

Virksomhetsrapport

Mai 2025

Vedlegg 1 sak 20-2025 Virksomhetsrapport per mai



Innhold

Ledelsens gjennomgang virksomhetsrisiko	3
Økonomi	4
Resultat	4
Prognose	5
Investeringer, likviditet og lån	6
Investeringsbudsjett 2025	6
Investeringsbudsjett 2023/2024	6
Likviditet og lån	6
Kundefordringer	6
Organisatoriske forhold	7
Oppsummering av perioden	7
Initiativer og fokusområder	7
Ansettelser og rekruttering	7
Nøkkeltall	7
Kunder og marked	10
Nøkkeltall	10
Svartid HDO Servicedesk	11
Kontrollrom og operatørplass	12
Nødnett og radioterminaler	13
Ingen nye initiativer utover å fullføre allerede iverksatte aktiviteter.	13
Telefoni	13
Videoløsninger	14

Datavarehus, statistikk og medielogg	15
Ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK)	16
Medielogg	17
Nytt nødnett	18
Liste over figurer og tabeller	19



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 mai 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. Frequentis leverer fortløpende feilrettinger for feil som avdekkes av HDO.

ID	Sammendrag	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 risks		1 risk	
	Moderat		1 risk	7 risks	1 risk
	Lav		1 risk	3 risks	1 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

Resultat

For mai er det et positivt resultat på 7,0 MNOK. Akkumulert er det et positivt resultat på 40,6 MNOK.

Totale kostnader for perioden er 9,2 MNOK under budsjett.

Akkumulert er totale driftskostnader inkludert finansposter 32,6 MNOK under budsjett.

Foretaket styrer mot et vesentlig underforbruk i 2025, og vil redusere faktureringen til kundene fra og med august. Foretaket har informert kommunene om dette i et eget brev og eierne gjennom 1. tertialrapport.

Budsjettet er ikke ideelt periodisert hvilket medfører vesentlig avvik i starten av året.

Vesentligste avvikene mot budsjett per 31.05 (akkumulert):

- Personalkostnader 6,5 MNOK under budsjett
- Tjenestekjøp 7,3 MNOK under budsjett
- Frikjøp 5,0 MNOK under budsjett
- Lisenser, support og garanti 11,2 MNOK under budsjett
- Finansposter er 5,2 MNOK under budsjett

RESULTAT							
Rapportlinje	Faktisk	Budsjett	Avvik	Hittel i år	H1A budsjett	Avvik	Årsbudsjett
Driftsinntekt	18 962 413	19 030 852	-68 440	95 417 957	95 154 261	263 707	228 370 226
Forvaltningsinntekt	11 629 674	11 536 225	93 449	57 860 069	57 681 126	178 944	138 434 701
Annen inntekt	2 659 978	5 450 127	-2 790 149	7 131 572	15 428 293	-8 296 722	41 756 840
Sum omsetning	33 252 064	36 017 204	-2 765 140	160 409 608	168 263 680	-7 854 071	408 561 767
Lønninger	6 317 961	7 150 219	-832 258	30 875 703	34 516 735	-3 641 032	76 367 409
Overtid	184 237	254 178	-69 941	1 484 515	1 270 888	193 628	3 050 130
Faste tillegg	606 674	835 719	-229 045	2 035 472	2 225 681	-190 210	4 994 102
Feriepenger	875 238	885 614	-111 376	4 235 603	4 651 681	-416 078	10 346 097
Pensjonskostnad	1 196 221	1 194 181	2 039	6 209 190	5 995 496	213 694	14 496 142
Arbeidsgevavgift	1 444 608	1 441 745	2 863	5 827 552	7 195 293	-1 367 740	15 841 557
Andre personalkostnader	-19 232	316 373	-335 604	338 163	1 581 864	-1 243 701	3 790 473
Sum personalkostnader	10 605 708	11 979 029	-1 373 322	50 986 199	57 437 637	-6 451 439	128 891 910
Avskrivninger	3 136 409	3 438 833	-302 424	15 443 508	17 070 741	-1 627 233	64 579 854
Husleie Renhold	1 550 069	1 548 624	1 445	7 474 622	7 743 122	-268 500	18 583 493
IKT utstyr og vedlikehold	318 959	750 458	-431 499	2 023 339	3 752 291	-1 728 951	9 005 498
Tjenestekjøp	1 074 956	2 493 923	-1 418 967	5 205 465	12 489 615	-7 284 149	26 367 839
Frikjøp	292 544	1 248 780	-956 236	1 283 081	8 243 902	-4 960 821	13 018 825
Kontorutstyr	16 927	72 259	-55 332	189 435	361 295	-171 859	867 107
Telefon og mobil	504 372	590 897	-86 525	2 774 731	2 954 486	-179 754	7 090 765
Transmisjon og data	685 590	980 275	-314 685	3 187 747	4 901 375	-1 713 628	11 783 300
Mater, kurs og forum	82 729	530 721	-447 991	1 060 854	1 978 847	-915 992	5 012 823
Reisekostnader	272 270	214 841	57 429	1 450 588	1 300 919	149 669	3 973 257
Lisens, support og garanti	6 583 327	8 993 609	-2 410 281	33 788 274	44 958 043	-11 170 768	107 927 560
Andre kostnader	623 536	2 104 254	-1 480 718	-4 056 018	-1 301 070	-2 754 647	1 606 367
Sum Driftskostnader	15 101 688	22 967 474	-7 865 786	89 825 410	102 441 365	-32 615 955	269 796 489
Sum Totale Kostnader	25 707 396	34 946 503	-9 239 108	120 811 608	159 879 002	-39 067 394	398 678 398
Sum Finans	567 217	823 614	-256 397	-1 032 429	4 118 070	-5 150 499	9 883 368
Resultat	6 977 451	247 066	6 730 385	40 630 429	4 266 607	36 363 822	0

