

Saksframlegg

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	1.oktober 2021

SAK NR 34-2021 Virksomhetsrapport pr. august 2021

Forslag til vedtak:

1. Styret tar saken til etterretning.

Gjøvik, 22. september 2021

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

Innhold

Innhold	2
1. Anbefaling og oppsummering.....	3
1.1 Anbefaling	3
1.2 Oppsummering og vurdering	3
1.3 Ledelsens gjennomgang risiko	3
2. Økonomi	4
2.1 Resultat og Prognose	4
2.1.1. <i>Resultat</i>	4
2.1.2. <i>Prognose</i>	5
2.2 Investeringer, likviditet og lån	5
2.3 Kundefordringer	6
3. Drift.....	7
3.1 Datasenter	7
3.2 Oppgradering av Tetra (Dimetra)	7
3.3 Måloppnåelse	7
3.4 Utvikling – nye saker meldt inn til HDOs 1.linje pr. august 2021	8
4. Kunde- og tjenesteforvaltning.....	9
4.1 Kundeforvaltning	9
4.2 Tjenesteforvaltning	9
4.2.1 <i>Pilotløsning for Video i AMK- og for legevaktssentraler</i>	9
4.2.2 <i>HDO tjenesteplattform</i>	9
4.2.3 <i>Ivaretagelse av kontrollromsløsningen ICCS</i>	9
4.2.4 <i>Ivaretagelse av radioterminaler</i>	10
4.2.5 <i>Neste generasjon nød og beredskapskommunikasjon</i>	10
4.2.6 <i>Deltagelse i innovasjon og forskning</i>	11
4.2.7 <i>Nasjonal medialogg</i>	11
4.2.8 <i>Kommunikasjonsløsning for akuttmedisinsk kjede (KAK prosjektet)</i>	12
4.2.9 <i>Behovskartlegging for løsning knyttet til kart- og oppdragshåndtering for Legevaktssentraler</i>	13
5. Organisatoriske forhold	14
6. Vedlegg.....	15
6.1 Drift - Åpne saker pr. august 2021	15
6.2 Drift – nye hendelser, fordelt på «eier» pr. august 2021	15
6.3 Drift – Måloppnåelse for 1. linje pr. august 2021 (telefoni)	16
6.4 Drift – Tilgjengelighet pr. tjeneste pr. august 2021	16
6.5 Drift – Oppetid på maskinvare pr. august 2021	17
6.6 Drift – SL1 (Alvorlighetsgrad 1) beskrivelse av saker pr. august 2021	17
6.7 Økonomi – KPIer budsjett 2021 og øvrige kommentarer økonomi	18

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.

Kontrakt for ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK) ble signert desember 2020. Prosjektet er nå i spesifikasjonsfasen med valgt leverandør Motorola. Denne fasen var etter kontrakten planlagt avsluttet den 02.06.2021. Dette var ikke mulig grunnet forsinkede leveranser. Motorola ba derfor om en endring av milepæl for ferdigstillelse av spesifiserings-fasen fra 02.06 til 15.10.2021. Selv om spesifiseringsfasen er forlenget er prosjektet fortsatt i «rød status» knyttet til fremdrift og risiko.

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 vil redusere faktureringen på slutten av året tilsvarende underforbruket.

De organisatoriske forhold vurderes fortsatt som stabile og positive og det forventes at sommerukene har sikret organisasjonen nødvendig hvile og avkobling.

1.3 Ledelsens gjennomgang risiko

Foretakets oppdaterte risikobilde vurderes som statisk og håndterbart. Tidligere rapportert risiko knyttet til Telenor sin ISDN utfasing er håndtert gjennom omdisponering av investeringsmidler som beskrevet i kapittel 1.5. Ledelsen følger spesielt med på risikobildet i KAK prosjektet og hvordan prosjektets risikoer påvirker HDO sitt totale risikobilde. Risikobildet pr. august legger til grunn at den reviderte tidsplanen for KAK prosjektet sin detaljspesifiseringsfase overholdes av Motorola.

2. Økonomi

2.1 Resultat og Prognose

2.1.1. Resultat

Totale kostnader for perioden er 1,1 mnok under budsjett. Akkumulert er totale kostnader 22,3 mnok under budsjett.

Følgende kostnadsgrupper har de største positive avvikene (kostnader under budsjett) akkumulert mot budsjett;

- Personalkostnader – forsinket rekruttering og begrenset aktivitet innen velferdstiltak grunnet covid-19.
- Avskrivninger – investeringer gjennomføres senere enn budsjettet i investeringsprogrammet.
- Tjenestekjøp – lineær periodisering i budsjettet, samt ikke-effektuerte aktiviteter.
- Reisekostnader, møter, kurs og forum – lavere aktivitet grunnet covid-19.

