

Saksframlegg

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	23. juni 2020

SAK NR 37-2020

Virksomhetsrapport pr. mai 2020

Forslag til vedtak:

1. Styret tar Virksomhetsrapport pr. mai til etterretning.

Gjøvik, 15. juni 2020

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

Innholdsfortegnelse

1	Anbefaling og Oppsummering	3
1.1	Anbefaling	3
1.2	Oppsummering og vurdering.....	3
2	Økonomi	3
3	Risiko	4
4.	Drift	4
4.1	Måloppnåelse	4
4.2	Utvikling – nye saker meldt inn til HDOs 1.linje	5
5	Kunde- og Tjenesteforvaltning	6
5.1	Kundeforvaltning	6
5.1.1	<i>Pilotløsning for Video i AMK</i>	6
5.2	Tjenesteforvaltning	6
5.2.1	<i>HDO tjenesteplattform</i>	6
5.2.2	<i>Samhandling med AMK-IKT prosjektet</i>	6
5.2.3	<i>Ivaretagelse av kontrollromsløsningen ICCS</i>	7
5.2.4	<i>Ivaretagelse av radioterminaler</i>	7
6	Organisasjon	7
7	Vedlegg	8
7.1	Økonomi – Resultatrapport	8
7.2	Økonomi – Prognose	8
7.3	Økonomi – Investeringer	8
7.4	Økonomi – Finansiering	9
7.5	Økonomi – Kundefordringer	9
7.6	Drift - Åpne saker pr. mai 2020	10
7.7	Drift – nye hendelser, fordelt på «eier» pr. mai 2020	10
7.8	Drift – Måloppnåelse for 1. linje pr. mai 2020 (telefoni)	11
7.9	Drift – Tilgjengelighet pr. tjeneste pr. mai 2020	11
7.10	Drift – Oppetid på maskinvare pr. mai 2020.....	12
7.11	Drift – SL1 (Alvorlighetsgrad 1) beskrivelse av saker i mai 2020	13

1 Anbefaling og Oppsummering

1.1 Anbefaling

Administrerende direktør anbefaler at

1. Styret tar virksomhetsrapport for mai til etterretning.

1.2 Oppsummering og vurdering

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

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

Helsetjenesten er i ferd med å bli klare for at HDOs aktiviteter innen forvaltning og utvikling gjenopptas etter Covid 19. HDO er i prosess med å replanlegge høstens aktiviteter sammen med våre kunder.

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

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

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

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

2 Økonomi

Den økonomiske tilstanden vurderes å være under kontroll. Årsbudsjettet er på kr 250.609.570,

- Prognosen viser et positivt årsresultat på kr 8.154.556 (lavere kostnader enn budsjettet).
- Totale kostnader i perioden er kr 272.550 under budsjett (lavere kostnader enn budsjettet).
- Totale kostnader HIÅ er kr 6.341.827 under budsjett (lavere kostnader enn budsjettet).
- Det gjenstår fortsatt noen fakturaer tilhørende investeringsprogrammet for 2019.
- Det er iverksatt bestillinger iht. revidert plan, og mottatt fakturaer tilhørende investeringsprogrammet for 2020.
- Likviditeten er tilfredsstillende (innenfor akseptansenivå for nedre kapitalgrense på 15 mnok).
- Ingen utfordringer knyttet til kundefordringer.

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

3 Risiko

Risikobildet vurderes som akseptabelt og håndterbart for oppnåelse av HDOs strategiske hovedmål. Etter en lengere periode med høyt aktivitetsnivå har det i mai måned vært rolig hva gjelder aktivitet knyttet til risikoregisteret. Dette kan tilskrives kombinasjonen god kontroll på Corona-relaterte risikoer og lite bevegelse i HDOs kartlagte risikoer.

4. Drift

Som rapportert i forrige virksomhetsrapport var april måned en måned med veldig lavt antall henvendelser til HDO, mai måned derimot er tilbake på et mer normalt nivå.

1 sak ble klassifisert med alvorlighetsgrad 1 i mai. AMK Helgeland fikk problemer med tilgang til ressursregisteret etter en oppgradering. Feilen ble rettet av med bistand fra HDOs underleverandør Frequentis.

Se vedlegg for detaljert informasjon.

4.1 Måloppnåelse

Måloppnåelsen er fortsatt stabil, med en positiv utvikling fra forrige måned, ifht. HDOs leveransedyktighet knyttet til inngåtte tjenesteavtaler.

HDOs SLA-rapport viser måloppnåelse ifht. satte krav innenfor ulike «kategorier» knyttet til respons, midlertidig løsning og endelig løsning. Tabellen viser i tillegg antall saker totalt vs antall saker med brudd. Rapporten viser status på sakene ved lukking. Måloppnåelsen er satt høyt og ved få saker så slår eventuelle brudd hardt ut.

