

## Saksframlegg

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	20.05.2020

### Sak 29-2020 - Virksomhetsrapport pr. april 2020

#### *Forslag til vedtak:*

1. Styret tar saken til etterretning.

Gjøvik, 12. mai 2020

Lars Erik Tandsæther  
Administrerende direktør

## Innholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Anbefaling og Oppsummering</b> .....	3
1.1	Anbefaling .....	3
1.2	Oppsummering og vurdering.....	3
<b>2</b>	<b>Økonomi</b> .....	3
<b>3</b>	<b>Risiko</b> .....	4
<b>4.</b>	<b>Drift</b> .....	5
4.1	Måloppnåelse pr. april 2020 .....	5
4.2	Utvikling – nye saker meldt inn til HDOs 1.linje pr. april 2020 .....	6
<b>5</b>	<b>Kunde- og Tjenesteforvaltning</b> .....	6
<b>5.1</b>	<b>Kundeforvaltning</b> .....	6
5.1.1	<i>Radioterminaler</i> .....	7
5.1.2	<i>Zisson Wave</i> .....	7
<b>5.2</b>	<b>Tjenesteforvaltning</b> .....	7
5.2.1	<i>HDO tjenesteplattform</i> .....	7
5.2.2	<i>Samhandling med AMK IKT prosjektet</i> .....	7
5.2.3	<i>Akuttvarsling internt i sykehus</i> .....	8
5.2.4	<i>Neste generasjon nød- og beredskapskommunikasjon</i> .....	8
5.2.5	<i>Ivaretagelse av kontrollromsløsningen ICCS</i> .....	9
5.2.6	<i>Ivaretagelse av radioterminaler</i> .....	9
<b>6</b>	<b>Organisasjon</b> .....	9
<b>7</b>	<b>Vedlegg</b> .....	10
7.1	<b>Økonomi – Resultatrapport</b> .....	10
7.2	<b>Økonomi – Prognose</b> .....	10
7.3	<b>Økonomi – Investeringer</b> .....	11
7.4	<b>Økonomi – Finansiering</b> .....	11
7.5	<b>Økonomi – Kundefordringer</b> .....	11
7.6	<b>Drift - Åpne saker pr. april 2020</b> .....	12
7.7	<b>Drift – nye hendelser, fordelt på «eier» pr. april 2020</b> .....	12
7.8	<b>Drift – Måloppnåelse for 1. linje pr. april 2020 (telefoni)</b> .....	13
7.9	<b>Drift – Tilgjengelighet pr. tjeneste pr. april 2020</b> .....	13
7.10	<b>Drift – Oppetid på maskinvare pr. april 2020</b> .....	14
7.11	<b>Drift – SL1 (Alvorlighetsgrad 1) beskrivelse av saker i mars og april 2020</b> .....	15
7.12	<b>KTF - Trafikkutviklingen for AMK-sentraler i april</b> .....	15
7.13	<b>KTF - Trafikkutviklingen for legevakter i april</b> .....	16

# 1 Anbefaling og Oppsummering

## 1.1 Anbefaling

Administrerende direktør anbefaler at

1. Styret tar virksomhetsrapport for april til etterretning.

## 1.2 Oppsummering og vurdering

Administrerende direktør mener at HDO har stått stødig gjennom en særdeles hektisk periode, og at foretaket har bevist en robust leveranseevne, samt mottatt oppdrag om å bidra innen pilotering og evaluering innenfor nytt tjenestoområde «Videooverføring til AMK og legevaktsentraler».

HDOs tjenesteleveranser per april vurderes som effektive og stabile iht. inngåtte tjenesteavtaler, dette tross for en unormal mars måned med ekstremt høyt aktivitetsnivå hva gjelder både trafikk inn til HDOs kunder og også inn til HDOs driftssenter. April ble en roligere måned for alle parter og dette vises da i HDOs driftsstatistikker.

Det er høyt aktivitetsnivå i foretaket grunnet nasjonalt prosjekt for anskaffelse av ny kommunikasjonsløsning, konseptvalgutredning (KVU) for neste generasjon nødnett og oppstart av nytt prosjekt Video til AMK og Legevaktsentraler. Aktivitetene er viktige og vil bidra til enda bedre tjenester til HDOs kunder, men utfordrer HDOs tilgjengelige ressurser.

Økonomi og organisasjon vurderes som sikker og stabil, tross høyt arbeidspress og mulige økonomiske konsekvenser som følge av Corona, kronekurs og arbeidsprogram.

HDO vurderer det overordnede risikobildet som forutsigbart og under kontroll og at det ikke foreligger risikoer som vil påvirke redusert grad av oppnåelse av HDOs strategiske hovedmål.

HDO er i grønn beredskap og ansatte sitter på hjemmekontor. Kun et lite antall ansatte, direkte relatert til nødvendige driftsoppgaver, er i HDOs kontorlokaler.

## 2 Økonomi

Den økonomiske tilstanden vurderes å være under kontroll. Årsbudsjettet er på kr 250.609.570, foretaket styrer som utgangspunkt mot et resultat på kr 0. Det skal dog nevnes usikkerheter relatert til årets første prognose, eksempelvis nylig innfasing av investeringsprogram, KAK-prosjektgjennomføring, svak kronekurs og konsekvenser av Corona.

- Prognosen viser et positivt årsresultat på kr 4.883.000
- Totale kostnader i perioden er kr 760.423 under budsjett (mindre kostnader enn budsjettet).
- Totale kostnader HIÅ er kr 6.069.277 under budsjett (mindre kostnader enn budsjettet).
- Det gjenstår fortsatt noen fakturaer tilhørende investeringsprogrammet for 2019.
- Det er iverksatt bestillinger og mottatt fakturaer tilhørende investeringsprogrammet for 2020. Tidsløpet (fasingen) for 2020-investeringer ble satt i perioden.
- Likviditeten er tilfredsstillende (innenfor akseptansenivå for nedre kapitalgrense på 15 mnok).
- Ingen utfordringer knyttet til kundefordringer.

Se vedlegg for detaljert resultatrapport, prognose, investeringer, likviditet, kundefordringer.

### 3 Risiko

Risikobildet vurderes som akseptabelt og håndterbart for oppnåelse av HDOs strategiske hovedmål.

