

Saksframlegg

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	16. desember 2021

SAK NR 47-2021 Virksomhetsrapport pr. november 2021

Forslag til vedtak:

1. Styret tar saken til etterretning

Gjøvik, 8. desember 2021

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

Innhold

Innhold	2
1. Anbefaling og oppsummering.....	4
1.1 Anbefaling	4
1.2 Oppsummering og vurdering	4
1.3 Ledelsens gjennomgang risiko	4
2. Økonomi	5
2.1 Resultat og Prognose	5
2.1.1. <i>Resultat</i>	5
2.1.2. <i>Prognose</i>	6
2.2 Investeringer, likviditet og lån	7
2.3 Kundefordringer	7
3. Drift.....	8
3.1 Måloppnåelse pr. november 2021	8
3.2 Utvikling – nye saker meldt inn til HDOs 1.linje pr. november 2021	9
3.3 Status nødnett	10
3.3.1 <i>Statusrapport – oppgradering av Tetra</i>	10
3.3.2 <i>Nødnett ute av drift i store områder på Østlandet</i>	10
4. Kunde- og tjenesteforvaltning.....	11
4.1 Kundeforvaltning	11
4.1.1 <i>Kundeklager</i>	11
4.1.2 <i>Instruktørkurs</i>	11
4.1.3 <i>Bestilling av ekstra operatørplasser</i>	11
4.1.4 <i>Rapportering svartidsdata 116117 til Helsedirektoratet</i>	11
4.1.5 <i>Kunde- og Bruerkonferansen 2022</i>	11
4.2 Tjenesteforvaltning	12
4.2.1 <i>Video i AMK- og for legevaktsentraler</i>	12
4.2.2 <i>HDO tjenesteplattform</i>	12
4.2.3 <i>Ivaretagelse av kontrollromsløsningen ICCS</i>	12
4.2.4 <i>Ivaretagelse av radioterminaler</i>	13
4.2.5 <i>Neste generasjon nød og beredskapskommunikasjon</i>	13
4.2.7 <i>Nasjonal medialogg</i>	13
4.2.8 <i>Kommunikasjonsløsning for akuttmedisinsk kjede (KAK prosjektet)</i>	13
4.2.9 <i>Behovskartlegging for løsning knyttet til kart og oppdragshåndtering for Legevaktssentraler</i>	14
4.2.10 <i>Samisk tolketjeneste</i>	14
4.2.11 <i>Tilgjengelighetsdirektivet</i>	14
5. Organisatoriske forhold	15
6. Vedlegg	16

6.1	Drift - Åpne saker pr. november 2021.....	16
6.2	Drift – nye hendelser, fordelt på «eier» pr. november 2021.....	16
6.3	Drift – Måloppnåelse for 1. linje pr. november 2021 (telefoni).....	17
6.4	Drift – Tilgjengelighet pr. tjeneste pr. november 2021.....	17
6.5	Drift – Oppetid på maskinvare pr. november 2021	18
6.6	Drift – SL1 (Alvorlighetsgrad 1) beskrivelse av saker pr. november 2021.....	19
6.7	Økonomi – KPIer budsjett 2021 og øvrige kommentarer økonomi	19

1. Anbefaling og oppsummering

1.1 Anbefaling

Administrerende direktør anbefaler at

1. Styret tar virksomhetsrapporten til etterretning.

1.2 Oppsummering og vurdering

HDOs tjenesteleveranser vurderes som effektive og stabile iht. inngåtte tjenesteavtaler.

Styret er godt informert om status i KAK prosjektet gjennom gjennomgått prosjektstatus i styremøter 12. november 2021 og kommende møte 3. desember 2021, i forkant av utsendte saker til økonomi- og eierdirektørmøtet i november og AD-møte i desember.

HDO deltar i DSBs prosess for kvalitetssikring (KS1) og venter for tiden på regjeringsbeslutning om oppstart av forprosjektfase for neste generasjon nødnett.

Den økonomiske tilstanden vurderes å være under kontroll. Foretakets prognose tilsier lavere kostnader enn budsjett ved årsslutt. HDO har redusert faktureringen tilsvarende underforbruket fra september måned.

De organisatoriske forhold vurderes fortsatt som stabile og positive etter tilbakekomst til kontoret i september, etter 1,5 år med utstrakt bruk av hjemmekontor.

1.3 Ledelsens gjennomgang risiko

Etter bortfall av restriksjoner tilknyttet covid-19 tidligere i høst, ble risikoer på HR-, HMS- og ledelsesområdene lukket. Disse vurderes fortløpende ettersom smittesituasjonen utvikler seg, men forblir lukket per november. Som beskrevet i kapittel 5, er det åpnet for mer fleksibel arbeidstid blant de ansatte, noe som bidrar til å redusere smittetrykk ved en eventuell forverring av situasjonen. Lederutvikling og ledertrening prioriteres for å understøtte ibruktakelse av ny teknologi og endrede samarbeidsformer.

I tråd med informasjon gitt i styremøte 12. november 2021 er forsinkelsen i KAK-prosjektet nå et faktum. Av risikoene direkte utledet fra prosjektet, vurderes en rød, tre oransje og en gul, med områdene leveranseevne og finans som mest presserende.

Basert på den generelle markedssituasjonen i verden med mangel på kritiske maskinvarekomponenter benyttet i elektronikk, opprettholder HDO sine risikoer innen områdene finans og leveranseevne på henholdsvis oransje og gult nivå.

Foretakets risikostyring vurderes som aktiv, og risikobildet som håndterbart. Den økte risikoen i KAK-prosjektet har stadig stor oppmerksomhet i HDO. Tett oppfølging og dialog mellom foretaket og leverandøren videreføres, og vektlegges som en forutsetning for god risikohåndtering i tiden fremover.

2. Økonomi

2.1 Resultat og Prognose

2.1.1. Resultat

Totale kostnader for perioden er 0,5 mnok under budsjett. Akumulert er totale kostnader 25,9 mnok under budsjett.

Følgende kostnadsgrupper har de største avvikene (kostnader under budsjett) akumulert mot budsjett:

- Personalkostnader – forsinket rekruttering og begrenset aktivitet innen velferdstiltak grunnet covid-19.
- Avskrivninger – investeringer gjennomføres senere enn budsjettet i investeringsprogrammet.
- Tjenestekjøp – ikke-effektuerte aktiviteter.
- Reisekostnader, møter, kurs og forum – lavere aktivitet grunnet covid-19.
- Andre kostnader – MVA-kostnader lavere enn budsjett som følge av lavere driftskostnader.

