

## Saksframlegg

Referanse

**Saksgang:**

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	1.juni 2017

### SAK NR 28-2017 Risikovurdering, internkontroll og avvik

**Forslag til vedtak:**

1. Styret tar saken til etterretning

Gjøvik, 24.mai 2017

Lars Erik Tandsæther  
Administrerende direktør

## Sak 28-2017 Risikovurdering, internkontroll og avvik

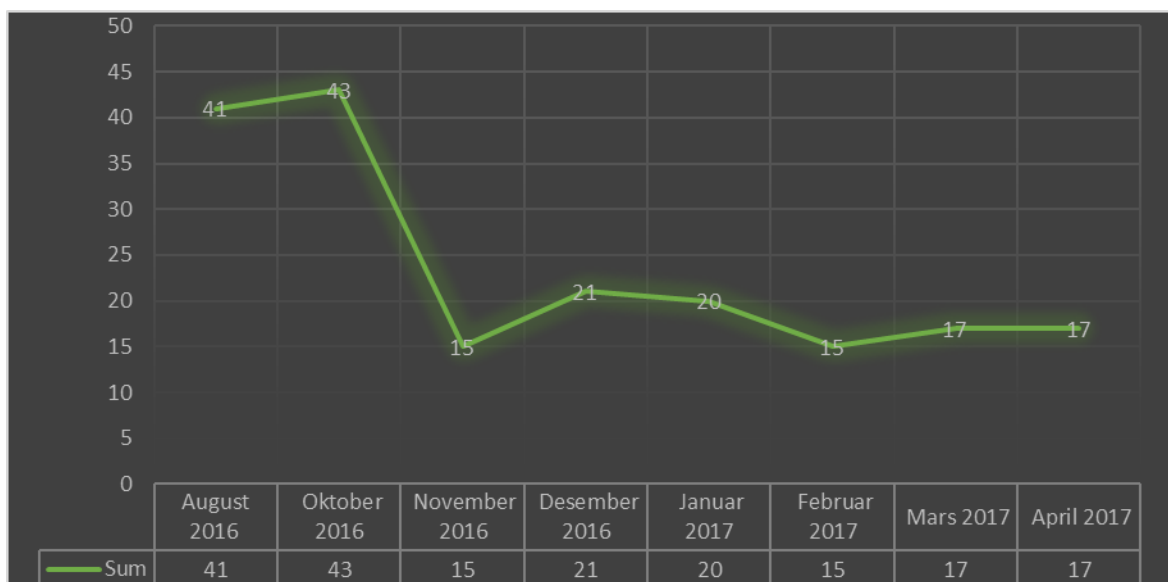
### 1 Administrerende direktørs anbefaling

Administrerende direktør anbefaler at Styret tar saken til etterretning.

### 2 Faktabeskrivelse

Styret behandlet i sitt møte 15. februar 2017 risiko, internkontroll og avvik (sak 14-2017).

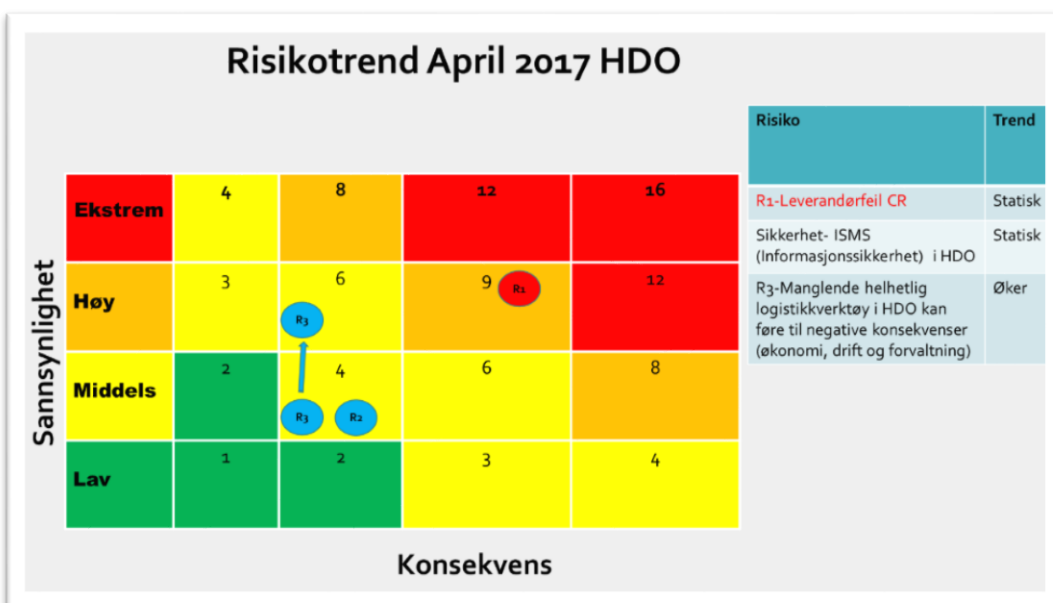
Pr april 2017 er det indentifisert 17 risikoer, mot 15 ved forrige rapportering til Styret (se figur):