Tabell 1. SLA-rapport

SLA-rapport - totalt																						
SLA nivåer	Krav til mål %	2019												2020		2021		Utvikling				
		mai.19	jun.19	jul.19	aug.19	sep.19	okt.19	nov.19		des.19		jan.20		februar 2020		mar.20			apr.20		mai.20	
								%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	
SL1 Responsid	80	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	7/0	100,00	1/0	100,00	3/0	100	4/0	100	2/0	na	0/0	100	1/0	→
SL2 Responsid	75	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	96,15	96,88	32/1	95,65	23/1	92,59	27/2	95,65	23/1	90	30/3	94,12	17/1	100	35/0	→
SL3 Responsid	99	99,42	98,66	99,60	100,00	99,69	99,69	99,26	403/3	99,42	347/2	98,60	358/5	97,11	415/12	99,54	434/2	97,43	389/10	99,26	407/3	→
SL1 Løsningsid (Midlertidig løsning)	90	50,00	0,00	100,00	100,00	100,00	75,00	85,71	7/1	0,00	1/1	66,67	3/1	50	4/2	50	2/1	na	0/0	100	1/0	→
SL2 Løsningsid (Midlertidig løsning)	75	80,00	80,95	80,76	93,54	92,59	96,15	81,25	32/6	78,26	23/5	81,48	27/5	69,57	23/7	73,33	30/8	70,59	17/5	74,29	35/9	→
SL3 Løsningsid (Midlertidig løsning)	90	93,95	87,29	92,03	94,89	94,69	93,51	91,56	403/34	90,78	347/32	90,50	358/34	92,77	415/30	96,31	434/16	85,60	389/56	92,14	407/32	→
SL1 Løsningsid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	80	50,00	0,00	50,00	0,00	50,00	50,00	80,00	5/2	0,00	1/1	0,00	2/2	50	4/2	0	2/2	na	0/0	na	0/0	↔
SL2 Løsningsid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	75	76,00	78,57	76,19	83,33	84,74	76,92	85,19	27/4	50,00	16/8	50,00	24/12	52,94	17/8	78,27	23/5	68,75	16/5	73,33	30/8	→
SL3 Løsningsid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	95	97,03	93,06	96,03	93,57	95,86	96,53	91,41	198/17	97,5	160/4	96,11	180/7	95,26	190/9	99,45	181/1	86,80	197/26	90,91	165/15	→
SL1 Løsningsid Programvare (Lukket)	80	na	na	na	na	na	na	100,00	2/0	na	0/0	0,00	1/1	na	0/0	na	0/0	na	0/0	100	1/0	→
SL2 Løsningsid Programvare (Lukket)	75	80,00	85,71	100,00	57,14	100,00	92,31	100,00	5/0	71,43	7/2	100,00	3/0	50	6/3	100	7/0	100	1/0	80	5/0	→
SL3 Løsningsid Programvare (Lukket)	95	100,00	98,41	100,00	97,01	98,01	97,35	97,07	205/6	96,26	187/7	97,19	178/5	97,33	225/6	99,21	253/2	96,35	192/7	100	242/0	→

na = Ingen registrerte saker i denne kategorien

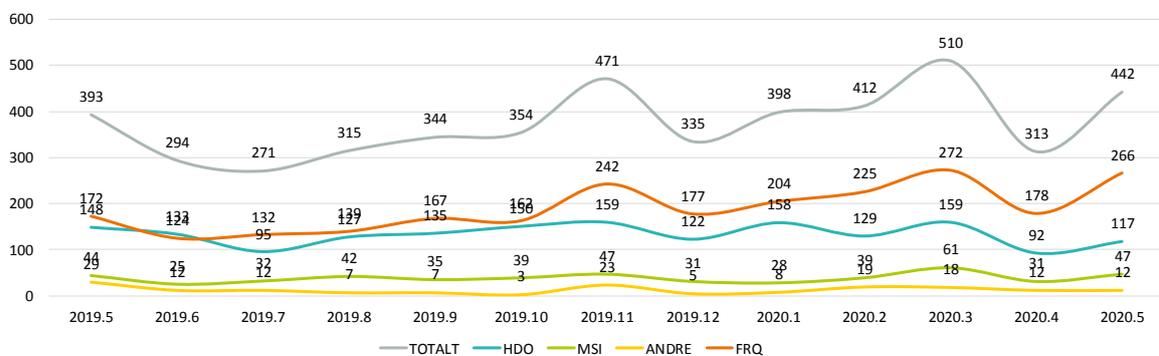
Tabell 2. Utdypning av saker med brudd og nedadgående utvikling ifht. Måloppnåelse – alvorlighetsgrad 1, 2 og 3

Kategori	Bruddsaker	Type feil
SL2 Løsningsid (Midlertidig løsning)	9	<ul style="list-style-type: none"> Ambulanse i Sverige fikk ikke kontakt med ulike talegrupper- Flere legevaktsentraler (LVS) blir sparket ut av applikasjonen (løst innen SLA (30 min)) - Frequentis. Nettverksutstyr gikk ned på flere kontrollrom (løst innen SLA (5 min)) - Motorola.