HDO Resultatrapport	Faktisk	Budsjett	Avvik	Hittil i år	HiÅ bud.	Avvik	Årsbudsjett
Driftsinntekt	13 308 439	13 504 276	-195 837	105 476 435	108 034 206	-2 557 772	162 051 309
Forvaltningsinntekt	7 991 739	7 991 739	-1	63 933 910	63 933 915	-5	95 900 873
Annen inntekt	-159 033	130 815	-289 848	5 856 825	7 181 886	-1 325 061	13 840 508
Sum Omsetning	21 141 144	21 626 830	-485 686	175 267 169	179 150 007	-3 882 839	271 792 690
Sum Varekjøp		85 500	85 500	257 346	684 000	426 654	1 026 000
Lønninger	3 938 750	4 539 066	600 316	26 468 125	28 566 124	2 097 999	46 722 389
Overtid	58 882	103 626	44 744	1 658 384	1 168 185	-490 199	1 789 549
Faste tillegg	222 637	235 367	12 730	2 301 427	2 265 984	-35 443	3 207 452
Feriepenger	523 258	597 877	74 619	3 768 096	3 945 259	177 163	6 379 924
Pensjonskostnad	1 443 438	703 566	-739 872	6 792 849	5 486 996	-1 305 853	8 301 260
Arbeidsgiveravgift	1 183 506	875 632	-307 874	6 033 370	5 795 931	-237 439	9 355 392
Andre personalkostnader	110 306	288 954	178 648	1 009 359	2 311 632	1 302 273	3 467 448
Sum Personalkostnader	7 480 776	7 344 087	-136 688	48 031 611	49 540 111	1 508 501	79 223 413
Avskrivninger	5 203 110	5 970 595	767 486	40 790 040	45 110 047	4 320 007	65 866 275
Husleie Renhold	1 243 333	1 354 641	111 307	10 265 216	10 837 124	571 908	16 255 686
IKT utstyr og vedlikehold	275 726	503 787	228 061	2 226 947	4 030 293	1 803 346	6 045 439
Tjenestekjøp	1 890 665	2 109 395	218 730	8 140 525	15 746 877	7 606 352	23 546 732
Frikjøp	23 000	32 169	9 169	354 817	240 148	-114 669	359 100
Kontorutstyr	48 053	88 998	40 945	339 810	711 982	372 172	1 067 974
Telefon og mobil	108 131	260 563	152 431	1 808 933	2 084 504	275 571	3 126 756
Transmisjon og data	810 467	530 755	-279 712	3 215 004	4 246 041	1 031 037	6 369 061
Møter, kurs og forum	64 540	284 344	219 804	474 078	2 274 749	1 800 671	3 412 123
Reisekostnader	16 330	367 351	351 021	722 566	2 938 808	2 216 242	4 408 212
Lisens, support og garanti	4 758 006	4 047 542	-710 463	31 266 879	31 009 422	-257 458	47 199 611
Andre kostnader	13 592	24 823	11 232	5 563 142	6 333 950	770 808	12 568 607
Sum Driftskostnader	14 454 952	15 574 963	1 120 011	105 167 957	125 563 945	20 395 988	190 225 576
Sum Totale Kostnader	21 935 728	23 004 550	1 068 822	153 456 913	175 788 056	22 331 143	270 474 989
Sum Finans	93		-93	71 419	1 038 465	967 046	1 317 701
Resultat	-794 676	-1 377 720	583 043	21 738 837	2 323 487	19 415 351	

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

2.1.2. Prognose

Årsprognose pr. august viser totale kostnader (inkl. finansposter) på 249,1 mnok, som gir et underforbruk på 22,7 mnok mot budsjett. Se detaljert prognose i tabell 2 under. Månedlig fakturering vil reduseres til kundene fra september til desember. Kundene blir informert om dette i september.

Kostnadsgrupper med størst avvik mot budsjett:

- Lavere personalkostnader grunnet forsinket eller utsatt rekruttering. Noe redusert aktivitet innen velferdstiltak grunnet covid-19.
- Avskrivningskostnader blir lavere grunnet forsinkelser i investeringsprogrammet
- Husleiekostnader er budsjettert for lokaler som ikke er tatt i bruk i Hans Mustads gate.
- Tjenestekjøp har lavere kostnader grunnet utsatte og ikke-effektuerte aktiviteter.
- Begrenset møte - og reiseaktivitet grunnet covid-19
- MVA kostnader reduseres som følge av øvrige reduksjoner
- Finansposter under budsjett pga. lave renter og høy likviditet

Kostnadsgruppe	Årsprognose	Budsjett HDO	Avvik mot budsjett
Sum Varekjøp	599 346	1 026 000	- 426 654
Sum Personalkostnader	76 104 912	79 223 413	- 3 118 501
Avskrivninger	59 897 515	65 866 275	- 5 968 760
Husleie Renhold	15 683 779	16 255 686	- 571 907
IKT utstyr og vedlikehold	4 242 095	6 045 439	- 1 803 344
Tjenestekjøp	20 851 221	23 546 732	- 2 695 511
Frikjøp	436 358	359 100	77 258
Kontorutstyr	695 801	1 067 974	- 372 173
Telefon og mobil	2 651 753	3 126 756	- 475 003
Transmisjon og data	5 015 003	6 369 061	- 1 354 058
Møter, kurs og forum	1 289 678	3 412 123	- 2 122 445
Reisekostnader	1 728 556	4 408 212	- 2 679 656
Lisens, support og garanti	47 751 028	47 199 611	551 417
Andre kostnader	11 799 752	12 568 607	- 768 855
Sum Driftskostander	248 746 797	270 474 989	- 21 728 192
Sum Finansposter	350 655	1 317 701	- 967 046
Sum Totale kostander	249 097 452	271 792 690	- 22 695 238

Tabell 2: Prognose

2.2 Investeringer, likviditet og lån

I august er det mottatt fakturaer for 0,5 mnok tilhørende investeringsbudsjettet for 2021. Akkumulert er det mottatt fakturaer for 24,7 mnok av et budsjett på 108,5 mnok. Totalt tilsier prognosen at det blir satt bestillinger for 103 mnok tilhørende 2021 investeringsbudsjettet på 108,5 mnok. Av de 103 mnok blir 12 mnok bestilt i 2022.

Det foretas en omdisponering mellom postene i årets investeringsprogram, hvor det investeres 5 mnok i ISDN-løsning det ikke var budsjettet for, men innenfor gjeldende budsjett. Behovet for omdisponering er behovet for å redusere risiko for at utstyr ikke kommer tidsnok til å bli ferdig montert til å overta før Telenor faser ut ISDN ila 2022. HDO har fått aksept for denne omdisponeringen fra styreleder og controller i HSØ. Den totale investeringsrammen for 2021 står fortsatt på 108,5 mnok. Lånebehov påvirkes ikke.

Det er mottatt fakturaer for 0,4 mnok tilknyttet investeringsprogrammet for 2020 i perioden. Det gjenstår 4,9 mnok på investeringsprogrammet for 2020. Disse anskaffelsene ble satt i bestilling i 2020, faktura forventes mottatt i september.

Tilhørende KAK-prosjektet er det mottatt fakturaer for 0,5 mnok i august. Akkumulert er det mottatt fakturaer for 5,7 mnok. Mottatte fakturaer hittil i år er i hovedsak knyttet til tjenestekjøp. Prognosen for årets KAK program tilsier at det vil bli satt bestillinger for 55,4 mnok av en ramme på 66,5 mnok i 2021. Forsinkelser i prosjektet kan medføre at 30 mnok tilknyttet årets investeringer ikke blir betalt før i 2022.

Likviditeten er solid (innenfor foretakets akseptansenivå for nedre kapitalgrense på 15 mnok), og beholdningen av likvide midler er 63,0 mnok pr. august. Likviditetsprognosen viser en beholdning av likvide midler på 44,3 mnok ved årsslutt, hvilket er ihht. budsjett.

