

# Virksomhetsrapport

Mars- april 2025

*Vedlegg 1 sak 16-2025 Virksomhetsrapport per april*



## Innhold

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| <b>Ledelsens gjennomgang virksomhetsrisiko</b> | 3  |
| <b>Økonomi</b>                                 | 4  |
| Resultat                                       | 5  |
| Prognose                                       | 6  |
| Investeringer, likviditet og lån               | 6  |
| Investeringsbudsjett 2025                      | 6  |
| Investeringsbudsjett 2023/2024                 | 7  |
| Likviditet og lån                              | 7  |
| Kundefordringer                                | 7  |
| <b>Organisatoriske forhold</b>                 | 8  |
| Oppsummering av perioden                       | 8  |
| Initiativer og fokusområder                    | 8  |
| Nøkkeltall                                     | 8  |
| <i>Oppdatering av HDO-interne systemer</i>     | 11 |
| <b>Kunder og marked</b>                        | 12 |
| Nøkkeltall                                     | 12 |
| Svartid HDO Servicedesk                        | 13 |
| <b>Kontrollrom og operatørplass</b>            | 14 |
| <b>Nødnett og radioterminaler</b>              | 15 |
| <b>Telefoni</b>                                | 15 |
| <b>Videoløsninger</b>                          | 16 |

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Datavarehus, statistikk og medielogg .....</b>                  | <b>17</b> |
| <b>Ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK) .....</b> | <b>18</b> |
| <b>Medielogg .....</b>                                             | <b>18</b> |
| <b>Nytt nødnett .....</b>                                          | <b>19</b> |
| <b>Liste over figurer og tabeller .....</b>                        | <b>20</b> |



## Ledelsens gjennomgang virksomhetsrisiko

### Foretakets åpne risikoer på nivå 8 eller høyere

**[OR-631] Risiko for økte kostnader i 2026 hvis innføring av LifeX/utfasing av ICCS på AMK sentralene ikke kan gjennomføres som følge av avhengigheter til AMK IKT-prosjektet:**

Som tidligere rapportert er risikoen adressert i KAK sitt prosjektstyre og i dialog med AMK IKT-prosjektet. Formålet var å avklare avhengighetene mellom prosjektene sine innføringsplaner.

Per april 2025 pågår fortsatt disse avklaringene.

**[OR-821] Risiko for forsinkelser i KAK-prosjektet som følge av at LifeX-leveransen ikke blir godkjent**

Før innføring gjennomføres godkjenning av kommunikasjonsløsningen LifeX. Kontrakten mellom HDO og Frequentis er tydelig på kvalitetskriteriene for at HDO skal kunne godkjenne løsningen. Akseptansetesting pågår og Frequentis leverer fortløpende feilrettinger for feil som avdekkes av HDO.

| ID     | Sammenheng                                                                                                                                                           | Status | Gjennværende risiko | Konsekvensområde | Risikokategori |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|------------------|----------------|
| OR-821 | Risiko for forsinkelser i KAK-prosjektet som følge av at LifeX-leveransen ikke blir godkjent.                                                                        | ÅPNE   | HØY                 | Finans           | Operasjonell   |
| OR-631 | Risiko for økte kostnader i 2026 hvis innføring av LifeX/utfasing av ICCS på AMK sentralene ikke kan gjennomføres som følge av avhengigheter til AMK IKT-prosjektet. | ÅPNE   | HØY                 | Finans           | Annen ekstern  |

Figur 1: HDOs åpne virksomhetsrisikoer på nivå 8 eller høyere (oransje og rødt nivå)

|                           |           | KONSEKVENNS ETTER TILTAK |           |            |           |
|---------------------------|-----------|--------------------------|-----------|------------|-----------|
|                           |           | Lav                      | Moderat   | Høy        | Svært høy |
| SANSYNLIGHET ETTER TILTAK | Svært høy |                          |           |            |           |
|                           | Høy       | 3<br>risks               |           | 1<br>risk  |           |
|                           | Moderat   |                          | 1<br>risk | 7<br>risks | 1<br>risk |
|                           | Lav       |                          | 1<br>risk | 3<br>risks | 1<br>risk |

Figur 2: HDOs åpne virksomhetsrisikoer fordelt etter skår på sannsynlighet og konsekvens

| Nøkkeltall risiko              |                         |                            |
|--------------------------------|-------------------------|----------------------------|
| Antall åpne risikoer per april | Nye risikoer i perioden | Risikoer lukket i perioden |
| 18                             | 0                       | 0                          |



## Økonomi

HDO besluttet i styresak 13-2025 å utsette oppstart for innføring av LifeX og medielogg til uke 44. Ved budsjettering for 2025 var planen at innføringen skulle starte i uke 19. Prosjektkostnadene føres som anlegg under utførelse frem til driftsettelse. Forsinkelsen gjør dermed at kostnader føres som anlegg lenger enn først budsjettet. Dette medfører lavere avskrivninger og lisenser tilhørende prosjektet, samt reduserte innleiekostnader i driftsregnskapet til prosjektrigg i 2025.

Samtidig medfører forsinkelsen behov for utvidet leie av datahaller, innleie, transmisjon og ICCS-lisenser i 2026. Fordeling av erstatning fra KAK 1-prosjektet avhjelper noe av den totale kostnadsøkningen i 2026, men vil ikke fullt ut kompensere for kostnadskonsekvensene av forsinkelsen. Sammenlignet med budsjett estimeres det en kostnadsreduksjon i 2025 på om lag 12 MNOK. Samtidig vil det være en estimert kostnadsøkning på om lag 36 MNOK i 2026 sammenlignet med innspill til ØLP 2026. Det påpekes at tallene for 2025 og 2026 inkluderer endret periodisering av erstatning.

Konsekvensene av forsinkelsen innarbeides i budsjettinnspill for 2026.

I kostnadsestimatet over foreligger ikke beregninger av eventuell utskiftning av tekniske løsninger for drift av dagens ICCS som følge av forsinkelsen og eventuell end-of-life utfordringer. HDO arbeider med å håndtere situasjonen innenfor investeringsbudsjett 2025 og innspill til investeringsbudsjett 2026. Foretaket forventer at tiltakene vil medføre noe høyere avskrivninger og lisenskostnader sammenlignet med ØLP 2026-innspillet. Foretaket vil også vurdere om forsinkelsen medfører høyere innleiebehov i 2026 grunnet lengre drift av to skarpe løsninger. Dette vil innarbeides i budsjettinnspill for 2026.

