparert utstyr.

DSB vil sikre følgende;

- Planlegging og dimensjonering av reservedels- lager
- Distribusjon og erstatning av reservedeler
- Administrere reparasjon av utstyr
- Vurdering av feil- og reparasjonsrapporter
- Administrere erstatning av utstyr

Når kunden tar i bruk erstatningsutstyr må det defekte utstyret returneres DSB innen 10 arbeidsdager. Dersom utstyr ikke sendes til DSB innen denne tiden vil DSB anse utstyr som tapt, kunden vil bli varslet og vil motta faktura for verdien av det tapte utstyret.

### Utstyr og programvare i 110 sentralen

Abonnement "Drift av kontrollrom" omfatter kun brukerstøtte og teknisk drift av 110- sentralenes typegodkjent utstyr bestilt og levert av DSBs. Utstyr som ikke er levert av DSB vil følgelig ikke være en del av dette abonnement.

## 8. Utvikling og oppgradering av programvare

Som en del av denne driftsavtale vil DSB håndtere oppgradering og vedlikehold når det foreligger ny programvare fra leverandøren. Ved oppgradering av programvare vil DSB ha 4 uker til å godkjenne den nye programvaren fra DSBs leverandør. I denne perioden er det ønskelig med tilbakemeldinger fra kunden på feil eller mangler ved leveransen. Dersom DSB ikke har fått noen tilbakemelding fra kunden innen 3 uker ansees programvaren fra DSB som akseptert. Innen 8 uker vil ny programvare være i operativ drift. Feilrettinger settes i operativ drift etter 20 arbeidsdager.

## 9. Sammendrag

Med abonnementet leverer DSB følgende:

- Support til kundens hovedkontakt (2. linje support).
- Drifte og vedlikeholde typegodkjent utstyr og programvare i 110 sentralene.
- Utføre daglig backup og vedlikehold av kontrollroms programvare og data.
- Påse at løsninger og utstyr er under kontinuerlig overvåkning og det er etablert nødvendig alarmering i feilsituasjoner.
- Avgjøre om nye programvareversjoner skal installeres, planlegge- og gjennomføre vedtatt oppgraderinger og vedlikehold.
- Registrere alarmer samt motta og behandle saker i saksoppfølgingssystemet (henvendelser som registreres på MinSide web eller i MinSide applikasjon).
- Administrere brukeradministrasjon.
- Eskalere innmeldte saker i henhold til rutiner og prosedyrer
- Leverer 24/7/365 beredskapsvakt
- Videreformidle feil og mangler til leverandører (3. linje), samt koordinere oppfølging av disse sakene.

## 10. Hvordan kunden kan bidra til stabil drift

For at sikkerhet og stabil drift skal ivaretas på en god måte er det viktig at kunden selv bidrar i det løpende arbeidet. I dette kapittelet er det beskrevet noen retningslinjer for kunden:

### Operatørplassene

- Bruker skal ikke omgå fysiske sikkerhetsmekanismer ved å koble til utstyr som ikke er en del av kontrollroms løsningen.
- Bruker skal ikke tilknytte USB minnepenn til kontrollroms utstyr
- Konfidensiell informasjon som brukernavn, passord, konfigurasjonsfiler, PIN-koder og tilsvarende er sikret og ikke lagret lokalt på PC.
- Lokalene til operatørplassene skal være fysisk sikret mot adgang fra uvedkommende
- Internett surfing skal kun skje på kundens egne PCer i eget separat datanett. Epost og internett surfing er den største trusselen for å få virus og ondsinnet programvare inn i løsningen.
- Brukerne skal oppbevare bærbar PCer, SIM-kort, smartkort/ kodenøkler og passord på en forsvarlig måte.

### Datarom med utstyr for kontrollroms løsningen

- Datarom skal være rent og ryddig. Det skal ikke være lagringsplass for utdatert utstyr, pappesker, emballasje etc. Datarom skal være fremkommelig.
- Det skal være etablert rutiner for jevnlig rengjøring. Datarom skal så langt mulig være et støvfritt miljø.
- Alt utstyr skal være merket klart og tydelig. Kabler og ledninger skal være merket, stripset og festet.
- Datarom skal være kjølig. Er det høy temperatur i datarom må kunden snarest etablere nødvendig kjøling.
- Det skal være begrenset adgang til datarom med sikringstiltak (f.eks. låst dør).
- Dersom DSB og kunden blir enige om at kunden kan destruere utdatert kontrollroms- utstyr må destruksjon skje på forsvarlig måte. Destruksjon av utstyr som kabler og utstyr leveres som EE-avfall. Harddisker skal degausses med minst 10.000 gauss (magnetisk sletting av innhold). Degaussing har ingen effekt på en flash- disk eller USB minnebrikker. Denne typen utstyr må fysisk kvernes.

