

Saksframlegg

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	27.05.2021

SAK NR 24-2021 Virksomhetsrapport pr. mai

Forslag til vedtak:

1. Styret tar Virksomhetsrapporten til etterretning.

Gjøvik, 17. juni 2021

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

1. Innhold

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 pr. mai	6
4	Kunde- og tjenesteforvaltning.....	7
4.1	Kundeforvaltning	7
4.2	Tjenesteforvaltning	7
4.2.1	<i>Pilotløsning for Video i AMK- og for legevaktsentraler</i>	7
4.2.2	<i>HDO tjenesteplattform</i>	7
4.2.3	<i>Ivaretagelse av kontrollromsløsningen ICCS</i>	7
4.2.4	<i>Ivaretagelse av radioterminaler</i>	7
4.2.3	<i>Nødnett Connect</i>	7
4.2.4	<i>Nødnett i Sykehus</i>	8
4.2.5	<i>Neste generasjon nød og beredskapskommunikasjon</i>	8
4.2.8	<i>Nasjonal medialogg</i>	8
4.2.9	<i>Nød SMS</i>	8
4.2.10	<i>Kommunikasjonsløsning for akuttmedisinsk kjede (KAK prosjektet)</i>	9
4.2.11	<i>Behovskartlegging for løsning knyttet til kart og oppdragshåndtering for Legevaktssentraler</i>	9
5	Organisatoriske forhold	10
6	Vedlegg	11
6.1	Drift - Åpne saker pr. mai 2021	11
6.2	Drift – nye hendelser, fordelt på «eier» pr. mai 2021	11
6.3	Drift – Måloppnåelse for 1. linje pr. mai 2021 (telefoni)	12
6.4	Drift – Tilgjengelighet pr. tjeneste pr. mai 2021	12
6.5	Drift – Oppetid på maskinvare pr. mai 2021	13
6.6	Drift – SL1 (Alvorlighetsgrad 1) beskrivelse av saker pr. mai 2021	14
6.7	Økonomi – KPIer budsjett 2021 og øvrige kommentarer økonomi	14

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.

Signering av kontrakt for ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK) ble signert desember 2020. Prosjektet er nå i spesifikasjonsfasen med valgt leverandør Motorola.

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

Den økonomiske tilstanden vurderes å være under kontroll og foretaket styrer iht prognose mot et lavere forbruk enn budsjett for året.

De organisatoriske forhold vurderes fortsatt som stabile og positive, gitt en krevende situasjon med hjemmekontor over en lang periode og et omfattende arbeidsprogram.

2 Økonomi

2.1 Resultat

Den økonomiske tilstanden vurderes å være under kontroll og foretaket styrer innenfor et lavere forbruk enn budsjettet for året jf. prognose. Prognosen for de totale kostnadene ved årets slutt tilsier et lavere forbruk enn budsjett på ca. 13 mnok. Totale kostnader i perioden er kr. 3.422.481,- under budsjett.

Følgende kostnadsgrupper har lavere forbruk enn budsjettet:

- Personalkostnader – forsinket rekruttering og begrenset aktivitet innen velferdstiltak pga. Corona.
- Avskrivninger – investeringer kommer senere enn planlagt i budsjett.
- IKT utstyr og vedlikehold – lavere utskifting / innkjøp av utstyr enn budsjettet.
- Tjenestekjøp – lineær periodisering.
- Transmisjon og data.
- Møter, kurs og forum – restriksjoner ifm. Corona.
- Reisekostnader – restriksjoner ifm. Corona.