Tabell 1: Resultat mot budsjett perioden og hittil i år (HiÅ)

HDO Resultatrapport	Faktisk	Budsjett	Avvik	Hittil i år	HiÅ bud.	Avvik	Årsbudsjett
Driftsinntekt	9 923 496	13 504 276	-3 580 780	137 278 711	148 547 034	-11 268 323	162 051 309
Forvaltningsinntekt	5 645 286	7 991 739	-2 346 454	82 434 069	87 909 133	-5 475 064	95 900 873
Annen inntekt	2 692 192	2 175 936	516 256	10 630 135	11 664 572	-1 034 437	13 840 508
Sum Omsetning	18 260 973	23 671 951	-5 410 977	230 342 915	248 120 739	-17 777 824	271 792 690
Sum Varekjøp		85 500	85 500	377 578	940 500	562 922	1 026 000
Lønninger	4 198 085	4 539 066	340 982	39 667 907	42 183 323	2 515 416	46 722 389
Overtid	276 734	155 341	-121 393	2 371 615	1 634 208	-737 407	1 789 549
Faste tillegg	246 801	235 367	-11 434	3 006 640	2 972 085	-34 555	3 207 452
Feriepenger	585 037	608 666	23 629	5 579 485	5 771 258	191 772	6 379 924
Pensjonskostnad	678 073	703 566	25 493	9 575 259	7 597 694	-1 977 565	8 301 260
Arbeidsgiveravgift	939 270	889 865	-49 405	8 567 740	8 465 526	-102 213	9 355 392
Andre personalkostnader	179 472	288 954	109 482	741 669	3 178 494	2 436 826	3 467 448
Sum Personalkostnader	7 103 471	7 420 825	317 354	69 510 315	71 802 588	2 292 273	79 223 413
Avskrivninger	4 341 728	4 873 088	531 360	55 251 564	61 322 384	6 070 820	65 866 275
Husleie Renhold	1 241 236	1 354 641	113 405	14 149 873	14 901 046	751 173	16 255 686
IKT utstyr og vedlikehold	1 556 694	503 787	-1 052 907	4 659 903	5 541 653	881 749	6 045 439
Tjenestekjøp	3 064 338	2 109 395	-954 943	16 412 115	22 075 062	5 662 947	23 546 732
Frikjøp	46 650	32 169	-14 481	490 159	336 656	-153 503	359 100
Kontorutstyr	34 126	88 998	54 872	559 673	978 976	419 303	1 067 974
Telefon og mobil	104 126	260 563	156 437	2 318 400	2 866 193	547 793	3 126 756
Transmisjon og data	378 661	530 755	152 094	4 266 785	5 838 306	1 571 521	6 369 061
Møter, kurs og forum	221 387	284 344	62 957	940 550	3 127 780	2 187 230	3 412 123
Reisekostnader	151 863	367 351	215 488	1 222 385	4 040 861	2 818 476	4 408 212
Lisens, support og garanti	2 673 401	4 047 542	1 374 141	42 367 489	43 152 049	784 560	47 199 611
Andre kostnader	2 656 718	2 069 945	-586 773	8 994 573	10 498 662	1 504 090	12 568 607
Sum Driftskostnader	16 470 927	16 522 576	51 650	151 633 469	174 679 627	23 046 158	190 225 576
Sum Totale Kostnader	23 574 398	24 028 902	454 504	221 521 361	247 422 714	25 901 353	270 474 989
Sum Finans	593		-593	-32 968	1 038 465	1 071 433	1 317 701
Resultat	-5 314 017	-356 951	-4 957 066	8 854 522	-340 440	9 194 962	

2.1.2. Prognose

Årsprognose per november viser totale kostnader (inkl. finansposter) på 246,8 mnok, som tilsvarer 25,0 mnok under årsbudsjett. Se detaljert prognose i tabell 2. Foretaket reduserer fakturering i desember iht. underforbruk ved årsslutt.

Forklaringer til kostnadsgrupper med avvik mot budsjett:

- Lavere personalkostnader som følge av forsinket eller utsatt rekruttering. Noe redusert aktivitet innen velferdstiltak grunnet covid-19.
- Avskrivningskostnader lavere som følge av forsinkelser i investeringsprogrammet.
- Kostnader til tjenestekjøp lavere som følge av utsatte og ikke-effektuerte aktiviteter.
- Viderefakturerte kostnader (1,6 mnok) fra AMK IKT for ikke-budsjettet Locus-deltakelse i KAK Task Force.
- Begrenset møte- og reiseaktivitet som følge av covid-19.
- MVA-kostnader lavere som følge av øvrige reduksjoner på driftskostnader.
- Finansposter redusert som følge av lav rente og høy likviditet.

Tabell 2: Prognose

Gruppering/Avdeling	Årsprognose	Budsjett HDO	Avvik mot budsjett
Sum Varekjøp	463 078	1 026 000	- 562 922
Sum Personalkostnader	76 459 484	79 223 413	- 2 763 929
Avskrivninger	60 025 996	65 866 275	- 5 840 279
Husleie Renhold	15 504 516	16 255 686	- 751 170
IKT utstyr og vedlikehold	5 240 937	6 045 439	- 804 502
Tjenestekjøp	21 132 113	23 546 732	- 2 414 619
Frikjøp	512 604	359 100	153 504
Kontorutstyr	648 671	1 067 974	- 419 303
Telefon og mobil	2 559 105	3 126 756	- 567 651
Transmisjon og data	4 667 242	6 369 061	- 1 701 819
Møter, kurs og forum	1 147 425	3 412 123	- 2 264 698
Reisekostnader	1 428 180	4 408 212	- 2 980 032
Lisens, support og garanti	45 686 050	47 199 611	- 1 513 561
Andre kostnader	11 064 709	12 568 607	- 1 503 898
Sum Driftskostander	246 540 110	270 474 989	- 23 934 879
Sum Finansposter	246 267	1 317 701	- 1 071 434
Sum Totale kostander	246 786 377	271 792 690	- 25 006 313

2.2 Investeringer, likviditet og lån

Prognosen viser at det bestilles investeringer for 107,2 mnok tilhørende investeringsbudsjettet for 2021 på 108,5 mnok. Av disse blir 12,0 mnok bestilt i 2022.

I oktober og november er det mottatt fakturaer for 4,2 mnok tilhørende investeringsbudsjettet for 2021. Akkumulert er det mottatt fakturaer for 30,3 mnok.

Det ble i AD-møtet den 30. november besluttet at investeringer på 8,0 mnok tilhørende utvikling av integrasjon mellom Locus og ICCS, samt krav til integrasjon mellom Locus og ICCS kan iverksettes. Av disse blir 6,0 mnok omdisponert i investeringsprogrammet for 2021. 2,0 mnok blir tillagt investeringsprogrammet for 2022.

Det er mottatt fakturaer for 0,8 mnok tilknyttet investeringsprogrammet for 2020 i perioden. Alle fakturaer knyttet til investeringsprogrammet for 2020 er nå mottatt.

Tilhørende KAK-prosjektet er det mottatt fakturaer for 1,5 mnok i oktober og november. Akkumulert er det mottatt fakturaer for 7,7 mnok. Mottatte fakturaer hittil i år er i hovedsak knyttet til tjenestekjøp.

Prognosen for årets KAK-program viser at det blir satt bestillinger for 49,9 mnok av en ramme på 66,5 mnok i 2021. Justert betalingsmilepæler i prosjektet medfører at 30,0 mnok av årets investeringer betales i 2022. Dette er kostnader tilhørende KAK-leverandøren Motorola.