Fortsatt et høyt aktivitetsnivå rundt kartlegging av HDOs risikobilde, både for normal drift og som følge av Corona-situasjonen. I lys av tertialvise risikogjennomgang presenteres en overordnet oppsummering av de områdespesifikke risikoene:

- **Tekniske forhold:** Området har særlig høy prioritet grunnet foretakets natur, dog foreligger det her to risikoer kategorisert som alvorlige. HDO viser til risikoreducerende tiltak under utredning (MDM løsning forventes ferdigstilt i august) og iverksatte planer (implementering av Splunk).
- **Politiske og omdømmemessige forhold:** Helseforetaket har identifisert flere risikoer på dette området. Ingen alvorlige, men risikoreducerende tiltak er utredet og under utførelse for å sikre måloppnåelse og økt forutsigbarhet. Eksempelvis risiko om etterlevelse av myndighetskrav og risiko rundt kapasitet om å være en endringsdyktig organisasjon.
- **Økonomiske forhold:** Det foreligger diverse, men relativt lave, risikoer som i sum kan påvirke budsjettoppnåelse, f.eks. Corona-kostnader og svekket valuta.
- **Organisatoriske forhold:** Det erfares en god organisatorisk forutsigbarhet, men det foreligger dog risikoer tilknyttet arbeidsmengde som følge av eksempelvis Corona håndtering og KAK-prosjekt.

HDOs fokus på risikoreducerende tiltak vedrørende Corona-situasjonen har gitt positive resultater, hvor restrisiko for 4 identifiserte risikoer har blitt akseptert og lukket. Ved utgangen av april var det 13 åpne risikoer tilknyttet Corona.

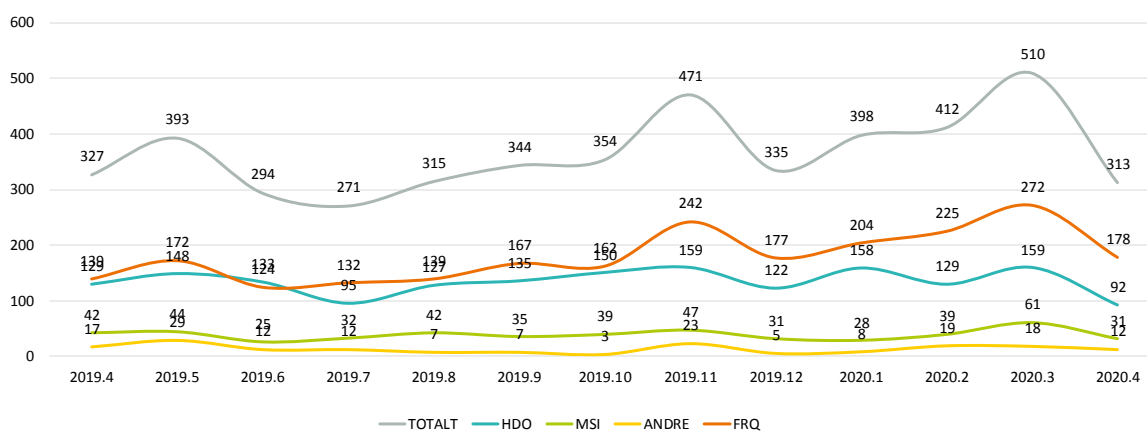
Redusert alvorlig risiko: *R003: Risiko for datainnbrudd på informasjonssystemer driftet av HDO*  
Risikoen adresserer begrensninger i løsning for helhetlig logg-innsamling og analyseverktøy for proaktiv analyse og deteksjon. Splunk er i offisiell drift fra 6.mars og samler inn data fra alle Windows servere og nettverkskomponenter i HDO. Som følge av dette er sannsynligheten redusert og risikoen er nå kategorisert som en *moderate risiko*.



## 4.2 Utvikling – nye saker meldt inn til HDOs 1.linje pr. april 2020

Mars måned var spesiell ift. Corona-situasjonen noe som medførte en stor økning i antall henvendelser inn til kontrollrommene. April ble derimot en mye roligere periode.

Se vedlegg for mer informasjon om fordeling av nye saker pr. kategori.



Figur 1. Antall nye saker per måned

For flere nøkkeltall for drift samt oversikt over saker med alvorlighetsgrad 1, se vedlegg 7.6 til og med 7.11.

## 5 Kunde- og Tjenesteforvaltning

### 5.1 Kundeforvaltning

HDO mottok ingen kundeklager eller avviksmeldinger i april måned.

Som tidligere rapportert til styret har HDO tatt initiativ overfor sine kunder for å finne tekniske løsninger som hjelper disse med å besvare de store mengdene av telefonhenvendelser som kom i etterkant av regjeringens Corona-tiltak. Etterhvert som antallet innkommende telefonsamtaler til legevaktsentralene har normalisert seg (se vedlegg) har HDO sin innsats også blitt rettet mot AMK-sentralene og ambulansetjenesten som planlegger for en smittetopp i løpet av 2020. Generelt for alle deler av den akuttmedisinske kjeden så søkes det for å finne fleksible tekniske løsninger som setter tjenesten i stand til å utføre sine arbeidsoppgaver selv med sykdom blant ansatte og med mange henvendelser fra publikum.

HDO rapporterer til Helsedirektoratet sin krisestab om utviklingen av antall henvendelser inn til 113 og 116117 (se vedlegg for statistikk) to ganger per uke.

Tabell 3. Ekstra operatørplasser

	Antall bestilt	Antall levert	Gjenstående
Helse Sør-Øst	14	14	0
Helse Vest	0	0	0
Helse Midt-Norge	0	0	0
Helse Nord	0	0	0
Kommune	28	28	0

For å realisere det store antallet nye operatørplasser har det blitt utvist stor fleksibilitet og endringsvilje både fra HDO som organisasjon og fra Frequentis som leverandør. HDO har utført mye arbeid med telefonstøtte fra leverandør som tidligere bare har blitt utført av Frequentis. Det er også satt i drift nye maskinvarekomponenter som tidligere bare har vært benyttet av 110- og 112-sentralene.

HDO har gjennom nyhetsbrev informert alle sine kunder om muligheten for ekstra operatørplasser etter at det innledningsvis ble tatt direkte kontakt med de legevaktsentralene som hadde størst utfordringer med å besvare sine samtaler.

### 5.1.1 Radioterminaler

Det er utlevert ca. 200 ferdigprogrammerte radioterminaler relatert til situasjonen med Corona fordelt utover landet. Det kom tidlig en større bestilling fra Helse Sør-Øst regionen, men disse terminalene har blitt returnert uten at de ble tatt i bruk. HDO tar disse radioterminalene tilbake til sitt lager og benytter de til planlagt utskifting av terminaler i andre regioner.

