



Virksomhetsrapport

September 2026

Vedlegg 1 sak 27-2026



**HELSETJENESTENS
DRIFTSORGANISASJON**
Nødnett

Innhold

Oppsummering	3
Ledelses gjennomgang av virksomhetsrisikoer	4
Økonomi	5
Organisatoriske forhold	8
Kunder og marked	11
Kontrollrom og operatørplass.....	12
Nødnett og radioterminaler	13
Telefoni	13
Videoløsninger.....	14
Datavarehus, statistikk og medielogg.....	14
Nytt nødnett	15
Locus Emergency	15
Datasenter	16
Server og arbeidsflate.....	17
Liste over figurer og tabeller	18



Oppsummering

HDO har per september et positivt akkumulert resultat på 40,6 MNOK, og årsprognosen viser kostnader 29,6 MNOK under budsjett. Underforbruket skyldes særlig lavere avskrivninger, lisens- og supportkostnader og innleie. HDO styrer derfor mot et vesentlig underforbruk og vil redusere faktureringen til kundene mot slutten av året. Investeringsprognosen er redusert fra 104,5 MNOK til 63,8 MNOK, hovedsakelig som følge av lavere behov i KAK og Medielogg og utsatte eller reduserte investeringer. Likviditeten er solid. Det er fortsatt økonomisk usikkerhet knyttet til pensjonskostnader og uenighet med Frequentis om en mulig merkostnad på 1,1 MEUR for service og support.

Virksomhetsrisikoen knyttet til forsinket LifeX-utrulling og videre drift av ICCS er redusert fra høy til moderat grunnet påstartet og utført tiltak. Videre tok første AMK-sentral, AMK Trondheim, LifeX i bruk 10. september, og 121 av 150 mindre kontrollrom (legevakter og akuttmottak) er migrert. Videre innføring ved AMK Namsos og AMK Ålesund er planlagt før årsskiftet. KAK-prosjektet følger vedtatt innføringsplan og forventes gjennomført innenfor totalrammen, uten behov for den gjenværende usikkerhetsavsetningen på 11,4 MNOK. Samtidig har en kritisk feil med lyd i Tetra/LifeX krevd omfattende innsats.

Den samlede kapasitetsrisikoen er fortsatt høy. Parallell drift av LifeX og ICCS, økt teknisk kompleksitet, leveranser til nytt nødnett og nye oppgaver legger betydelig press på organisasjonen. HDO hadde ved utgangen av september 107 faste ansatte, mot et budsjettert nivå på 113 årsverk ved utgangen av året. Risikoen knyttet til informasjonssikkerhet er også fortsatt vurdert som høy, men arbeid med tiltak er påstartet.

Den høye belastningen kommer tydelig til uttrykk gjennom 67 brudd på arbeidstidsbestemmelsene, mot en indikator på under åtte, og en markant

økning i overtidsbruk. De fleste bruddene er knyttet til lydhendelsen i Tetra/LifeX og prosjektleveranser i nytt nødnett. Tiltak er iverksatt, men situasjonen viser at HDO har begrenset kapasitet til å håndtere større hendelser og parallelle leveranser uten ekstra belastning på nøkkelpersonell. Sykefraværet var foreløpig 3,4 prosent i september, og korttidsfraværet er fortsatt lavt.

I nytt nødnett har HDO meldt bekymring knyttet til NKOMs forståelse av prosjektets omfang og effektmål, med henvisning til helsetjenestens prioriteringer og behov. Arbeidet med å avklare helses gjennomføringsprosjekt og styringsdokument pågår, samtidig som testing og øvelser gjennomføres for å redusere risiko før anskaffelse og innføring.

Driften av tjenester og plattformer har i hovedsak vært stabil, med høy tilgjengelighet for telefoni, Medielogg, datavarehus og statistikkløsninger.

Ledelses gjennomgang av virksomhetsrisikoer

Virksomhetsrapporten for september følger opp risikoområdene som ble omtalt i utvidet risikorapport per andre tertial 2026, samt eventuelle andre relevante risikoer.

Risikoområde 1: Forsinket LifeX-utrulling og fortsatt drift av ICCS

I utvidet risikorapport per andre tertial 2026 ble det rapportert om risiko for ytterligere forsinket (etter sommeren 2027) utrulling av ny kommunikasjonsløsning (LifeX) på grunn av mangel på integrasjon mellom LifeX og Locus Emergency (LE) og funksjonsmangler i LifeX-programvaren. Forlenget drift av dagens løsning (ICCS) gir økte kostnader i form av forlenget driftsavtale med leverandør (FRQ), lisenskostnader, personellkostnader og risikoreduserende tiltak.

I tråd med prosjektplan, har AMK Trondheim, som første AMK-sentral, vært operative på LifeX siden 10. september. Videre er det planlagt å innføre LifeX på AMK Namsos og AMK Ålesund før utgangen av året. Dette reduserer sannsynligheten for at utrulling av LifeX på AMK-sentraler går ut over første halvår 2027.

Videre er tiltak 1 og 2 i utvidet risikorapport henholdsvis utført og påstartet. Tiltak 3 og 4 utføres ved behov.

Samlet sett kan derfor den overordnede risikoen for fortsatt drift av ICCS nedjusteres fra høy (risiko 9, sannsynlighet 3, konsekvens 3) til moderat (risiko 6, sannsynlighet 2, konsekvens 3).

