****

**Virksomhetsrapport**

September 2023

*Vedlegg 1 sak 45-2023 Virksomhetsrapport per september*

**Innhold**

[**Ledelsens gjennomgang virksomhetsrisiko** 3](#_Toc148450817)

[**Økonomi** 4](#_Toc148450818)

[Resultat 4](#_Toc148450819)

[Prognose 5](#_Toc148450820)

[Investeringer, likviditet og lån 6](#_Toc148450821)

[Investeringsbudsjett 2023 6](#_Toc148450822)

[Investeringsbudsjett 2022 6](#_Toc148450823)

[Likviditet og lån 6](#_Toc148450824)

[Kundefordringer 6](#_Toc148450825)

[**Organisatoriske forhold** 7](#_Toc148450826)

[Oppsummering av perioden 7](#_Toc148450827)

[Initiativer og fokusområder 7](#_Toc148450828)

[Nøkkeltall 7](#_Toc148450829)

[**Kunder og brukere – forvaltning og kontakt** 8](#_Toc148450830)

[Kundeklager 8](#_Toc148450831)

[Svartid HDO Servicedesk 8](#_Toc148450832)

[**RAPPORTERING PER TJENESTE** 9](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/September%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20september.docx#_Toc148450833)

[**Kontrollromsløsningen ICCS** 10](#_Toc148450834)

[**Nødnett og radioterminaler** 13](#_Toc148450835)

[**Videoløsninger** 14](#_Toc148450836)

[**Telefoni** 15](#_Toc148450837)

[**Datavarehus, statistikk og medielogg** 16](#_Toc148450838)

[**RAPPORTERING HDO PLATTFORM** 17](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/September%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20september.docx#_Toc148450839)

[**Datasenter** 18](#_Toc148450840)

[**Økosystem, integrasjonsplattform og servermiljø** 19](#_Toc148450841)

[**PROSJEKTER OG NYE PRODUKTOMRÅDER** 20](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/September%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20september.docx#_Toc148450842)

[**Ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK)** 21](#_Toc148450843)

[**Nytt nødnett (NN)** 22](#_Toc148450844)

[**Medielogg** 23](#_Toc148450845)

[**VEDLEGG** 24](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/September%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20september.docx#_Toc148450846)

[Vedlegg 1 Tjenestetilgjengelighet for telefoni per AMK-sentral i september 25](#_Toc148450847)

[**Liste over figurer og tabeller** 26](#_Toc148450848)

Et bilde som inneholder diagram, skjermbilde, design

Automatisk generert beskrivelse

# **Ledelsens gjennomgang virksomhetsrisiko**

Foretakets åpne risikoer på nivå 8 eller høyere

Risiko som gjelder Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) sitt pågående arbeid for å avklare Nødnett og tilknyttet brukerutstyr sitt forhold til sikkerhetsloven opprettholdes på høyt nivå (12) inntil konsekvensen av en eventuell anvendelse av sikkerhetsloven er avklart [ADM-511]. Foretaket håndterer risikoen ved å innta krav i pågående anskaffelser som i størst mulig grad skal sikre at valgte leverandører ivaretar kravene og sikrer HDO og helsetjenesten økonomisk ved ulike utfall. I tillegg har HDO direkte dialog med Nasjonal sikkerhetsmyndighet (NSM) for å sikre at KAK-leverandøren blir godkjent etter sikkerhetslovens krav. Målet med dette er å redusere sannsynligheten for forsinkelser og dermed økte kostnader i KAK-prosjektet.

HDO følger opp en ny operasjonell risiko [ADM-889] på moderat nivå (8) knyttet til fremtidig support med tilhørende kostnader for TETRA-radioer i helsetjenesten sine helikoptre. HDO sin leverandør har sagt opp gjeldende SLA-avtale[[1]](#footnote-2) og det pågår forhandling om ny avtale med nye priser. HDO er i tett dialog med Luftambulansetjenesten HF om mulige konsekvenser for fremtidig støtte når dagens radio når «end of support». Les mer om håndteringen av risikoen [her](#_Nødnett_og_radioterminaler).

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

Figur 2: HDOs åpne virksomhetsrisikoer på nivå 8 eller høyere (oransje og rødt nivå)

Et bilde som inneholder tekst, Font, skjermbilde, line

Automatisk generert beskrivelse

Risikostyring

Foretakets risikostyring vurderes ellers som aktiv og risikobildet som håndterbart. Se Figur 1 for oversikt over alle HDOs åpne virksomhetsrisikoer fordelt etter skår på sannsynlighet og konsekvens.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nøkkeltall risiko** | | |
| *Antall åpne risikoer per september* | *Nye risikoer i september* | *Risikoer lukket i september* |
| 21 | 2 | - |

Et bilde som inneholder tekst, skjermbilde, kvadrat, diagram

Automatisk generert beskrivelse

# **Økonomi**

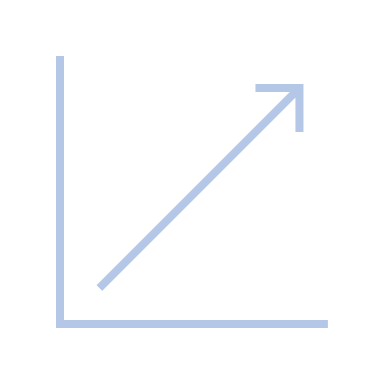
## Resultat

Totale kostnader for september er 1 MNOK over budsjett. Akkumulert er totale kostnader 16 MNOK under budsjett.

