****

**Virksomhetsrapport**

Februar 2024

*Vedlegg 1 sak 12-2024 Virksomhetsrapport per februar*

**Innhold**

[**Virksomhetsrisiko** 3](#_Toc161312389)

[**Økonomi** 4](#_Toc161312390)

[Resultat 4](#_Toc161312391)

[Prognose 4](#_Toc161312392)

[Investeringer, likviditet og lån 5](#_Toc161312393)

[Investeringsbudsjett 2024 5](#_Toc161312394)

[Investeringsbudsjett 2022 og 2023 5](#_Toc161312395)

[Likviditet og lån 5](#_Toc161312396)

[Kundefordringer 6](#_Toc161312397)

[**Organisatoriske forhold** 7](#_Toc161312398)

[Oppsummering av perioden 7](#_Toc161312399)

[Initiativer og fokusområder 7](#_Toc161312400)

[Nøkkeltall 7](#_Toc161312401)

[**Kunder og brukere – forvaltning og kontakt** 9](#_Toc161312402)

[Kundeklager 9](#_Toc161312403)

[Svartid HDO Servicedesk 9](#_Toc161312404)

[**RAPPORTERING PER TJENESTE** 10](#_Toc161312405)

[**Kontrollromsløsningen ICCS** 11](#_Toc161312406)

[**Nødnett og radioterminaler** 13](#_Toc161312407)

[**Datavarehus, statistikk og medielogg** 13](#_Toc161312408)

[**Videoløsninger** 14](#_Toc161312409)

[**Telefoni** 15](#_Toc161312410)

[**RAPPORTERING HDO PLATTFORM** 16](#_Toc161312411)

[**Datasenter** 17](#_Toc161312412)

[**Økosystem, integrasjonsplattform og servermiljø** 17](#_Toc161312413)

[**PROSJEKTER OG NYE PRODUKTOMRÅDER** 18](#_Toc161312414)

[**Nytt nødnett (NN)** 19](#_Toc161312415)

[**Medielogg** 19](#_Toc161312416)

[**Ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK)** 19](#_Toc161312417)

[**VEDLEGG** 20](#_Toc161312418)

[Vedlegg 1 Tilgjengelighetsrapport for kontrollromsløsningen ICCS og telefoni per februar 21](#_Toc161312419)

[**Liste over figurer og tabeller** 22](#_Toc161312420)

Et bilde som inneholder diagram, skjermbilde, design

Automatisk generert beskrivelse

# Et bilde som inneholder sirkel, Fargerikt, Grafikk, CD-plate Automatisk generert beskrivelse**Virksomhetsrisiko**Advarsel kontur

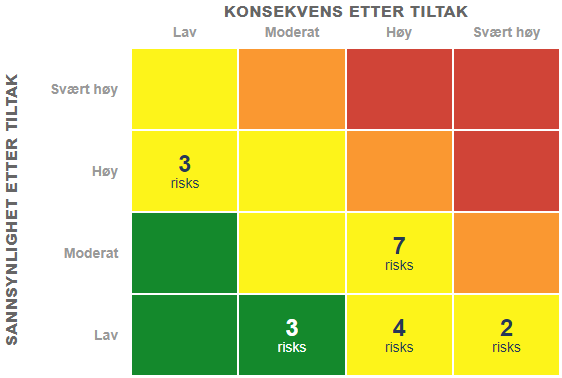
Et bilde som inneholder sirkel, Fargerikt, Grafikk, CD-plate

Automatisk generert beskrivelseEt bilde som inneholder tekst, skjermbilde, nummer, Font

Automatisk generert beskrivelseEt bilde som inneholder tekst, skjermbilde, Font

Automatisk generert beskrivelseEt bilde som inneholder tekst, skjermbilde, Font, nummer

Automatisk generert beskrivelseForetaket har ingen åpne risikoer på nivå 8 eller høyere per februar.



Figur 1: HDOs åpne virksomhetsrisikoer fordelt etter skår på sannsynlighet og konsekvens

Figur 2: Antall risikoer som berører ulike konsekvensområder (én risiko kan berøre flere)

Figur 3: Risikoer fordelt etter risikokategori

# **Økonomi**

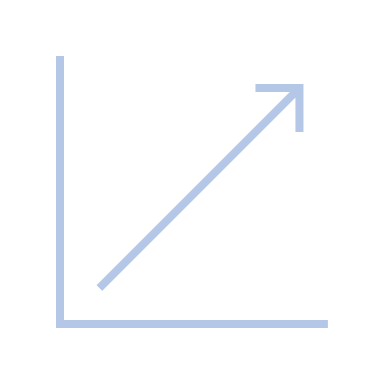
## Resultat

Totale kostnader for februar er 3,5 MNOK under budsjett. Akkumulert er totale kostnader 6,8 MNOK under budsjett. Vesentlig avvik så tidlig på året forklares foreløpig med at inntektene faktureres likt hver måned i henhold til budsjett.

Følgende kostnadsgrupper har de største avvikene mot budsjett (akkumulert):

* Personalkostnader – kostnader under budsjett som følge av utsatte rekrutteringer
* Tjenestekjøp og frikjøp – kostnader under budsjett grunnet lav aktivitet på starten av året og at budsjettet i stort ikke er periodisert godt nok.
* Transmisjon og data – forsinket oppstart av arbeidet med å flytte kjøp av datalinjer fra nødnettskontrakten til Norsk Helsenett.
* Lisenser – Avvik forklares med deflatoreffekt på eksisterende lisenser, foreløpig estimater tilsier at avvik vil utlignes gjennom året.