Risikoområde 2: Kapasitet

Fremdrift i utrulling av LifeX på store kontrollrom (AMK) reduserer sannsynligheten for forlenget drift av to kontrollromsløsninger utover første halvår 2027. Dobbelt drift frem til alle store kontrollrom er lagt over på LifeX og forprosjekt i nytt nødnett-prosjektet, samt økende grad av

kompleksitet i løsninger, legger fortsatt et stort press på HDOs kapasitet. Overordnet risiko for kapasitet holdes derfor på samme nivå (høy).

Risikoområde 3: Informasjonssikkerhet

Arbeidet med risikoreduserende tiltak er påstartet i tråd med utvidet risikorapport per andre tertial 2026, men overordnet risiko holdes på samme nivå (høy).

Risikoområde 4: Risiko for vesentlig merkostnad (Frequentis)

Uendret (moderat). Se utfyllende informasjon under Økonomi (prognose).

Økonomi

Resultat

For perioden september er det et positivt resultat på 2,4 MNOK.
Akkumulert er det et positivt resultat på 40,6 MNOK.

Totale kostnader inkludert finansposter for perioden er 4,8 MNOK under budsjett.

Akkumulert er totale driftskostnader inkludert finansposter 39,5 MNOK under budsjett.

Foretaket styrer mot et vesentlig underforbruk i 2026, og vil redusere faktureringen til kundene mot årsslutt. Foretaket sendte ut informasjonsbrev til kommunene i september med oppdatert prognose. Eierne har mottatt tilsvarende informasjon i tertialrapport.

De vesentligste avvikene mot budsjett per 30.09 (akkumulert):

- Avskrivninger 9,3 MNOK under budsjett
- Innleie 5,8 MNOK under budsjett
- Transmisjon og data 2,4 MNOK under budsjett
- Lisenser, support og garanti 11,0 MNOK under budsjett
- Andre kostnader 9,0 MNOK under budsjett

Forklaringer til avvikene kommer i prognosedelen, da årsakene for bevegelser akkumulert og prognose for året er likt.

Tabell 1 viser resultat mot budsjett i perioden og hittil i år (HiÅ).

HDO Resultatrapport	Faktisk	Budsjett	Avvik	Hittil i år	HiÅ bud.	Avvik	Årsbudsjett
Driftsinntekt	18,8	18,9	-0,1	169,4	169,9	-0,5	226,6
Forvaltningsinntekt	12,1	12,1	0,0	109,2	109,2	0,0	145,7
Annen inntekt	3,1	5,4	-2,3	18,5	27,0	-8,5	39,0
Sum Omsetning	34,0	36,4	-2,3	297,2	306,2	-9,0	411,3
Lønninger	7,6	8,1	0,5	59,7	61,4	1,8	85,7
Overtid	0,4	0,3	-0,1	2,5	2,5	0,0	3,3
Faste tillegg	0,4	0,4	0,0	4,9	4,4	-0,5	5,6
Feriepenger	1,0	1,1	0,0	8,2	8,4	0,1	11,6
Pensjonskostnad	2,6	1,3	-1,2	15,7	12,1	-3,6	16,1
Arbeidsgiveravgift	1,4	1,6	0,3	12,8	12,9	0,1	17,7
Andre personalkostnad	-0,1	0,4	0,5	0,2	3,6	3,4	4,9
Sum Personalkostnader	13,3	13,2	-0,1	104,0	105,3	1,3	144,9
Avskrivninger	4,7	5,9	1,2	42,7	52,1	9,3	70,6
Husleie Renhold	1,7	1,4	-0,3	14,3	12,8	-1,5	17,1
IKT utstyr og vedlikehold	0,7	0,6	-0,1	4,7	5,4	0,7	7,3
Tjenestekjøp	3,3	3,5	0,2	23,9	26,4	2,6	36,1
Frikjøp	0,2	0,9	0,6	3,2	6,4	3,2	8,7
Kontorutstyr	0,1	0,1	0,0	0,5	0,6	0,1	0,8
Telefon og mobil	0,6	0,5	-0,1	6,0	4,1	-1,8	5,5
Transmisjon og data	1,3	1,1	-0,1	7,8	10,3	2,4	13,7
Møter, kurs og forum	0,3	0,4	0,1	1,5	3,1	1,6	4,1
Reisekostnader	0,6	0,4	-0,1	3,4	3,5	0,1	5,1
Lisens, support og garanti	3,9	4,8	0,9	36,3	47,2	11,0	64,7
Andre kostnader	1,6	4,0	2,4	5,1	14,1	9,0	21,7
Sum Driftskostnader	19,0	23,6	4,6	149,4	186,1	36,7	255,4
Sum Totale Kostnader	32,3	36,8	4,5	253,4	291,4	38,0	400,3
Sum Finans	-0,6	-0,3	0,3	3,2	4,7	1,5	11,0
Resultat	2,4	-0,2	2,5	40,6	10,1	30,5	0,0

Prognose

Årsprognose per september viser totale kostnader (inkl. finansposter) på 381,7 MNOK. Dette gir totale kostnader på 29,6 MNOK under årsbudsjett, som er 3,3 MNOK lavere kostnader enn rapporterte tall forrige periode.