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

* Personalkostnader – kostnader er under budsjett som følge av utsatte rekrutteringer
* Avskrivninger – kostnader er under budsjett som følge av senere mottak av investeringer enn forventet
* Tjenestekjøp – økte kostnader hovedsakelig som følge av økt innleie av juridisk bistand
* Frikjøp – kostnader under budsjett grunnet utsatt oppstart nytt nødnett og porteføljekontor, samt redusert antall anskaffelser
* Lisenser – kostnader over budsjett grunnet valuta, prisvekst og tidligere anskaffelser enn planlagt av enkelte lisenser.
* Andre kostnader – kostnader over budsjett grunnet lavere bruk av erstatning og økt MVA-andel for kommunehelsetjenesten

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



## Prognose

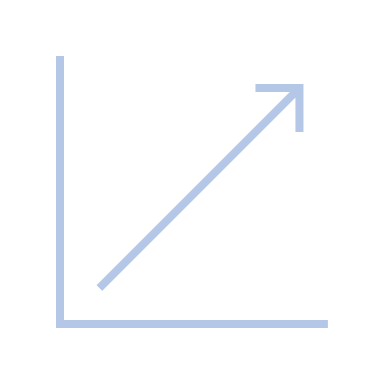
Årsprognose vurdert per september viser totale kostnader (inkl. finansposter) på 262,1 MNOK. Dette gir totale kostnader på 1,5 MNOK over årsbudsjett. Dersom foretaket ved årsslutt overstiger budsjett, og dette skyldes økt MVA-kostnad til kommunene, vil faktureringen økes tilsvarende for å få et 0-resultat. Foretaket jobber aktivt for å begrense overskridelse av budsjettet.

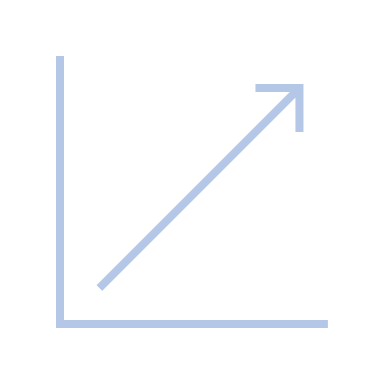
Kommentarer til de største avvikene mot budsjett i prognosen:

* Personalkostnader: 7,2 MNOK under budsjett som følge av utsatte rekrutteringer gjennom året i påvente av ny organisering
* Avskrivninger: 6,8 MNOK under budsjett grunnet forskyvning av investeringsplan for 2022 og 2023, samt nedjustert investeringsprognose på radioterminaler.
* Tjenestekjøp og frikjøp: 1 MNOK over budsjett. Tjenestekjøp er isolert over budsjett. Årsaken til merforbruk skyldes behov for økt kapasitet i periode med utsatte rekrutteringer samt juridisk bistand. Frikjøp redusert som følge av utsatt oppstart av nytt nødnett.
* Lisenser: 8,3 MNOK over budsjett, som i all hovedsak forklares med svak kronekurs og høyere prisvekst enn deflator. I tillegg starter lisensiering av IT-plattform til KAK-prosjektet tidligere enn budsjettert, ref. AD-sak 112-2023 vedr. omdisponering av investeringsmidler som ble løftet til AD-møtet 25. september.
* Andre kostnader: Totalt er andre kostnader 12,1 MNOK over budsjett. Bruk av erstatningen fra KAK 1 er 5,8 MNOK under budsjett. Dette som følge av forsinkelse i prosjektet mot utgangspunktet når budsjett ble utarbeidet. MVA-kostnad til kommunene er 6,2 MNOK over budsjett. Dette skyldes hovedsakelig en forskuddsbetalt 5 års ELA-avtale på Vmware-lisenser med estimert verdi på 32,5 MNOK eks. MVA som ble utlyst i september 2023. Endelig verdi forventes avklart i midten av oktober 2023.

Tabell 2: Prognose per september

HDO tar utgangspunkt i en forskuddsbetaling av hele avtaleperioden på 5 år, som forventes å være økonomisk fordelaktig. Dette er blant annet rådført med analytikere hos Gartner. Kjøpet medfører estimert 4,2 MNOK i økt MVA-kostnad til kommunene i 2023. Endelig effekt for kommunene forventes avklart i midten av oktober 2023.

* Finansposter: 2,3 MNOK under budsjett skyldes at foretaket har høyere likviditet enn budsjettert gjennom året.



## Investeringer, likviditet og lån

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.

