

Saksframlegg

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	7. april 2021

SAK NR 13-2021

Virksomhetsrapport pr. februar 2021

Forslag til vedtak:

1. Styret tar Virksomhetsrapport pr. februar til etterretning.

Gjøvik, 23. mars 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	4
2.1	Resultat	4
2.2	Investeringer, likviditet og lån	5
2.3	Kundefordringer	5
3	Drift.....	6
3.1	Oppgradering av Dimetra (Nødnett)	6
3.2	Måloppnåelse	7
3.3	Utvikling – nye saker meldt inn til HDOs 1.linje	7
4	Kunde- og tjenesteforvaltning.....	8
4.1	Kundeforvaltning	8
4.2	Tjenesteforvaltning	8
4.2.1	<i>Pilotløsning for Video i AMK- og for legevaktsentraler</i>	8
4.2.2	<i>HDO tjenesteplattform</i>	8
4.2.3	<i>Ivaretagelse av kontrollromsløsningen ICCS</i>	8
4.2.4	<i>Ivaretagelse av radioterminaler</i>	8
4.2.5	<i>Neste generasjon nød og beredskapskommunikasjon</i>	8
4.2.6	<i>Nasjonal medialogg</i>	8
4.2.7	<i>Kommunikasjonsløsning for akuttmedisinsk kjede (KAK prosjektet)</i>	9
5	Organisatoriske forhold	9
6	Vedlegg	10
6.1	Drift - Åpne saker pr. februar 2021	10
6.2	Drift – nye hendelser, fordelt på «eier» pr. februar 2021	10
6.3	Drift – Måloppnåelse for 1. linje pr. februar 2021 (telefoni)	11
6.4	Drift – Tilgjengelighet pr. tjeneste pr. februar 2021	11
6.5	Drift – Oppetid på maskinvare pr. februar 2021	13
6.6	Drift – SL1 (Alvorlighetsgrad 1) beskrivelse av saker pr. februar 2021	13
6.7	Økonomi – KPIer budsjett 2021 og øvrige kommentarer økonomi	13

1 Anbefaling og Oppsummering

1.1 Anbefaling

Administrerende direktør anbefaler at

1. Styret tar virksomhetsrapport pr. februar til etterretning.

1.2 Oppsummering og vurdering

HDOs tjenesteleveranser pr. februar 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, dog med en økende slitasje som følge av hjemmekontor over lang tid.

Risikobildet vurderes som akseptabelt, stabilt og håndterbart for oppnåelse av HDOs strategiske hovedmål. Trusselbildet innenfor informasjonssikkerhet vurderes som høyt, sett i lys av offentlige trusselvurderinger.

HDO har ikke vært i beredskap pga Covid 19 siden juli 2020. De ansatte sitter som tidligere i hovedsak på hjemmekontor.

2 Økonomi

2.1 Resultat

Totale kostnader i perioden er kr. 3.456.888,- under budsjett. Hittil i år er totale kostnader kr. 6.035.301,- under budsjett. Følgende kostnadsgrupper har lavere forbruk enn budsjettet:

- Personalkostnader
- Avskrivninger
- Tjenestekjøp
- Reisekostnader

Første prognose forventes pr. første kvartal.