KAK-prosjektet har per 30. april benyttet 132 MNOK av en prosjektramme på 265,4 MNOK. Til tross for forsinkelsen er foreløpig estimat på prosjektets totale kostnader på om lag 245,4 MNOK. Gjenstående usikkerhetspåslag er 1,9 MNOK hos prosjektstyre og 15,5 MNOK hos styret.

Medielogg-prosjektet har per 30. april benyttet 18,5 MNOK av en prosjektramme på 28,8 MNOK. Til tross for forsinkelsen er foreløpig estimat på prosjektets totale kostnader på om lag 23,6 MNOK. Gjenstående usikkerhetspåslag er 1,9 MNOK hos prosjektstyre og 15,5 MNOK hos styret.

Som følge av beslutning i IKT- og fagdirektørmøte om og ikke gjennomføre etablering av nasjonal porteføljestyring har foretaket tatt ut tilhørende årsverk og kostnader i år.

HDO har blitt orientert om at det mest sannsynlig vil komme en økning i pensjonskostnader som følge av endring i pensjonsordningen. Den økonomiske effekten er høyst usikker, per nå er kostnadene for året lagt på budsjett. HDO er i dialog med controllergruppen hos RHFene om temaet.

## Resultat

For mars og april er det et positivt resultat på 15,4 MNOK. Akkumulert er det et positivt resultat på 33,7 MNOK.

Totale kostnader for perioden er 13,5 MNOK under budsjett.

Akkumulert er totale driftskostnader inkludert finansposter 34,7 MNOK under budsjett.

Foretaket styrer mot et vesentlig underforbruk i 2025, og vil redusere faktureringen til kundene tilsvarende gjennom året.

For kommentarer av de vesentligste avvikene henvises det til kapittelet som omhandler prognose.

Vesentligste avvikene mot budsjett per 30.04:

- Personalkostnader 5,1 MNOK under budsjett
- Tjenestekjøp 5,8 MNOK under budsjett
- Frikjøp 4 MNOK under budsjett
- Lisenser, support og garanti 8,7 MNOK under budsjett
- Finansposter er 4,9 MNOK under budsjett

| RESULTAT                   |                   |                   |                   |                    |                    |                   |                    |
|----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| Rapportlinje               | Faktisk           | Budsjett          | Avvik             | Hittil i år        | HiÅ budsjett       | Avvik             | Årsbudsjett        |
| Driftsinntekt              | 38 553 172        | 38 061 704        | 491 467           | 76 455 555         | 76 123 409         | 332 146           | 228 370 226        |
| Forvaltningsinntekt        | 23 211 748        | 23 072 450        | 139 298           | 46 230 396         | 46 144 900         | 85 495            | 138 434 701        |
| Annen inntekt              | 3 475 673         | 6 959 473         | -3 483 800        | 4 471 594          | 9 978 167          | -5 506 573        | 41 756 840         |
| <b>Sum Omsetning</b>       | <b>65 240 593</b> | <b>68 093 628</b> | <b>-2 853 035</b> | <b>127 157 544</b> | <b>132 246 476</b> | <b>-5 088 932</b> | <b>408 861 767</b> |
| Lønninger                  | 12 529 942        | 13 683 258        | 1 153 316         | 24 557 742         | 27 366 516         | 2 808 774         | 76 367 409         |
| Øvertid                    | 745 613           | 508 355           | -237 258          | 1 280 279          | 1 016 710          | -263 569          | 3 050 130          |
| Faste tillegg              | 626 021           | 710 900           | 84 879            | 1 428 798          | 1 589 962          | 161 164           | 4 994 102          |
| Feriepenger                | 1 711 914         | 1 824 921         | 113 006           | 3 360 365          | 3 665 067          | 304 702           | 10 346 097         |
| Pensjonskostnad            | 3 718 513         | 2 400 657         | -1 317 855        | 5 012 969          | 4 801 315          | -211 655          | 14 496 142         |
| Arbeidsgiveravgift         | 2 246 415         | 2 876 410         | 629 996           | 4 382 944          | 5 753 548          | 1 370 603         | 15 841 557         |
| Andre personalkostni       | 249 306           | 632 746           | 383 439           | 357 395            | 1 265 491          | 908 097           | 3 796 473          |
| <b>Sum Personalkostna</b>  | <b>21 827 724</b> | <b>22 837 247</b> | <b>809 524</b>    | <b>40 380 491</b>  | <b>45 458 808</b>  | <b>5 078 317</b>  | <b>128 891 910</b> |
| Avskrivninger              | 6 246 031         | 6 863 208         | 617 176           | 12 307 099         | 13 631 908         | 1 324 809         | 64 579 854         |
| Husleie Renhold            | 2 955 301         | 3 097 249         | 141 948           | 5 924 552          | 6 194 498          | 269 945           | 18 583 493         |
| IKT utstyr og vedlikeh     | 779 355           | 1 500 916         | 721 562           | 1 704 381          | 3 001 833          | 1 297 452         | 9 005 498          |
| Tjenestekjøp               | 1 788 605         | 4 987 846         | 3 199 241         | 4 130 510          | 9 975 692          | 5 845 182         | 26 357 839         |
| Frikjøp                    | 358 991           | 2 497 561         | 2 138 570         | 990 517            | 4 995 122          | 4 004 605         | 13 018 825         |
| Kontorutstyr               | 72 826            | 144 518           | 71 692            | 172 509            | 289 036            | 116 527           | 867 107            |
| Telefon og mobil           | 1 125 802         | 1 181 794         | 55 993            | 2 270 360          | 2 363 588          | 93 229            | 7 090 765          |
| Transmisjon og data        | 1 353 343         | 1 960 550         | 607 207           | 2 522 157          | 3 921 100          | 1 398 943         | 11 763 300         |
| Møter, kurs og forum       | 388 223           | 360 450           | -27 773           | 977 925            | 1 445 926          | 468 001           | 5 012 623          |
| Reisekostnader             | 552 343           | 656 396           | 104 053           | 1 178 318          | 1 086 078          | -92 240           | 3 973 257          |
| Lisens, support og gar     | 13 603 158        | 17 987 217        | 4 384 059         | 27 224 947         | 35 974 434         | 8 749 487         | 107 927 560        |
| Andre kostnader            | -389 934          | 267 728           | 657 662           | -4 679 554         | -3 405 324         | 1 274 230         | 1 606 367          |
| <b>Sum Driftskostnader</b> | <b>28 834 043</b> | <b>41 505 434</b> | <b>12 671 390</b> | <b>54 723 732</b>  | <b>79 473 891</b>  | <b>24 750 159</b> | <b>269 786 489</b> |
| <b>Sum Totale Kostnade</b> | <b>50 661 767</b> | <b>64 142 681</b> | <b>13 480 914</b> | <b>85 104 212</b>  | <b>124 932 439</b> | <b>39 828 227</b> | <b>398 678 398</b> |
| Sum Finans                 | -815 735          | 1 647 228         | 2 462 963         | -1 599 646         | 3 294 456          | 4 894 102         | 9 883 368          |
| <b>Resultat</b>            | <b>16 384 861</b> | <b>2 303 719</b>  | <b>14 081 142</b> | <b>33 652 978</b>  | <b>4 019 521</b>   | <b>29 633 457</b> | <b>9</b>           |

