

Saksframlegg

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	10. september 2018

SAK NR 32-2018 Virksomhetsrapport pr. juli 2018

Forslag til vedtak:

1. Styret tar virksomhetsrapporten til etterretning.

Gjøvik, 31.august 2018

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

Innholdsfortegnelse

1.	ANBEFALING OG OPPSUMMERING	3
1.1	ANBEFALING	3
1.2	OPPSUMMERING OG VURDERING	3
1.2.1	Økonomi	3
1.2.2	Risiko, Hendelser, Avvik	3
1.2.3	Drift, Eierskap og Forvaltning	3
1.2.4	Strategiutvikling og framtidssfokus	4
2	ØKONOMI	5
2.1	OVERORDNET OPPSUMMERING	5
2.1.1	Denne periode	5
2.1.2	Usikkerheter og utfordringer	5
3	RISIKO, HENDELSER, AVVIK	6
4	DRIFT	7
4.1	OVERORDNET OPPSUMMERING	7
4.2	DENNE PERIODE	7
5	KUNDE- OG TJENESTEFORVALTNING	9
5.1	KUNDEFORVALTNING	9
5.2	TJENESTEFORVALTNING	9
6	STRATEGIUTVIKLING	11
6.1	OVERORDNET OPPSUMMERING	11
6.1.1	Denne periode	11
6.1.2	Usikkerheter og utfordringer	11
7	ORGANISASJON OG INTERNE PROSESSER	12
7.1	PROSJEKTPORTEFØLJE	12
8	VEDLEGG	13
8.1	STRATEGBILDET OG MÅLKORTET	13
8.2	ØKONOMI - RESULTAT MOT BUDSJETT	13
8.3	ØKONOMI - TJENESTEKJØP	14
8.4	ØKONOMI - FINANSIERING	15
8.5	ØKONOMI - KUNDEFORDRINGER	15
8.6	DRIFT - ÅPNE SAKER	16
8.7	DRIFT – NYE HENDELSER, FORDELT PÅ EIER	16
8.8	DRIFT – MÅLOPPNÅELSE FOR 1. LINJE (TELEFONI)	17
8.9	DRIFT – TILGJENGELIGHET PR JULI 2018	17
8.10	DRIFT – SL1 (ALVORLIGHETSGRAD 1) BESKRIVELSE AV SAKER	18
8.11	AUDITPLAN	19
8.12	PROSJEKTPORTEFØLJE	20
9	ORDLISTE	21

1. Anbefaling og Oppsummering

1.1 Anbefaling

Administrerende direktør anbefaler at

- 1.Styret tar virksomhetsrapport pr. juli 2018 til etterretning.

1.2 Oppsummering og vurdering

Administrerende direktør mener at den økonomiske utviklingen under kontroll.

Administrerende direktør forventer et økt pådrag av tjenestekjøp i 2.halvår 2018 som følge blant annet av planlagte og iverksatte investeringsaktiviteter.

Administrerende direktør er fornøyd med at drift og forvaltning viser en stabilitet som ivaretar kundene på en god måte. Det er imidlertid et potensiale i å få bedre stabilitet i de tjenester som leveres av Motorola og Telenor. Administrerende direktør mener at dette understreker viktigheten av et godt samarbeid gjennom hele leverandørkjeden, og vil videreføre arbeidet for å forbedre dette.

Det er et stabilt risikobilde i HDO og administrerende direktør mener at hensiktsmessige tiltak er iverksatt for å redusere og lukke risikoer i løpet av andre halvår 2018. Det er to risikoer som søkes løst i en dialog med eierne, og hvor det trengs ekstra oppfølging (se mer detaljer i kapittel 3 for risiko). Dette gjelder ivaretagelse av oppdrag ifbm DSB - «Neste generasjon nødnett», og «Helse Vest AMK prosjekt».

1.2.1 Økonomi

- Omsetning i juli og akkumulert er iht budsjett.
- Akkumulert resultat 6,1 mnok bedre enn budsjett som følge av lavere kostnader til datalinjer/telefoni, mindre avskrivninger og mindre tjenestekjøp enn budsjettet. Resultatet kommer av at HDO fakturerer iht budsjett og at kostnadene per juli har vært noe lavere enn budsjett. Dette er iht plan for å kunne gjennomføre de planlagte tiltakene på slutten av året.
- Tjenestekjøp er 0,8 mnok under budsjett i juli og 1,4 mnok under budsjett akkumulert.
- Driftskostnader i juli er 2,3 mnok under budsjett. Driftskostnader akkumulert: 5,6 mnok under budsjett.
- Mangler fakturaer på investeringer på 13,2 mnok.
 - Forventer utbetaling av lån på 6 mnok fra eierne i slutten av august.
 - Forventer mottak av fakturaer fra DSB i august

1.2.2 Risiko, Hendelser, Avvik

- Risikobildet i HDO er stabilt, med kun små bevegelser.
- Risikoer ifbm samarbeid med DSB «Neste generasjon nødnett» og «Helse Vest RHF's AMK prosjekt» drøftes i samarbeid med eierne.
- Risiko knyttet til informasjonssikkerhet og personvern vurderes å være under kontroll, og iverksatte tiltak vil gi effekt på risikovurderingene de kommende måneder.

1.2.3 Drift, Eierskap og Forvaltning

- Ny service og support kontrakt for kontrollrommene HDO drifter trådte i kraft 1.juli 2018. Overgangen til ny kontrakt er gjennomført uten noen vesentlige avvik.
- Drift av radioer og kontrollrom har fungert med noen avvik gjennom siste periode. Avvikene skyldes i all hovedsak underleverandører som Motorola og Telenor. HDO følger opp alle avvikene.
- 9 saker, klassifisert som alvorlighetsgrad 1 (SL1) er registrert i perioden. SL1 sakene skyldes i all hovedsak feil i leveranser fra Motorola og Telenor. HDO følger opp med DSB og leverandører.

