

# **Veileder ved bortfall av telefoni for legevaktsentraler og akuttmottak**

<b>Versjon</b>	<b>Publisert</b>	<b>Endret av</b>	<b>Kommentar</b>
<b>GJELDENDE (v. 2)</b>	<b>April 26, 2023 15:00</b>	HDO v/BTC	

## Innhold

<b>1. Om dokumentet</b> .....	3
<b>2. HDO Beredskap</b> .....	3
<b>3. Ansvar</b> .....	4
3.1 HDO .....	4
3.2 Kontrollrom .....	4
<b>4. Tjenester</b> .....	5
4.1 Telefoni .....	5
4.1.1 Telefoni Akuttmottak .....	5
4.2 Nødnett .....	5
<b>5. HDO anbefalinger til kontrollrom</b> .....	6
<b>6. Scenario og tiltak</b> .....	6
<b>7. Kontaktinformasjon HDO</b> .....	7

## 1. Om dokumentet

Dette dokumentet er en veileder til bruk for legevaktsentraler og akuttmottak ved bortfall, feil eller utilgjengelighet av telefoni levert av HDO. Dokumentet har til hensikt å legge til rette forhold for at den enkelte sentral blir satt i stand til å opprettholde sin operative evne i en beredskapssituasjon.

Akuttmedisinforskriften stiller følgende krav til kommunens ansvar i nødmeldetjenesten, hvor **S12.d. Kommunen har ansvar for å legge til rette for sikker drift av nasjonalt legevaktnummer, blant annet å sørge for alternative svarsteder.**

## 2. HDO Beredskap

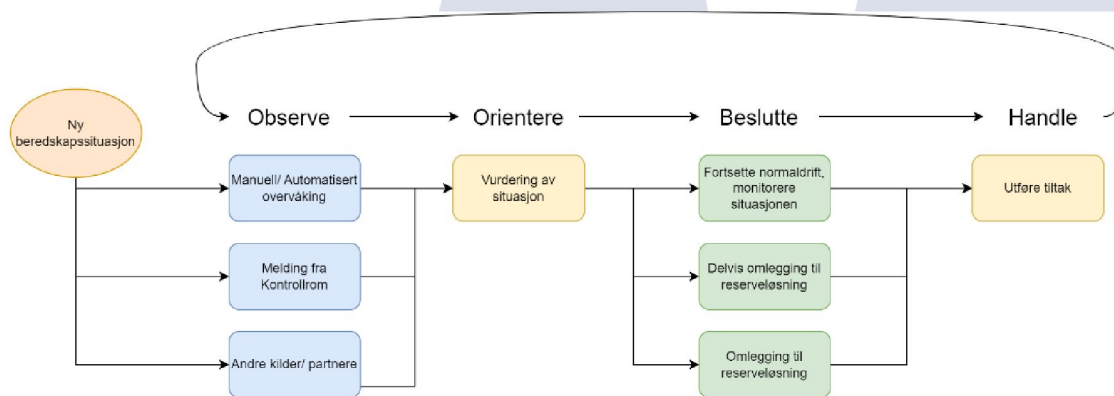
HDO er organisert med døgnkontinuerlig driftssenter (24/7/365) som overvåker, mottar og agerer på hendelser i tjenester levert av HDO. I tillegg til dette har HDO vaktordning for å sikre tilgang på nøkkelpersonell tilknyttet tjenestene.

HDO følger Spesialisthelsetjenestens definisjoner på beredskapsnivåer. Beredskapsnivåer i HDO reguleres av situasjon, innspill fra kontrollrom og vurdering av vakthavende personell i HDO.

Beredskapsnivå	Betydning
GRØNN	En eller flere uavklarte situasjoner der de kan bli behov for ekstraordinære ressurser og tiltak. Situasjonen krever ekstra oppmerksomhet, men det vil være et avgrenset behov for ekstra ressurser.
GUL	En eller flere uønskede hendelser med avgrenset omfang har oppstått og det vil være en begrenset mobilisering av ekstra ressurser og tiltak.
RØD	En eller flere alvorlige uønskede hendelser har oppstått og mobilisering av betydelige ekstra ressurser og tiltak samt evt. omlegging av drift.

Tabell 1: Definisjon av beredskapsnivå i HDO.

Ved en beredskapssituasjon benyttes OODA-loopen (Observere, Orienterere, Beslutte, Handle). Vurderinger i hvert steg er et samspill mellom respektive kontrollrom og HDO.



