

Rakel

- införandeprocessen
med SOS Alarm

Rakelsystemet

Införandeprocessen med SOS Alarm

För dig som valt SOS Alarm som partner, erbjuder vår införandeprocess en säker och trygg övergång till Rakel. Med den här informationsbroschyren vill vi ge en allmän presentation av processen och samtidigt betona den kanske viktigaste nyckeln till framgång på vägen mot Rakel – nämligen vårt samarbete.

SOS Alarm hjälper dig att införa Rakel

SOS Alarm erbjuder ett stort utbud av Rakeltjänster, däribland talkommunikationstjänster, tjänster för utskick av ärendedata, statusrapportering och nödlarm. Vi kommunicerar själva i Rakel och vill gärna bli din partner i införandet av systemet. För att garantera ett snabbt, säkert och effektivt systemskifte, genomför vi tillsammans det införandeprojekt, som här presenteras.



Kontinuitet och förändring

För alla organisationer är förändring något nödvändigt och önskvärt. All förändring är dock inte enkel, och avancerade utvecklingsprojekt ger sällan önskad effekt utan betydande uppoffringar.

Införandet av vårt nya gemensamma system för radiokommunikation utgör inget undantag. Rakel innebär förändring i många dimensioner, både beträffande teknik och sättet att arbeta. Samtidigt som befintliga arbetsrutiner och samverkansformer måste säkerställas, öppnar sig med Rakel nya, avancerade möjligheter för kommunikation och samverkan.

Genomförandet av denna förändring utgör en spännande utmaning, och ställer också stora krav på alla inblandande parter. Det gäller såväl din användarorganisation, som MSB och oss på SOS Alarm.

En återkommande process

SOS Alarms införandeprocess är till sin natur upprepande. Den genomförs alltså inte en gång för alla, utan måste startas på nytt så snart en förändring i Rakelsystemet ska genomföras. Således måste relevanta delar av införandeprocessen upprepas när din organisation vill lägga till en ny funktion eller uppgradera systemet på annat sätt.

Även i framtiden, när er kommunikation i Rakel sker i ordinarie drift, kommer vi följaktligen att få många tillfällen till utvärdering av införandeprocessen. Därigenom kommer vi också att få goda möjligheter att tillsammans utveckla och förädla processen, så att den fungerar smidigare och effektivare för varje gång den ska upprepas.

Enhetlighet ger effektivitet

Att processen är enhetlig och strömlinjeformad är ingen tillfällighet. Genom att följa en gemensam och väl definierad väg, kan vi på ett bättre sätt stödja varandra i processen. Landsting, räddningstjänster och andra aktörer kan därmed samordna sin Rakelintrödktion på ett effektivt sätt, dela med sig av sina erfarenheter, följa upp resultaten av de olika aktiviteterna och bidra till en vidareutveckling av processen till gagn för alla som valt SOS Alarm som ledningscentral.

Den uttalade enhetligheten i processen gör det lättare för oss att planera in de olika momenten och därigenom med bättre precision beräkna när hela införandeprocessen är färdigställd.

Hur lång tid tar då övergången till Rakel? Givetvis varierar tiden beroende på projektets storlek och komplexitet. Riktvärdet för ett enskilt landsting, är att hela införandeprocessen tar cirka nio månader. Då inkluderas också flera av de tio steg för Rakelanslutning som MSB definierat (se faktarutan på sidan 5).

När kör vi igång?

Den första aktiviteten i SOS Alarms införandeprocess är ett informationsmöte där vi initierar Rakelsamarbetet och planerar den egentliga projektstarten. När vi håller detta första möte har din organisation antagligen redan erhållit en Rakellicens från MSB, men det är inte säkert att vi vet särskilt mycket mer om er

situation. För att skapa oss en bild av var i processen ni befinner er och hur ni planerar att gå vidare, kommer vi under mötet att ställa en rad frågor:

- Hur ser planen ut?
- Vad vill ni åstadkomma med Rakel?
- Vilka konkreta åtgärder har vidtagits?
- Finns redan en fungerande projektorganisation?
- Hur är finansieringsfrågan löst?
- Vad förväntar ni er av SOS Alarm?