## Prognose

HDO har ikke utarbeidet prognose for perioden. Årets første prognose utarbeides per april, og vil bli rapportert i virksomhetsrapport for april og i første tertialrapport.

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

## Investeringer, likviditet og lån

HDO ble i styresak 03-2024 bedt om å komme med en detaljert forklaring rundt håndtering av investeringsbudsjetter i HDO.

Per i dag følger HDO et prinsipp hvor investeringer tilhører det budsjettåret hvor bestilling og forpliktelse settes mot leverandør. Dette prinsippet har vært fulgt siden 2018.

Bakgrunn for prinsippet er relatert til investeringer knyttet til dagens kontrollromsløsning. Disse bestillingene har hatt lang ledetid og faktureres i delleveranser. Eksempelvis gjelder dette leveransen av MPOS som ble bestilt i slutten av 2022, men grunnet flere forsinkelser først ferdigstilles i 2024. I tillegg forekommer også andre tilfeller hvor bestillinger settes sent i året, mens leveransen av varene først skjer neste kalenderår. Eksempelvis gjelder dette transmisjonsbestillinger til KAK-prosjektet satt på slutten av 2023.

Internt gjøres det løpende vurderinger på når varene forventes mottatt. Avskrivningsforventninger og finansieringsbehov justeres i tråd med dette gjennom ØLP- og budsjettprosessene, samt prognosearbeidet.

Alternativet kunne vært å budsjettere i henhold til når leveranser mottas. Ved de tilfeller foretaket ikke er kjent med når leveranser nøyaktig mottas, og det i tillegg er delleveranser over lengre perioder, vil en slik tilnærming medføre mye administrasjon og høy sannsynlighet for reviderte investeringsbudsjetter med tilhørende reviderte lånebehov gjennom året.

For KAK-prosjektet isolert på implementeringsprosjektet, følger HDO denne tilnærming, da det ble vurdert som hensiktsmessig for denne anskaffelsen.

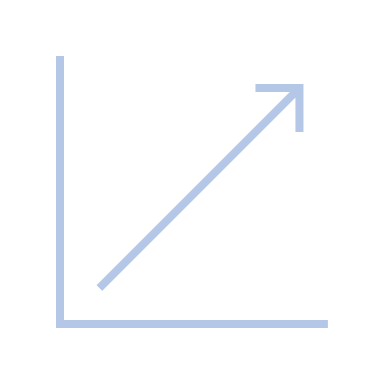
HDO mener dagens prinsipp bør vedvare til minimum utgangen av 2025. Dette vil da være i tråd med forventet overgang fra ICCS til KAK for legevakt og akuttmottak.

### Investeringsbudsjett 2024

Totalt er investeringsbudsjett tilhørende 2024 på 123,2 MNOK, dette inkluderer 4,9 MNOK til satsninger. Hittil i år er det mottatt fakturaer for 14,3 MNOK. Det gjenstår 108,8 MNOK av årets budsjett.

### Investeringsbudsjett 2022 og 2023

Tilhørende investeringsbudsjettet for 2022 gjenstår fakturaer på 4,2 MNOK. Utbetalingene som først inntreffer i 2024 skyldes forsinkelse tilknyttet MPOS-utrulling på AMK, samt forsinket fakturering fra DSB.

Tilhørende investeringsbudsjettet for 2023 er det hittil i år mottatt fakturaer for 19,6 MNOK. HDO estimerer at det gjenstår fakturaer tilsvarende 36,8 MNOK. Utbetalingene som først inntreffer i 2024 er i hovedsak knyttet til KAK og Medielogg (se årlig melding 2023).

HDO understreker at beløpene er estimater, da de er gjenstand for valutarisiko.

### Likviditet og lån

Likviditeten er solid, og beholdningen av likvide midler per februar er 31,9 MNOK. Prognose per årsslutt er 65,6 MNOK, som er i trå med budsjett 2024.

I budsjett 2024 fikk foretaket innvilget inntil 155 MNOK i lån fra eierne. Foretaket får utbetalt lån på 85 MNOK i mars 2024. Andre utbetaling er skissert i august 2024. Det gjøres en ny behovsvurdering vedrørende utbetaling av resterende lån før sommeren 2024.

## Kundefordringer

Ingen utfordringer knyttet til kundefordringer.



Tabell : Kundereskontro per februar

# **Organisatoriske forhold**

## Oppsummering av perioden

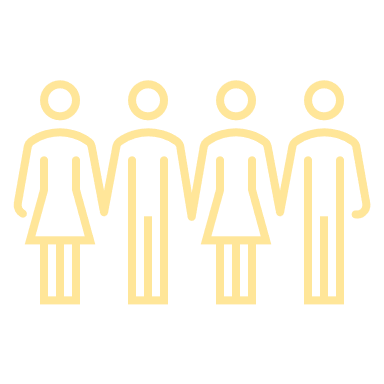
HDO opprettholder fokuset på aktiv tilpasning til den nye organisasjonsstrukturen og de tilhørende forventningene om å implementere nye arbeidsmetoder.

## Initiativer og fokusområder

Rekruttering

I perioden er det ansatt tre nye medarbeidere i HDO. Én informasjonssikkerhetsrådgiver og to fullstack-utviklere. Videre pågår det en rekrutteringsprosess for å ansette fire DevOps-utviklere og en teknisk spesialist.