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

Sommeren 2021 viser ingen større forskjeller fra foregående års tall ift. nye feil/uønskede hendelser. To feil/uønskete hendelser med alvorlighetsgrad 1 ble meldt inn, hhv i juli og august. I juli fikk AMK Innlandet en kort periode (ca. 2,5 time) problemer med Tetra og i august ble det meldt om ustabil linjeforbindelse i store deler av Vestlandet og Midt-Norge.

Se kap. 6.6 for mer informasjon.

Rapporteringen forøvrig viser at sommeren har vært stabil og god ift. HDOs driftsleveranser.

3.1 Datasenter

HDO har i forbindelse med utfasing av ISDN og innføring av ny kommunikasjonsløsning, behov for et datasenter utenfor HDOs lokaler.

På bakgrunn av dette har HDO derfor foretatt en kartlegging av behov og muligheter knyttet til dette, resultatet pekte på Evrys datahall som er geografisk plassert på Fet. Denne tilfredsstillende alle krav knyttet til HDOs behov og sikkerhetsmessige aspekter.

HDO har foretatt en intensjonsutlysning om at administrasjonen ønsker å inngå avtale med Evry om leie av areal i nevnte lokasjon. Det kom ingen innsigelser og/eller henvendelser knyttet til dette og administrasjonen er nå i forhandlinger med Evry om kontraktsinngåelse.

Målet er å få signert avtale så snart som mulig.

3.2 Oppgradering av Tetra (Dimetra)

Administrasjonen har tidligere informert om at Motorola planlegger for å en oppgradering av Tetra (Dimetra). Nå har DSB og Motorola kommet til enighet om når dette skal gjennomføres og i det så ligger det at alt nødvendig forarbeid (utskifting av maskinvare, oppgradering av programvare etc. på både basestasjoner og kontrollrom) er utført og er i en akseptabel status.

HDO har og vil ha tett kontakt med kunder/sluttbrukere i tiden fremover, gjennom både møter og skriftlig informasjon.

HDO vil gjennom selve migreringsnatta ha direkte kommunikasjon med kunder (AMK-sentralene), HDOs ledelse, Helsedirektoratet foruten både DSB og Motorola.

Forespeilet nedetid for brukerne er kort (0,5 – 2 timer), litt forskjell på Sør- og Nord-Norge. I denne tiden vil alle brukere være på reserveløsninger.

Oppgraderingstidspunkt er unntatt offentlighet ift. sikkerhetsmessige årsaker.

3.3 Måloppnåelse

Til tross for et fortsatt ekstra høyt aktivitetsnivå utover å ivareta daglig drift (deltagelse i prosjektaktiviteter), så er allikevel måloppnåelsen ift. HDOs leveransedyktighet knyttet til inngåtte tjenesteaftaler jevnt over stabil.

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

Tabell 3 viser i tillegg 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.

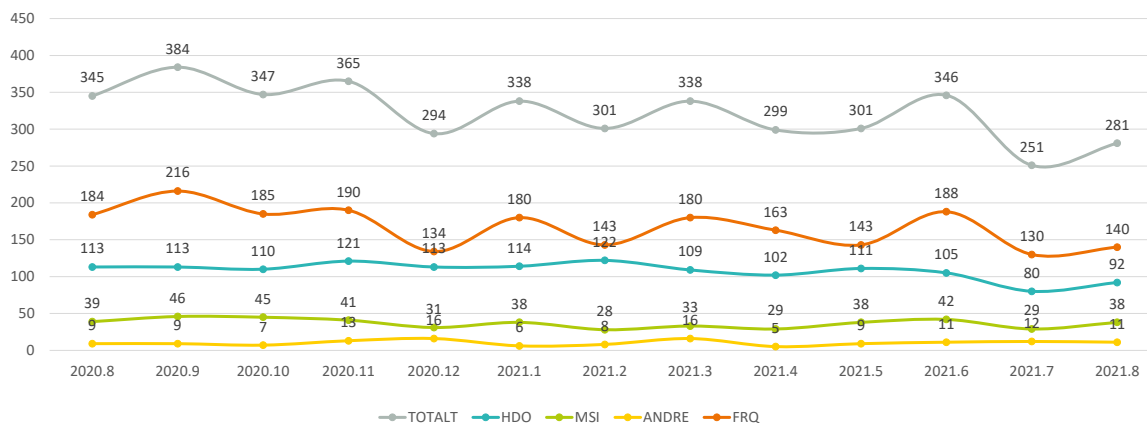
SLA-rapport - totalt																													
SLA nivåer	Krav til mål %	aug.20		sep.20		okt.20		nov.20		des.20		jan.21		feb.21		mar.21		apr.21		mai.21		jun.21		jul.21		aug.21		Utvikling	
		%	Tot./Brudd	%	Tot./Brudd	%	Tot./Brudd	%	Tot./Brudd	%	Tot./Brudd	%	Tot./Brudd	%	Tot./Brudd	%	Tot./Brudd	%	Tot./Brudd	%	Tot./Brudd	%	Tot./Brudd	%	Tot./Brudd	%	Tot./Brudd		
		SL1 Responstid	80	100	1/0	100	5/0	100	2/0	na	0/0	na	0/0	100	4/0	na	0/0	100	1/0	na	0/0	100	2/0	100	2/0	100	2/0		100
SL2 Responstid	75	100	11/0	100	25/0	100	31/0	100	23/0	94.74	19/1	100	15/0	100	21/0	100	30/0	100	17/0	100	16/0	100	31/0	100	16/0	95.83	24/1	→	
SL3 Responstid	99	99.08	326/3	99.72	355/1	98.87	355/4	99.23	392/3	99.30	326/2	99.65	296/1	99.05	316/3	99.44	357/2	99.62	266/1	99.63	268/1	99.70	338/1	100	287/0	99.62	266/1	→	
SL1 Lesnings tid (Midlertidig løsning)	90	100	1/0	na	5/4	100	2/0	na	0/0	na	0/0	na	4/3	na	0/0	100	1/0	na	0/0	50	2/1	50	0	2/2	100	1/0	→		
SL2 Lesnings tid (Midlertidig løsning)	75	11.40	11/4	80	20/5	83.87	21/5	86.96	23/3	73.68	19/5	80	15/3	85.71	21/2	83.33	30/5	82.35	17/3	100	16/0	87.10	21/4	81.25	16/3	83.33	24/4	→	
SL3 Lesnings tid (Midlertidig løsning)	90	95.09	326/16	95.77	355/15	93.24	355/24	93.62	392/25	93.87	326/20	94.93	296/15	87.66	316/39	91.32	357/31	93.23	266/18	92.91	268/19	95.27	338/16	93.38	287/19	90.94	265/24	→	
SL1 Lesnings tid Maskinere/TetraRT (Lukket)	80	100	1/0	50	4/2	100	2/0	na	0/0	na	0/0	100	4/0	na	0/0	na	1/1	na	0/0	100	2/0	100	1/0	100	2/0	100	1/0	→	
SL2 Lesnings tid Maskinere/TetraRT (Lukket)	75	66.67	9/3	81.82	22/4	80	30/12	81.82	22/4	73.33	15/4	83.33	12/2	85	20/3	84.21	19/3	57.14	14/6	75	16/4	82.76	29/5	75	12/3	95.24	21/1	→	
SL3 Lesnings tid Maskinere/TetraRT (Lukket)	95	93.38	156/10	95.36	151/7	93.45	168/11	93.05	187/13	95.43	175/8	96.50	143/5	87.06	170/22	95.76	165/7	98.30	118/2	94.66	131/7	96.86	158/5	94.74	152/8	88.81	134/15	→	
SL1 Lesnings tid Programvare (Lukket)	80	na	0/0	100	1/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	100	1/0	na	0/0	na	0/0	na	→
SL2 Lesnings tid Programvare (Lukket)	75	100	2/0	66.67	3/1	100	1/0	100	1/0	50	4/2	100	3/0	100	1/0	54.55	11/5	100	3/0	na	0/0	50	2/1	100	4/0	100	3/0	→	
SL3 Lesnings tid Programvare (Lukket)	95	98.24	170/3	100	204/0	99.47	187/1	100	205/0	97.35	151/4	100	153/0	100	146/0	90.10	192/19	98.65	148/2	100	137/0	100	179/0	100	135/0	100	131/0	→	