Förutom att bekanta oss närmare med era planer, vill vi under det inledande mötet bidra till förståelse av SOS Alarms sätt att arbeta och, inte minst, ge en första presentation av införandeprocessen.

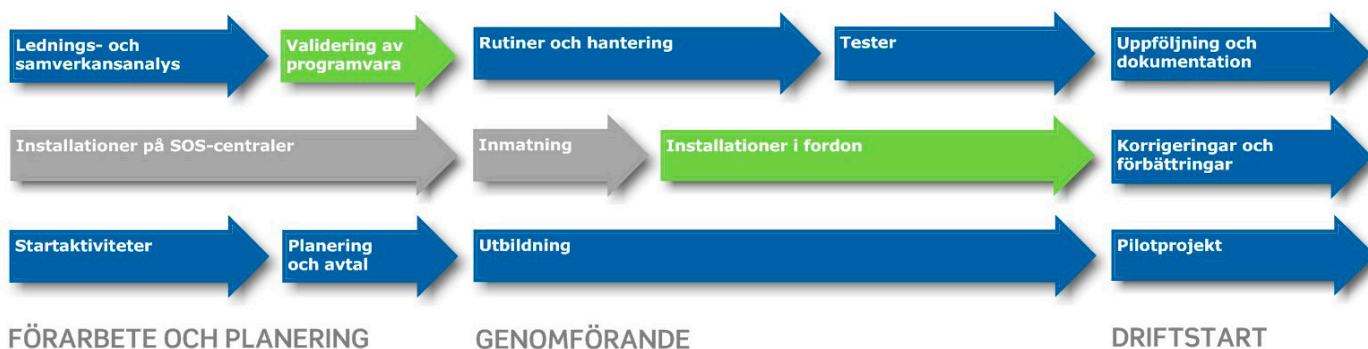
Inom ramen för startaktiviteterna erbjuder vi också möjlighet att besöka en eller flera driftsatta Rakelcentraler. Om din organisation har särskilda önskemål när det gäller studiebesök, fångar vi gärna upp dem redan nu.

Samarbetet speglas i OKP

För att din organisation ska kunna registrera sig som Rakelabonnet krävs en genomförd och godkänd operativ kommunikationsplanering (OKP). Den förutsätter en genomförd lednings- och sambandsanalys, men även grundläggande förståelse



SOS Alarms införandeprocess för Rakel



Figuren illustrerar förenklad SOS Alarms process för införande av Rakel. Aktiviteterna är indelade i tre faser: Förarbete och Planering, Genomförande samt Driftstart. De gröna pilarna representerar aktiviteter som användarorganisationen genomför på egen hand, medan de grå pilarna representerar SOS Alarms egna aktiviteter. Den övervägande delen av processen, de blå pilarna, består av aktiviteter som vi genomför tillsammans.

av de olika begrepp som ingår i en OKP, däribland talgrupper, blockstrukturer, individnummer och funktionsnummer (ISSI, GSSI och MSISDN) samt hur behörighet till tjänster och funktioner tilldelas i systemet.

Av väsentlig betydelse för vårt framtida Rakelsamarbete är att er OKP korrekt återspeglar de roller, funktioner och beroendeförhållanden som samarbetet med oss ska baseras på. För de delar som berör SOS Alarms medverkan, behöver vi tillsammans gå igenom er OKP och därigenom förhindra att avvikelser uppstår. Bland annat vill vi kontrollera talgruppsnummer, namnen för talgruppsanrop (mnemonic) och skanningsprioritet. Dessutom lägger vi till de mappnamn, som används när era talgrupper organiseras i SOS Alarms mobilstationer.

Avtal om servicenivåer

Med de Rakelkunder som ska gå in i pilotdrift i Rakel tillsammans med SOS Alarm tecknas ett servicenivåavtal, Service Level Agreement (SLA). Syftet med detta avtal är att uppnå en gemensam bild av vilken teknisk service och annan support som kommer att kunna ges samt vilken kvalitet och tillgänglighet som SOS Alarm kan garantera. Avtalet ska också ange vilka eventuella begränsningar och andra förutsättningar som kommer att gälla under pilotdriften.