1.2.4 Strategiutvikling og framtidssfokus

- Arbeidet med videre utvikling av HDOs veikart videreføres, og mandat for gjennomføring av en konseptfase legges fram for Styret.
- HDO har en dialog med Oslo Universitetssykehus HF / Nakos om videreutvikling av rapporteringsløsninger for bruk i den akuttmedisinske kjeden.
- HDO har hatt en innledende dialog med flere aktører, som Kokom, Sykehuset Innlandet HF og NTNU om videre samarbeid ifbm bruk av ny teknologi. Dette for å se på muligheter for effektivisering og nye muligheter for bedre tjenester til HDOs kunder.
- Videreføre arbeid med investeringer for å ivareta informasjonssikkerhet
- Gjennomføring av konseptarbeid for ny kommunikasjonsløsning iht oppdragsdokumentet for 2018
- Utarbeidelse av økonomisk langtidsplan for 2021-2027
- Videre utvikling og oppfølging av virksomhetsplan og risikobildet
- Avklaring av grensesnitt til andre aktører, og tydeliggjøring av HDOs rolle for å ivareta drift og forvaltning av de løsninger og utstyr HDO eier, samt for å sikre nødvendig utvikling iht oppdragsdokumentet for 2018

2 Økonomi

2.1 Overordnet oppsummering

- Fakturering er ihht budsjett, og er som forventet. Dette forklares ved periodisering av kostnaden (fakturering etter budsjett) til og med november, med en avregning i desember.
- Det er et avvik på tjenestekjøp på 780.000 kr under budsjett i juli og 1,4 mnok under budsjett akkumulert. For mer detaljer rundt tjenestekjøp se vedlegg 8.3.
- Når det gjelder investeringer, opplever man en kontinuerlig manglende fakturering fra DSB. For flere detaljer rundt investeringer se vedlegg 8.4.

Figur under: målkort økonomi

Økonomi		Juli		Akkumulert	
Målindikator	tall i 1000 nok	Resultat	Budsjett	Akk. Resultat	Akk. Budsjett
Omsetning mot budsjett		14 815	14 901	111 227	111 410
Inntekt Kommunehelsetjenesten		6 352	6 457	47 834	48 190
Tjenestekjøp		1 104	1 887	9 034	10 452
Forfalte kundefordringer		135		135	-
Påløpte Investeringer			1 350	10 239	23 762

2.1.1 Denne periode

- Konkludere hvordan avslag fra Finansdepartementet vedr. fradrag for MVA for Kommune helsetjenesten påvirker bokføring, budsjetter og rapporter.
- Gi innspill til budsjett 2019, samt forberede for søknad om lån.
- Optimalisere økonomirapportering, samt videre forbedring av arbeidsprosesser innen økonomistyring og øvrige administrasjonens disipliner

2.1.2 Usikkerheter og utfordringer

- Forsinket innkomne fakturaer fra hovedleverandør medfører en grad av usikkerhet omkring likviditetsstyring. HDO vil fortsette dialogen med leverandør med formål om å optimalisere faktureringsprosessen.

For ytterligere økonomiske tall, se vedlegg 8.1 til og med 8.5.

3 Risiko, Hendelser, Avvik

Ingen markante endringer i risikobildet siden forrige rapportering.

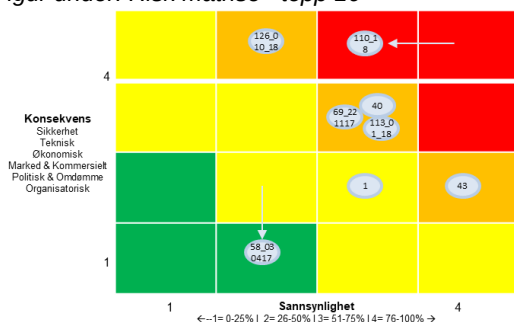
Det jobbes med å mitigere topp-10 risks. Det er en lukket og en redusert topp-10 risk siden forrige rapportering.

- Lukket risk nr. 149_010_18: Ukjent innhold i avtale med leverandører (kost og innhold) etter 30.06.18. Sluttforhandlet og signert avtale med Frequentis - risiko lukkes..
- Redusert risk nr. 110_18: Risiko ifm informasjonssikkerhet og feilforvaltning av sensitiv info er redusert basert på justering av den høyeste underliggende risiko.

Det er identifisert to nye topp-10 risk siden forrige rapportering:

- Ny risk nr. 40: Manglende involvering og påvirkning i Helse Vest sitt AMK-prosjekt. HDOs rolle og ansvar på sikt ifht eierskap til kommunikasjonsløsningen for AMK-sentraler, som igjen kan gi ringvirkninger ift. HDOs oppdrag og oppgaver. Tiltak som er igangsatt her er et notat med tilsvar til Helse Vest RHF sitt forprosjektrapport.
- Ny risk nr. 43: Uavklart mandat og samarbeid mellom DSB og HDO. Økonomisk ansvar for finansiering av fellesfunksjon i DSB, samt ansvar og rolle ifht neste generasjon nødnett er uavklart. Dette vil kunne medføre økt kostnadsnivå for HF og kommuner. Operasjonell påvirkning ved at HDOs ansvar og rolle ifht til fellesfunksjon forblir uavklart. Tiltak igangsatt ved at notat er oversendt Helse- og omsorgsdepartementet 15.6.2018, og møte med DSB 22.8.2018. HDO skal gi tilbakemelding til DSB innen 07.09.2018 ang vår holdning å etablere og finansiere en fellesfunksjon i DSB. HDO deltar i møte i DSB ang neste generasjon nødnett 13/9, og vil løfte eventuelt behov for tiltak for å sikre involvering og medbestemmelse i prosessen mot neste generasjon nødnett til styret og eierne.