Per september er det fortsatt stor usikkerhet knyttet til årets pensjonskostnad. Foretaket har lagt budsjettert nivå til grunn for prognose, som er i tråd med dialog med Controllergruppa.

Det er også usikkerhet knyttet til kompensasjonsavtalen inngått med Frequentis i 2025 (risikoområde 4 i utvidet risikorapport). Det er uenighet med leverandør rundt tolkning av denne avtalen. Dersom Frequentis' forståelse av kompensasjonsavtalen og den tilhørende trepartsavtalen legges til grunn, kan HDO bli belastet 1,1 MEUR ekskl. MVA i merkostnader til service og support av eksisterende kontrollromsløsning sammenlignet med det som er lagt til grunn i budsjettet for 2026 basert på foretakets forståelse av avtalen. Prognosen legger til grunn at HDO ikke skal betale disse 1,1 MEUR.

Kommentarer til de vesentligste avvikene mot budsjett i prognosen per 30.09:

- Personalkostnader er 2,9 MNOK under budsjett som følge av senere innslagstidspunkt på rekrutteringer enn budsjettert.
- Avskrivninger er 12,2 MNOK under budsjett. Avviket skyldes hovedsakelig lavere forbruk av investeringsbudsjett for 2025 og 2026, samt senere innslagstidspunkt enn budsjettert.
- Transmisjon og data er 2,8 MNOK under budsjett som følge av endret behov for utrulling av transmisjonslinjer til kontrollrommene etter endret LifeX og Voxlog utrulling.

- Telefoni, lisens, support og garanti er samlet 4,2 MNOK under budsjett. Forklares hovedsakelig av forsinket fremdrift med proof of concept (POC) arbeidet innen beredskap.
- Andre kostnader er 9,8 MNOK under budsjett. 6,5 MNOK av disse er som følge av at HDO inngikk en avtale med DSB og Frequentis, som unngår en budsjettert MVA-kostnad til kommunene. Dette som forlengelse av kompensasjonsavtalen fra juni 2025.

Tabell 2 viser prognose per september

Rapportlinje	Årsprognose	Budsjett 2026	Avvik mot budsjett
Sum personalkostnader	141 997 990	144 918 888 -	2 920 898
Avskrivninger	58 436 275	70 614 295 -	12 178 020
Husleie Renhold	19 657 002	17 075 977	2 581 025
IKT utstyr og vedlikehold	8 154 997	7 252 791	902 206
Tjenestekjøp	36 893 617	36 131 596	762 021
Frikjøp	6 037 420	8 715 013 -	2 677 593
Kontorutstyr	794 539	778 866	15 673
Telefon og mobil	9 236 881	5 515 392	3 721 489
Transmisjon og data	10 845 913	13 668 866 -	2 822 953
Møter, kurs og forum	3 449 947	4 142 283 -	692 336
Reisekostnader	5 314 894	5 131 146	183 748
Lisens, support og garanti	56 606 471	64 693 320 -	8 086 850
Andre kostnader	11 853 794	21 676 620 -	9 822 826
Sum Driftskostnader	369 279 739	400 315 054 -	31 035 314
Sum Finans	12 407 061	10 986 767	1 420 294
Sum Totale Kostnader	381 686 800	411 301 820 -	29 615 020

Investeringer, likviditet og lån

Status KAK:

Til tross for endringer i fremdriftsplan for KAK-prosjektet viser estimerer per september at prosjektet vil være innenfor totalrammen. Per nå estimeres det at det ikke vil være behov for å benytte gjenværende usikkerhetsavsetning på 11,4 MNOK.

Status medielogg:

HDO avla en sluttrapport til prosjektstyret 5. mars 2026. Prosjektet ble holdt innenfor budsjetterte kostnadsrammer. Totalt ble 23,8 MNOK benyttet av 30,3 MNOK i budsjettert ramme. Det var i all hovedsak usikkerhetsavsetningene som ikke ble benyttet fullt ut.

Investeringsbudsjett 2026

Hittil i år er det mottatt fakturaer for 32,9 MNOK hvorav 27,6 MNOK tilhørende investeringsbudsjett for 2026 og 5,3 MNOK tilhørende investeringsbudsjett for 2025.

HDO forventer å benytte 63,8 MNOK av investeringsbudsjettet på 104,5 MNOK. Hovedforklaringene til reduksjonen på 40,7 MNOK forklares slik:

- Prosjektene KAK og Medielogg har ikke behov for å benytte hele prosjektrammen. Samlet utgjør dette reduksjon mot budsjett på 17,9 MNOK.
- Reduksjon i behov for kjøp av videoenheter og radioterminaler utgjør 4,2 MNOK.
- Estimert et redusert behov for midler knyttet til NG112 (ny standard for nødkommunikasjon) tilhørende telefoniplattformen på 4,0 MNOK.

- 10 MNOK til POC innen beredskap og 3,75 MNOK til NG 112 adapter til kontrollromsløsningen benyttes ikke i år og er budsjettert inn i innspill til budsjett 2027.

Investeringsbudsjett 2025

Tilhørende investeringsbudsjettet for 2025 gjenstår det fakturaer på 1,5 MNOK. Disse forventes mottatt i 2026. Gjenstående midler tilhørende investeringsbudsjett 2025 gjelder lydlogg-migrering og KAK.