Prognose

Årsprognose per mai viser totale kostnader (inkl. finansposter) på 354,4 MNOK. Dette gir totale kostnader på 54,1 MNOK under årsbudsjett.

Kommentarer til de vesentligste avvikene mot budsjett i prognosen per 31.05:

- Personalkostnader er 5,7 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 18,9 MNOK under budsjett grunnet forsinket utrulling KAK og medielogg, reduserte investeringer i 2024 knyttet til nødnettsterminaler samt for videoenheter i 2024 og 2025 enn budsjettet.
- Innleie er på 10,3 MNOK under budsjett hovedsakelig som følge av forsinkelsen knyttet til KAK og medielogg, deriblant redusert prosjektrigg KAK og opplæring. I tillegg er behov for frikjøp tilknyttet prosjektet nytt nødnett noe overbudsjettet.
- Transmisjon og data er 2,4 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 på om lag 10 MNOK. Forsinkelse i KAK-prosjektet utsetter i tillegg oppstart av vedlikeholdsavtalen i prosjektet. I tillegg er forsinket videokonsept og en bedre fremforhandlet Microsoft enn budsjettet 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 5,1 MNOK.
- Finansposter er 4,0 MNOK under budsjett som følge av høy likviditet gjennom året som følge av reduserte eller forsinkede investeringer og høyere innskuddsrente enn hva som lå til grunn for budsjett.

Rapportlinje	Årsprognose	Budsjett 2025	Avvik mot budsjett
Sum personalkostnader	123 165 956	128 891 910	-5 725 954
Avskrivninger	45 686 630	64 579 854	-18 893 224
Husleie Renhold	18 189 675	18 583 493	-393 818
IKT utstyr og vedlikehold	7 104 436	9 005 498	-1 901 062
Tjenestekjøp	22 262 358	26 357 839	-4 095 481
Frikjøp	6 850 771	13 018 825	-6 168 054
Kontorutstyr	629 139	867 107	-237 968
Telefon og mobil	6 644 731	7 090 765	-446 034
Transmisjon og data	9 328 086	11 763 300	-2 435 214
Møter, kurs og forum	4 470 374	5 012 623	-542 249
Reisekostnader	4 096 826	3 973 257	123 569
Lisens, support og garanti	93 414 046	107 927 560	-14 513 514
Andre kostnader	6 703 261	1 606 367	5 096 894
Sum Totale kostnader	354 472 142	408 561 767	-54 089 625

Tabell 2: Prognose per mai

Investeringer, likviditet og lån

KAK- og Medieloggprosjektet vurderes fortsatt å være innenfor handlingsrommet av total prosjektramme. Deler av kostnadene innenfor prosjektrammen er forbundet med milepælspassering og påvirkes av øvrig fremdrift i prosjektene. Per mai 2025 forventes oppstart av avskrivninger i november 2025 for begge prosjekter.