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

HDO Resultatrapport	Faktisk	Budsjett	Avvik	Hittil i år	HiÅ bud.	Avvik	Årsbudsjett
Driftsinntekt	13 190 805	13 504 276	-313 470	26 359 693	27 008 552	-648 858	162 051 309
Forvaltningsinntekt	7 991 739	7 991 739	-1	15 983 477	15 983 479	-1	95 900 873
Annen inntekt	136 617	130 815	5 802	136 617	261 634	-125 017	13 840 508
Sum Omsetning	21 319 161	21 626 830	-307 669	42 479 788	43 253 664	-773 877	271 792 690
Sum Varekjøp	88 452	85 500	-2 952	88 452	171 000	82 548	1 026 000
Lønninger	3 833 811	4 095 539	261 728	7 710 527	8 191 077	480 550	46 722 389
Overtid	248 841	155 341	-93 500	395 054	310 682	-84 372	1 789 549
Faste tillegg	256 592	277 799	21 207	564 407	598 029	33 622	3 207 452
Feriepenger	538 855	559 030	20 176	1 077 554	1 122 498	44 943	6 379 924
Pensjonskostnad	549 796	701 727	151 931	1 099 810	1 403 455	303 644	8 301 260
Arbeidsgiveravgift	901 545	818 561	-82 984	1 797 959	1 642 973	-154 986	9 355 392
Andre personalkostnader	104 129	288 954	184 825	275 522	577 908	302 386	3 467 448
Sum Personalkostnader	6 433 569	6 896 951	463 382	12 920 833	13 846 622	925 789	79 223 413
Avskrivninger	4 882 952	5 435 795	552 843	9 754 517	10 743 423	988 906	65 866 275
Husleie Renhold	1 287 438	1 354 641	67 202	2 564 738	2 709 281	144 543	16 255 686
IKT utstyr og vedlikehold	438 568	503 787	65 218	803 479	1 007 573	204 094	6 045 439
Tjenestekjøp	715 924	2 109 395	1 393 471	1 983 069	4 218 790	2 235 721	23 546 732
Frikjøp	29 053	32 169	3 117	135 497	64 339	-71 158	359 100
Kontorutstyr	31 786	88 998	57 212	99 282	177 996	78 714	1 067 974
Telefon og mobil	110 106	260 563	150 457	459 882	521 126	61 244	3 126 756
Transmisjon og data	376 799	530 755	153 956	753 598	1 061 510	307 912	6 369 061
Møter, kurs og forum	136 207	284 344	148 137	239 543	568 687	329 144	3 412 123
Reisekostnader	87 724	367 351	279 627	219 236	734 702	515 466	4 408 212
Lisens, support og garanti	3 714 339	3 819 056	104 717	7 441 475	7 638 112	196 637	47 199 611
Andre kostnader	4 322	24 823	20 501	13 905	49 646	35 742	12 568 607
Sum Driftskostnader	11 815 218	14 811 676	2 996 458	24 468 220	29 495 186	5 026 965	190 225 576
Sum Totale Kostnader	18 337 240	21 794 128	3 456 888	37 477 506	43 512 807	6 035 301	270 474 989
Sum Finans				-607		607	1 317 701
Resultat	2 981 921	-167 297	3 149 218	5 002 889	-259 143	5 262 032	

Se for øvrig vedlegg 6.7 Økonomi for oversikt over KPIer budsjett 2021 og øvrige kommentarer økonomi.

2.2 Investeringer, likviditet og lån

Det ble mottatt fakturaer for 2,2 mnok tilhørende 2021 investeringsprogrammet i perioden. Det gjenstår fakturaer tilknyttet 2020 investeringsprogrammet på 13,9 mnok. Disse anskaffelsene ble satt i bestilling i 2020, men ikke mottatt enda.

Tilhørende KAK-prosjektet er det mottatt fakturaer på 1,9 mnok av investeringsrammen på 66,5 mnok i 2021. Dette er ihht budsjett. Mottatte fakturaer hittil i år er knyttet til tjenestekjøp.

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

- Beholdningen av likvide midler pr 28.02.21 er 39,3 mnok. Redusert beholdning fra januar skyldes i all hovedsak at fakturering for januar forfaller til betaling i mars. Dette utgjør 20,4 mnok.
- Likvidetsprognosen viser en beholdning av likvide midler på 42,5 mnok ved årsslutt, dette er ihht budsjett.

2.3 Kundefordringer

Ingen utfordringer knyttet til kundefordringer. Se kap. 6 Vedlegg for oversikt over reskontro.

3 Drift

Redusert antall nye saker i februar ifht januar måned. Dette er normalt ifht tidligere års- og måneders svingninger.