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

## Prognose

Årsprognose per april viser totale kostnader (inkl. finansposter) på 357,1 MNOK. Dette gir totale kostnader på 51,5 MNOK under årsbudsjett.

Kommentarer til de vesentligste avvikene mot budsjett i prognosen per 30.04:

- Personalkostnader er 5,5 MNOK under budsjett som følge av forsinkelse i rekrutteringer av nye årsverk, samt turnover. I tillegg er kostnader knyttet til nasjonal porteføljestyling tatt ut. Etter planen vil alle budsjetterte årsverk være bemannet ved utgangen av 2025.
- Avskrivninger er 18,8 MNOK under budsjett grunnet forsinket utrulling KAK og medielogg, mindre investeringer i 2024 knyttet til nødnettsterminaler og videoenheter i 2024 og 2025 enn budsjettert.
- Tjenestekjøp er 4 MNOK under budsjett hovedsakelig som følge av reduksjon knyttet til prosjektrigg KAK.
- Frikjøp er 5,9 MNOK under budsjett som følge av forsinket utrulling KAK og medielogg. I tillegg er behov tilknyttet prosjektet nytt nødnett noe overbudsjettert.
- Transmisjon og data er 2,5 MNOK under budsjett grunnet senere oppstart av transmisjonstilknytning ute på kontrollrommene enn estimert.
- Lisens, support og garanti er 14,5 MNOK under budsjett. En vesentlig andel av avviket forklares med en avtale inngått med DSB om avvikling av fakturering av TETRA- og nødnettstilkobling for dagens kommunikasjonsløsning fra 1. januar 2025. Forsinkelse i KAK-prosjektet utsetter i tillegg oppstart av vedlikeholdsavtalen i prosjektet. I tillegg er forsinket videokonsept og en bedre fremforhandlet Microsoft enn budsjettert en betydelig faktor.
- Endret periodisering av erstatning som følge av KAK forsinkelsen, samt reduserte MVA kostnader til kommunene som følge av øvrige kostnadsreduksjoner, gir samlet en kostnadsøkning på 5,2 MNOK.
- Finansposter er 3,5 MNOK under budsjett som følge av høy likviditet gjennom året og forventet høyere innskuddsrente enn hva som lå til grunn for budsjett.

## Investeringer, likviditet og lån

### Investeringsbudsjett 2025

Hittil i år er det mottatt fakturaer for 37,5 MNOK. hvorav 20,7 MNOK tilhørende investeringsbudsjett for 2025 og 16,8 MNOK tilhørende investeringsbudsjett for 2023 og 2024.

Tilhørende investeringsbudsjett for 2025 er på 139,1 MNOK. HDO forventer at 134,1 MNOK blir benyttet i 2025. En vesentlig andel forventes mottatt i andre halvår.

| Rapportlinje                | Årsprognose        | Budsjett 2025      | Avvik mot budsjett |
|-----------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Sum personalkostnader       | 123 364 390        | 128 891 910        | -5 527 519         |
| Avskrivninger               | 45 766 911         | 64 579 854         | -18 812 943        |
| Husleie Renhold             | 18 069 712         | 18 583 493         | -513 781           |
| IKT utstyr og vedlikehold   | 8 012 010          | 9 005 498          | -993 488           |
| Tjenestekjøp                | 22 362 094         | 26 357 839         | -3 995 744         |
| Frikjøp                     | 7 076 401          | 13 018 825         | -5 942 424         |
| Kontorutstyr                | 647 210            | 867 107            | -219 898           |
| Telefon og mobil            | 6 690 360          | 7 090 765          | -400 405           |
| Transmisjon og data         | 9 310 133          | 11 763 300         | -2 453 167         |
| Møter, kurs og forum        | 4 495 155          | 5 012 623          | -517 469           |
| Reisekostnader              | 4 630 657          | 3 973 257          | 657 399            |
| Lisens, support og garanti  | 93 468 607         | 107 927 560        | -14 458 952        |
| Andre kostnader             | 6 834 477          | 1 606 367          | 5 228 110          |
| <b>Sum Driftskostnader</b>  | <b>350 728 117</b> | <b>398 678 398</b> | <b>-47 950 281</b> |
| Sum Finans                  | 6 375 061          | 9 883 368          | -3 508 307         |
| <b>Sum Totale Kostnader</b> | <b>357 103 178</b> | <b>408 561 767</b> | <b>-51 458 589</b> |

Tabell 2: Prognose per april

### Investeringsbudsjett 2023/2024

Tilhørende investeringsbudsjettet for 2023 gjenstår det fakturaer på 14,6 MNOK. Gjenstående midler tilhørende investeringsbudsjett 2023 gjelder medielogg (10,6 MNOK) og KAK (4 MNOK). Av vesentlig karakter gjenstår tre betalingsmilepæler (5 MNOK) og usikkerhetspåslag (5,2 MNOK).

Tilhørende investeringsbudsjettet for 2024 gjenstår det fakturaer på 35,3 MNOK. Gjenstående midler tilhørende investeringsbudsjett 2024 gjelder i all hovedsak KAK på totalt 35,2 MNOK. Av vesentlig karakter gjenstår en betalingsmilepæl på 17,2 MNOK og usikkerhetspåslag i KAK-prosjektet på 5,4 MNOK. I tillegg kommer diverse andre poster på 12,6 MNOK herunder tilknytning til nødnett, endringsordre og transmisjon til klienter og datasenter.