HDO har i dialog med helseforetakene blitt oppfordret til å informere om hvordan radioterminaler kan benyttes for å øke behandlingsskapasiteten til sykehusene. Dette har blitt gjort ved å utarbeide et eget produktark som er distribuert til alle landets helseforetak (se vedlegg 1 sak 29-2020 Virksomhetsrapport pr. april – Produktark – Nødnett i sykehus Covid-19).

### 5.1.2 Zisson Wave

Både AMK-sentralene og legevaktstjenesten signaliserer behovet for fleksible løsninger som gjør det mulig å besvare telefoner på alternative lokasjoner (inkludert hjemmekontor) hvis det oppstår situasjoner med mye sykdom og smitte blant personell. Gjennom godt samarbeid med tjenesten er HDO i ferd med å slutføre et arbeid med en skybasert telefontjeneste kalt Wave som kan settes sammen med eksisterende kontrollromsløsning for å oppnå ønsket fleksibilitet.

Det jobbes også med flere ulike tekniske løsninger som kan bli aktuelle å tilby tjenesten etter hvert som de blir ferdig utviklet og testet.

## 5.2 Tjenesteforvaltning

### 5.2.1 HDO tjenesteplattform

Alle tilbydere av ny kommunikasjonsløsning – KAK bekrefter at HDOs konsept for tjenesteplattform tilfredsstillende deres foreslåtte løsninger. Det har vært avholdt møter med alle nåværende leverandører av komponenter i plattformen som støtter konsept for videreutvikling. Anskaffelsesprosessen med sikte på kjøp av maskin- og programvare, ble startet opp i april. Utvidelse av HDOs aksess mot Norsk Helsenett SF er bestilt. Det skal understøtte nødvendig behov for linjekapasitet for drift og anvendelse av plattformen. Opprinnelig plan er 1 til 2 måneder forsinket som følge av Corona-pandemien. Det er planlagt med god tid i prosjektet, så forsinkelsen vil ikke påvirke KAK-prosjektet. Prosjektet er iht. budsjett på 12 MNOK for 2020, men utfordres av vedvarende lav kronekurs.

### 5.2.2 Samhandling med AMK IKT prosjektet

IKT-direktørene i de regionale IKT-enhetene bestilte 27.01.20 utredninger innenfor 5 områder i forbindelse med anskaffelsen av ny interregional AMK IKT løsning:

- Driftskonsept
- Forvaltning
- Integrasjoner
- Sikkerhet
- Nettverk

Det ble bedt om at hvert område skulle utarbeide en utredning som beskriver utfordringsbildet og gir anbefalt løsning for hvert område. Arbeidsgruppene har deltakere fra de fire regionale IKT-enhetene, Norsk Helsenett og HDO. Gruppene skulle komme frem til anbefalt konsept for implementering, drift og forvaltning av AMK-IKT løsningen på tvers av de fire helseregionene. Anbefalingene vil være viktige i forhold til grensesnittet mot HDOs KAK-prosjekt.

HDO har bidratt aktivt i alle gruppene, samt i utarbeidelsene av anbefalingene. Deltakerne fra HDO mener det har vært en god prosess for både initiativet til avklaringer og ønsket om å finne den beste løsningen på tvers av organisasjonene. I diskusjonene kommer det frem ulike syn på hva som kan være de beste løsningene spesielt innen området forvaltning. HDO har fokus på å finne en modell som ivaretar alle HDOs kunder på best mulig måte, både innenfor primær- og spesialisthelsetjenesten. Endelige utredninger er ikke ferdige, men skal etter planen legges fram for IKT-direktørene i starten av mai.

### 5.2.3 Akuttvarsling internt i sykehus

Etablering av rammeavtale for innkjøp av «Akuttvarsling internt i sykehus», har vært på anbud i april. Frist for å melde interesse var 30. april. Ved fristens utløp, hadde 3 leverandører meldt sin interesse. Etter en foreløpig vurdering av leverandørene, kan det se ut som kun én av dem kan tilby et relevant produkt. Avtale med aktuell leverandør, er planlagt ferdigstilt i løpet av juni, og vil understøtte pågående prosess på sykehuset i Ålesund.

### 5.2.4 Neste generasjon nød- og beredskapskommunikasjon

HDO har representert de regionale helseforetakene i DSB og Nkom sitt arbeid med konseptvalgutredning (KVU) for fremtidig nød- og beredskapskommunikasjon i Norge siden i fjor. HDO fortsetter å være en god bidragsyter til KVU-arbeidet med engasjerte ressurser og godt samarbeid med alle involverte parter i KVU-arbeidet. HDO sammen med Helsedirektoratet samarbeider godt i prosessen og representerer helsesektoren i dette arbeidet samt påser at fremtidig behov og mulighetsrom for helsesektoren blir ivaretatt i alle prosessene av konseptvalgutredningen.

Tidlig i april ble produktpakken om Transisjon ferdigstilt. Det er en utredning og planlegging av transisjonsprosessen fra gammelt til nytt nødnett. HDO har bidratt med flere ressurser i dette arbeidet siden januar. Sammen med Helsedirektoratet har det også blitt utarbeidet en delutredning for transisjonsprosessen fra helse sin side, som grunnlag til transisjonsprosessen: «Transisjon: Hva må på plass i helse- og omsorgstjenesten før den kan gå over til nytt system?».

I løpet av april har HDO bidratt med detaljer for beregning av transisjonskostnader for helsetjenestene ved overgang til nytt nødnett.

I slutten av april bidro HDO med kvalitetssikring av utkast til KVU-dokument. HDO har hatt en omfattende gjennomgang av dokumentets innhold og utarbeidet et felles høringsdokument sammen med Helsedirektoratet og Direktoratet for e-helse. Administrerende direktør i HDO deltar i referansegruppen for KVU og har lagt fram innspillene fra helse for referansegruppen.

Det er nå besluttet å utsette fristen for ferdigstilling av KVU til 19. juni. DSB har lagt opp følgende prosess for å imøtekomme informasjonsbehov og involvering av nødetatene i det gjestående arbeidet; Ny versjon av KVU-dokumentet er sendt ut til høring blant etatene for å motta tilbakemeldinger og eventuelle andre endringsforslag som vil bli innarbeidet i versjon 0.9 som ferdigstilles i slutten av mai. KVU-versjon 0.9 vil sendes ut til høring i slutten av mai med frist for tilbakemelding tidlig i juni. Kostnadstall og anbefalinger er fortsatt under arbeid av DSB.