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

HDO Resultatrapport	Faktisk	Budsjett	Avvik	Hittil i år	HiÅ bud.	Avvik	Årsbudsjett
Driftsinntekt	13 123 472	13 504 276	-380 804	65 948 110	67 521 379	-1 573 269	162 051 309
Forvaltningsinntekt	7 991 739	7 991 739	-1	39 958 694	39 958 697	-3	95 900 873
Annen inntekt	2 123 268	2 175 936	-52 668	3 453 519	4 744 320	-1 290 801	13 840 508
Sum Omsetning	23 238 478	23 671 951	-433 472	109 360 323	112 224 396	-2 864 074	271 792 690
Sum Varekjøp	35 841	85 500	49 659	257 346	427 500	170 154	1 026 000
Lønninger	3 936 205	4 243 289	307 084	19 365 871	20 625 444	1 259 573	46 722 389
Overtid	81 686	155 341	73 655	1 129 438	776 706	-352 732	1 789 549
Faste tillegg	364 645	362 662	-1 984	1 438 906	1 431 424	-7 482	3 207 452
Feriepenger	542 905	585 749	42 844	2 720 772	2 817 433	96 662	6 379 924
Pensjonskostnad	741 124	703 566	-37 558	3 164 472	3 510 475	346 003	8 301 260
Arbeidsgiveravgift	705 898	859 702	153 804	3 736 267	4 128 093	391 825	9 355 392
Andre personalkostnader	185 809	288 954	103 145	268 335	1 444 770	1 176 435	3 467 448
Sum Personalkostnader	6 558 272	7 199 263	640 990	31 824 060	34 734 345	2 910 284	79 223 413
Avskrivninger	5 178 319	5 679 488	501 168	25 203 765	27 541 484	2 337 719	65 866 275
Husleie Renhold	1 281 976	1 354 641	72 665	6 426 997	6 773 203	346 206	16 255 686
IKT utstyr og vedlikehold	133 868	503 787	369 919	1 499 619	2 518 933	1 019 314	6 045 439
Tjenestekjøp	1 178 286	2 109 395	931 108	4 966 424	10 546 974	5 580 550	23 546 732
Frikjøp	62 465	32 169	-30 295	256 671	160 847	-95 824	359 100
Kontorutstyr	65 236	88 998	23 762	236 089	444 989	208 900	1 067 974
Telefon og mobil	102 616	260 563	157 947	1 171 637	1 302 815	131 178	3 126 756
Transmisjon og data	440 406	530 755	90 349	1 955 621	2 653 776	698 155	6 369 061
Møter, kurs og forum	16 384	284 344	267 960	354 064	1 421 718	1 067 654	3 412 123
Reisekostnader	92 200	367 351	275 151	464 568	1 836 755	1 372 187	4 408 212
Lisens, support og garanti	3 737 822	3 819 056	81 235	18 914 145	19 095 281	181 136	47 199 611
Andre kostnader	2 079 080	2 069 945	-9 136	3 101 325	4 214 359	1 113 034	12 568 607
Sum Driftskostnader	14 368 658	17 100 490	2 731 832	64 550 924	78 511 133	13 960 209	190 225 576
Sum Totale Kostnader	20 962 772	24 385 253	3 422 481	96 632 330	113 672 977	17 040 647	270 474 989
Sum Finans	-5 887		5 887	-123 667		123 667	1 317 701
Resultat	2 281 594	-713 302	2 994 896	12 851 660	-1 448 581	14 300 241	

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

2.2 Investeringer, likviditet og lån

Det ble mottatt fakturaer for 0,5 mnok tilhørende investeringsprogrammet for 2021 og fakturaer for 3,8 mnok tilknyttet investeringsprogrammet for 2020 i perioden. Det gjenstår 6,7 mnok på investeringsprogrammet for 2020. Disse anskaffelsene ble satt i bestilling i 2020.

Tilhørende KAK-prosjektet så er det mottatt fakturaer på 0,3 mnok av investeringsrammen på 65,5 mnok i 2021. Mottatte fakturaer hittil i år er i hovedsak knyttet til tjenestekjøp.

Likviditeten er solid (innenfor foretakets akseptansenivå for nedre kapitalgrense på 15 mnok), og beholdningen av likvide midler er 61,2 mnok. Likvidetsprognosen viser en beholdning av likvide midler på 51,3 mnok ved årsslutt, hvilket er ihht budsjett.

2.3 Kundefordringer

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

3 Drift

Mai måned viser ingen større forskjeller fra foregående måneds tall ift. nye feil/uønskede hendelser. To feil/uønskede hendelser med alvorlighetsgrad 1 ble meldt inn i mai, hvorav en var forårsaket av et planlagt arbeid hos Eidsiva som ikke var varslet. Dette medførte linjebrydd for AMK Innlandet. Sak nr. 2 var en feil/problem på 116 117 for legevaktsentraler i Vestfold og Telemark. Se kap. 6.6 for mer informasjon.

3.1 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 tjenesteavtaler jevnt over stabil. HDOs SLA-rapport viser måloppnåelse ift. 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.