Figur under: Risk matrise «topp 10»



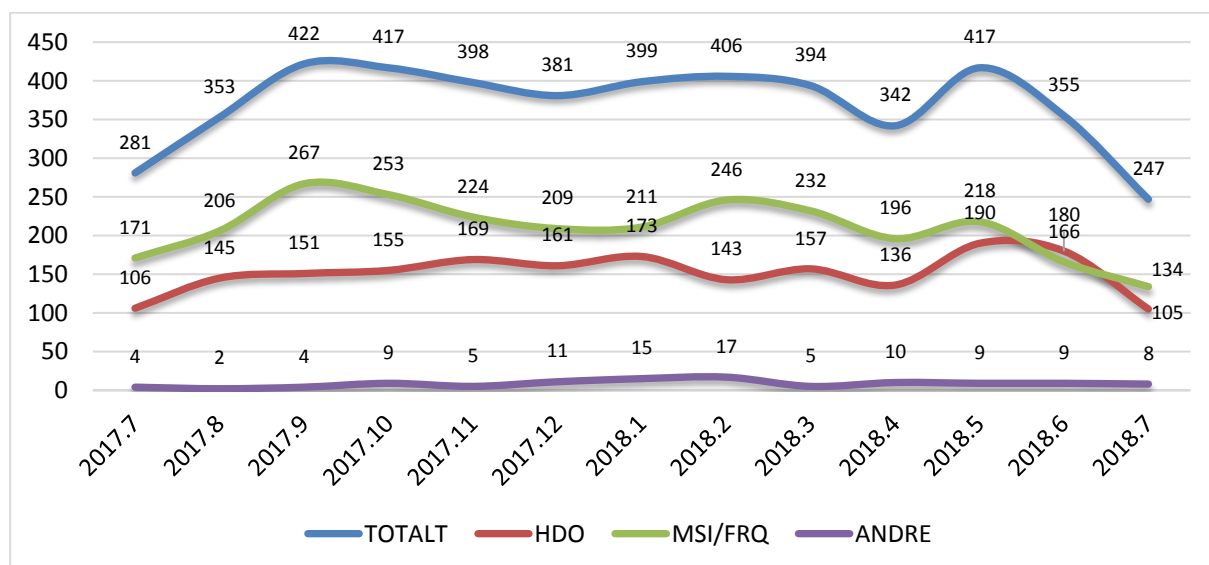
ID	Risiko tittel	Konsekvens	Sannsynlighet	Risiko	Risiko-utvikling
110_18	Risiko for utilstrekkelig ivaretagelse av informasjonssikkerhet og feilforvaltning av sensitiv informasjon (Sikkerhetsorganisasjon, Normen)	3	4	12	Redusert
40	Risiko for manglende involvering og påvirkning i Helse Vest sitt prosjekt.	3	3	9	Ny
113_01_18	Risiko for manglende eller ufullstendig dokumentkontroll	3	3	9	Statisk
69_221117	Organisatorisk sårbarhet	3	3	9	Statisk
43	Uavklart mandat og samarbeid mellom DSB og HDO	2	4	8	Ny
126_010_18	Risiko for datainnbrudd/hacking av nødnett-løsningen	4	2	8	Statisk
1	Risiko for utilstrekkelig plan og framdrift for ivaretagelse av GDPR i etterkant av ikraftsettelse	2	3	6	Statisk
58_030417	Manglende helhetlig logistikkstyring i HDO kan føre til negative konsekvenser (økonomi, drift og forvaltning)	1	2	2	Redusert

Generell oppsummering av det totale risikobildet: 75 totalt hvorav 5 er nye. Det er 11 lukkede risikoer. Det er 27 underliggende risikoer innenfor ISMS & personvern, 9 i prosjekter og 39 for HDO som foretak.

Det er et stabilt risikobilde i HDO og administrerende direktør mener at hensiktsmessige tiltak er iverksatt for å redusere og lukke risikoer andre halvår 2018.

SLA- rapport									
SLA nivåer	Krav til mål %	Måloppnåelse i %							
		Januar	Februar	Mars	April	Mai	Juni	Juli	Utvikling
SL1 Responstid	80	100	na	100	50	100	75	100	
SL2 Responstid	75	95.3125	97.0588	87.037	96.2963	96.6667	94.9153	92.8571	
SL3 Responstid	99	97.1014	98.8439	91.8539	99.0506	98.9691	98.0583	99.2032	
SL1 Løsningstid (Midlertidig løsning)	90	0	na	100	100,00	100	75	100	
SL2 Løsningstid (Midlertidig løsning)	75	68.75	70.5882	68.5185	79.6296	75	66.1017	92.8571	
SL3 Løsningstid (Midlertidig løsning)	90	88.6957	88.7283	89.6067	90.8228	81.4433	85.4369	87.251	
SL1 Løsningstid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	80	0	na	0	0	100	25	100	
SL2 Løsningstid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	75	58.1395	64.5833	84.0909	77.7778	82.6087	71.1111	72.7273	
SL3 Løsningstid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	95	95.1351	92.9348	92.4419	97.6471	96.3303	94.6341	89.9371	
SL1 Løsningstid Programvare (Lukket)	80	na	na	na	0	na	100	100	
SL2 Løsningstid Programvare (Lukket)	75	66.6667	80	60	77.7778	71.4286	92.8571	100	
SL3 Løsningstid Programvare (Lukket)	95	96.875	99.3827	98.3696	100	100	98.0769	100	
na = Ingen registrerte saker i denne kategorien									

Utvikling – nye saker meldt inn til HDOs 1.linje:



Figur ovenfor: Antall nye saker per måned

- Utviklingen i antall nye saker varierer noe fra måned til måned. Dette er avhengig av;
 - Sommeren er gjerne en tid hvor det meldes inn færre saker enn ellers i året.
 - Videre spiller hvilken programvareversjon som er i drift inn, FR5 som nå er i drift er en mer stabil versjon enn tidligere versjoner.
- HDO vil i løpet av høsten starte utrulling av neste programvareversjon (FR7), noe som det forventes vil medføre økt aktivitet og flere nye saker.

For flere nøkkeltall for drift og oversikt over saker med alvorlighetsgrad 1, se vedlegg 8.6 til og med 8.10.

Administrerende direktør ser at sommermånedene har gått greit i et driftsmessig perspektiv. Juni måned var noe preget av en del kritiske feil/hendelser hvor rotårsaken lå hos Telenor og Motorola. Disse følges opp videre ifht å finne gode løsninger for å hindre gjentakelser.

5 Kunde- og Tjenesteforvaltning

5.1 Kundeforvaltning

Kundeklager/avviksmeldinger

- Det er ikke registrert noen kundeklager i perioden. Det har vært registrert en uheldig hendelse knyttet til statistikk hvor det ble oppdaget at det i etterkant av oppgradering til FR5 ble implementert en feil som gjorde at ikke alle anrop ble med i statistikkgrunnlaget. Konsekvensen av dette ble at flere sentraler har rapportert lavere tall enn det som er reelt. Alle AMK-sentraler ble informert pr. brev, samt fått tilsendt oversikt over avviket for sin sentral. Feilen er nå rettet opp med en midlertidig løsning som gjør at rapportene blir korrekt. Permanent rettelse kommer i FR7.
- En AMK-sentral har vært i kontakt med HDO i forbindelse med en intern avvikshendelse etter at vedvarende støy og en plutselig høy lyd har gitt hodepine og øresus. HDO følger opp saken i allerede pågående problemsak rundt støy og plutselig høy lyd i hodesett ved samtaler fra radioterminaler som er i område med dårlig dekning.

