

Saksframlegg

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	4. Mars 2021

SAK NR 10-2021

Virksomhetsrapport pr. januar 2021

Forslag til vedtak:

1. Styret tar Virksomhetsrapport pr. desember til etterretning.

Gjøvik, 24. Februar 2021

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

1. Innholdsfortegnelse

1.	Innholdsfortegnelse	2
1	Anbefaling og oppsummering	3
1.1	Anbefaling	3
1.2	Oppsummering og vurdering	3
2	Økonomi	3
2.1	Resultat	3
2.2	Investeringer, likviditet og lån	4
2.3	Kundefordringer	4
3	Drift	5
3.1	Måloppnåelse	5
3.2	Utvikling – nye saker meldt inn til HDOs 1.linje	5
4	Kunde- og tjenesteforvaltning	6
4.1	Kundeforvaltning	6
4.2	Tjenesteforvaltning	6
4.2.1	<i>Pilotløsning for Video i AMK- og for legevaktsentraler</i>	6
4.2.2	<i>HDO tjenesteplattform</i>	6
4.2.3	<i>Ivaretagelse av kontrollromsløsningen ICCS</i>	6
4.2.4	<i>Ivaretagelse av radioterminaler</i>	6
4.2.5	<i>Neste generasjon nød og beredskapskommunikasjon</i>	6
4.2.6	<i>Nasjonal medialogg</i>	6
4.2.7	<i>Kommunikasjonsløsning for akuttmedisinsk kjede (KAK prosjektet)</i>	7
5	Organisatoriske forhold	7
6	Vedlegg	8
6.1	Drift - Åpne saker pr. januar 2021	8
6.2	Drift – nye hendelser, fordelt på «eier» pr. januar 2021	8
6.3	Drift – Måloppnåelse for 1. linje pr. januar 2021 (telefoni)	9
6.4	Drift – Tilgjengelighet pr. tjeneste pr. januar 2021	9
6.5	Drift – Oppetid på maskinvare pr. januar 2021	11
6.6	Drift – SL1 (Alvorlighetsgrad 1) beskrivelse av saker pr. januar 2021	11
6.7	Økonomi – KPIer budsjett 2021 og øvrige kommentarer økonomi	12

1 Anbefaling og oppsummering

1.1 Anbefaling

Administrerende direktør anbefaler at

1. Styret tar virksomhetsrapport pr. desember til etterretning.

1.2 Oppsummering og vurdering

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

Signering av kontrakt for ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK) ble signert desember 2020. Prosjekter er nå i forberedende fase med valgt leverandør Motorola, med fokus på prosjektetablering og etablering av prosjektplaner.

HDO deltar i DSBs prosess for kvalitetssikring (KS1) og forberedelse til forprosjektfase for neste generasjon nødnett.

Den økonomiske tilstanden vurderes å være under kontroll. Helseforetaket vurderer organisasjonen som fortsatt stabil og positiv.

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

HDO har ikke vært i beredskap pga Covid 19 siden juli 2020. Antall ansatte i våre lokaler er sterkt redusert for å imøtekomme smittevernhensyn, dette løses med bruk av hjemmekontor.

2 Økonomi

2.1 Resultat

Resultat pr. januar 2021 viser et overskudd på kr 2.027.138. Første prognose forventes etter første kvartal.

Totale kostnader i januar er på kr 2.584.584 under budsjett. Følgende kostnadsgrupper har lavere forbruk enn budsjett:

- Personalkostnader
- Avskrivninger
- Tjenestekjøp
- Reisekostnader

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

HDO Resultatrapport	Faktisk	Budsjett	Avvik	Hittil i år	HiÅ bud.	Avvik	Årsbudsjett
Driftsinntekt	13 168 888	13 504 276	-335 388	13 168 888	13 504 276	-335 388	162 051 309
Forvaltningsinntekt	7 991 739	7 991 739	-1	7 991 739	7 991 739	-1	95 900 873
Annen inntekt		130 819	-130 819		130 819	-130 819	13 840 508
Sum Omsetning	21 160 627	21 626 834	-466 207	21 160 627	21 626 834	-466 207	271 792 690
Sum Varekjøp		85 500	85 500		85 500	85 500	1 026 000
Lønninger	3 876 717	4 095 539	218 822	3 876 717	4 095 539	218 822	46 722 389
Overtid	146 213	155 341	9 128	146 213	155 341	9 128	1 789 549
Faste tillegg	307 815	320 230	12 415	307 815	320 230	12 415	3 207 452
Feriepenger	538 699	563 467	24 768	538 699	563 467	24 768	6 379 924
Pensjonskostnad	550 014	701 727	151 714	550 014	701 727	151 714	8 301 260
Arbeidsgiveravgift	896 414	824 413	-72 002	896 414	824 413	-72 002	9 355 392
Andre personalkostnader	171 392	288 954	117 562	171 392	288 954	117 562	3 467 448
Sum Personalkostnader	6 487 264	6 949 671	462 407	6 487 264	6 949 671	462 407	79 223 413
Avskrivninger	4 871 565	5 307 628	436 063	4 871 565	5 307 628	436 063	65 866 275
Husleie Renhold	1 277 300	1 354 641	77 340	1 277 300	1 354 641	77 340	16 255 686
IKT utstyr og vedlikehold	364 910	503 787	138 876	364 910	503 787	138 876	6 045 439
Tjenestekjøp	1 260 974	2 109 395	848 420	1 260 974	2 109 395	848 420	23 546 732
Frikjøp	106 444	32 169	-74 275	106 444	32 169	-74 275	359 100
Kontorutstyr	67 496	88 998	21 502	67 496	88 998	21 502	1 067 974
Telefon og mobil	349 775	260 563	-89 212	349 775	260 563	-89 212	3 126 756
Transmisjon og data	376 799	530 755	153 956	376 799	530 755	153 956	6 369 061
Møter, kurs og forum	103 336	284 344	181 008	103 336	284 344	181 008	3 412 123
Reisekostnader	131 512	367 351	235 839	131 512	367 351	235 839	4 408 212
Lisens, support og garanti	3 727 136	3 819 056	91 920	3 727 136	3 819 056	91 920	47 199 611
Andre kostnader	9 583	24 823	15 240	9 583	24 823	15 240	12 568 607
Sum Driftskostnader	12 646 832	14 683 509	2 036 677	12 646 832	14 683 509	2 036 677	190 225 576
Sum Totale Kostnader	19 134 096	21 718 680	2 584 584	19 134 096	21 718 680	2 584 584	270 474 989
Sum Finans	-607		607	-607		607	1 317 701
Resultat	2 027 138	-91 846	2 118 984	2 027 138	-91 846	2 118 984	

Se for øvrig vedlegg 6.7 for oversikt over KPLer budsjett 2021 og Øvrige kommentarer økonomi, hvor konsekvenser av endret driftsvolum pga bekreftede Coronaplasser er beskrevet.

2.2 Investeringer, likviditet og lån

I januar mottok HDO fakturaer for 0,6 mnok tilhørende 2021 investeringsprogrammet og 2,2 mnok vedr 2020 investeringsprogrammet. Det gjenstår fremtidige fakturaer tilknyttet 2019/2020 investeringsprogrammet på 15 mnok.

På KAK prosjektet er det bokført 0,3 mnok som anlegg under utførelse i perioden. Totalt er investeringsrammen for KAK på 66,5 mnok i 2021. Mottatte fakturaer i perioden er knyttet til tjenestekjøp.

Likviditeten er solid (innenfor akseptansenivå for nedre kapitalgrense på 15 mnok):

- Beholdningen av likvide midler pr 31.01.21 er 66,7 mnok.
- Likviditetsprognosen viser en beholdning av likvide midler på 38 mnok ved årsslutt.

2.3 Kundefordringer

Ingen utfordringer knyttet til kundefordringer. Reskontro viser åpne poster på i underkant av kr. 200 000,- forfalt mellom 8-45 dager.

3 Drift

Januar viser en økning i antall saker ifht foregående måned. Dette er som forventet og helt normalt ifht tidligere års- og måneders svingninger.