Servicenivåavtalet gäller endast pilotdriften och innebär alltså inga förändringar av SOS Alarms gällande avtal och åtagande gentemot kommuner, landsting och statliga räddningsorgan.

Vilka specifika driftsförutsättningar medför Rakeltekniken, hur ska eventuella driftstörningar och fel hanteras, och i vilken omfattning är tekniken beroende av externa resurser, till exempel nät- och terminalleverantörer? Det är några av SLA-avtalets centrala frågor, som alla måste besvaras innan vi kan gå vidare i införande processen.

Workshop

Två workshopsessioner ingår i processen. De syftar till att gå igenom och beskriva den hantering och de rutiner som ska gälla, granska de OKP-delar som involverar SOS Alarm samt komma överens om vad som ska gälla om problem uppstår under piloten. Det som tas fram i workshoparna kommer att användas av SOS Alarm vid utarbetande av SLA-avtalet samt till att ta fram ett programmerings- och inmatningsunderlag för SOS Alarms Rakelutrustning i den aktuella SOS-centralen.

Utbildning och praktisk övning

Innehållet i SOS Alarms Rakelutbildning täcker tre områden:

- Operativa rutiner och inmatningsteknik
- Utbildning av SOS-centralernas operatörer
- Handhavande av terminalerna

Modellen ”train the trainer” kännetecknar utbildningsaktiviteterna. De blivande handledarna får först bekanta sig med den operativa hanteringen av kommunikation via Rakel i en driftsatt SOS-central. Därefter varvas praktisk och teoretisk utbildning i en mix av konventionell undervisning och onlinestudier.

Rakelstudier online

I samarbete med MSB har SOS Alarm utvecklat en grundkurs i Rakel. Den ges i form av onlinestudier och syftar till att förmedla förståelse för hur Rakelsystemet är uppbyggt, förklara principerna för digital radiokommunikation och beskriva hur man konkret kommunicerar via olika typer av tal- och datatjänster i Rakel.



Onlineutbildningen finns tillgänglig på www.msb.se.

Tester

När installation av utrustning, inmatning av data och nödvändig konfiguration genomförts, är det dags att organisera och planera den testverksamhet som föregår övergången till pilotdrift. Syftet med testerna är att verifiera att datainmatningen samt de parametrar och behörigheter som blivit satta i Rakelnätet gjorts rätt.

Ett vanligt tillvägagångssätt är att vi inför ett test bestämmer att det vid en viss tidpunkt ska finnas personal hos såväl er användarorganisation som hos berörd SOS-central för att kontrollera att kommunikationsutbyte av tal och data är möjligt och kan utföras på överenskommen sätt.



”Förbindelseprov från 55-6088. Jag hör dig bra. Kom!”

MSBs 10 steg för Rakelanslutning sammanfaller till stora delar med SOS Alarms införandeprocess.

1 — Ta reda på vad Rakelsystemet erbjuder.

Kanske har ni redan här varit i kontakt med SOS Alarm och diskuterat era Rakelplaner.

2 — Ta kontakt med en kundansvarig på MSB som kontrollerar att ni uppfyller behörighetskraven och ansök därefter om Rakellicens.

3 — Starta en projektorganisation.

I detta skede är det hög tid att kontakta SOS Alarm för att upprätta en gemensam tidplan och planera in de resurser som krävs för genomförandet av Rakelanslutningen.

4 — Gör en lednings- och sambandsanalys.

Analysen måste baseras på samförstånd mellan er och alla de organisationer och företag, inklusive SOS Alarm, som ni vill kommunicera med via Rakel.

5 — Upphandla och ansök om att få produkter godkända (om de inte redan är det).

Vid upphandling av mobilterminaler, KC-terminaler, telefonianslutning (PABX) och annan utrustning, bör ni förvissa er om att utrustningen fungerar väl i samarbetet med SOS Alarm.

6 — Gör en operativ kommunikationsplan (OKP).

En avstämning gentemot SOS Alarm är här absolut nödvändig för att vi, med avseende på de delar där vi ingår, ska kunna försäkra oss om att kommunikationsplanen är tillämpbar.