Innføring av nye stillinger og roller

I løpet av perioden er det gjennomført kurs for produkteiere og prosessfasilitatorer med formål å øke forståelsen for de nye rollene.

Etter kurset ble det gjennomført en spørreundersøkelse blant deltakerne og resultatene viste at kursene bidro til økt forståelse.

Utarbeidelse av ny jobbarkitektur

Arbeidet med å utvikle en jobbarkitektur tilpasset den nye organisasjonsstrukturen er igangsatt. Arkitekturen skal sikre et klart og strukturert rammeverk for foretakets stillinger og roller. Initiativet forventes å resultere i effektivisering av prosesser og en forbedret ansattopplevelse.

Fleksitidsordning

Det arbeides med forberedelsene til innføring av fleksitidsordning i foretaket, for å støtte ansattes fleksibilitet og trivsel. Ordningen vil tre i kraft den 1. mars.

Nye samhandlingsarenaer

Det pågår arbeid med å etablere nye samhandlingsarenaer i foretaket for å sikre enhetlig fremdrift, koordinering og måloppnåelse på tvers av HDOs team.

## Nøkkeltall

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sykefravær** | | **Medisinsk kontur** |
| **Januar** | **2,20 %** |
| **Februar** | **2,70 %** |
| Totalt sykefravær hittil i år | 2,40 % |
| **Indikator** | **< 5 %** |
| **AML-brudd** | | **Arbeid fra hjemme-skrive bord kontur** |
| **Januar** | **23 stk.** |
| **Februar** | **16 stk.** |
| Totalt antall AML-brudd hittil i år | 39 stk. |
| **Indikator** | **< 8 stk. pr. mnd.** |

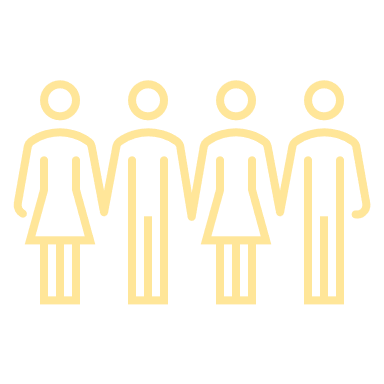
Beskrivelse av AML-brudd per januar og februar:

Tabell : Totaloversikt AML-brudd for perioden januar - februar

Det ble registrert 39 AML-brudd i perioden januar – februar 2024, som er høyere enn indikatoren på 16 (8 per måned).

* 28 av bruddene er knyttet til KAK-prosjektet og gjelder i hovedsak noen spesifikke arbeidsområder i HDO som har hatt høy arbeidsbelastning i forbindelse med dette
* 1 brudd er forårsaket av stor arbeidsmengde grunnet årsavslutning

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bruddtype** | **Januar** | **Februar** | **Prosent av alle brudd** |
| Brudd på hviletid i løpet av 24 timer (11t eller 8t v/disp) | 8 | 11 | 49 % |
| Brudd på hviletid i løpet av 7 dager (35t eller 28t v/disp) | 6 | 3 | 23 % |
| Brudd på totalt antall arbeidstimer pr. dag (13t eller 16t v/disp) | 1 | 0 | 3 % |
| Brudd på totalt antall arbeidstimer pr. 7 dager (10t eller 20t v/disp) | 3 | 0 | 8 % |
| Brudd på totalt antall arbeidstimer pr. 4 uker (25t eller 50t v/disp) | 1 | 2 | 8 % |
| Brudd søndager på rad (skal ha fri hver 2. søndag) | 2 | 0 | 5 % |
| Gjennomsnittlig arbeidstid pr. uke | 2 | 0 | 5 % |
| **Totalt pr. måned** | **23** | **16** | 100 % |
| **Samlet antall brudd for januar og februar** | **39** | |  |

* Resterende 10 brudd er annet overtidsarbeid, blant annet knyttet til kunde- og brukerkonferansen, utrykninger, forberedelse til prosessfasilitatorkurs, patching og andre enkelthendelser

**Fokusområder og tiltak for å redusere antall AML-brudd:**

* Personalledere og Produkteiere/Prosessfasilitatorer må jobbe sammen for å se på en bedre fordeling av arbeidsoppgaver
* HDO må fokusere på bedre samhandling mellom KAK og produkteiere med tanke på oppgavers omfang og tidsfrist. Oppgaver kan ofte bli mer omfattende enn det som er avtalt/forstått
* Godt samarbeid mellom Personalleder og Produkteier/Prosessfasilitator for å avklare/godkjenne overtidsjobbing
* Vurdere om løsninger/systemer er ustabile, har manglende redundans, og hvor det er mulig å gjøre tiltak for å øke stabilitet
* Bevisstgjøre ansatte om hva som gir AML-brudd, eksempelvis viktigheten av å overholde 11 timer hviletid før neste vakt om man ikke har dispensasjon
* Økt samhandling og planlegging av de oppgaver som teamet skal gjennomføre - "Ikke være en gruppe, men et team"
* Det er flere rekrutteringer på gang, som vil føre til at teamene får flere ressurser å spille på i fordelingen av oppgaver
* **Fleksitid ble innført 1. mars. Effekten av denne vil først bli synlig ved neste rapportering**

# Et bilde som inneholder tekst, line, Font, kvittering Automatisk generert beskrivelse**Kunder og brukere – forvaltning og kontakt**

## Avmerking konturKundeomtale konturKundeklager

HDO mottok ingen kundeklager i februar

Figur 4: Måloppnåelse for 1. linje (telefoni), prosentandel av totalt antall samtaler som besvares innen 30 sekunder

## Svartid HDO Servicedesk

Et bilde som inneholder tekst, diagram, Plottdiagram, line

Automatisk generert beskrivelseGjennom HDOs tjenesteavtaler er det satt krav om at 80 % av innkommende samtaler skal besvares innen 30 sekunder.

