

Styremøte HDO HF


fre. 26. mai 2023, 11.00 - 13.00

Teams

Agenda

11.00 - 11.05 **Møteinnkalling og saksliste**

5 min

 Møteinnkalling - Styremøte HDO HF 26052023.pdf (3 sider)

11.05 - 11.35 **Sak 22-2023 Virksomhetsrapport pr. april 2023**

30 min


Beslutning


 Sak 22-2023 Virksomhetsrapport per april.pdf (18 sider)

11.35 - 11.45 **Sak 23-2023 ADs orientering**

10 min

Orientering


 Sak 23-2023 ADs orientering.pdf (4 sider)

 Vedlegg 1 sak 23-2023 ADs orientering 1. Tertial 2023 - HDO til eierstyring.pdf (16 sider)

11.45 - 11.55 **Sak 24-2023 Årsplan styresaker**

10 min

Orientering

 Sak 24-2023 Årsplan - styresaker.pdf (3 sider)

11.55 - 12.40 **Temasak - Driftsmodell AMK IKT – ICCS/KAK**

45 min

Diskusjon

Saken presenteres i møtet.

12.40 - 12.45 **Eventuelt**

5 min

Orientering

Styremøte

Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF

26. mai 2023

Styrets medlemmer

Vår referanse:
AØ

Deres referanse:

Dato:
17.05.2023

Innkalling til styremøte i Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF

Det innkalles til styremøte i Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF.

Dato: 26. mai 2023
Tid: 09.00 – 13.00
Sted: Teams

Vedlagt følger saksliste med vedlegg til møtet.

For Randi Spørck
Med vennlig hilsen

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

Vedlegg

Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF

Styremøte 26. mai 2023

Teams

Saksliste

Beslutningssaker

Sak 22-2023 Virksomhetsrapport pr. april 45 min

Orienteringssaker

Sak 23-2023 ADs orientering 10 min

Sak 24-2023 Årsplan styresaker 10 min

Temasaker

Driftsmodell AMK IKT – ICCS/KAK (ettersendes) 45 min

Eventuelt

Gjøvik, 17. mai 2023

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

Saksframlegg

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	26. mai 2023

SAK 22-2023

Beslutningssak – Virksomhetsrapport per april 2023

Forslag til vedtak:

1. Styret tar virksomhetsrapport per april til etterretning.

Gjøvik, 17. mai 2023

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

Innholdsfortegnelse

1. Anbefaling og oppsummering	3
1.1. Anbefaling.....	3
1.2. Oppsummering og vurdering.....	3
2. Ledelsens gjennomgang risiko.....	4
3. Økonomi.....	6
3.1. Resultat og prognose.....	6
3.1.1. Resultat.....	6
3.1.2. Prognose.....	7
3.2. Investeringer, likviditet og lån.....	7
3.2.1. Investeringsbudsjett 2023.....	7
3.2.2. Investeringsbudsjett 2022.....	8
3.2.3. Likviditet.....	8
3.3. Kundefordringer.....	8
4. Drift.....	9
4.1. Måloppnåelse pr. april 2023.....	9
4.1.1. Service level agreement - krav til tjenesteleveranser (SLA).....	9
4.1.2. Tjenestetilgjengelighet pr. april 2023.....	10
5. Kunde- og tjenesteforvaltning.....	11
5.1. Kundeforvaltning.....	11
5.1.1. Kundeklager.....	11
5.1. Tjenesteforvaltning.....	11
5.1.1. Videoløsninger.....	11
5.1.2. Ivaretagelse av kontrollromsløsningen ICCS.....	11
5.1.3. Ivaretagelse av Nødnett og radioterminaler.....	12
5.1.4. Neste generasjon nød og beredskapskommunikasjon.....	12
5.1.5. Kommunikasjonsløsning for akuttmedisinsk kjede (KAK).....	12
5.1.6. Nasjonal medielogg.....	12
6. Forbedring og effektivisering.....	13
7. Organisatoriske forhold.....	14
8. Vedlegg.....	15
8.1 Drift – Utvikling – nye saker meldt inn til HDOs 1.linje pr. april 2023.....	15
8.2 Drift - Åpne saker pr. april 2023.....	15
8.3 Drift – Samtaleoversikt for HDOs 1.linje pr. april 2023.....	16
8.4 Drift – Måloppnåelse for HDOs 1. linje (telefoni) pr. april 2023.....	16
8.5 Drift – Oppetid på maskinvare pr. april 2023.....	17
8.5.1 Oppetid – telefoniløsning (SKULD) pr. april 2023.....	17
8.6 Drift – SL1 (Alvorlighetsgrad 1) saker pr. februar 2023.....	17
8.7 Økonomi – øvrige kommentarer.....	18

1. Anbefaling og oppsummering

1.1. Anbefaling

Administrerende direktør anbefaler at

- Styret tar virksomhetsrapporten til etterretning

1.2. Oppsummering og vurdering

De organisatoriske forholdene vurderes i sin helhet fortsatt som stabile.

Per april 2023 er tjenesteleveransene fortsatt stabile og med en løsningsgrad på feil og henvendelser som ligger godt innenfor avtalt nivå.

HDO er i tett dialog med DSB vedrørende avsnitt om *Særskilte vurderinger i forbindelse med anskaffelser* i deres tildelingsbrev for 2022, samt eventuelle påvirkninger dette vil ha for brukerstyr tilknyttet Nødnett. Den økonomiske risikoen som følge av eventuelle justeringer i krav behandles i kapittel 2.

2. Ledelsens gjennomgang risiko

Foretakets åpne risikoer på nivå 8 eller høyere (se figur 1):

HDO avventer fortsatt konsekvensutredningen av avsnittet om *Særskilte vurderinger i forbindelse med anskaffelser* i Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) sitt tildelingsbrev for 2022. Risiko opprettholdes på rødt nivå (12) inntil avklaring foreligger [ADM-511].

ID	Sammendrag	Status	Gjenstående risiko	Konsekvensområde
ADM-511	Risiko for økte kostnader ved at DSB endrer krav til brukerstyr tilknyttet Nødnett - ref DSB sitt tildelingsbrev for 2022	ÅPNE	SVÆRT HØY	Finans

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

Vesentlige risikoer redusert i perioden

Tilknyttet KAK-prosjektet har HDO fire åpne risikoer innenfor områdene finans, leveranse til kunde og omdømme, hvorav en av disse er en finansiell risiko som har vært rapportert til styret siden august 2022.

Risikoen er knyttet til om HDO må dekke hele eller deler av kostnaden med å integrere Locus Emergency med KAK [ADM-629]. I virksomhetsrapport per februar 2023 rapporterte HDO at tiltak var iverksatt for å redusere risiko i form av et felles notat fra AMK IKT-prosjektet og HDO til økonomidirektørmøte 24. april (sak 13-2023). Saken la frem forslag til ansvarsfordeling og finansieringsansvar for integrasjon mellom Locus Emergency og KAK. Forslaget innebærer at kostnader for integrasjonsarbeidet mellom Locus Emergency og KAK dekkes av AMK IKT, og at ansvar for å tilgjengeliggjøre og lære opp Locus i integrasjonsgrensesnitt for ny KAK-løsning dekkes av KAK-prosjektet, og videre at midler til dette finansieres av RHF-ene.

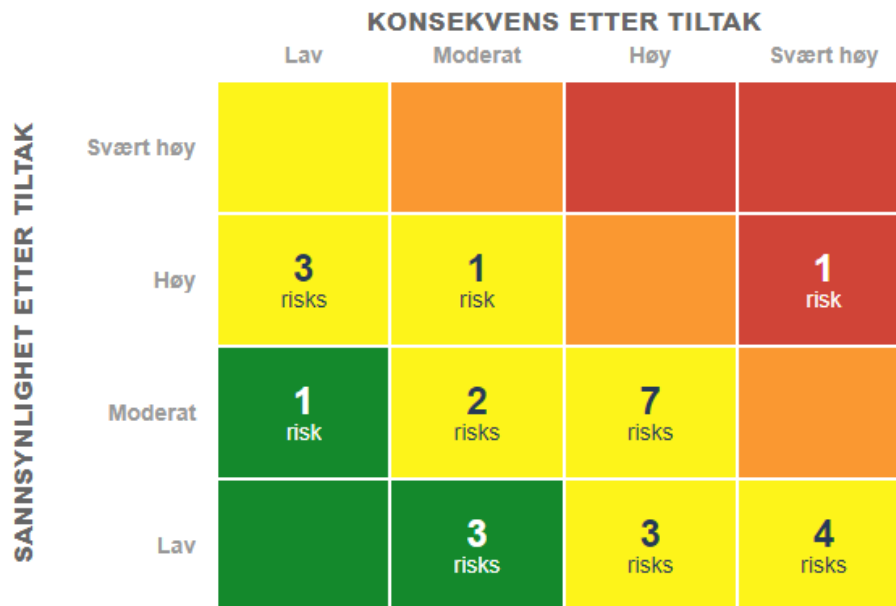
Saken ble drøftet, og konklusjonen i møtet lød:

1. *Interregionalt økonomidirektørmøte støtter foreslått ansvarsdeling og finansieringsansvar for integrasjon mellom Locus Emergency og ny kommunikasjonsløsning KAK 2, i henhold til felles anbefaling fra HDO og AMK IKT-prosjektet.*
2. *Dersom AMK IKT-prosjektet ikke kan gjennomføres innenfor vedtatt P50-ramme, som er styrebehandlet hos RHF, må det legges frem en ny sak fra HDO og AMK IKT-prosjektet.*

På bakgrunn av konklusjon i økonomidirektørmøtet reduseres sannsynlighet og dermed risikoen til moderat nivå (4).