SLA-rapport - totalt		Klar til mål %		mai.20		jun.20		jul.20		aug.20		sep.20		okt.20		nov.20		des.20		jan.21		feb.21		mar.21		apr.21		mai.21		Utvikling
SLA nivåer	Klar til mål %	%	Tot.brusd	%	Tot.brusd	%	Tot.brusd	%	Tot.brusd	%	Tot.brusd	%	Tot.brusd	%	Tot.brusd	%	Tot.brusd	%	Tot.brusd	%	Tot.brusd	%	Tot.brusd	%	Tot.brusd	%	Tot.brusd	%	Tot.brusd	
SL1 Responsid	80	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	na	0/0	100	1/0	na	0/0	100	2/0	→
SL2 Responsid	75	100	15/0	100	21/0	100	13/0	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	16/0	→
SL3 Responsid	99	99.26	407/3	95.97	273/11	97.32	373/10	99.08	326/3	99.72	355/1	99.87	355/4	99.21	392/3	99.39	324/2	99.66	296/1	99.05	316/3	99.44	357/2	99.62	246/1	99.63	268/1	100	→	
SL1 Løsningsid (Midlertidig løsning)	90	100	1/0	na	0/0	25	4/3	100	1/0	100	5/4	100	2/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	100	4/3	na	0/0	100	5/0	na	0/0	100	2/1	→
SL2 Løsningsid (Midlertidig løsning)	75	74.29	35/9	95.24	21/1	64.24	13/4	81.81	11/4	80	25/5	83.87	31/5	86.96	23/3	73.68	19/5	80	15/3	85.71	21/3	83.33	30/5	82.35	17/3	100	16/0	100	16/0	→
SL3 Løsningsid (Midlertidig løsning)	90	92.14	407/12	94.14	273/16	91.86	373/10	95.09	326/16	95.77	355/15	93.24	355/24	98.62	392/25	98.87	326/20	94.33	296/15	97.66	316/19	97.32	357/21	92.23	246/18	92.91	268/19	100	→	
SL1 Løsningsid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	80	na	0/0	na	0/0	33.33	3/2	100	1/0	100	4/2	100	2/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	100	4/0	na	0/0	100	1/1	na	0/0	100	2/0	→
SL2 Løsningsid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	75	73.33	30/8	95	20/1	50	12/6	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	94.21	19/3	57.14	14/8	75	16/4	100	→	
SL3 Løsningsid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	95	90.91	155/15	96.33	138/5	94.88	188/10	93.38	158/10	95.36	151/7	93.43	168/11	93.05	187/13	95.49	175/8	96.50	143/5	97.06	170/12	95.76	165/7	98.50	118/2	94.96	121/7	100	→	
SL1 Løsningsid Programvare (Lukket)	80	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	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	→
SL2 Løsningsid Programvare (Lukket)	75	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	100	1/0	100	1/0	54.55	11/5	100	3/0	na	0/0	→
SL3 Løsningsid Programvare (Lukket)	95	100	242/0	98.52	135/2	100	185/0	98.24	170/3	100	204/0	99.47	187/1	100	205/0	97.35	131/4	100	153/0	100	146/0	100	192/19	98.65	148/2	100	137/0	100	→	

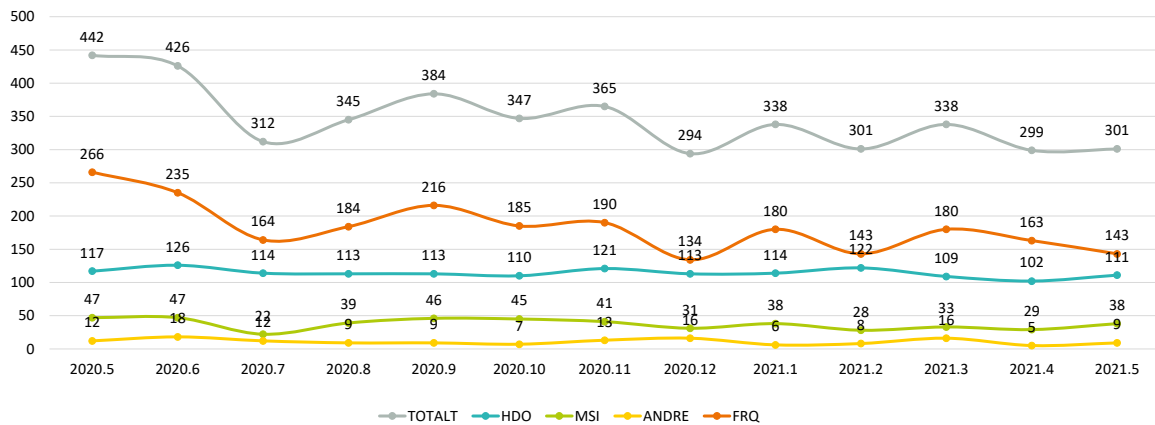
Tabell 2: SLA-rapport

Kategori	Antall	Type feil
SL1 Løsningsid (Midlertidig løsning)	1	IP/VPN-brudd CR058 pga feil hos Eidsiva.
SL2 Løsningsid Maskinvare/Tetra/RT (lukket)	4	<ul style="list-style-type: none"> IP/VPN-brudd hos Nedre Romerike LV AMK Oslo - Jobb utført av Motorola som påvirket posisjonering AMK Tromsø - Problemer med å ringe ut og motta samtaler på ICCS Akuttmottak og LVS i Finnmark - Røde talegrupper på alle plasser på DCS 1 <p>De tre siste medførte ikke reelle SLA-brudd for sluttbrukere da de var løst tidligere enn rapporten viser, dette fordi HDOs saksbehandlere ikke oppdaterte sakene umiddelbart. Noe som igjen skyldes høy arbeidsbelastning pga KAK og andre aktiviteter.</p>

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

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

Nye saker/uønskede hendelser og/eller feil har stabilisert sett ifht foregående måned.