En feil ble klassifisert som alvorlig i januar. Strømbrudd som følge av stort snøfall i Hamar-regionen. Dette medførte en følgefeil på nødnettsrelatert utstyr som igjen fikk konsekvenser for akuttmottak og legevaktsentraler i Innlandet og Viken.

3.1 Måloppnåelse

Måloppnåelsen ifht. HDOs leveransedyktighet knyttet til inngåtte tjensteavtaler er jevnt over stabil. HDOs SLA-rapport viser måloppnåelse ifht. satte krav innenfor ulike «kategorier» knyttet til respons, midlertidig løsning og endelig løsning. Tabell 2 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.

Tabell 2: SLA-rapport

SLA-rapport - totalt	SLA nivå	Krav til mål %	jan_20		februar 2020		mar_20		apr_20		mai_20		jun_20		jul_20		aug_20		sep_20		okt_20		nov_20		des_20		jan_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 Responsid	80	100,00	3/0	100	4/0	100	2/0	na	0/0	100	1/0	na	0/0	100	4/0	100	1/0	100	5/0	100	2/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	100	4/0	→
SL2 Responsid	75	92,58	27/2	95,65	23/1	90	30/3	94,12	17/1	100	35/0	100	21/0	100	13/0	100	11/0	100	21/0	100	11/0	100	23/0	94,74	19/3	100	15/0	→		
SL3 Responsid	99	98,60	358/5	97,14	415/12	99,54	434/2	97,43	389/10	99,26	407/3	95,97	273/11	97,12	379/10	99,08	326/3	99,72	359/5	98,97	355/4	99,23	302/3	99,39	326/2	99,66	296/2	→		
SL1 Løsningsid (Midlertidig løsning)	90	66,67	3/1	90	4/2	90	2/1	na	0/0	100	1/0	na	0/0	2/1	100	4/3	100	1/0	90	5/4	100	2/0	na	0/0	na	0/0	2/1	4/3	↔	
SL2 Løsningsid (Midlertidig løsning)	75	81,48	27/5	68,57	23/7	71,83	30/8	70,58	17/5	74,29	35/9	95,24	21/1	100	13/4	100	11/4	80	21/5	81,87	31/5	86,04	23/3	71,68	19/5	80	15/3	→		
SL3 Løsningsid (Midlertidig løsning)	90	90,00	358/4	92,77	415/9	96,31	434/16	95,62	389/16	92,14	407/12	94,14	273/16	91,99	379/10	95,08	326/16	95,77	359/12	93,34	355/24	93,62	302/25	93,87	326/20	94,93	296/15	→		
SL1 Løsningsid Maskinnett/TerraRT (Lukket)	80	0,00	2/2	90	4/2	0	2/2	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	3/2	100	1/0	90	4/2	100	2/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	4/0	→
SL2 Løsningsid Maskinnett/TerraRT (Lukket)	75	50,00	24/12	52,04	17/8	78,27	23/5	68,75	16/5	78,33	30/8	95	20/1	50	12/6	66,67	9/3	81,82	22/4	60	39/12	81,82	22/4	71,33	15/4	81,33	12/2	→		
SL3 Løsningsid Maskinnett/TerraRT (Lukket)	95	96,11	180/7	95,26	180/9	99,45	181/1	86,80	197/26	90,91	165/15	96,38	138/5	94,68	188/10	91,58	156/10	95,36	151/7	93,45	168/11	91,00	187/13	95,43	175/8	96,50	143/5	→		
SL1 Løsningsid Programvare (Lukket)	80	0,00	1/1	na	0/0	na	0/0	na	0/0	100	1/0	na	0/0	100	1/0	na	0/0	100	1/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	↔
SL2 Løsningsid Programvare (Lukket)	75	100,00	3/0	50	6/3	100	7/0	100	1/0	80	5/0	100	1/0	100	1/0	100	2/0	66,67	3/1	100	1/0	100	1/0	50	4/2	100	3/0	→		
SL3 Løsningsid Programvare (Lukket)	95	97,19	178/5	97,33	225/6	99,21	253/2	96,35	192/7	100	242/0	98,52	116/2	100	185/0	98,24	170/3	100	204/0	99,47	187/1	100	205/0	97,55	151/4	100	153/0	→		