ID	Sammendrag	Status	Iboende risiko	Gjenstående risiko	Konsekvensområde
ADM-629	Risiko for at HDO må dekke kostnad for å integrere Locus Emergency med KAK	ÅPNE	HØY	MODERAT	Finans

Foretakets risikohåndtering vurderes ellers som aktiv, og risikobildet som håndterbart. Se figur 2 for oversikt over alle HDOs åpne risikoer fordelt etter skår på sannsynlighet og konsekvens. Det totale antallet risikoer for virksomheten per april 2023 er 25.



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

3. Økonomi

3.1. Resultat og prognose

3.1.1. Resultat

Totale kostnader for april er 0,5 MNOK under budsjett. Akkumulert er totale kostnader 8,6 MNOK under budsjett.

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

- Personalkostnader – kostnader er under budsjett som følge av utsatte rekrutteringer.
- Avskrivninger – investeringer fra investeringsplanen i 2022 har blitt forsinket og leveres senere enn planlagt i 2023.
- Tjenestekjøp – økte kostnader grunnet innleie som følge av utsatt rekruttering.
- Frikjøp – kostnader under budsjett grunnet senere oppstart av nytt nødnett prosjekt og periodiseringsavvik.

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

HDO Resultatrapport	Faktisk	Budsjett	Avvik	Hittil i år	HiÅ bud.	Avvik	Årsbudsjett
Driftsinntekt	12 121 484	12 404 486	-283 002	49 032 737	49 617 942	-585 206	148 853 827
Forvaltningsinntekt	7 572 315	7 572 315		30 289 262	30 289 262	0	90 867 785
Annen inntekt	214 318	243 583	-29 265	3 380 978	3 420 654	-39 676	17 600 926
Sum Omsetning	19 908 117	20 220 384	-312 267	82 702 976	83 327 858	-624 881	257 322 539
Sum Varekjøp		133 253	133 253	284 381	533 013	248 632	1 599 039
Lønninger	4 327 616	5 152 642	825 026	17 311 308	20 610 569	3 299 261	57 514 655
Overtid	456 087	243 971	-212 116	987 114	975 885	-11 229	2 927 655
Faste tillegg	310 779	340 116	29 337	1 376 689	1 458 726	82 037	4 670 971
Feriepenger	625 976	702 089	76 112	2 421 809	2 820 146	398 338	7 963 024
Pensjonskostnad	414 877	905 926	491 049	2 123 358	3 623 705	1 500 347	10 940 984
Arbeidsgiveravgift	848 364	1 061 110	212 746	3 486 857	4 259 957	773 100	12 141 222
Andre personalkostnader	713 217	-234 986	-948 203	-768 895	-939 943	-171 048	-2 819 829
Sum Personalkostnader	7 696 917	8 170 868	473 951	26 938 239	32 809 045	5 870 806	93 338 681
Avskrivninger	2 659 863	3 207 519	547 656	11 477 369	13 210 006	1 732 637	40 394 808
Husleie Renhold	1 448 776	1 521 081	72 305	5 881 706	6 084 325	202 619	18 252 974
IKT utstyr og vedlikehold	102 065	294 702	192 637	597 889	1 178 809	580 920	3 536 428
Tjenestekjøp	2 889 610	3 131 748	242 138	14 638 500	12 526 992	-2 111 508	30 252 510
Frikjøp	173 868	783 436	609 568	1 357 040	3 133 743	1 776 703	8 226 150
Kontorutstyr	23 235	44 942	21 707	162 294	179 769	17 476	539 308
Telefon og mobil	271 235	315 492	44 257	1 305 755	1 261 970	-43 785	3 785 910
Transmisjon og data	430 020	458 450	28 430	1 693 785	1 833 800	140 015	5 501 400
Møter, kurs og forum	235 460	343 417	107 957	1 226 624	1 373 668	147 043	3 709 226
Reisekostnader	194 158	335 108	140 951	1 049 708	1 340 433	290 725	4 021 299
Lisens, support og garanti	4 908 955	4 790 070	-118 885	19 707 999	19 160 281	-547 718	58 943 943
Andre kostnader	-545 161	-2 509 600	-1 964 440	-7 877 170	-7 592 078	285 092	-15 437 019
Sum Driftskostnader	12 792 084	12 716 366	-75 718	51 221 499	53 691 718	2 470 219	161 726 936
Sum Totale Kostnader	20 489 001	21 020 487	531 486	78 444 119	87 033 776	8 589 656	256 664 657
Sum Finans	70		-70	-1 453 578		1 453 578	657 882
Resultat	-580 955	-800 103	219 149	5 712 435	-3 705 918	9 418 353	

3.1.2. Prognose

Årsprognose vurdert per april viser totale kostnader (inkl. finansposter) på 257,3 MNOK. Dette gir totale kostnader lik årsbudsjettet.

Kommentarer til de største avvikene mot budsjett i prognosen:

- Personalkostnader: 7,5 MNOK under budsjett som følge av utsatte rekruttering i påvente av ny organisering
- Avskrivninger: 6,3 MNOK under budsjett grunnet forskyvning av investeringsplan for 2022 og 2023, samt nedjustert investeringsprognose på radioterminaler og infrastruktur
- Tjenestekjøp og frikjøp: 3,1 MNOK over budsjett som følge av behov for økt innleie som resultat av utsatt rekruttering
- Lisenser: 6,7 MNOK over budsjett, som i all hovedsak forklares med svak kronekurs og høy prisvekst.
- Andre kostnader: 4,5 MNOK over budsjett som følge av at andel av erstatningen tilhørende KAK 1 er redusert mot budsjett

Kostnadsgrupper	Årsprognose April	Budsjett HDO	Avvik mot budsjett
Varekjøp	1 599 039	1 599 039	-
Personalkostnader	85 892 320	93 338 681 -	7 446 361
Avskrivninger	34 056 218	40 394 808 -	6 338 590
Husleie Renhold	18 108 364	18 252 974 -	144 610
IKT utstyr og vedlikehold	2 507 170	3 536 428 -	1 029 258
Tjenestekjøp	36 757 731	30 252 510	6 505 221
Frikjøp	4 821 546	8 226 150 -	3 404 604
Kontorutstyr	515 662	539 308 -	23 646
Telefon og mobil	4 563 982	3 785 910	778 072
Transmisjon og data	5 361 385	5 501 400 -	140 015
Møter, kurs og forum	3 717 220	3 709 226	7 994
Reisekostnader	3 395 714	4 021 299 -	625 585
Lisens, support og garanti	65 669 315	58 943 943	6 725 372
Andre kostnader	- 10 928 470	-15 437 019	4 508 549
Sum Driftskostnader	256 037 197	256 664 657 -	627 460
Sum Finansposter	1 285 342	657 882	627 460
Sum Totale kostnader	257 322 539	257 322 539 -	0

3.2. Investeringer, likviditet og lån

3.2.1. Investeringsbudsjett 2023

Tilhørende investeringsbudsjettet for 2023 er det mottatt fakturaer for 1,5 MNOK hittil i år, av et investeringsbudsjett på totalt 160,7 MNOK. Prognose per april 2023 tilsier at 147,4 MNOK av investeringsbudsjettet blir benyttet, dette inkluderer omdisponeringer i henhold til AD-sak som løftes 23. mai. 2023. Lavere prognose enn budsjett forklares med nedjusterte investeringer knyttet til radioterminaler og HDO tjenesteplattform.

3.2.2. Investeringsbudsjett 2022

Tilhørende investeringsbudsjettet for 2022 er det mottatt fakturaer for 23,9 MNOK i 2022 og 16,1 MNOK hittil i 2023, av et investeringsbudsjett på totalt 68,4 MNOK. Resterende fakturaer (29 MNOK) mottas i løpet av 2023 (27,2 MNOK) og i starten av 2024 (1,8 MNOK).

For både budsjett 2022 og 2023 vil en betydelig andel av investeringene som tilhører dagens kontrollromsløsning faktureres i 2023 og 2024, og dermed ha en kortere avskrivningstid enn tre år.

3.2.3. Likviditet

Likviditeten er solid, og beholdningen av likvide midler per april er 203,3 MNOK. Prognose per årsslutt er 100,2 MNOK.

Årsaken til høy likviditet ved årsslutt er utbetaling av erstatning tilhørende KAK1 i 2023, samt at det forventes mottak av investeringer for 33,0 MNOK i 2024 tilhørende investeringsbudsjetter for 2022 og 2023. Det er ikke bedt om lån i budsjett 2023.

3.3. Kundefordringer

Ingen utfordringer knyttet til kundefordringer.

Se 8.7 for oversikt over reskontro og øvrige kommentarer økonomi.

4. Drift

Pr. april fortsetter tjenesteleveransene å være stabile og med en løsningsgrad på feil og henvendelser som ligger innenfor avtalt nivå. HDO vil fortsette å følge driftsleveransene tett opp gjennom 2023 og iverksette tiltak dersom det skulle bli nødvendig.

7 saker ble i løpet av mars og april klassifisert med alvorlighetsgrad 1, hvorav flere av sakene har sammenfallende årsak. Mer informasjon i kap. 8.6.

4.1. Måloppnåelse pr. april 2023

4.1.1. Service level agreement - krav til tjenesteleveranser (SLA)

HDOs leveransedyktighet knyttet til inngåtte tjensteavtaler er jevnt over stabil og god (se tabell 2; SLA-rapport).

HDOs SLA-rapport viser måloppnåelse iht. satte krav innenfor ulike «kategorier» knyttet til respons, midlertidig løsning og endelig løsning. Tabell 2 viser, i tillegg til måloppnåelse, antall saker totalt vs. antall saker med brudd for de seks siste månedene. Rapporten viser status på sakene ved lukking, og da måloppnåelse er satt høyt slår eventuelle brudd hardt ut der hvor det er få saker.