na = Ingen registrerte saker i denne kategorien

Tabell 3: SLA-rapport

3.4 Utvikling – nye saker meldt inn til HDOs 1.linje pr. august 2021

Nye saker/uønskede hendelser og/eller feil viser som forventet en nedgang i juni/juli og en liten økning i august.



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.

4. Kunde- og tjenesteforvaltning

4.1 Kundeforvaltning

Kundeforvaltningen i HDO har ikke mottatt noen klager fra brukerne i august.

HDO har hatt stor pågang fra akuttmottak og kommuner (Legevaktsentraler) 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 kursing. HDO ønsker å være fleksible og har tilrettelagt for å dekke den økte forespørselen.

4.2 Tjenesteforvaltning

4.2.1 Pilotløsning for Video i AMK- og for legevaktsentraler

HDO har flyttet kunder som har vært pilotbrukere av *Hjelp 113 video*, fra den midlertidige plattformen hos Stiftelsen Norsk Luftambulans til HDOs produksjonsplattform. Flyttingen ble gjennomført i puljer for å redusere risiko. Overføringen til produksjonsplattformen ble gjennomført i tidsrommet 6.-14. september 2021.

HDO har videre startet planleggingen av tilsvarende prosess for *SMS til video*, som er etablert i innovasjonspartnerskap mellom Vestre Viken HF og firmaet Incendium. HDO sikrer stabil drift for dagens pilotbrukere og legger til rette for at *SMS til video* kan tilbys nye brukere. I løpet av høsten må HDO fremforhandle betingelser for eventuelt kjøp og videre bruk av løsningen. Et eventuelt kjøp må skje innen 180 dager fra innovasjonspartnerskapet avsluttes medio desember.

HDO er i dialog med Helsedirektoratet om avtale som muliggjør fakturering for bruk av videløsningene i kommunene. Helsedirektoratet har godkjent at *Hjelp 113 Video* er en løsning de kan dekke kostnader for på vegne av kommunene. Godkjenningen er basert på at løsningen er evaluert, har en utarbeidet evalueringsrapport og er satt i drift i legevaktssentraler.

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 effektivert.

4.2.3 Ivaretagelse av kontrollromsløsningen ICCS

Midtlivsoppgradering av kontrollrom går inn i en avsluttende fase med programvareoppgradering av Oslo Legevakt og AMK-sentralen i Vestre Viken HF, samt hovedkontrollrommet for HDO på Gjøvik. Når dette er gjennomført, vil alle kontrollrom være oppdatert med supportert programvare. Oppgraderingen gjennomføres innenfor HDOs økonomiske rammer.

Telenor informerte i juni 2020 at det varslede teknologiskiftet for fasttelefoni skal være ferdigstilt i løpet av 2022. Telenor begrunner skiftet med utgått teknologi og redusert tilgang til reservedeler, kompetanse og driftsapparat for å kunne opprettholde avtalt servicenivå. Kjernenettet til Telenor, der all samtrafikk for data og tale ligger, er allerede lagt over på ny IP-plattform. Telenors beslutning medfører behov for omlegging fra ISDN til IP-telefoni mot dagens ICCS-plattform. Det berører alle kontrollrom og datasentraler i helsetjenestens bruk av Nødnett.

HDO har opprettet en prosjektgruppe som jobber med å etablere planer for omleggingen og som vil stå for gjennomføringen når gjennomføringsplanene er godkjent av HDOs ledelse.

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 2021. Driftsettingen av nye tilganger mot ICCS vil bli gjort fortløpende i 2022. Parallelt forberedes IP-tilganger til de sentraliserte ICCSene i HDOs tre datahaller som er tilknyttet landets legevaktsentraler og akuttmottak. Telenor poengterer at de er helt avhengig av bistand fra HDOs ressurser i dette arbeidet, som består av kartlegging og fremføring av nye linjer helt fram til termineringspunktene i AMK-sentralene, øvrige kontrollrom og datahaller.

Fremføring av linjer inne i sykehusbygg må gjøres i samarbeid mellom HDO og lokalt helseforetak. Alle HF er tilskrevet med nødvendig informasjon til at de kan planlegge tid, penger og ressurser til arbeidet.