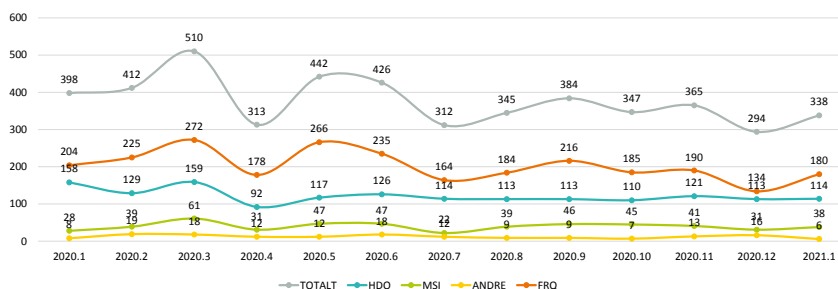
Tabell 3: Utdypning av saker med brudd og nedadgående utvikling ifht. måloppnåelse – alvorlighetsgrad 1, 2 og 3

Kategori	Antall	Type feil
SL1 Løsningsid - midlertidig løsning	3	<ul style="list-style-type: none"> Ustabil tilknytning – forårsaket av planlagt arbeid hos Motorola. Linjefeil hos Telenor Den siste er ikke en reell feil, men en planlagt øvelse hos HDO som ble håndtert som en ordinær hendelse

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

Nye saker/uønskede hendelser og/eller feil svinger fortsatt, helt i tråd med tidligere års- og måneders utvikling.

Figur 1: Antall nye saker per måned



For flere nøkkeltall for drift samt oversikt over saker med alvorlighetsgrad 1, se vedlegg 6.1 til og med 6.6.

4 Kunde- og tjenesteforvaltning

4.1 Kundeforvaltning

HDO mottok ingen klager i januar.

27. januar gjennomførte HDO brukerforum både for området radioterminaler og for kontrollrom. I tråd med nasjonale retningslinjer ble begge møtene gjennomført digitalt.

28. januar gjennomførte HDO sin årlige kunde- og brukerkonferanse. Årets konferanse ble i utgangspunktet planlagt på vanlig vis, men stadig strengere restriksjoner i forbindelse med koronapandemien førte med seg stadige endringer. 3 dager før gjennomføring ble det allerede heldigitale konseptet tilpasset slik at konferansier og produksjonsselskap befant seg i Oslo, HDO sin arrangementskomite var på Gjøvik og samtlige foredragsholdere var spredt utover landet. På tross av omstendighetene ble det gjennomført en bra konferanse med et aktuelt innhold ifølge tilbakemeldinger fra deltakerne. Video av konferansen i sin helhet er lagt ut på HDO sine nettsider.

4.2 Tjenesteforvaltning

4.2.1 Pilotløsning for Video i AMK- og for legevaktsentraler

HDO fortsetter å støtte pilotdrift av løsningen, tatt frem av SNLA, hos en AMK-sentral pr region og noen legevaktsentraler og støtter i parallell prosjektet i Vestre Viken HF.

4.2.2 HDO tjenestepattform

Planlagte investeringer i tråd med investeringsbudsjett 2020 er gjennomført og oppgradert infrastruktur er ferdig installert. En migrering av eksisterende IT løsninger til den oppgraderte plattformen vil skje fra februar måned og på den måten å ytterligere sikre HDOs tjenesteleveranser i forhold til tilgjengelighet, integritet og konfidensialitet. HDO avventer KAK prosjektets dialog med Motorola for å kunne detaljere IT behovene til ny kommunikasjonsløsning. Basert på omforente spesifikasjoner kan bestillinger i tråd med investeringsbudsjett 2021 iverksettes.

4.2.3 Ivaretagelse av kontrollromsløsningen ICCS

HDO planlegger sammen med Frequentis å fortsette Midlife upgrade programmet fra mars måned. HDO er avhengig av å fullføre oppgradering av alle gjenstående AMK-sentraler og har kontinuerlig dialog med de berørte sentralene for å finne gode løsninger på tross av situasjonen med Corona. Det er gitt unntak fra de strenge innreiserestriksjonene slik at det er mulig å få inn teknisk personell fra Østerrike.