3.1 Oppgradering av Dimetra (Nødnett)

DSB har gjennom informasjonsbrev tidligere i år informert om at de

«...vil gjennomføre en utskifting av program- og maskinvare for sentrale deler av Nødnett («kjernenettet») i løpet av andre eller tredje kvartal 2021. Endelig dato vil kommuniseres på et senere tidspunkt og er unntatt offentlighet. Selve utskiftingen (migrering fra gammel til ny plattform) vil skje natten mellom mandag og tirsdag. Ved problemer som oppstår tett opp mot eller under migreringen vil denne kunne utsettes til alternativ dato.

Migreringen vil påvirke alle brukere av Nødnett i hele landet. Dette får konsekvenser både for terminaler (dekning og tjenestekvalitet) og kontrollrom. Gjennomføring av endringen er nødvendig for å modernisere og oppdatere program- og maskinvare i Nødnett. Endringen medfører økt sikkerhet og kapasitet i kjernenettet. Endringen vil i første omgang ikke medføre nye tjenester eller endre eksisterende.

DSB jobber for å begrense konsekvensene for brukere av Nødnett så mye som mulig. Det er klart at alle brukere vil oppleve manglende dekning og tjenestebortfall i en kortere periode. Det er også en risiko for at mange brukere vil være uten dekning og tjenester for øvrig i en lengre periode fra mandag kveld og til tirsdag morgen. Det er derfor viktig at alle brukere har forberedt seg godt og kan benytte andre kommunikasjonsløsninger den natten.

DSB minner om at som en del av prosessen mot migrering, pågår det allerede nå en oppgradering av kontrollrom og i god tid før migreringstidspunktet vil det bli foretatt en oppgradering av programvare på alle basestasjonene. Disse endringene kommuniseres til Nødnettets brukere gjennom etablerte rutiner.

DSB vil nærmere migrering informere om dato og tidspunkt for migreringen, en mer detaljert plan for gjennomføringen og mer utdypende konsekvenser for brukerne av Nødnett.»

Dette var et uttrekk av brevet fra DSB. HDO vil løpende holde alle kunder/brukere godt informert om hva dette vil medføre av konsekvenser og også være «tilstede» gjennom hele migreringsperioden med en åpen møte-link, både mot kunder/brukere og mot DSB.

3.2 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 nivåer	Krav til mål %	februar 2020		mar.20		apr.20		mai.20		jun.20		jul.20		aug.20		sep.20		okt.20		nov.20		des.20		jan.21		feb.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	410	100	210	na	0/0	100	10	na	0/0	100	410	100	10	100	510	100	210	na	0/0	na	0/0	100	410	na	0/0	→
SL2 Responsid	75	95.65	231	90	303	94.12	171	100	350	100	210	100	130	100	110	100	250	100	310	100	230	94.74	131	100	150	100	210	→
SL3 Responsid	99	97.11	415/12	99.54	434/2	97.43	389/10	99.26	407/3	95.97	273/11	97.32	373/10	99.08	326/3	99.72	355/1	98.87	355/4	99.23	392/3	99.39	326/2	99.66	295/1	99.05	316/3	→
SL1 Løsningsid (Midlertidig løsning)	90	50	4/2	50	2/1	na	0/0	100	10	na	0/0	25	4/3	100	10	54	100	210	na	0/0	na	0/0	25	4/3	na	0/0	→	
SL2 Løsningsid (Midlertidig løsning)	75	69.57	237	73.33	308	70.58	175	74.23	359	95.24	211	68.23	134	63.63	114	80	25.5	83.87	315	86.96	230	73.68	195	80	153	85.71	213	→
SL3 Løsningsid (Midlertidig løsning)	90	92.77	415/30	96.31	434/16	95.60	389/56	92.14	407/32	94.14	273/16	91.96	373/30	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	→
SL1 Løsningsid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	80	50	4/2	0	2/2	na	0/0	na	0/0	na	0/0	33.33	3/2	100	10	50	4/2	100	210	na	0/0	na	0/0	100	410	na	0/0	→
SL2 Løsningsid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	75	52.94	178	78.27	235	68.75	165	73.33	308	95	201	50	126	66.67	93	81.82	224	60	301/2	81.82	224	73.33	154	83.33	122	85	203	→
SL3 Løsningsid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	95	95.26	190/9	99.45	181/1	96.80	197/25	90.91	165/15	96.38	138/5	94.68	188/10	93.58	156/10	95.36	151/7	93.45	168/11	93.05	167/13	95.43	175/8	96.50	143/5	87.06	170/22	→
SL1 Løsningsid Programvare (Lukket)	80	na	0/0	na	0/0	na	0/0	100	10	na	0/0	100	10	na	0/0	100	10	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	→
SL2 Løsningsid Programvare (Lukket)	75	50	6/3	100	7/0	100	10	80	50	100	10	100	10	100	20	66.67	3/1	100	10	100	10	50	4/2	100	3/0	100	10	→
SL3 Løsningsid Programvare (Lukket)	95	97.33	225/6	99.21	253/2	96.35	192/7	100	242/0	98.52	136/2	100	165/0	98.24	170/3	100	204/0	99.47	187/1	100	205/0	97.35	151/4	100	153/0	100	146/0	→