		<ul style="list-style-type: none"> Ingen dekning (Tetra mot svenskegrensen) – dårlig vær forsinket rettingen - Motorola. Dekningsproblemer i Honningsvåg – lang leveringstid av utstyr, eskalert sak - Motorola og Telenor. Flere LVS har kapasitetsproblemer. (Løst innen SLA (10 min.)) - Global Connect. Innringer kommer ikke igjennom på «Grønn linje». (Løst innen SLA) - Frequentis.
SL2 Løsningstid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	8	<ul style="list-style-type: none"> De fleste sakene her er relatert til de ovenfor.
SL3 Løsningstid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	15	<ul style="list-style-type: none"> Manglende utalarmering på radio, kun ICCS – reinstallert programvare. Et kontrollrom med 3 opr.plasser nede – feil på utstyr. Helikopter-radioen kastes ut av nødnett – Motorola har gjort endringer i området. Veldig mye støy på forbindelsen – Telenor byttet kort i sentralen. Høytalere - durer kontinuerlig. Byttet! Ble kastet ut av applikasjonen på alle plasser på kontrollrommet – feilen rettet av Motorola. Ustabil nettverkslinje – overbelastning på linje - Global Connect. Lydproblematikk. Operatører blir ofte kastet ut av applikasjonen – Brudd på fiber.

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

Nye saker/uønskede hendelser og/eller feil har svingt mye hittil i år. Mars måned var spesiell ifht. Corona-situasjonen noe som medførte en stor økning i antall henvendelser inn til kontrollrommene. April ble derimot en mye roligere periode, mens mai igjen har en økning. Se vedlegg for mer informasjon om fordeling av nye saker pr. kategori.



Figur 1. Antall nye saker per måned

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

5 Kunde- og Tjenesteforvaltning

Helsetjenesten er i ferd med å bli klare for at HDOs aktiviteter innen forvaltning og utvikling gjenopptas etter Covid 19. HDO er i prosess med å replanlegge høstens aktiviteter sammen med våre kunder. På tross av forsinkelser pga Covid 19 og utfordringer med lav kronekurs forventer HDO å sette investeringer ihht investeringsbudsjett. Størst usikkerhet er relatert til investeringsnivå på KAK.

5.1 Kundeforvaltning

HDO fikk ingen kundeklager eller avviksmeldinger i mai måned.

5.1.1 Pilotløsning for Video i AMK

Helsedirektoratet leder et prosjekt «Sammen redder vi liv» hvor offentlige, frivillige organisasjoner og Gjensidigestiftelsen har fokus på å øke overlevelse ved akutte og livstruende tilstander som hjertestans, hjerteinfarkt, hjerneslag og store ulykker. Tiltakene er rettet mot befolkningen, frivillige organisasjoner og AMK-sentralene, og virkemidlene er gruppert med opplæring i livsløpsperspektiv, utnytte ny teknologi og forbedringer i nødmeldetjenesten.

Prosjektet Videoløsning i AMK- og legevaktsentraler er et delprosjekt innen «Sammen redder vi liv» og er opprinnelig et samarbeidsprosjekt mellom Stiftelsen Norsk Luftambulansse, Helsedirektoratet og AMK-Oslo. Formålet er å teste om bruk av video mellom innringer og operatør på AMK eller legevaktsentral (LVS), kunne medvirke til bedre hjelp i akutte situasjoner.

Piloteringen av prosjektet er nå overtatt av de regionale helseforetakene og HDO er gitt driftsansvar for pilotperioden. Hovedfokuset i pilotene, som gjennomføres på en AMK i hvert RHF samt i et par kommuner, er å kartlegge hvilke effekter bruk av video mellom innringer og operatør vil kunne ha fra et helsefaglig og organisatorisk perspektiv.

Den tekniske løsningen som benyttes i piloten er utviklet av Stiftelsen Norsk Luftambulansse (SNLA) og videreutvikles i pilotprosjektet i tett dialog med personell fra brukerstedene. I denne prosjektfasen løses IKT-drift ved at SNLA er en underleverandør til HDO. For å støtte utbredelsen av systemet håndterer HDO avtaler og kundedialog samt utarbeider en nasjonal risiko- og sårbarhetsanalyse. HDO forbereder nasjonal bredding ved å etablere opplæringsmaterieill, samt forberede overføring av IKT-drift til HDOs plattform.

5.2 Tjenesteforvaltning

5.2.1 HDO tjenesteplattform

Plattformoppgraderingen går som planlagt på tross av korona-situasjonen. Utover avrop på rammeavtaler gjennomføres det i samarbeid med Sykehusinnkjøp anbud på datalagringsløsning og nettverksutstyr. VMware NSX-T programvare er anskaffet via Sykehuspartner, som har en innkjøpsavtale med VMware.

Det er risiko for økte anskaffelseskostnader som følge av lav kronekurs.