Investeringsbudsjett 2025

Hittil i år er det mottatt fakturaer for 39,3 MNOK hvorav 22,5 MNOK tilhørende investeringsbudsjett for 2025 og 16,8 MNOK tilhørende investeringsbudsjett for 2023 og 2024.

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

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 medielogg.

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 på 5,4 MNOK. I tillegg kommer diverse andre investeringer 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 mai er 122,4 MNOK. Prognosen per årsslutt er 66,4 MNOK.

Grunnet garantimilepæl i medielogg-prosjektet og bestillingstidspunkt knyttet til satsninger og radioterminaler sent i 2025 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	132
Forfalt, 46 - 90 dager	93
Forfalt, 15 - 45 dager	61
Forfalt, 8 - 14 dager	268
Forfalt, 1 - 7 dager	16
Forfaller om 0 - 7 dager	
Forfaller om 8 - 14 dager	8
Forfaller om 15 - 45 dager	33 021
Sum	33 599

Tabell 3: Kundereskontro per mai

Organisatoriske forhold

Oppsummering av perioden

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.

Medarbeiderundersøkelsen ForBedring er gjennomført med en svarprosent på 75%, og det arbeides videre med informasjon og oppfølging internt i foretaket.

HDO opprettholder arbeidet med rekrutteringer.

Initiativer og fokusområder

Ansettelser og rekruttering

I rapporteringsperioden er følgende ansettelser gjennomført:

- To årsverk inn i Team Nødnettstjenester, herunder en teknisk spesialist og en spesialist med bakgrunn fra brukermiljøet.

Følgende rekrutteringer er i perioden igangsatt:

- Ett årsverk på team Servicedesk (driftsingeniør).
- I tillegg har HDO stillinger i pågående prosesser.

Rekrutteringsprosessen

Det arbeides kontinuerlig med å etablere og videreutvikle en systematisk tilnærming til rekrutteringsprosesser, herunder med fokus på det økonomiske (kost/nytte), samt sikkerhetsmessige faktorer, hvor formålet er å sikre at alle nyansettelser tilfredsstiller nødvendige sikkerhetskrav.

Nøkkeltall

Sykefravær		
Mai	1,44 %	
Totalt sykefravær hittil i år	2,60 %	
Indikator	< 5 %	
AML-brudd		
Mai	9 stk.	
Totalt antall AML-brudd hittil i år	88 stk.	
Indikator	< 8 stk. pr. mnd.	



Forklaring til AML-brudd i rapporteringsperioden:

Bruddtype	Mai	Prosent av alle brudd
Brudd på hviletid i løpet av 24 timer (11t eller 8t v/disp.)	4	44 %
Brudd på hviletid i løpet av 7 dager (35t eller 28t v/disp.)	2	22 %
Brudd på totalt antall arbeidstimer pr. dag (13t eller 16t v/disp.)	2	22 %
Brudd på totalt antall arbeidstimer pr. 7 dager (10t eller 20t v/disp.)	-	-
Brudd på totalt antall arbeidstimer pr. 4 uker (25t eller 50t v/disp.)	-	-
Brudd søndager på rad (skal ha fri hver 2. søndag)	-	-
AML timer pr 4 uker	-	-
AML timer pr uke	1	11 %
Gjennomsnittlig arbeidstid pr. uke		
Totalt	9	100 %

Forklaring til bruddene:

- 1 brudd er brannmur oppgradering
- 1 brudd er relatert til endring hos leverandør
- 4 brudd er relatert til bakvakt og utrykning
- 1 brudd er relatert til intern patching
- 2 brudd er relatert til KAK/LifeX

Det ble registrert totalt 9 AML-brudd i mai. Selv om dette er noe over indikator for perioden, fortsetter trenden med forholdsvis lavt antall AML-brudd til tross for den store arbeidsbelastningen foretaket opplever.

Bruddene kan deles i to hovedkategorier:

I all hovedsak er bruddene knyttet til 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.

De øvrige to av bruddene skyldes manglende AML-dispensasjoner som er et område foretaket vil se nærmere på.

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

- Ansettelsen av to nye personalledere har på kort tid gitt en merkbar kapasitetsøkning i forhold til tettere medarbeideroppfølging, noe som videre vil gi innsikt til å forbedre rutiner samt fokusere nærmere på arbeidsbelastningen i team.
- Foretaket er inne i en hektisk periode for å klargjøre LifeX og Medielogg til pilot, og det vil føre til økt arbeidsbelastning. Det vil derfor kreve enda bedre og tettere planlegging og oppfølging på de oppgavene som kan planlegges for å sikre at medarbeiderne ivaretas.
- Tettere dialog med den enkelte ansatte som har gjentatte brudd.