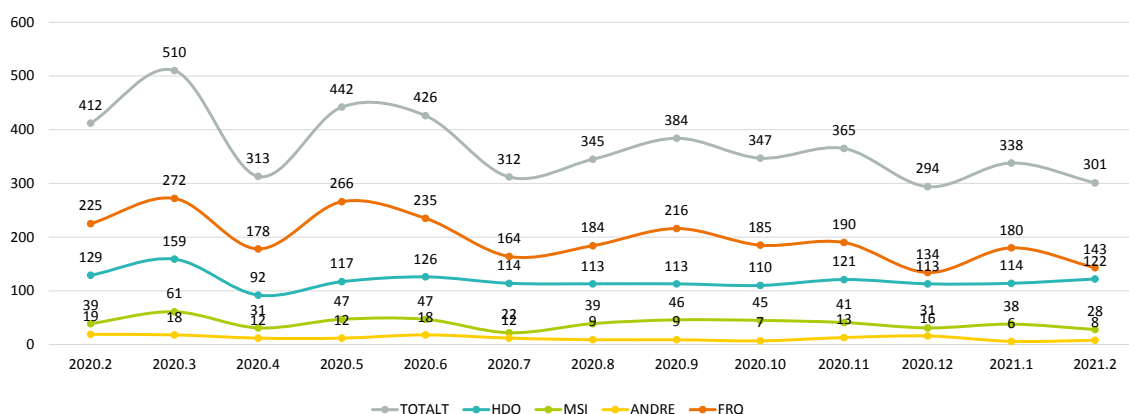
Tabell 3: Utdypning av saker med brudd og nedadgående utvikling ifht. måloppnåelse – alvorlighetsgrad 1, 2 og 3

Kategori	Antall	Type feil
SL3 Løsningsid - midlertidig løsning	39	<ul style="list-style-type: none"> Dette omfatter et bredt spekter med ulike feil/problemer hvorav mange ikke medfører nedetid / konsekvenser for operativ bruk (bl.a. lyd, dekningsaker, maskinvare samt også interne saker for ansatte i HDO)
SL3 Løsningsid – maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	22	<ul style="list-style-type: none"> I store trekk de samme sakene som over.

3.3 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 kundeklager i februar.

For å effektivisere HDO sin kontraktsforvaltning er det utarbeidet et revidert kontraktssett som gjennom februar og mars måned vil bli kvalitetssikret ved gjennomgang med utvalgte kunder.

4.2 Tjenesteforvaltning

4.2.1 Pilotløsning for Video i AMK- og for legevaktsentraler

Sett i lys av oppdraget om å *understøtte videoprojekt for AMK- og legevakt-sentraler i påvente av at nye integrerte løsninger er tilgjengelig i regi av andre prosjekt* søker HDO avklaringer hos de to pågående videoprojektene i helse slik at den etterspurte tjenesten kan tilbys kommuner og helseforetak som ønsker det så raskt som mulig i henhold til oppdragsdokumentet. Dette samsvarer med anbefalingen til både helseforetakene og kommunene sine videopiloter som ble gjennomført andre halvår 2020.

