

Servicekatalog 2014



I dette servicekatalog håber vi, at du vil lade dig inspirere af de forskellige serviceydelser indenfor tekniske løsninger og tests som Dansk Beredskabskommunikation (DBK) tilbyder.

DBK er leverandør til den danske stat af SikkerhedsNETtet (SINE), som er det danske beredskabs fælles, digitale radiokommunikationssystem. Det er DBKs ambition at være den foretrukne leverandør af hurtig og sikker kommunikation for politi, brandvæsen, ambulancer, farvandsvæsen, kystredningstjenesten, Beredskabsstyrelsen, hjemmeværnet og private virksomheder, som har fået udliciteret offentlige beredskabsopgaver.

Højt serviceniveau

DBK er bevidst om de særlige forpligtelser, der ligger i at betjene beredskabet i Danmark og arbejder derfor målrettet på, at det danske beredskab får et højt serviceniveau samt et sikkert og professionelt radiokommunikationssystem til deres missionskritiske arbejde.

Brugernes tilfredshed med radionettet og radioerne har førsteprioritet hos DBK, da brugerne er afhængige af et ordentligt værktøj, som de kan stole på i enhver nødsituation. Dansk Beredskabskommunikation har derfor taget brugerne med på råd i testen af nettet og radioerne til SINE-systemet. Netop brugernes feedback har medvirket til, at DBK kan levere en koordineret infrastruktur til SINE-nettet og yde en målrettet service og support til de enkelte brugergrupper.

Specialiserede medarbejdere

DBK består af specialiserede ingeniører, teknikere og netværksfolk, som samarbejder for at nå målet om at levere tilfredsstillende produkter og service til det danske beredskab og private kunder, der udfører offentlige beredskabsopgaver.

Dansk Beredskabskommunikation er ISO 9001:2008 certificeret.

Indhold

Intro	2
Dækningsprøve	3
Testsystem	4
Specialrapporter	5
Radioer	6
Kontaktinfo	8

Dækningsprøve

Dansk Beredskabskommunikation gennemfører dækningsprøver i hele landet. En dækningsprøve er en separat måling af SINE-dækningen i et specifikt område med henblik på detailviden.

Dækningsprøverne omfatter bl.a.:

- Måling af radiodækning udendørs og i bygninger
- Måling af talekvaliteten i SINE-nettet
- Måling af transaktionstider for databeskeder

Dækningsprøverne er især målrettet organisationer der benytter SINE radioer samt virksomheder der har behov for at få godkendt ibrugtagningstilladelser i forbindelse med indendørsdækning i nybyggeri.

En dækningsprøve udført af DBK hjælper organisationer og virksomheder til at danne overblik over den faktiske dækning, både indendørs- og udendørs, og giver kendskab til talekvaliteten i området.

Kendskab til den aktuelle dækning kan foregribe potentielt kritiske situationer. Hvis en virksomhed eksempelvis har viden om utilstrækkelig indendørsdækning i en bygning, kan løsningen være at medbringe radioer, der kan forøge dækningen indenfor ved hjælp af repeater gateway funktionalitet. Dermed sikres at signalet går igennem uden problemer.

DBK anvender professionelt måleudstyr til alle dækningsprøver og resultaterne dokumenteres i en rapport.

Vi udarbejder gerne et tilbud på baggrund af jeres behov og ønsker.

Yderligere oplysninger kan fås ved henvendelse til Thomas Madsen, tlf. 30 84 00 60.