Databehandleravtaler

- Ny databehandleravtale er utformet og er klar for utsendelse.

5.2 Tjenesteforvaltning

Forvaltning av programvare i nødnett sin kontrollromleveranse

- HDO har i perioden mottatt oppdaterte tilbud på ønskede funksjonalitetsendringer iht ny Service og Support kontrakt. Funksjonalitetsendringene planlegges bestilt og levert Q4 2018.

Ivaretagelse av eierskap til kontrollromløsningen

1.juli 2018 trådte ny service- og supportavtale (S&S) for kontrollrom, underskrevet av DSB og Frequentis, i kraft (ref. styresak 24-2018). Avtalen sikrer HDO support, samt mulighet for videreutvikling og tilleggskjøp på dagens kontrollromsløsning for Nødnett frem til 31.12.2026.

Ved å inngå en direkte avtale med Frequentis, ikke Motorola, tar etatene på seg noe større ansvar, men til en betydelig lavere kostnad enn ved en videreføring av tidligere avtaleregime. Direkte kontakt med leverandøren Frequentis vurderes som en vesentlig forbedring. Ny avtale har kun vært i bruk i en måned, men de foreløpige erfaringene er meget gode.

For 2018, 2019 og 2020 introduserer ny S&S avtale noe økonomisk usikkerhet ifht forhåndskjøpte forpliktelser. Sluttforhandling med Motorola om hvordan fra de skal kompenseres for allerede forhåndskjøpte tjenester ble utsatt til høsten 2018. Merkostnad for 2018 er potensielt 2 MNOK for HDO hvis partene ikke kommer til enighet. Dette kan håndteres innenfor budsjett i 2018.

Som tidligere orientert (ref. styresak 24-2018) øker kostnadene for S&S sammenlignet med økonomisk langtidsplan (ØLP). Hovedårsakene til dette er at ny S&S avtale «flytter» kostnader fra investering og over til drift ved at det ikke lengre forhåndskjøpes 2 års service og support på tilleggskjøp.

Tabellen under oppgitt i NOK 2018 kroner beskriver endringen i forhold til ØLP:

	Ny kontrakt	ØLP	Økning
2019	30 mill	20 mill	10 mill
2020	31 mill	20 mill	11 mill
2021	31,5 mill	20 mill	11,5 mill
2022	32 mill	27 mill	5 mill

Som det fremgår reduseres differansen mot ØLP når de planlagte investeringene er ferdige i 2022.

Som en kompensasjon for økt S&S kostnader reduseres investeringsbehovet med tilhørende avskrivningskostnader sammenlignet med ØLP betraktelig i den samme perioden. Reduksjonen kommer delvis ved at ordningen med forhåndskjøpt S&S bortfaller kombinert med nye rabattordninger samt frafall av Motorola sitt påslag som mellomledd.

På grunn av de store planlagte investeringene i perioden 2018 – 2022 og den gamle avtalens utforming er det vanskelig å lese den reelle økonomiske endringen med ny kontrakt ut fra tabellen over. Kort oppsummert gir den nye avtalen leverandøren Frequentis ca. samme inntjening som i dag, men ved å ta bort Motorola som mellomledd faller deres påslag på ca. 23% på både S&S og investeringer bort. Noe av besparelsen må kompenseres med økt bruk av HDO ressurser slik at den reelle besparelsen for S&S er estimert til ca. 4,5 mill. i 2019. Hadde avtalen med Motorola blitt videreført ville et påslag på 25% måtte legges på alle kostander fra Frequentis.

Ivaretagelse av eierskap til radioterminaler

HDO har utsatt planlagte utskiftninger av radio håndterminaler primært for kommunehelsetjenesten i fase 0 til høsten 2018 grunnet avdekkede svakheter på valgt radioterminal. Utsettelsen påvirker ikke sluttbrukeren, men medfører merarbeid for HDO ifm omprogrammering. Tett dialog med leverandør tilsier at leveransen skjer i inneværende budsjettår.

Bistand til Luftambulansetjenesten for ny kontrakt 1. juni

HDO jobber tett med Norsk luftambulansetjeneste for klargjøring av nye helikoptre som skal driftsettes sommeren 2018. Alle nye helikoptre fikk i løpet av juli radioer innmontert og HDO har bistått Norsk luftambulansetjeneste med å få disse programmert.

Ny funksjonalitet Luftambulansetjeneste helikopter radioer

HDO har på oppdrag fra Luftambulansetjenesten HF anskaffet ny programvare til Nødnett radioterminaler i helikoptrene. Ny programvare skal muliggjøre bruk av norske nødnett helikopterradioer i Sverige og Finland. Programvaren ble i perioden typegodkjent fra DSB, men HDO venter på dokumentasjon slik at utrulling kan skje i løpet av 2018. Plan for utrulling vil utarbeides etter at dokumentasjon er mottatt.

6 Strategiutvikling

6.1 Overordnet oppsummering

- Arbeidet med videreutvikling av HDOs strategiske retning er videreført, og mandat for konseptfase for kommunikasjonsløsning legges fram for Styret.
- Styringssystemet i HDO videreutvikles med fokus på informasjonssikkerhet og personvern.

6.1.1 Denne periode

- HDOs veikart videreføres, og mandat for gjennomføring av konseptfase legges fram for Styret for godkjenning.
- HDO har en dialog med Oslo Universitetssykehus HF / Nakos om videreutvikling av rapporteringsløsninger for bruk i den akuttmedisinske kjeden.
- HDO har hatt en innledende dialog med Sykehuset Innlandet HF og NTNU om videre samarbeid ifbm bruk av ny teknologi.
- Utarbeidelse av innspill til budsjett 2019 gjennomført.
- Innspill til oppdragsdokument 2019 utarbeidet.
- Videreutvikling av styringssystem i HDO, herunder informasjonssikkerhet og personvern.