Likviditet og lån

Likviditeten er solid, og beholdningen av likvide midler per september er 169,4 MNOK. Prognosen per årsslutt er 78,7 MNOK.

Det er forespurt et lån på inntil 130 MNOK i 2026. Pr september er lånene utbetalt i sin helhet.

Kundefordringer

Tabell 3 viser kundereskontro per september.

Kundefordringer	
(i 1000 NOK)	Reskontro
Forfalt 181 dager eller mer	
Forfalt, 91 - 180 dager	
Forfalt, 46 - 90 dager	
Forfalt, 15 - 45 dager	33 353
Forfalt, 8 - 14 dager	
Forfalt, 1 - 7 dager	72
Forfaller om 0 - 7 dager	123
Forfaller om 8 - 14 dager	
Forfaller om 15 - 45 dager	
Sum	33 547

Organisatoriske forhold

Bemanning og rekruttering

Følgende faste ansettelses er gjennomført i perioden:

- Ett årsverk som IT-arkitekt i team Kvalitet
- Ett årsverk som dataanalytiker i team Medielogg, statistikk og datavarehus

Det er per utgang av september 107 ansatte i HDO, inkludert faste årsverk, utdanningsstillinger og midlertidige ansatte, mot budsjett på 113 årsverk ved utgang 2026.

Sykefravær

Korttidsfraværet holder seg stabilt lavt også gjennom denne perioden.

Langtidsfraværet er foreløpige tall da det er sykmeldinger som går på tvers av måneder. Likevel er det forventet et noe lavere langtidsfravær i denne perioden, sett opp mot august. Personalledere har god oversikt over langtidsfravær, og følger opp langtidssykmeldte. Det er fokus på å legge til rette for gradert sykmelding fremfor full sykmelding, samt tilrettelegging på andre områder der det er mulig og aktuelt.

Det er i perioden oppdaget at leder og nestleder i styret har tilgang til sykemeldingshistorikk på noen arbeidstakere i HDO. Dette er tatt opp med NAV, men det er p.t. ikke mulig å endre på dette pga endringer i NAV sine system. NAV opplyser at denne tilgangen vil fjernes fra nyttår i forbindelse med kommende endringer av system.

Tabell 4 viser sykefravær i august og september. Siste måneds tall vedrørende langtidsfravær kan alltid være noe usikre, da sykemeldinger kan gå på tvers av måneder. Vi vil derfor fremover rapportere med oppdaterte tall for foregående måned, samt oppdatere figuren som viser utviklingen.

	August Oppdatert	Sept. Foreløpig
Korttidssykefravær (1-16 dager)	2% (1,7%)	1,1%
Langtidssykefravær (Fra 17 dager)	4,1% (3,8%)	2,3%
Totalt	6,1% (5,5%)	3,4%
Indikator totalt	<5%	<5%

Brudd på AML

Foretaket har hatt mange brudd på arbeidstidsbestemmelsene i arbeidsmiljøloven i denne perioden. Ikke alle brudd er unike hendelser, da en hendelse kan utgjøre brudd på flere bestemmelser. Hovedtyngden av bruddene denne perioden er knyttet til oppstart av LifeX pilot hos AMK Trondheim med påfølgende feilsituasjoner (se utfyllende omtale i kapittelet om Kontrollrom og operatørplass), samt prosjektleveranser i nytt nødnett.

Kombinasjonen av mye ekstraarbeid både før, under og etter overgang til LifeX hos AMK Trondheim medførte at mange medarbeidere i HDO måtte jobbe svært mye over en hel uke. Det var fokus på å ivareta de involverte medarbeiderne så langt det er mulig i en slik situasjon, og det har vært god dialog med de dette gjelder.

Utfordringer med kapasiteten på prosjektleveranser i nytt nødnett er kjent for foretaket, og det er satt i gang tiltak for å redusere bruddene og belastningen her så langt det er mulig.

Årsaker til brudd:

- 39 brudd på grunn av oppstart pilot AMK Trondheim

- 13 brudd på grunn av prosjekt nytt nødnett (prosjektleveranser mv)
- 6 brudd på grunn av generelle henvendelser på beredskapsvakt
- 5 brudd på grunn av generell drift
- 4 brudd på grunn av øvelse

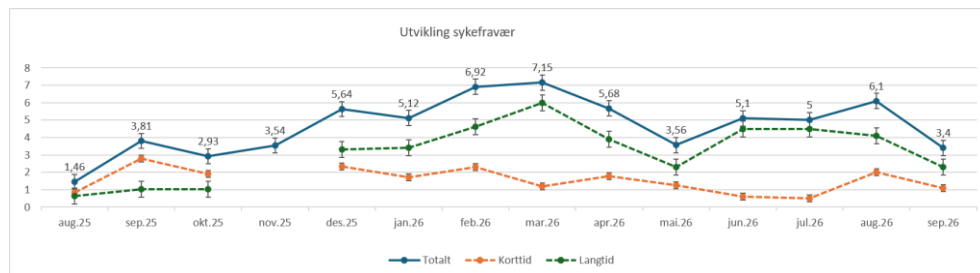
Tabell 5 viser type AML-brudd.