Prosjektgruppens planer tilsier at omleggingen skal være gjennomført i løpet av 2022, slik at Telenors nedkobling av ISDN-nettet ikke skal berøre aktivitetene ved AMK-sentraler, akuttmottak og/eller legevaktsentraler.

Omleggingen er finansiert og vil bli gjennomført innenfor HDOs tildelte rammer.

4.2.4 Ivaretagelse av radioterminaler

HDO har gjennom sommeren overlevert og aktivert alle nye radioterminaler i Helse Vest ift plan.

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

Nødnett Connect

DSB har etablert pilotbrukere via 11x Forum Oslo. De arbeider også med å etablere Nødnett Connect på nasjonal plattform. Det er ventet at dette skal være etablert i løpet av 2021.

HDO tester enheter for helsetjenesten. DSB har uttrykt ønske om at HDO finner egnet pilotbruker i helsesektoren, fortrinnsvis en kunde som ikke benytter Nødnett fra før. HDO ser på muligheten for å engasjere en kommune med behov innen hjemmetjeneste.

Nødnett i Sykehus

Ålesund sjukehus har bestilt utstyr for å etablere alarmsystem basert på «Nødnett i sykehus». Installasjon og innfasing forventes å være gjennomført i løpet av høsten. Prosjektet i Ålesund sykehus samarbeider med Helse Midt-Norge IT (Hemit) som skal drifte og forvalte løsningen. HDO vil i samarbeid med Hemit sørge for drift og forvaltning av nødnettutstyret som benyttes i løsningen.

Det nye Sjukehuset Møre og Romsdal som skal stå klart våren 2025, planlegger å ta i bruk tilsvarende alarmsystem basert på nødnett.. Det er etablert kontakt mellom HDO og prosjektet som står for byggingen av sykehuset.

Voss sjukehus i Helse Vest, har tatt i bruk Nødnett i sykehus. Det er meldt om utfordringer knyttet til lyd kvalitet i enkelte områder av sykehuset. HDO er i god dialog med brukeren for å finne løsning på problemet.

4.2.5 Neste generasjon nød og beredskapskommunikasjon

HDO har bidratt til utarbeidelse av Konseptvalgutredning (KVU) for Nytt nød- og beredskaps-kommunikasjonsnett, som ble levert Justis- og beredskapsdepartementet i juni 2020. En uavhengig ekspertgruppe skulle gjennomføre kvalitetssikring (KS1) av rapportens konklusjoner i løpet av 2020. Denne kvalitetssikringen har vært mer omfattende enn planlagt, og kvalitetssikringsrapporten ble først overlevert oppdragsgiverne i juni 2021.

Både KVVU og KS1 anbefaler oppstart av neste fase (planleggingsfasen) så raskt som mulig. Driftsavtalen med Motorola av dagens nødnett går ut i desember 2026. Selv om den prolongeres med noen år, er tiden knapp for å etablere nytt nødnett med forventet kapasitet, kvalitet og muligheter.

HDO har bidratt med innspill til DSB og til kvalitetssikringsgruppen, samt kommentarer til konklusjonene i KS1 rapporten. Et av de vesentlige spørsmålene som oppdragsgiverne må ta stilling til, vil være graden av statlig eierskap til drift av nytt nødnett.

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

4.2.6 Deltagelse i innovasjon og forskning

I KAK prosjektet arbeides det med å «lære» oversettelsesmodulene å nedtegne (transkribere) tekst fra lydfiler. For å kunne gjennomføre godkjennelsestest (proof of concept) trenger HDO tilgang på lydfiler og med verifisert transkribering av disse. HDO har ikke lyktes i å få tilgang på lydfiler med tilhørende «fasit», men er fortsatt i dialog med forskningsprosjektet ASIS som forsker på prediksjon av hjerneslag. Det er en utfordring å få tilgang til lydfiler med tilhørende transkribering som har tilstrekkelig god kvalitet. KAK ser også på følgende muligheter:

- KAK løsningen og «proof of concept» stilles til disposisjon for ASIS prosjektet som gjennomfører verifikasjon på egne filer og tilbakemelder resultatet til KAK prosjektet.
- Sammen med ASIS utarbeides det syntetiske data basert på manus fra faktiske samtaler, hvor en leser inn lydfilen. Disse testdataene vil da bestå av lydfiler og transkripsjon av disse. Slike anonymiserte testdata kan brukes til «å lære opp» modul for transkribering og nøkkelordgjenkjenning i KAK og vil ha verdi for annen forskning, andre prosjekter og til undervisning.

4.2.7 Nasjonal medialogg

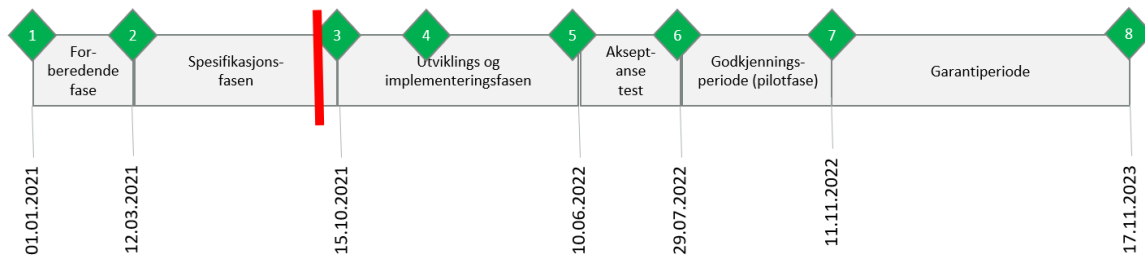
I forbindelse med det pågående arbeidet med innføring av ny kommunikasjonsløsning gjennom HDO sitt KAK-prosjekt og nytt nasjonalt kart- og oppdragshåndteringsverktøy for landets AMK-sentraler gjennom det interregionale AMK IKT prosjektet, legges det til rette for å etablere en utvidet lydlogg-tjeneste (medialogg). Tjenesten skal kunne logge alle henvendelser, inkludert video, bilder, sosiale medier, chat, SMS og lignende.