4.2.4 Ivaretagelse av radioterminaler

Etter problemer med programvaren i helse sine radioterminaler gjennom store deler av 2020 har HDO gjenopptatt arbeidet med utskifting av terminaler. Det jobbes godt sammen med lokale kontaktpersoner for å ta igjen så mye som mulig av forsinkelsene.

4.2.5 Neste generasjon nød og beredskapskommunikasjon

Sammen med ressursgrupper i de øvrige nød- og beredskapssetatene som har bidratt i konseptvalgutredningen, har HDO deltatt i arbeidet med å legge til rette for at et mulig fremtidig forprosjekt kan komme raskest mulig opp i fart. Målsetningen er å sikre tilgang til ressurser med riktig kompetanse og kapasitet til å identifisere aktiviteter i et eventuelt forprosjekt. HDO arbeider med kompetanseheving innen nødnett-teknologien i tråd med oppdraget.

4.2.6 Nasjonal medialogg

Prosjektet skal i løpet av Q2 2021 utarbeide en anbefaling på om en av opsjonene i KAK anskaffelsen kan benyttes eller om det er behov for å gjøre en ny anskaffelse spesielt for medialogg. Det er pågående dialog med AMK-IKT prosjektet med tilhørende mottaksprosjekt om hvorvidt de skal anskaffe sin egen løsning for medialogg eller om de skal være en del av løsningen HDO uansett må ha for legevaktsentralene.

4.2.7 Kommunikasjonsløsning for akuttmedisinsk kjede (KAK prosjektet)

HDO inngikk den 17/12-2020 avtale med Motorola Solutions Danmark AS om levering av fremtidens kommunikasjonsløsning til alle AMK-sentraler, akuttmottak og legevaktsentraler.

Januar måned ble benyttet til prosjektetablering og arbeidet med prosjektets plan sammen med leverandør. I parallell med at Motorola får satt sin prosjektorganisasjon har HDO jobbet videre med sin interne prosjektorganisering.

5 Organisatoriske forhold

De organisatoriske forhold vurderes fortsatt som stabile og positive, men det erfares en økt tematikk tilknyttet slitasje som følge av hjemmekontor. HDO forsøker å jobbe strategisk og målrettet med håndtering av fysiske og psykiske konsekvenser av en endret organisering av arbeidet. Dette vil pågå i tiden framover og er innlemmet i foretakets virksomhetsplan.

Bilde: Utdrag av HDO virksomhetsplan tilnærming til Corona-håndtering

▾ Coronatiltak Admin
▸ Adapt and Respond
▸ Begin recovery and build
▾ Sustain, Restore and Renew
▾ Enact longer term measures to ensure proper crisis and risk management
▸ Kollektive forhold - HDO helhetlig
▸ Kollektive forhold - avdelinger/teams
▸ Ledelse
▸ Individuelle forhold
▸ Tekniske tilpasninger
▸ Revisit lessons learned and improve operational resilience and cyber security posture

2,1% sykefravær sist måned, med målsetting for året under 5% (2,1% sykefravær hittil i år).

12 AML-brudd sist måned (12 AML-brudd hittil i år). Periodens AML-brudd forklares hovedsakelig med ivaretagelse av regulær aktivitet (overtid som følge av oppgraderinger av kontrollrom).

66 ansatte, 2 Traineer, 2 lærlinger og 2 engasjement. 1 hospitant fra NTNU.