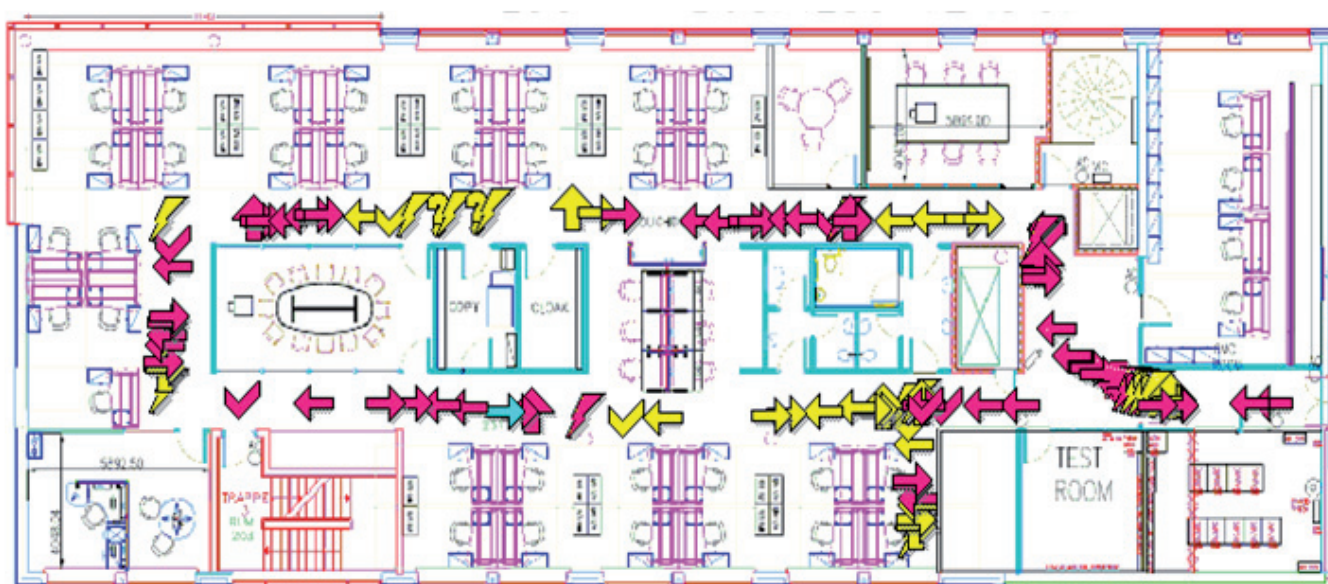


Fig.1 Eksempel på indendørsmåling

Testsystem

Dansk Beredskabskommunikation ejer et testsystem, der afspejler opbygningen af SINE infrastrukturen, men er fuldstændig adskilt fra selve SINE nettet.

Testsystemet benyttes, foruden interne tests, af leverandører og SINE kunder i forbindelse med SINE certificering af 3. parts radioer og applikationer.

DBK tilbyder:

- Fjernstyret adgang til testsystemet, samt evt. udlån af basestation og terminaler
- Adgang til DBKs testlokale samt support fra en systemingeniør

Udvikling af 3.parts applikationer

DBK giver 3.parts leverandører og SINE kunder mulighed for at foretage en integrationstest af egne løsninger på DBKs testsystem. Derudover tilbyder DBK rådgivning og assistance vedr. anvendelse af funktioner på samtlige interfaces til SINE infrastruktur og implementering af nye applikationer.

SINE-Certificering

SINE-Certificering af 3. parts radioer, applikationer og kontrolrumssoftware sikrer at 3. parts leverandører kan anvende nettets funktioner uden skadelig indvirkning.

DBK sørger for indsamling og gennemgang af dokumentation, evt. gennemgang af IOP certifikat samt forberedelse af testprocedure dokument.

DBK konfigurerer testsystemet, så det er klar til den forestående certificeringstest. Efter testen udarbejder vi en testrapport, der dokumenterer resultaterne, som sendes til Center For Beredskabskommunikation til endelig godkendelse.

Godkendelse

Beredskabet skal beskrive hvordan en applikation skal anvendes, hvorefter Center For Beredskabskommunikation står for godkendelsesprocessen. Godkendelsen afhænger af hvorvidt udstyret belaster SINE-nettet unødvendigt.