### Investeringsbudsjett 2023

Tilhørende investeringsbudsjettet for 2023 er det hittil i år mottatt fakturaer for 20,2 MNOK, av et investeringsbudsjett på totalt 160,7 MNOK. Prognose per september 2023 tilsier at 111,1 MNOK av investeringsbudsjettet blir benyttet, dette inkluderer omdisponeringer i henhold til AD-sak 112-2023 løftet 25. september.

8. september 2023 signerte HDO ny KAK-leverandør. Betalingsmilepæler til Frequentis som treffer innenfor årets investeringsprogram er totalt 28,8 MNOK. SSA-T avtalen i tilbudet til leverandør er vesentlig lavere enn business case. Dette forklarer mesteparten av avviket mellom budsjett og prognose for året. I tillegg er investeringer til radioterminaler vesentlig redusert, samt at HDO i budsjettinnspill for 2024 også spilte inn å flytte 8 MNOK tilhørende medielogg fra årets investeringsbudsjett til investeringsbudsjett 2024.

### Investeringsbudsjett 2022

Tilhørende investeringsbudsjettet for 2022 er det mottatt fakturaer for 23,9 MNOK i 2022 og 31,4 MNOK hittil i 2023, av et investeringsbudsjett på totalt 68,4 MNOK. Resterende fakturaer (17,2 MNOK) forventes mottatt i løpet av 2023 (15,7 MNOK) og i starten av 2024 (1,5 MNOK). Utbetalingene som først inntreffer i 2024 skyldes forsinkelse tilknyttet MPOS-utrulling på AMK.

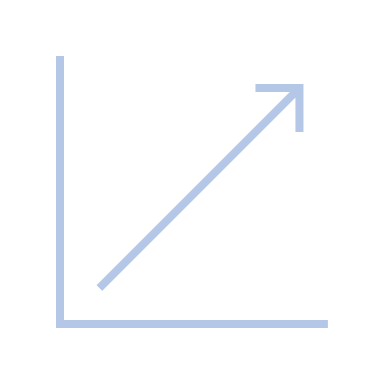
### Likviditet og lån

Likviditeten er solid, og beholdningen av likvide midler per september er 173,8 MNOK. Prognose per årsslutt er 33,4 MNOK, som er iht. plan og forventninger.

Det er ikke bedt om lån i budsjett 2023, men foretaket har behov for utbetaling av lån i februar 2024. Dette er spilt inn i budsjett 2024.

## Kundefordringer

Ingen utfordringer knyttet til kundefordringer.

****

Tabell 3: Kundereskontro per september

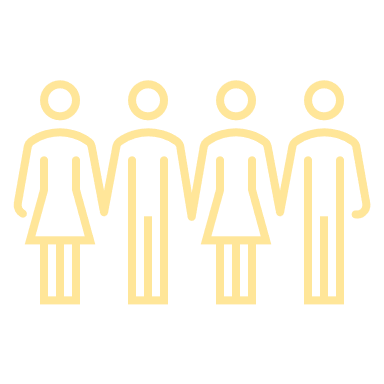
# **Organisatoriske forhold**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sykefravær** | | **Medisinsk kontur** |
| **September** | **4,7 %** |
| Totalt sykefravær hittil i år | 4,4 % |
| **Indikator** | **< 5 %** |
| **AML-brudd** | | **Arbeid fra hjemme-skrive bord kontur** |
| **September** | **8 stk.** |
| Totalt antall AML-brudd hittil i år | 303 stk. |
| **Indikator** | **< 8 stk. pr. mnd.** |

## Oppsummering av perioden

I perioden fortsatte implementeringen av HDOs nye produktorienterte organisasjon. Endringen har som mål å styrke teamenes eierskap og ansvar for sine produktområder, fremme effektivitet og bidra til å forbedre måten HDO arbeider og samhandler på. HDO har igangsatt aktiviteter for å understøtte endringsreisen, og vil fortsette å prioritere dette i tiden som kommer.

## Initiativer og fokusområder

**Oppstart av nye team**

HDO har kommet i gang med arbeid i de nye teamene, og har blant annet gjennomført oppstartsaktiviteter med fokus på å sikre effektivt og selvstendig teamarbeid.

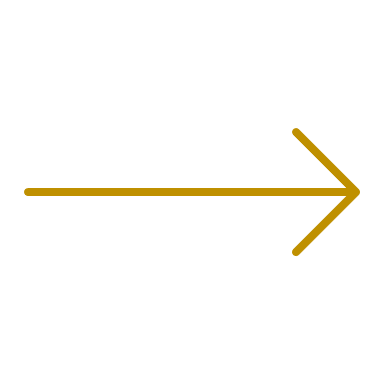
**Strukturer på tvers av team**

HDO arbeider med å etablere nødvendige tverrgående strukturer og fora i den nye organisasjonen, og har i perioden blant annet hatt oppstart av produkteierforum, som har til hensikt å sikre nødvendig samarbeid og koordinering på tvers av team.