7 — Beställ abonnemang och utrustning.

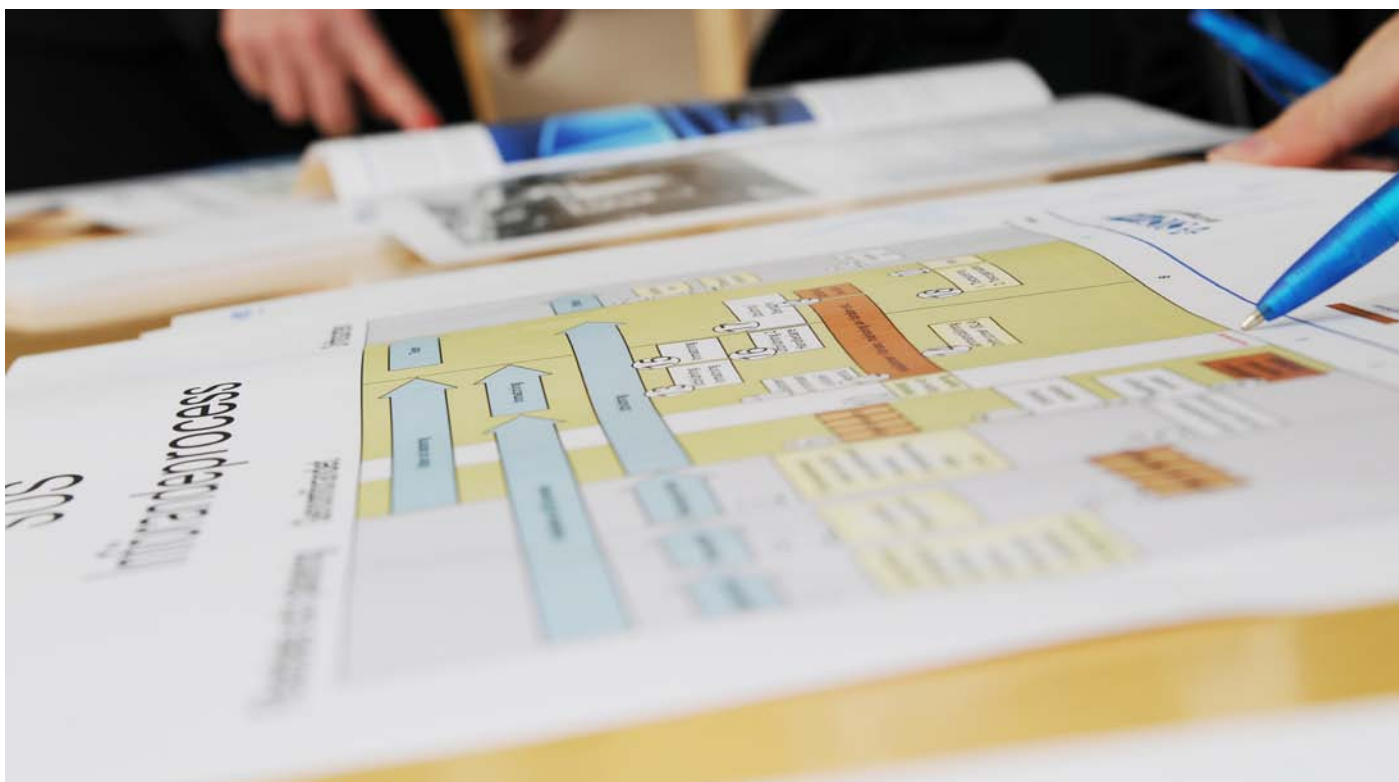
Terminaler och annan utrustning som krävs för genomförandet av vårt pilotprojekt beställs som ett led i SOS Alarms införandeprocess.

8 — Aktivera abonnemang och kontrollera leverans.

9 — Utbilda personalen.

Om SOS Alarms deltagande i utbildningen ses som en fördel, är ni välkomna att framföra era önskemål om det.

10 — Få löpande service och information.