Likviditeten er solid (innenfor foretakets akseptansenivå for nedre kapitalgrense på 15,0 mnok), og beholdningen av likvide midler er 81,4 mnok per november. Likviditetsprognosen viser en beholdning av likvide midler på 96,8 mnok ved årsslutt, hvilket er iht. budsjett. Hovedårsaken til så høy likviditet ved årsslutt er forsinkelser i investeringsprogrammet. Prognosen tilsier at det skal betales 76,6 mnok i 2022 for årets investeringer.

2.3 Kundefordringer

Ingen utfordringer knyttet til kundefordringer. Se kap. 6.7 for oversikt over reskontro.

Se ellers kap. 6.7 for oversikt over KPIer budsjett 2021 og øvrige kommentarer økonomi.

3. Drift

Høsten 2021 har vist litt større svingninger enn tidligere, med økning i antall nye saker og flere åpne saker generelt. November endte dog med et noe lavere antall hendelser enn tidligere. Høsten generelt bærer preg av både økt aktivitet og flere hendelser knyttet til uvær.

3 saker ble kategorisert som alvorlige (severity level 1) med 2 i oktober og 1 i november. Begge hendelsene i oktober lå hos Motorola; hhv. feil på maskinvare samt ustabilitet etter oppgraderingen av Tetra. Hendelsen i november var også relatert til linjer/maskinvare hos Motorola. Se kap. 6.6 for mer informasjon.

Rapporteringen for øvrig viser at høsten stort sett har vært stabil og god ift. HDOs driftsleveranser.

3.1 Måloppnåelse pr. november 2021

Måloppnåelse ift. HDOs leveransedyktighet knyttet til inngåtte tjenesteavtaler er jevnt over stabil, selv om man ser noen større svingninger gjennom høsten. Se tabell 4 for utdyping og forklaring.

HDOs SLA-rapport viser måloppnåelse iht. satte krav innenfor ulike «kategorier» knyttet til respons, midlertidig løsning og endelig løsning.

Tabell 3 viser, i tillegg til måloppnåelse, også antall saker totalt vs. antall saker med brudd. Rapporten viser status på sakene ved lukking, og da måloppnåelsen er satt høyt slår eventuelle brudd hardt ut der hvor det er få saker.

Tabell 3: SLA-rapport

SLA nivåer	Krav til mål %	jun.21		jul.21		aug.21		sep.21		okt.21		nov.21		Utvikling
		%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	
		SL1 Responstid	80	100	2/0	100	2/0	100	1/0	100	31/0	66.68	3/1	
SL2 Responstid	75	100	31/0	100	16/0	95.83	24/1	100	24/0	96.15	21/1	94.74	19/1	
SL3 Responstid	99	99.70	338/1	100	287/0	99.62	265/1	99.27	275/2	99.58	308/1	100	362/0	
SL1 Løsningstid (Midlertidig løsning)	90	50	2/1	0	2/2	100	1/0	33.33	3/2	66.67	3/1	0	1/1	
SL2 Løsningstid (Midlertidig løsning)	75	87.10	31/4	81.25	16/3	83.33	24/4	66.67	24/8	76.92	26/6	84.21	19/3	
SL3 Løsningstid (Midlertidig løsning)	90	95.27	338/16	93.38	287/19	90.94	265/24	95.64	275/12	93.83	308/19	93.65	362/23	
SL1 Løsningstid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	80	100	1/0	100	2/0	100	1/0	100	3/0	33.33	3/2	100	1/0	
SL2 Løsningstid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	75	82.76	29/5	75	12/3	95.24	21/1	65.22	23/8	76	25/6	94.44	18/1	
SL3 Løsningstid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	95	96.86	159/5	94.74	152/8	88.81	134/15	97.63	128/3	96.73	153/5	95.94	197/8	
SL1 Løsningstid Programvare (Lukket)	80	100	1/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	
SL2 Løsningstid Programvare (Lukket)	75	50	2/1	100	4/0	100	3/0	100	1/0	0	1/1	100	1/0	
SL3 Løsningstid Programvare (Lukket)	95	100	179/0	100	135/0	100	131/0	99.32	147/1	100	155/1	99.39	165/1	

na = Ingen registrerte saker i denne kategorien

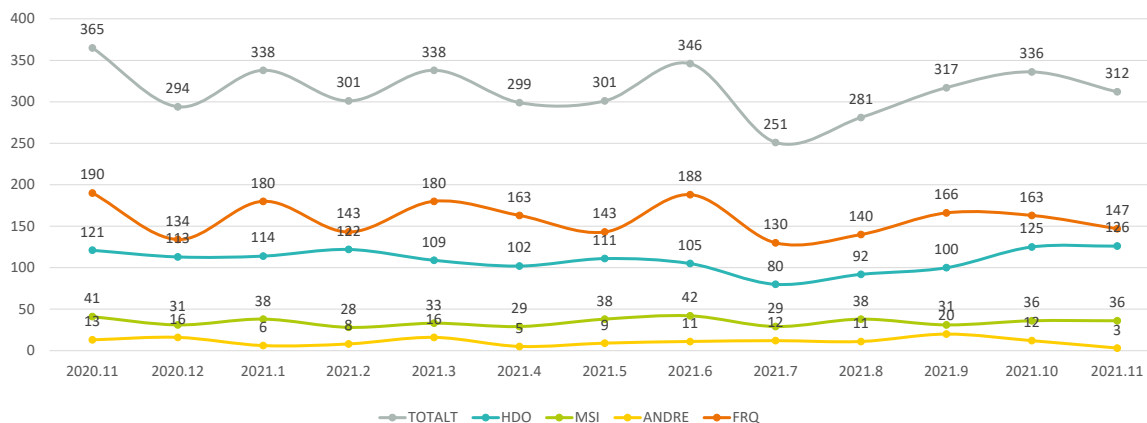
Tabell 4: Utdypning av saker med brudd og nedadgående utvikling ift. Måloppnåelse – alvorlighetsgrad 1, 2 og 3

Kategori	Antall	Type feil
SL1 Løsningstid (Responstid)	1	<ul style="list-style-type: none"> • Brudd på responstid ble målt ut ifra manglende oppdatering i saken og dermed ikke et reelt brudd.
SL1 Løsningstid (Midlertidig løsning)	2	<ul style="list-style-type: none"> • Ustabilitet etter oppgradering av Nødnett i oktober. • AMK Innlandet – Feil på utalarmering (Tetra) pga planlagt arbeid med fiberlinje (redundans som ikke fungerte som den skulle).
SL2 Løsningstid (Midlertidig løsning)	9	<ul style="list-style-type: none"> • Akuttmottaket i Skien - Brukere ble «kastet» ut av ICCS pga linjebrydd. • AMK Sørlandet - ustabile datalinjer pga feil hos leverandør (Global Connect). • HDO Intern - Testing på HDOs testmiljø (ingen brukere påvirket)