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

HDO mottok ingen klager i mai.

4.2 Tjenesteforvaltning

4.2.1 Pilotløsning for Video i AMK- og for legevaktsentraler

Løsningen som er tatt frem av SNLA benyttes på over 30 kontrollrom og antall videosamtaler har hatt en stigende trend fra lanseringen som pilot. Flytting av løsningen til HDO plattform var planlagt til å starte før sommeren, men fremdrift på oppsett av løsningen fra SNLA sin underleverandør på HDOs plattform har tatt lengre tid enn planlagt. Lansering på ny plattform i sommermånedene innebærer for mye risiko slik at oppstart for første kontrollrom på HDO plattform vil derfor bli tidlig høst '21.

HDO planlegger med også å drifte Incendium sin løsning som er tatt frem i innovasjonspartnerskap med Vestre Viken HF. Vestre Viken er godt i gang med pilotering og har så langt gode erfaringer. HDO vil dermed i 2022 drifte og forvalte begge videoløsningene.

Begge videoløsningene benytter Google maps for å vise opprinnelsesmarkering. HDO har gjennomført en vurdering sammen med advokatfirmaet Haavind som fraråder bruk av denne komponenten for den akuttmedisinske kjede da det bryter med bruksvilkårene til Google. Det jobbes med eller det finnes allerede alternative kartløsninger som kan benyttes, men HDO ønsker ikke å muliggjøre Google maps for AMK sentraler gitt utredningen fra Haavind. Legevaktssentraler oppfatter HDO ikke som omfattet av denne begrensningen og det vil være mulig å slå på denne komponenten for disse kontrollrommene.

Både SNLA og prosjektet i Vestre Viken HF er orientert om anbefalingene fra Haavind og HDO sin holdning til bruk av Google maps basert på anbefalingen.

4.2.2 HDO tjenesteplattform

Avventer designdokumentasjon fra Motorola CRS før utestående i investeringsprogrammet kan fortsette.

4.2.3 Ivaretagelse av kontrollromsløsningen ICCS

Oppgraderinger av AMK-sentraler i tråd med Midlife Upgrade er gjennomført som planlagt.

4.2.4 Ivaretagelse av radioterminaler

Team mobile enheter har i løpet av mai aktivert det meste av utsendte radioterminaler i Helse Vest sitt område, det gjenstår fortsatt noen aktiveringer samt retur av gamle radioterminaler fra området. Området har også fått oppgradert løsningen for fjernprogrammering slik at denne støtter de nye radioterminalene. Alle bil- og bordsradioterminaler i området har fått programmeringsjobb for nye talegrupper og ny programvare og de fleste radioterminalene er omprogrammert. HDO følger opp utestående radioterminaler.

Klargjøring til høstens utskifting av radioterminaler i Helse Midt-Norge har startet.

4.2.3 Nødnett Connect

DSB har etablert pilotbrukere via 11x forum Oslo. Team mobile enheter i HDO har tatt over pilotbrukere av Nødnett Connect i helse. Piloten skal gi 11x backupsamband ved høstens planlagte Nødnett oppgradering som vil gi nedetid på Nødnett. Så langt har 4 brukere i AMK og Ambulanse fått tilgang til applikasjonen for test.

DSB arbeider med å etablere Nødnett Connect på nasjonal plattform for å integrere med Nødnett, dette skjer forhåpentligvis 1. januar 2021. DSB ønsker at HDO finner pilotbruker(e) i egen sektor. Fortrinnsvis med kunder som ikke benytter Nødnett fra før. HDO ser på muligheten for å engasjere en kommune med hjemmetjeneste.

4.2.4 Nødnett i Sykehus

Ålesund sykehus har fått godkjent budsjett for sitt Nødnett i Sykehus prosjekt og skal anskaffe system for Akuttvarsling over Nødnett. HDO har etablert en rammeavtale slik at det skal være enkelt for sykehuset å anskaffe og lage vedlikeholdsavtaler med leverandør.

Prosjektet har inngått samarbeid med Hemit på IT-siden slik at dette kan driftes og forvaltes av Hemit. HDO vil sørge for drift og forvaltning av Nødnettutstyret tilknyttet løsningen.