5.2.2 Samhandling med AMK-IKT prosjektet

I februar 2020 bestilte IKT-direktørene for de regionale helseforetakene en teknisk utredning av drift, sikkerhet, nettverk, integrasjoner og forvaltning av AMK-IKT prosjektet. Utredningsgruppen, som besto av representanter fra de fire regionene, leverte utredningene tidlig i mai. Overordnet anbefales det at Norsk Helsenett SF leverer drift av AMK-IKT. Klientløsningen leveres som en VDI-tjeneste (Virtuell Desktop Infrastructure). Det pekes videre på den forvaltningsmodell som ble utarbeidet av Nasjonal IKT som oppfattes av gruppen å passe bra til forvaltning av både AMK, GIS og KAK. Det anbefales videre at eksisterende løsninger for dokumentasjon og dokumenthåndtering i interregionale løsninger bør benyttes. En viktig forutsetning som legges til grunn er at ansvar og finansiering mellom eierne må avklares før Interregionalt forvaltningsråd og systemeiergruppe trer i kraft.

I IKT direktørmøtet 25.5.2020 var det enighet om at videre aktiviteter og vurderinger i AMK-IKT skal gjøres med utgangspunktet i anbefalingene fra utredningsgruppens rapporter. Det ble påpekt at fagmiljøene må trekkes tydeligere inn i prosessene for fremtidig forvaltning.

HDOs forvaltningsmodell må også ivareta kommunehelsetjenestens behov.

5.2.3 Ivaretagelse av kontrollromsløsningen ICCS

Etter at prosjektet med Midlife upgrade ble satt på vent i mars er det nå etablert gjennomføringsplaner for oppgradering av AMK-sentralene i Trondheim og Tromsø. I nært samarbeid med ledelsen på AMK, og etter 14 dager pålagt karantene, er oppgraderingen i Trondheim gjennomført av Frequentis. AMK-Tromsø oppgraderes i juni, og det arbeides med å etablere ny plan for de resterende AMK-sentralene. Prosjektets omfang tilpasses noe som følge av lav kronekurs.

5.2.4 Ivaretagelse av radioterminaler

Forvaltning og drift av radioterminaler går som normalt fra hjemmekontor. Mobile enheter har hatt en ressurs tilstede på kontoret som blant annet har tatt seg av nødvendige forsendelser.

Det har vært en økning i radioer som trenger service den senere tiden. Det antas at grunnen er hyppigere desinfisering og økt bruk av håndsprit og andre desinfeksjonsmidler. Foreløpig er det uvisst om dette vil føre til økt skadeomfang på utstyr over tid. I så fall kan det få økte servicekostnader for HDO.

HDO har tidligere rapportert om lyd- og dekningsutfordringer i forbindelse med leveranse av en ny type radioterminaler i Sykehuset Innlandet. Leverdøren har kommet med nye lydinnstillinger som er utprøvd på Lillehammer og Gjøvik, med god tilbakemeldinger. Det planlegges oppgradering for alle berørte radioer. Leverandøren og produsenten arbeider fortsatt med å finne årsaken til at de nye terminalene har dårligere dekning og hyppigere utfall fra nettet. HDO har ukentlige statusmøter med kundene, samt status-rapport fra leverandør 3 ganger i uken.

Korona-pandemien og ovennevnte problemer med de nye radioterminalene vil få konsekvenser for HDOs planlagte radioutsiftinger i 2020. Det arbeides med nye planer for utskifting av radioer i Helse Vest for høsten 2020. Dialog med kunder som skal ha nye radioer er i startfasen.

6 Organisasjon

Helseforetaket vurderer organisasjonen som fortsatt stabil og positiv.

Fokuset på psykososiale og fysiske konsekvenser av hjemmekontor har fortsatt, basert på en løpende dialog med tillitsapparatet. Belastningen på organisasjonen som følge av Corona er videre redusert, noe som også denne måneden har resultert i positive styringsparametre.

0,2% sykefravær i mai (1,4% i forrige måned), inkludert et særdeles lavt egenmeldingsbruk (0,2% i mai). Fortsatt positive indikatorer (2,5% sykefravær hittil i år, betydelig under HDO internmål om sykefravær mindre enn 5%). Ingen fravær registrert som Corona-relatert. Det har oppstått et sykefravær som følge av arbeidsforhold (arbeidsrelatert fravær). Årsaken er en lengre periode med hjemmekontor med dårligere arbeidsforhold, det jobbes med korrektive tiltak og den ansatte jobber ikke lenger på hjemmekontor. Det er for tiden fortsatt et prosentvis høyt fravær som følge av foreldrepermisjon.

AML-brudd redusert fra måneden før, og tilbake i «akseptabel sone» (8 brudd denne måneden, 97 brudd hittil i år, intern styrings KPI på 8 AML-brudd månedlig). Bruddene er forklart i naturlig konsekvens av HDOs driftsform.

64 ansatte, med en økt kvinneandel og redusert snittalder. 1 Trainee, 4 lærlinger, 2 engasjement.