		<ul style="list-style-type: none"> • HDO Intern - Fagprøve for lærlinger (ingen brukere påvirket) • HDO Intern – Tilsynelatende feil på linjer – ingen brukere påvirket. • Akuttmottaket I Fredrikstad – feil på linjer (Global Connect) • Akuttmottaket på Kongsvinger – bruker ble kastet ut fra ICCS pga linje problemer. • AMK Oslo – dårlig dekning 113 samtaler / linje problemer. Telenor hadde en større feil i nettet, som medførte ustabilitet på tjenestene Mobilt Bedriftsnett, Nordic Connect, Internett og mobil data og tale. • Akuttmottaket Trondheim – feil på talegrupper pga feil hos Motorola.
SL1 Løsningstid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	2	<ul style="list-style-type: none"> • Ustabilitet etter oppgradering av Nødnett i oktober • AMK Møre og Romsdal problemer med å ringe ut fra noen plasser.
SL2 Løsningstid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	6	<ul style="list-style-type: none"> • Akuttmottaket i Skien - Brukere ble «kastet» ut av ICCS pga linjebrudd. • AMK Sørlandet - ustabile datalinjer pga feil hos leverandør (Global Connect). • AMK Finnmark - Samtaler til legevakt blir brutt fra tid til annen. Feil i lagringssystemene til Telenor. • HDO Intern - Fagprøve for lærlinger (ingen brukere påvirket) • AMK Bergen - Problemer hos Telenor, oppdaget av HDOs overvåkningssystem og fikset før brukerne ble påvirket. • Akuttmottaket på Kongsvinger – bruker ble kastet ut fra ICCS.
SL2 Løsningstid Programvare (Lukket)	1	<ul style="list-style-type: none"> • HDO Intern - Testing av programvare internt på HDO, ingen brukere påvirket.

3.2 Utvikling – nye saker meldt inn til HDOs 1.linje pr. november 2021

Nye saker/uønskede hendelser og/eller feil gjennom høsten 2021 viser først en ytterligere økning etter sommeren, mens november endte opp med færre hendelser. Dette igjen speiler tidligere måneders utvikling.



Figur 1: Antall nye saker per måned

For flere nøkkeltall for drift, samt oversikt over saker med alvorlighetsgrad 1, se kap. 6.1 - 6.6.

3.3 Status nødnett

3.3.1 Statusrapport – oppgradering av Tetra

Som tidligere informert, ble siste del av oppgraderingen av nødnettet (Tetra) gjennomført i oktober. Endringen var godt forberedt med jevnlig møter mellom Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, Motorola, Helsedirektoratet og driftsorganisasjonene for Brann, Politi og Helse. HDO hadde også informasjonsmøter med AMK-sentralene i forkant.

Gjennom endringsdøgnet var HDO og Helsedirektoratet representert i et beslutningsteam som var lokalisert i lokalene til Motorola, samt at flere tekniske ressurser hadde telefonisk kontakt med HDOs kunder og brukere.

Noen opplevde problemer med posisjonering, utalarmering, DDI (ringe direkte til/fra radioterminaler) og talegruppelyd underveis. De fleste problemene ble rettet fortløpende, men det jobbes fortsatt med å finne en løsning for bl.a. DDI (ringe direkte til/fra radioterminaler). HDO følger opp dette.

Motorola er nå i gang med en planlagt opprydding etter endringen, dette vil ikke berøre noen brukere/kontrollrom. HDO mener at det har tatt for lang tid å få dette utbedret og følger opp mot DSB og Motorola.

3.3.2 Nødnett ute av drift i store områder på Østlandet

19. - 21. november var en helg med krevende vær i Østlandsområdet med mye vind og påfølgende store ødeleggelser av skog. Dette medførte både korte og lengre utfall av dekning av telefoni og nødnett pga bortfall av strøm og transmisjonsnett. Rundt 80 basestasjoner ble berørt i kommuner i fylkene Viken, Innlandet og Vestfold -Telemark. Kommunene ble i ulik grad berørt. Hardest rammet var kommunene Flå, Tinn, Tokke, Fyresdal, Vinje, Sør-Aurdal, Nord-Aurdal, Etnedal Nordre Land, Søndre Land og Vang.

Overlappende dekning i mange områder reduserte konsekvensene av utfall av basestasjonene. Noen av basestasjonene dekker store områder alene, mens andre basestasjoner har i stor grad overlapp fra en nabostasjon.

Ved strømbrydd kobles basestasjonene i Nødnett over på reservestrømløsning. I Nødnett har 15 % av basestasjonene 20 t reservestrøm, 15 % har 48 timer, 1 % har 72 timer og der resterende minimum 8 timer reservestrøm.

Søndag kveld var situasjonen vesentlig forbedret, men det var fortsatt store utfall av strøm og e-kom i enkelte kommuner i tidligere nevnte fylker. Kraftselskapene jobbet fortsatt med å rydde skog og gjenopprette strømtilførselen.

AMK-sentralene var ikke direkte berørt og hadde full opptid på alle tjenester, men kommunikasjon inn/ut til de geografiske berørte områdene var til dels hardt rammet.

Helsetjenesten håndterte dette på ulike måter. Bl.a. så ble det i Flå, Nes, Ål og i Kongsberg området utplassert ambulanser med blålysene på slik at folk kunne henvende seg til ambulansene for øyeblikkelig hjelp. Der det var mulig ble også folk oppfordret til å ta seg til legevakt og akuttmottak selv. I enkelte kommuner var også brannvesenet tilgjengelig ved sine stasjoner. Siviltforsvaret var nok også en viktig aktør i mange områder.

HDO var gjennom hele helga tett på berørte kontrollrom, spesielt AMK-sentralene, med informasjon om utvikling rundt nødnett og forventede rettetider.

HDO var også i dialog med DSB og Motorola sammen med berørte AMK-sentraler knyttet til utplassering av transportable basestasjoner (TBS) i de mest utsatte områdene; Leira, Fagernes og Flå delte på en TBS og det ble også hentet en fra Trøndelag som ble plassert i Dalen i Tokke kommune.

HDO har foreløpig ikke mottatt opptidsrapport pr. november fra DSB, men vil følge denne opp mot DSB og de mest berørte helseforetakene. HDO har p.t. ikke mottatt noen klager fra Helsetjenesten.

4. Kunde- og tjenesteforvaltning

4.1 Kundeforvaltning

4.1.1 Kundeklager

Kundeforvaltningen i HDO har ikke mottatt noen klager fra brukerne i oktober og november.

4.1.2 Instruktørkurs

HDO har hatt stor pågang fra akuttmottak og kommuner som ønsker å delta på instruktørkurs. I perioden med nedstengning på grunn av pandemien, har det vært arrangert svært få kurs og det har følgelig bygget seg opp et stort behov for opplæring. Pågangen er fortsatt stor og HDO har derfor satt opp ekstra instruktørkurs

4.1.3 Bestilling av ekstra operatørplasser

Grunnet økningen av telefoner inn til legevaktsentralene og krav i akuttmedisinforskriften om besvaringsprosent, mottar HDO økende antall forespørsler fra våre kunder om bestilling av ekstra operatørplasser. I november var det hele fem legevaktsentraler og ett akuttmottak som ba om pris på ny operatørplass og HDO ser det som vanskelig å be alle om å vente på KAK leveransene. Det vil bli gjennomført en utredning på hvordan økende kapasitetsbehov best mulig kan imøtekommes i eksisterende kontrollromsløsning. I 2022 er det basert på historiske volum avsatt 2 MNOK til denne typen utvidelser.