6.1.2 Usikkerheter og utfordringer

- HDOs rolle og ansvar ifht andre aktører som bidrar til den akuttmedisinske kjeden
- Kapasitet og kompetanse til å gjennomføre nødvendige plan og utviklingsarbeid krever en balanse mellom bruk av egne ressurser og innleid spesialkompetanse.

7 Organisasjon og interne prosesser

7.1 Sykefravær

- Sykefraværet for Juli måned var 6,2%. Dette er høyere enn målet om 5% for året. Det var et betydelig mindre antall dagsverk tilgjengelig i måneden enn øvrige måneder i året, grunnet fellesferie. Dette betyr at to langtidssykemeldte har betydelig påvirkning på statistikken for måneden. Det presiseres at ingen av disse sykemeldingene er rapportert inn som arbeidsrelaterte.
- Sykefraværet for året er 5,8%, mot 6,8% for hele 2017. Det jobbes videre med tiltak for å sikre en ytterligere reduksjon i sykefraværet, både i forhold til forebygging, samt for å bistå til oppfølging av sykemeldte.
- Ingen AML-brudd i juli måned. Dette er som forventet, grunnet fellesferie og dertil mindre overtidsarbeid og færre oppgraderinger ute hos brukere. Det er totalt 38 AML-brudd så langt i år. Neste periode vil brukes til å analysere eventuelle trender og fordelinger innad i HDO, med formål om å vurdere eventuelle mitigerende tiltak.

7.1 Prosjektportefølje

- HDO viderefører arbeidet med sine prosjekter, og jobber systematisk, for å utvikle den samlede kapasiteten innen prosjektgjennomføring.
- HDO har definert et antall interne prosjekter, for å sikre styring og gjennomføring av oppdraget gitt fra eierne.
- Videre er HDO involvert i noen eksterne prosjekter, for å ivareta grensesnitt og avhengigheter mot Nødnettet (DSB) og ny teknologi til AMK (HV RHF).
- For oversikt over prosjektporteføljen se vedlegg 8.12.

8 Vedlegg

8.1 Strategibildet og Målkortet

Figur under: Strategibilde og målkort



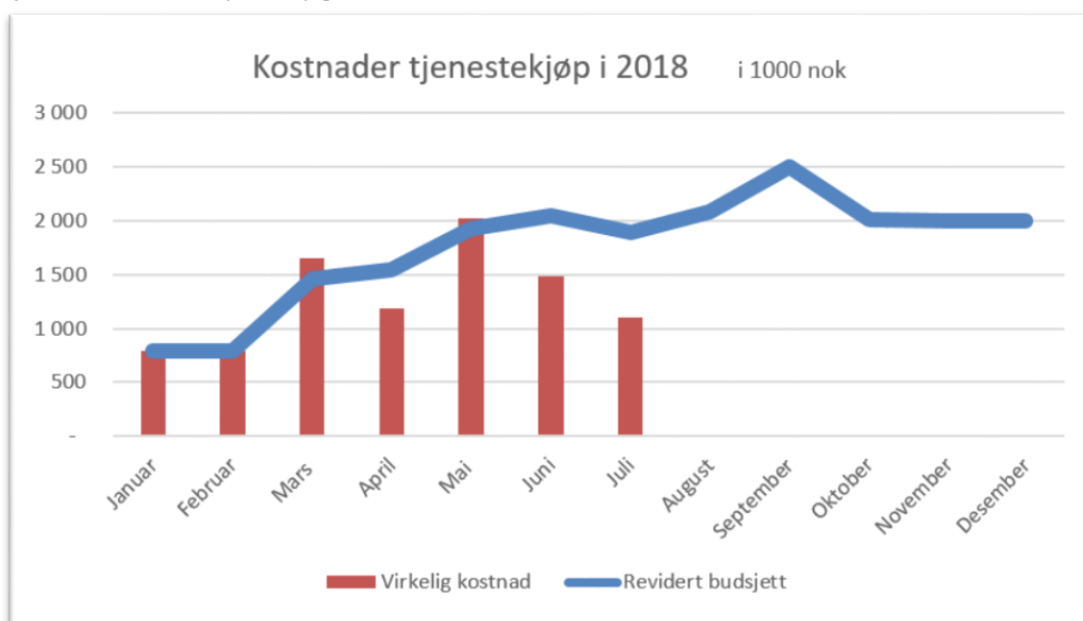
8.2 Økonomi - Resultat mot budsjett

Figur under: Resultat mot budsjett

	Totalsum					
	Juli		Avvik	hiå Virkelig	hiå Budsjett	Avvik
	Virkelig	Budsjett				
Omsetning						
Driftsinntekt	(9 096 793)	(9 096 806)	(13)	(61 505 903)	(61 505 541)	362
Forvaltningsinntekt	(5 548 529)	(5 644 200)	(95 671)	(46 644 304)	(46 536 364)	107 940
Annen Inntekt	(170 240)	(160 195)	10 045	(3 077 606)	(3 368 717)	(291 111)
Sum Omsetning	(14 815 562)	(14 901 201)	(85 639)	(111 227 813)	(111 410 622)	(182 809)
Varekjøp	57 969	116 800	58 831	3 281 843	3 624 959	343 116
Lønnskostnad						
Lønn	2 995 236	3 365 285	370 049	17 019 698	17 487 100	467 402
Engasjement	-	-	-	-	-	-
Overtid	98 910	90 000	(8 910)	677 741	609 012	(68 729)
Faste Tillegg	318 819	296 327	(22 492)	2 588 487	2 058 606	(529 881)
Feriepenger	410 057	459 846	49 789	2 480 612	2 390 119	(90 493)
Pensjonskostnad	340 803	620 225	279 422	3 248 856	3 678 260	429 404
Arbeidsgiveravgift	717 786	602 312	(115 474)	3 744 373	3 475 929	(268 444)
Andre Personellkostnader	(36 781)	65 200	101 981	(271 916)	135 194	407 110
Sum personalkostnader	4 844 830	5 499 195	654 365	29 487 851	29 834 220	346 369
Driftskostnad						
Avskrivning	1 967 989	2 451 577	483 588	16 993 232	18 269 304	1 276 072
Husleie Renhold	943 434	1 150 100	206 666	7 706 718	7 847 916	141 198
IKT Utstyr og Vedlikehold	169 959	406 616	236 657	1 613 144	2 383 025	769 881
Tjenestekjøp	1 103 644	1 762 100	658 456	8 977 071	9 962 717	985 646
Opplæringskostnad	-	125 000	125 000	57 758	490 019	432 261
Kontorutstyr	16 434	70 150	53 716	347 994	397 574	49 580
Telefon og Mobil	52 209	345 541	293 332	838 293	1 411 818	573 525
Transmisjon og Data	395 201	536 991	141 790	3 084 726	4 373 500	1 288 774
Møter, Kurs og Forum	48 558	200 850	152 292	795 357	1 358 063	562 706
Reisekostnader	93 420	210 995	117 575	1 181 361	1 405 775	224 414
Lisens, Support og Garanti	3 123 811	2 939 970	(183 841)	19 508 090	18 892 598	(615 492)
Andre Kostnader	2 187	37 000	34 813	232 758	146 498	(86 260)
Sum Driftskostnader	7 916 846	10 236 890	2 320 044	61 336 502	66 938 807	5 602 305
Finans	83	47 500	47 417	23 162	31 870	8 708
Resultat	(1 995 834)	999 184	2 995 018	(17 098 455)	(10 980 766)	6 117 689