Et bilde som inneholder tegnefilm, clip art

Automatisk generert beskrivelseEt bilde som inneholder tegnefilm, clip art, illustrasjon

Automatisk generert beskrivelse



## Nøkkeltall

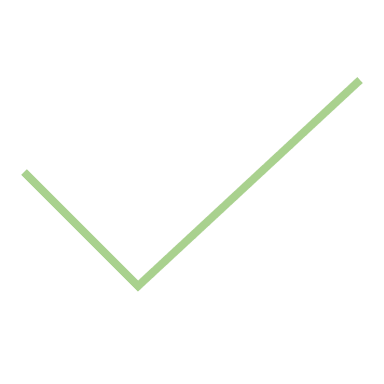
Kommentarer til AML-brudd per september:

Det er mindre bruk av overtid i september da flere ansatte er tilbake på jobb etter ferie sammenlignet med august. I tillegg er det færre brudd da det er et kontinuerlig økt fokus på å registrere inn riktig hviletid der dette er innfridd.

Bruddene for september gjelder i hovedsak arbeid søndager på rad og mangel på hviletid i forbindelse med feilretting og forberedelse til samlinger, kurs og møter.

# **Kunder og brukere – forvaltning og kontakt**

## Kundeomtale konturKundeklager

HDO mottok ingen kundeklager i september

## Svartid HDO Servicedesk

Gjennom 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.

Et bilde som inneholder tekst, diagram, Plottdiagram, line

Automatisk generert beskrivelseGjennomsnittlig svartid i september var 13 sekunder.

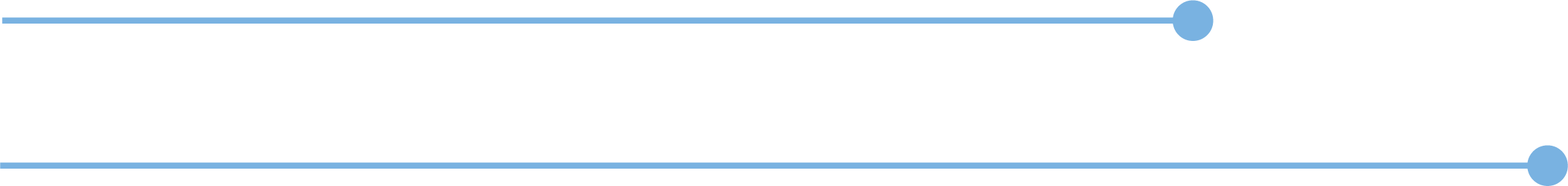
Se Figur 4 for oversikt over totalt antall samtaler på Servicedesk (HDOs 1.linje).

Et bilde som inneholder tekst, skjermbilde, line, Plottdiagram

Automatisk generert beskrivelse

Figur : Måloppnåelse for 1. linje (telefoni)

Figur 3: Løpende samtaleoversikt inn til HDOs førstelinje for de siste 12 måneder, med totalt antall anrop, antall inn- og utgående



# **RAPPORTERING PER TJENESTE**

# **Kontrollromsløsningen ICCS**

Oppsummering av perioden

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

Gjennomføring av MPOS-utrulling[[2]](#footnote-3) fortsetter, og ble sluttført for region nord i uke 36. Utrulling for region midt og vest startet i uke 39.

HDOs kontrollromsressurser har i perioden bidratt med kontrollroms- og tjenestedesignskompetanse i KAK-prosjektet.

Initiativer og fokusområder

Figur 5: Antall akuttmottak og legevakt- og AMK-sentraler som er oppgradert til MPOS per september, samt gjenstående

* For region sør og øst vil gjennomføringen av MPOS-utrulling pågå i november og desember.
* *Et bilde som inneholder skjermbilde, line, Grafikk, kunst

  Automatisk generert beskrivelse*Arbeidet med å løse tidligere rapportert utfordring med dårlig lyd i headset på AMK-sentraler videreføres for å kunne gjennomføre utrulling av MPOS for de resterende sentralene.

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

Automatisk generert beskrivelse*

Tabell 4: Antall utførte MPOS-utrullinger fordelt på hhv. AMK-sentraler, legevaktsentraler og akuttmottak

Et bilde som inneholder sirkel, skjermbilde, diagram, tekst

Automatisk generert beskrivelseDriftsstatus og nøkkeltall

Et bilde som inneholder tekst, skjermbilde, nummer, Parallell

Automatisk generert beskrivelse

Figur : SLA-rapport per september

Figur 6*Et bilde som inneholder skjermbilde, line, Grafikk, kunst

Automatisk generert beskrivelse* viser SLA-måloppnåelse løpende 6 siste måneder i 2023.

Et bilde som inneholder tekst, skjermbilde, nummer, programvare

Automatisk generert beskrivelse

Tabell : Tjenestetilgjengelighet for kontrollromsløsningen ICCS per september

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

Automatisk generert beskrivelse*

# **Nødnett og radioterminaler**

Oppsummering av perioden

* HDO opprettholder fokus på å sikre en stabil og sikker drift av radioterminaler hos kunden.
* I september er det sendt ut om lag 400 radioer til Helgelandsområdet, samtidig som HDO planlegger utskifting av radioer i resten av Helse Nord.
* Omprogrammering av radioer er ferdigstilt i Østfold og på Sørlandet, og påbegynt i Vestre Viken.
* Det er igangsatt klargjøring for ny programvare på radioterminaler for å lukke sårbarheter. Oppgraderingen planlegges utført for hele landet i løpet av 2024.