Bruddtype	Sept.	%
Hviletid i løpet av 24 timer (11t, eller 8t v/disp.)	19	28%
Hviletid i løpet av 7 dager (35t, eller 28t v/disp.)	19	28%
Totalt antall arbeidstimer pr. dag (13t, eller 16t v/disp.)	3	4%
Totalt antall arbeidstimer pr. 7 dager (10t, eller 20t v/disp.)	3	4%
Totalt antall arbeidstimer pr. 4 uker (25t, eller 50t v/disp.)		
Søndager på rad (skal ha fri hver 2. søndag)	5	7%
AML timer pr 4 uker	3	4%
AML timer pr 7 dager	12	18%
Gjennomsnittlig arbeidstid pr. uke	3	4%
Totalt	67	100%
Indikator totalt	< 8	
Unike hendelser av totalen	48	72%
Antall brudd pga beredskapsvakt av totalen	6	9%

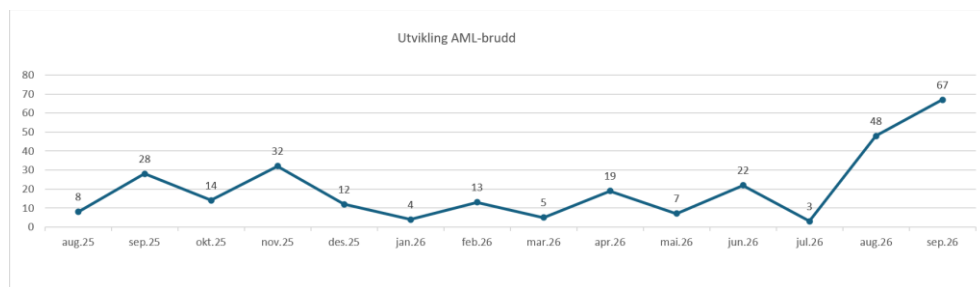
Overtid

I denne perioden har det vært en økning i overtid. Økningen er i stor grad knyttet til oppstart pilot hos AMK Trondheim, samt arbeid knyttet til prosjektleveranser i prosjekt nytt nødnett.

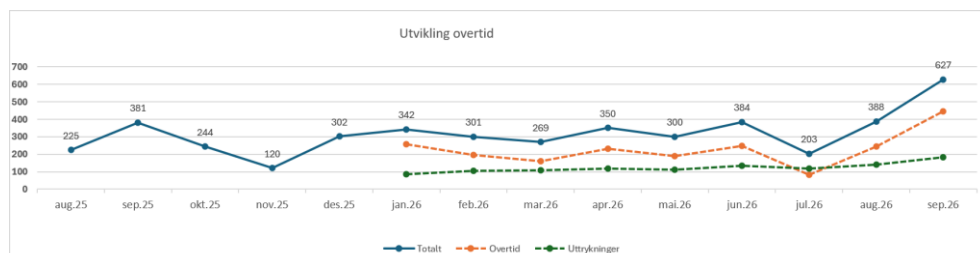
Overtid knyttet til utrykninger holder seg fortsatt ganske stabilt, også i denne perioden.



Figur 1 utviklingen i sykefravær. Siste måneds tall vedrørende langtidsfravær kan alltid være noe usikre, da sykemeldinger kan gå på tvers av måneder. Vi vil derfor fremover rapportere med oppdaterte tall for foregående måned, samt oppdatere figuren som viser utviklingen.



Figur 2 viser utviklingen i AML-brudd.



Figur 3 viser utviklingen i overtid.

Kunder og marked

HDO har i perioden videreført dialogen med kunder og brukere gjennom kundemøter, nyhetsbrev, oppdatert informasjon på hdo.no og ulike møteplasser. Kundemøtene har gitt gjennomgående gode tilbakemeldinger og viser høy tilfredshet med HDOs produkter, tjenester og service.

HDO Brukerforum ble gjennomført 21. september med gode tilbakemeldinger fra deltakerne. Forumet ga nyttige innspill og bidro til involvering og erfaringsdeling knyttet til blant annet nytt nødnett, LINK Ambulanse og LifeX. Revisjon av brukerrepresentantene er igangsatt i tråd med forumets mandat.

Planleggingen av HDO-konferansen 2027 går fremover, og arbeidet med program og foredragsholdere er startet. Årets kunde- og brukerundersøkelse er sendt ut. Resultatene og eventuelle oppfølgingstiltak vil bli presentert i neste rapporteringsperiode.

Kontrollrom og operatørplass

Prosjektet følger innføringsplanen som ble vedtatt av prosjektstyret 17.12.2025. Ved utgangen av september er 121 av totalt 150 små kontrollrom migrert fra ICCS til LifeX.

Pilot av LifeX på AMK integrert med Locus Emergency gikk i drift på AMK Trondheim den 10. september. Dette som et resultat av målrettet arbeid og godt samarbeid mellom AMK, HDO, AMK IKT, NHN og HEMIT. Målet for piloten er å verifisere 113 samtaler på LifeX og funksjonalitet som brukes mest på AMK i skarp drift, samt å verifisere LocusEmergency med integrasjon av LifeX i skarp drift.