I Helse Møre og Romsdal planlegger det også for bruk av Nødnett ved det nye Sjukehuset Nordmøre og Romsdal – SNR. Det ble gjennomført et møte i mai mellom HDO og prosjektleder i Prosjekt Sjukehuset Nordmøre og Romsdal IKT.

Helse Vest RHF går videre med sitt Nødnett i sykehus prosjekt og HDO har i denne perioden klargjort og sendt radioterminaler til Voss Sykehus.

4.2.5 Neste generasjon nød og beredskapskommunikasjon

HDO avventer ferdigstilling av ekstern kvalitetssikring (KS1).

4.2.8 Nasjonal medialogg

Arbeidet med utredningen av en nasjonal medialogg, og da spesielt Motorolas tilbudte løsning er videreført i perioden, og status ble presentert for IKT-direktørmøtet den 31. mai.

IKT-direktørmøtet gjentok at intensjonen er å få etablert en nasjonal løsning, og bekreftet oppdraget med leveranse i slutten av juni.

HDO har i arbeidet med risiko- og sårbarhetsvurderingene fokusert på å avklare hvilke kontraktuelle tiltak som kan etableres med Motorola for å redusere risikoene med den usikkerheten som råder i hele Europa rundt den såkalte Schrems II-dommen fra 2020. Denne dommen gjør det i prinsippet ulovlig å overføre persondata til USA, eller gi amerikanske selskaper tilgang til persondata i/fra EU/EØS. Teknisk sett har HDO foreløpig konkludert med at alle fysiske og tekniske sikkerhetsmessige tiltak i løsningen er «state of the art» og er tilfredsstillende.

I forhold til AMK-IKT prosjektet gjenstår det å avklare hvordan lyd- og mediastrømmer skal håndteres, spesielt ved bruk av reserveløsninger. Disse spørsmålene håndteres i en egen aksjonsgruppe mellom KAK- og AMK-IKT prosjektene. Det er en målsetning å avklare disse spørsmålene innen medio juni 2021.

Målet er å presentere en risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS) for IKT-direktørmøtet i juni, fortrinnsvis også med en anbefaling om videre arbeid.

4.2.9 Nød SMS

Pilotløsningen i regi av DSB for nød-SMS inn til akuttkjeden er i prosjektets sluttrapport anbefalt terminert. HDO har gjennomført en behovskartlegging i samråd med Helsedirektoratet og DSB og i samarbeid med Hørselshemmedes Landsforbund og Norsk Døveforbund.

HDO deltar inn i arbeidet med å vurdere en ny løsning herunder tidslinjen for dette som ledes av DSB. Behovskartleggingen som HDO har gjennomført for å sikre kravstilling mot ny kommunikasjonsløsningen vil bli stilt til disposisjon for DSB og det videre arbeid.

4.2.10 Kommunikasjonsløsning for akuttmedisinsk kjede (KAK prosjektet)

Fremdrift	Kost	Kvalitet	Ressurser	Risiko
RØD	GRØNN	GRØNN	GUL	RØD

Prosjektet er enig med Motorola om at spesifiseringsfasen ikke kan gjennomføres i henhold til milepælsplanen og avsluttes den 04.06.2021. Replanlegging av prosjektet pågår og ny plan forventes levert innen utgangen av juni.

De viktigste driverne for en forlenget spesifiseringsfase er:

- Det tar lengre tid å definere akseptansekriteriene for de funksjonelle kravene enn forventet.
- Motorola har hatt kontraktuelle problemer med sin underleverandør av kontaktsenter - Net Nordic. Dette har ført til at alle møter knyttet til telefonifunksjonalitet (både funksjonelt og teknisk) har blitt utsatt.
- HDO er avhengig av at Motorola ferdigstiller nødvendige designdokumenter slik at maskinvare til HDO plattformen kan bestilles. Motorola er forsinket i dette arbeidet.
- Den eskalerte saken vedrørende funksjonalitet på API er ført tilbake i prosjektlinje, men den tapte tiden er vanskelig å hente inn igjen. Dette gjelder både arbeid med definering av akseptansekriterier for API, samt arbeid knyttet til hvordan Motorola sin løsning, samt Locus løsningen (AMK IKT) skal gjennomføres. Det er nedsatt en "task force" mellom AMK-IKT og KAK prosjektene som inkluderer begge leverandører. Utfallet av den eskalerte saken er at Motorola anerkjenner HDO sin forståelse av det omstridte kravet og kommer til å levere all funksjonalitet på API.