Det totale antall risikoer i HDO svinger noe fra måned til måned. Dette er forventet siden HDO jobber kontinuerlig med å bruke risikoarbeidet som et arbeidsverktøy.

Trenden i risikoutviklingen har overordnet sammenheng med at HDO har fått ansvar for å ivareta eierskap og forvaltning av alt nødnett brukerutstyr og løsninger i helsetjenesten, og at HDO har laget en intern revisjonsplan. Revisjonsplanen er behandlet i egen sak til styret (Sak 22-2017), og planen peker bla på at HDO må styrke sitt arbeid med utgangspunkt i norm for informasjonssikkerhet.

- **Sikkerhet- ISMS (Informasjonssikkerhet)** i HDO: Det er gjennomført en Gapanalyse/behovsanalyse som beskriver den faktiske nåsituasjonen etter at HDO har overtatt ansvar for eierskap og forvaltningsansvaret for løsningene og den ønskede fremtidige situasjonen, jobben med å utarbeide planverk for å nå målbildet legges fram i egen sak (ref. sak 30-2017).
- **Eierskap-forvaltning - logistikk:** HDO har i forbindelse med overtakelsen av eierskap og forvaltning av nødnettutstyr identifisert et behov internt for forbedret logistikkprosess og verktøy. Dette for å ivareta kravet til helhetlig planlegging, riktig masterdata for produkt- og informasjonsstrømmen i HDO. Tiltak er initiert for å ivareta dette.



Figuren over viser risikoen som er vurdert til «høy», samt de 2 risikoene som vurderes som best illustrerer hvordan HDO jobber for å ivareta risikostyringen internt.

## 2.1 Endringer siden forrige rapportering

Siden forrige rapportering til Styret har HDO en netto oppgang på 2 risikoer i perioden februar 2017 til april 2017.

Bevegelsene i risikobildet er:

	Antall fra forrige rapport		15
(-)	Risikoer som er lukket	-4	11
(+)	Nye risiko som er kommet til	6	17
Sum status pr. April 2017			17

## 2.2 Risikoer som er høye pr april 2017 er:

Følgende risiko er definert som "høy" (sannsynlighet x konsekvens).

1. **Leverandørfeil CR** - Kunde/brukere opplever for mange feil og for lang rettetid på kontrollromsløsning.
  - i. Status: Risikomomentet er satt til «Høyt».
  - ii. Tiltak: HDO jobber for å få leverandøren til å forstå kundens ansvar for å ivareta Nødmeldetjenesten på en forsvarlig måte, og de konsekvenser feil i leveransene fra leverandøren kan forårsake. HDO har skrevet brev til DNK 18.4. Det er mottatt svarbrev fra DSB og møte mellom partene er under avklaring ifht når og deltakelse.
  - iii. Årsak til at risikoen er satt til «høy»: Usikkerhet blant brukerne, gjør at de slutter å bruke nødnett. Kritiske situasjoner/hendelser kan oppstå som følge av at helsefaglig viktig funksjonalitet ikke fungerer som den skal, og dette kan i verste fall få konsekvenser for liv og helse. Helseforetak og kommuner kan bli pålagt bøter fra Helsetilsynet dersom de ikke tilfredsstillter gitte krav i lover/forskrifter.

## 2.3 Nye risikoer siden forrige rapportering

Følgende nye risikoer er identifisert:

1. **Manglende overordnet kompetansekrav kan føre til ansettelser med feil kompetanse**
  - i. Status: risikomomentet er vurdert til "middels"
  - ii. Årsak: HDO har ikke satt opp tilstrekkelige kriterier (kompetansekrav etc.) for ansettelser i forhold til behov.
  - iii. Tiltak: HDO jobber for å utarbeide kriterier for ansettelse av personell. Nødvendige krav/behov er ivaretatt i de pågående rekrutteringsprosesser.
2. **Manglende helhetlig logistikkprosess i HDO kan føre til negative konsekvenser (økonomi, drift og forvaltning)**
  - i. Status: risikomomentet er vurdert til "middels"
  - ii. Årsak: HDO har i forbindelse med nye forvaltningsoppgaver identifisert et behov for forbedret logistikkverktøy og prosesser. Dette for å ivareta kravet til helhetlig planlegging, riktig masterdata for produkt- og informasjonsstrømmen.
  - iii. Tiltak: Oppstart av planarbeidet er initiert. Utarbeidelse av revidert grunnlag for gjennomføring pågår. Referansebesøk hos Politiets driftsorganisasjon for nødnett (PIT) er gjennomført for å kartlegge gode eksempler på riktig verktøy.
3. **Svikt i kvalitet av statistikkdata kan føre til underrapportering på antallet innkommende 113 samtaler**
  - i. Status: risikomomentet er vurdert til "middels"
  - ii. Årsak: leverandør (feil i programvare), og hos HDO (feil ved konfigurasjon).
  - iii. Tiltak: HDO har løpende dialog med leverandør, og er avhengig av (les: venter) på programvare rettelser. Midlertidig løsning er innført, og risikoen vil lukkes ved neste rapportering.
4. **Forsinket Leveransetidspunkt for Lydlogg i forhold til krav**
  - i. Status: risikomomentet er vurdert til "middels"
  - i. Årsak: Forsinkelser i anbudsprosess kan medføre forsinkelser for leveransetidspunkt for Lydlogg.
  - ii. Tiltak: Løsning er anskaffet og utrulling pågår i Hedmark og Oppland i sammenheng med Retrofit i.h.h.t godkjent plan.  
Anskaffelse for nasjonal løsning pågår, og planarbeidet iverksatt i parallell til anskaffelse

#### 5. Svikt i funksjonalitet på AOR forårsaket av tekniske årsaker kan føre til redusert stabilitet av opplæringsenhet.

- i. Status: risikomomentet er vurdert til «middels»
- ii. Årsak: På grunn av tekniske årsaker oppleves det ustabilitet i opplæringsenheten
- iii. Tiltak: HDO jobber med planlegging og kartlegging av årsak og identifisering av tiltak

#### 6. Telenor sin Mobilt Bedriftsnett plattformen er ustabil.

- i. Status: risikomomentet er vurdert til middels (ekstern risiko)
- ii. Årsak: Telenor har tekniske problemer med tjenesten Mobilt Bedriftsnett - dette kan medføre at numrene inn til AM og LV er ute av drift (gjelder ikke tjenesten «116117» ).
- iii. Tiltak: HDO jobber med å utarbeide og gjennomgå prosedyrer, samt etablerer bakvakt for telefoni. Det er iverksatt oppfølging mot Telenor.

### 2.4 Risiko justert fra «middels» til «lav»

Følgende ekstern risiko er justert fra «middels» til «lav» siden forrige rapportering:

1. Konsekvenser for HDO vedrørende avtalebrudd DNK-Broadnet (uautorisert fjernpålogging fra India)
  - i. Status og tiltak: Saken håndteres som andre driftsavbrudd i drift. HDO har ingen direkte avtaleforhold med Broadnet, og har dialog med DSB for eventuelle videre tiltak.

### 2.5 Risikoer lukket

Følgende risikoer er lukket siden forrige rapportering:

#### 1. Finansierings-modell

- i. Årsak: Kommunene finansierer ikke sin andel av drift/forvaltning fordi de ikke er kjent med den nye finansieringsmodellen
- ii. Status og tiltak: HDO har informert kundene om prinsippene lagt til grunn for Statsbudsjett 2017. Revisor er orientert om utfordringen, og det er ikke registrert vesentlige utfordringer for HDO ifht fakturering av kundene. Risikoen er derfor lukket.

#### 2. Eierskap og Forvaltning (EFF) Prosess "Service catalogue" er ikke implementert i HDO

- i. Årsak: Manglende implementering av prosess Service catalogue er ikke tilstrekkelig utarbeidet og implementert. HDO har utarbeidet Tjenestekatalog hvor alle HDOs tjenester er beskrevet og tilgjengeliggjort for alle kunder/brukere.
- ii. Status og tiltak: HDO er i en prosess for å rekruttere ressurs for å ivareta Eierskap og Forvaltning (EFF) Prosess. Risikoen er derfor lukket.

#### 3. Manglende prosjekt- teknisk kompetanse og interne ressurser knyttet til gjennomføring av Nødnett innføringsprosjekt.

