

 HELSE BERGEN Haukeland universitetssjukehus	Tiltakskort: Bortfall av telefoni
Kategori: []	Gyldig fra/til: 15.01.2026/15.01.2027
Organisatorisk plassering: Helse Bergen HF/Fellesdokumenter/Ledelse og styringssystem	Versjon: 1.00
Godkjenner: Lægneid, Helge	[]
Dok. ansvarlig: []	Dok.id: D83608

Formål/omfang

Formålet med dokumentet er å beskrive håndtering samt hvilke kundekonsekvenser bortfall av Telefoni vil ha for Helse Bergen. Planen skal tydeliggjøre ulike scenarioer vedrørende hva som vil fungere og ikke vil fungere ved bortfall av ulike telefoniløsninger. Det er ikke mulig å hensynta alle mulige scenarioer ved bortfall av telefoniløsninger i denne planen.

Målgruppe

Målgruppen for denne planen er alle ansatte i Helse Bergen

Varslingspunkt

- Kundesenteret er varslingspunkt for alle ansatte ved feil på mobilnett og telefoni: Døgnåpent telefon **55976540 tastevalg 4** eller kundesenteret@helse-vest-ikt.no eller <https://kundeweb.ihelse.net/>
- Nødnett: Ved bortfall av annen kommunikasjon kan Nødnettradio brukes i henhold til avtalte prosedyrer for å nå Helse Vest IKT Drifts- og sikkerhetssenter / Driftsvakt
-

Bortfall av mobilnett (Telenor) og/eller eksterne linjer

Hva fungerer:

Helse Vest sine egne telefonisystemer (f.eks. Avaya og DECT) vil fungere som normalt ved internkommunikasjon, men ikke via eksterne linjer (bylinjer) via telefonoperatør (Telenor), hvis de er nede

	Fast telefoner (kan brukes til å ringe internt)
	Avaya Workplace på PC/smarttelefon (kan brukes til å ringe internt)
	Avaya Agent Desktop (sentralbord/kontaktsenter på PC, kan brukes til å ringe internt)
	Telefoni i Teams på PC/smarttelefon (for ansatte som har tjenesten), kan brukes til å ringe internt og eksternt, så lenge PC/mobil er koblet til fast eller trådløs nett
	Trådløse telefoner DECT (trådløs interntelefoni som kjører på egen infrastruktur)
	Nødnett (dedikert kommunikasjonsverktøy for nødetater og andre samfunnskritiske funksjoner, kan og bli brukt som telefon til og fra offentlig nett)
	Satellitt telefoner (satellitt-telefoni er koblet opp mot satellitter og kan sende meldinger og ringe gjennom)
	Prioritetsabonnement i mobilnett for særlig samfunnsviktige oppgaver (søkes hos <u>NKOM</u>) og/eller dual SIM hos alternativ operatør
	Helse Vest sin interne katalog på <u>PC</u> og <u>smarttelefoner</u> kan brukes til å søke opp navn og roller, og initiere anrop

Bortfall av Avaya*Hva fungerer:*

	Mobiltelefon grønn ringeknapp (Smarttelefoner/mobiltelefoner)
	Trådløse telefoner DECT (trådløs interntelefoni som kjører på egen infrastruktur)
	Telefoni i Teams på PC/smarttelefon (for ansatte som har tjenesten), kan brukes til å ringe internt og eksternt, så lenge PC/mobil er koblet til fast, trådløs eller mobilnett
	Nødnett (dedikert kommunikasjonsverktøy for nødetater og andre samfunnsskrittiske funksjoner, kan og bli brukt som telefon til og fra offentlig nett)
	Satellitt telefoner (satellitt-telefoni er koblet opp mot satellitter og kan sende meldinger og ringe gjennom)
	Helse Vest sin interne katalog på <u>PC</u> og <u>smarttelefoner</u> kan brukes til å søke opp navn og roller, og initiere anrop
	Telenor MBN app med bedriftskatalogen og vaktøkene

Bortfall av DECT telefoni*Hva fungerer:*

	Avaya Workplace på PC/smarttelefon (kan brukes til å ringe internt og eksternt)
	Avaya Agent Desktop (sentralbord/kontaktsenter på PC, kan brukes til å ringe internt og eksternt)
	Mobiltelefon grønn ringeknapp (Smarttelefoner/mobiltelefoner)
	Telefoni i Teams på PC/smarttelefon (for ansatte som har tjenesten), kan brukes til å ringe internt og eksternt, så lenge PC/mobil er koblet til fast, trådløs eller mobilnett
	Nødnett (dedikert kommunikasjonsverktøy for nødetater og andre samfunnsskrittiske funksjoner, kan og bli brukt som telefon til og fra offentlig nett)
	Satellitt telefoner (satellitt-telefoni er koblet opp mot satellitter og kan sende meldinger og ringe gjennom)
	Helse Vest sin interne katalog på <u>PC</u> og <u>smarttelefoner</u> kan brukes til å søke opp navn og roller, og initiere anrop
	Telenor MBN app med bedriftskatalogen og vaktøkene

Håndtering

Helse Vest IKT bør sørge for Driftsmeldinger som beskriver hva som blir berørt med fokus på hvilke telefonitjenester som vil fungere.

Andre situasjonsavhengige kommunikasjonsløsninger som kan vurderes

- Meldinger på Intranett, banner m.m.
- Banner på Imatis tavler
- Microsoft Teams
- Dialog med presse / media for å få ut budskap til befolkningen
- SMS utsendelsen via GAT, HelseCIM, el.

IKT-Beredskapsteam har ansvar for koordinering i Helse Bergen