Tabell 2: SLA-rapport

SLA nivåer	Krav til mål %	nov.22		des.22		jan.23		feb.23		mar.23		apr.23		Utvikling
		%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	
SL1 Responstid	80	100	1/0	100	2/0	na	0/0	100	2/0	100	2/0	100	1/0	→
SL2 Responstid	75	100	14/0	94.74	19/1	100	25/0	100	17/0	100	31/0	94.44	18/1	→
SL3 Responstid	99	99.72	354/1	99.70	329/1	99.69	318/1	100	211/0	99.55	220/1	100	212/0	→
SL1 Løsningsstid (Midlertidig løsning)	90	100	1/0	100	2/0	na	0/0	100	2/0	50	2/1	100	1/0	→
SL2 Løsningsstid (Midlertidig løsning)	75	85.71	14/2	84.21	19/3	100	25/0	94.12	17/1	93.55	31/2	83.33	18/3	→
SL3 Løsningsstid (Midlertidig løsning)	90	89.83	354/36	95.14	329/16	92.77	318/23	95.26	211/10	94.55	220/12	96.80	212/7	→
SL1 Løsningsstid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	80	100	1/0	100	1/0	na	0/0	100	2/0	100	2/0	0	1/1	→
SL2 Løsningsstid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	75	92.31	13/1	88.25	17/2	95.28	21/1	93.75	16/1	95.65	23/1	84.62	13/2	→
SL3 Løsningsstid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	95	94.93	217/11	98.33	180/3	96.88	192/6	95.83	120/5	98.45	129/2	98.53	136/2	→
SL1 Løsningsstid Programvare (Lukket)	80	na	0/0	100	1/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	→
SL2 Løsningsstid Programvare (Lukket)	75	100	1/0	50	2/1	100	4/0	100	1/0	100	8/0	100	5/0	→
SL3 Løsningsstid Programvare (Lukket)	95	98.54	137/2	99.33	149/1	95.24	126/6	100	91/0	100	91/0	100	76/0	→
na = Ingen registrerte saker i denne kategorien														

Tabell 3: SLA-brudd

Kategori	Antall	Type feil	Kilde	Kommentar
SL1 Løsningsstid (midlertidig løsning)	1	Ustabilitet på forbindelsen til TETRA.	Global Connect	Bestilt ny maskinvare, alt OK etter bytte av denne.
LS1 Løsningsstid Maskinvare/Tetra/RT (lukket)	1	Feil koding på opprettelse / ajourhold av sak. Feilen ble løst før det ble et SLA-brudd.	HDO	

4.1.2. Tjenestetilgjengelighet pr. april 2023

Tabell 4 viser tjenestetilgjengeligheten på de mest kritiske tjenestene i HDOs leveranser.

Som tabellen viser, er det jevnt over god tilgjengelighet på HDOs tjenesteleveranser.

Krav til måloppnåelse for tjenestetilgjengelighet er satt høyt (99.95 %). Dette tilsvarer krav til oppetid på Nødnett/TETRA.

Reell tilgjengelighet vil i mange tilfeller være høyere enn det som tabellen nedenfor viser, da det her er avhengigheter knyttet til blant annet manuell setting av tiden for midlertidige løsninger.

Bruk av reserveløsninger vil ikke påvirke måloppnåelsen. Sakene settes ikke som midlertidig eller permanent løst når reserveløsning er i bruk, men står åpne til feil er rettet. Brukerne vil imidlertid uhindret kunne utføre sine arbeidsoppgaver, besvare telefoni og lignende.

Tabell 4: Tjenestetilgjengelighet pr. tjeneste – nasjonalt

TILGJENGELIGHET - NASJONALT

	jan. 23			feb. 23			mar. 23			apr. 23		
	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig
Callout												
AMK	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	3,3	100,00	0	0,0	100,00
LVS	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
AM	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
hardware defekt												
AMK	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	37,0	99,96	1	1474,6	98,45
LVS	1	3,2	100,00	3	110,7	99,99	1	50,0	99,99	3	19,9	100,00
AM	2	47,8	99,91	2	23,0	99,96	3	15,7	99,97	3	2,7	100,00
Lyd headset												
AMK	0	0,0	100,00	1	0,1	100,00	4	1954,3	97,94	5	6,3	99,99
LVS	26	201,1	99,98	13	6,5	100,00	6	492,8	99,95	8	505,9	99,95
AM	9	3,6	99,99	3	3,2	99,99	8	496,9	99,07	0	0,0	100,00
TELEFONI - 113												
AMK	0	0,0	100,00	1	33,5	99,96	3	192,8	99,80	0	0,0	100,00
LVS	1	4,4	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
AM	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
TELEFONI - lyd												
AMK	0	0,0	100,00	1	3,8	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
AM	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
TELEFONI utilgjengelig												
AMK	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
AM	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
Ufrivillig avlogging												
AMK	1	0,2	100,00	0	0,0	100,00	1	11,5	99,99	0	0,0	100,00
LVS	11	200,0	99,98	12	79,6	99,99	14	145,5	99,99	9	27,5	100,00
AM	4	27,3	99,95	6	31,6	99,94	4	3,5	99,99	1	0,4	100,00
Operativsystem												
AMK	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
AM	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00

Tabell 5: Uttrekk av saker relatert til tilgjengelighetsrapporten

Kategori	Antall	Type feil	Kilde	Kommentar
Hardware defekt	1	Maskinvarefeil på en klient hos AMK Bergen.	na	Maskinvare byttet ut med ny.
Lyd headsett	8	Ulike feil/problemer med lyd i headsett.	na	Bytte av kabler, headsett, justering av lydoppsett etc.

For flere nøkkeltall for drift, samt oversikt over saker med alvorlighetsgrad 1, se kap. 8.1 -8.6.

5. Kunde- og tjenesteforvaltning

5.1. Kundeforvaltning

5.1.1. Kundeklager

HDO mottok ingen kundeklager i april måned.

5.1. Tjenesteforvaltning

5.1.1. Videoløsninger

HDO har løpende drifts- og forvaltningsansvar for to forskjellige løsninger for videokommunikasjon med AMK- og legevaktssentraler med stor grad av overlappende funksjonalitet:

- Hjelp 113 Video fra Stiftelsen Norsk Luftambulanse (SNLA)
- SMS til Video fra Incendium / Bliksund (Bliksund)

Begge løsningene er i stabil drift i HDOs driftsmiljø og til sammen har 15 AMK-sentraler og 85 legevaktssentraler tilgang til å benytte video i samtale med innringer.

Som del av innsiktsarbeidet er det i 2023 blitt gjennomført intervjuer og spørreundersøkelse blant kundene for å kartlegge brukskvalitet ved løsningene. HDOs viktigste funn er at brukere av begge videoløsningene er svært fornøyde. Brukerne opplever meget høy nytteverdi og mener brukeropplevelsen er meget god.

I tråd med nytt oppdrag i oppdragsdokument 2023 jobber HDO tett med Sykehuset Innlandet for å avklare deres ønske for driftsmodell av videobrillekonseptet de har utviklet. En av modellene som utredes bygger på samme prinsipp som Tetra radioterminaler hvor HDO anskaffer og eier, og sluttbruker leier produktet som en tjeneste hvor alt av service og vedlikehold er inkludert. HDO har fokus på å lage en modell som kan benyttes nasjonalt i tråd med oppdraget som ble gitt.

Før driften av Sykehuset Innlandet HF sin løsning kan overtas av HDO må det blant annet avklares hvordan nødvendig utstyr kan anskaffes. HDO jobber med å avklare om rammeavtalene som Sykehuset Innlandet HF har benyttet også kan benyttes av HDO, eller om det må gjennomføres egne anskaffelsesprosesser.

Deler av videoløsningen for beslutningsstøtte som tas over fra Sykehuset Innlandet HF er funksjonelt overlappende med «Streamer-løsningen» basert på Hjelp 113 Video til Stiftelsen Norsk Luftambulanse som er under utprøving i Helse-Midt Norge. Begge løsningene muliggjør videokommunikasjon mellom ambulansearbeider og øvrig fagpersonell (som ikke er ute i felt). Løsningene er forskjellige blant annet med hvordan de involverer nødmeldesentralen og hvordan de benytter nødnettet. Pågående innsiktsarbeidet vil kunne gi svar på hvordan forskjellene vektas og oppfattes av brukermiljøene.

5.1.2. Ivaretagelse av kontrollromsløsningen ICCS

Etter gjennomføring av planlagt midlvsoppgradering av tre AMK sentraler i mars/april opplevde brukerne ulike problemer med dårlig og manglende lyd i headset. Det ble derfor besluttet sammen med leverandør at videre implementering settes på pause frem til det er kontroll på problemstillingene. I tillegg til feil som må løses av leverandørene har HDO høstet nyttige erfaringer på de første lokasjonene som tas med i planleggingen av fremtidige oppgraderinger.

5.1.3. Ivaretagelse av Nødnett og radioterminaler

HDO ivaretar området radioterminaler i henhold til avtalt tjenestenivå. I tett dialog med brukerne planlegges det for periodisk oppgradering av programvare og konfigurasjon av terminalene. I en slik oppgradering sikres det blant annet at alle helse radioterminaler har tilgang til nye talegrupper som er gjort tilgjengelig i Nødnett.

5.1.4. Neste generasjon nød og beredskapskommunikasjon

HDOs ressurser som bidrar i arbeidet til DSB i forbindelse med Nytt Nødnett har deltatt på internasjonale konferanser som BAPCO og EENA, deltatt på to MCX-kurs (Mission Critical X (data/video/push to talk)), samt deltatt på en militær/sivil øvelse der prosjektet til Sykehus Innlandet ved bruk av videobriller var fokuset. Det har vært mange møter i regi av de opprettede arbeidsgruppene til DSB, 'team koordinering', 'team mobile enheter', 'team kontrollrom', 'team MCX (tjenester og tjenesteplattform)', samt et felles dagsmøte der arbeidet med alle de forskjellige arbeidsgruppene ble presentert.