HDO arbeider videre med den interne prosessen for å sikre god forankring innad i helsetjenesten i det videre arbeidet med neste generasjon nødnett. Det var planlagt et arbeidsmøte med Helsedirektoratet for å planlegge organisering av samarbeid innen helse i forbindelse med oppstart av forprosjekt «Fremtidig løsning for nød- og beredskaps-kommunikasjon» i 2021. Møtet er utsatt inntil videre pga. Corona-situasjonen.

HDO vil informere styret om KVVU-prosessen og forberedelsene til helse for NGN ved styremøtet i juni. Helse må i løpet av høsten forberede seg for oppstart av forprosjektet til DSBs arbeid med NGN i 2021.

#### 5.2.5 Ivaretagelse av kontrollromsløsningen ICCS

HDO arbeider med å re-planlegge Midlife upgrade på 12 AMK-sentraler som følge av Corona ble satt på vent. Det utredes alternativer sammen med leverandør og utvalgte kunder med sikte på å kunne ta opp igjen arbeidet allerede før sommeren. HDO ser det som hensiktsmessig å få dette til for å unngå at prosjektet strekker seg inn i 2021. HDO vurderer risiko knyttet til forsinkelsen som akseptabel, men ønsker å få alle AMK-sentraler over på nyere programvareversjoner så raskt som mulig.

#### 5.2.6 Ivaretagelse av radioterminaler

Forvaltning og drift av radioterminaler går tilnærmet som normalt fra hjemmekontor med tillegg av en ressurs på kontoret for pakkehåndtering.

HDO har tidligere rapportert om utfordringer knyttet til leveranse av radioterminaler i Innlandet. Leverandøren og produsenten arbeider fortsatt med å finne årsaken til at de nye terminalene har dårligere dekning og flere utfall fra nettet. HDO har ukentlige statusmøter med kundene, samt statusrapport fra leverandør 3 ganger i uken. HDO klarer å forsyne kundene med radioterminaler som fungerer tilfredsstillende. Corona-pandemien og ovennevnte problemer med nye radioterminaler, vil få konsekvenser for HDOs planlagte radioutsiftinger i 2020, men HDO har kontroll på service på eksisterende terminaler og leveranse av nytt utstyr for nye behov.

## 6 Organisasjon

Helseforetaket vurderer organisasjonen som fortsatt stabil og positiv.

Foretaket er bevisst på psykososiale og fysiske konsekvenser av hjemmekontor og har en løpende dialog med tillitsapparatet og de ansatte på dette. Belastningen på organisasjonen som følge av Corona er betydelig redusert i forhold til måneden før, noe som også har positivt påvirket de interne styringsparametre (KPI-er).

1,4% sykefravær i april (3,0% i forrige måned), inkludert et særdeles lavt egenmeldingsbruk (0.1% i mars). Fortsatt positive indikatorer (3,0% hittil i år, betydelig under HDO internmål om sykefravær mindre enn 5%). Ingen fravær registrert som Corona-relatert, med unntak av omsorgspermisjon. Det er for tiden et prosentvis høyt fravær som følge av foreldrepermisjon.

AML-brudd redusert fra måneden før, men fortsatt høyere enn de interne styringsindikatorer (18 brudd denne måneden, 89 brudd hittil i år, intern styrings KPI på 8 AML-brudd månedlig). Bruddene er forklart i arbeid som følge av Corona og jevnt fordelt på timer per dag, per uke, siste fire uker, helligdager og hviletid.

65 ansatte, med en økt kvinneandel og redusert snittalder. 2 Trainees, 4 lærlinger, 2 engasjement.

## 7 Vedlegg

### 7.1 Økonomi – Resultatrapport

Tabell 4. Resultat mot budsjett perioden og hittil i år (HiÅ)

HDO Resultatrapport	Faktisk	Budsjett	Avvik	Hittil i år	HiÅ bud.	Avvik	Årsbudsjett
Driftsinntekt	13 613 148	13 127 838	485 310	54 038 601	52 511 353	1 527 248	157 534 059
Forvaltningsinntekt	6 766 493	6 766 492	1	27 065 972	27 065 969	3	81 197 907
Annen inntekt	24 750	136 800	-112 050	1 609 738	2 253 197	-643 460	11 877 603
<b>Sum Omsetning</b>	<b>20 404 391</b>	<b>20 031 131</b>	<b>373 261</b>	<b>82 714 311</b>	<b>81 830 519</b>	<b>883 792</b>	<b>250 609 570</b>
<b>Sum Varekjøp</b>	<b>19 456</b>	<b>85 500</b>	<b>66 044</b>	<b>460 330</b>	<b>342 000</b>	<b>-118 330</b>	<b>1 026 000</b>
Lønninger	3 633 415	3 670 811	37 396	13 671 670	14 683 245	1 011 575	41 916 966
Overtid	313 720	137 484	-176 236	785 625	549 936	-235 689	1 583 118
Faste tillegg	376 125	345 398	-30 727	1 633 875	1 508 808	-125 068	4 535 822
Feriepenger	537 339	505 937	-31 402	2 000 267	2 035 500	35 234	5 813 125
Pensjonskostnad	503 181	714 903	211 722	1 881 269	2 859 613	978 344	8 578 838
Arbeidsgiveravgift	696 510	720 169	23 659	2 742 010	2 896 145	154 135	8 292 739
Andre personalkostnader	-115 120	193 982	309 102	406 928	775 930	369 002	2 327 789
<b>Sum Personalkostnader</b>	<b>5 945 171</b>	<b>6 288 685</b>	<b>343 514</b>	<b>23 121 642</b>	<b>25 309 176</b>	<b>2 187 534</b>	<b>73 048 397</b>
Avskrivninger	4 595 992	5 313 767	717 775	17 769 643	21 135 298	3 365 655	65 369 411
Husleie Renhold	1 265 620	1 353 281	87 661	5 055 086	5 413 123	358 037	16 239 368
IKT utstyr og vedlikehold	301 636	447 724	146 088	932 892	1 790 897	858 005	5 372 690
Tjenestekjøp	2 102 647	1 609 895	-492 752	8 698 609	6 690 472	-2 008 137	15 789 703
Opplæringskostnader	61 982	42 750	-19 232	172 969	171 000	-1 969	513 000
Kontorutstyr	28 359	45 999	17 640	160 750	183 996	23 246	551 988
Telefon og mobil	596 391	220 111	-376 280	1 290 793	880 445	-410 349	2 641 334
Transmisjon og data	661 661	457 630	-204 031	2 213 051	1 830 521	-382 530	5 491 562
Møter, kurs og forum	72 747	301 596	228 849	878 997	1 206 384	327 388	3 547 333
Reisekostnader	138 011	363 936	225 925	686 330	1 455 744	769 413	4 367 231
Lisens, support og garanti	3 607 548	3 601 723	-5 825	13 970 529	14 406 893	436 364	44 509 237
Andre kostnader	1 331	24 368	23 036	1 157 091	1 803 471	646 380	10 528 417
<b>Sum Driftskostnader</b>	<b>13 433 925</b>	<b>13 782 780</b>	<b>348 855</b>	<b>52 986 740</b>	<b>56 968 242</b>	<b>3 981 502</b>	<b>174 921 275</b>
<b>Sum Totale Kostnader</b>	<b>19 396 542</b>	<b>20 156 965</b>	<b>760 423</b>	<b>76 550 142</b>	<b>82 619 418</b>	<b>6 069 277</b>	<b>248 995 672</b>
<b>Sum Finans</b>	<b>284</b>		<b>-284</b>	<b>-145 352</b>		<b>145 352</b>	<b>1 613 898</b>
<b>Resultat</b>	<b>1 005 555</b>	<b>-125 834</b>	<b>1 131 389</b>	<b>6 290 951</b>	<b>-788 899</b>	<b>7 079 849</b>	