Initiativer og fokusområder

**SLA-avtale for helikopterradioterminaler**

* Som rapportert i forrige periode har HDO sin leverandør av service og vedlikehold for helikopterradioer valgt å si opp SLA avtalen grunnet økte priser hos produsent.
* Med bistand fra Advokatfirmaet Haavind jobbes det nå med en intensjonskunngjøring for å få på plass en ny avtale med leverandør som skal gjelde fra 1. januar 2024.

Et bilde som inneholder person, klær, innendørs, møbler

Automatisk generert beskrivelseEt bilde som inneholder Mobiltelefon, telefon, Elektronisk anordning, duppeditt

Automatisk generert beskrivelse

# **Videoløsninger**

Oppsummering av perioden

**Innsiktsarbeid som et ledd i å forbedre tjenestetilbudet**

Ressurser fra HDO var i september på feltstudie hos Bliksund[[3]](#footnote-4). Der fikk de verdifull innsikt i bruk av videoløsninger på AMK- og legevaktsentraler i Danmark, og en innføring i pilotprosjekt for forskning på bruk av video fra ambulanse til slaglege ved hjelp av appen IncidentShare.

For kunder og brukere av videoløsningen *Hjelp 113 Video* levert av Stiftelsen Norsk Luftambulanse (SNLA), er det i perioden planlagt for gjennomføring av workshop for deling av brukerfaringer og pasienthistorier. HDO er opptatt av å få vite hvordan videoløsningen brukes, og hvilke ønsker brukerne har for ny funksjonalitet.

**Anskaffelse av rammeavtale for hodekamera og software for videoassistert beslutningsstøtte**

HDO har fått i oppdrag å ta imot Sykehuset Innlandet sin løsning for videostøtte i kommunikasjonen mellom ambulansepersonell og akuttmottaket/sykehuset. HDO skal sørge for at den settes opp og driftes på en robust og sikker måte, og i stand til å håndtere logistikken med videoutstyret som benyttes.

Tabell : Statistikk for bruk av videoløsninger driftet av HDO

I juni 2023 ble det i samarbeid med Sykehusinnkjøp HF publisert en veiledende kunngjøring med påfølgende markedsdialog for å kartlegge omfang og utbredelse av mulige løsninger som kunne tilfredsstille behovene identifisert i forbindelse med utviklingen av SI sin løsning. Det er ønskelig med en avtale der både maskinvare (hodekameraer) og programvare er inkludert.

*\*Tromsø AMK har sendt inn bestilling i løpet av perioden*

*\*\*To nye operatørplasser har tatt i bruk løsningen siden rapportering per august*

I perioden er det jobbet med ferdigstillelse av kravspesifikasjon, samtidig som HDO er i tett dialog med Sykehusinnkjøp HF for å gjøre konkurransedokumentene klare til kunngjøring av anskaffelsen.

Initiativer og fokusområderEt bilde som inneholder skjermbilde, Grafikk, Elektrisk blå, Font

Automatisk generert beskrivelse

* Fortsette innsiktsarbeid og erfaringdsdeling gjennom blant annet gjennomføring av workshop med kunder og brukere av *Hjelp 113 Video*.
* Videreføre arbeidet med anskaffelse av rammeavtale
* Inngå intensjonsanvtale med Finnmarkssykehuset om samarbeidsprosjekt
* Kartlegge anvendelsesområder for HDOs videomotor *Bifrost* for bedret kommunikasjon (båndbredde) ved bruk av video i den akuttmedisinske kjede.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Hjelp 113 Video | SMS til Video | Prosentandel av totalt antall AMK, LVS og operatørplasser som benytter en videoløsning |
| Antall AMK-sentraler | 10 | 5\* | 93,8 % |
| Antall legevaktsentraler | 85 | 3 | 88 % |
| Antall operatørplasser | 302\* | 71 | 78,2 % |

Driftsstatus og nøkkeltall

# **Telefoni**

Oppsummering av perioden

* HDO har lansert reserveløsning for telefoni og har informert bredt om denne på foretakets hjemmeside, LinkedIn og Facebook samt at det også sendes ut informasjon til foretakets kunder.
* Orkdal Legevaktsentral har tatt løsningen i bruk og foretaket er videre i dialog med flere legevakt- og AMK-sentraler som er interesserte i løsningen.
* Arbeidet med opprydding av leide tverrlinjer mot sykehusenes interne telefonløsninger har fortsatt med akuttmottakene Akershus Universitetssykehus, Drammen, Ringerike og Kongsberg, hvor trafikken ble flyttet i rapporteringsperioden. De funksjonelle behovene realiseres nå gjennom en nyopprettet sammenkobling av HDO sin IP-telefoniplattform Skuld og tilsvarende telefoniplattform hos Sykehuspartner.