7 Vedlegg

7.1 Økonomi – Resultatrapport

Tabell 3. Resultat mot budsjett perioden og hittil i år (HiÅ)

HDO Resultatrapport	Faktisk	Budsjett	Avvik	Hittil i år	HiÅ bud.	Avvik	Årsbudsjett
Driftsinntekt	13 294 412	13 127 838	166 573	67 333 013	65 639 191	1 693 822	157 534 059
Forvaltningsinntekt	6 766 493	6 766 492	1	33 832 465	33 832 461	4	81 197 907
Annen inntekt	3 446 630	1 842 801	1 603 828	5 056 367	4 095 998	960 369	11 877 603
Sum Omsetning	23 507 534	21 737 132	1 770 403	106 221 846	103 567 651	2 654 194	250 609 570
Sum Varekjøp	393 225	85 500	-307 725	853 556	427 500	-426 056	1 026 000
Lønninger	3 761 089	3 799 294	38 205	17 432 759	18 482 539	1 049 780	41 916 966
Overtid	185 260	137 484	-47 776	970 884	687 420	-283 464	1 583 118
Faste tillegg	442 542	472 614	30 072	2 076 417	1 981 421	-94 996	4 535 822
Feriepenger	542 764	533 108	-9 656	2 543 031	2 568 609	25 578	5 813 125
Pensjonskostnad	535 345	714 903	179 558	2 416 614	3 574 516	1 157 902	8 578 838
Arbeidsgiveravgift	888 588	761 145	-127 443	3 630 598	3 657 289	26 692	8 292 739
Andre personalkostnader	252	193 982	193 730	407 180	969 912	562 732	2 327 789
Sum Personalkostnader	6 355 840	6 612 531	256 690	29 477 483	31 921 707	2 444 224	73 048 397
Avskrivninger	4 595 992	5 313 767	717 775	22 365 635	26 449 065	4 083 430	65 369 411
Husleie Renhold	1 352 376	1 353 281	905	6 407 462	6 766 404	358 941	16 239 368
IKT utstyr og vedlikehold	86 698	447 724	361 026	1 019 590	2 238 621	1 219 031	5 372 690
Tjenestekjøp	1 992 464	1 609 895	-382 569	10 691 073	8 300 367	-2 390 706	15 789 703
Opplæringskostnader	29 254	42 750	13 496	202 223	213 750	11 527	513 000
Kontorutstyr	13 138	45 999	32 861	173 888	229 995	56 107	551 988
Telefon og mobil	98 582	220 111	121 529	1 389 376	1 100 556	-288 820	2 641 334
Transmisjon og data	452 264	457 630	5 367	2 665 314	2 288 151	-377 163	5 491 562
Møter, kurs og forum	27 260	301 596	274 337	906 256	1 507 981	601 724	3 547 333
Reisekostnader	76 794	363 936	287 142	763 124	1 819 679	1 056 555	4 367 231
Lisens, support og garanti	3 287 871	3 601 723	313 852	17 258 400	18 008 616	750 216	44 509 237
Andre kostnader	3 157 261	1 730 369	-1 426 892	4 314 352	3 533 840	-780 512	10 528 417
Sum Driftskostnader	15 169 954	15 488 781	318 827	68 156 694	72 457 023	4 300 330	174 921 275
Sum Totale Kostnader	21 914 262	22 186 812	272 550	98 464 403	104 806 230	6 341 827	248 995 672
Sum Finans	243		-243	-145 109		145 109	1 613 898
Resultat	1 588 271	-449 680	2 037 951	7 879 222	-1 238 579	9 117 801	

7.2 Økonomi – Prognose

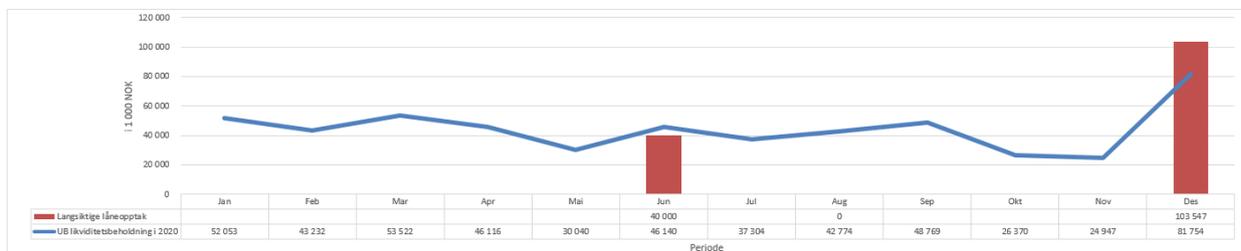
- Usikkerheter som positivt påvirker prognosen er reduserte personalkoster som følge av senere rekrutteringer enn planlagt, reduserte avskrivningskostnader, samt at fakturaer på nye investeringer ikke er mottatt iht. budsjett. For øvrig, lavere reisekostnader som følge av Corona antas å ikke fanges opp igjen de kommende måneder.
- På den andre siden er det i samme prognose et estimert økt behov for tjenestekjøp hovedsakelig i KAK-prosjektet (ekstern kvalitetssikring EY og senere aktivering av kostnader pga. forsinkelse), og DSB-kostnader på transmisjon, data og lisenser.