4.1.4 Rapportering svartidsdata 116117 til Helsedirektoratet

Helsedirektoratet arbeider med å få på plass kvalitetsindikator for «svartid nasjonalt legevaktsnummer 116117», tilsvarende «svartid på medisinsk nødnummer 113». Svartidskravet for 113 er i henhold til akuttmedisinforskriften § 15b, 90% av henvendelsene skal besvares innen 10 sekunder. §13d i samme forskrift, angir svartidskravet på legevakt til å være at 80% av innkomne anrop skal være besvart i løpet av 2 minutter.

I forbindelse med Covid-19-håndteringen, ga HDO Helsedirektoratet tilgang på trafikkdata på landets legevaktsentraler for beredskapsbruk. Helsedirektoratet har tatt kontakt med HDO om mulighetene til fortsatt oversendelse av svartidsdata, på samme måte som HDO gjør for AMK-sentralene. I denne prosessen ble HDO gjort oppmerksom på at direktoratets monitoreringsverktøy for å overvåke belastning på landets AMK- og legevaktsentraler var gjort tilgjengelig på internett for et ukjent antall personer. Basert på en skriftlig henvendelse fra HDO knyttet til behandlingsgrunnlaget for tjenesten er den tatt vekk fra internett og HDO avventer et formelt svar fra Helsedirektoratet. Samtidig pågår det prosesser som skal sikre et korrekt grunnlag for utlevering og bruk av trafikkdata utover pandemiberedskap.

4.1.5 Kunde- og Brukerkonferansen 2022

Planleggingen av HDO Kunde og brukerkonferanse 2022 er godt i gang. Selve konferansedagen er 27.januar, og programmet er langt på vei klart. Nytt i 2022 er at arrangementet er lagt til Gjøvik og at det skal gå over to dager.

Dersom restriksjonene i forbindelse med pandemien tillater det har årets konferanse kapasitet på inntil 180 deltakere i tillegg til at hele arrangementet blir tilgjengelig på internett. Per november er allerede 94 deltakere påmeldt HDO Kunde og brukerkonferanse 2022.

4.2 Tjenesteforvaltning

4.2.1 Video i AMK- og for legevaktsentraler

HDO drifter og forvalter løsningen Hjelp 113 video med Stiftelsen Norsk Luftambulansse som underleverandør. Hjelp 113 video har nå over 200 operatører som bruker løsningen, noe som er en kraftig vekst fra januar med 58 operatører. Avtale om fakturering for kommunal bruk er etablert med Helsedirektoratet. Oppdatert avtale med Stiftelsen Norsk Luftambulansse (fra pilot til drift) er så godt som ferdigstilt og forventes signert snarlig.

HDO skal også ta over drift og forvaltning av løsningen for SMS til video, som er etablert i innovasjonspartnerskap mellom Vestre Viken og firmaet Incendium. Dialog om merkantile og tekniske forhold er startet med Incendium og utkast til avtale er utarbeidet og brukes som grunnlag for dialogen. HDO venter på et oppdatert teknisk design som bedre understøtter nasjonal drift. I dialog med Sykehusinnkjøp HF er det avdekket en mulig teknisk feil i kunngjøring av innovasjonsanskaffelsen ved at maksimal verdi av opsjoner ikke var fylt ut. For å redusere risiko planlegger HDO å foreta en intensjonskunngjøring i forkant av avtaleinngåelse med Incendium.

4.2.2 HDO tjenesteplattform

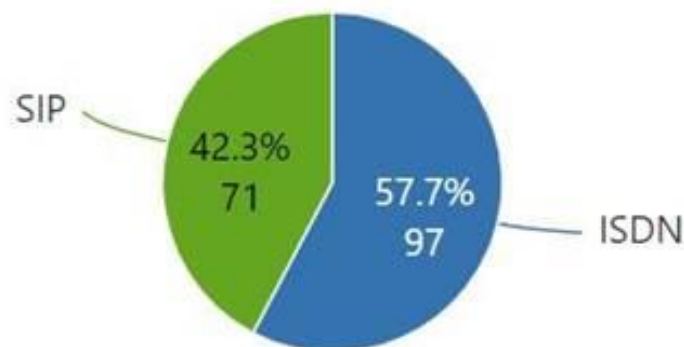
Det arbeides med skalering av HDOs tjenesteplattform i tråd med investeringsbudsjett 2021, for å kunne realisere KAK. I påvente av endelig dokumentert maskinvaredesign fra Motorola, er det kun de aller mest nødvendige anskaffelsene som blir utført.

4.2.3 Ivaretagelse av kontrollromsløsningen ICCS

I løpet av november har det vært gjort gode avklaringer mellom leverandørene Frequentis og Locus på hvordan en eventuell integrasjon fra AMK-IKT sitt prosjekt mot ICCS kan løses.

HDO har opprettet en prosjektgruppe som jobber med omlegging fra ISDN til IP-telefoni. Utfasingsprosjektet går etter planen og har i løpet av oktober og november implementert SIP-telefoni til alle legevaktene og akuttmottakene i Sør og Øst Norge, med unntak av Oslo Legevakt som har lokalt plassert utstyr.

Omleggingen har gått raskt og effektivt, uten nedetid for de berørte kontrollrommene. Alle køer er testet og 116117 er georutet til ny nummerserie. 116117 er testet for alle Legevaktsentralene, både med å benytte postnummer angivelse og tastevalg via landsdel, fylke og legevaktsentral.



Figur 2: Status pr utgangen av november er at 71 av totalt 168 kontrollrom er over på SIP-telefoni.

Telenor skal i forbindelse med utfasingen av ISDN gjøre et større arbeid med å klargjøre tilstrekkelig linjekapasitet (fiber) inn til AMK-sentralene. Dette gjøres for å sikre sentralene tilstrekkelig kapasitet og reservelinjer. Arbeidet vil medføre gravearbeid og vil pågå ut dette året. Idriftsettingen av nye tilganger mot ICCS vil bli gjort fortløpende i 2022. Parallelt forberedes linjetilganger til ICCSene i HDOs tre datahaller som er tilknyttet landets legevaktsentraler og akuttmottak.

4.2.4 Ivaretagelse av radioterminaler

Klargjøring av radioer for utskifting i Helse Midt-Norge har startet, og enhetene til Nord-Trøndelag ble sendt ut og aktivert i oktober. Målet er at alle områder i Helse Midt-Norge skal ha fått tilsendt radioer i løpet av 2021.

På lik linje som ved utskifting i vest opplever HDO en del hevdelse fra sluttbrukerne etter overgang til ny type radioterminal. Dette følges opp av HDO sammen med leverandør.

4.2.5 Neste generasjon nød og beredskapskommunikasjon

Det er forventet at oppdragsgiver (Justis- og beredskaps-departementet) sammen med de andre berørte departementene, beslutter etablering av planleggingsprosjekt basert på konklusjonene fra KVU- og KS1-utredningene i løpet av høsten 2021. HDO vil i samsvar med Oppdragsdokument 2021 delta i dette arbeidet på vegne av helsetjenesten.