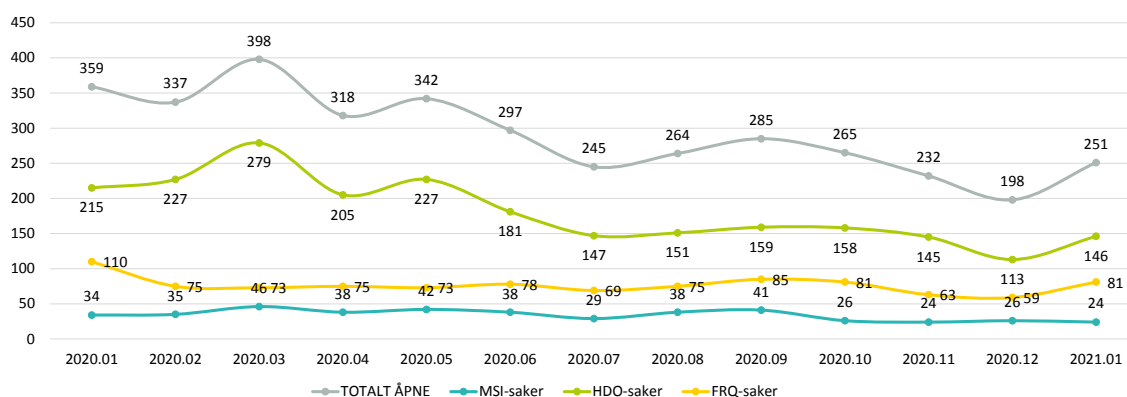
6 Vedlegg

6.1 Drift - Åpne saker pr. januar 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.

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.

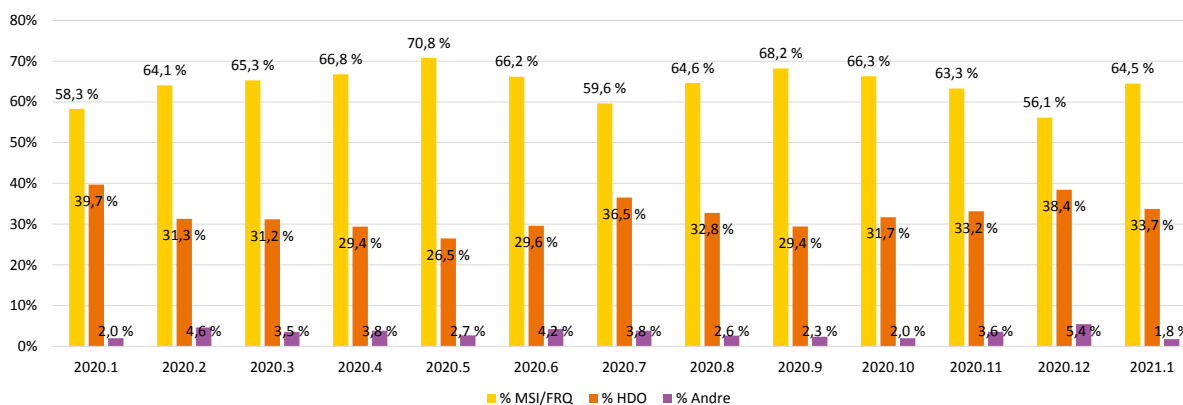
Figur 2: Åpne saker



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

Fordelingen ifht. 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 3: Nye hendelser, fordelt på eier



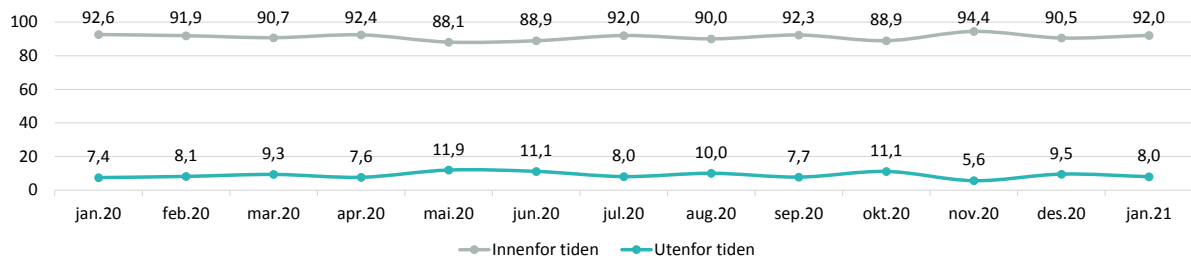
6.3 Drift – Måloppnåelse for 1. linje pr. januar 2021 (telefoni)