De to første ukene av piloten oppstod det flere feilsituasjoner på LifeX som gjorde overgangen utfordrende. Operatørene opplevde blant annet utfordringer med lydqualität som man etter hvert fikk løst med lydinstillinger. Samtidig hadde integrasjonen mellom LE og LifeX også en del mangler som gjorde arbeidsflyten mindre effektiv. Etter en innkjøringsperiode med feilrettinger og justering av konfigurasjon i LifeX, samt oppgradering av LE så melder brukerne i slutten av september om at de er fornøyde med løsningen.

De resterende AMK-sentralene i Midt-Norge skal migreres over i løpet av året, og samtlige sentraler innen sommeren 2027. Prosjektet følger oppsatt prosjektplan.

Prosjektet passerte milepel MS5.3.a 25.09.2026 ved at Frequentis leverte LifeX SW 3.12.2 "ready for customer acceptance test (CAT)". Frequentis sin testrapport inneholdt 6 kategori C-feil. Kravet for passering av MS5.3.b er 0 A-feil, 0 B-feil og maksimalt 8 C-feil. HDO begynte arbeidet med CAT 28.09.2026 og testrapport forventes levert i slutten av uke 43. Dette er den siste leveransen av programvare i utviklingsfasen av prosjektet. Fremtidige programvareleveransen kommer som en del av ordinær drift.

Driftsstatus

Det har vært høy aktivitet i august og september opp mot oppstart pilot på AMK Trondheim, både for klargjøring av LifeX men også i form av bistand til AMK IKT og Locus for design av integrasjonen og feilsøking av integrasjon før og etter idriftsetting.

AMK Trondheim gikk i pilot med LifeX under en pågående feilsituasjon med dårlig lyd i talegrupper. Denne feilen eskalerte etter at AMK Trondheim gikk over på LifeX. Feilen viste seg å ha to rotårsaker: pakketap i en nettverkskomponent i Nødnettet, samt feil i en Tetra komponent i LifeX. Feilen ble rettet tirsdag 15.09. 26 etter ressurskrevende feilsøking gjennom helgen.

AMK Trondheim er en god pilotkunde som er flinke til å melde inn feil og endringsønsker. Det har vært høyt fokus i HDO å prosessere alle innmeldte saker, gjennomføre feilsøking i dialog med både kunde og leverandører og gjøre nødvendige tilpasninger i løsningen. Dette arbeidet er helt essensielt for å lykkes med videre innføring på AMK.

HDO ser fortsatt sporadiske feil i integrasjonen med Nødnett med funksjonalitet som oppkall, affilering og posisjon på radioterminaler som påvirker både ICCS og LifeX. Motorola sine tiltak har ikke hatt tilstrekkelig effekt og HDO følger opp jevnlig. Feilsøking, oppfølging av leverandør og kunder har vært svært ressurskrevende i perioden.

I parallell med innføring av LifeX sikrer HDO fortsatt sikker og stabil drift på den gamle kontrollromsløsningen ICCS. Oppgradering av ICCS programvare på AMK til versjon 7.6.2 er igangsatt for å sikre stabil drift frem til utfasing.

Oppgradering av Nødnett til Dimetra 10 vil påvirke kontrollromsløsningene, og HDO forventer at det vil kreve ressurser ift. test og verifikasjon utover høsten. Dette omfatter både kontrollromsløsningen og radioterminaler.

Nødnett og radioterminaler

Utskifting og omprogrammering av radioterminaler

Det jobbes videre i arbeidet med å skifte ut radioterminaler i helse. Dette gjelder terminaler med størst slitasje og som har vært i bruk lenge, samt terminaler som ikke lenger er innenfor supportavtaler. Dette er et arbeid som er både ressurskrevende og som tar lang tid.

Arbeidet med omprogrammering av terminaler som ikke skal byttes ut, knyttet til endring av talegrupper, nye versjoner etc. fortsetter på lik linje med utskifting og er også både tids- og ressurskrevende.

LifeX

Det ble i perioden jobbet med flere problemstilling knyttet til grensesnittet mellom ulike typer radioterminaler og LifeX. Det viser seg at LifeX i enkelte situasjoner oppfører seg annerledes enn ICCS og at dette kan medføre problemer på radioterminalene. I verste fall kan dette medføre en omprogrammering av samtlige radioterminaler i helse. I mellomtiden må HDO sikre god informasjonen til alle brukere.

Telefoni

LifeX / Mobil LifeX

Telefoni er en viktig del når LifeX settes i drift og spesielt når det kommer til AMK-sentraler. AMK Trondheim gikk live med LifeX i perioden og det har blitt utført et godt stykke arbeid rundt telefoni i forkant av dette.

Videre settes det fortsatt i drift klienter for mobil LifeX i takt med at LifeX rulles ut på akuttmottak og legevaktsentraler.

Nød-SMS

Som beskrevet i forrige virksomhetsrapport har et nytt grensesnitt knyttet til Nød-SMS (API) blitt ferdigstilt og dette har blitt satt i drift i denne perioden.

Driftsverktøy/-løsninger

Det har blitt arbeidet med å fornye løsningene for overvåkning av HDOs telefoniplattform i siste periode. Dette er et viktig arbeid for å sikre at man har tilstrekkelig med data for å kunne følge med på hva som skjer med innkommende anrop og raskt finne ut av evt. feil.

I tilknytning til dette har HDO driftsatt en løsning som er designet og utviklet av bachelorstudenter ved NTNU i samarbeid med ressurser i telefoni-teamet ved HDO.