### Generelle forutsetninger for stabil drift av 110 sentralen

- Kunden har utpekt en hovedkontakt som gir 1. linje brukerstøtte til brukere i egen organisasjon. Hovedkontakt sin oppgave vil være å undersøke om eventuelle feil som har oppstått er kjent på forhånd og om feilen gjelder flere operatørplasser / flere kontrollrom.
- For at DSB skal kunne ivareta sine driftsoppgaver er det nødvendig at kunden bistår ved å gi DSB og DSBs leverandører nødvendig tilgang til 110 sentralens utstyr som er av betydning for DSBs drift- og vedlikehold. Dette kan medføre at kunden må stille med følgepersonell.
- Ved behov for omplassering av utstyr må kunden gi skriftlig varsel til DSB så DSB kan vurdere konsekvenser i henhold til forpliktelser i denne avtalen.
- For at DSB skal kunne bistå med lokal feilsøking over telefon er det viktig at kunden har bemanning i 110- sentralen med tilstrekkelig innsikt og kompetanse.
- For at DSB skal kunne levere driftstjenestene er det nødvendig at 110- sentralen benytter typegodkjent utstyr som er kjøpt inn via DSBs og etatenes leverandøravtaler.
- Kunden må selv forvalte lokale brukerdatabaser for de applikasjonene som er levert av DSB (telefonkataloger, "Fleetmap" etc.)
- Ved oppgradering av programvare er det viktig at kunden melder feil snarest slik at DSB rekker å gi tilbakemelding til kundens programvare leverandør innen tidsfristen (3 uker). Etter perioden blir programvaren satt i drift såfremt ingen feil er meldt.

## 11. Hvor finner jeg mer informasjon?

På nødnett.no kan du finne informasjon om følgende:

- **Abonnementsvilkår**  
I abonnementsvilkår kan du finne informasjon om opplysningsplikt, varslingsplikt, hvordan håndtere feil, informasjon om taushetsplikt, rutiner hvis man mister utstyr, hvordan håndtere sikkerhet, oppsigelsestider mm. Det er viktig at din organisasjon setter seg inn i vilkårene.
- **Personvernerklæring**  
Personvernerklæringen gir en oversikt over hvordan DSB behandler personopplysninger, hvem som har tilgang til informasjonen, rutiner ved lagring og sletting, håndtering av sikkerhet mm.
- **Prisliste**  
Siste oppdaterte prisliste for abonnement og tilleggstjenester er tilgjengelig på nødnett.no. Normalt fakturerer DSB forskuddsvis per kvartal for de ulike abonnement.
- **Nødnett i bruk**  
Med Nødnett har brukerne et verktøy for kommunikasjon og samhandling i daglig virke, under øvelser og ved større hendelser. DSB har utarbeidet dokumentet "Nødnett i bruk: en oversikt over tekniske løsninger og funksjoner i Nødnett, samt retningslinjer for bruk".
- **Kurs og opplæring**  
Alle brukere skal ha gjennomført opplæring i bruk av Nødnett før abonnement tas i bruk. På nettsidene kan man melde seg på ulike kurs som for eksempel sluttbrukerkurs eller kurs for lokale instruktører.
- **Drift av terminaler**  
I tillegg til abonnement må kunden ha en avtale med en Nødnett driftsorganisasjon. For radioterminaler kan dette være HDO (Helse), PIT (Politiet), eller DSB/BDO (Brann og andre). Driftsorganisasjonen håndterer all praktisk programmering, sikkerhet og vedlikehold av utstyret. Hvis en bruker mister utstyr skal driftsorganisasjonen kontaktes snarest. Driftsorganisasjonen håndterer også av-programmering og destruksjon av utstyr som ikke lenger er i bruk.
- **MinSide**  
Som kunde i Nødnett får du tilgang til MinSide som gir deg tilgang til å melde feil, administrere abonnement, sjekke driftsmeldinger mm. MinSide er tilgjengelig på nødnett.no og i form av applikasjon til mobil.
- **Typegodkjenning**  
Alt utstyr og løsninger som skal tilknyttes Nødnett må være typegodkjent før det kan tas i bruk. Utstyr og løsninger godkjennes for den enkelt kunde, men på nødnett.no er det en oppdatert liste over utstyr som allerede er typegodkjent for andre brukerorganisasjoner.

## 12. Bestilling og avbestilling

Abonnementet bestilles ved å fylle ut bestillingsskjema på [nodnett.no](http://nodnett.no).

Ved bestilling av abonnement må følgende være avklart;

- Det er utarbeidet en oppdatert liste over alle brukere og funksjoner (roller)
- Det er oppnevnt nødvendige kontaktpersoner. Nødvendige kontaktpersoner er; hovedkontakt, opplæringsansvarlig og fakturaansvarlig.

Vær oppmerksom på at et kontrollrom består av flere abonnement; transmisjon, kontrollromstilknytning og drift av kontrollrommet. Ved bestilling av flere operatørplasser kan dette påvirke kapasiteten og det kan være nødvendig å endre de andre abonnementene. Dersom kunden ønsker endringer bør DSB rådgivere involveres tidlig i planleggingsprosessene.

Avbestilling av abonnement skjer ved å registrere avbestilling ved å kundedekontakt i DSB eller ved å kontakte DSBs servicedesk. Har man tilgang til MinSide kan abonnement også avbestilles der.

Abonnementet har 6 måneders oppsigelsestid. Flytting av kontrollrom behandles som en oppsigelse av eksisterende og etablering av nytt.





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](http://www.dsb.no)

 /DSBNorge

 @dsb\_no

 dsb\_norge

 dsbnorge