Inntil SNLA sin løsning er flyttet inn på HDO sin serverpark i løpet av Q2 2021 tilbys tjenesten under en «pilot SLA».

4.2.2 HDO tjenesteplattform

I tråd med plan ble migrering av HDO sine servermiljøer godkjent av HDOs endringsråd (CMB) 11. februar 2021. I perioden 11.02.2021 -16.02.2021 ble første fase av HDO sin VMware plattform migrert til ny løsning.

Det er gjort nødvendige avklaringer med Motorola slik at innkjøp av første del av infrastrukturen KAK skal benytte er igangsatt. Noen manglende avklaringer gjør at bestillingen må deles i flere faser for å unngå feil og/eller unødvendige kjøp.

4.2.3 Ivaretagelse av kontrollromsløsningen ICCS

Gjennomføring av Midlife upgrade er i henhold til plan.

4.2.4 Ivaretagelse av radioterminaler

Utskifting av radioterminaler gjennomføres i henhold til plan.

4.2.5 Neste generasjon nød og beredskapskommunikasjon

HDO avventer resultatet av ekstern kvalitetssikring tilknyttet gjennomført konseptvalgutredning av løsning for fremtidens nød- og beredskapskommunikasjon.

Det er igangsatt arbeid for å vurdere hvordan oppdraget om å «deltar i arbeidet med å planlegge fremtidens nødnett, og koordinerer de regionale helseforetakene og kommunehelsetjenestens bidrag i prosessen» skal løses.

4.2.6 Nasjonal medialogg

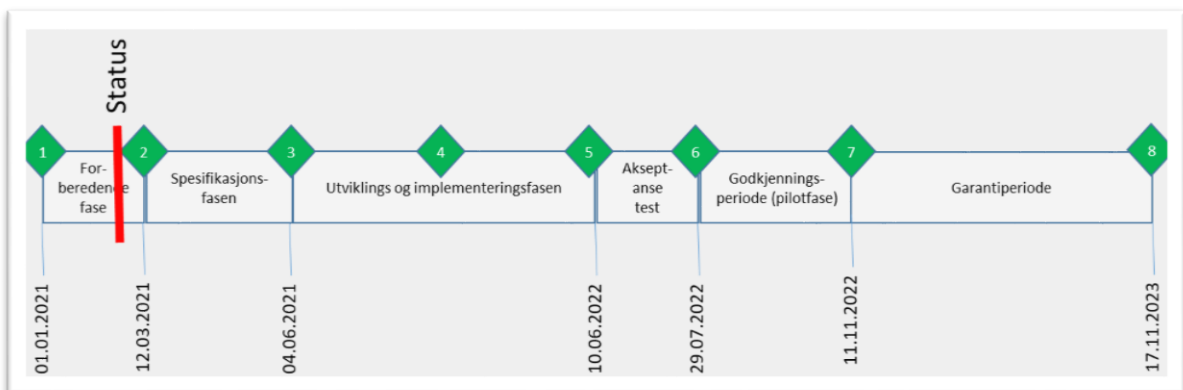
Det arbeides med å vurdere både funksjonelt, teknisk og juridisk i hvilken grad eksisterende lydloggløsning benyttet for legevaktsentraler kan gjenbrukes ved overgang til ny kommunikasjonsløsning. Det er også igangsatt et arbeid for å vurdere om Motorola sin opsjon til medialogg i KAK anskaffelsen kan anvendes.

Det er utarbeidet et beslutningsunderlag vedrørende AMK-sentralene sin videre deltagelse i HDO sitt medialoggprosjekt som løftes til det interregionale IKT-direktørmøte 22. mars 21.

4.2.7 Kommunikasjonsløsning for akuttmedisinsk kjede (KAK prosjektet)

Status KAK pr. februar 2021

Prosjektet sammen med Motorola er etablert og gjennomfører for tiden aktiviteter i forberedende fase.