### 7.2 Økonomi – Prognose

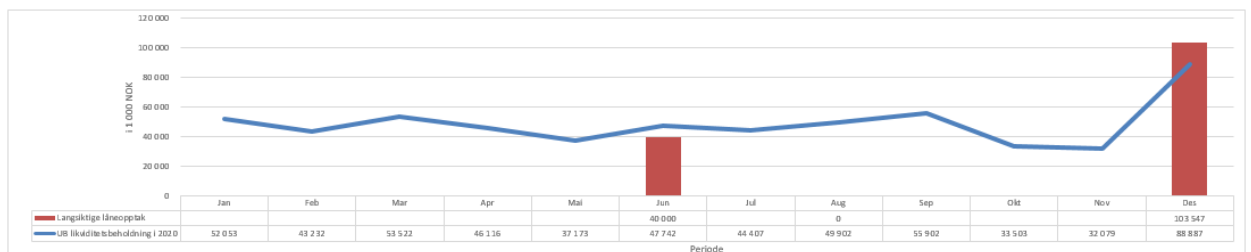
- Årsbudsjettet er på kr 250.609.570, foretaket styrer som utgangspunkt mot et resultat på kr 0. Det skal dog nevnes usikkerheter relatert til årets første prognose, eksempelvis nylig fasing av investeringprogram, KAK-prosjektgjennomføring, lav kronekurs og konsekvenser av Corona.
- Ytterligere usikkerheter som positivt påvirker årets første prognose er redusert personalkost som følge av senere rekrutteringer enn planlagt, reduserte avskrivningskostnader som følge av nye fakturaer nye investeringer ikke mottatt iht budsjett, og reisekostnader.
- På den andre siden er det i samme prognose et estimert økt behov for tjenestekjøp hovedsakelig i KAK-prosjektet (ekstern kvalitetssikring EY og senere aktivering av kostnader pga forsinkelse) og DSB-kostnader på transmisjon, data og lisenser.

### 7.3 Økonomi – Investeringer

- Fakturering for investeringene følger investeringsrammen gjennomført i 2019 pålydende kr 82,3 mnok. Det ble mottatt fakturaer for 10,6 mnok tilknyttet 2019 investeringsplan i april. Det gjenstår fremtidige fakturaer tilknyttet 2019 investeringer på 7,9 mnok.
- Investeringsrammen for 2020 er pålydende 103,1 mnok. Det er i april mottatt fakturaer på 3,4 mnok tilhørende 2020 investeringsrammen. Det er i perioden satt opp plan over forventet tidsløp på investeringer i 2020.

### 7.4 Økonomi – Finansiering

- Beholdning av likvide midler ved utgangen av april er 46,1 mnok.
- HDO avventer Helse Sør-Østs håndtering av utbetaling lån 2020 (de to første utbetalingene). Lån på 43,5 mnok som tidligere var planlagt utbetalt i februar er nå flyttet til desember. Årsaken er utsettelse av kontraktinngåelse i KAK prosjektet. Ut fra investeringsplan for 2019 og 2020 har HDO behov for utbetaling av lån på 40 mnok i juni. Opprinnelig var lånebehovet 60 mnok i juni. Ut fra oppsatt investeringsplan så kan utbetalingen av 20 mnok fra dette lånet flyttes til desember. Det blir løpende vurdert behov for utbetaling av lån i desember.
- Helse Sør-Øst vurderer fortsatt HDOs forespørsel om behov for å øke nedbetalingstiden fra dagens 2 år til 5 år (KAK 7 år) da det meste av lånebehovet er knyttet til å betale avdrag på eksisterende lån. Dialog pågår. Økning av nedbetalingstiden vil redusere det kortsiktige lånebehovet og administrativt arbeid.



Figur 2. Likviditetsoversikt for gjeldende år.  
 Note: Blå linje viser likviditet, rød graf viser lånemottak.