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

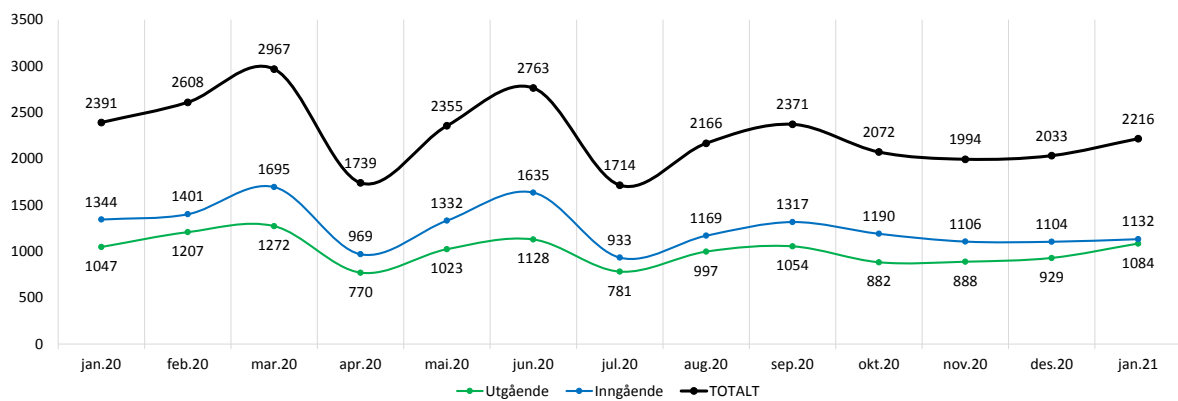
HDOs 1.linje ligger stabilt ifht. måloppnåelse (se figur 5; Antall innkommende og utgående samtaler til 1.linje).

Innkommende samtaler og svartider overvåkes kontinuerlig ifht. 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. januar 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 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 4: Tjenestetilgjengelighet pr. tjeneste – nasjonalt

TILGJENGELIGHET PR TJENESTE - Nasjonalt

Mål	okt. 20			nov. 20			des. 20			jan. 21		
	Hendelser	Nedetid	Tilgjengeligg	Hendelser	Nedetid	Tilgjengeligg	Hendelser	Nedetid	Tilgjengeligg	Hendelser	Nedetid	Tilgjengeligg
99,95												
Callout												
AMK ALLE AMK	4	23,0	99,98	4	5,2	99,99	2	3,8	100,00	1	12,1	99,99
LVS ALLE LVS	1	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	3,6	100,00	1	10,0	99,99
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	0	0,0	100,00
LVS ALLE LVS	2	32,8	99,98	0	0,0	100,00	2	63,2	99,96	6	205,4	99,87
AM ALLE AM	1	40,7	99,92	0	0,0	100,00	1	0,8	100,00	3	29,4	99,95
99,95												
Lyd headset												
AMK ALLE AMK	3	77,5	99,92	3	-0,4	100,00	5	136,8	99,86	3	47,5	99,95
LVS ALLE LVS	24	503,2	99,68	13	5,6	100,00	4	175,1	99,89	15	40,0	99,98
AM ALLE AM	9	112,0	99,79	2	2,2	100,00	0	0,0	100,00	3	1,7	100,00
99,95												
TELEFONI - 113												
AMK ALLE AMK	0	0,0	100,00	2	0,1	100,00	3	0,3	100,00	2	48,6	99,95
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	0	0,0	100,00
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 utilgjengeligg												
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	0	0,0	100,00
LVS ALLE LVS	17	250,6	99,84	7	99,0	99,94	12	221,6	99,86	11	26,7	99,98
AM ALLE AM	6	10,6	99,98	2	0,2	100,00	4	1,8	100,00	1	6,9	99,99
99,95												
Operativsystem												
AMK ALLE AMK	1	42,6	99,96	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	0,1	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 5: Uttrekk av saker relatert til tilgjengelighetsrapporten

Kategori	Antall	Type feil	Kilde	Kommentar
Telefoni – 113	2	<ul style="list-style-type: none"> Stort utfall i Telenor-nett pga strømfeil, samt påfølgende heng på kort i sentraler. En innringer til 113 gir bare skurring 	<ul style="list-style-type: none"> Telenor / MSI Ukjent 	<ul style="list-style-type: none"> I store trekk skyldtes dette snøfall, med påfølgende følgefeil. Kort/lite utfall for kunder. Nummer er sagt opp, feilkilde ukjent.
Maskinvare - defekt	9	<ul style="list-style-type: none"> Flere av sakene går på problemer med / feil på strømtilførsel. Høytaler-problematikk 	Operatør / elektriker	<ul style="list-style-type: none"> Tilkobling til strøm og/eller restart og alt OK Byttet høytaler