Hovedleveranser (MP2) i inneværende fase er:

- Etablering av styringsstruktur, herunder; organisasjon, rutiner og prosesser.
- Første gjennomgang av krav med mål om felles forståelse av disse.
- Etablering av detaljplan.

Ved utgangen av februar er prosjektet godt i gang med ovenstående punkter. Det gjenstår noe arbeid før milepæl 2 kan passeres, men fremdriften på de ulike oppgaver/aktiviteter er god. Det er ikke knyttet betaling til milepæl 2, men milepælen passeres når formell godkjenning av MP2 gjøres av HDO sin ledergruppe.

Som tidligere orientert, om av Administrerende direktør i styremøtet 4. mars 21, mottok HDO 16. februar brev fra AMK prosjektet relatert til fremdriftsplanen for KAK-prosjektet. I tillegg til å formelt besvare henvendelsen er det satt opp ytterligere møtepunkter som gjør at prosjektene blir bedre samkjørt. Det legges opp til ukentlige koordineringsmøter på prosjektledernivå så lenge det anses nødvendig. For å sikre ytterligere koordinering er HDOs Administrerende direktør invitert inn i AMK prosjektet sitt prosjektstyre.

HDO har basert på henvendelser til utvalgte kommuner og de regionale mottaksprosjektene knyttet til seg nødvendige brukerressurser for å kunne gjennomføre detaljspesifiseringen som planlagt. Avtaler om frikjøp som mangler signatur purres opp slik at fakturering fra kommuner og helseforetak kan starte.

5 Organisatoriske forhold

De organisatoriske forhold vurderes fortsatt som stabile og positive, men tematikk tilknyttet slitasje som følge av hjemmekontor vedvarer. Viser til Virksomhetsrapport for Januar 2021 for beskrivelse av håndtering.

2,7% sykefravær sist måned, med målsetting for året under 5% (2,7% sykefravær hittil i år).

27 AML-brudd sist måned (37 AML-brudd hittil i år).

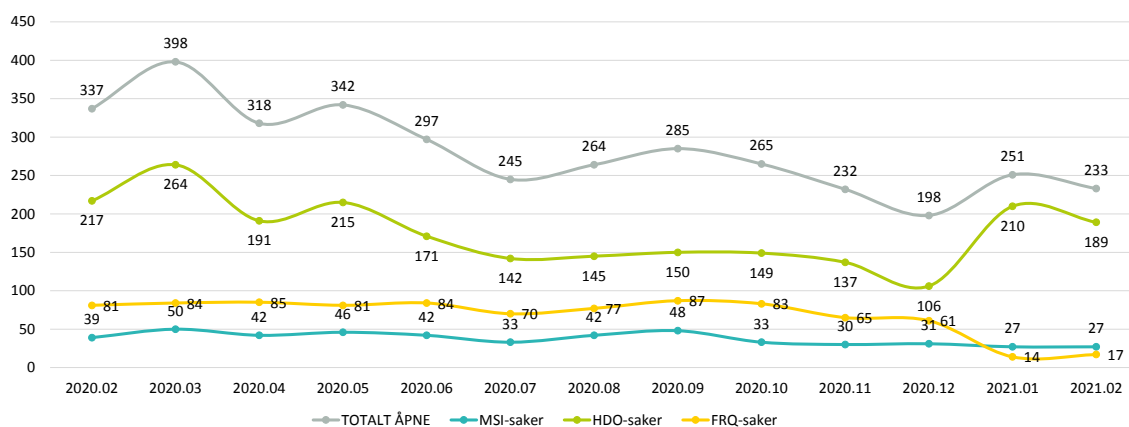
65 ansatte, 1 Trainee, 2 lærlinger og 2 engasjement.