Skema til godkendelse kan downloades på CFBs hjemmeside www.sikkerhedsnet.dk.

Hjælp til integration og fejlsøgning

SINE certificering validerer ikke hvorvidt en 3. parts applikation vil fungere korrekt i kundens eget miljø eller i samspil med andre 3. parts radioer eller applikationer. Derfor giver DBK 3. parts leverandører og SINE brugere mulighed for at foretage en integrationstest af egne løsninger på DBKs testsystem.

Vi udarbejder gerne et tilbud på baggrund af jeres behov og ønsker.

Yderligere oplysninger kan fås ved henvendelse til Zuzana Knudsen, tlf. 30 84 01 00.

Special rapporter

I forbindelse med integration af nye applikationer, som assistance i fejlsøgning eller evaluering af øvelser og større indsatser, tilbyder DBK at udarbejde specielle kundetilpassede rapporter af f.eks. trafikken på nettet.

Rapporten kan omfatte en oversigt over opkald og en oversigt over afsendte status- eller databaseskeder fra eller til en bestemt radio eller applikation foretaget inden for en bestemt periode.

Rapporter udarbejdes på baggrund af tilbud og prissættes på basis af tidsforbrug.

Timepris for en systemingeniør er p.t. kr. 1.027,00 excl. moms.

Yderligere oplysninger kan fås ved henvendelse til Zuzana Knudsen, tlf. 30 84 01 00.