HDO har opsjon på en løsning fra Motorola, men det er usikkert om løsningen tilfredsstillende sikkerhetskravene i henhold til GDPR og Schrems II-dommen. Både KAK og AMK IKT-prosjektene er avhengige av å ha på plass en løsning for logging senest sommeren 2022. HDO har derfor startet en parallell prosess med anskaffelse av alternativ løsning. I anskaffelsesprosessen er det ønskelig med bred deltakelse fra viktige brukergrupper for å sikre alle brukernes behov, og tekniske krav.

Status i arbeidet med medialogg ble presentert for interregionale IKT-direktørmøtet 21. juni. I vedtaket fra møtet, ble HDO bedt om å utarbeide kravspesifikasjonen i samarbeid med AMK IKT-prosjektet.

AMK IKT-prosjektet har svart at de vurderer flere mulige løsninger for logging av lyd for AMK-sentralene i sammenheng med ny kart- og oppdragsløsning. De melder videre at det gjenstår å avklare hvordan lyd og mediastrømmer skal håndteres, spesielt ved bruk av reserveløsninger. Dette, sammen med at to sentrale ressurser har sluttet gjør at de ikke har ressurser å avsette til å delta i kravspesifiseringsarbeidet nå.

4.2.8 Kommunikasjonsløsning for akuttmedisinsk kjede (KAK prosjektet)



Prosjektet er i spesifiseringsfasen. Denne var etter kontrakten planlagt avsluttet den 2. juni 2021. Dette var ikke mulig pga følgende årsaker:

- Motorola har hatt kontraktuelle problemer med underleverandøren av kontaktsentermodulen (Net Nordic/Atos). Dette gjorde at alle aktiviteter knyttet til funksjonalitet og design av denne delen av løsningen ble forsinket.
- Uenighet om å levere all funksjonalitet på APIet slik som KAK prosjektet krevde. Dette ble eskalert med resultat av at all funksjonalitet skal kunne leveres over API. Aktiviteter knyttet til spesifisering av integrasjonsgrensesnittet ble ikke gjennomført mens eskaleringen pågikk.
- Prosessen med å definere funksjonelle akseptanskriterier viste seg å være mer omfattende enn det som først var planlagt.

Disse driverne førte til at Motorola ba om en endring av milepæl for ferdigstilling av spesifiseringsfasen fra 2.juni til 15.oktober 2021.

Selv om spesifiseringsfasen er forlenget er prosjektet fortsatt i «rød status» knyttet til fremdrift og risiko. De viktigste grunnene til dette er:

- Motorola sine kontraktuelle problemer med Net Nordic medførte at diskusjoner med produsenten av kontaktsenter løsningen (ATOS) kom for seint i gang. Det viste seg at det må gjøres tilpasninger i Net Nordic/Atos løsningen for at den skal kunne støtte opp under de funksjonelle kravene på en god måte. Disse diskusjonene mellom Motorola og Net Nordic/Atos førte til en to ukers utsettelse av aktiviteter i den funksjonelle delen av prosjektet.
- Motorola har ikke levert nødvendige designdokumenter for hvordan løsningen skal settes opp. De har videre foreslått et design som innebærer enkelte begrensninger knyttet til hvordan ulike kontrollrom kan samarbeide. Per i dag er alle legevaktsentralene foreslått lagt i en egen instans av systemet, mens AMK-sentralene og akuttmottakene som foreslås i samme instans har tilgang på all funksjonalitet seg imellom. KAK prosjektet venter på en konsekvensanalyse av dette.
- Motorola er forsinket med spesifisering av maskinvare som KAK trenger for å bestille utstyr til datasentrene.
- Motorola melder om at de må gjøre grunnleggende endringer i integrasjonsgrensesnittet som skal benyttes av AMK IKT prosjektet (TPI). Konsekvensene av dette er ikke ferdig utredet, men det ligger an til at de leveransene som KAK planlegger levert til AMK IKT den 28.09 blir forsinket.
- Motorola melder at de ikke kan levere en mobil løsning på seks tommers skjerm til legevaktsentraler og akuttmottak. Saken vil sannsynligvis eskaleres i prosjektet.

I tillegg til listen ovenfor jobber prosjektet med en rekke «mindre» avvik som må lukkes før spesifiseringsfasen kan avsluttes. Den allerede trange planen, kombinert med mengden av utestående saker gjør at risikoen for at spesifiseringsfasen ikke kan avsluttes den 15.oktober er høy.

Det er tett dialog mellom AMK IKT og KAK knyttet til saker som omhandler integrasjonen mellom løsningene. Det arbeides godt i gruppen som utreder dette. Prosjektene har også tett kontakt knyttet til konsekvenser av en eventuell forsinkelse i integrasjonsgrensesnittet på KAK siden.

Oppdatert status presenteres i styremøtet.

4.2.9 Behovskartlegging for løsning knyttet til kart- og oppdragshåndtering for Legevaktssentraler

HDO har ferdigstilt en alternativvurdering og 0.9 versjon av beslutningsdokumentet «*BP3 - beslutte overgang til gjennomføringsfase*». Dokumentet skal kvalitetssikres før det legges frem til beslutning i HDOs ledergruppe.

Siden legevaktssentralene i Norge har ulik størrelse og varierte behov, antas det at noen ikke trenger eller ønsker systemstøtte. Andre trenger i hovedsak system for til å håndtere henvendelsene, og disse kan få løst behovet gjennom bruk av modulen «call assist» i KAK (CRS).

De største legevaktssentralene antas å kreve en komplett oppdragshåndteringsløsning. HDO kan avhjelpe dem ved å anskaffe en løsning gjennom avrop på rammeavtale. Avrop på rammeavtale forenkler anskaffelsesprosessen og det vil bidra til økt standardisering i legevaktssentralene.

Den grundige behovskartleggingen som er gjennomført i forbindelse med prosjektet har fått stor oppmerksomhet utenfor HDO, bl.a. med forespørsler om å bidra med faglige artikler og innlegg på konferanser.

5. Organisatoriske forhold

De organisatoriske forholdene vurderes fortsatt som stabile og positive, gitt et omfattende arbeidsprogram og at det fortsatt praktiseres med hjemmekontor.

HDOs mål for coronahåndtering, «sikre driften, støtte kundene og bidra til å unngå smitte blant våre ansatte», er fortsatt førende. Foretaket har blitt ved å følge regjeringens modell for åpning av kontoret og er følgelig fortsatt på trinn 3. Videre planlegging for åpning og permanent organisering er under utvikling.