8.3 Økonomi - Tjenestekjøp

Figur under: kostnader tjenestekjøp



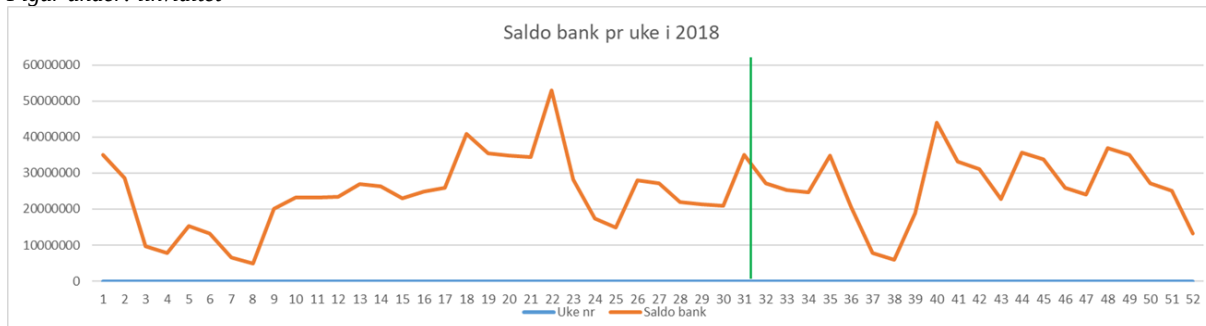
Tabell under: kostnader tjenestekjøp

	Denne perioden		Virkelig	Hittil i år	
	Virkelig	Budsjett		Budsjett	Avvik
Revisjon			150 000	164 000	14 000
Regnskapsføring	18 662	55 000	180 286	275 000	94 714
Økonomisk rådgiving	17 835	-	61 256	-	-
IKT bistand		4 100		12 500	12 500
Juridisk bistand	-	100 000	-304 332	473 401	777 733
Konsulent honorar	1 038 575	1 488 000	7 262 018	8 333 082	1 071 064
Instruktører, opplæring	-	125 000	57 758	490 019	432 261
Annen fremmed tjeneste	28 571	115 000	1 627 844	704 734	(923 110)
Sum	1 103 643	1 887 100	9 034 830	10 452 736	1 479 162

8.4 Økonomi - Finansiering

- Beholdning av likvide midler ved utgangen av juli var 35,0 mnok.
- Det er søkt om lån fra eiere fra oktober 2017. 2 RHF har ikke utbetalt lånet (9,0 mnok).
- Høy likviditetsbeholdning pga. manglende fakturering på investeringer fra DSB på ca. 10,4 mnok og manglende faktura på programvare til luftambulanseradio på 2,8 mnok. Totalt 13,2 mnok.
- Mangler i tillegg fakturering fra DSB for support og garantikostnad, samt transmisjon – ca. 8 mnok, dette er det gjort avsetning for.
- Prognosen er beregnet med overføring på 9 mnok fra RHF'ene i uke 34. Det forventes fakturering av nye investeringer med forfall i uke 34 – 37.
- Likviditetsprognosen er oppdatert med investeringsramme på 67 mnok.
- Nytt lån på 30 mnok er tillagt prognosen i fra uke 40.

Figur under: likviditet



Tabell under: akkumulert omsetning og budsjett pr juli

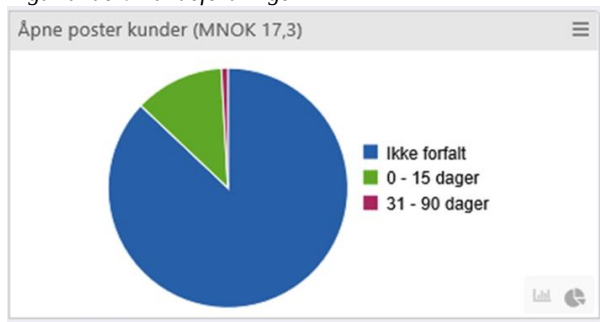
Tjenesteprising ut i fra driftsvolum												
Akkumulert Omsetning og budsjett pr juli												
	Helse Sør-Øst RHF		Helse Midt-Norge RHF		Helse Nord RHF		Helse Vest RHF		KHT / private		Sum totalt	
	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett
Adm IKT forvaltning	7 858 767	7 859 577	3 929 787	3 929 787	3 929 787	3 929 787	3 929 787	3 929 787	20 432 025	20 455 232	40 080 153	40 104 170
Adm IKT for SHT	1 458 429	1 458 429	729 215	729 215	729 215	729 215	729 215	729 215			3 646 074	3 646 074
Drift AMK	11 096 464	11 096 294	5 761 540	5 761 510	5 548 156	5 548 123	5 761 584	5 761 554		-	28 167 744	28 167 481
Drift AM	4 766 249	4 766 312	886 744	886 756	1 329 716	1 329 884	1 219 273	1 219 288	110 843	110 843	8 312 825	8 313 083
Drift LV									24 063 373	24 095 026	24 063 373	24 095 026
Drift radio	418 131	418 131	206 500	204 250	214 431	214 431	207 662	200 765	725 226	659 581	1 771 950	1 697 158
Opplæring / kurs	-	-	-	-	-	-	-	-	207 200	90 000	207 200	90 000
Lydlogg	-	-	-	-	-	-	-	-	2 761 950	3 103 407	2 761 950	3 103 407
Hjertestarter	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Drift radio helikoptre	-	-	-	-	-	-	-	-	768 122	1 000 000	768 122	1 000 000
Div inntekter	-	-	-	-	-	-	-	-	1 449 456	1 195 617	1 449 456	1 195 617
Sum inntekt	25 598 040	25 598 743	11 513 786	11 511 518	11 751 305	11 751 440	11 847 521	11 840 609	50 518 195	50 709 706	111 228 847	111 412 016