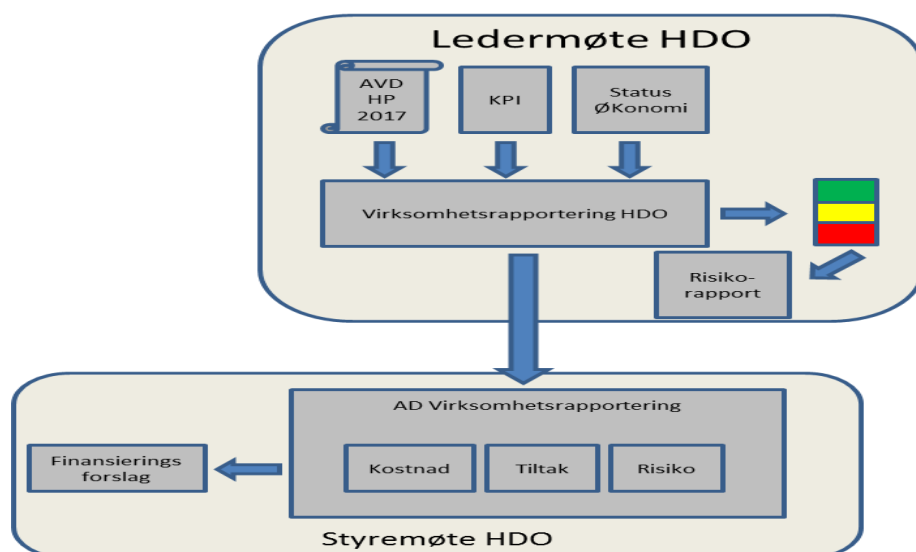
- i. Årsak: HDO avgir ikke tilstrekkelig mengde ressurser for å oppfylle 75% interne ressurser
- ii. Status og tiltak: Pr 2017 er mer enn 75% ressurser engasjert i prosjektet. Retrofit gjennomføres med interne ressurser, og ekstern bistand planlegges redusert videre i 2017. Risikoen er derfor lukket.

#### 4. SW-feil "kveler" driftsorganisasjonen med antall og type feil.

- i. Årsak: Kritiske programvare-feil oppdages ikke under test før innføring/oppdateringer
- ii. Status og tiltak: Det er iverksatt belastningstest og implementert ny programvare versjon (FR4) som er mer stabil. Belastningstest verktøy og stabil programvare versjon har gitt mindre henvendelser til drift. Risikoen er derfor lukket.

#### 2.4 Internkontroll og avvik

Basert på foretaksprotokoller, oppdragsdokument og strategi, utvikler og reviderer HDO årlig sin virksomhetsplan. Virksomhetsplanen bidrar til å tydeliggjøre ansvar og roller for de konkrete tiltak som blir identifisert, og de mål HDO skal nå. Arbeidet med å videreutvikle sammenhengen mellom risikostyring og mål- og resultatstyringen er pågående. Risikobildet i HDO skal integreres bedre med den løpende interne styring på virksomhetsplan og rapportering i avdelinger og ledermøter, i tillegg til å være grunnlag for rapportering til styret.



HDO jobber kontinuerlig med å videreutvikle disse sammenhengene.

Oppfølging av plan for interne prosessrevisjoner og eventuelle funn, blir lagt fram for styret som del av regelmessig virksomhetsrapportering, risikorapportering, eller med egne saker.

## 4 Administrerende direktørs vurdering

Administrerende direktør er fornøyd med at HDO jobber kontinuerlig med å håndtere risikoene gjennom å identifisere tiltak, samt utvikler virksomhetsstyringen ved å knytte virksomhetsplan og risikobildet i HDO tettere sammen.

Risikoutviklingen viser en kurve som flater ut og antallet risikomomenter er i et volum som HDO har kontroll på. HDO videreutvikler risikoregistret kontinuerlig, og dette brukes som grunnlag for bl.a. løpende statusrapportering, samt underlag til budsjettprosess og økonomisk langtidsplan. Risikoarbeidet må utvikles videre slik at HDO blir tydeligere på interne og eksterne risikobilder, samt på hvilke kriterier som ligger til grunn for klassifisering og vurdering av risikoene.

Arbeidet som er initiert for å revidere interne prosesser i HDO har bidratt til å peke på områder som HDO kan styrke, og de tiltak som er iverksatt er positive tiltak som må videreføres.

Administrerende direktør mener at arbeidet med risikovurderinger, avvik og internkontroll viser en modning og positiv utvikling i HDO. Samtidig vil ivaretagelse av eierskap og forvaltningsansvar for nødnett utstyr og løsninger i helsetjenesten, utfordre HDOs organisasjon og styringssystem, herunder risikostyring. HDO må jobbe med å klargjøre roller og ansvar, spesifikt ifht grensesnitt til andre aktører involvert i nødnett.