### Likviditet og lån

Likviditeten er solid, og beholdningen av likvide midler per april er 127,4 MNOK. Prognosen per årsslutt er 50,5 MNOK.

Grunnet milepæler i prosjektene og bestillingstidspunkt sent i året forventer HDO i tillegg å motta investeringer på 20,1 MNOK i første kvartal 2026.

Det er bedt om lån på inntil 120 MNOK i budsjett 2025. 80 MNOK blir utbetalt i juli 2025. Resterende lån er planlagt å bli utbetalt i desember 2025.

### Kundefordringer

| Kundefordringer             |               |
|-----------------------------|---------------|
| (i 1000 NOK)                | Reskontro     |
| Forfalt 181 dager eller mer |               |
| Forfalt, 91 - 180 dager     | 20            |
| Forfalt, 46 - 90 dager      | 206           |
| Forfalt, 15 - 45 dager      | 163           |
| Forfalt, 8 - 14 dager       |               |
| Forfalt, 1 - 7 dager        | 70            |
| Forfaller om 0 - 7 dager    |               |
| Forfaller om 8 - 14 dager   | 29 974        |
| Forfaller om 15 - 45 dager  | 16            |
| <b>Sum</b>                  | <b>30 449</b> |

Tabell 3: Kundereskontro per april

## Organisatoriske forhold

### Oppsummering av perioden

HDO opprettholder arbeidet med rekrutteringer. Foretaket har fått innlemmet mer kontorareal i avtale med utleier i forbindelse med den økte bemanningen.

Foretaket har igangsatt et arbeid med å utvikle en mer strukturert tilnærming til medarbeiderutvikling med fokus på utvikling av ansatte på individ-, team- og organisasjonsnivå.

På individnivå jobbes det med nytt format på gjennomføring av medarbeidersamtaler, mens det på teamnivå jobbes med å innarbeide en praksis for jevnlig å sette mål og retning for teamutviklingen.

### Initiativer og fokusområder

#### Ansettelser og rekruttering

I rapporteringsperioden er følgende ansettelser gjennomført:

- En lærling til Team Servicedesk, oppstart 3. mars 2025
- To personalledere til Team Folk og Flyt, begge med oppstart 1. april 2025
- To vikarer til Team Kontrollrom (Prosjektdesk), begge med oppstart 23. april 2025
- En tjenstedesigner til Team Kontrollrom, med oppstart 1. april 2025

Følgende rekrutteringer er i perioden igangsatt:

- En DevOps-ressurs til Team Kontrollrom
  - En Personalleder til Team Folk og Flyt

- To årsverk til Team Nødnettstjenester
- To årsverk til Team Telefoni

- Et årsverk til IT-Arkitekt
- Et årsverk innen virksomhetsstyring til Team Organisasjonsstøtte (grunnet internrekruttering hvor tidligere ressurs ble ansatt som prosjektleder for nytt nødnett)
- En Dataanalytiker til Team Datavarehus, statistikk og medielogg

Av ovennevnte stillinger er fem turnover og syv i budsjett 2025.

Gjenværende årsverk å rekruttere i budsjett 2025 er fem stk.

Foretaket har gode søkertall på utlyste stillinger, og i forbindelse med de nylige rekrutteringene av personalledere, er hver personalleder tildelt ansvar for sitt respektive HR-område. Dette muliggjør spissing av kompetanse, og prioritering av employee branding, rekruttering og andre konkrete aktiviteter innenfor HR som fagfelt.

### Nøkkeltall

| Sykefravær                          |                   |  |
|-------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Mars                                | 2,69 %            |                                                                                       |
| April                               | 1,45 %            |                                                                                       |
| Totalt sykefravær hittil i år       | 2,82 %            |                                                                                       |
| Indikator                           | < 5 %             |                                                                                       |
| AML-brudd                           |                   |  |
| Mars                                | 20 stk.           |                                                                                       |
| April                               | 7 stk.            |                                                                                       |
| Totalt antall AML-brudd hittil i år | 67 stk.           |                                                                                       |
| Indikator                           | < 8 stk. pr. mnd. |                                                                                       |



| Bruddtype                                                               | Mars      | April    | Prosent av alle brudd |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|-----------------------|
| Brudd på hviletid i løpet av 24 timer (11t eller 8t v/disp.)            | 10        | 3        | 48 %                  |
| Brudd på hviletid i løpet av 7 dager (35t eller 28t v/disp.)            | 3         | 3        | 22 %                  |
| Brudd på totalt antall arbeidstimer pr. dag (13t eller 16t v/disp.)     | -         | 1        | 4 %                   |
| Brudd på totalt antall arbeidstimer pr. 7 dager (10t eller 20t v/disp.) | 1         | -        | 4 %                   |
| Brudd på totalt antall arbeidstimer pr. 4 uker (25t eller 50t v/disp.)  | -         | -        | -                     |
| Brudd søndager på rad (skal ha fri hver 2. søndag)                      | 2         | -        | 7 %                   |
| AML timer pr 4 uker                                                     | -         | -        | -                     |
| AML timer pr uke                                                        | -         | -        | -                     |
| Gjennomsnittlig arbeidstid pr. uke                                      | 4         |          | 15 %                  |
| <b>Totalt</b>                                                           | <b>20</b> | <b>7</b> | <b>100 %</b>          |

#### Forklaring til AML-brudd i rapporteringsperioden:

Det ble registrert totalt 27 AML-brudd i mars og april. Selv om dette er noe over målsettingen for perioden samlet sett, var antallet i april lavere enn indikatoren.

#### Bruddene kan deles i to hovedkategorier:

- Akutte hendelser: Om lag halvparten av bruddene skyldes uforutsette driftsavvik og beredskapssituasjoner, som krever umiddelbar innsats for å sikre tjenestekvalitet og tilgjengelighet. Disse vurderes som nødvendige og i tråd med HDOs samfunnsoppdrag.

- Planlagt arbeid: Den andre halvparten av bruddene er knyttet til mere planlagte aktiviteter som patching, utviklingsarbeid og systemforbedringer. Dette er områder hvor det i større grad er mulig å planlegge og organisere arbeidet slik at AML-brudd unngås. HDO er fornøyd med at antall slike brudd relativt sett er lavt sett opp mot type virksomhet HDO er og det store arbeidspresset organisasjonen har stått i over tid for å levere KAK prosjektet i parallell med drift av eksisterende kommunikasjonsløsninger.