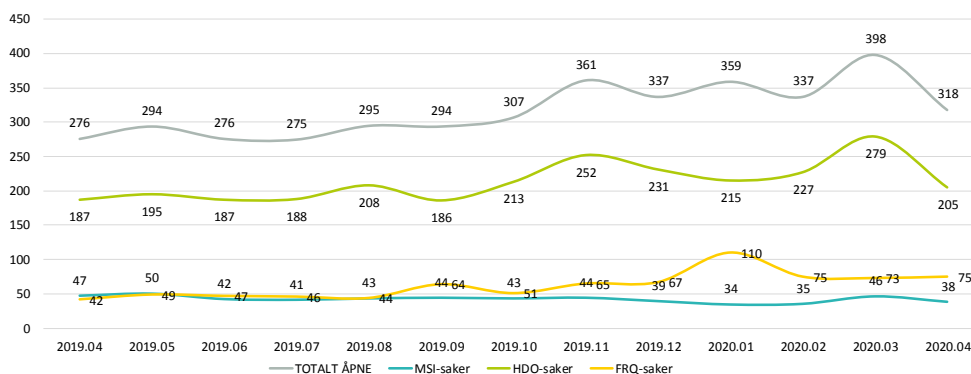
### 7.5 Økonomi – Kundefordringer

Tabell 5. Kundefordringer (tall i hele tusen)

Reskontro (NOK)	
	Kunde
Forfalt 181 dager eller eldre	
Forfalt, 91 - 180 dager	
Forfalt, 46 - 90 dager	
Forfalt, 15 - 45 dager	108
Forfalt, 8 - 14 dager	152
Forfalt, 1 - 7 dager	

## 7.6 Drift - Åpne saker pr. april 2020

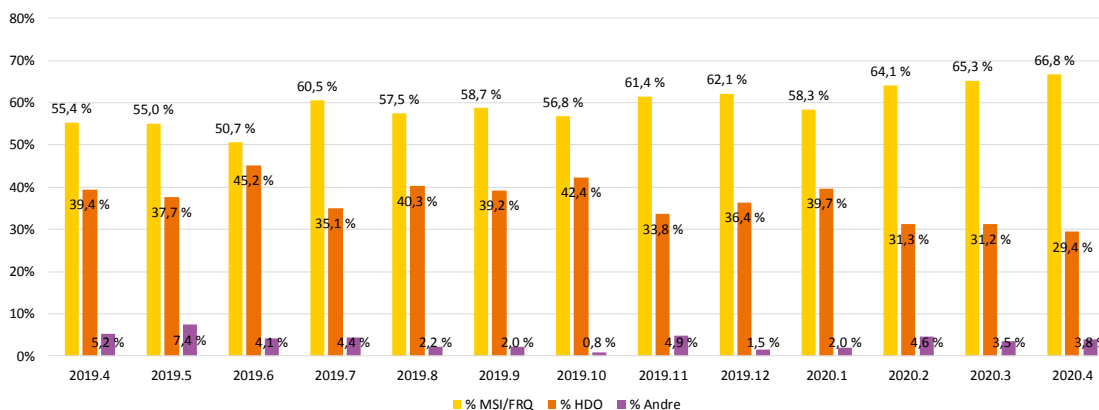
- Antall åpne saker varierer som oftest i takt med antall nye saker, men HDO ser at i perioder med flere pågående aktiviteter så øker antall åpne saker da ressursene får mindre tid til å jobbe med feilretting.
- Mars måned var som tidligere beskrevet spesiell ift. Corona-situasjonen og mange av HDOs driftsressurser har vært opptatt med «krise-tiltak» for å avhjelpe HDOs kunder og den enorme økningen i antall henvendelser fra publikum. Dette medførte en større økning i antall åpne saker enn ønsket i mars, men samtidig så HDO at økningen ikke var tilsvarende økningen i antall nye saker, noe som da tilsa at man uansett klarte å ta unna en god del av innkomne saker. April var som også tidligere beskrevet helt annerledes da antall nye hendelser var mye lavere enn på veldig lenge. HDO har i denne perioden også jobbet mye med «Corona»-tiltak, men har også hatt fokus på å få lukket flere av de litt eldre sakene i tillegg til nye, innkommende saker.
- Åpne saker representerer normalt ikke mangel på funksjonalitet for brukerne da iverksetting av midlertidige tiltak/løsninger gjør at brukeren kan utføre sine oppgaver på en forsvarlig måte.



Figur 3. Åpne saker

## 7.7 Drift – nye hendelser, fordelt på «eier» pr. april 2020

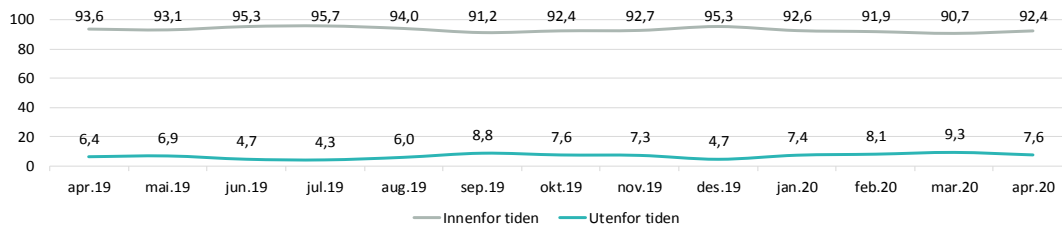
Fordelingen ift. eierskap av innmeldte feil/uønskede hendelser er stort sett lik fra måned til måned uten vesentlige endringer. De fleste sakene har sin rotårsak hos enten Motorola eller Frequentis og må få sin endelige løsning fra disse, og implementeres av HDO. Dette omfatter også mange av feilene hvor HDO er «eier», hvor feilrettingen er avhengig av hvor fort HDO klarer å rulle ut nye versjoner/feilrettelser.



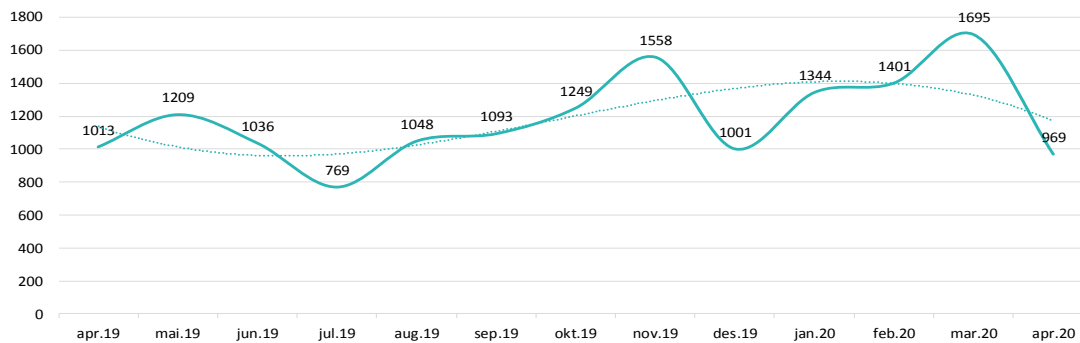
Figur 4. Nye hendelser, fordelt på eier

## 7.8 Drift – Måloppnåelse for 1. linje pr. april 2020 (telefoni)

- Gjennom HDOs tjensteavtaler er det satt krav om at 80 % av innkommende samtaler skal besvares innen 30 sekund.
- HDOs 1.linje ligger stabilt ift. måloppnåelse, også i mars hvor man ser en vesentlig større økning i antall innkommende samtaler (se figur 6, Antall innkommende samtaler til 1.linje).
- Innkommende samtaler og svartider overvåkes kontinuerlig ift. måloppnåelse. P.t. er det ingen signaler om at man må iverksette noen tiltak her, men dette vurderes fortløpende.