Det er enighet mellom prosjektene at det skal skrives en endringsanmodning om flytting av milepæl for når spesifiseringsfasen skal avsluttes. Denne endringsanmodningen skrives når ny plan foreligger.

Motorola mener at prosjektet, på tross av forsinkelser i spesifiseringsfase, skal leveres på tid.

4.2.11 Behovskartlegging for løsning knyttet til kart og oppdragsbehandling for Legevaktssentraler

HDO har gjennomført en behovskartlegging og er nå i sluttfasen av denne med analyse og strukturering av data. Arbeidet med å gjennomføre en alternativanalyse med anbefaling og plan (BP3 dokument) er påstartet og vil bli lagt frem til behandling i HDOs ledergruppe september 2021 og etterpå i HDOs styre mtp godkjenning av Business Case. En eventuell realisering vil ha oppstart i 2023 i henhold til økonomisk langtidsplan. En orientering om arbeidet vil bli presentert styret i styremøtet i september.

5 Organisatoriske forhold

De organisatoriske forhold vurderes fortsatt som stabile og positive, gitt en krevende situasjon med hjemmekontor over en lang periode og et omfattende arbeidsprogram som påvirker en del av medarbeiderne.

HDO har planlagt en tilnærming for åpning av kontoret som følger regjeringens modell (Trinnvis åpning). Planleggingen er gjennomført etter verdifulle innspill fra Sykehuspartner. HDOs mål for Coronahåndtering, «sikre driften, støtte kundene og bidra til å unngå smitte blant våre ansatte», er fortsatt førende.

En omfattende virksomhetsplan medfører 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. En ledelsens gjennomgang av virksomhetsplanen er planlagt, med formål å sikre prioriteringer av initiativ samt tilhørende bemanningsplanlegging. Utsatt personell med høy overtidsbruk er også fulgt opp individuelt, og det forventes et fokus på dette de neste månedene.

3,4% sykefravær hittil i år (3,9 denne måned), betydelig lavere enn målet på under 5% for året. 54 AML-brudd hittil i år (4 AML-brudd sist måned), noe høyere enn forventet hittil i år, men siste par måneder med en positiv utvikling.

Årets forhandling er fullført med NITO og EL&IT, avtalens innhold kan ikke deles på dette tidspunkt.

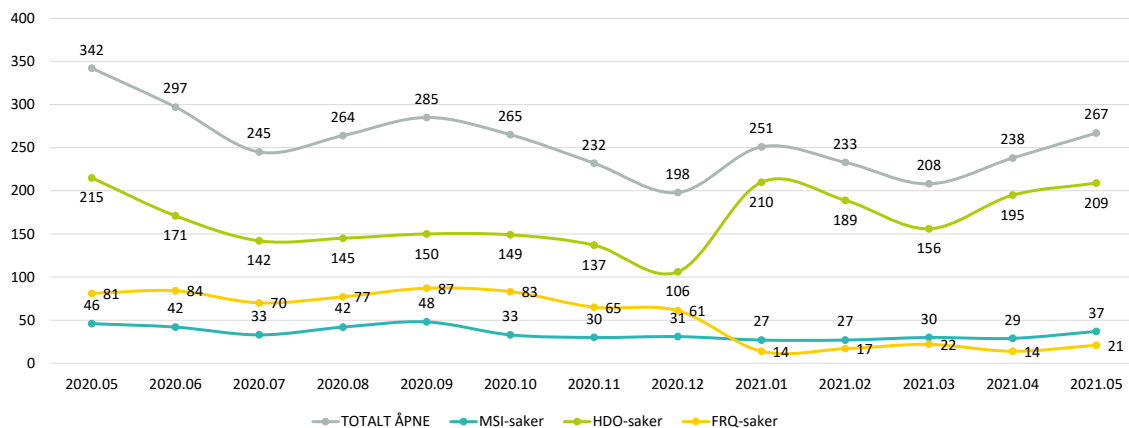
67 ansatte, 1 Trainee, 2 lærlinger og 1 engasjement. Prosess pågår for bruk av pensjonister. Lavere bemanning enn planlagt grunnet forsinket rekrutteringsprosess. Rekruttering pågår, fortsatt innenfor bemanningsplanen.

6 Vedlegg

6.1 Drift - Åpne saker pr. mai 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. Det er fortsatt et høyt aktivitetsnivå relatert til KAK og andre pågående prosjekter (Midlife Upgrade, sikkerhetsrelaterte oppgaver etc.) og derfor ser man også nå en økning i antall åpne saker.