#### Langsiktige arbeids- og fokusområder for å redusere antall AML-brudd:

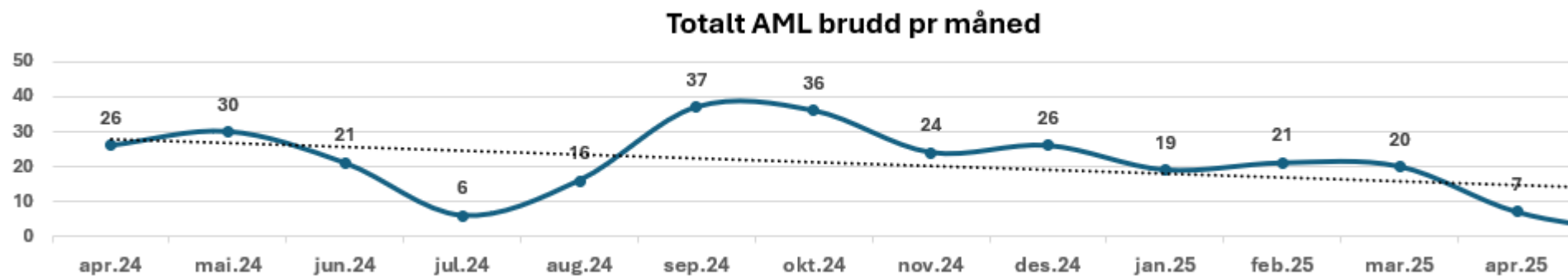
- Det er tilsatt to nye personalledere fra 1. april og det vil være totalt fire personalledere fra høsten 2025. Dette vil øke kapasiteten for å samarbeide med produkteiere og medarbeidere for å utvikle gode rutiner og fordele arbeidsbelastningen enda bedre.
- AML- brudd har ligget ganske stabilt fra januar til mars, med en nedgang i april. Dette kan bety at noen av tiltakene har hatt effekt, og det vil være viktig å følge med på utviklingen videre fremover.
- I forbindelse med utfasing av ICCS og innfasing av LifeX, vil dette medføre større arbeidsbelastning både på dagtid, på reise/utrulling og for beredskapsvakt. Dette krever at det arbeides enda bedre og tettere med å legge til rette arbeidet så langt som mulig slik at medarbeiderne ivaretas.
- Tettere dialog med den enkelte ansatte som har gjentatte brudd.

### Forklaring til sykefravær i rapporteringsperioden:

For mars og april er det registrert et lavere sykefravær enn indikatoren på <5 % per måned.

|                                  | Mars          | April         |
|----------------------------------|---------------|---------------|
| Korttidssykefravær (<= 16 dager) | 1,79 %        | 1,24 %        |
| Langtidssykefravær (> 16 dager)  | 0,90 %        | 0,21 %        |
| <b>Totalt</b>                    | <b>2,69 %</b> | <b>1,45 %</b> |

- Sykefraværet er merkbart nedadgående
- HDO overvåker kontinuerlig det totale sykefraværet, og personallederne har god dialog med de sykmeldte med tanke på eventuelle behov for tilrettelegging, arbeidskapasitet og lignende.



Figur 3: AML-brudd per måned - utvikling siste år

## *Oppdatering av HDO-interne systemer*

### **Bytte av Service Management-system og forbedringsarbeid innen databehandling og monitorering**

Den 17. mars 2025 ble HP Service Manager 9 erstattet av Jira Service Manager som sakshåndteringsverktøy for produksjonssatte tjenester, produkter og utstyr i HDO. Det nye verktøyet er også satt opp med integrasjon mot Frequentis sitt LifeX-supportapparat i Wien, slik at saker oppdateres direkte.

Den 24. mars 2025 ble en internt utviklet applikasjon for Servicedesk, GIRA, satt i drift. Applikasjonen samler informasjon fra sakshåndteringsverktøy, overvåkning og statistikk til ett felles grensesnitt.

Videre arbeides det med et monitoreringskonsept, hvor grunnleggende design er utført, og fokus fremover vil være på å realisere muligheten for å rette feil gjennom automatisering. Monitoreringskonseptet vil også danne grunnlaget for rapportering av tilgjengelighet og oppetid.

I tillegg jobbes det aktivt med å etablere «Master kundedata» i HDO. Foretaket har i dag fire aktive systemer som til dels inneholder duplikat informasjon om kunder og kontakter, med mangelfull synkronisering på tvers. For å unngå avvik mellom datakildene og redusere manuelt arbeid, jobbes det nå for å finne et design for automatisert synkronisering og verifikasjon av kunde- og kontaktopplysninger.

**De nylig gjennomførte og påstartede endringene beskrevet over vil resultere i bedre verktøy, enklere tilgang på rett informasjon for rett ressurs til rett tid, og en oversikt og visualisering av driftsstatus som er mer tilpasset aktuelle brukere av informasjonen.**

HDO har til enhver tid tilgang på de dataene og den statistikken som er nødvendig for å overvåke foretakets tjenester og løsninger, men arbeidet medfører en periode med begrenset mulighet for å ta ut statistikk egnet til bruk i rapporteringen til virksomhetsstyret. Dette er bakgrunnen for at det i en overgangsfase ikke vises til SLA- og tilgjengelighetsrapporter, som tidligere har inngått i perioderapporteringen.

## Kunder og marked

HDOs kommunikasjonsiltak har i perioden hovedsakelig vært rettet mot å informere om våre aktiviteter, samt å sikre at alle relevante aktører i helsetjenesten er godt forberedt på kommende endringer.

Et sentralt mål har vært å øke bevisstheten om HDOs rolle og tilstedeværelse. Arbeidet med å oppdatere eksisterende innhold på hdo.no er igangsatt, med fokus på å forbedre tilgjengelighet og brukervennlighet.

Rekruttering av nye medarbeidere fortsetter, og HDO arbeider strategisk med informasjonsdeling i foretakets kanaler i sosiale medier og på hdo.no. Denne målrettede innsatsen skal styrke HDOs posisjon som en attraktiv arbeidsgiver og bidra til å tiltrekke de beste talentene. Økt synlighet og aktiv tilstedeværelse i sosiale medier har ført til økt samhandling med følgere og interessenter i foretakets kanaler

## Nøkkeltall

✓ HDO har ikke mottatt kundeklager i perioden



## Svartid HDO Servicedesk

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

Figur 3 viser at HDOs 1. linje ligger stabilt høyt ift. målsetningen.