Initiativer og fokusområder

* Sikre stabil og effektiv drift av telefoniplattformen gjennom kontinuerlig vedlikehold
* Ytterligere forbedring av lansert reserveløsning for telefoni
* Skissere nye muligheter for deling av Nødprosedyre relatert til 113.
* Fortsette arbeidet med omlegging/opprydding av tverrlinjer og gamle nummerserier etter utfasingen av ISDN.

Et bilde som inneholder skjermbilde, tekst, nummer, Font

Automatisk generert beskrivelseDriftsstatus og nøkkeltall

Tabell : Tjenestetilgjengelighet for telefoni per september (totalt pr. alle typer kontrollrom)

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

Automatisk generert beskrivelse***à Se* [vedlegg 1](#_Vedlegg_1_Tjenestetilgjengelighet) *for tjenestetilgjengelighet for telefoni per pr. kontrollromstype for september*

# **Datavarehus, statistikk og medielogg**

* Et bilde som inneholder tegnefilm, clip art, kunst, design

  Automatisk generert beskrivelse*Se også rapportering for* [*Medielogg-prosjektet*](#_Medielogg)

Oppsummering av perioden

Et bilde som inneholder Grafikk, symbol, clip art, sirkel

Automatisk generert beskrivelseI perioden er det i produktteamet som skal ha ansvar for ny medieloggløsning - *Produktteam Datavarehus, statistikk og medielogg*, ansatt produkteier. Produkteieren starter i sin stilling 2. oktober.

Initiativer og fokusområder

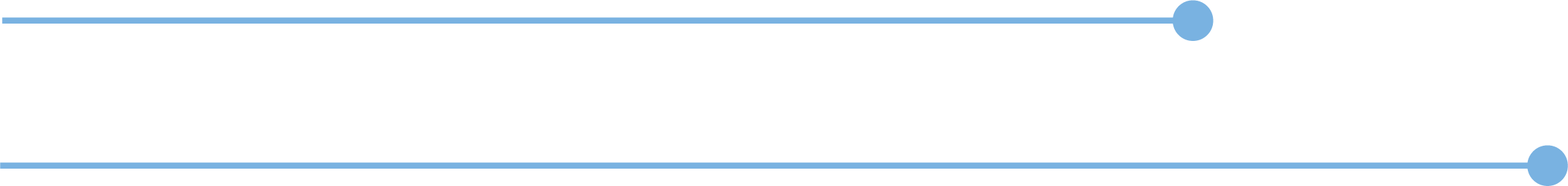
Prioriterte oppgaver vil i første omgang være å sikre ferdigstillelse av medielogg-anskaffelsen, starte rekrutteringsprosessen for nye ansatte, samt etablere struktur for teamets leveranser og rapportering på tjenesten.

Driftsstatus og nøkkeltall

For dagens lydlogg og statistikkløsning er det ikke etablert formell rapportering. Per september er driftsstatus:

**Lydlogg:** Ingen registrert nedetid

**CRR2.0 – statistikkløsning:** 3 timer ikke-planlagt nedetid der det ikke var mulig å logge på. Nedetiden oppstod som følge av at det var gjennomført en endring, og ble løst ved at endringen ble rullet tilbake.



# **RAPPORTERING HDO PLATTFORM**

# **Datasenter**

Et bilde som inneholder person, klær, tekst, Menneskeansikt

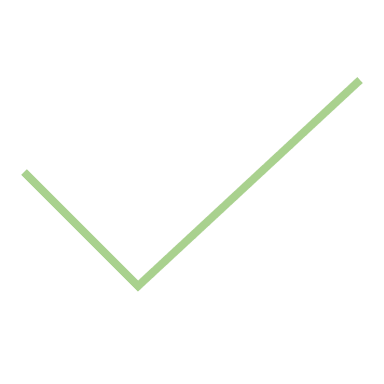
Automatisk generert beskrivelseOppsummering av perioden

Det ble i september bestilt servere til KAK-prosjektet i tråd med budsjett samt AD-sak 112-2023 vedr. omdisponering av investeringsmidler. Anskaffelse, klargjøring og konfigurasjon gjøres i samsvar med KAK-prosjektet sine behov.

Initiativer og fokusområder

* Anskaffelse av lisenser og hardware for å understøtte KAK-prosjektet er kunngjort og vil tildeles i løpet av oktober.
* HDO har som mål å anskaffe en backupløsning med god skalerbarhet, slik at foretaket kan sikre stordriftsfordeler gjennom å innlemme medielogg i samme løsning når denne settes i drift.
* Design av ny brannmurløsning i kontrollrom.

Driftsstatus og nøkkeltall

Det er i perioden rapportert 100 % oppetid på HDO tjenesteplattform til tross for noen nettverksmessige utfordringer i forbindelse med overgang til MPOS.