6.5 Drift – Oppetid på maskinvare pr. januar 2021

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

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

Tabell 6: Alvorlighetsgrad 1 (SL1) saker registrert siden forrige rapportering

Sak	Lokasjon	Beskrivelse	Tiltak og læringspunkter
INM038344	Kontrollrom i Innlandet og Viken	Feil på flere telefoni samband. Strømbrydd i sentral på Hamar pga snøfall.	Strømfeilen ble rettet raskt, men det var et noe utstyr som ikke tålte strømbryddet som igjen forårsaket en følgefeil på nødnettsrelatert utstyr og dermed fikk det konsekvenser for våre kunder.

6.7 Økonomi – KPIer budsjett 2021 og øvrige kommentarer økonomi

Årsregnskapet for 2020 er utarbeidet, revidert og signert i perioden.

Saker til behandling hos RHFene:

- HDOs ønske om økning av løpetid på fremtidige lån til HSØ. Saken ble tatt opp i AD-møtet i oktober 2020.
- HDOs ønske om et RHF-felles valutaberegning for ØLP 2022-2025. HDO besluttet en kurs på 10,5 mot Euro.
- Behov for avklaring om hvordan HDO skal forholde seg til et stadig økende premiefond i KLP.
- 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.
- I tillegg kan nevnes at HDO har meldt interesse for å ta del i RHFene sin felles anskaffelse av Arkivtjenester.

På grunn av at bekreftelse fra kundene om hvilke ekstra operatørplasser i forbindelse med Covid-19 som skulle beholdes kom etter at budsjettinnspill 2021 ble sendt til styret og eierne er finansieringsfordeling endret ihht nytt driftsvolum. Dette medfører en liten kostnadsøkning for HSØ RHF og kommunene, og en liten reduksjon til de andre RHFene. Avtale om ekstra operatørplasser er avtalt mellom HDO og HFene iht. informasjon som ble gitt til styret. Dette gir mulighet for viderefakturering fra RHF til aktuelle HF. Denne prosedyren endres, slik at dette ikke inntreffer kommende år.

Budsjettet er for øvrig uendret hva gjelder omsetning og totale kostnader.

HDO Budsjett 2021			
	Fordeling ihht foretaksmøtet	Fordeling etter bekreftelse på nye operatørplasser	Kommentar
Finansiering HSØ RHF	59 300 000	61 601 622	Økt antall operatørplasser
Finansiering HV RHF	27 300 000	26 532 862	Redusert pga HSØ økning
Finansiering HMN RHF	25 700 000	24 857 311	Redusert pga HSØ økning
Finansiering HN RHF	25 400 000	24 689 842	Redusert pga HSØ økning
Finansiering kommuner		116 085 964	Økt antall operatørplasser
Finansiering kommuner (MVA)		12 270 724	Økt pga flere operatørplasser
Finansiering andre		5 754 364	Ikke operatørplasser
Operatørplasser	434	455	
Lånebehov – frist for utbetaling		50 mnok 15/06-21 50 mnok 15/12-21	

Figur 6: Oversikt KPIer for HDO budsjett 2021:

Coronakostnader:

- Kostnader direkte knyttet til Corona pr. 31.12 er akkumulert 7,4 mnok, iberegnet redusert arbeidsgiveravgift for 3. termin på kr 430.395. Totale inntekter knyttet til Corona er 5,7 mnok.
- Kostnader og inntekter knyttet til Corona er i hovedsak ekstra operatørplasser bestilt av både kommune- og spesialisthelsetjenesten for å dekke akutte behov i mars/april.
- HDO sine ekstra kostnader er i så stor grad som mulig viderefakturert til de som har fått levert ekstra tjenester/løsninger. HDO har ikke forventning om refusjon på sine kostnader og følgelig er disse kostnadene tatt høyde for i regnskapet
- HDO rapporterer månedlig et Coronaregnskap til HSØ RHF.