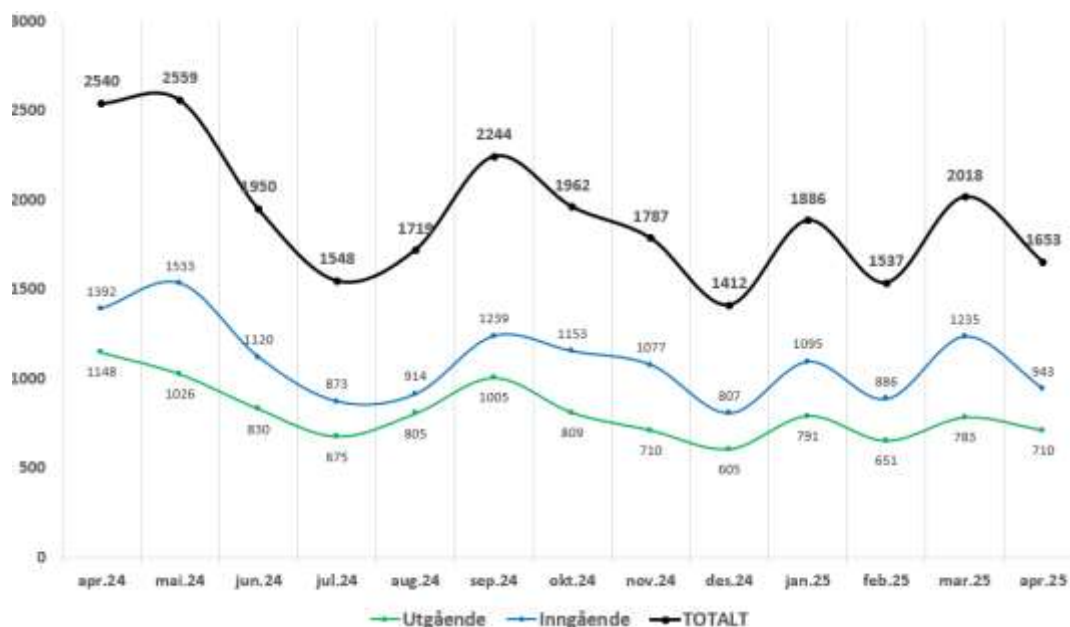
Innkommende samtaler og svartider overvåkes kontinuerlig for å sikre best mulig bemanning.

Gjennomsnittlig svartid var i mars på **15,4** sekunder, og i april på **12,7** sekunder

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



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



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



Virksomhetsrapport per mars - april 2025

## Kontrollrom og operatørplass

### Oppsummering av perioden

HDO har i perioden testet og forberedt IMW proxy, et sentralt nødnettgrensesnitt levert av DSB. Dette grensesnittet har vært under utvikling over lengre tid, og HDO har måttet eskalere fremdriften for å sikre at løsningen er operativ i tide til innføringen av LifeX. Eksisterende kontrollrom (ICCS) planlegges migrert til det nye grensesnittet i løpet av mai, i tråd med fremdriften i KAK prosjektet.

Det er gjennomført fysiske installasjoner ved pilotkontrollrommene for LifeX. I den forbindelse har HDO utviklet et nytt konsept for PC-klienter, spesielt tilpasset LifeX-plattformen. Dette konseptet legger til rette for en mer robust, fleksibel og effektiv drift sammenlignet med konseptet utviklet av Frequentis for ICCS. Pilotlokasjonene er de første som får installert og testet det nye klientoppsettet, og erfaringene herfra vil danne grunnlag for videre utrulling.

HDO har bistått AMK-IKT-prosjektet med integrasjon mot ICCS, og det er gjennomført flere befaringer knyttet til fremtidige flyttinger av kontrollrom og tilhørende infrastruktur.

I forbindelse med etableringen av det nye sykehuset for Nordmøre og Romsdal (SNR), har HDO vært involvert gjennom hele byggeprosessen. Det nye sykehuset representerer en viktig modernisering av helsetilbudet i regionen, og HDO har vært tett involvert i planleggingen av teknisk infrastruktur og kontrollromsløsninger. Det er nå etablert nytt kontrollrom ved sykehuset, og HDO har bidratt med koordinering, teknisk tilrettelegging og forberedelser til flytting og oppstart. Dette har vært et arbeid som har strukket seg over lang tid og har krevd tett samarbeid med

helseforetaket og øvrige aktører for å sikre at løsninger og infrastruktur er tilpasset fremtidige behov.

Foretakets evne til å prioritere videre arbeid i KAK-prosjektet og innføringen av LifeX er tett knyttet til stabiliteten i dagens ICCS-løsning. En robust og forutsigbar drift av ICCS er derfor avgjørende for å kunne gjennomføre planlagte aktiviteter uten forsinkelser eller økt risiko.

### Driftsstatus og nøkkeltall



Tjenesteleveransene knyttet til kontrollrom er stabile. HDO følger driftsleveransene for kontrollrom tett og vil iverksette relevante tiltak dersom det skulle bli nødvendig.



Virksomhetsrapport per mars - april 2025



## Nødnett og radioterminaler

### Oppsummering av perioden

Utrulling av nye radioterminaler til erstatning for terminaler som må skiftes ut samt omprogrammering av øvrige radioterminaler har hatt fullt fokus i perioden

Arbeidet medfører også en større jobb med erstatning av programmeringsbokser rundt om i landet. Disse skiftes ut med bakgrunn i å øke sikkerheten i løsningen.

### Initiativer og fokusområder

HDO vil i kommende periode gjenoppta arbeidet med å få ferdigstilt den tekniske utredningen for å kunne koble Nødnett sammen med Sysselnettet på Svalbard. Et viktig mål for dette arbeidet er å gi et bedre verktøy for utalarmering av helsepersonell på Svalbard. Arbeidet gjøres i samarbeid med blant annet DSB og UNN HF.

Videre prioriteres arbeidet med å få ferdigstilt og godkjent en beskrivelse for bruk av nødnett og radioterminaler på operasjonsstuer.

Service- og supportavtalen for helikopterradioer er under revidering og det er gjennomført møte med engelsk leverandør og den norske avtaleparten, for å sikre videreføringen av leveranser til helikoptertjenesten i helse.