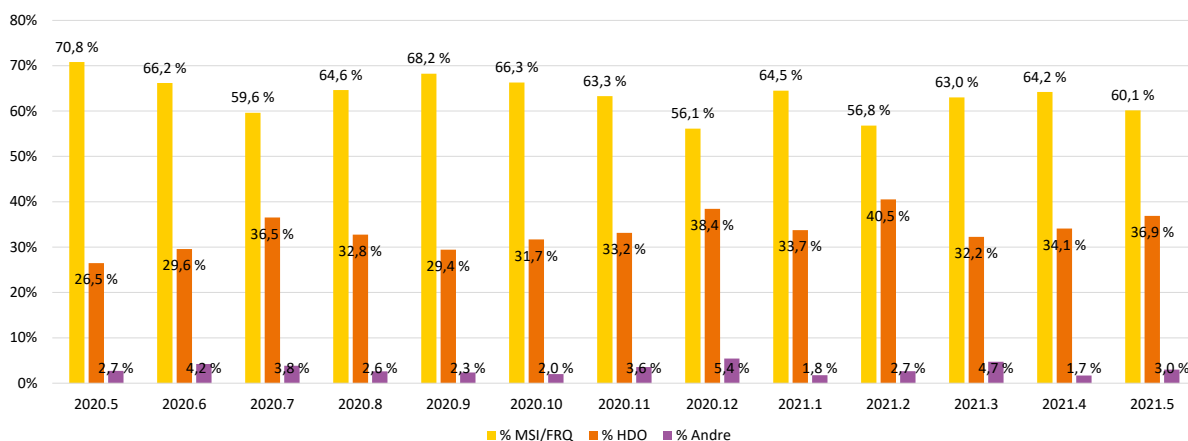
Åpne saker representerer normalt ikke mangel på funksjonalitet for brukerne da iverksetting av midlertidige tiltak/løsninger gjør at brukeren kan utføre sine oppgaver på en forsvarlig måte.



Figur 2: Åpne saker

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



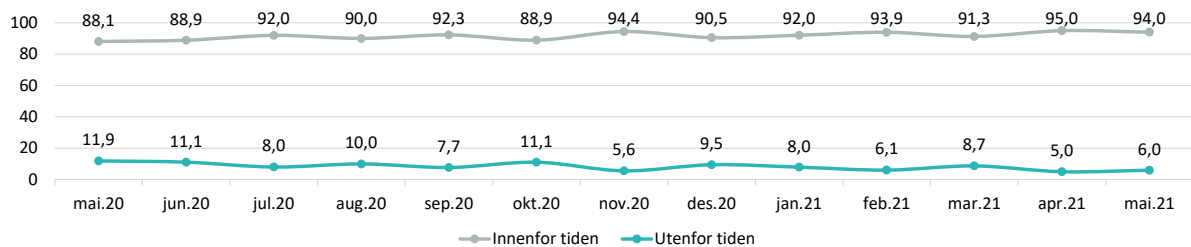
Figur 3: Nye hendelser, fordelt på eier

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

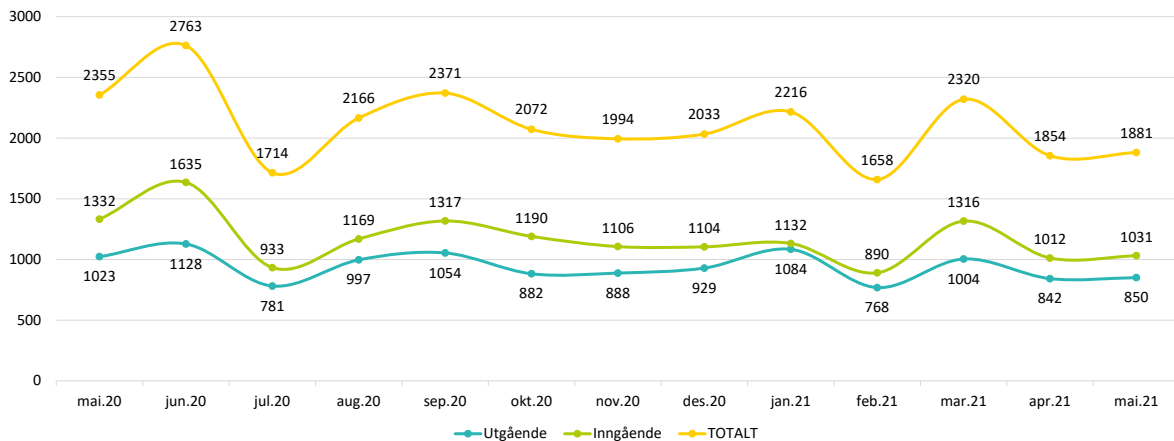
Gjennom HDOs tjenesteavtaler er det satt krav om at 80% av innkommende samtaler skal besvares innen 30 sekund.