HDO og Hdir har gjennomført møter sammen for å koordinere helsetjenestens bidrag i de pågående prosessene i regi av DSB.

Kvalitetssikring av «Tilleggsvurderinger knyttet til ny nød- og beredskapskommunikasjon» som ble levert av DSB i november 2022 ble ferdigstilt i mars 2023 av ekstern kvalitetssikrer (EKS). Det gjenstår nå en beslutning i Justis- og beredskapsdepartementet om videre prosess.

5.1.5. Kommunikasjonsløsning for akuttmedisinsk kjede (KAK)

I henhold til plan mottok og evaluerte prosjektet reviderte tilbud etter 1. forhandlingsrunde. Status og videre plan forankres med prosjektstyret 2. mai.

5.1.6. Nasjonal medielogg

Arbeidet med å ferdigstille kravspesifikasjon og konkurransedokumenter har gått i henhold til planen. Etter å ha benyttet mars måned til kvalitetssikring av grunnlaget, med bistand både fra Sykehusinnkjøp og Advokatfirmaet Haavind, ble endelig konkurransegrunnlag for utlysning av nasjonal medielogg kunngjort som konkurranse med forhandling den 22. mars 2023. Det søkes etter et standard produkt som skal installeres «on-premise» i HDO sine datasentre.

Den 28. april utløp fristen for å sende inn kvalifikasjonssøknader fra leverandørene. Disse bli evaluert i løpet av første uke i mai, og invitasjon til deltakelse til maksimalt fem leverandører sendes ut umiddelbart etter. Endelig tilbudsfrist er 16. juni 2023.

6. Forbedring og effektivisering

I siste periode er følgende forbedrings- og effektiviseringstiltak gjennomført:

Team Servicedesk

HDO Varsling: HDO varsling er et system som effektiviserer håndteringen av større hendelser i HDO ved å automatisere varsling av bakvakt, nøkkelpersoner i HDO samt Helsedirektoratet.

Via dette systemet kan det sendes ut varsel per e-post til forhåndsdefinerte grupper/mottakere ved eksempelvis SL1-hendelser. HDO jobber med å legge til rette for også å kunne sende ut oppdateringer på løsningsarbeidet via systemet [effektivisering, automatisering og kvalitetsforbedring].

Administrasjonen

Elements sak- arkivsystem: Nytt sak- arkivsystem er blitt produksjonssatt, og har i perioden blitt testet for godkjenning av HDO. Foruten enkelte problemer med varsling i forbindelse med utsending av dokumenter til signering gjennom postens signeringsløsning, erfarer prosjektet at løsningen er med på å redusere tidsbruk i forbindelse med utsending av særlig AML-dispensasjoner, samt at versjonshåndtering er effektivisert/automatisert, da journalpost automatisk oppdateres med signert versjon av dokument.

7. Organisatoriske forhold

De organisatoriske forholdene vurderes i sin helhet fortsatt som stabile.

I april hadde HDO et sykefravær på 4,7 %, som er lavere enn indikatoren på 5 %. Det er ikke registrert arbeidsrelatert sykefravær. Sykefraværet totalt så langt i år ligger på 4,3 %.

Det ble registrert 40 AML-brudd i april, som er høyere enn indikatoren på 8 per måned.

HDO har 71 ansatte, 1 trainee, 2 lærlinger og 1 engasjementsansatte.

Detaljering av AML rapportering

I februar ble det avdekket at timeregistreringssystemet GAT ikke var korrekt satt opp til å kontrollere hviletid på arbeid før vakt. Dette har ført til feilaktige antall rapporterte brudd på AML per måned. HDO har nå justert GAT, slik at foretaket får inkludert brudd på hviletid per dag i rapporteringen. HDO har estimert seg frem til følgende antall brudd for 2022 og januar og februar 2023, basert på analyser av mars måned 2023.

	Rapporterte brudd for periode	Estimert antall brudd for periode	Estimerte brudd på hviletid per dag
2022	233	356	123
Januar	19	29	10
Februar	79	58	20
Mars	-	61 (faktiske tall)	22 (faktiske tall)
April	-	40 (faktiske tall)	15 (faktiske tall)

Estimatene viser at det reelle antallet brudd på AML for 2022 skulle vært 356 brudd fremfor 233 som rapportert gjennom året. For å komme frem til 123 brudd på hviletid per dag har HDO estimert basert på tallene for mars måned 2023. Samme metode er lagt til grunn for januar og februar 2023.

For februar 2023 rapporterte foretaket 79 brudd inkludert, men det viste seg at ikke alle brudd var reelle da det ble rapportert brudd på hviletid per dag ved uttrykning på bakvakt. Dette skal ikke registreres som brudd, noe som nå er lagt inn korrekt i GAT.

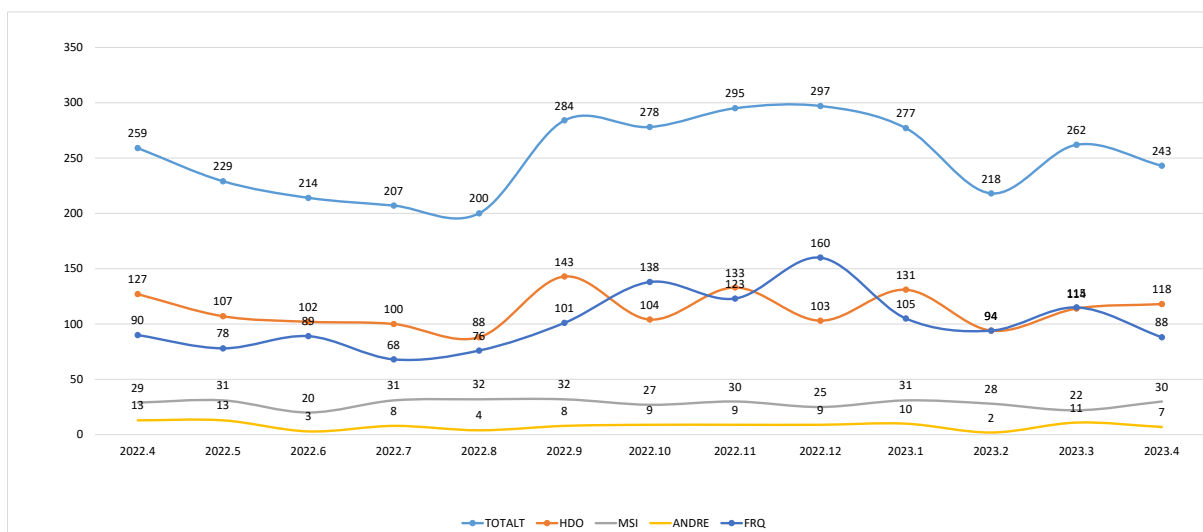
Fra og med mars 2023 er antall brudd gjennomgått og korrekt.

HDO jobber aktivt for å redusere antall brudd på AML og arbeidsbelastningen for de ansatte. HDO har allerede gjort tiltak for å bedre situasjonen og vil fortsette å iverksette ytterligere tiltak på kort og lang sikt.

8. Vedlegg

8.1 Drift – Utvikling – nye saker meldt inn til HDOs 1.linje pr. april 2023

HDO ser en fortsatt positiv utvikling i antall nye saker/uønskede hendelser, til tross for en økning i mars. Tradisjonelt så svinger utviklingen i antall nye saker/uønskede hendelser gjennom året av ulike årsaker som f.eks. ferieavvikling og antall endringer som påvirker løsningene.

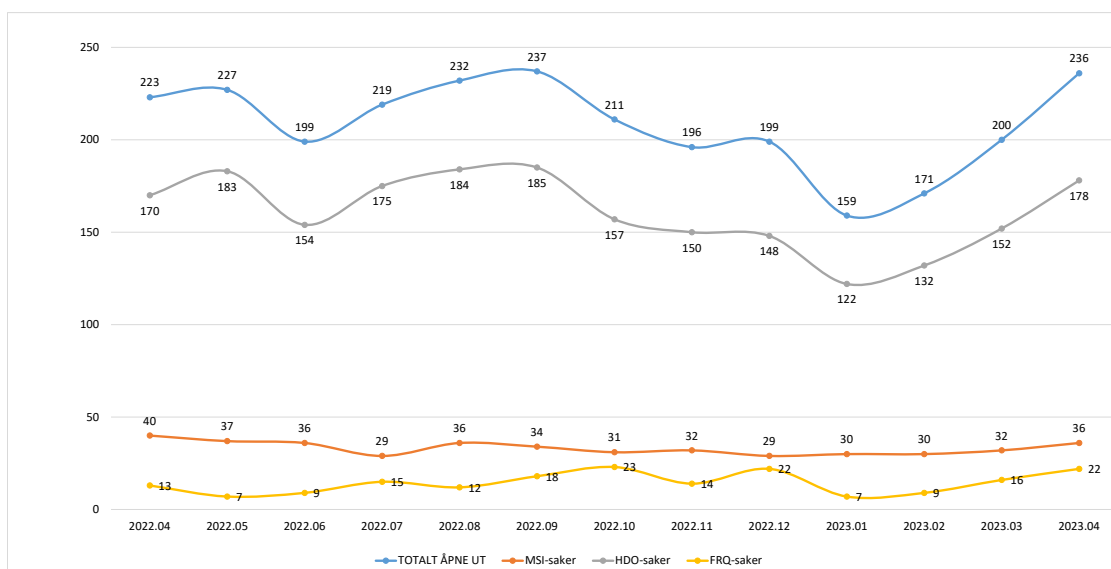


Figur 3: Antall nye saker per måned

8.2 Drift - Åpne saker pr. april 2023

Antall åpne saker varierer som oftest i takt med antall nye saker. Likevel ser HDO at det i perioder med flere pågående driftsaktiviteter, skjer en økning i antall åpne saker, da ressursene får mindre tid til å jobbe med feilretting, noe som dessverre kommer til syne i rapporten pr. april. Det er et høyt aktivitetsnivå og som følge av dette tar feilretting- og søking lengre tid enn ønsket.