7.3 Økonomi – Investeringer

- Investeringsrammen for 2020 er pålydende 103,1 mnok. Det er ikke mottatt fakturaer tilhørende 2020 investeringsrammen i mai.
- Fakturering for investeringene følger investeringsrammen gjennomført i 2019 pålydende kr 82,3 mnok. Det er ikke mottatt fakturaer for tilknyttet 2019 investeringsplan i mai. Det gjenstår fremtidige fakturaer tilknyttet 2019 investeringer på 7,9 mnok.

7.4 Økonomi – Finansiering

- Beholdning av likvide midler ved utgangen av mai er 30 mnok, vel innenfor akseptabel kapitalgrense satt av foretaket (15 mnok).
- HDO avventer HSØ håndtering av utbetaling lån 2020 (de to første utbetalingene). Lån på 43,5 mnok som tidligere var planlagt utbetalt i februar er nå flyttet til desember. Årsaken er utsettelse av kontraktinngåelse i KAK prosjektet. Ut fra investeringsplan for 2019 og 2020 er det behov for utbetaling av lån på 40 mnok i juni. Opprinnelig var lånebehovet 60 mnok i juni. Ut fra oppsatt investeringsplan så kan utbetalingen av 20 mnok fra dette lånet flyttes til desember. Det blir løpende vurdert behov for utbetaling av lån i desember.
- HSØ vurderer fortsatt HDOs forespørsel om behov for å øke nedbetalingstiden fra dagens 2 år til 5 år (KAK 7 år) da det meste av lånebehovet er knyttet til å betale avdrag på eksisterende lån. Dialog pågår. Økning av nedbetalingstiden vil redusere det kortsiktige lånebehovet og administrativt arbeid.



Figur 2. Likviditetsoversikt for gjeldende år.

Note: Blå linje viser likviditet, rød graf viser lånemottak.

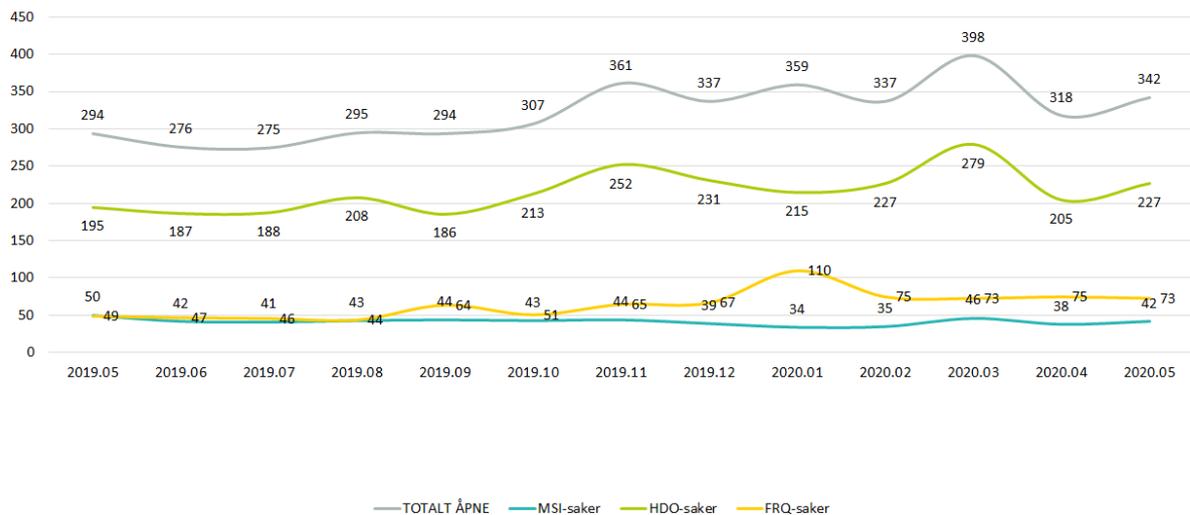
7.5 Økonomi – Kundefordringer

Tabell 4. Kundefordringer (tall i hele tusen)

Reskontro (NOK)	
	Kunde
Forfalt 181 dager eller eldre	-68
Forfalt, 91 - 180 dager	
Forfalt, 46 - 90 dager	
Forfalt, 15 - 45 dager	35
Forfalt, 8 - 14 dager	600
Forfalt, 1 - 7 dager	