4.2.7 Nasjonal medialogg

Arbeidet med utredningen av en nasjonal medialogg, og da spesielt Motorolas tilbudte opsjon er videreført i perioden.

Risiko- og sårbarhetsvurderingene er slutført og ble presentert som temasak for styret 30. september. I regi av AMK-IKT prosjektet har HDO sin ROS-rapport dannet grunnlaget for en egen ROS-gjennomgang med regionene den 19. oktober. Begge ROS-gjennomgangene konkluderte med at ved innføring av såkalte «ytterligere tiltak» vil løsningen tilfredsstille kravene i GDPR og Schrems II dommen.

Utfordringen er at det for tiden råder stor usikkerhet i hele EU/EØS-området for hva som er tilrådelig. Datatilsynene, både i EU og Norge gir generelt råd om å «vente og se» for nye løsninger som ønskes satt i drift med amerikanske eiere eller aktører.

Med dette som bakteppe hviler det hele på hvilken risikovilje aktørene i den akuttmedisinske kjeden har til å legge pasientinformasjon ut i en skyløsning, eiet og drevet av et amerikansk selskap.

Dette, sammen med de signaler HDO har fått sitt styre og andre hold gjennom arbeidet med ROS-analysen, har prosjektet anbefalt at det ikke arbeides videre med en sky-løsning til dette formålet.

HDO sin ledergruppe tok derfor 22. november følgende beslutning:

- Videre arbeid med Alternativ 0 (integrasjon med eksisterende Nice-løsning) legges ned.
- Videre arbeid med Alternativ 1 (Motorolas opsjon 3 – skyløsningen) legges ned.
- Prosjektet viderefører arbeid med alternativ 2 (Motorolas on-premiss løsning)
- Hvis nødvendig, videreføres alternativ 3 (Ny utlysning)

4.2.8 Kommunikasjonsløsning for akuttmedisinsk kjede (KAK prosjektet)

Det vises til gjennomgått prosjektstatus i styremøter 12. november 2021 og 3. desember 2021 i forkant av utsendte saker til økonomi- og eierdirektørmøtet i november og AD-møtet i desember.

4.2.9 Behovskartlegging for løsning knyttet til kart og oppdragshåndtering for Legevaktssentraler

HDO har ferdigstilt utkast til anbefaling basert på gjenbruk av ny kommunikasjonsplattform, men avventer avklaringer knyttet til fremdrift på KAK prosjektet for å se om dette fortsatt er et aktuelt alternativ før saken legges frem til beslutning. Prosjektet jobber videre med nødvendige forberedelser for anskaffelse av rammeavtale som uansett vil være en del av tilbudet som må gis til kommunene slik at mest mulig er klart ved en eventuelt beslutning om fremskaffe løsninger.

4.2.10 Samisk tolketjeneste

I Nasjonal helse- og sykehusplan (2016–2019) fikk Helse Nord RHF i oppdrag å ivareta strategisk videreutvikling av spesialisthelsetjenester til den samiske befolkningen. Som svar på oppdraget, ble det utarbeidet et strategidokument som anbefaler videre plan for forskning, kompetansebygging, samhandling og tjenesteutvikling. Helse Nord RHF har etablert et prosjekt som skal utrede muligheten for nasjonal døgnkontinuerlig tolketjeneste. Tilbudet skal dekke både nordsamisk, lulesamisk og sørsamisk og være tilgjengelig for spesialisthelsetjenesten, inklusive AMK-sentralene. HDO bidrar med prosjektlederkompetanse etter forespørsel fra Helse Nord RHF.

Hovedmålet for denne prosjektfasen er å utrede muligheten for nasjonal døgnkontinuerlig tolketjeneste, beskrive og vurdere ulike løsningsalternativer, anbefale et konsept og lage en overordnet plan for etablering av anbefalte tiltak. HDO bidrar med prosjektleder og tjenestedesignere.

4.2.11 Tilgjengelighetsdirektivet

HDO har behandlet og svart ut høring på implementering av tilgjengelighetsdirektivet som er sent ut av Kulturdepartementet.

Helsedirektoratet sendte i november ut en høring knyttet til tilgjengelighetsdirektiver til flere aktører, deriblant HDO og alle de regionale helseforetakene. Denne høringen virker å gå noe lengre i et forsøk på å kartlegge økonomiske og administrative konsekvenser av kravene i tilgjengelighetsdirektivet. Da kravene kan bli skjerpet når de skrives inn i Norsk lov vil det kanskje ikke være mulig å gi et veldig presist svar på nåværende tidspunkt. Høringen fra Helsedirektoratet har svarfrist 10 desember 2021. HDO har kontaktet de regionale helseforetakene via systemeierforum for å tilby å utarbeide et felles svar

5. Organisatoriske forhold

De organisatoriske forholdene vurderes fortsatt som stabile, gitt ett omfattende arbeidsprogram.

Det ble i september etablert en prøveordning for fleksibelt arbeidssted, med mål om at ordningen bidrar til at HDO oppleves som en attraktiv arbeidsplass. Effektene av ordningen følges opp, og det er planlagt å sende ut en spørreundersøkelse om ordningen i desember. I november ble det endret bestemmelser for arbeidstid, med økt grad av fleksibilitet for den enkelte ansatte.

I oktober ble det etablert en ny lønnspolitikk for HDO. Lønnspolitikken har til formål å sikre at HDO ivaretar arbeidsgiveransvaret knyttet til lønn og lønnsfastsettelse for alle i HDO. Samtidig skal lønnspolitikken være et av flere virkemiddel for at HDO evner å tiltrekke og beholde ansatte med nødvendig kompetanse.

Sykefraværet lå på 1,4 % i oktober og 2,1% i november, som er betydelig lavere enn målet på under 5% for året. Hittil i år er sykefraværet på 2,9 %. Det ble registrert 20 AML brudd i oktober og 13 AML brudd i november. Begge måneder høyere enn målet på maks 8 AML brudd i måneden. Det er registrert 146 AML-brudd hittil i år.