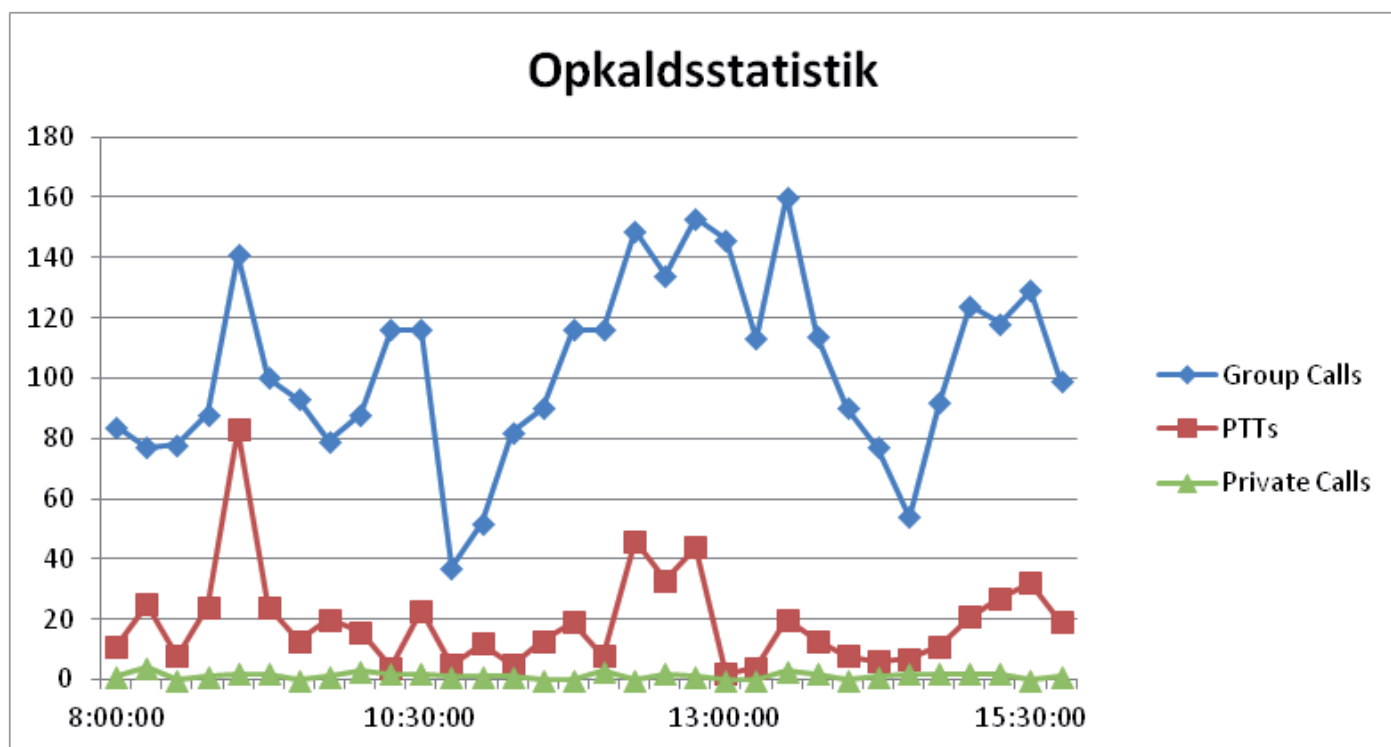


Fig. 2 Eksempel på oversigt over opkald

Radioer

Dansk Beredskabskommunikation har et tæt samarbejde med Motorola Service. Derfor har vi mulighed for at tilbyde en række omfattende og fleksible serviceydelser, der sikrer kunderne en optimal driftssikkerhed, omkostningseffektive operationer og høj tilgængelighed i forbindelse med brugen af Motorola radioer.

Alle serviceydelser leveres af Motorola Global Services. Den omfattende organisation kombinerer fordelene af lokalt, uddannet og kvalificeret servicepersonale samt ekspertisecentre rundt om i Europa. Serviceydelserne er bakked op af industriførende værktøjer og processer. Ydelserne kan leveres som individuelle elementer eller som en serviceaftale der indeholder en komplet pakkeløsning.

Service og supportydelserne omfatter alt fra standard support til løbende vedligeholdelse, uddannelse, optimering, driftssikkerhed og fleetmap-support.

Motorola Service tilbyder bl.a. en serviceaftale for bærbare radioer, der dækker en 5 års periode.

Aftalen indeholder:

- Teknisk Helpdesk 24/7/365
- Hardware reparation/Garanti/Renovering
- Batteriudskiftning 2 stk./5 år
- Nyeste software
- iTM Service (Fjernprogrammering)

Vi udarbejder gerne et tilbud på baggrund af jeres behov og ønsker. Yderligere oplysninger kan fås ved henvendelse til Benny Bødker, tlf. 25 40 83 20.



For Tetra bærbare radioer indeholder Motorola's serviceaftale følgende supportaftale:

Teknisk Helpdesk 24/7/365

Hardware reparation/Garanti/Renovering

Batteri udskiftning, 2 stk. pr. 5 år

Software update, nyeste version

iTM service

Service MTP800 serien

Servicekontrakt pr. radio	5 år total	Kr. 1.596,00
---------------------------	------------	--------------

Service MTP3000 serien

Servicekontrakt pr. radio	5 år total	Kr. 1.695,00
---------------------------	------------	--------------

Service MTP6000 serien

Servicekontrakt pr. radio	5 år total	Kr. 1.935,00
---------------------------	------------	--------------

Service MTP850 Ex ATEX

Servicekontrakt pr. radio	5 år total	Kr. 2.425,00
---------------------------	------------	--------------

For Tetra mobile radioer indeholder Motorola's serviceaftale følgende supportaftale:

Teknisk Helpdesk 24/7/365

Hardware reparation/Garanti/Renovering

Software update, nyeste version

Service Mobile radioer

Servicekontrakt pr. radio	5 år total	Kr. 670,00
---------------------------	------------	------------

Dansk
Beredskabskommunikation
F O R B I N D E L S E M E D S I K K E R H E D



Sydvestvej 21
2600 Glostrup

Telefon: 70 116 112
Telefax: 43 448 148
E-mail: info@dbkas.dk
Internet: www.dbkas.dk