Start av pilotdrift

Efter avslutade tester övergår vi till att kommunicera via Rakel i pilotdrift. Vi genomför vårt pilotprojekt i den skala vi kommit överens om, det vill säga med de tjänster, det antal terminer och de operativa enheter som vi i SLA-avtalet bestämt att Rakelkommunikationen ska omfatta.

Under pilotdriften följer vi upp hur olika kommunikationsfunktioner, operativa rutiner och samverkansformer fungerar under verkliga förhållanden. Och därutöver får vi besked om hur support och systemstöd fungerar i samarbetet oss emellan.

När vi nu tillämpar Rakel i pilotdrift befinner vi oss i ett utvärderings- och intrimningskede. För att kunna säkerställa att vi kan upprätthålla verksamheten samt att vi i vissa situationer kan nå samarbetspartners som ännu inte gått över till kommunikation via Rakel, kommer vi att vara beroende av tillgång till alternativa sätt att kommunicera, vilket oftast innebär det gamla, analoga systemet.

Inledningsvis genomför vi pilotprojekten i ZeRaCom, som är SOS Alarms alternativsystem för Rakel. Därefter sker en övergång till vårt ordinarie Rakelsystem, CoordCom.

Först när Rakel är fullt implementerat i din organisation och när samtliga av era samarbetspartner övergått till Rakel, är tiden mogen för det stora steget mot ordinarie Rakeldrift.

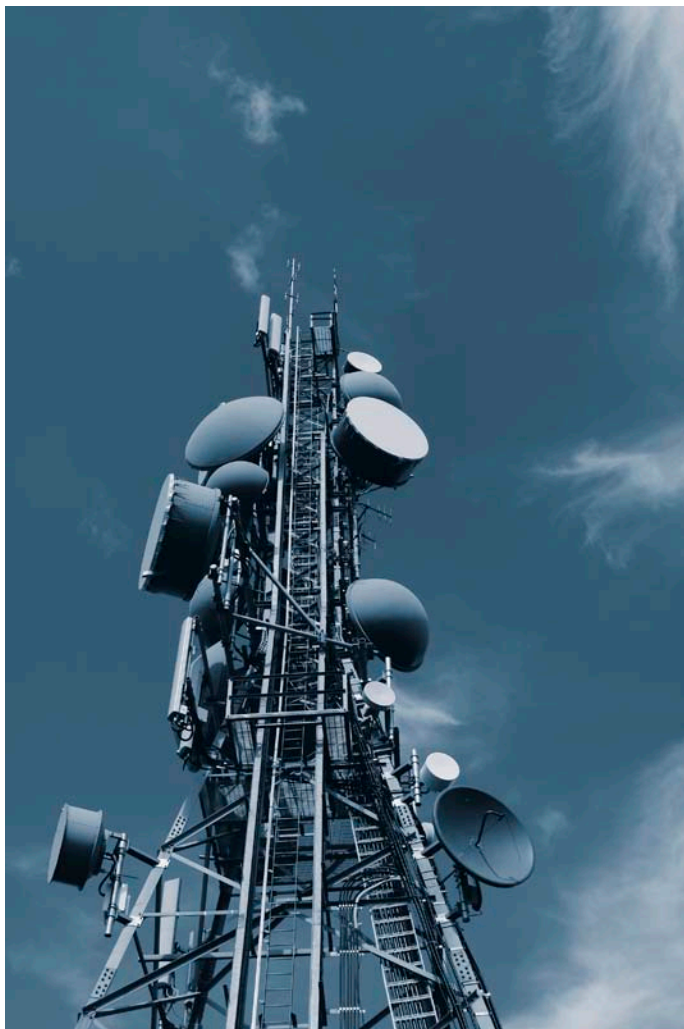
SOS Alarm säkrar även kommande förvaltning

Att Rakel har stor utvecklingspotential ser vi alla. Med största sannolikhet kan vi förutspå att allt fler användarkategorier i framtiden väljer att kommunicera via Rakel. Vidare vet vi att nya funktioner och applikationer kommer att introduceras efter hand.