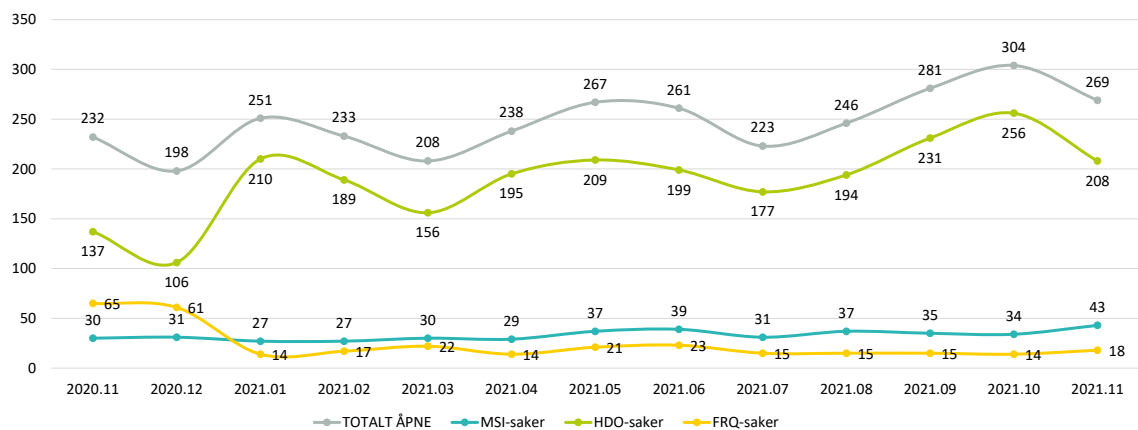
Ved utgangen av november har HDO 68 ansatte, 3 traineer, 1 lærling og 3 engasjement. Kvinneandelen ligger på 21,3%. Prosessen med å ansette ny Økonomi- og administrasjonssjef ble avsluttet i november, med ansettelse av Marius Elvedal. Han blir offisielt ansatt fra 01.03.22, men fungerer allerede i stillingen. HDO har for øvrig utlyst tre stillinger i november; én Prosjektleder, én Tjenestedesigner og én Spesialist - mobile klientløsninger for nød- og beredskapskommunikasjon. For stillingene prosjektleder og tjenestedesigner er intervjuprosessen igangsatt, mens det for spesialiststillingen er planlagt ny utlysning i januar, da det ikke var aktuelle søkere til stillingen.

6. Vedlegg

6.1 Drift - Åpne saker pr. november 2021

Antall åpne saker varierer som oftest i takt med antall nye saker, men HDO ser at i perioder med flere pågående driftsaktiviteter så øker antall åpne saker da ressursene får mindre tid til å jobbe med feilretting. Utviklingen de siste månedene viser både en økning og deretter en fin nedgang, som gjenspeiler utviklingen i nye saker/hendelser.

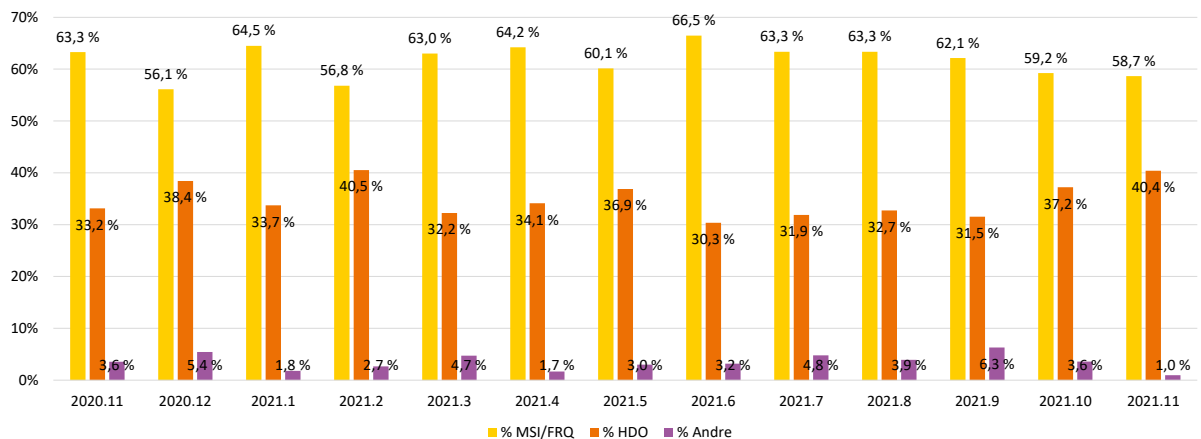
Åpne saker representerer normalt ikke mangel på funksjonalitet for brukerne, da iverksetting av midlertidige tiltak/løsninger gjør at brukeren kan utføre sine oppgaver på en forsvarlig måte.



Figur 3: Åpne saker

6.2 Drift – nye hendelser, fordelt på «eier» pr. november 2021

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, Frequentis eller «3.part» og må få sin endelige løsning fra disse, og implementeres av HDO. Dette omfatter også mange av feilene hvor HDO står som «eier», og hvor feilrettingen er avhengig av hvor fort HDO klarer å rulle ut nye versjoner/feilrettelser.



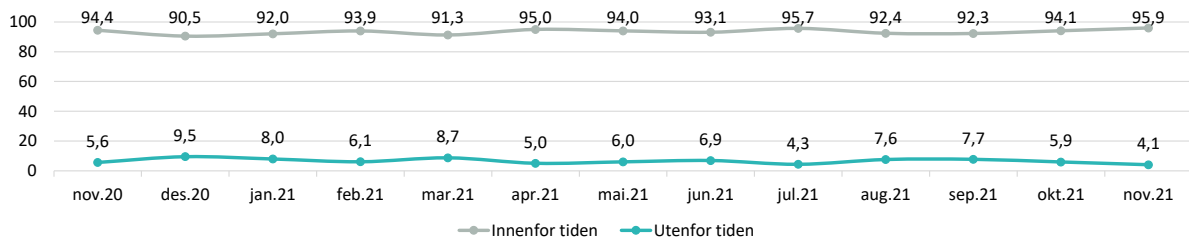
Figur 4: Nye hendelser, fordelt på eier

6.3 Drift – Måloppnåelse for 1. linje pr. november 2021 (telefoni)

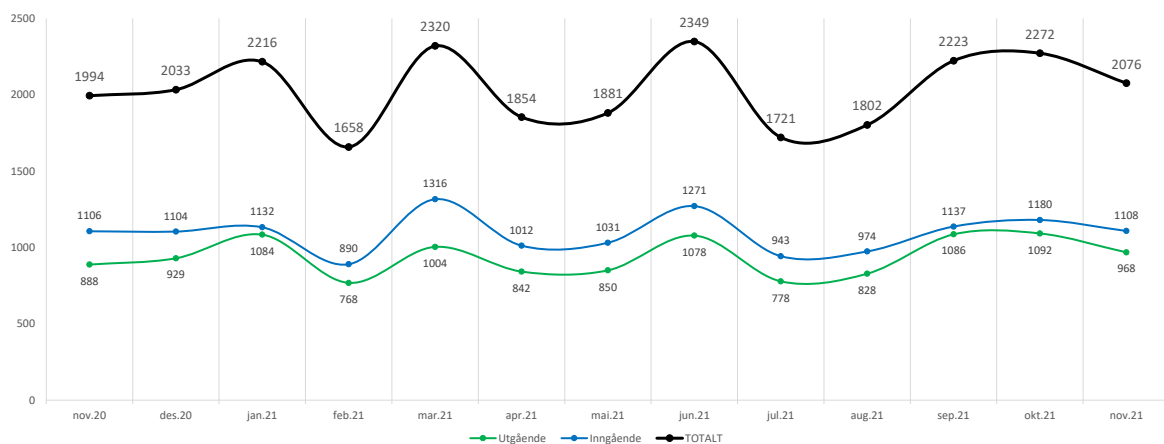
Gjennom HDOs tjenesteavtaler er det satt krav om at 80 % av innkommende samtaler skal besvares innen 30 sekunder.

HDOs 1.linje ligger stabilt ift. måloppnåelse, ref. figur 5 Måloppnåelse for 1.linje. Se også figur 6: Inngående og utgående samtaler til HDOs 1.linje.