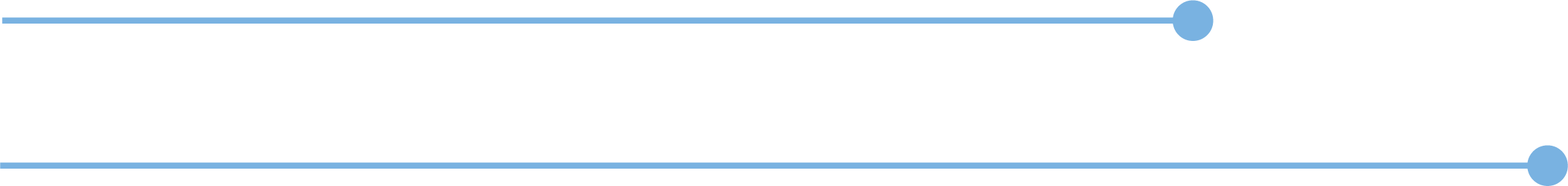
Figur 4 viser at HDOs 1. linje ligger stabilt høyt ift. målsetningen.

Innkommende samtaler og svartider overvåkes kontinuerlig for å sikre best mulig bemanning.

Gjennomsnittlig svartid i februar var **13,4** sekunder.

Se figur 5 for oversikt over totalt antall samtaler på Servicedesk (HDOs 1.linje).

Figur 5: Løpende samtaleoversikt inn til HDOs førstelinje for de siste 12 måneder, med totalt antall anrop, antall inn- og utgående



# **RAPPORTERING PER TJENESTE**

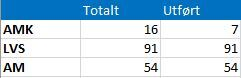
# **Kontrollromsløsningen ICCS**

Oppsummering av perioden

I starten av 2024 fortsetter tjenesteleveransene knyttet til kontrollrom å være stabile og med en løsningsgrad på feil og henvendelser som ligger godt innenfor avtalt nivå. HDO vil fortsette å følge driftsleveransene for kontrollrom tett og iverksette tiltak dersom det skulle bli nødvendig.

Tidligere rapporterte utfordringer med lyd som følge av MPOS-utrulling[[1]](#footnote-2) er løst gjennom justering av firmware i utstyr tilkoblet hodetelefonene. Det er gjennomført pilot og utrulling av ny firmware vil fullføres i uke 10.

Videre utrulling av MPOS til gjenstående AMK-sentraler er i perioden planlagt og vil foregå fra uke 11 til uke 17.

HDO har i perioden gjennomført Brukerforum for Kontrollrom, med hensikt å dele informasjon og samle innspill knyttet til nevnte lydutfordringer, bruk av ICCS på akuttmottak, samt konfigurasjon og muligheter i den nye LifeX-løsningen.

Figur 6: Antall akuttmottak og legevakt- og AMK-sentraler som er oppgradert til MPOS per februar, samt gjenstående

HDO mottok gode råd fra de fremmøtte representantene, men ser samtidig behov for å evaluere gjennomføringen av Brukerforum for å sikre bredere deltakelse fra brukermiljøene i fremtiden.

Figur 7: Antall utførte MPOS-utrullinger fordelt på hhv. AMK-sentraler, legevaktsentraler og akuttmottak

*Et bilde som inneholder skjermbilde, line, Grafikk, kunst

Automatisk generert beskrivelse*

Driftsstatus og nøkkeltall

Et bilde som inneholder skjermbilde, logo, sirkel, Font

Automatisk generert beskrivelse

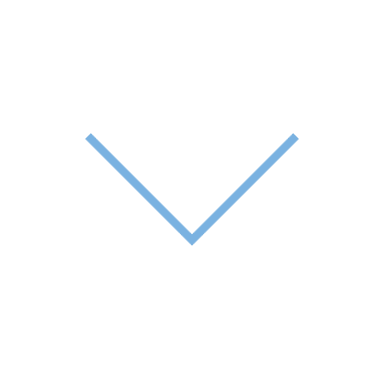


Et bilde som inneholder skjermbilde, line, Grafikk, kunst

Automatisk generert beskrivelseTabell 4: SLA-rapport per februar 2024

Tabell 2 viser SLA-måloppnåelse fra august 2023 til og med februar 2024.

**Se vedlegg 1 for oversikt over tjenestetilgjengelighet per februar**



# Et bilde som inneholder Mobiltelefon, telefon, Elektronisk anordning, duppeditt Automatisk generert beskrivelse**Nødnett og radioterminaler**

Oppsummering av perioden

HDO har i perioden videreført arbeidet med nye innkjøpsavtaler for radioterminaler. Målet er å få på plass nye avtaler innen 1. mai.

Utrulling av nye radioterminaler i Finnmark har fortsatt gjennom februar, og planlegging og klargjøring for utrulling til Nordlandssykehuset er påstartet.