Figur 5.Måloppnåelse for 1. linje (telefoni)



Figur 6.Inngående samtaler 1. linje (telefoni)

## 7.9 Drift – Tilgjengelighet pr. tjeneste pr. april 2020

- Tabell 6 viser tjenestetilgjengeligheten på de mest kritiske tjenestene i HDOs leveranser og som tabellen viser er det jevnt over veldig god tilgjengelighet på HDOs tjensteleveranser.
- Krav til måloppnåelse for tjenestetilgjengelighet er satt høyt, 99.95%. Dette tilsvarer krav til oppetid på Nødnett/Tetra.
- Reell tilgjengelighet vil i mange tilfeller være høyere enn det som tabellen viser, da det her bl.a. er avhengigheter knyttet til manuell setting av tiden for midlertidige løsninger.
- Bruk av reserveløsninger vil ikke påvirke måloppnåelsen som vises i tabellen nedenfor. Sakene settes ikke som midlertidig eller permanent løst når reserveløsning er i bruk, men står åpne til feil er rettet. Brukerne vil imidlertid uhindret kunne utføre sine arbeidsoppgaver/besvare telefoni etc.

Tabell 6. Tjenestetilgjengelighet pr. tjeneste – nasjonalt

## TILGJENGELIGHET PR TJENESTE - Nasjonalt

Mål	jan. 20			feb. 20			mar. 20			apr. 20		
	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig
99,95												
<b>Callout</b>												
AMK ALLE AMK	1	15,8	99,98	2	5,2	99,99	2	5,2	99,99	1	2,8	100,00
LVS ALLE LVS	1	11,4	99,99	3	16,2	99,99	1	0,0	100,00	0	0,0	100,00
AM ALLE AM	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
<b>hardware defekt</b>												
AMK ALLE AMK	1	1322,2	98,61	1	192,6	99,80	0	0,0	100,00	1	117,2	99,88
LVS ALLE LVS	0	0,0	100,00	1	36,0	99,98	2	54,9	99,96	0	0,0	100,00
AM ALLE AM	1	137,7	99,74	1	0,1	100,00	2	169,3	99,68	2	153,9	99,71
<b>Lyd headset</b>												
AMK ALLE AMK	5	35,1	99,96	3	134,6	99,86	2	1,4	100,00	5	7,7	99,99
LVS ALLE LVS	14	1002,8	99,36	20	143,4	99,91	28	951,2	99,39	13	122,0	99,92
AM ALLE AM	4	39,3	99,93	5	1,2	100,00	2	0,7	100,00	1	4,1	99,99
<b>TELEFONI - 113</b>												
AMK ALLE AMK	2	2,3	100,00	1	5,6	99,99	6	5,1	99,99	5	87,0	99,91
LVS ALLE LVS	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA
AM ALLE AM	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA
<b>TELEFONI - lyd</b>												
AMK ALLE AMK	0	0,0	100,00	1	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS ALLE LVS	1	1,3	100,00	0	0,0	100,00	2	41,1	99,97	0	0,0	100,00
AM ALLE AM	1	1,6	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
<b>TELEFONI utilgjengelig</b>												
AMK ALLE AMK	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS ALLE LVS	0	0,0	100,00	1	1,3	100,00	1	5,6	100,00	1	0,0	100,00
AM ALLE AM	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
<b>Ufrivillig avlogging</b>												
AMK ALLE AMK	1	0,6	100,00	1	37,8	99,96	1	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS ALLE LVS	11	819,1	99,48	10	129,6	99,92	24	790,4	99,49	12	58,5	99,96
AM ALLE AM	4	247,9	99,53	3	35,8	99,93	3	23,2	99,96	3	2,2	100,00
<b>Operativsystem</b>												
AMK ALLE AMK	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	0,0	100,00
LVS ALLE LVS	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	1,2	100,00	0	0,0	100,00
AM ALLE AM	1	0,7	100,00	1	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00

Tabell 7. Uttrekk av saker relatert til tilgjengelighetsrapporten

Kategori	Antall	Type feil	Kilde	Kommentar
<b>Telefoni – 113</b>	5	Flere tilfeller av «feilringing», feil i Telenors systemer. 1 sak relatert til ICCS.	Telenor / Frequentis.	Saker relatert til Telenor ble løst ved bl.a. sperring av nummer, retting av linjefeil etc.
<b>Hardware defekt</b>	3	Opr.plasser ute av funksjon samt en defekt skjerm.	Maskinvarefeil	Byttet utstyr.
<b>Ufrivillig avlogging</b>	15	Ustabile linjer	MSI/Global Connect	HDO er i ferd med å oppgradere programvaren fra FRQ. Da vil systemet tåle korte brudd på linjen bedre og man får færre feilsaker da brukeren ikke vil bli påvirket. Dette har tatt lengre tid enn planlagt bl.a. pga. endringsfrys som følge av Corona.
<b>Lyd – headsett</b>	19	Ulike feilsaker knyttet til lyd	FRQ / headsettene m.m.	Ulike typer problemer (manglende lyd, høy lyd, skurring, enveis-lyd m.m.)

### 7.10 Drift – Oppetid på maskinvare pr. april 2020

- HDO måler oppetid på maskinvare i nødnettleveransen.
- Samtlige servere i HDOs maskinpark hadde en oppetid på 100% også gjennom hele siste periode.