7.6 Drift - Åpne saker pr. mai 2020

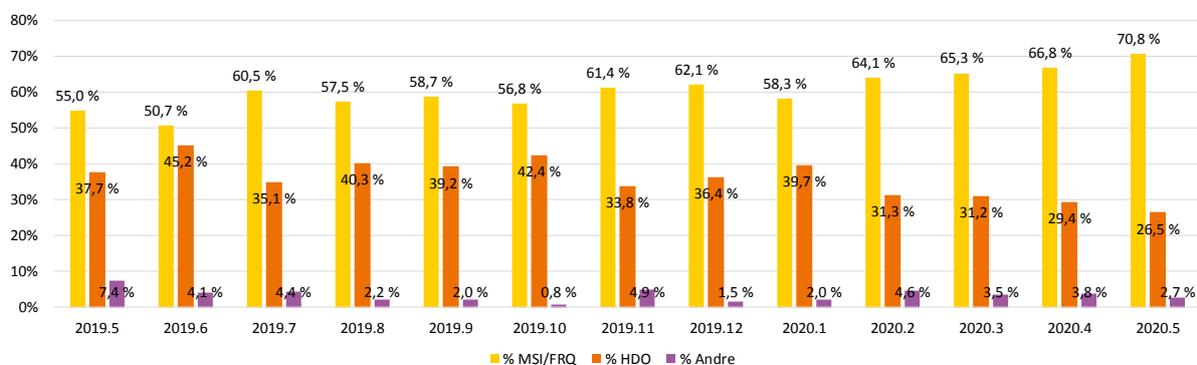
- Antall åpne saker varierer som oftest i takt med antall nye saker, men HDO ser at i perioder med flere pågående aktiviteter så øker antall åpne saker da ressursene får mindre tid til å jobbe med feilretting.
- En økning pr. mai i antall åpne saker, som følger i takt med økningen i antall nye saker/feil meldt inn til HDOs 1.linje.
- Åpne saker representerer normalt ikke mangel på funksjonalitet for brukerne da iverksetting av midlertidige tiltak/løsninger gjør at brukeren kan utføre sine oppgaver på en forsvarlig måte.



Figur 3. Åpne saker

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

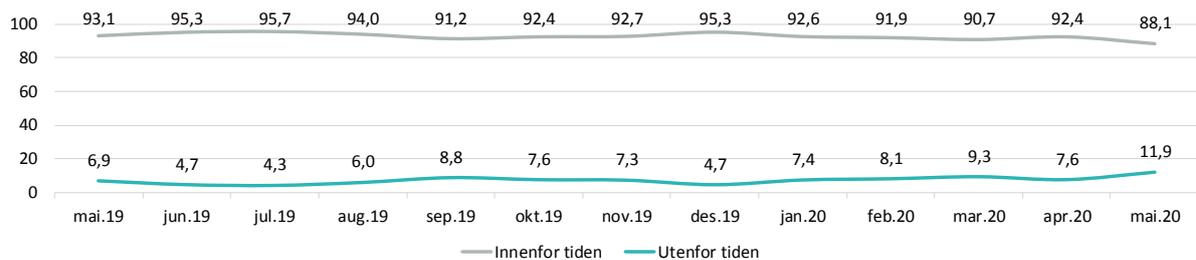
Fordelingen ifht. eierskap av innmeldte feil/uønskede hendelser er stort sett lik fra måned til måned uten vesentlige endringer. De fleste sakene har sin rotårsak hos enten Motorola eller Frequentis og må få sin endelige løsning fra disse, og implementeres av HDO. Dette omfatter også mange av feilene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



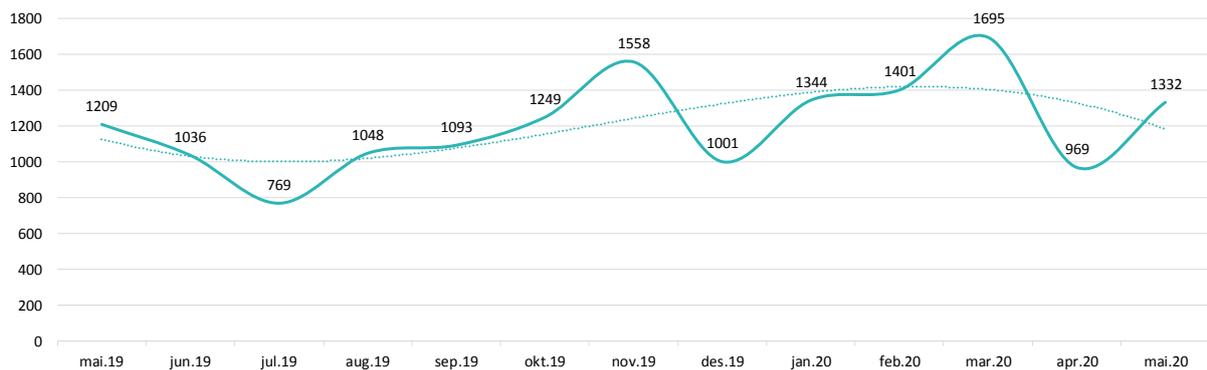
Figur 4. Nye hendelser, fordelt på eier

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

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



Figur 5.Måloppnåelse for 1. linje (telefoni)



Figur 6.Inngående samtaler 1. linje (telefoni)