<sup>1</sup> eCall er et europeisk nødansropssystem som skal sikre hurtig bistand ved trafikkulykker. Ved ulykke skal kjøretøyet automatisk ringe opp alarmsentral, taleforbindelse opprettes og



## Telefoni

### Oppsummering av perioden

HDO har i perioden satt i drift to nye legevaktsentraler på foretakets reserveløsning for telefoni. Dette omfatter bl.a. Oslo Legevakt som har tatt løsningen i bruk på både legevaktsentral og reservelokasjon. Samtidig er arbeidet med stabilisering og robustifisering videreført, og det er iverksatt en ny møteserie med Telenor for å styrke samarbeidet på områder hvor dette er formålstjenlig.

Hos AMK Trondheim er HDO godt i gang med migrering av tverrlinjer, mens prosessen hos AMK Møre og Romsdal er i oppstartsfasen. Arbeidet vil fortsette i neste periode og er særdeles viktig for piloteringen av LifeX.

Flere nye løsninger er satt i drift med mål om å stabilisere og effektivisere tjenesteleveransene for både telefoniplattformen Skuld og for mobile enheter til bruk i reserveløsningen for telefoni og mobil LifeX. Dette omfatter blant annet en ny applikasjonsserver og et enhetshåndterings-verktøy for mobiltelefoner.

HDO har bistått i arbeidet med å utrede ivaretagelsen av eCall-løsning<sup>1</sup> i forbindelse med slukkingen av 2G-nettet.

Teamet var til stede på EENA 2025, hvor HDO var invitert sammen med NKOM inn i en workshop med Googles team for nødkommunikasjon. Disse representerte Norge i workshopen. Videre var en HDO invitert til å holde et innlegg på et webinar i regi av EENA; [Transitioning Norway's healthcare telephony: From ISDN to packet-switched networks while ensuring full availability - EENA](#)

Telefoniplattformen har hatt en opptid på 100 % i perioden.

opplysninger om kjøretøyets posisjon formidles til alarmsentralen. Det er også mulig å utløse eCall manuelt ved å trykke på en SOS-knapp inne i bilen.

## Videoløsninger

### Oppsummering av perioden

HDO har i perioden samarbeidet med PreVIS 2-prosjektet<sup>2</sup> for å ivareta behovene de har for software på videobriller og andre enheter. Foretaket har også jobbet sammen med utstyrsleverandøren Allegra for å se på hvordan hodekamera kan benyttes mot PreVIS 2-prosjektets løsning.

### Initiativer og fokusområder

#### Norsk helsenett (NHN)

HDO og NHN ønsker å samarbeide om å tilrettelegge, drifte og videreutvikle en nasjonal plattform for video som skal benyttes på AMK- og legevaktsentraler i Norge. Målet er at begge videoløsningene som driftes av HDO skal benytte NHN sin videomotor. Dette vil gjøre det enklere å dele video på tvers. Ettersom alle kommuner allerede er koblet til NHN sitt nettverk, ventes dette blant annet å medføre mindre problemer med administrasjon av brannmurer.

#### Orkland kommune

HDO, Stiftelsen Norsk Luftambulanse (SNLA) og Orkland kommune samarbeider om et pilotprosjekt som startet i januar 2025.

Målet med prosjektet er å beskrive muligheter og effekter som digital beslutningsstøtte via videosamtale kan gi i samhandlingen mellom aktører i kommunehelsetjenesten og mot samarbeidende instanser som for

<sup>2</sup> **PreVIS 2:** Prehospital Video i Samhandling 2 er et samarbeidsprosjekt mellom Sykehuset Innlandet, PICTA Prehospital Innovasjonsarena, Helseinn og Innovasjonsplattformen VGR. Målet er å utvikle og implementere avansert

eksempel AMK- og legevaktsentraler. Pilotperioden er ferdig til høsten, og HDO vil da ha innsikt til å kunne si noe om videre bruk.

#### NødChat

HDO tilbyr drift av pilot, som innebærer at foretaket bistår med teknisk informasjon knyttet til videoløsningen (SNLA) og oppfølgingen av blant annet tekniske forberedelser. HDO er valgt til å drifte NødChat løsningen for Brann og Politi, i tillegg til Helse.

Løsningen vil gi døve-, tale-, og hørselshemmede personer mulighet til å kommunisere med nødmeldetjenesten, legevaktsentralen og politiets 02800 ved hjelp av chat. HDO jobber med videreutvikling av løsningen for å ivareta funksjonalitet og gjøre produktet klart for pilot.

### Driftsstatus og nøkkeltall

Totalt antall gjennomførte videosamtaler for begge videoløsninger i perioden mars og april: **38105 videosamtaler**



Figur 6: Antall gjennomførte videosamtaler med videoløsningene fra Bliksund og SNLA de siste 6 måneder

videoteknologi for bedre beslutningsstøtte for ambulanse og annet helsepersonell. Samt etablere nettverk for langsiktig utvikling av den prehospitalt behandlingskjeden.



## Datavarehus, statistikk og medielogg

### Oppsummering av perioden

Drift av statistikkløsningen CRR, ønskes avvirket i Q2 2025 og HDO er i rute med forberedelsene til ny løsning.

- Ny statistikkløsning (Munin) er implementert og satt i drift sammen med API for kunder.
- Løsningen skal realiseres sammen med ny kommunikasjonsløsning og vil ivareta data fra både LifeX og ICCS.
- Drift av CRR er godt ivaretatt og HDO har kort løsnings tid på innkomne saker.

I forbindelse med overgang fra dagens lydlogg til ny medielogg, vil det avholdes oppstartsmøter med kunder fra juni. Data fra lydlogg vil bli tilgjengelig i medielogg.

### Driftsstatus

**Statistikkløsningen CRR:** Noe nedetid grunnet oppgraderinger på plattform og SQL-servere. Nedetiden påvirket ikke HDOs kunder, men rapporteringen til Helsedirektoratet. Statistikk fra perioden med nedetid ble tilgjengeliggjort etter oppgraderingen. Ny løsning er bygget med bedre redundans for å redusere nedetid. Nytt API gir data til både Helsedirektoratet, kontrollrommene og andre kunder.

**Nice Express lydlogg:** Ingen rapportert nedetid





## Ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK)

### Status og pågående initiativer

KAK-prosjektet passerte milepæl 4 (utviklings- og implementeringsfasen for delleveranse 1 ferdig) den 28. februar, etter at leverandøren meldte at kvaliteten på den nye kommunikasjonsløsningen var i henhold til kontrakten. Prosjektet gikk dermed inn i akseptansetest.