Figur 1: Prosess for håndtering av beredskapssituasjon

## 3. Ansvar

### 3.1 HDO

HDO har overordnet koordineringsmyndighet ved bortfall, feil eller utilgjengelighet på tjenester HDO leverer.

#### **HDO skal:**

- Sikre at Kunder kan nå HDO på alternative kommunikasjonskanaler.
- Sikre fremføring av publikumskontakt med akuttkjeden, ved bruk av ulike tiltak og eventuelt omlegging av tjenester til andre uavhengige reserveløsninger. Herunder omlegging av telefoni til sentralens reserveløsning.
- Sikre kontinuerlig oppdatering og vedlikehold av nummer, nummerplaner og køer for å kunne omrute og omlegge dette i en beredskapssituasjon.

### 3.2 Kontrollrom

Hvert respektive kontrollrom skal sikre at det foreligger adekvate reserveløsning(er) for å kunne opprettholde operativ evne i en beredskapssituasjon. Videre skal det respektive kontrollrom påse at reserveløsning(er) er til enhver tid klar for å overta som sekundærløsning.

#### **Kontrollrommet skal:**

- Oversende og oppdatere HDO med en til enhver tid gjeldende nummer, nummerplaner og/eller kø på sine reserveløsninger.
- Påse at reserveløsningen er tilgjengelig til enhver tid.
- Påse at eget personell har kompetanse på bruk av reserveløsningen.
- Teste reserveløsning regelmessig.

#### **Krav/ kriterier til reserveløsning(er):**

- Reserveløsningen skal tilby høy oppetid.
- Reserveløsningen skal tilby tilstrekkelig med kapasitet (eks. talekanaler for innkommende anrop).
- Reserveløsningen skal tilby Kø-funksjonalitet, som kan besvares av flere operatørplasser. Anbefaler minimum 3 gruppenummer på hver operatørplass (Rød, Gul og Grønn kø).
- Reserveløsningen skal tilby å ringe ut på bylinje (offentlig telenett). Herunder har kapabilitet til å ringe 8-siffer nummer.

## 4. Tjenester

### 4.1 Telefoni

Ved bortfall av telefoni eller annen feil som gjør at operatør ikke kan betjene telefoni fra ICCS operatørplass, må telefoni kunne betjenes fra lokal reserveløsning som skal være et system med høy oppetid, tilstrekkelig kapasitet og kø-funksjonalitet på innkommende samtaler. I en situasjon der det har oppstått feil på telefonlinjer eller det er nede-tid på ICCS, vil HDO i samarbeid med Telenor, sørge for viderekobling til reserveløsningen. Reserveløsningen må være satt opp likt på hver operatørplass med mulighet til å håndtere samme køer inn. I tillegg må reserveløsningen også kunne benyttes for å ringe ut på bylinje (offentlig telenett).

#### 4.1.1 Telefoni Akuttmottak

Noen akuttmottak er tilknyttet egen hussentral med en internlinje fra ICCS, såkalt tverrlinje. Dette muliggjør at Akuttmottak kan ringe ut/inn internt i HF/ RHF på interne nummer (5-siffer). I situasjoner hvor det er feil på tverrlinje, kan Akuttmottak kan også ringe HF/ RHF ved å benytte 8-siffer nummer (bylinje/ offentlig telenett) istedenfor interne nummer (5-siffer).

### 4.2 Nødnett

Ved bortfall av talegrupper eller annen feil som gjør at operatør ikke kan kommunisere fra ICCS-operatørplass mot nødnett, skal det være tilgang på reserve-radioterminaler på kontrollrommet, håndholdt eller fastmonterte terminaler. Disse skal alltid være påslått (hot standby) og være stilt inn på riktig talegrupper iht. lokal prosedyre.

Det er viktig å merke seg at ved bortfall av nødnett vil følgende TETRA-baserte tjenester bli utilgjengelig for kontrollrommet:

- PTT
- 1-1 samtale
- Utalarmering
- Tilhørighet
- SDS
- Statusmeldinger
- Sikkerhetsalarm
- Sammenkobling av talegrupper (patching)

## 5. HDO anbefalinger til kontrollrom

Under foreligger HDO sine anbefalinger for beredskapsarbeid/ beredskapsplanlegging for kontrollrommet.