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

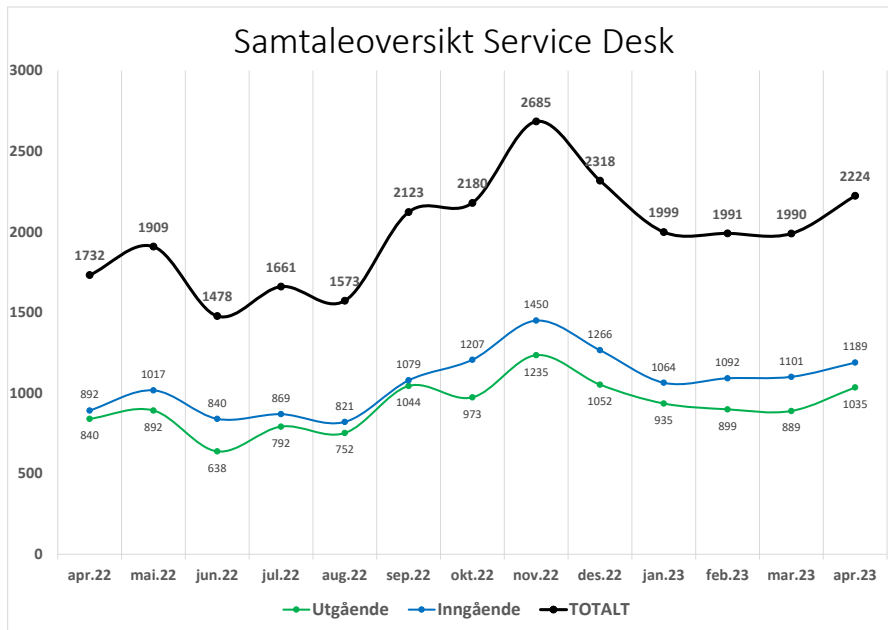


Figur 4: Åpne saker

8.3 Drift – Samtaleoversikt for HDOs 1.linje pr. april 2023

HDOs 1.linje er som kjent tilgjengelig 24/7/365 og - som foruten å overvåke samtlige løsninger/systemer - også er klare til å ta imot kundesamtaler gjennom hele døgnet.

Figur 5 viser løpende samtaleoversikt for de siste tolv måneder inn til HDOs 1.linje, med totalt antall anrop, antall inngående og antall utgående.

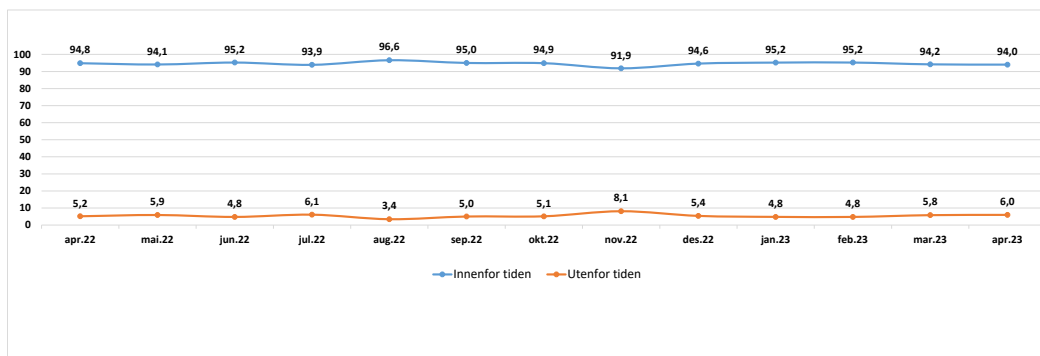


Figur 5: Samtaleoversikt HDOs servicedesk

8.4 Drift – Måloppnåelse for HDOs 1. linje (telefoni) pr. april 2023

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

Figur 6 viser at HDOs 1.linje ligger stabilt høyt ift. målsetningen. Innkommende samtaler og svartider overvåkes kontinuerlig, og det vurderes fortløpende om det er behov for å iverksette ekstraordinære tiltak.



Figur 6: Måloppnåelse for 1. linje (telefoni)

8.5 Drift – Oppetid på maskinvare pr. april 2023

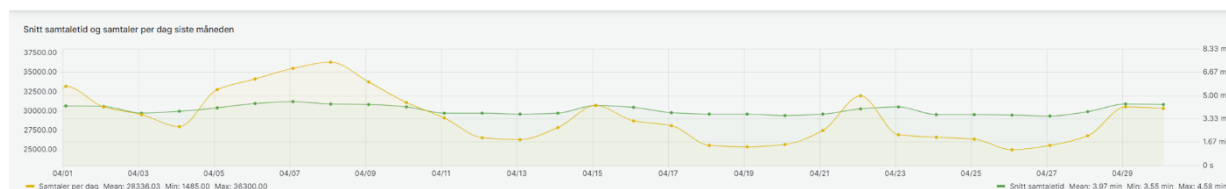
HDO måler løpende oppetid på all maskinvare i nødnettleveransen. Samtlige servere hadde en oppetid på 100 % gjennom både mars og april.

8.5.1 Oppetid – telefoniløsning (SKULD) pr. april 2023

SKULD, HDOs plattform for telefoniløsning, viser en god stabilitet med høy opptid. Figur 7 viser oppetiden for samtlige av HDOs kunder fordelt på AMK-sentraler og CICCSe (akuttmottak og Legevaktssentraler).

Tilgjengelighet Telefoniløsning plattform per lokasjon sist måned										
CORE	AMK Bergen	AMK Bodo	AMK Ferde	AMK Haugesund	AMK Helgeland	AMK Innlandet	AMK Kirkens	AMK Møre og Romsdal	AMK Nord-Trendelag	AMK Oslo
100.000%	99.999%	100.000%	100.000%	100.000%	99.999%	100.000%	100.000%	100.000%	100.000%	99.998%
AMK Stavanger	AMK Ser-Trendelag	AMK Sørlandet	AMK Troms	AMK Vestfold og Telemark	AMK Vestra Viken	Oslo Legevakt	CICCS-H3 Gjøvik	CICCS-U13 Gjøvik	CICCS Stavanger	CICCS Rensøy
100.000%	100.000%	100.000%	99.999%	99.870%	100.000%	99.998%	99.925%	100.000%	99.998%	100.000%

Figur 7: Tilgjengelighet plattform (daglig) i april 2023



Figur 8: Snitt samtaletid samt samtaler pr. dag i april 2023

8.6 Drift – SL1 (Alvorlighetsgrad 1) saker pr. februar 2023

2 saker ble klassifisert som SL1 i februar, se tabell 6 for mer detaljer.

Tabell 6: Oversikt over saker klassifisert som SL1

Incident ID	Lokasjon	Status	Type feil	Løsning / Kommentar
INM046207	AMK Bergen	Løst	Ustabil TETRA linje.	Sporadiske utfall på forbindelsen til TETRA. Bytte av maskinvare løste saken.
INM046443	Akuttmottak/LVS i Innlandet	Løst	Ustabilt nett (datalinjer)	Programvarefeil forårsaket ustabiliteten. Denne er nå oppdatert.
INM046576	AMK Helgeland	Løst	Problemer med TETRA i forbindelse med større utfall hos Global Connect.	Programvarefeil samt fiberbrudd forårsaket ustabiliteten. Denne er nå oppdatert.
INM046606	Akuttmottak / LVS – Helgeland	Løst	SBC Tromsø, får ikke kontakt med Telefoni (kjernenett)	Feil på innkommende og utgående samtaler gjennom SBC i Tromsø. Trafikk ble blokkert i brannmur. Endret på konfigurasjon i brannmur som midlertidig løsning. Venter på permanent fiks i brannmur.
INM046644	AMK Vestfold/Telemark samt akuttmottak og LVS i samme region	Løst	Alle kontrollrom har problemer med å svare og ta samtaler	Treghet i brukergrensesnittet som dro med seg andre feil/utfordringer. Startet med feil på linje til 409(410 ligger her). Global Connect rekonfigurerer på sin maskinvare.

INM046674	Samme som over	Løst	Treghet i utalarmering	Treghet i brukergrensesnittet som dro med seg andre feil/utfordringer. Startet med feil på linje til 409(410 ligger her). Global Connect rekonfigurerer på sin maskinvare.
INM046717	Akuttmottak/LVS - Stavanger	Løst	Flere kontrollrom nede grunnet fiberbrudd.	6 kontrollrom i Stavanger området går ned på grunn av et IPVPN brudd. Venter på årsaksrapport.

8.7 Økonomi – øvrige kommentarer

Kundereskontro, med referanse til kapittel 3.3 Kundefordringer:

Tabell 7: Oversikt over kundefordringer

Reskontro (TNOK)	
	Kunde
Forfalt 181 dager eller e	-26,7
Forfalt, 91 - 180 dager	65,6
Forfalt, 46 - 90 dager	15,0
Forfalt, 15 - 45 dager	
Forfalt, 8 - 14 dager	701,5
Forfalt, 1 - 7 dager	0,9
Forfaller om 0 - 7 dager	
Forfaller om 8 - 14 dager	32,8
Forfaller om 15 - 45 dage	19 179,5
Sum	19 968,5

Saksframlegg

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	26. mai 2023

SAK 23-2023

ADs orientering

Forslag til vedtak:

1. Styret tar saken til orientering.

Gjøvik, 17. mai 2023

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

Hva saken gjelder

Administrerende direktør vil redegjøre for følgende saker:

1. Presentasjon til eieroppfølgingsmøte nr. 1 den 22. mai

Hovedpunkter og vurdering av handlingsalternativer

1. Presentasjon til eieroppfølgingsmøte nr1 den22.mai

I henholdt til årshjul for eieroppfølging av felleseide helseforetak

Følgende saksliste gjelder for alle møtene:

Sak 1: Eier orienterer om brukermedvirkning i felleseide helseforetak

Sak 2: Rapportering per 1. tertial fra HF-et

Sak 3: Innspill ØLP – økonomidirektørene innleder kort

Sak 4: Tema eier ønsker at foretaket orienterer om:

- Eierne ber helseforetaket redegjøre for hvordan det legges til rette for involvering og medvirkning av KTV/KVO
- Samfunnsansvar (Se vedleggene)
 - Eierne ber helseforetaket orientere om status i arbeidet med oppfølging av felles klima- og miljømål, samt arbeidet med implementering av åpenhetsloven

HDO fikk den 18. januar informasjon fra eierne om at det ikke opprettes brukerutvalg i HDO, dette i henhold til HDO styrets anbefaling i sak 45-2022 den 13. september 2022. Sak 1 utgår derfor i HDOs møte med eierne.