Den omfattende virksomhetsplanen medfører fortsatt et betydelig arbeidsomfang hos store deler av organisasjonen, og det er viktig at foretakets ledelse jobber aktivt med organiseringen av arbeidet og oppfølging av team og enkeltpersoner.

Sykefravær ligger på 3,3% hittil i år (1,8% siste måned), som er betydelig lavere enn målet på under 5% for året. Det er 70 AML-brudd hittil i år (2 AML-brudd siste måned), som er noe høyere enn forventet. Likevel ser man en positiv utvikling.

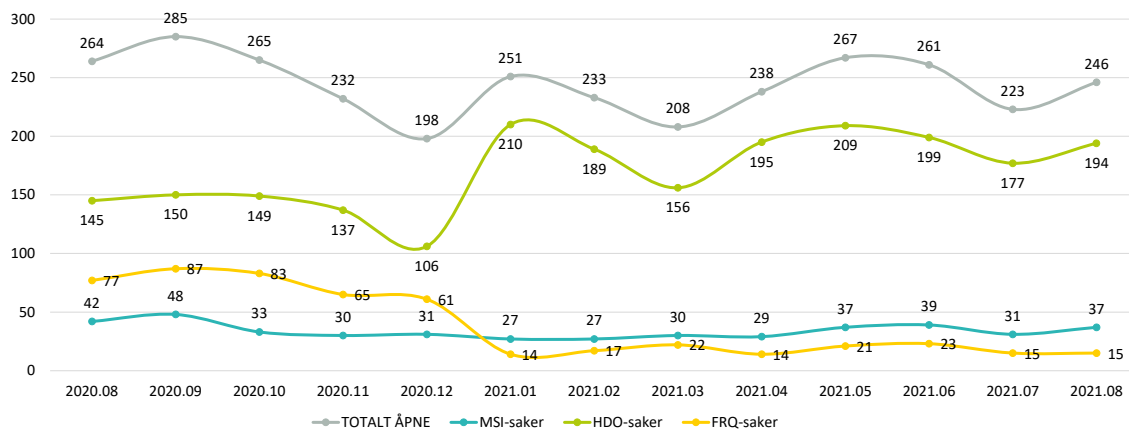
68 ansatte, 1 trainee, 2 læringer og 1 engasjement. Kvinneandelen har økt ytterligere, med en andel som nå ligger på 20,2%. Det er planlagt for flere rekrutteringer i 2021, i henhold til bemanningsplanen. Planlegging for rekruttering av ny administrasjonssjef er igangsatt.

6. Vedlegg

6.1 Drift - Åpne saker pr. august 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. Sommeren er en roligere tid ift. nye saker og dermed vil også kurven for åpne saker ha en positiv utvikling.

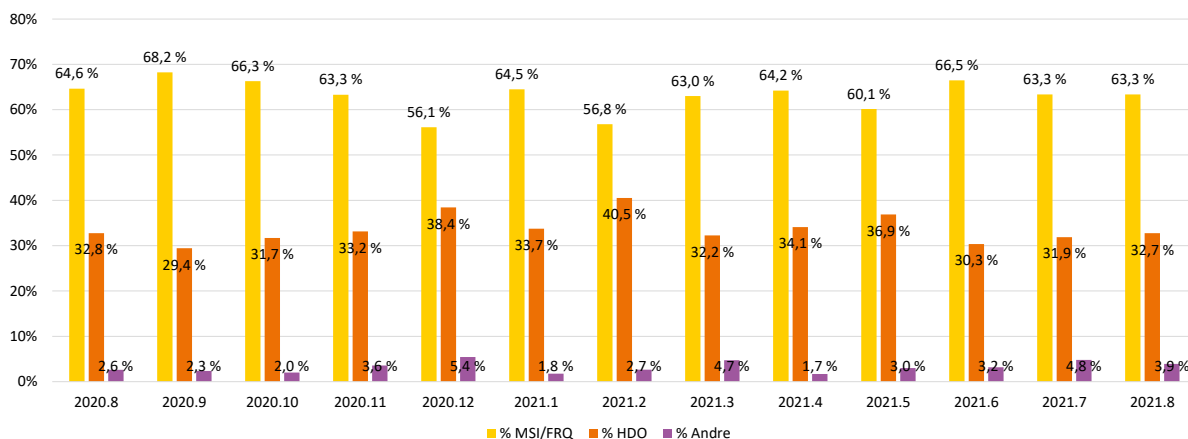
Åpne saker representerer normalt ikke mangel på funksjonalitet for brukerne da iverksetting av midlertidige tiltak/løsninger gjør at brukeren kan utføre sine oppgaver på en forsvarlig måte.