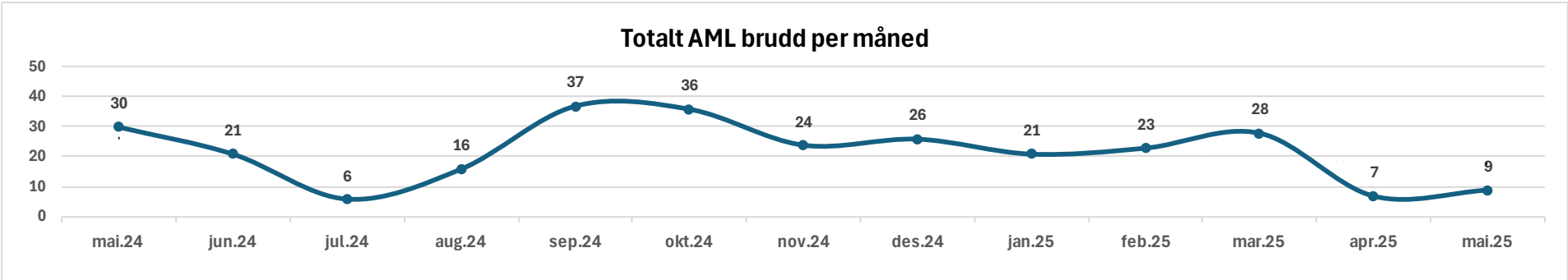
Forklaring til sykefravær i rapporteringsperioden:

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

	Mai
Korttidssykefravær (<= 16 dager)	1,34 %
Langtidssykefravær (> 16 dager)	0,10 %
Totalt	1,44 %

- 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.

Ved de foregående virksomhetsrapporter i 2025 har det blitt rapportert feil antall AML-brudd, og korrigeringen har medført en økning i antall AML-brudd tilhørende de første fire månedene av året. Årsaken skyldes at ikke alle overtidstimer til en ansatt har vært godkjent inntil nylig. Tabell nedenfor viser antall AML-brudd før og etter korrigering.



Figur 4: AML-brudd per måned - utvikling siste år

Måned	Før korrigering	Etter korrigering
Januar 2025	19	21
Februar 2025	21	23
Mars 2025	20	28
April 2025	7	7
Mai 2025	8	9

Tabell 4: AML-brudd per måned hittil i år



Kunder og marked

HDO Brukerforum høsten 2025 er planlagt gjennomført som et fysisk heldagsmøte på Gardermoen 18. september 2025. Det mangler fremdeles noe representasjon fra kommunene i brukerforum som vil bli forsøkt løst opp i sammen med KS.

HDO har et stort fokus på kundetilfredshet, og besvarer jevnlig kundenhenvendelser, med mål om å skape et direkte samarbeid med kundene og å sørge for gode kundeopplevelser. For å måle faktisk kundeopplevelse vil årets kundetilfredshetsundersøkelse bli gjennomført rett etter sommeren.

Initiativer og fokusområder

Kunder og Marked har flere aktiviteter som ønskes gjennomført i 2025 og 2026 som krever planleggingsstart i perioden fremover:

- Planlegge HDO Kunde- og brukerkonferanse 2026.
- Planlegge HDO Brukerforum høst 2025 og januar 2026.

Nøkkeltall

HDO har ikke mottatt kundeklager i perioden



Svartid HDO Servicedesk

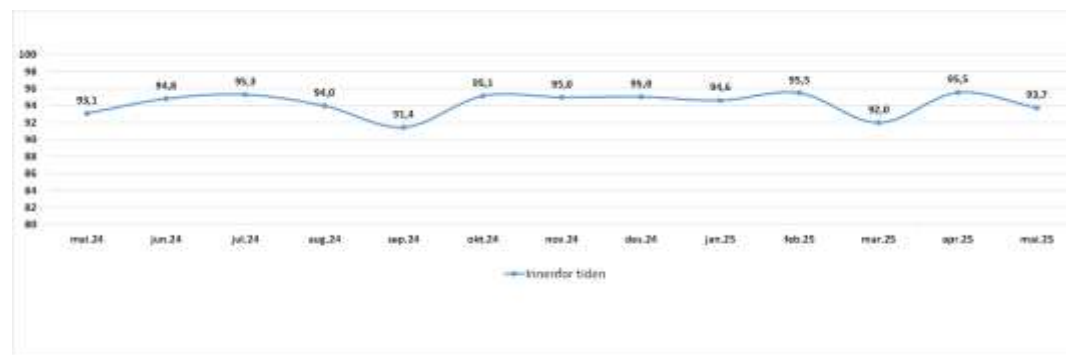
I HDOs tjenesteavtaler er det satt krav om at 80 % av innkommende samtaler skal besvares innen 30 sekunder.