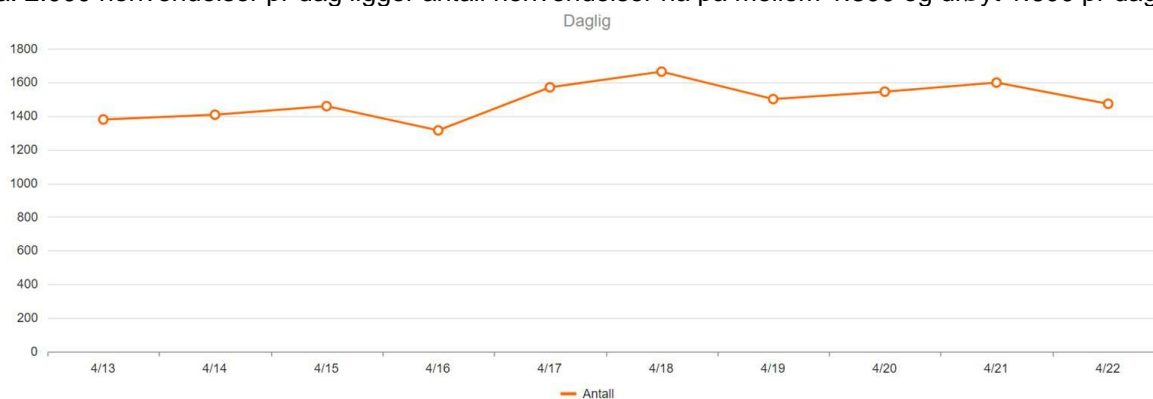
## 7.11 Drift – SL1 (Alvorlighetsgrad 1) beskrivelse av saker i mars og april 2020

Tabell 8. Alvorlighetsgrad 1 (SL1) saker registrert siden forrige rapportering

Sak	Lokasjon	Beskrivelse	Tiltak og læringspunkter
INM034241	Mange kontrollrom	Samtaler havner på reserveløsning. Gjelder over hele landet.	Feil på mobilt bedriftsnett hos Telenor. Mest sannsynlig på grunn av veldig stor trafikk i nettet.

## 7.12 KTF - Trafikkutviklingen for AMK-sentraler i april

Trenden med «lav» trafikk til AMK-sentralene fortsetter og mot tidligere normal topp gjennom helg på ca. 2.000 henvendelser pr dag ligger antall henvendelser nå på mellom 1.300 og drøyt 1.600 pr dag.



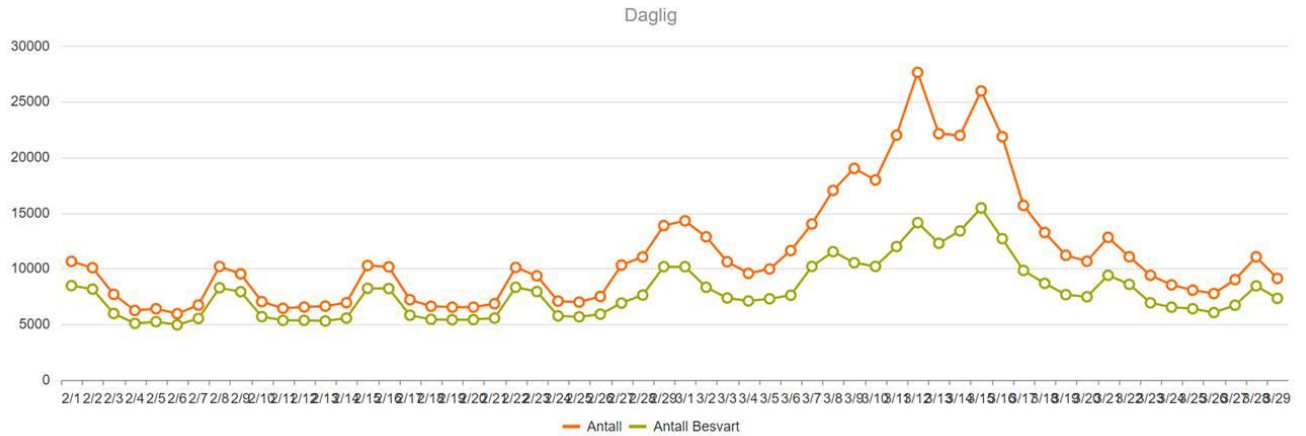
Figur 7. Antall henvendelser til 113 for alle AMK sentraler i Norge fra 13. til 22. april 2020



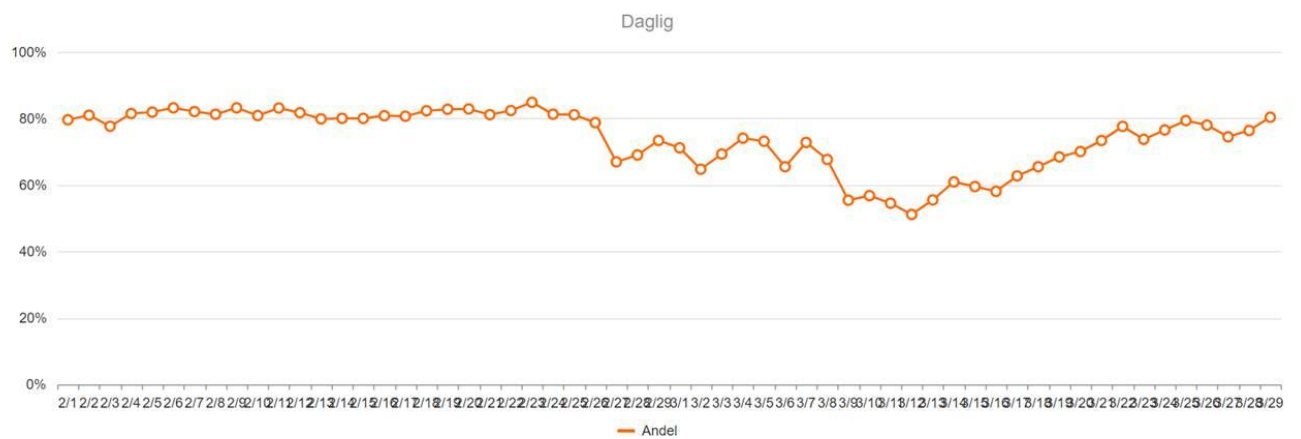
Figur 8. andel besvart innen 10 sekunder for samtaler til 113 for alle AMK sentraler i Norge fra 13. April til 22. April 2020

## 7.13 KTF - Trafikkutviklingen for legevakter i april

Også for legevaktsentraler har den positive trenden fortsatt, og nasjonalt har man nå omtrent normalt antall henvendelser. HDO ser at antall besvarte publikumshenvendelser har økt i Bergen og spesielt i Oslo med økt antall operatørplasser, selv om det sikkert er flere faktorer som spiller inn i dette.



Figur 9. Antall henvendelser til legevaktsentraler i Norge fra 13. April til 22. April 2020



Figur 10. Andel besvarte henvendelser til legevaktsentraler i Norge fra 13. April til 22. April 2020