Akseptansetesten viste flere feil enn tillatt, og testen ble dermed underkjent. Leverandøren jobber med feilretting og en oppdatert programvare som skal rette kritiske, utestående feil, slik at prøvedrift med de fem utpekte pilotlokasjonene kan starte før sommeren.

Innføring av løsningen er utsatt grunnet forlenget akseptansetest – totalt med 25 uker, sammenlignet med budsjett 2025. Omkobling av første sentral fra ICCS til LifeX er planlagt i uke 44. Alle legevakter og akuttmottak skal være koblet over til LifeX innen sommeren 2026. AMK-sentralene skal kobles over i andre halvår 2026. Innføringsprosjektet har startet sine forberedende aktiviteter og de første oppstartsmøtene med sykehus og legevaktsentraler i Nord-Norge har startet.

HDO har gjennomført failover og Disaster Recovery-test av infrastruktur-komponenter som del av kundens akseptansetest. Konsept for innkjøp, klargjøring, drift og konfigurasjon av klienter til LifeX er ferdigstilt. Arbeidet med mobile klienter venter på driftsettelse av eget enhetsadministreringsverktøy.



## Medielogg

### Status

Prosjektet gjennomfører kundens akseptansetest som skal avsluttes 16. mai, i henhold til ny plan.

Status på siste release fra leverandør er per 1. mai:

- Ingen A-feil
- Ingen B-feil
- 6 C-feil

Det er viktig å påpeke at det fremdeles gjenstår noen elementer rundt implementering, men at det per 1. mai ikke er noe som tyder på at det vil komme kritiske feil i tilknytning til dette.

Prosjektet er dermed i rute for å starte implementering sammen med KAK fra 02.06.

I tillegg til gjennomføring av CAT jobber HDO med å implementere driftsrutiner og prosedyrer for HDO Medielogg.

Virksomhetsrapport per mars - april 2025



## Status og pågående initiativer

HDO bistår Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) med ekstern kvalitetssikring av leveranser knyttet til forprosjekt for nytt nødnett, og har i perioden levert innspill til Helse- og omsorgsdepartementet (HOD) på ekstern kvalitetssikres første rapport.

Arbeidet med å forberede for anskaffelser er videreført, og helsetjenesten bidrar med ressurser fra blant annet HDO, Helsedirektoratet, Luftambulansetjenesten HF og frikjøpte brukere fra ulike deler av ambulansetjenesten.

Nødetatene jobber sammen med DSB for å tilpasse organiseringen av årets aktiviteter for å sikre en smidig overgang til gjennomføringsprosjektets styringsmodell. Foretaket har sammen med Helsedirektoratet blitt enige om at det er HDO som skal ha eie og lede helsetjenestens innføringsprosjekt for nytt nødnett, med Helsedirektoratet representert som myndighetsfunksjon i alle ledd av styringsmodellen. Dette inkluderer styringsgruppen i både helses innføringsprosjekt og totalprosjektet. Prosjektleder i HDO ble rekruttert internt og tiltrådte sin stilling i slutten av mars.

HDO har vært i dialog med Norsk Helsenett og Sykehusinnkjøp HF for å avklare hvor i helses prosjektorganisasjon det er hensiktsmessig at de inngår, og vil fremover etablere dialog med andre relevante aktører, med mål om å sikre en formålstjenlig involvering av og forankring hos blant annet relevante tekniske og operative miljøer, kommunehelsetjenesten, statsforvalterne og tillitsvalgte/fagforbund.

For å sikre at foretaket og helsetjenesten er godt forberedt på ny teknologi og nye arbeidsmåter i nytt nødnett, er det igangsatt testaktiviteter innenfor relevante områder. Dette arbeidet er koordinert med tilsvarende aktiviteter i DSBs prosjekt og i tett samarbeid med de andre nødetatene.

Kartlegging av kommunikasjonsbehov hos helsetjenestens potensielle utvidede brukergrupper (hjemmetjeneste, nødnett i sykehus, og rus og psykiatri) er videreført. Foreløpig analyse av innsikten viser et stort behov for felles gruppekommunikasjonsløsninger der aktørene kan komme i kontakt med nødetatene, og på denne måten ivareta koordinert samhandling og totalberedskap.

## Prosjektrisiko

Helse og de andre nødetatene er representert i nytt nødnett-prosjektets styringsgruppe. Det er i dette forumet løftet et behov for å avklare hva styringsgruppens mandat skal være, frem til styringsmodell for gjennomføringsprosjektet blir gjeldende.

Bakgrunnen er at DSB har valgt å dele prosjektaktiviteten i to deler, hvor styringsgruppen fra forprosjektet er videreført i arbeidet med å sikre investeringsbeslutning, mens det er utnevnt en intern styringsgruppe bestående av ledelsen i DSBs avdeling for nød- og beredskapskommunikasjon for arbeidet med forberedelse for anskaffelser.

Dette er utfordrende, ettersom det er mange av de samme ressursene fra helse som jobber i begge de to prosjektene, og det er behov for å kunne eskalere saker relatert til anskaffelsene til en egen representant. Saken vil være gjenstand for diskusjon i styringsgruppemøte i begynnelsen av mai.

## Liste over figurer og tabeller

|                                                                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figur 1: HDOs åpne virksomhetsrisikoer på nivå 8 eller høyere (oransje og rødt nivå) .....                                                     | 3  |
| Figur 2: HDOs åpne virksomhetsrisikoer fordelt etter skår på sannsynlighet og konsekvens .....                                                 | 3  |
| Figur 3: AML-brudd per måned - utvikling siste år .....                                                                                        | 10 |
| Figur 4: Måloppnåelse for 1. linje (telefoni), prosentandel av totalt antall samtaler som besvares innen 30 sekunder .....                     | 13 |
| Figur 5: Løpende samtaleoversikt inn til HDOs førstelinje for de siste 12 måneder, med totalt antall anrop, samt antall inn- og utgående ..... | 13 |
| Figur 6: Antall gjennomførte videosamtaler med videoløsningene fra Bliksund og SNLA de siste 6 måneder .....                                   | 16 |
|                                                                                                                                                |    |
| Tabell 1: Resultat mot budsjett i perioden og hittil i år (HiÅ) .....                                                                          | 5  |
| Tabell 2: Prognose per april .....                                                                                                             | 6  |
| Tabell 3: Kundereskontro per april .....                                                                                                       | 7  |