Et bilde som inneholder klær, person, innendørs, vegg

Automatisk generert beskrivelse

# Et bilde som inneholder Grafikk, symbol, clip art, sirkel Automatisk generert beskrivelse**Datavarehus, statistikk og medielogg**

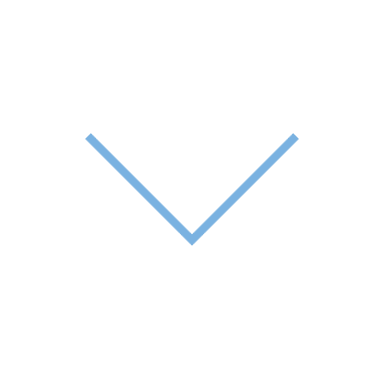
Oppsummering av perioden

**Lydlogg:** Etter avvikene rapportert i desember 2023 har HDO gjort en gjennomgang for å forbedre tjenesten. Herunder kvalitetssikring av prosedyrer ved oppgradering av tilstøtende systemer og gjennomgang av alle tilkoblinger på dagens lydlogg. Dette sikrer at HDO har kontroll på at alle kunder har logging av lyd på sine operatørplasser, og at lyd og metadata er korrekt. Gjennomgangen viste ingen større avvik utover det som ble rapportert per desember 2023.

**CRR2.0 – statistikkløsning:** Foretaket jobber stadig med å utvikle nye moduler i statistikkløsningen CRR på forespørsel fra kunder for å muliggjøre mer spesifiserte uttrekk basert på kundenes behov. Arbeid med API-integrasjon for overføring av data til samarbeidspartnere nærmer seg ferdigstilt, og det er ønske om å implementere dette i løpet av andre kvartal.

Grunnet planlagt fremtidig avvikling av dagens statistikkløsning sammen med ICCS, reduseres utvikling av ny funksjonalitet, samtidig som HDO ivaretar drift på en god måte og opprettholder en relativt kort løsningstid på innkomne saker.

**Se medielogg-prosjektet for mer informasjon**



Driftsstatus og nøkkeltall

**Lydlogg:** Ingen avvik eller nedetid

**CRR2.0 – statistikkløsning:** Ingen avvik eller nedetid

# **Videoløsninger**

Oppsummering av perioden

Anskaffelse av rammeavtale for mobile videoenheter og software for videoassistert beslutningsstøtte

Utkast til kravspesifikasjon er i perioden sendt på høring internt i HDO, samt til leverandører som har meldt interesse for anskaffelsen. Foretaket har gjennomført en enkel markedsundersøkelse for å kartlegge hvordan kundene ser for seg å ta i bruk video fra ambulanse. Anskaffelsen forventes kunngjort i månedsskiftet mars/april.

Merkantil oppfølging av leverandører av videoløsningene

Tabell : Statistikk for bruk av videoløsninger driftet av HDO

Et bilde som inneholder Tegnefilm, illustrasjon, Menneskeansikt, Animasjon

Automatisk generert beskrivelseForetaket har i etterkant av merkantile statusmøter samarbeidet tett med leverandørene av videoløsningene «Hjelp 113 Video» og «SMS til Video» for å sikre at avtalene reflekterer omforent praksis og for å lette arbeidet med oppfølging av avtalene for begge parter.

Initiativer og fokusområder

* Et bilde som inneholder skjermbilde, Grafikk, Elektrisk blå, Font

  Automatisk generert beskrivelseFerdigstille konkurransegrunnlag i anskaffelse av rammeavtale for mobile videoenheter og software for videoassistert beslutningsstøtte.
* Som del av arbeidet med å vurdere en mulig modell for nasjonal plattform for prehospital video, er det startet sonderinger med Norsk Helsenett SF for å se på synergier ved å realisere en nasjonal videoplattform på plattformen etablert av dem.
* HDO har deltatt i pilotprosjektet «videoassistert beslutningsstøtte i ambulansetjenesten» i Helse Midt-Norge. Prosjektrapporten vil brukes for å avdekke behov for en permanent løsning.
* HDO er i dialog med Orkland kommune om å teste hvilke effekter bruk av video fra hjemmesykepleie til legevaktssentral kan skape.
* HDO vil sammen med det operative miljøet kartlegge hvordan video fra drone for å gi en situasjonsforståelse i fasen før første mannskap er på plass kan bidra til bedre beslutningsstøtte.

Driftsstatus og nøkkeltall

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Hjelp 113 Video | SMS til Video | Prosentandel av totalt antall AMK, LVS og operatørplasser som benytter en videoløsning |
| Antall AMK-sentraler | 10 | 6 | 100 % |
| Antall legevaktsentraler | 87 | 3 | 94 % |
| Antall operatørplasser | 309 | 80 | 82 % |

# **Telefoni**

Oppsummering av perioden

Arbeidet med opprydding av leide tverrlinjer mot sykehusenes interne telefoniløsninger har fortsatt inn i 2024, med fokus på akuttmottakene i Helse Sør-Øst. Samtlige er nå lagt over.

Foretaket har i samarbeid med Telenor oppdatert nødprosedyre for AMK-sentraler.

Det er siden forrige rapporteringsperiode driftsatt syv legevaktsentraler og ett akuttmottak på reserveløsning for telefoni med tilhørende konfigurering og opplæring. E-læringsmodul for reserveløsningen er utviklet og vil bli publisert i mars.