6 Vedlegg

6.1 Drift - Åpne saker pr. februar 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.

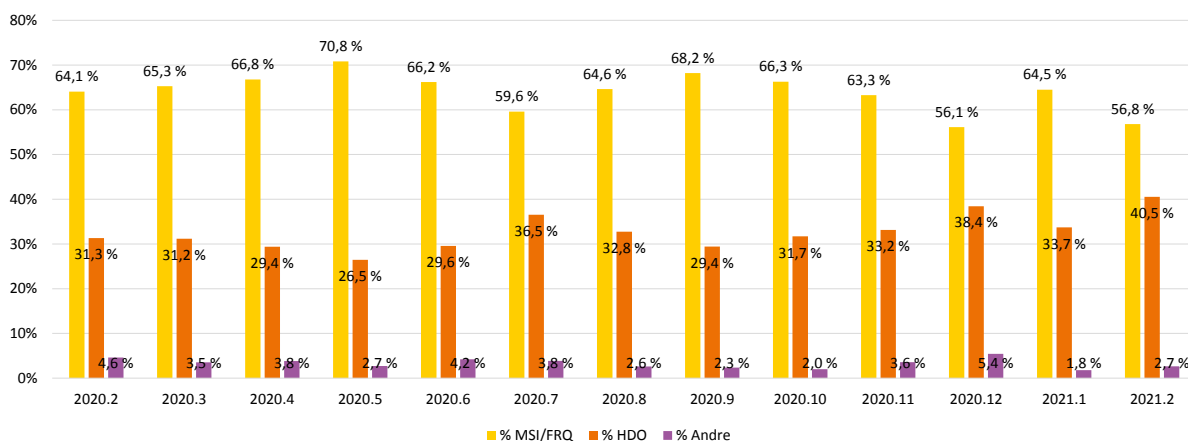
Figur 2: Åpne saker



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

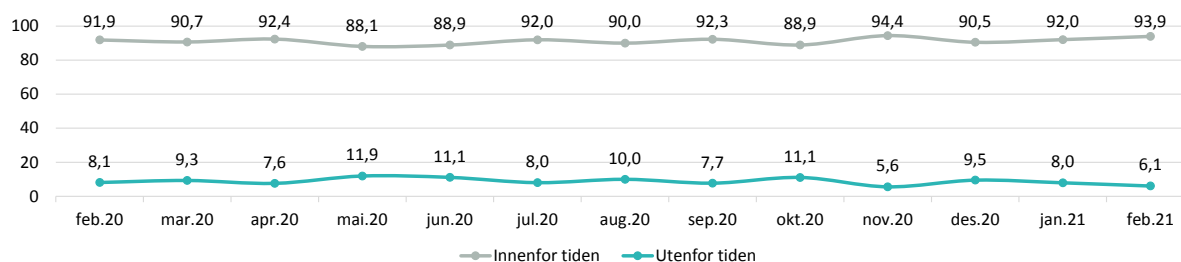
Figur 3: Nye hendelser, fordelt på eier



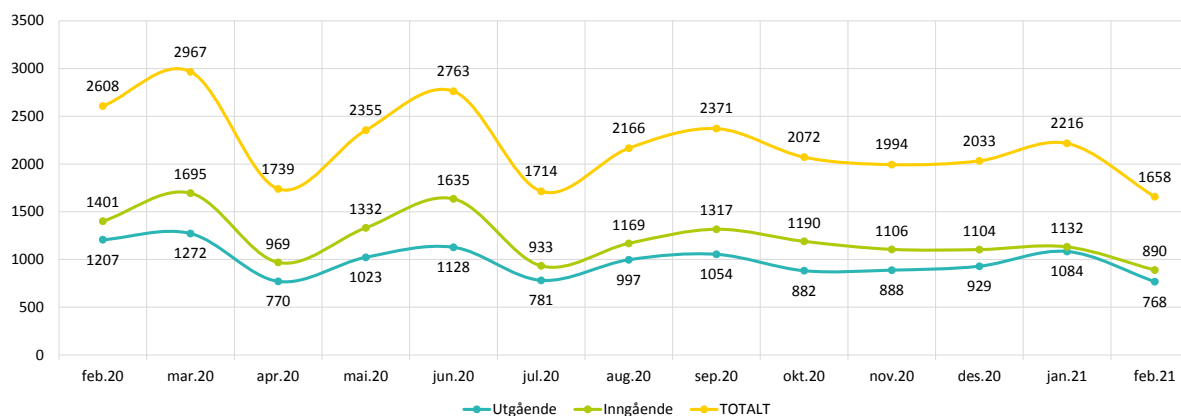
6.3 Drift – Måloppnåelse for 1. linje pr. februar 2021 (telefoni)