Presentasjon til møtet ble oversendt 15.mai og ligger vedlagt

Administrerende direktørs anbefaling

- Styret tar saken til orientering

Trykte vedlegg:

-

Utrykte vedlegg:

- Vedlegg 1 ADs orientering

Vedlegg 2 Tidligere styrevedtak i HDO 2023

Saksnr	Sakstittel	Vedtak	Status	Møtedato
21-2023	Tertialrapport 1. tertial	1. Styret godkjenner tertialrapport pr. april 2023 for HDO HF, med de innspill som fremkom i møtet. 2. Styret ber om at tertialrapport pr. april oversendes eierne innen 15.mai 2023.	OK	12.05.2023
18-2023	Deltakelse i utredning av reserveløsning for Nødnett	1. Styret ber administrerende direktør påse at HDO deltar i videre arbeid og involverer RHF-ene, kommunene og KS ved behov. 2. Styret ber administrerende direktør komme tilbake med egen sak når DSB sin utredning er ferdigstilt.	OK	30.03.2023
17-2023	Omdisponering av investeringsmidler	1. Styret stiller seg bak administrasjonen sin anbefalte omdisponering av budsjettmidler innenfor tildelt investeringsramme. 2. Styret ber Administrerende direktør ferdigstille sak til AD møtet med de innspill som fremkom i møtet for endelig beslutning.	OK	30.03.2023
16-2023	Videreføring av ekstern kvalitetskontrollør i KAK	1. Styret anbefaler at kontrakt om eksternkvalitetssikring i KAK 2 ikke videreføres. 2. Styret ber administrerende direktør sørge for at det løpende vurderes om behov for ekstern kvalitetssikring.	OK	30.03.2023
15-2023	Økonomisk langtidspan 2024-2027	1. Styret godkjenner ØLP med de innspill som kom i møtet for oversendelse til eierne innen 5.april.	OK	30.03.2023
13-2023	Forankring av notat til det interregionale økonomidirektørmøte ang. integrasjon mellom AMK IKT og KAK 2	1. Styret gir sin tilslutning til felles notat til nasjonalt økonomidirektørmøte ang avklaring av økonomi mellom AMK IKT og KAK 2 prosjektet med de innspill som kom i møtet. 2. Styret ber administrerende direktør oversende HDOs innspill til felles notat til AMK IKT prosjektet for oversendelse til nasjonalt økonomidirektørmøte.	OK	15.03.2023
12-2023	Høringssvar DSB veileder	1. Styret ber administrerende direktør om å sende oppdatert høringssvar, basert på de innspill som fremkom i møtet, for elektronisk godkjenning av styret innen utgangen av fredag 17. mars 2023.	OK	15.03.2023
Temasak	Innspill til AD sak om sikkerhet i Nødnettssystemet	1. Styret ber administrerende direktør om å utarbeide AD-sak basert på innspillene som kom i møtet.	OK	27.01.2023
Temasak	Innspill til AD sak om målbilde for nødmeldetjenesten	1. Styret ber administrerende direktør om å utarbeide sak til IKT-direktørmøte basert på innspillene som kom i møtet.	OK	27.01.2023

08-2023	Rapport om godtgjørelse til ledende personer	<ol style="list-style-type: none"> 1. Styret godkjenner rapport om godtgjørelse til ledende personer. 2. Styret ber administrerende direktør oversende saken til endelig godkjenning i foretaksmøte februar 2023. 	OK	27.01.2023
07-2023	Leveransemodell Medielogg	<ol style="list-style-type: none"> 1. Styret beslutter at konkurransen for Nasjonal Medielogg utformes mot å anskaffe medielogg som en on-premise løsning. 2. Styret ber om at Administrerende direktør legger opp til en hensiktsmessig kontraktperiode, med opsjon på forlengelse. 	OK	27.01.2023
06-2023	Vesentlige endringer til ØLP 2024-2027	<ol style="list-style-type: none"> 1. Styret tar tekstlig innspill til foreløpig ØLP 2024-2027 til orientering. 2. Styret ber om at innspill som fremkom i møtet tas inn i foreløpig innspill til ØLP 2024-2027 før oversendelse til eierne 1. februar 2023. 3. Styret ber om å få fremlagt foreløpig ØLP 2024-2027 som en temasak på neste styremøte. 4. Styret ber om å få oppdatert ØLP 2024-2027 til behandling før oversendelse til eierne 5. april 2022. 	OK	27.01.2023
05-2023	Årsregnskap 2022	<ol style="list-style-type: none"> 1. Styret godkjenner Årsregnskap 2022. 2. Disponering av årets overskudd, føres som annen egenkapital i sin helhet. 3. Styret ber om at Administrerende direktør sørger for at årsregnskapet sendes til eierstyringsgruppen for godkjenning innen 24. februar 2023. 	OK	27.01.2023
04-2023	Årlig melding 2022	<ol style="list-style-type: none"> 1. Styret tar Årlig melding 2022 til etterretning. 2. Styret ber Administrerende direktør om å innarbeide de endringsforslag som fremkom i møtet, og oversende Årlig melding 2022 til eierne innen 31.01.2023. 	OK	27.01.2023
01-2023	Foreløpig årsregnskap 2022	<ol style="list-style-type: none"> 1. Styret anbefaler at årets overskudd disponeres som annen egenkapital i sin helhet med kroner 501.048,- 2. Styret tar foreløpig årsberetning og årsregnskap for 2022, uten aktuarberegning og revisjon, til etterretning. 3. Styret ber om at foreløpig årsberetning og årsregnskap for 2022 oversendes til eierne. 4. Styret ber om å få endelig årsberetning, årsregnskap og revisjonsberetning til behandling på styremøtet 27.januar 2023. 	OK	12.01.2023
Temasak	Temasak – leveransemodell for nasjonal medielogg	<ol style="list-style-type: none"> 1. Styret tar saken til orientering og ber om at saken løftes til beslutning på styremøtet 27. januar. 	OK	12.01.2023



Oppfølgingsmøte #1 2023

Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF

- Styreleder Randi Midtgård Spørck
- Administrerende direktør Lars Erik Tandsæther

Agenda

Rapportering
pr. 1. tertial

1

Virksomhetsspesifikke KPIer

2

Økonomi, økonomisk utvikling og risiko

3

Innspill til økonomisk langtidsplan

4

Involvering og medvirkning av KTV/KVO

5

Samfunnsansvar

HDO
orienterer

1

Virksomhetsspesifikke KPIer

Eierskap, forvaltning og finansiering av nødnettutstyr

Utvikling av
nødnettsteknologien

Ny kommunikasjons-
løsning for
akuttmedisinsk kjede
(KAK)

Nasjonalt AMK-prosjekt

Tilrettelegging for
tolketjenester for
samiske språk

Løsning for
videokommunikasjon
med AMK-sentraler

Tilgjengelighetsdirektivet

Kart- og
oppdragshåndterings-
løsning for kommune-
helsetjenesten

Medielogg

Tekstbasert
nødkommunikasjon
(NØD-SMS)

Videobasert
beslutningsstøtte

1

Virksomhetsspesifikke KPIer

Eierskap, forvaltning og finansiering av nødnettutstyr

Gjennom 2022 rapporterte HDO på Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) sitt pågående arbeid med å avklare Nødnett og brukerutstyr tilknyttet Nødnett sitt forhold til sikkerhetsloven

HDO har bidratt med innspill i DSB sitt arbeid og avventer videre dialog eller endelig beslutning

Utvidet anvendelse av sikkerhetsloven på nødnettrelaterte tjenester forventes å påvirke HDO sin økonomi negativt

1

Virksomhetsspesifikke KPIer

Utvikling av nødnettsteknologien

Sammen med Helsedirektoratet representerer HDO helsetjenesten i en koordinerende arbeidsgruppe ledet av DSB

Ekstern kvalitetssikring av «Tilleggsvurderinger knyttet til ny nød-og beredskapskommunikasjon» som ble levert av DSB i november 2022, ble ferdigstilt i mars 2023

5.mai ble det informert av direktørene Elisabeth Aarsæther (DSB) og Pål Wien Espen (NKOM) om at valget av konsept for nytt nødnett har blitt tatt

Justis- og beredskapsdepartementet er i prosess med å utarbeide et mandat til DSB for et forprosjekt der brukerinvolvering og dialog med markedet vil være sentralt

1

Virksomhetsspesifikke KPIer

Pågående store anskaffelser

Ny kommunikasjonsløsning for akuttmedisinsk kjede (KAK)

KAK-prosjektet mottok tilbud fra de prekvalifiserte leverandørene i slutten av januar

I samarbeid med prosjektstyret er det gjennomført evaluering og forhandlinger i henhold til plan som tilsier kontraktsignering i september

Representanter fra AMK IKT-prosjektet deltar i arbeidet

For å sikre best mulig koordinering mellom prosjektene sitter prosjekteierne for hhv. AMK IKT og KAK i hverandres prosjektstyrer

Nasjonal medielogg

Etter kvalitetssikring av konkurransegrunnlaget, hvor både Sykehusinnkjøp og Advokatfirmaet Haavind deltok, ble konkurransen i samråd med prosjektstyret kunngjort 22. mars 2023 som en konkurranse med forhandling.