Initiativer

* Kontinuerlig vedlikehold av telefoniplattform
* Videreføre arbeidet med omlegging og opprydding av tverrlinjer og gamle nummerserier etter utfasing av ISDN med fokus på AMK-sentraler i Helse Sør-Øst samt akuttmottak og AMK-sentraler i Helse Vest, Midt-Norge og Nord.
* Fortsette arbeidet med vurdering og utredning av ny tastevalgsløsning (IVR) slik at HDO kan tilby dette som et produkt.
* Løpende vurdere nye tjenester/forbedringer på eksisterende for å sikre HDOs kunder effektive og sikre leveranser.
* HDO jobber for å få på plass en fast møtearena med de regionale IKT-enhetene knyttet til teamets ansvarsområde som et ledd i å kunne realisere stordriftsfordeler og synergier på tvers.
* Utarbeidelse av produktvisjon- og strategi for teamets produkter.

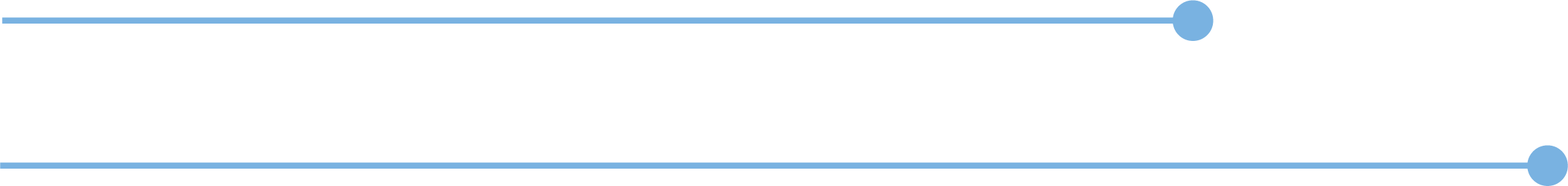
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Signert per 30.11.23** | **Nye signeringer per 31.12.23** | **Nye signeringer per 29.02.24** | **Totalt signert per 29.02.24** | **Interessenter i vurderingsfasen** |
| **Antall AMK-sentraler** | 1 | 2 | 0 | 3 | 4 |
| **Antall akuttmottak** |  | 1 | 0 | 1 | 1 |
| **Antall legevaktsentraler** | 12 | 3 | 4 | 19 | 16 |
| **Totalt antall kontrollrom** | **13** | **6** | **4** | **23** | **23** |
| **Totalt antall operatør-plasser (reserveenheter)** | 41 | 17 | 20 | 78 |  |

Driftsstatus og nøkkeltall

Tabell : Statistikk for bruk av reservetelefoniløsning driftet av HDO

**Et bilde som inneholder tekst, Mobiltelefon, skjermbilde, duppeditt

Automatisk generert beskrivelse**



# **RAPPORTERING HDO PLATTFORM**

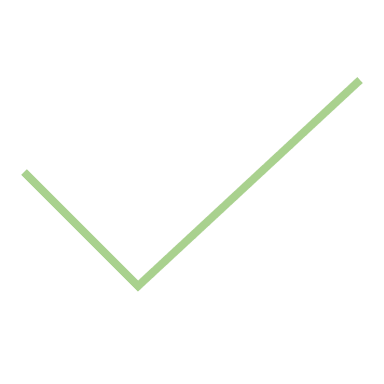
# **Datasenter**

Oppsummering av perioden

HDOs datasenterressurser har i perioden bistått Medielogg-prosjektet med teknisk kompetanse og rådgivning i forbindelse med nettverksdesign, arkitektur og sikkerhet.

Det er videre startet utskifting av maskinvare for seks AMK-sentraler hvor produsent-garanti er utgått. Utskifting for AMK Oslo og AMK Innlandet ble utført i februar uten nedetid.

Det arbeides med å etablere ytterligere samarbeid med Norsk Helsenett SF i forbindelse med behov for aksesslinjer tilknyttet utfasing av ICCS. I samme prosjekt bistår HDO Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) med kompetanse i forbindelse med oppsigelse av aksesslinjer tilknyttet ICCS løsningen som ikke lenger er nødvendig.

Driftsstatus og nøkkeltall

HDO Tjenesteplattform har i perioden hatt en oppetid på **100 %**

**Et bilde som inneholder Menneskeansikt, mann, kabel, person

Automatisk generert beskrivelse**

# **Økosystem, integrasjonsplattform og servermiljø**

Pågående initiativer

Automatisering

Utover at foretakets plattformressurser bistår med større leveranser til KAK-prosjektet, er det i perioden opprettholdt fokus på effektivisering av operasjoner og arbeidsoppgaver, og automatiseringskonseptet er blitt utvidet:

* for rask tildeling av midlertidig forhøyelse av HDO-brukers rettigheter på egen laptop (LAPS), inkludert sporing og historikk i saksverktøy.
* for raskere tilrettelegging når HDO-ansatte er på jobbreise i utlandet.

Det er laget en webløsning for intern bruk slik at bestillere i HDO kan følge prosessering av automatiserte leveranser i sanntid der det er relevant.

Forberedelse til skifte av sakshåndteringsverktøy

Det er igangsatt migrering av prosess for endringshåndtering i forbindelse med at sakshåndtering skal flyttes til et nytt verktøy. Skifte av verktøy vil gi HDO vesentlig bedre mulighet for egen drift og konfigurasjon uten bruk av ekstern support, samt bedre integrasjon mot øvrige fellessystemer i HDO. Dette forventes å bidra til en mer effektiv og detaljert saksbehandling. Mål om avvikling av gammelt system og overgang til nytt er satt til medio juni 2024.