Styrke sikkerheten

Arbeidet med styrking av sikkerheten for medisinsk nødnummer 113 fortsetter med mål om å ha en pilot klar for testing så snart som mulig.

Tastevalgsløsning (IVR)

HDO har i perioden jobbet med å designe en egen løsning for tastevalg (IVR) for bedre å kunne imøtekomme kundenes behov enn det man klarer med en standard løsning. Videre vil en slik løsning sikre at innringer kommer dit man ønsker og at HDOs kunder har en løsning som fungerer som forventet og at dette vil bidra til mer effektivitet på kontrollrommene. De får tidlig rutet innringere til riktig sted.

Driftsstatus

Driftstatus på HDOs telefoniplattform er at denne fortsatt er stabil og har en tilgjengelighet på 100%.

Videoløsninger

Hjelp 113 Video

Det har vært testet nye versjon av Hjelp 113 video som er klar for release.

SMS-til-Video – Bliksund

Teamet har sammen med Bliksund og Sørlandet sykehus/ambulansetjeneste forberedt for pilot for bruk av app for SMS-til-Video. Pilot starter uke 41.

Nødchat

Pilotering av Nødchat har gått som planlagt. HDOs ansvar tilknyttet drift har vært uten nedetid på tjenesten fra HDO. HDO har stilt seg til disposisjon som driftspartner for alle nødetatene hvis dette er ønskelig. Det gjenstår enda endel avklaringer rundt dette.

Kroppskamera

Kroppskamera har blitt testet av ambulansetjenesten i forbindelse med øvelse Fastland.

Samarbeid

I tillegg til brukerforum har teamet deltatt på prehospital video i Sverige, samt Øvelse Fastland, i regi av nytt nødnett.

Nytt Hjertestarterregister

NAKOS har bedt HDO vurdere muligheten for å utvikle en forbedret versjon av Hjertestarterregisteret, og overta all drift og forvaltning av denne.

Team Video vil stå for eierskap av avtale og produkt, Team Server og Arbeidsflate stiller med utvikler og ny server-plattform. Det jobbes med kravspesifikasjon, avtaler og pris før HDO går videre.

Datavarehus, statistikk og medielogg

Medielogg

Innføring HDO Medielogg følger KAK-prosjektet og har gått problemfritt. For AMK kjøres det en tettere oppfølging med egne informasjonsmøter og demo.

Datavarehus i Fabric

Teamet jobber med å forbedre rapporteringen til LAT og automatisere dataopplastningen fra luftambulansebasene. Det jobbes også med å se på videre bredding av Fabric, og om denne kan benyttes for andre data en for oppdraget mot virksomhetsrapportering LAT.

Statistikk

Liveskjerm for kontrollrom-konseptet har vært testet gjennom sommeren, og teamet har nå lagt plan for driftssetting av løsning. Arbeidet rundt ferdigstilling av produktet har startet.

Oppetid

Medielogg:

Sentrale komponenter og logging av samtaler: 100%

Tilgang for sluttbrukere: Ingen nedetid registrert.

Datavarehus og Statistikk:

Ingen nedetid registrert.

Kommentert [VH1]: @Anders Johnsgaard @Øyvind Hårstad For strukturen sin del tenker jeg det er fint om Øyvind rapporterer for hjertestarterregister leveransen vår. Enige?

Nytt nødnett

Gjennom prosjektets innspillsprosesser knyttet til SSD og via brev i egen styringslinje er bekymringer knyttet til utvikling av NKOMS forståelse av prosjektets omfang og definering av effektmål spilt inn med henvisning til tidligere vedtatte saker i styringsgruppen og til helsetjenestens prioriteringer og behov.

Det er som planlagt gjennomført møte i prosjektgruppen med oppnevnte deltakere fra helseforetakene og KS. Tema for møtet var forankring av kuttforslag og helses gjennomføringsprosjekt.

I perioden er det forberedt og gjennomført testing og øvelser for å få innsikt i behov og redusere risiko i anskaffelser og innføring., bl.a. øvelse Fastland som teamet tok initiativ til og koordinerte.

Prosess knyttet med til styringsdokument og etablering av helses gjennomføringsprosjekt forankres i HDOs styre og i prosjektgruppen oppnevnt fra helseforetakene.

Forvaltning av Locus Emergency

RHF IKT-direktørmøtet behandlet 21. september 2026 sak 123-26 om fremtidig organisering av forvaltningen av Locus Emergency etter avslutningen av AMK IKT-prosjektet. IKT-direktørmøtet sluttet seg til anbefalingen fra flertallet i prosjektstyret om at fagforvaltningen av løsningen skal knyttes til HDO som primær organisasjon i tett samarbeid med Norsk Helsenett, helseforetakene og de regionale helseforetakene.

Det vises til egen sak 25-2026 for ytterligere detaljer.

Datasenter

Drift

Driftsstatusen var gjennomgående god i september, uten kjente kundeberørende avbrudd i den sentrale tjenesteplattformen. Teamet ivaretok samtidig løpende drift, bestillinger og bistand til øvrige produktteam.

SD-WAN – forberedelser til LifeX

Utrulling og ferdigstilling av SD-WAN fortsetter i samarbeid med Norsk Helsenett. Løsningen er en viktig forutsetning for stabil og redundant kommunikasjon til LifeX ved legevakter og akuttmottak.