Kontrollrommet bør legge til rette for at:

1. **Kontaktinformasjon HDO er tilgjengelig for eget personell**  
Ref. Tabell 3: Kontaktinformasjon HDO
2. **Oversikt over egne tekniske ressurser tilgjengelig for eget personell**
  1. Telefonansvarlig
  2. Elektroansvarlig
  3. Bygningsteknisk ansvarlig
3. **Handlingsplan for evakuering av Kontrollrom ved en ekstraordinær situasjon**  
HDO anbefaler at handlingsplan utredes med samarbeidende kontrollrom. Eksempel på ekstraordinær situasjon er brann, trusler ect.
4. **Varslingsplan ved ekstraordinære situasjoner**  
HDO anbefaler at det utarbeides en lokal varslingsplan som er tilgjengelig for eget personell.
5. **Nummerkatalog og beskrivelse av alternative måter å ringe samarbeidspartnere på ved feil**
6. **Plan for regelmessig test av reserveløsninger**  
Reserveløsning for telefoni og radio må testes regelmessig.  
Reserveløsning for telefoni testes ved å ringe de enkelte nummere som er oppgitt som reserveløsning samt også teste med utgående anrop.

## 6. Scenario og tiltak

Under foreligger eksempler på scenarier og forslag til tiltak.

Nr	Scenario	Mulig årsak	Tiltak
1	Ingen ICCS funksjonalitet fra operatør plass(er)	Datalinje (IP/VPN) til datahall nede.	ICCS i datahall er satt opp til automatisk å sørge for viderekobling av telefoni til reserveløsning. Nødnett må betjenes fra reserveradioer.
2	Redusert ICCS funksjonalitet fra operatør plass(er)	Ustabil datalinje	ICCS i datahall er satt opp til automatisk å sørge for viderekobling av telefoni til reserveløsning. Nødnett må betjenes fra reserveradioer. Operatøren(e) må logge ut av ICCS for å aktivere den automatiske reserveløsningen.
3	Ingen telefoni kommer inn til ICCS operatør plass(er)	Feil hos Telenor	HDO sørger for viderekobling av all telefoni til reserveløsning.

4	Ingen radio oppkall kommer inn til ICCS operatør plass(er)	Feil i datahall eller i nødnettet (radio)	Ta i bruk reserve radioer for å kommunisere på nødnett.
5	Reserveløsningen for telefoni fungerer ikke	Feil i lokal hussentral, feil på bylinjer til reservetelefoni	Her må operatør straks melde ifra til lokal tlf ansvarlig. Inntil feilen er rettet må HDO få oppgitt et alternativt svarsted som reserve.
6	Mobil ICCS fungerer ikke (trådløs telefon)	Feil i lokal hussentral eller feil på bylinjer inn til lokal hussentral.	Her må operatør straks melde ifra til lokal telefon ansvarlig. Operatør kan som et tiltak aktivere mobil ICCS til et annet svarsted, ved selv å taste nummeret for mobil ICCS.

Tabell 2: Eksempler på scenarier og tiltak ifm bortfall av telefoni.

## 7. Kontaktinformasjon HDO

Under foreligger kontaktinformasjon til HDO:

Kategori	Kommunikasjonskanal	Nummer/ epost	Kommentar	Mottaker
<b>Primær</b>	Telefoni	TLF: <b>08915</b> TLF: <b>61 18 28 00</b>	Primær kommunikasjonskanal.	HDO Servicedesk
<b>Alternativ</b>	Reservetelefoni	TLF: <b>907 87 0035</b>	Sekundær telefoni, uavhengig av primær kommunikasjonskanal.	
	E-post	E-post: <a href="mailto:drift@hdo.no">drift@hdo.no</a>		
	Telefoni via TETRA terminal	ISSI: <b>3905100</b> DDI: <b>87 82 33 30</b>	Kun ved kriser, og overstående reserveløsninger ikke fungerer ring ISSI eller DDI. (Dersom flere ringer samtidig gir dette opptatt. Prøv igjen med jevne mellomrom, eller prøv talegruppe).	
<b>Beredskap</b>	Radio TETRA	Talegruppe: <b>HDO-04</b>	Oppkall "HDO" på talegruppe HDO-04 i Tetra nødnett.	
<b>Nødsituasjon</b>	Satellitt telefon	TLF: <b>88 16 21 43 41 80</b>	Kan ringes fra offentlig telenett.	

Tabell 3: PACE/ PABN - Kontaktinformasjon HDO