HDO mener et nødvendig antall leverandører har meldt sin interesse for å være med i forhandlingsrunden.

Endelig tilbudsfrist er 16. juni 2023.

Prosjektet styres gjennom samme struktur som KAK-prosjektet og benytter samme prosjektstyre og rapportering.

2 Økonomi, økonomisk utvikling og risiko

Status pr. 1. tertial

Resultat

Resultat 5,7 MNOK	HDO fakturer iht. budsjett, men har lavere kostnader enn budsjett
-----------------------------	---

Akkumulerte driftskostnader 78,4 MNOK 8,6 MNOK under budsjett	Kostnadsgrupper med størst avvik mot budsjett: <ul style="list-style-type: none">• Personalkostnader – utsatte rekrutteringer• Avskrivninger – forskyvning av investeringsplan for 2022• Tjenestekjøp og frikjøp – økt innleie grunnet forsinkelse i KAK2 og utsatt rekruttering
--	---

Prognose

Prognose driftskostnader 2023 257,3 MNOK, som er iht. budsjett	Kommentarer til de største avvikene mot budsjett i prognosen: <ul style="list-style-type: none">• Personalkostnader 7,5 MNOK under budsjett som følge av utsatte rekrutteringer i påvente av ny organisering• Avskrivninger 6,3 MNOK under budsjett grunnet forskyvning av investeringsplan for 2022 og 2023• Tjenestekjøp og frikjøp 3,1 MNOK over budsjett som følge av behov for økt innleie grunnet utsatt rekruttering• Lisenser 6,7 MNOK over budsjett som i hovedsak skyldes svak kronekurs og høy prisvekst. I tillegg har økte krav til blant annet IKT-sikkerhet medført kostnader utover budsjett• Bruk av mottatt erstatning tilhørende KAK1 er redusert mot budsjett, noe som fører til økte kostnader for året.
--	--

2 Økonomi, økonomisk utvikling og risiko

Status pr. 1. tertial

Investeringer og likviditet

Mottatte investeringer
17,6 MNOK

1,5 MNOK tilhørende investeringsbudsjett for 2023
16,1 MNOK tilhørende investeringsbudsjett for 2022

Investeringsbudsjett 2023
160,7 MNOK

Prognose for investeringsbudsjett 2023 er på 147,4 MNOK (inkludert omdisponering iht. AD-sak som løftes 23. mai 2023). 144,4 MNOK dersom omdisponering ikke gjennomføres.

Likviditetsbeholdning pr. april
203,3 MNOK

Det er ikke bedt om lån i budsjett for 2023 ++

3 Innspill til økonomisk langtidsplan

2024 ————— 2027

Vesentlige endringer fra ØLP 2023-2026

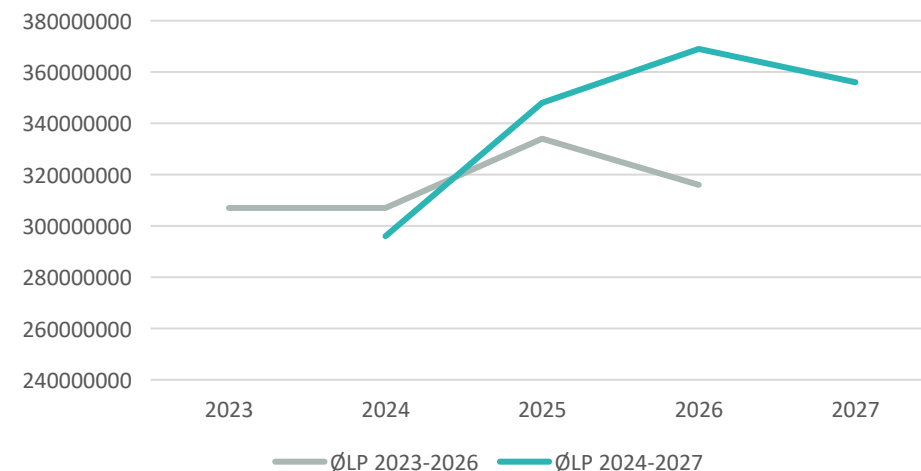
	ØLP 2023-2026	ØLP 2024-2027	Endring
2023	307		
2024	307	296	-11
2025	334	348	14
2026	316	369	53
2027		356	

Tabell 1: Oversikt over endring i omsetning mellom økonomiplanperiodene (i MNOK)

Vesentlige kostnadsendringer mot ØLP 2023-2026	2024	2025	2026
Endrede forutsetninger KAK		10 144 398	23 426 538
Økte plattformkostnader	- 786 865	3 185 335	5 760 802
Økte investeringer ICCS	6 000 000	6 000 000	
Informasjonssikkerhet	4 500 000	2 000 000	2 000 000
Økte finanskostnader	2 126 010	8 048 010	10 760 010
Porteføljestyring i HDO	4 200 000	4 200 000	4 200 000
Datakommunikasjon til HDOs kundeløsninger på AM og LVS	4 186 083	4 186 083	4 186 083
Utbredelse av mobil hodekamera	4 051 896	6 391 642	9 587 463
Nasjonalt konsept for reservetelefon	1 298 000	2 090 000	2 992 000
Økte kostnader for service og support av HDOs IP-telefoniplattform	1 100 000	1 100 000	1 100 000
Totale kostnadsøkninger	26 675 123	47 345 467	64 012 894

Tabell 2: Vesentlige kostnadsendringer mellom økonomiplanperiodene

ØLP 2023-2026 mot ØLP 2024-2027



3

Innspill til økonomisk langtidsplan

2024 ————— 2027

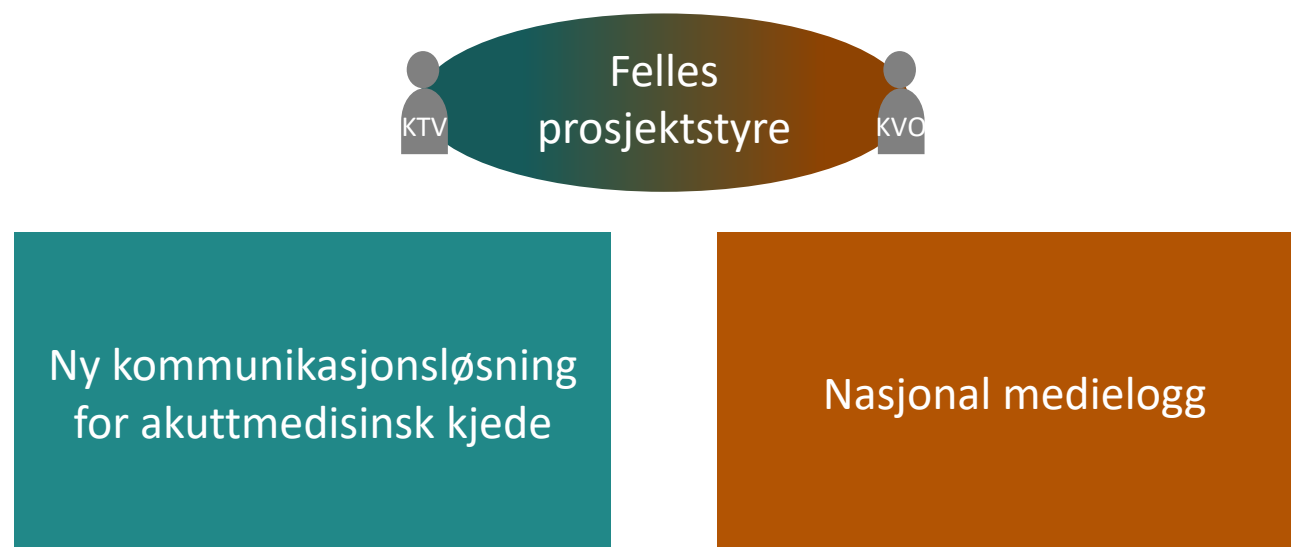
Vesentlige endringer fra ØLP 2023-2026

- Erstatning fra KAK1-leverandør
 - Kompensasjon ikke hensyntatt i ØLP 2023-2026
- Endrede forutsetninger i KAK2-prosjekt
 - Forskjøvet anskaffelse medfører kostnader til leverandør av dagens kommunikasjonsløsning, transmisjon og datasentre frem til sommeren 2026
- Økte plattformkostnader
 - Økninger i kostnader for å anskaffe IKT utstyr og for å ivareta risikoer innen IT-sikkerhet
- Økte investeringer ICCS
 - HDO fikk i revidert budsjett 2022 godkjent økt investeringsramme for oppgradering av dagens kommunikasjonsløsning, sammenlignet med innmeldt behov i ØLP 2023-2026. Den økte investeringen i 2022 medfører økte avskrivningskostnader i 2024 og 2025
- Informasjonssikkerhet
 - Økte kostnader som følge av identifisert behov for ny programvare, samt bistand ved større informasjonssikkerhethendelser. Videre ventes sikkerhetsloven å stille økte krav til HDO som driftsleverandør.