- Driftsinntektene for andre tjenester er 5,2 mill. mot budsjett 5,4 mill. Avvik: Mangler utgående faktura på helikopterradio-programvare på ca. 200.000 kr

8.5 Økonomi - Kundefordringer

- Totale kundefordringer Kr 17.270.000,-
- Ikke forfalt Kr 17.136.000,-
- Forfalt Kr 134.000,- (tilsvarer 0,78 %)
- Av forfalte poster er kr 37.692,- over 90 dager – disse følges opp av Controller.

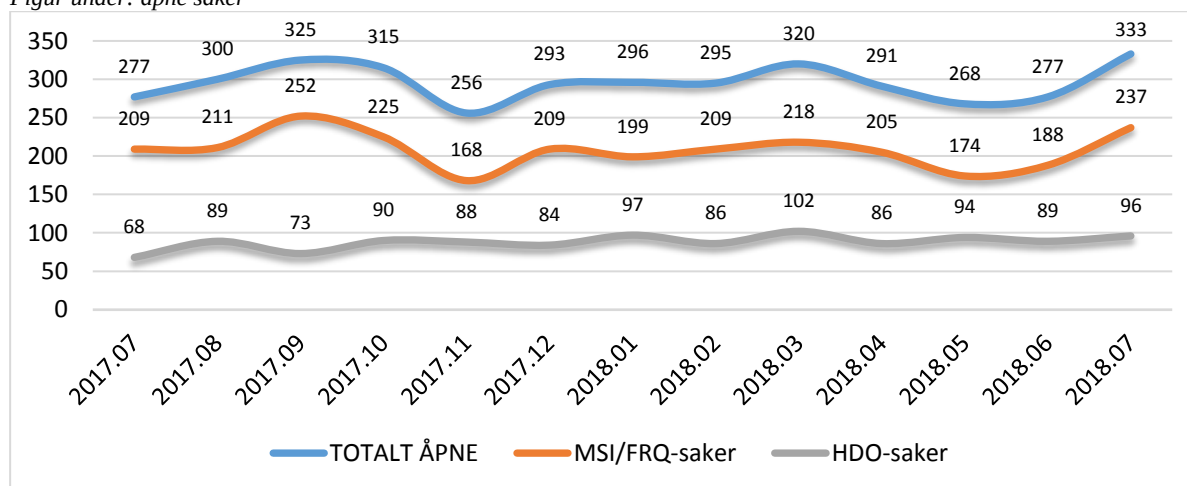
Figur under: Kundefordringer



8.6 Drift - Åpne saker

- Antall åpne saker varierer som oftest i takt med antall nye saker, men HDO ser at i perioder med flere pågående aktiviteter så øker antall åpne saker da ressursene får mindre tid til å jobbe med feilretting.
- Som nevnt tidligere, hadde HDO flere alvorlighetsgrad 1 saker i juni, men utover dette skyldes økningen i antall åpne saker i juli ferieavvikling (lite ressurser tilgjengelig for feilretting). Gjør oppmerksom på at alle har fått en midlertidig løsning slik at de kan benytte løsningen som normalt.
- Forventer at antall åpne saker igjen vil synke utover høsten.

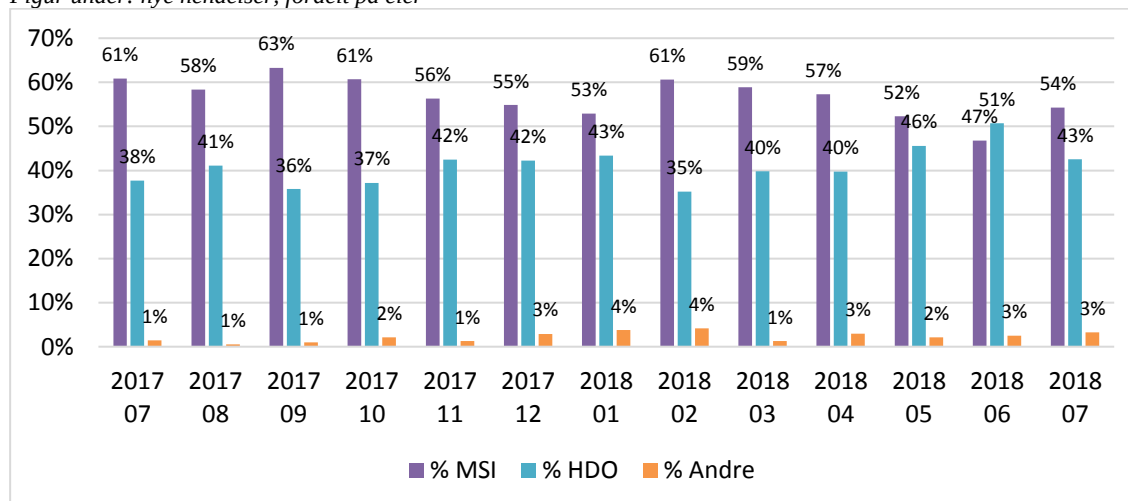
Figur under: åpne saker



8.7 Drift – nye hendelser, fordelt på eier

Fordelingen ifht eierskap av innmeldte feil/uønskede hendelser er stort sett lik fra måned til måned.