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

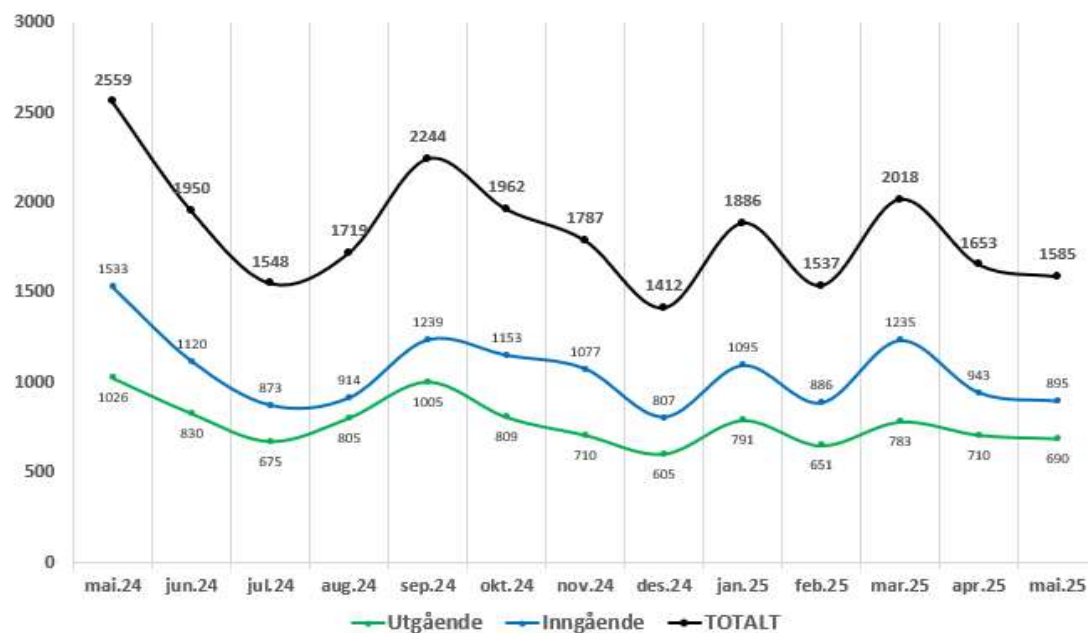
Innkommende samtaler og svartider overvåkes kontinuerlig for å sikre best mulig bemanning.

Gjennomsnittlig svartid var i mai på **12,2 sekunder**.

Se **Feil! Fant ikke referansekilden.** for oversikt over totalt antall samtaler på Servicedesk (HDOs 1.linje).



Figur 3: Måloppnåelse for 1. linje (telefoni), prosentandel av totalt antall samtaler som besvares innen 30 sekunder



Figur 4: Løpende samtaleoversikt inn til HDOs førstelinje for de siste 12 måneder, med totalt antall anrop, samt antall inn- og utgående



Kontrollrom og operatørplass

Oppsummering av perioden

HDO har i perioden iverksatt IMW proxy, et sentralt nødnettgrensesnitt levert av DSB, for Kontrollrom (ICCS) i Helse Nord regionen. Øvrige helseregioner sine kontrollrom (ICCS) planlegges migrert til det nye grensesnittet i starten av juni, i tråd med fremdriften i KAK prosjektet.

HDOs Servicedesk har i perioden tatt i bruk LifeX, som ledd i de forberedende aktiviteter knyttet til pilotering av LifeX. Det er i tillegg gjennomført fysiske installasjoner av KAK pilotene. Start Piloteringen er planlagt i starten av juni, der erfaringene skal benyttes til å forbedre prosessesser og planverk brukt i videre utrulling.