- Økte finanskostnader
 - For ØLP 2023-2026 la HDO til grunn en rente for lånene på 0,7 %. I henhold til eierne sin nye rentemodell er det lagt inn renter på lån mellom 3,8 og 4,2 % i ØLP 2024-2027. Dette medfører økte rentekostnader som følge av at HDO har behov for vesentlige lånebeløp gjennom økonomiplanperioden.
- Porteføljestyling HDO
 - Ved behandling av budsjett 2023 ble det godkjent en satsning på å styrke HDO sin porteføljestyling. Satsningen er lagt inn i ØLP med 4,2 MNOK per år.
- Datakommunikasjon til HDO sine kundeløsninger på akuttmottak og legevaktsentraler
 - Ved overgang til KAK vil Nødnett IPVPN som i dag leveres gjennom DSB sine avtaler inngått som en del av anskaffelsen av Nødnett, erstattes med et tilsvarende konsept levert av HDO ved bruk av linjer fra Norsk Helsenett. Med nytt konsept økes behovet for økonomi i HDO sitt budsjett.
- Utbredelse av mobilt hodekamera
 - I tråd med oppdraget *videobasert beslutningsstøtte* er det i ØLP tatt høyde for investeringer knyttet til å anskaffe komponentene i løsningen til Sykehuset Innlandet, etablere rutiner for å håndtere logistikken og etablere løsningen i sikker og robust bruk ute blant brukerne. Deretter er det tatt inn investeringsmidler som følger behov for anskaffelse av komponenter for bredning.
- Nasjonalt konsept for reservetelefoner
 - Telenor faset ut ISDN i 2022, og HDO opplever at det er stort behov blant landets legevaktsentraler for å få etablert nye og bedre løsninger for reservetelefoner. Med bakgrunn i gjennomførte piloter og konkrete forespørsler etter å ta i bruk løsningen ønsker HDO å starte implementering hos kunder på forespørsel.
- Økte kostnader for service og support av HDO sin IP-telefoniplattform
 - Ny service- og supportavtale for plattformen ble anskaffet i 2022. Resultatet var en kvalitetsmessig god avtale, men til høyere pris enn budsjettet for i ØLP.
- Generell prisstigning
 - Lav kronekurs og prisstigning langt over deflatoren benyttet av helseforetakene medfører store kostnadsøkninger innenfor investering og drift sammenlignet med foregående ØLP. Kostnader er redusert der dette er forsvarlig, uten å gå på bekostning av sikker og stabil drift.

4 Involvering og medvirkning av KTV/KVO

Prosjekter der konserntillitsvalgte og konsernverneombud er involvert:





Klima og miljø

Satsningsområder

Ny kommunikasjonsløsning for akuttmedisinsk kjede (KAK)

- Sentralisering av løsning innebærer reduksjon av behov for maskinvare i kontrollrom og ute hos brukerne
- Moderne løsning som kjører på en mer effektiv teknisk plattform
- Sentraliseringen er ventet å føre til mindre reisevirksomhet som følge av mindre behov for teknisk bistand

Nye kontorlokaler













- Det er i HDOs ØLP for 2024-2027 tatt høyde for at HDO skal flytte inn i nye kontorlokaler
- Tross økt areal, forventes en reduksjon i energiforbruk/utslipp knyttet til kontorlokalene som følge av at moderne lokaler oppfyller TEK-17-standard
- HDO er i dialog med to potensielle utleiere på bakgrunn av en intern kartlegging av foretakets behov

Redusert reisevirksomhet

- De aller fleste oppgraderinger av dagens kommunikasjonsløsning ICCS kjøres nå via fjerntilgang fra Gjøvik med tilhørende sparte reisekostnader, tidsbruk og utslipp
- Redusert budsjett for reising sammenlignet med 2022 totalt for HDO er 600 000 – 900 000 pr år.

Klima- og miljø

Nøkkeltall for Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF

	Referanseår 2019	Måltall 2030	2022
 Utslipp	311 tonn	187 tonn  -40 %	293 tonn  -6 %
 Tjenestereiser med bil	89 931 km	62 952 km  -30 %	46 280 km  -49 %
 Tjenestereiser med elbil	7085 km 7,9 %	Økning i andel elbilkjøring 	8376 km 18 % 
 Energiforbruk	1 203 222 kWh	962 578 kWh  -20 %	985 130 kWh  -18 %
 Tjenestereiser med fly	303 566 km	182 140 km  -40 %	216 196 km  -29 %
 ForBedring-score ytre miljø	66	90  >90	79 

Confidential, Østlund, Anita, 15.06.2023 14:07:50



5 Samfunnsansvar

Status for implementering av åpenhetsloven

- Identifisert berørte fagområder og engasjert ressurser som skal medvirke i prosess
- HDO legger til grunn OECDs ansvarlighetskompass som verktøy for overordnet kartlegging (aktsomhetsvurdering) av virksomheten
- HDO har videre igangsatt aktsomhetsvurdering etter OECDs modell innenfor følgende områder:
 - Leverandører
 - Største leverandører
 - Mest kritiske leverandører
 - Leverandører av kritiske komponenter i nødnett (grenseflate mot arbeid med Sikkerhetsloven)
 - Egen virksomhet
 - Grad av bevisstgjøring
 - Foretakets kommunikasjon om samfunnsansvar (løpende, ved ansettelse og mot publikum)



5 Samfunnsansvar

Status for implementering av åpenhetsloven

- Parallelt med aktsomhetsvurdering av leverandører og egen virksomhet, har foretaket utarbeidet prosessdokumentasjon for å ivareta oppfølgingen av åpenhetsloven og samfunnsansvarsområdet for øvrig
- HDO deltar i regionalt nettverk for implementering av åpenhetsloven og regional miljøfaggruppe, og er godt fornøyd med erfaringsdelingen som skjer på tvers av helseforetakene.
- Signert redegjørelse for aktsomhetsvurderinger forelegges HDOs styre 20. juni, sammen med revidert styringspolicy for etikk og samfunnsansvar.

HDO – landsdekkende, tilgjengelig og nyskapende

Saksframlegg

Referanse

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	26. mai 2023

SAK NR xx-2023

Orienteringssak - Årsplan styresaker

Forslag til vedtak:

1. Styret tar saken til etterretning med de endringer som fremkom i møtet.

Gjøvik, 16. mai 2023

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

Årsplan 2023

Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF

Styremøte	Beslutningssaker	Orienteringssaker	Temasaker
12 januar 2023 Sted: Teams Tid: 08.30 – 09.30	<ul style="list-style-type: none"> Foreløpig årsregnskap 	<ul style="list-style-type: none"> Ny org modell – risikovurdering 	<ul style="list-style-type: none"> Leveransemodell Medialogg
27 januar 2023 Sted: Gardermoen Tid: 10.00 – 15.00	<ul style="list-style-type: none"> Virksomhetsrapport pr. desember '22 Årlig melding 2022 Årsregnskap 2022 Vesentlige endringer – ØLP 2024-2027 Leveransemodell Medialogg Rapport om godtgjørelse til ledende personer 2022 	<ul style="list-style-type: none"> Budsjett 2023 ADs orienteringer Årsplan styresaker Styreleder orienterer 	<ul style="list-style-type: none"> Innspill til AD sak om målbilde for nødmeldetjenesten Innspill til AD sak om sikkerhet i Nødnettssystemet
15 mars 2023 Sted: Teams Tid: 07.30-08.30	<ul style="list-style-type: none"> Høringssvar DSB veileder Forankring av notat til RHF økonomidirektørmøte 20.mars ang integrasjon mellom AMK IKT og KAK 2 		
30. mars Sted: Teams Tid: 09.00-13.00	<ul style="list-style-type: none"> Virksomhetsrapport pr. februar Økonomisk langtidsplan 2024-2027 Anbefaling om ekstern kvalitetssikring i KAK 2 Omdisponering av investeringsmidler til telefonisatsning 	<ul style="list-style-type: none"> ADs orienteringer Årsplan styresaker Reserveløsning for Nødnett 	<ul style="list-style-type: none"> Revidert handlingsplan for HMS og samfunnsansvar, samt prosess for implementering av åpenhetsloven Evaluering av styrets arbeid Telefonisatsninger Nasjonal forvaltningsmodell for HDOs produkter
12 mai 2023 Sted: Teams Tid: 08.30 – 10.00	<ul style="list-style-type: none"> Tertialrapport 1. tertial 2023 		<ul style="list-style-type: none"> Revidert handlingsplan for HMS og samfunnsansvar, samt prosess for implementering av åpenhetsloven
26 mai 2023 Sted: Teams Tid: 09.00-13.00	<ul style="list-style-type: none"> Virksomhetsrapport pr. april 	<ul style="list-style-type: none"> ADs orienteringer Årsplan styresaker Styreleder orienterer 	<ul style="list-style-type: none"> Driftsmodell AMK IKT – ICCS/KAK
20 juni 2023	<ul style="list-style-type: none"> Virksomhetsrapport pr. mai 	<ul style="list-style-type: none"> ADs orienteringer Årsplan styresaker 	<ul style="list-style-type: none"> Budsjett 2024

Sted: Teams Tid: 08.30-12.30	<ul style="list-style-type: none"> Revisjon av styringspolicyer for Eierstyring og foretaksledelse, Etikk og samfunnsansvar samt fullmaktsmatrise 		
13 september 2023 Sted: Teams Tid: 08.30-09.30	<ul style="list-style-type: none"> Tertialrapport 2. tertial 2023 Forslag til budsjett 2024 		
27 september 2023 Sted: Teams Tid: 09.00-13.00	<ul style="list-style-type: none"> Virksomhetsrapportering pr. august Innspill til Oppdragsdokument 2024 Årsplan styremøter 2024 	<ul style="list-style-type: none"> ADs orienteringer Årsplan styresaker Styreleder orienterer 	
24 oktober 2023 Sted: Teams Tid: 09.00-13.00	<ul style="list-style-type: none"> Virksomhetsrapport pr. september 	<ul style="list-style-type: none"> ADs orienteringer Årsplan styresaker Styreleder orienterer 	
13 desember 2023 Sted: Teams Tid: 09.00-13.00	<ul style="list-style-type: none"> Virksomhetsrapport pr. november Budsjett 2024 	<ul style="list-style-type: none"> ADs orienteringer Årsplan styresaker Styreleder orienterer 	