Figur 2: Åpne saker

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



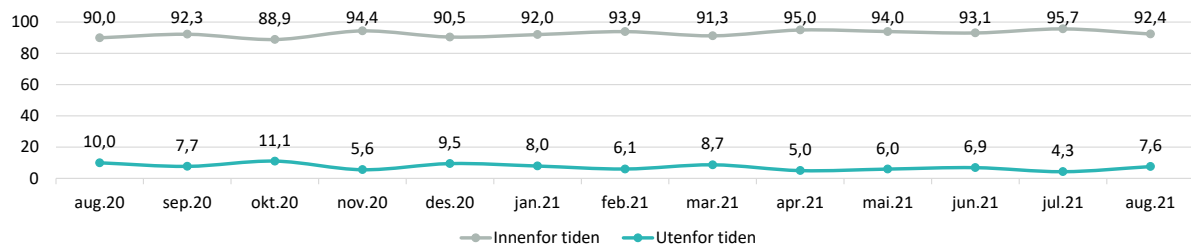
Figur 3: Nye hendelser, fordelt på eier

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

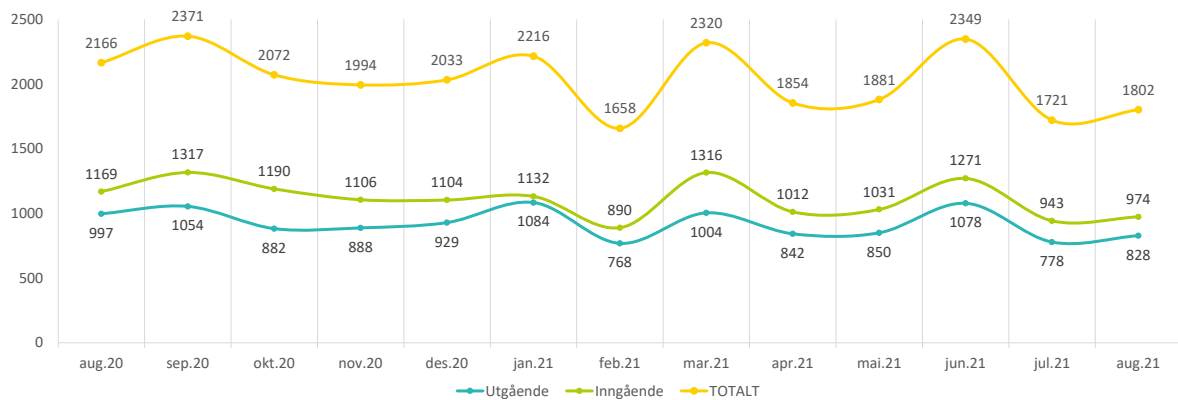
Gjennom HDOs tjenesteavtaler er det satt krav om at 80% av innkommende samtaler skal besvares innen 30 sekund.

HDOs 1.linje ligger stabilt ift. måloppnåelse (se figur 5; Inngående og utgående 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 4: Måloppnåelse for 1. linje (telefoni)



Figur 5: Inngående og utgående samtaler 1. linje (telefoni)

6.4 Drift – Tilgjengelighet pr. tjeneste pr. august 2021

Tabell 4 viser tjenestetilgjengeligheten på de mest kritiske tjenestene i HDOs leveranser og 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 opetid på Nødnettet/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 bl.a. 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.

TILGJENGELIGHET PR TJENESTE - Nasjonalt

Mål	mai. 21			jun. 21			jul. 21			aug. 21		
	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig
99,95												
Callout												
AMK ALLE AMK	4	23,0	99,98	4	5,2	99,99	2	3,8	100,00	1	0,0	100,00
LVS ALLE LVS	1	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	3,6	100,00	1	4,5	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
99,95												
hardware defekt												
AMK ALLE AMK	1	1,5	100,00	1	22,1	99,98	2	12,4	99,99	1	-1,8	100,00
LVS ALLE LVS	2	32,8	99,98	0	0,0	100,00	2	63,2	99,96	2	4,6	100,00
AM ALLE AM	1	40,7	99,92	0	0,0	100,00	1	0,8	100,00	0	0,0	100,00
99,95												
Lyd headset												
AMK ALLE AMK	3	77,5	99,92	3	-0,4	100,00	5	136,8	99,86	2	14,1	99,99
LVS ALLE LVS	24	503,2	99,68	13	5,6	100,00	4	175,1	99,89	8	1,1	100,00
AM ALLE AM	9	112,0	99,79	2	2,2	100,00	0	0,0	100,00	4	2,5	100,00
99,95												
TELEFONI - 113												
AMK ALLE AMK	0	0,0	100,00	2	0,1	100,00	3	0,3	100,00	0	0,0	100,00
LVS ALLE LVS	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA
AM ALLE AM	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA
99,95												
TELEFONI - lyd												
AMK ALLE AMK	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	15,8	99,98
LVS ALLE LVS	0	0,0	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
99,95												
TELEFONI utilgjengelig												
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
99,95												
Ufrivillig avlogging												
AMK ALLE AMK	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	0,2	100,00
LVS ALLE LVS	17	250,6	99,84	7	99,0	99,94	12	221,6	99,86	8	10,1	99,99
AM ALLE AM	6	10,6	99,98	2	0,2	100,00	4	1,8	100,00	3	2,1	100,00
99,95												
Operativsystem												
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	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

Tabell 4: Tjenestetilgjengelighet pr. tjeneste – nasjonalt

6.5 Drift – Oppetid på maskinvare pr. august 2021

HDO måler løpende oppetid på all maskinvare i nødnettleveransen og samtlige servere hadde gjennom hele sommeren en oppetid på 100%.

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

Saks ID	Status	Feil	Kommentar	Tiltak
INM040191	Lukket	AMK Innlandet	TETRA fungerer ikke. Får ikke utalarmert eller PTTet i talegruppe fra ICCS.	Feilen lå i planlagt arbeid på en fiberlinje. Linjene skal i utgangspunktet være redundante, men de hadde en uoppdaget feil på den redundante linjen. HDO følger opp saken mot leverandør for full årsaksrapport.
INM040593	Lukket	LVS og akuttmottak i Rogaland, Vestland, Møre og Romsdal samt Trøndelag	Ustabil linjeforbindelse.	Menneskelig feil hos Motorola, tekniker på nattvakt iverksatte en jobb som var satt på vent. Motorola har satt i gang tiltak for å sikre at dette ikke skal skje igjen.

Tabell 5: SL1-saker

6.7 Økonomi – KPler budsjett 2021 og øvrige kommentarer økonomi

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

- 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 ihht budsjett på 100 mnok. Likviditetsprognosen for 2021 viser behov for utbetaling av lån på 50 mnok den 15nde juni og 50 mnok den 15nde desember. Låneavtaler er signert med alle RHFer. Utbetaling av lånebeløp for første halvår er mottatt fra Helse Nord RHF, Helse Vest THF og Helse Midt-Norge RHF. Utbetaling fra Helse Sør-Øst RHF for 1. halvår 2021 er avtalt til 6.september.

Coronakostnader:

- Kostnader direkte knyttet til Corona er akkumulert 7,4 mnok. Totale inntekter knyttet til Corona er 5,7 mnok.
- Ekstra operatørplasser levert ihht. bestilling under pandemien endrer eierfinansieringen noe. Saken er ihht. styrets ønske tatt opp med RHF controller som kommer tilbake med forslag til løsning.

Reskontro, med referanse til kapittel 2.3 Kundefordringer:

RESKONTRO (TNOK)	
	Kunde
Forfalt 181 dager eller e	
Forfalt, 91 - 180 dager	
Forfalt, 46 - 90 dager	13,5
Forfalt, 8 - 14 dager	407,2

Tabell 6: Oversikt over kundefordringer