Vi på SOS Alarm kommer att noga följa denna utveckling och kontinuerligt anpassa våra Rakeltjänster till aktuella behov. SOS Alarm kommer att säkerställa rutiner och resurser för såväl vidareutveckling och systemstöd som administrativ hantering och delaktighet vid de tillfällen nya kunder ansluter sig eller befintliga kunder önskar förändra sin kommunikation via Rakel.

För dig som vill veta mer

SOS Alarm producerar kontinuerligt informationsmaterial kring Rakeltjänsterna. På vår webbplats www.sosalarm.se/rakel hittar du aktuell information. Referensmaterial finns även tillgängligt på www.rakel.info, som är MSBs speciella webbplats för Rakel.



Om du har frågor kring Rakel är du välkommen att skriva till oss på e-postadressen rakel@sosalarm.se eller kontakta din lokala SOS-central. Kontaktuppgifter hittar du på broschyrens baksida.

Ordförklaringar

Nedan följer förklaringar till ett antal förkortningar och termer som ofta förekommer i Rakelsammanhang:

| Term | Förklaring |
|-----------------|---|
| CoordCom | SOS Alarms ordinarie system för Rakelkommunikation; integrerat med övrigt systemstöd i larmoperatörernas tekniska plattform |
| duplex | Dubbelriktad radiokommunikation, där parterna kan både tala och lyssna samtidigt |
| DMO | Direct Mode Operation, kommunikation mellan två eller flera terminaler utanför Rakelnätets infrastruktur |
| MSB | Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap |
| MSISDN | Mobile Subscriber Integrated Services Digital Network Number, nummer som knyts till en funktion, oberoende av vilken individ som innehar funktionen |
| GSSI | Group Short Subscriber Identity, talgruppens 7-siffriga nummer (börjar alltid på 9) |
| ISSI | Individual Short Subscriber Identity, Rakelterminalens individnummer |
| KC | Kommunikationscentral |
| KBM | Krisberedskapsmyndigheten, sedan den första januari 2009 ersatt av MSB |
| OKP | Operativ kommunikationsplanering |
| OLS | Operativt Ledningsstöd, den expertstab hos SOS Alarm som ansvarar för systemförvaltningen |
| PABX | Private Automatic Branch eXchange, telefonväxel för uppkoppling av samtal inom en organisation |
| Rakel | Radiokommunikation för effektiv ledning, Sveriges nya radiosystem för gemensam kommunikation |
| simplex | Enkelriktad radiokommunikation, där endast en åt gången kan tala |
| SRS | Swedish Radio Supply AB, radiokommunikationsföretag som bl.a. fungerar som distributör av Sepura i Sverige |
| TEA2 | Tetra Encryption Algorithm, en europeisk krypterings-algoritm som är avsedd att tillämpas inom "public safety" |
| TETRA | Terrestrial Trunked Radio, en standard för mobila radiosystem baserad på digital kommunikationsteknik |
| TMO | Trunked Mode Operation, normal kommunikation via Rakels infrastruktur, där tillgänglig kapacitet utnyttjas optimalt |
| ZeRaCom | SOS Alarms alternativsystem för Rakelkommunikation |

För ett tryggare samhälle

SOS Alarms mission är att verka för ett tryggare samhälle. Våra tre kärnvärden inlevelseförmåga, unik SOS-kompetens och förmåga att fokusera är egenskaper som utmärker våra medarbetare.

SOS Alarm har unik erfarenhet av att hjälpa människor i nöd. Ända sedan starten 1973 har vi hanterat akuta sjukdomsfall, olyckor, överfall, bränder och större kriser. Verksamheten bedrivs vid våra 18 centraler, som vuxit fram genom regional samverkan och har stark lokal förankring och som ständigt är i beredskap – dygnet runt, året om.

Större händelser och kriser innebär komplexa samordnings- och kommunikationsuppgifter. SOS Alarm blir därigenom också en viktig aktör i samhällets krisberedskap. Ny teknik som införts under senare år innebär ytterligare förbättringar av SOS-centralernas möjligheter att samverka vid större händelser och krissituationer.