Autentiserings- og autoriseringskonsept

Som rapportert i forrige periode, skal HDO ta i bruk tilgangsstyringsverktøyet Microsoft ADFS[[2]](#footnote-3). Verktøyet vil medføre en enklere og mer strømlinjeformet pålogging for HDOs brukere mot flere av foretakets tjenester. Dette innebærer muligheten for pålogging ved hjelp av HelseID, og vil være sentralt for AMK-operatørenes pålogging i LifeX (KAK) gjennom Locus Emergency-løsningen (AMK IKT).

Et bilde som inneholder tekst, sirkel, diagram, skjermbilde

Automatisk generert beskrivelse HDO har i perioden leid inn teknisk spesialist for design, oppsett, konfigurering og kompetanseoverføring, og gjennomfører regelmessige møter med arkitektur-ansvarlige i både Norsk Helsenett og AMK IKT for å sikre felles innretning.

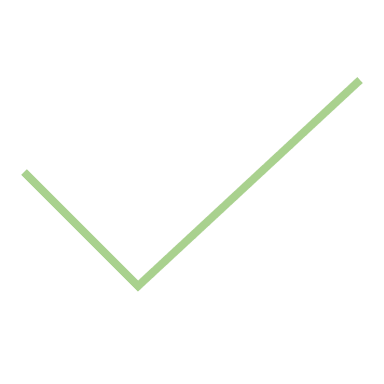
Driftsstatus og nøkkeltall

Figur 8 viser åpne og ferdigstilte (løste) sårbarheter per februar.

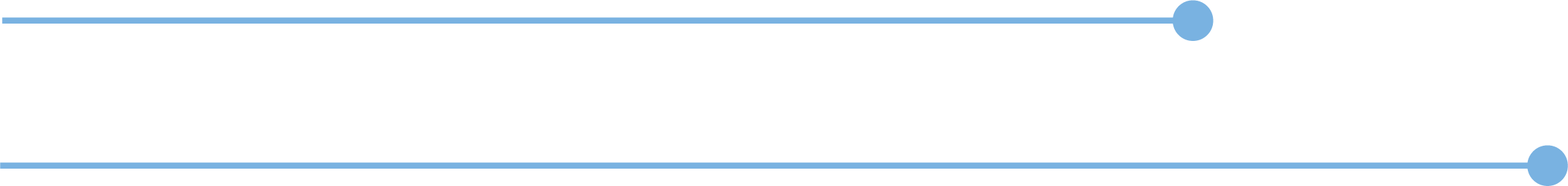
Figur 8: Sårbarheter per februar, åpne og ferdigstilte

Åpen sårbarhet gjelder applikasjonene Confluence og Jira Software, verktøy for hhv. dokumentasjon og oppgavestyring.

HDOs vurdering er at åpen sårbarhet mitigeres av øvrige sikkerhetsmekanismer og vil bli endelig løst som del av månedlig vedlikeholdsvindu. Dette da endelig løsning krever nedetid. Applikasjonene er ikke eksponert ut av HDO.



Oppetid for server og arbeidsflate var i perioden **100 %**



# **PROSJEKTER OG NYE PRODUKTOMRÅDER**

# Et bilde som inneholder sirkel, Grafikk, symbol Automatisk generert beskrivelse**Nytt nødnett (NN)**

Status

HDO sine ressurser har fortsatt å bidra inn i forprosjektet, og HDO har sammen med Helsedirektoratet blant annet gjennomført flere heldags arbeidsmøter for å koordinere videre arbeid.

Ytterligere en ressurs er frikjøpt og bidrar 100 % i team *brukertransisjon* på vegne av HDO.

Det er startet flere initiativer i regi av Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) som har krevd flere ressurser fra helse:

* Svalbardutredningen – Helse Nord HF har utpekt flere ressurser til å bidra i dette arbeidet, dvs. representanter fra UNN, AMK Tromsø og Longyearbyen sykehus
* AGA-utredningen - her har Luftambulansetjenesten HF utpekt én ressurs for å bidra i 20 % omfang
* Finansieringsstrategi - arbeidet med å se på finansieringsmodell og abonnementsmodeller er igangsatt
* MDM (Mobile Device Management) - HDO og NHN bidrar med ressurser og kompetanse i DSBs arbeid for å avklare konsept for MDM

HDO er sammen med Politiet og DSB blitt invitert fra Forsvarsmateriell til å være med å teste den nye teknologien som forventes brukt i nytt nødnett.

Eierne har gitt HDO i oppdrag å lage et målbilde for helse inn i arbeidet med nytt nødnett. Dette skal visualisere og beskrive hvem som skal bruke det nye nødnettet og hva som eventuelt må holdes utenfor.

HDO har i den anledning inngått avtale med konsulentfirmaet Experis AS med underleverandør These Ways AS for utarbeidelse av målbildet.

# Et bilde som inneholder Grafikk, symbol, clip art, sirkel Automatisk generert beskrivelse**Medielogg**

Status

Prosjektet er i henhold til plan og fremdrift er tilfredsstillende.

* Planleggingsfasen er ferdigstilt og godkjent fra HDO
* HDO har sammen med leverandør gått inn i spesifikasjonsfasen for prosjektet
* Foretaket har fokus på å tilpasse arkitekturen til HDOs plattform/teknologier samt sørge for en økonomisk fornuftig og sikker implementering
* HDOs plattformteam har vært tett involvert for å sikre leveranser til oppsett av test- og staging-miljø

Prosjektet har startet planlegging for aktivitetene som involverer referansebrukere. Dette er aktiviteter tilknyttet funksjonalitet i eksisterende løsning og funksjonalitet som skal utvikles.