HDOs 1.linje ligger stabilt ift. måloppnåelse (se figur 7; 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. mai 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. 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	feb. 21			mar. 21			apr. 21			mai. 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	2	33,2	99,97
LVS ALLE LVS	1	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	3,6	100,00	0	0,0	100,00
AM ALLE AM	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
hardware defekt												
99,95												
AMK ALLE AMK	1	1,5	100,00	1	22,1	99,98	2	12,4	99,99	0	0,0	100,00
LVS ALLE LVS	2	32,8	99,98	0	0,0	100,00	2	63,2	99,96	1	117,0	99,93
AM ALLE AM	1	40,7	99,92	0	0,0	100,00	1	0,8	100,00	0	0,0	100,00
Lyd headset												
99,95												
AMK ALLE AMK	3	77,5	99,92	3	-0,4	100,00	5	136,8	99,86	2	22,0	99,98
LVS ALLE LVS	24	503,2	99,68	13	5,6	100,00	4	175,1	99,89	13	1,7	100,00
AM ALLE AM	9	112,0	99,79	2	2,2	100,00	0	0,0	100,00	4	2,8	99,99
TELEFONI - 113												
99,95												
AMK ALLE AMK	0	0,0	100,00	2	0,1	100,00	3	0,3	100,00	1	2,5	100,00
LVS ALLE LVS	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA
AM ALLE AM	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA
TELEFONI - lyd												
99,95												
AMK ALLE AMK	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS ALLE LVS	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	0,0	100,00
AM ALLE AM	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
TELEFONI utilgjengelig												
99,95												
AMK ALLE AMK	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS ALLE LVS	1	0,9	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
AM ALLE AM	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
Ufrivillig avlogging												
99,95												
AMK ALLE AMK	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS ALLE LVS	17	250,6	99,84	7	99,0	99,94	12	221,6	99,86	10	101,4	99,94
AM ALLE AM	6	10,6	99,98	2	0,2	100,00	4	1,8	100,00	0	0,0	100,00
Operativsystem												
99,95												
AMK ALLE AMK	1	42,6	99,96	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS ALLE LVS	0	0,0	100,00	1	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	23,5	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

Tabell 4: Tjenestetilgjengelighet pr. tjeneste – nasjonalt

Kategori	Antall	Type feil	Kilde	Kommentar
Hardware defekt	1	En opr.plass fungerte ikke etter flytting på LVS i Sandefjord.	Ukjent	Byttet ut med ny.
Ufrivillig avlogging	10	Linjefeil, brudd på linjer, problemer med på/av-logging etc.	Flere	Ulike kilder som forårsaker feil/problemer.

Tabell 5: Uttrekk av saker relatert til tilgjengelighetsrapporten

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

Saks ID	Status	Feil	Kommentar	Tiltak
INM039737	Lukket	AMK Innlandet mistet linje-forbindelsen.	Jobb fra Eidsiva som ikke var varslet. Mistet både primær og sekundær forbindelse, sannsynlig på grunn av at begge linjer går i samme kabelføring.	Venter på rapport fra Global Connect/MSI. Det vil bli koblet opp en ny sekundær linje i forbindelse med kapasitetsoppgradering. Denne vil da settes opp i egen kabelføring.
INM039810	Lukket	Flere LVS problemer med 116 117.	Samtaler kommer ikke inn på kontrollrom.	Endret «forsinkelse» på talemelding for å komme innenfor oppgitt grense. Meldt til FRQ for videre feilsøk.

Tabell 6: 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 HSØ. Ingen ny status. Saken ble tatt opp i AD-møtet i oktober 2020. HDO har i 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 Helse Vest, Helse Nord og Helse Midt-Norge. Låneavtale med Helse Sør-Øst er ikke mottatt.
- HDO avventer Sykehusinnkjøps anskaffelse av Arkivtjenester som vil gjelde for alle RHFene. Mottatt tilbakemelding på at en rammeavtale vil være på plass innen utgangen av 2021.
- HDO styrker samarbeidet med Sykehusinnkjøp. Avtale til revidering, med formål å innbefatte at Sykehusinnkjøp også kan utføre kontraktsforvaltning.
- HDO ønsker å utvikle samarbeide med de øvrige felleseide HF. Det planlegges for at HDO kontakter hver av disse for å utforske muligheten for samarbeide innen administrative funksjoner. Dette kan også strekke seg ut til å gjelde ytterligere foretak som tilfaller Område 11.

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 (NOK)	
	Kunde
Forfaller om 0 - 7 dager	44 300
Forfaller om 8 - 14 dager	9 900
Forfaller om 15 - 45 dager	21 873 593
Sum	21 927 793

Tabell 7: Oversikt over kundefordringer