For å unngå kjøp av ny dedikert maskinvare fra Frequentis søkes maskinvare og lisenser som går ut på support erstattet med tilsvarende komponenter levert av HDO. På denne måten påtar HDO seg et stadig større ansvar for ICCS leveransen i tråd med leveransemodellen for LifeX. Det jobbes fremdeles med å avklare om all maskinvare som går ut på support i ICCS sin levetid kan erstattes på denne måten eller om noe må kjøres fra Frequentis.

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 mai 2025



Nødnett og radioterminaler

Oppsummering av perioden

Videreføring av allerede igangsatte oppgaver knyttet til oppgradering/omprogrammering av radioterminaler samt programmeringsløsninger har fortsatt i denne perioden.

Initiativer og fokusområder

Ingen nye initiativer utover å fullføre allerede iverksatte aktiviteter.



Telefoni

Oppsummering av perioden

Hovedfokus i perioden har vært knyttet til KAK/LifeX, daglig drift samt bytte av administrasjonssystem for mobile enheter knyttet til HDOs reserveløsning og mobile enheter som skal benyttes i KAK/LifeX.

Initiativer og fokusområder

Pilotering av KAK/LifeX med underliggende oppgaver og aktiviteter vil være i fokus også i tiden fremover.

Driftsstatus og nøkkeltall

Telefoniplattformen har hatt en oppetid på 100 % i perioden.



Videoløsninger

Oppsummering av perioden

Hovedfokuset har vært drift og forvaltning av dagens to videoløsninger for videokommunikasjon mellom operatør hos AMK- eller legevaktsentral til innringer.

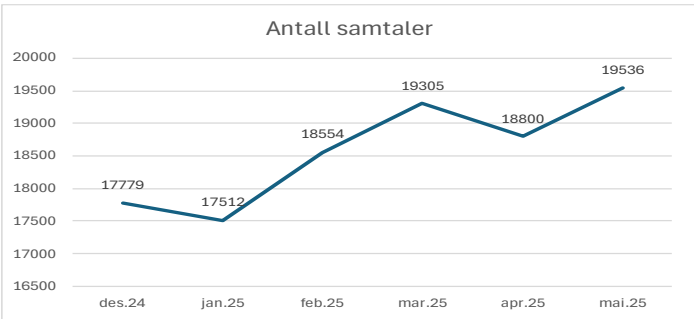
Som følge av at AMK Vestre Viken har opplevd vedvarende ustabilitet knyttet til videostrømmer, har HDO sammen med Sykehuspartner, AMK Vestre Viken og Bliksund (leverandør av SMS-til-video) opprettet en task force med ukentlige møter. Den nyopprettede task force har som sitt primære formål å kartlegge, identifisere og korrigere ustabiliteten.

HDO har sammen med Allegra (leverandør av hodekamera) og Realware (produsent av hodekamera med software) i perioden jobbet med å finne nye løsninger for å forenkle oppkobling samt benytte NHN sin videomotor. HDO jobber videre med å identifisere muligheter for å levere hodekamera til helsetjenesten, som er et viktig verktøy for å løse dagens- og fremtidens utfordringer i helse.

HDO bistår med teknisk informasjon knyttet til videoløsning (SNLA) og oppfølging knyttet øvrige tekniske forberedelser, samt bistå med å kartlegge behov for databehandleravtale og brukeravtale, som følge av at HDO vil drifte Nødchat-løsningen for Brann, Politi og Helse. Utvikling av Nødchat nærmer seg ferdig, og en pilot forventes å starte høsten 2025 der HDO vil drifte pilot. Nødchat er en videreutvikling av dagens Hjelp 113 Video, og vil medføre bruk av ny teknologi som bidrar til bedre løsning for den akuttmedisinske kjede.

Driftsstatus og nøkkeltall

Totalt antall gjennomførte videosamtaler for begge videoløsninger i perioden mai: **19 536 videosamtaler**



Figur 5: Antall gjennomførte videosamtaler med videoløsningene fra Bliksund og SNLA de siste 6 måneder

Virksomhetsrapport per mai 2025

Datavarehus, statistikk og medielogg

Oppsummering av perioden

Hovedfokus i perioden har vært testing av HDO Medielogg og forberedelser mot pilot, og viser til rapportering på Medielogg-prosjektet.

Initiativer og fokusområder

HDO har hatt et innledende møte med LAT for å kartlegge behov fra LAT rundt bistand til felles virksomhetsrapportering i LAT i henhold til oppdrag ø) gitt i oppdragsdokumentet 2025.