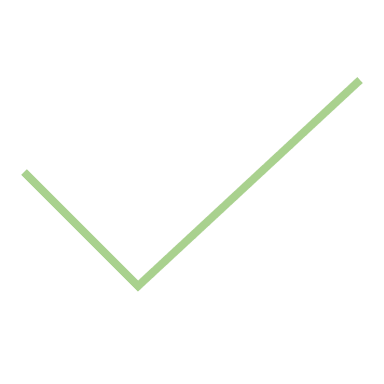
# **Økosystem, integrasjonsplattform og servermiljø**

Oppsummering av perioden

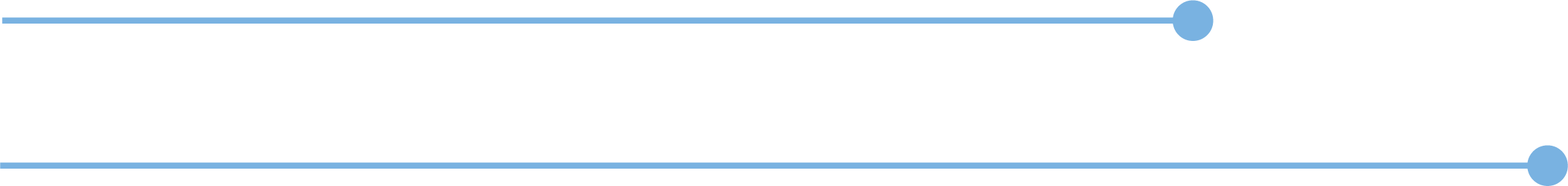
* I perioden har HDOs plattformressurser hatt fokus på automatiserings- og forenklingskonsepter i tillegg til ordinær drift. Det er blant annet nådd en milepæl i automatisering av leveransen av lokalt administratorpassord til HDO klienter gjennom bestilling i HDOs sakshåndteringssystem. Nyvinningen innebærer at HDO-personell i bakvakt på en sikker og trygg måte kan få administratorpassord tildelt nærmest omgående, for eksempel ved en alvorlig driftsforstyrrelse.

Initiativer og fokusområder

* Fortsette arbeidet med automatisering for å forenkle serverutrulling med hensikt å spare tid og frigjøre ressurser til andre oppgaver.
* Sårbarhets- og sikkerhetsarbeid

Driftsstatus og nøkkeltall

Oppetidsmålinger viser en oppetid på **100 %** i september.



# **PROSJEKTER OG NYE PRODUKTOMRÅDER**

# **Ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK)**

Status

I styremøte 4. september (sak 34-2023) ble styret forelagt oppdatert business case og prosjektramme for KAK2 etter innstilling av vinner i anskaffelsen.

Et bilde som inneholder person, klær, smil, vegg

Automatisk generert beskrivelse

Kontrakt med valgt leverandør Frequentis AG ble signert 8. september. Det jobbes nå med å etablere et felles prosjekt med leverandøren for å igangsette realiseringen av den kontraktsfestede løsningen. For HDO sin del innebærer dette i første omgang å få ny prosjektorganisasjonen på plass, inkludert frikjøp av ressurser fra helsetjenesten og re-etablering av mottaksprosjekter i helseregionene og kommunene.

KAK-prosjektet hadde felles kick-off med Frequentis AG fra 26.-28. september, og begge parter var fornøyde med samlingen.



Spesifiseringsfasen skal være ferdig 19. januar 2024.

Prosjektrisiko

I gjennomført usikkerhetsanalyse (sak 34-2023) ble risiko for forsinkelse pekt på som den største overhengende usikkerheten. Dette som følge av tett tidsplan i samtlige av prosjektets faser for å sikre at utskiftning av dagens kommunikasjonsløsning i alle kontrollrom skjer innen sommeren 2026. Det ble identifisert åtte ulike scenarioer for forsinkelse, estimert antall måneder forsinkelse på hver av disse og en sannsynlighet for at det inntreffer.

Gevinstrealisering

Et bilde som inneholder Grafikk, symbol, clip art, sirkel

Automatisk generert beskrivelseProsjektet oppnår lønnsomhet (payback) i 2028, hvilket er 3 år tidligere enn det som lå til grunn for anskaffelsen. I tillegg til god økonomisk lønnsomhet oppnår prosjektet en rekke kvalitative gevinster, herunder at produktet vil passe godt sammen med leveransene til AMK IKT-prosjektet.

# **Nytt nødnett (NN)**

Status

HDO har fortsatt å jobbe for å finne ut hvordan helse skal organiseres mot Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) sitt forprosjekt, og hvordan ressurser fra tjenesten skal involveres. Prosjektet har i perioden vært i møter med Helsedirektoratet (HDIR) og styret i HDO for innspill til denne prosessen. Videre er det gjennomført møter med den nye prosjektlederen for forprosjektet i DSB for å diskutere helses bidrag inn i prosjektet. HDO har organisert brukerforum med fokus på nytt nødnett og deltatt på workshop om kontrollrom i regi av DSB.

Et bilde som inneholder innendørs, person, klær, mann

Automatisk generert beskrivelseEt bilde som inneholder klær, person, møbler, innendørs

Automatisk generert beskrivelse

Et bilde som inneholder sirkel, Grafikk, symbol

Automatisk generert beskrivelse

# **Medielogg**

Status

Prosjekt for anskaffelse av ny medielogg har i perioden hatt første forhandlingsrunde med leverandørene og mottatt første reviderte tilbud. Forhandlingsstrategi ble inngående diskutert med prosjektstyret og forankret i prosjektstyremøte 15. september. Fremdriften i prosjektet er i henhold til plan.