7.9 Drift – Tilgjengelighet pr. tjeneste pr. mai 2020

- Tabell 7 viser tjenestetilgjengeligheten på de mest kritiske tjenestene i HDOs leveranser og som tabellen viser er det jevnt over veldig god tilgjengelighet på HDOs tjensteleveranser.
- Krav til måloppnåelse for tjenestetilgjengelighet er satt høyt, 99.95%. Dette tilsvarer krav til oppetid på Nødnett/Tetra.
- Reell tilgjengelighet vil i mange tilfeller være høyere enn det som tabellen viser, da det her bl.a. er avhengigheter knyttet til manuell setting av tiden for midlertidige løsninger.
- Bruk av reserveløsninger vil ikke påvirke måloppnåelsen som vises i tabellen nedenfor. Sakene settes ikke som midlertidig eller permanent løst når reserveløsning er i bruk, men står åpne til feil er rettet. Brukerne vil imidlertid uhindret kunne utføre sine arbeidsoppgaver/besvare telefoni etc.

Tabell 5. Tjenestetilgjengelighet pr. tjeneste – nasjonalt

TILGJENGELIGHET PR TJENESTE - Nasjonalt

Mål	feb. 20			mar. 20			apr. 20			mai. 20		
	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig
Callout												
99.95 AMK ALLE AMK	2	5,2	99,99	2	5,2	99,99	1	2,8	100,00	4	107,5	99,89
LVS ALLE LVS	3	16,2	99,99	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
hardware defekt												
99.95 AMK ALLE AMK	1	192,6	99,80	0	0,0	100,00	1	117,2	99,88	1	0,0	100,00
LVS ALLE LVS	2	377,0	99,77	2	18,3	99,99	1	61,4	99,96	2	561,0	99,65
AM ALLE AM	1	0,1	100,00	2	169,3	99,69	2	153,9	99,72	0	0,0	100,00
Lyd headset												
99.95 AMK ALLE AMK	3	134,6	99,86	2	1,4	100,00	5	7,7	99,99	0	0,0	100,00
LVS ALLE LVS	20	142,8	99,91	28	1092,8	99,32	13	122,0	99,92	29	497,9	99,69
AM ALLE AM	5	1,2	100,00	2	0,7	100,00	1	4,1	99,99	3	24,6	99,96
TELEFONI - 113												
99.95 AMK TELEFONI - 113	1	5,6	99,99	6	5,1	99,99	4	73,7	99,92	2	0,2	100,00
LVS TELEFONI - 113	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA
AM TELEFONI - 113	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA
TELEFONI - lyd												
99.95 AMK TELEFONI - lyd	1	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS TELEFONI - lyd	0	0,0	100,00	2	41,1	99,97	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
AM TELEFONI - lyd	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 TELEFONI utilgjengelig	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS TELEFONI utilgjengelig	1	1,3	100,00	1	5,6	100,00	1	0,0	100,00	1	88,8	99,94
AM TELEFONI utilgjengelig	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	23,3	99,96
Ufrivillig avlogging												
99.95 AMK Ufrivillig avlogging	1	37,8	99,96	1	0,0	100,00	0	0,0	100,00	2	1,4	100,00
LVS Ufrivillig avlogging	10	129,6	99,92	27	807,7	99,50	13	59,1	99,96	17	422,3	99,74
AM Ufrivillig avlogging	4	36,6	99,93	3	23,2	99,96	3	2,2	100,00	14	181,3	99,67
Operativsystem												
99.95 AMK Operativsystem	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	0,0	100,00	1	48,3	99,95
LVS Operativsystem	0	0,0	100,00	1	1,2	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
AM Operativsystem	1	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
Telefoni – 113	2	Innringer kommer ikke til AMK-sentralen Manglende anropsinformasjon.	Telenor Brukerfeil	Telenor har sjekket og kan ikke se at innringer har ringt 113 i det hele tatt. AMK-sentralen hadde selv slått av anropsinformasjon.
Call-out – AMK	4	Ulike utalarmeringsfeil ved 4 forskjellige AMK-sentraler	Frequentis Brukerfeil	3 av dem ble løst ved restart av diverse maskinvare og 1 var brukerfeil.
Hardware defekt	3	Problemer med disk og høyttalere.	Forskjellig	Byttet maskinvare samt endret på innstillinger.
Ufrivillig avlogging	33	Linjeproblematikk (IP/VPN)	Global Connect	Pågående endring av linjer samt oppgradering av programvare vil mest sannsynlig avhjelpe dette etter hvert.
Lyd – headsett	32	Alt innenfor «lyd»; manglende lyd, dårlig lyd etc.	Forskjellig	Endring av innstillinger, bytte av headsett etc.

7.10 Drift – Oppetid på maskinvare pr. mai 2020

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

7.11 Drift – SL1 (Alvorlighetsgrad 1) beskrivelse av saker i mai 2020

Tabell 7. Alvorlighetsgrad 1 (SL1) saker registrert siden forrige rapportering

Sak	Lokasjon	Beskrivelse	Tiltak og læringspunkter
INM035084	AMK Helgeland	Problemer med å få tilgang til ressursregisteret.	Feil etter oppgradering, rettet av Frequentis.