Driftsstatus

Statistikk-løsningen CRR: Ingen rapportert nedetid

Nice Express lydlogg: Ingen rapportert nedetid





Ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK)

Status og pågående initiativer

Prosjektet har gjennomført regresjonstest på programvare som skal rette en god del utestående feil som ble oppdaget under akseptansetest. Regresjonstest er nå avsluttet med resultat at programvaren fortsatt er underkjent. HDO har ført opp en liste over kritiske feil som må rettes før pilot kan startes. Per i dag finnes det ikke feil som vil stoppe pilot på listen. Utestående feil fremlegges for ansvarlige ledere på pilotlokasjonene slik at disse kan gi sitt samtykke til å starte pilot.

Det er i perioden satt opp nye servere til LifeX for at Live-upgrade skal kunne utføres uten nedetid på øvrige tjenester. Basert på erfaringer har det også blitt gjort øvrige arkitekturforbedringer.

Det har i perioden vært fokus på å klargjøre og ferdigstille nødvendig overvåkning av nettverkskomponenter tilknyttet LifeX. Overvåkning vil fortsette i tiden fremover.

Det er opprettet automatikk for provisjonering og feilretting av Mobil-klienter i LifeX direkte fra sakshåndteringsverktøyet (JSM), som bidrar til mer effektiv håndtering.

Det er ferdigstilt integrasjon mellom HDO, Frequentis og NetNordic sine sakssystemer slik at feilsaker oppdateres direkte, som sikrer mer effektiv håndtering av nye og pågående saker.

Prosjektrisiko

- Feil som er blokkerende for LifeX innføring, og ikke blir løst innen innføringsoppstart i uke 44
- Lokale ledere på pilotkontrollrommene ikke godkjenner oppstart av pilot grunnet kjente feil.
- At det blir avdekket nye feil og mangler i forbindelse med pilot som medfører at pilot må stoppes opp grunnet kritikalitet.
- At det vil være et behov for å gjøre flere endringer i løsninger fremover som resulterer i nedetid eller ustabilitet. Det gjenstår sentrale designvalg, særlig på telefoni som man ikke per i dag kjenner konsekvensene av.



Medielogg

Status

Prosjektets akseptansetest-periode (CAT-perioden) skulle avsluttes 16.05 men er justert til 18.09 i henhold til ny plan. Betaling i henhold til betalingsmilepæl 4 og 5 (PM4 og PM 5) justeres tilsvarende.

Status på siste release fra leverandør er per 01.06:

- A-feil: 1
- B-feil: 0
- C-feil: 5

En ny A-feil ble avdekket i sluttfasen av CAT-testingen. Feilen påvirker SIPREC-integrasjonen mellom Life-X og Medielogg og resulterer i manglende lyd på opptak under visse forutsetninger. Konsekvensen er stoppende for bruk av integrasjonen under pilot.

Feilen er identifisert i meldingsflyten fra LifeX, og Frequentis jobber for å utbedre denne. Inntil endelig enighet mellom leverandørene om feilårsak, samt rettelse av feil er på plass, så opprettholdes observasjonen som en A-feil.

HDO jobber sammen med leverandør med en kortsiktig løsning der opptak av samtalen blir kopiert ut fra LifeX sin korttidslydlogg for å bli importert inn i medielogg. Løsningen er per mai enda ikke ferdigstilt, men designet og utviklingen har startet og konseptet for innlasting i Medielogg er blitt testet.

Prosjektet jobber med å implementere den kortsiktige løsningen slik at pilot kan begynne i starten av juni i henhold til gjeldende fremdriftsplan. Produksjonsdata fra pilotene er midlertidig lagret i LifeX frem til importfunksjonen er ferdigstilt.

HDO Kundeportal er satt opp på servere i HDOCloud og vil publiseres når Medielogg blir operativ. Konseptet vil gi mer automatikk, effektivitet og oversikt for både interne og eksterne brukere.

Gevinstrealisering

Når implementeringen er ferdigstilt, vil produktteamet ha oversikt over hvilke grenseflater Medielogg får mot andre systemer. Dette vil gi HDO mulighet til å kunne 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): Teknisk integrasjon er gjennomført og testet. Justeringer tilknyttet metadata kartlegges.
- Videoløsninger levert fra HDO eller NHN: Det er startet dialog og initiert møte med NHN der målet er en integrasjon mellom NHNs videomotor og Medielogg. Dette vil igjen kunne gi mulighet for logging av videosamtaler, samt logging av video fra kroppsbårne enheter og enheter i ambulanser.
- Reservetelefoner fra Zisson: Dialog med produktteam er opprettet og eksempelfiler hentet ut. Arbeidet med kartlegging/implementering er ikke startet.