Innkommende samtaler og svartider overvåkes kontinuerlig ift. måloppnåelse. Per nå er det ingen signaler om at man må iverksette noen tiltak, men dette vurderes fortløpende.



Figur 5: Måloppnåelse for 1. linje (telefoni)



Figur 6: Inngående og utgående samtaler 1. linje (telefoni)

6.4 Drift – Tilgjengelighet pr. tjeneste pr. november 2021

Tabell 5 viser tjenestetilgjengeligheten på de mest kritiske tjenestene i HDOs leveranser. Som tabellen viser, er det jevnt over veldig god tilgjengelighet på HDOs tjenesteleveranser.

Krav til måloppnåelse for tjenestetilgjengelighet er satt høyt (99.95 %). Dette tilsvarer krav til oppetid på Nødnett/TETRA. Mai måned viser (som foregående måneder) en tilnærmet 100% tjenestetilgjengelighet på alle områder.

Reell tilgjengelighet vil i mange tilfeller være høyere enn det som tabellen nedenfor viser, da det her bla. er avhengigheter knyttet til manuell setting av tiden for midlertidige løsninger.

Bruk av reserveløsninger vil ikke påvirke måloppnåelsen. 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 5: Tjenestetilgjengelighet pr. tjeneste – nasjonalt

TILGJENGELIGHET PR TJENESTE - Nasjonalt

Måi	aug. 21			sep. 21			okt. 21			nov. 21			
	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	
Callout													
99,95													
AMK	ALLE AMK	4	23,0	99,98	4	5,2	99,99	2	3,8	100,00	1	3,0	100,00
LVS	ALLE LVS	1	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	3,6	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
hardware defekt													
99,95													
AMK	ALLE AMK	1	1,5	100,00	1	22,1	99,98	2	12,4	99,99	1	7,8	99,99
LVS	ALLE LVS	2	32,8	99,98	0	0,0	100,00	2	63,2	99,96	2	42,5	99,97
AM	ALLE AM	1	40,7	99,92	0	0,0	100,00	1	0,8	100,00	0	0,0	100,00
Lyd headset													
99,95													
AMK	ALLE AMK	3	77,5	99,92	3	-0,4	100,00	5	136,8	99,86	1	5,2	99,99
LVS	ALLE LVS	24	503,2	99,68	13	5,6	100,00	4	175,1	99,89	9	6,3	100,00
AM	ALLE AM	9	112,0	99,79	2	2,2	100,00	0	0,0	100,00	5	3,3	99,99
TELEFONI - 113													
99,95													
AMK	ALLE AMK	0	0,0	100,00	2	0,1	100,00	3	0,3	100,00	1	2,1	100,00
LVS	ALLE LVS	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA
AM	ALLE AM	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA
TELEFONI - lyd													
99,95													
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	0	0,0	100,00	0	0,0	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
TELEFONI utilgjengelig													
99,95													
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	1	0,9	100,00	0	0,0	100,00	0	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
Ufrivillig avlogging													
99,95													
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	17	250,6	99,84	7	99,0	99,94	12	221,6	99,86	12	118,6	99,92
AM	ALLE AM	6	10,6	99,98	2	0,2	100,00	4	1,8	100,00	5	8,1	99,98
Operativsystem													
99,95													
AMK	ALLE AMK	1	42,6	99,96	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS	ALLE LVS	0	0,0	100,00	1	0,0	100,00	0	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

Tabell 6: Uttrekk av saker relatert til tilgjengelighetsrapporten

Kategori	Antall	Type feil	Kilde	Kommentar
Lyd headsett	Flere	9 hendelser i oktober som forårsaket brudd på tjenestetilgjengelighet. Ulike årsaker, bl.a. manglende lyd i høyttaler, feil på headsett/tilkoblinger, skurring, hører ikke innringer etc.	Ukjent	Avhengig av type feil, så er det også ulike løsninger (bytte av deler/headsett, justeringer, konfigureringsendringer etc.)
Ufrivillig avlogging	Flere	12 hendelser både i oktober og desember. Ulike årsaker, men i hovedsak skyldes dette brudd på linjer/fiber etc.	Ukjent	Løses av underleverandører.

6.5 Drift – Oppetid på maskinvare pr. november 2021

HDO måler løpende oppetid på all maskinvare i nødnettleveransen. Samtlige servere har gjennom høsten hatt en oppetid på 100 %.

6.6 Drift – SL1 (Alvorlighetsgrad 1) beskrivelse av saker pr. november 2021

Tabell 7: SL1-saker

Saks ID	Status	Feil	Kommentar	Tiltak
INM041613	Lukket	Linjeproblemer i Førde m/omegn.	Berørte AMK Førde samt også noen akuttmottak og LVS i området.	Feil hos Motorola (maskinvare komponent). HDO har bedt om rapport.
INM041242	Lukket	AMK Møre og Romsdal – problemer med telefoni.	Problemer med å ringe ut og inn til AMK-sentralen. Kommuniserte via radioterminaler mens problemet var til stede. 113 linjene var ikke berørt.	Når ISDN utfases i løpet av 2022 vil ICCS tilknyttes 2 admin-linjer og får da redundans lik det man har for 113.
INM041353	Lukket	Ustabilitet etter oppgradering av Nødnett (Tetra) i oktober.	Ulike større/små problemer etter oppgraderingen.	Det meste skal være løst.

6.7 Økonomi – KPLer budsjett 2021 og øvrige kommentarer økonomi

Saker som er til behandling hos eierne eller med andre felleseide HF:

- Som følge av KAK-forsinkelsen har HDO meldt inn behov for økning av innspilt budsjett 2022 på 8,9 mnok til AD-møtet den 13.12.
- HDOs ønske om økning av løpetid på fremtidige lån til Helse Sør-Øst RHF - ingen ny status. Saken ble tatt opp i AD-møtet i oktober 2020. HDO har i sin ØLP forutsatt at økningen aksepteres.
- Behov for avklaring om hvordan HDO skal forholde seg til et stadig økende premiefond i KLP ligger til behandling hos eierne og gjelder alle felleseide foretak. Saken har ingen betydelig påvirkning på HDOs resultat.
- Lånebehov i 2021 er iht. budsjett på 100,0 mnok. Låneavtalene er signert med utbetaling av lån på 50,0 mnok den 15. juni og 50,0 mnok den 15. desember.

Kostnader knyttet til covid-19:

- Kostnader direkte knyttet til covid-19 er akkumulert 7,4 mnok. Totale inntekter knyttet til covid-19 er 5,7 mnok.

Kundereskontro, med referanse til kapittel 2.3 Kundefordringer:

Tabell 8: Oversikt over kundefordringer

RESKONTO (TNOK)	
	Kunde
Forfalt 181 dager eller e	
Forfalt, 91 - 180 dager	13,5
Forfalt, 15 - 45 dager	30,0
Forfalt, 8 - 14 dager	
Forfalt, 1 - 7 dager	620,9
Forfaller om 0 - 7 dager	51,3
Forfaller om 8 - 14 dager	216,9
Forfaller om 15 - 45 dage	17 461,3
Sum	18 393,9