- Gjennom HDOs tjensteavtaler 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. februar 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 tjensteleveranser.
- Krav til måloppnåelse for tjenestetilgjengelighet er satt høyt, 99.95%. Dette tilsvarer krav til oppetid på Nødnett/Tetra.
- Reell tilgjengelighet vil i mange tilfeller være høyere enn det som tabellen 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.

Tabell 4: Tjenestetilgjengelighet pr. tjeneste – nasjonalt

TILGJENGELIGHET PR TJENESTE - Nasjonalt

Mål	nov. 20			des. 20			jan. 21			feb. 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	3	2,3	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												
AMK ALLE AMK	1	1,5	100,00	1	22,1	99,98	2	12,4	99,99	2	36,8	99,96
LVS ALLE LVS	2	32,8	99,98	0	0,0	100,00	2	63,2	99,96	3	11,2	99,99
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												
AMK ALLE AMK	3	77,5	99,92	3	-0,4	100,00	5	136,8	99,86	4	3,1	100,00
LVS ALLE LVS	24	503,2	99,68	13	5,6	100,00	4	175,1	99,89	18	113,1	99,92
AM ALLE AM	9	112,0	99,79	2	2,2	100,00	0	0,0	100,00	2	3,3	99,99
TELEFONI - 113												
AMK ALLE AMK	0	0,0	100,00	2	0,1	100,00	3	0,3	100,00	3	13,6	99,98
LVS ALLE LVS	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA
AM ALLE AM	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA
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
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
Ufrivillig avlogging												
AMK ALLE AMK	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	2,1	100,00
LVS ALLE LVS	17	250,6	99,84	7	99,0	99,94	12	221,6	99,86	17	110,3	99,92
AM ALLE AM	6	10,6	99,98	2	0,2	100,00	4	1,8	100,00	1	13,1	99,97
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 5: Uttrekk av saker relatert til tilgjengelighetsrapporten

Kategori	Antall	Type feil	Kilde	Kommentar
Lyd- headsett	18	Dette omfatter manglende lyd, skurring, feil på headsett etc.	Flere	Lyd vil alltid være utfordrende ifht at alle oppfatter lyd forskjellig samt at det er et bredt utvalg av ulike headsett i bruk som krever ulik konfigurering.
Ufrivillig avlogging	17	Også her et bredt spekter av ulike årsaker som f.eks. feil på linjer, kabler, internett, brukerfeil etc.	Flere	HDO ser nå vesentlig færre brudd på linjer/ufrivillig avlogging enn tidligere, dette fordi programvaren har blitt oppgradert ifht å tåle kortere brudd samt at også leverandør av linjer utbedrer på sin side.

6.5 Drift – Oppetid på maskinvare pr. februar 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. februar 2021

Ingen saker med klassifisering alvorlighetsgrad 1 i februar.

6.7 Økonomi – KPler budsjett 2021 og øvrige kommentarer økonomi

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.
- 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.
- HDO avventer tilbakemelding på innmeldte interesse for å ta del i RHFene sin felles anskaffelse av Arkivtjenester.

Coronakostnader:

- Kostnader direkte knyttet til Corona pr. 31.1 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

Tabell: Oversikt over kundefordringer

Reskontro (NOK)	
	Kunde
Forfalt 181 dager eller eldre	
Forfalt, 91 - 180 dager	
Forfalt, 46 - 90 dager	
Forfalt, 15 - 45 dager	
Forfalt, 1 - 7 dager	395 770
Forfaller om 0 - 7 dager	276 000
Forfaller om 8 - 14 dager	114 650
Forfaller om 15 - 45 dager	20 541 339
Sum	21 327 758