Virksomhetsrapport per mai 2025



Status og pågående initiativer

HDO bistår Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) i nytt nødnett-prosjektet, som i perioden har fortsatt arbeidet med å:

Sikre investeringsbeslutning

I perioden har fokus vært på å planlegge og gjennomføre nødvendige videre aktiviteter før formell KS2-prosess kan starte, med utgangspunkt iblant annet tilbakemeldinger fra ekstern kvalitetssikrer på tilleggsspørsmålene som prosjektet mottok og svarte ut tidligere i vår. Mye av dette innebærer i praksis å gjøre oppdateringer i det sentrale styringsdokumentet (SSD). HDO har i forbindelse med dette påbegynt kvalitetssikring av basisestimatene for driftsorganisasjonenes kostnader knyttet til innføring av nytt nødnett.

Forberede for anskaffelser

Helsetjenesten bidrar med både fag-/tekniske ressurser og operative sluttbrukere i de parallelle arbeidssporene. HDO avgir også tjenestedesignkompetanse, og bistår på tvers av anskaffelser i arbeidet med å utvikle brukerscenarioer som skal være med på å kommunisere prosjektets behov ovenfor leverandørene.

Etablere en arena for test og utvikling

Sammen med DSB og de andre nødetatene har foretaket jobbet med å utarbeide forslag til styring og organisering av test- og utviklingsaktiviteter, med mål om å etablere en testrigg som skal bidra til å ta ned risikoen i

gjennomføringsfasen, og som er godt koordinert med øvrige prosjektaktiviteter.

Forberede til gjennomføringsfasen etter at SSD er ferdigstilt og investeringsbeslutning fattet

Som tidligere rapportert, er HDO i løpende dialog med interessenter og aktører i helsetjenesten og den akuttmedisinske kjede, med mål om å koordinere, informere og forberede for det videre arbeidet med å etablere en egen prosjektorganisasjon for innføringsprosjektet i helse. Dette vil være en av hovedaktivitetene høsten 2025, da et ferdig forslag til prosjektorganisering skal utarbeides. Nødetatene samarbeider nært om dette, for å sikre harmonisering på tvers der dette er formålstjenlig.

Utover bidrag i DSBs nytt nødnett-prosjekt, har foretaket videreført kartleggingen av kommunikasjonsbehov hos helsetjenestens potensielle utvidede brukergrupper (hjemmetjeneste, nødnett i sykehus, og rus og psykiatri). I mai er det gjennomført nye innsiktsreiser som vil være med på å berike innsikten HDO allerede besitter, og som senere vil danne grunnlag for anbefalinger om hvordan de aktuelle brukergruppenes kommunikasjonsbehov bør realiseres.

Flere fra helses ressursgruppe i nytt nødnett deltok i perioden på EUCCS (European Critical Communication System) Preparation-øvelse i Stockholm. EUCCS jobber for å sikre sømløs nødkommunikasjon på tvers av landegrenser, med fokus på sammenkobling av teknologi og harmonisering av operasjonelle prosedyrer. På øvelsen deltok nødetatene brann, politi og helse fra flere land, i tillegg til ulike myndighets- og forvaltningsnivåer. Fra Norge var Politiets IT-enhet (PIT), Politidirektoratet (POD), Helsedirektoratet (HOD) og HDO representert, i tillegg til en operativ sluttbruker fra ambulansetjenesten i Oslo, som deltok som spiller i øvelsen.

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 4: Måloppnåelse for 1. linje (telefoni), prosentandel av totalt antall samtaler som besvares innen 30 sekunder	11
Figur 5: Løpende samtaleoversikt inn til HDOs førstelinje for de siste 12 måneder, med totalt antall anrop, samt antall inn- og utgående	11
Figur 6: Antall gjennomførte videosamtaler med videoløsningene fra Bliksund og SNLA de siste 6 måneder	14
Tabell 1: Resultat mot budsjett i perioden og hittil i år (HiÅ)	4
Tabell 2: Prognose per mai	5
Tabell 3: Kundereskontro per mai.....	6