Gjenstående leveranser er i hovedsak knyttet til eksterne fiberleveranser. Teamet følger disse avhengighetene tett fordi forsinkelser kan påvirke videre innføring av LifeX.

AMK-switcher – forberedelser til LifeX

Arbeidet med utskifting av nettverksswitcher ved AMK-sentralene videreføres og koordineres med Team Kontrollrom og Team Operatørplass.

Endringer i brannmur, ruting og nettverksoppsett knyttet til integrasjonen mellom Locus Emergency og LifeX er fulgt opp i forbindelse med piloteringen ved AMK Trondheim.

Arbeidet reduserer teknisk risiko før videre utrulling av LifeX, men krever fortsatt tett koordinering mellom teamene for å sikre korrekt endringshåndtering og dokumentasjon.

Arbeidet er nå utført på totalt 11 av 16 AMK-sentraler.

Utskifting av datasenterkomponenter

Konfigurasjon og klargjøring av ny compute-kapasitet i datasentrene er videreført. Kapasiteten skal erstatte komponenter som nærmer seg utløp på service og garanti, og samtidig sikre tilstrekkelig kapasitet for eksisterende og kommende tjenester.

Arbeidet har kommet så langt at ny løsning allerede har begynt å kjøre produksjonslast.

Arbeidet er viktig for å redusere teknisk risiko og opprettholde stabil og sikker drift. Teamet følger også utviklingen i lisens- og leverandørmarkedet for virtualisering, da dette kan påvirke fremtidige kostnader og teknologivalg.

LINK-Ambulanse – PrePoC

PrePoC for LINK-Ambulanse videreføres i samarbeid med Helse Midt. Arbeidet skal gi erfaring med nettverk, sikkerhet, mobil dekning og drift i ambulanser før en eventuell utvidet PoC med flere regioner og kjøretøy.

Initiativet kan legge grunnlag for en mer robust mobil plattform for kritiske tjenester. Videre skalering vil kreve avklaringer om målarkitektur, ansvar, finansiering og forvaltning.

Robusthet, regional autonomi og videre planlegging

Det er i september arbeidet videre med et felles rammeverk for robustifisering av HDOs tjenester. Arbeidet tar utgangspunkt i tjenestebehov og avhengigheter, og omfatter blant annet bortfall av datasenter, kommunikasjonslinjer, sentrale støttetjenester og leverandørkapasitet i fred, krise og krig.

Plattformteam Datasenter har et særskilt ansvar for å vurdere felles avhengigheter som nettverk, DNS, tidssynkronisering, sertifikater, identitet, overvåkning, backup og gjenoppretting. Videre arbeid skal gi grunnlag for prioriteringer og beslutninger om datasenterstruktur, regional autonomi, portabilitet, leverandøravhengigheter og eventuell bruk av skykapasitet.

Server og arbeidsflate

Autentisering – tverrfaglig team

Arbeid med ny plattform for autentisering og autorisering for HDOs tjenester fortsatte i september. Nytt system gir bl.a. mulighet for autentisering gjennom HelseID fra NHN, BankID og andre nasjonale identitetstilbydere. Tverrfaglig team i HDO samarbeider med NHN for integrasjon av HelseID, tilpasninger mot LifeX og Medielogg, og erfaringsutveksling med andre aktører som har tilsvarende plattformteknologi. Plattformen er vesentlig for integrasjonen LifeX / Locus Emergency hos AMK-sentralene. Nytt system vil på sikt erstatte eldre teknologi i HDO, og være standard for fremtidige produkter som skal benytte brukerkonto i HDOs katalogtjenester.

Migrering av saks- og dokumentasjonssystemer til sky

Tilbud er mottatt og godtatt. Det er satt av 800 timer i siste kvartal 2026 til migreringsarbeid, tilpasninger og kvalitetssjekk. Dette grunnarbeidet gjenbrukes for produksjon.

Testmigrering blir gjennomført for å finne inkompatibel konfigureringsplan, for å ha en klar plan før produksjonsmigrering.

Patching av klienter LifeX

Løsningen baseres på at HDO installerer uten påvirkning, og operatørene selv velger når de vil restarte klienten. HDO overvåker hvilke kontrollrom som har utført restart, og kontakter de som gjenstår.

Liste over figurer og tabeller

Figur 1 utviklingen i sykefravær. Siste måneds tall vedrørende langtidsfravær kan alltid være noe usikre, da sykemeldinger kan gå på tvers av måneder. Vi vil derfor fremover rapportere med oppdaterte tall for foregående måned, samt oppdatere figuren som viser utviklingen.	10
Figur 2 viser utviklingen i AML-brudd.	10
Figur 3 viser utviklingen i overtid.	10
Tabell 1 viser resultat mot budsjett i perioden og hittil i år (HiÅ).	5
Tabell 2 viser prognose per september	6
Tabell 3 viser kundereskontro per september.	7
Tabell 4 viser sykefravær i august og september. Siste måneds tall vedrørende langtidsfravær kan alltid være noe usikre, da sykemeldinger kan gå på tvers av måneder. Vi vil derfor fremover rapportere med oppdaterte tall for foregående måned, samt oppdatere figuren som viser utviklingen.....	8
Tabell 5 viser type AML-brudd.....	9