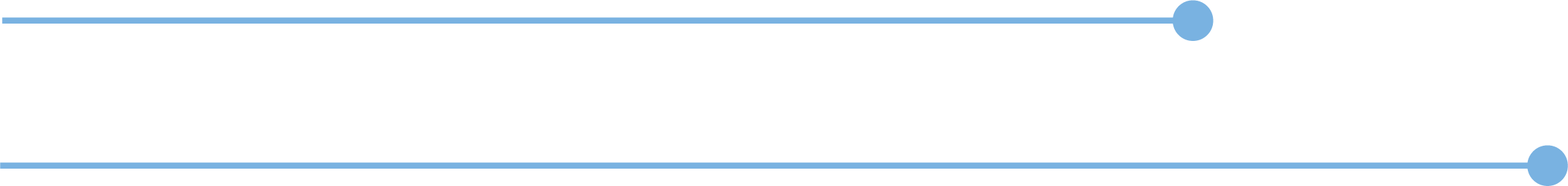
Per september jobber prosjektet med å få leverandørene til å forbedre besvarelsene sine for å sikre at kravspesifikasjonen svares ut på best mulig måte.

Gevinstrealisering

Selv om HDOs kostnader til logging øker som følge av en større kundemasse, vil de regionale helseforetakenes kostnader reduseres. På tvers av organisasjonene antas det at prosjektet når dekningspunkt i 2028, og at den nye løsningen etter dette vil gi besparelser på ca. 3 MNOK årlig.

I tillegg til de økonomiske gevinstene, ventes ny medielogg også å føre med seg momenter av kvalitativ gevinstrealisering, herunder:

* Økt kvalitet og funksjonalitet
* En mer fremtidsrettet løsning klar for ivaretakelse av nye medier
* Leveransene er en forutsetning for KAK-prosjektets business case og implementeringen av LifeX-løsningen.



# **VEDLEGG**

# Vedlegg 1 Tjenestetilgjengelighet for telefoni per AMK-sentral i september

Et bilde som inneholder tekst, skjermbilde

Automatisk generert beskrivelse

Figur 7: Tjenestetilgjengelighet for telefoni per AMK-sentral i september

Figur 7 viser stabil tjenestetilgjengelighet for telefoni i perioden.

# **Liste over figurer og tabeller**

[Figur 1: HDOs åpne virksomhetsrisikoer fordelt etter skår på sannsynlighet og konsekvens 3](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/September%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20september.docx#_Toc148451060)

[Figur 2: HDOs åpne virksomhetsrisikoer på nivå 8 eller høyere (oransje og rødt nivå) 3](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/September%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20september.docx#_Toc148451061)

[Figur 4: Måloppnåelse for 1. linje (telefoni) 8](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/September%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20september.docx#_Toc148451062)

[Figur 3: Løpende samtaleoversikt inn til HDOs førstelinje for de siste 12 måneder, med totalt antall anrop, antall inn- og utgående 8](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/September%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20september.docx#_Toc148451063)

[Figur 5: Antall akuttmottak og legevakt- og AMK-sentraler som er oppgradert til MPOS per september, samt gjenstående 10](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/September%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20september.docx#_Toc148451064)

[Figur 6: SLA-rapport per september 11](#_Toc148451065)

[Figur 7: Tjenestetilgjengelighet for telefoni per AMK-sentral i september 25](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/September%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20september.docx#_Toc148451066)

[Tabell 1: Resultat mot budsjett i perioden og hittil i år (HiÅ) 4](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/September%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20september.docx#_Toc148451067)

[Tabell 2: Prognose per september 5](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/September%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20september.docx#_Toc148451068)

[Tabell 3: Kundereskontro per september 6](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/September%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20september.docx#_Toc148451069)

[Tabell 4: Antall utførte MPOS-utrullinger fordelt på hhv. AMK-sentraler, legevaktsentraler og akuttmottak 10](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/September%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20september.docx#_Toc148451070)

[Tabell 5: Tjenestetilgjengelighet for kontrollromsløsningen ICCS per september 12](#_Toc148451071)

[Tabell 6: Statistikk for bruk av videoløsninger driftet av HDO 14](#_Toc148451072)

[Tabell 7: Tjenestetilgjengelighet for telefoni per september (totalt for alle AMK-sentraler) 15](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/September%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20september.docx#_Toc148451073)

1. Avtalen omfatter service og vedlikehold (inkl. reservedeler). [↑](#footnote-ref-2)
2. MPOS-utrulling: Bytte fra gamle Tower-PC-er til mindre innstikkskort i ICCS. Gir en sikrere og mer stabil løsning, og fjerner behovet for de store, gamle og mindre sikre PC-ene, som ville ha måttet kjøre en utgått versjon av Windows. [↑](#footnote-ref-3)
3. Leverandør av videoløsningen *SMS til Video* [↑](#footnote-ref-4)