Gevinstrealisering

Når spesifiseringsfasen er ferdigstilt vil HDO ha oversikt over hva slags grenseflater medielogg vil ha inn mot andre systemer. Dette gir foretaket mulighet til å starte arbeidet med å identifisere nye gevinster i form av kunder og systemer som trenger logging. Per i dag er det fokus på følgende systemer mot leverandør:

* LifeX (KAK)
* Reservetelefoni fra Zisson
* Videoløsninger levert fra HDO

# *Et bilde som inneholder skjermbilde, line, Grafikk, kunst Automatisk generert beskrivelse***Ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK)**

Status

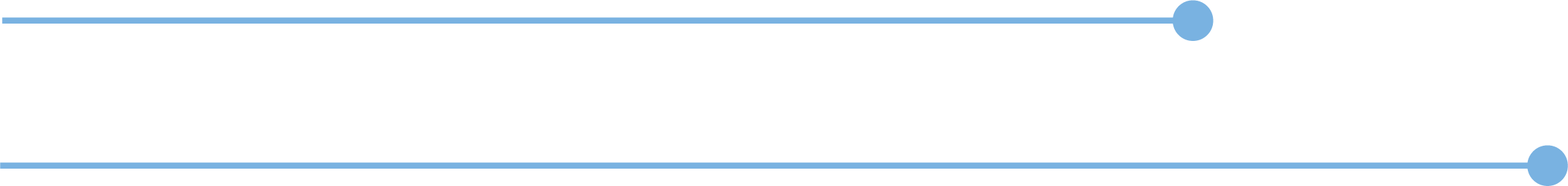
Prosjektet gikk ut av spesifiseringsfasen den 29. februar, seks dager etter planlagt milepælspassering. Årsaken til at prosjektet valgte å bruke disse ekstra dagene var at det tilkom ytterligere informasjon om nødnettgrensesnittet tett opp mot opprinnelig dato den 23. februar. Det var viktig for prosjektet og forstå fullt ut hvilke implikasjoner denne ekstra informasjonen fikk for prosjektet.

HDO og leverandøren er omforente om at disse seks ekstra dagene ikke får noen konsekvens for øvrig fremdrift. Prosjektet er dermed i rute.

Gevinstrealisering

Løsningen legger til rette for at sluttbrukerne kan ta ut viktige gevinster.

En sentral driver for anskaffelse av løsningen er at det må bli enklere for kontrollrommene å støtte og ta over for hverandre. LifeX-løsningen støtter dette, men gevinsten må tas ut av kontrollrommene



# **VEDLEGG**

# Vedlegg 1 Tilgjengelighetsrapport for kontrollromsløsningen ICCS og telefoni per februar



Tabell : Tjenestetilgjengelighet for kontrollromsløsningen ICCS og telefoni per februar

# **Liste over figurer og tabeller**

[Figur 1: HDOs åpne virksomhetsrisikoer fordelt etter skår på sannsynlighet og konsekvens 3](#_Toc161312523)

[Figur 2: Antall risikoer som berører ulike konsekvensområder (én risiko kan berøre flere) 3](#_Toc161312524)

[Figur 3: Risikoer fordelt etter risikokategori 3](#_Toc161312525)

[Figur 4: Måloppnåelse for 1. linje (telefoni), prosentandel av totalt antall samtaler som besvares innen 30 sekunder 9](#_Toc161312526)

[Figur 5: Løpende samtaleoversikt inn til HDOs førstelinje for de siste 12 måneder, med totalt antall anrop, antall inn- og utgående 9](#_Toc161312527)

[Figur 6: Antall akuttmottak og legevakt- og AMK-sentraler som er oppgradert til MPOS per februar, samt gjenstående 11](#_Toc161312528)

[Figur 7: Antall utførte MPOS-utrullinger fordelt på hhv. AMK-sentraler, legevaktsentraler og akuttmottak 11](#_Toc161312529)

[Figur 8: Sårbarheter per februar, åpne og ferdigstilte 17](#_Toc161312530)

[Tabell 1: Resultat mot budsjett i perioden og hittil i år (HiÅ) 4](#_Toc161312531)

[Tabell 2: Kundereskontro per februar 6](#_Toc161312532)

[Tabell 3: Totaloversikt AML-brudd for perioden januar - februar 8](#_Toc161312533)

[Tabell 4: SLA-rapport per februar 2024 12](#_Toc161312534)

[Tabell 5: Statistikk for bruk av videoløsninger driftet av HDO 14](#_Toc161312535)

[Tabell 6: Statistikk for bruk av reservetelefoniløsning driftet av HDO 15](#_Toc161312536)

[Tabell 7: Tjenestetilgjengelighet for kontrollromsløsningen ICCS og telefoni per februar 21](#_Toc161312537)

1. MPOS-utrulling: Bytte fra gamle Tower-PC-er til mindre innstikkskort i ICCS. Gir en sikrere og mer stabil løsning, og fjerner behovet for de store, gamle og mindre sikre PC-ene, som ville ha måttet kjøre en utgått versjon av Windows. [↑](#footnote-ref-2)
2. Active Directory Federation Services (ADFS), en programvarekomponent utviklet av Microsoft som kan kjøres på Windows Server-operativsystemer for å gi brukere påloggingstilgang til systemer og applikasjoner på tvers av organisasjonsgrenser. En slik løsning er med på å sikre at rett tilgang gis til rett person eller enhet til rett tid, og styrker med dette sikkerheten i HDOs tjenester. [↑](#footnote-ref-3)