Gemensamt för uppdragen är att utalarmering och kommunikationsstöd är viktiga delar. Rakel, Sveriges nya system för säker radiokommunikation, utgör därmed ett viktigt stöd för SOS Alarm, liksom för alla andra aktörer inom samhällets räddningsverksamhet. Införandet av Rakel har därför högsta prioritet. Målet är att underlätta för uppdragsgivare och samarbetspartners att införa och använda systemet effektivt.

SOS Alarm ägs gemensamt av staten, landstingen och kommunerna. Ägarna knyter därigenom samman de samhällsresurser som är viktigast för att skapa trygghet för medborgarna.

Här hittar du SOS Alarm

Affärsområde Norr

Luleå

SOS Alarm Sverige AB
Skomakargatan 35
972 41 LULEÅ
Tel: 0920-25 27 00
Fax: 0920-25 27 09

Skellefteå

SOS Alarm Sverige AB
Solbacken
931 76 SKELLEFTEÅ
Tel: 0910-593 00
Fax: 0910-593 09

Östersund

SOS Alarm Sverige AB
Fyrvallavägen 4
831 43 ÖSTERSUND
Tel: 063-75 08 00
Fax: 063-75 08 09

Sundsvall

SOS Alarm Sverige AB
Björneborgsgatan 40
854 60 SUNDSVALL
Tel: 060-55 33 00
Fax: 060-55 33 09

Affärsområde Fyrklövern

Gävle

SOS Alarm Sverige AB
Box 975
Nobelvägen 2
801 33 GÄVLE
Tel: 026-16 18 00
Fax: 026-16 18 09

Falun

SOS Alarm Sverige AB
Lugnetleden 3
791 38 FALUN
Tel: 023-76 28 00
Fax: 023-76 28 09

Uppsala

SOS Alarm Sverige AB
Box 387
Almungevägen 31
751 06 UPPSALA
Tel: 018-66 04 00
Fax: 018-66 04 09

Västerås

SOS Alarm Sverige AB
Box 101
Vallbyleden 9
721 05 VÄSTERÅS
Tel: 021-16 38 00
Fax: 021-16 38 09

Affärsområde Mitt

Stockholm

SOS Alarm Sverige AB
Box 1309
Malmskillnadsgatan 64
111 38 STOCKHOLM
Tel: 08-454 37 00
Fax: 08-454 37 09

Eskilstuna

SOS Alarm Sverige AB
Sundbyvägen 2
631 86 ESKILSTUNA
Tel: 016 - 34 17 00
Fax: 016 - 34 17 09

Karlstad

SOS Alarm Sverige AB
Infanterigatan 20
653 40 KARLSTAD
Tel: 054-55 63 00
Fax: 054-55 63 09

Örebro

SOS Alarm Sverige AB
Box 336 20
Nastagatan 10
701 35 ÖREBRO
Tel: 019-45 73 00
Fax: 019-45 73 09

Norrköping

SOS Alarm Sverige AB
Albrektsvägen 148
602 39 NORRKÖPING
Tel: 011-15 80 00
Fax: 011-15 80 09

Affärsområde Syd

Göteborg

SOS Alarm Sverige AB
Box 5424
Åvägen 2
402 29 GÖTEBORG
Tel: 031-703 10 00
Fax: 031-703 10 09

Jönköping

SOS Alarm Sverige AB
Glansgatan 7
554 54 JÖNKÖPING
Tel: 036-36 50 00
Fax: 036-36 50 09

Växjö

SOS Alarm Sverige AB
Box 243
Fagrabäcksvägen 7
351 05 VÄXJÖ
Tel: 0470-76 60 00
Fax: 0470-76 60 09

Halmstad

SOS Alarm Sverige AB
Kristinehedsvägen 2
302 44 HALMSTAD
Tel: 035-266 70 00
Fax: 035-266 70 09

Malmö

SOS Alarm Sverige AB
Box 60068
Annetorpsvägen 4
216 10 LIMHAMN
Tel: 040-676 98 00
Fax: 040-676 98 09

Huvudkontor

SOS Alarm Sverige AB, Box 5776, Humlegårdsgatan 17, 114 87 STOCKHOLM
Tel: 08-407 30 00, Fax: 08-611 63 36. www.sosalarm.se