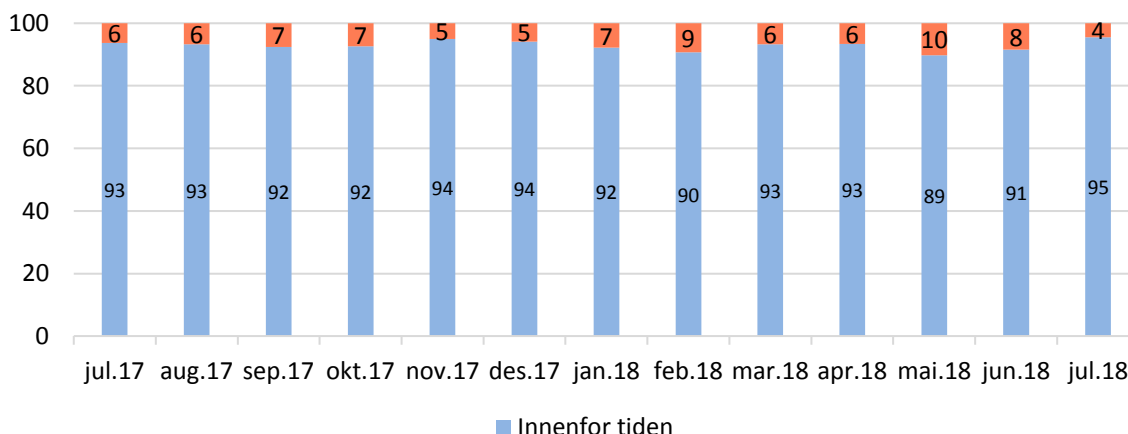
Figur under: nye hendelser, fordelt på eier



8.8 Drift – Måloppnåelse for 1. linje (telefoni)

- Gjennom HDOs tjenesteavtaler er det satt krav om at 80 % av innkomne samtaler skal besvares innen 30 sekund. HDOs 1.linje ligger jevnt over veldig godt an ifht SLA-kravene.
- HDOs 1.linje ligger stabilt ifht måloppnåelse, noe svingninger som har sammenheng med antall samtaler.
- Ifht HDOs 1.linje har det ikke vært noen spesielle hendelser siden forrige rapportering.
- Innkommne samtaler og svartider overvåkes kontinuerlig ifht måloppnåelse. P.t. er det ingen signaler om at vi må gjøre noe her, men dette vurderes fortløpende.

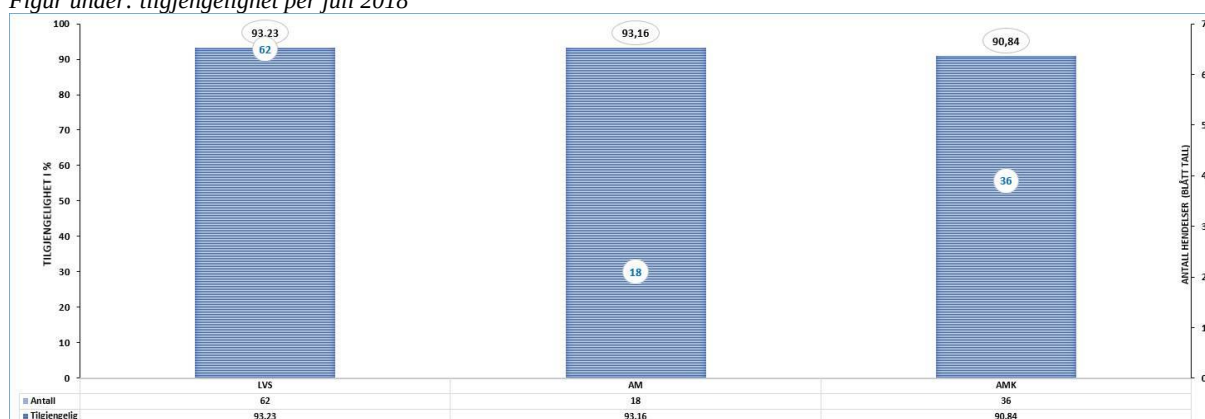
Figur under: måloppnåelse for 1. linje (telefoni)



8.9 Drift – Tilgjengelighet pr juli 2018

- HDO presenterte i forrige styremøte et utkast for måling av tilgjengelighet. Dette jobbes det videre for å finne riktig måte og rette parametere for å sikre en god og hensiktsmessig måling og rapportering.
- Det er p.t. ikke definert noen mål ifht tilgjengelighet.
- HDO ser at tallene varierer noe i takt med svingningene i antall nye / åpne saker. Det er ikke noe spesielt å merke seg utover tidligere nevnte saker med alvorlighetsgrad 1 (ref. vedlegg 8.10; Drift – SL1 Beskrivelse av saker).

Figur under: tilgjengelighet per juli 2018



8.10 Drift – SL1 (Alvorlighetsgrad 1) beskrivelse av saker

Tabell under: SL1 saker er registrert siden forrige rapportering

Sak	Lokasjon	Beskrivelse	Tiltak og læringspunkter
INM025663, INM025806, INM025845, INM025940	Alle Kontrollrom. 4 uønskede enkelthendel ser mellom 07.05.2018 og 29.05.2018	Kontrollrom hadde problemer med å ringe ut/inn via offentlig telenett. Feilen lå på Telenors plattform Mobilt Bedriftsnett (MBN), som HDOs kunder benytter i stor grad på grunn av avanserte viderekoblinger og reserveløsninger hos kontrollrommene	HDO har gjennomført møte med Telenors kriseledelse for gjennomgang av foreløpig status og tiltak. Telenor har med stor sannsynlighet funnet rotårsaken, og jobber med løsning. Telenors foreløpige, proaktive tiltak ble iverksatt i starten av juni for å omgå feilen slik at sluttbrukere ikke ble påvirket. Feilen har ikke gjenoppstått etter 29.05.2018. HDO gjennomgikk systemdesign og skisser slik at Telenor fikk en bedre forståelse av bruk og omfang for HDOs kunder. HDO presenterte også flere alternative tiltak for Telenor for å øke robusthet og ytterligere reservekapasitet ved lignende hendelser. HDO følger opp PRM000199 for oppfølging av Telenors statusrapporter og planlagte tiltak, samt overvåkning av effekten av allerede implementerte tiltak.
INM025854	Dekningsomr åder i Møre og Romsdal og Sør- Trøndelag, samt AMK Sør- Trøndelag	I forbindelse med planlagt arbeid på Motorolas kjernenett (MSO) falt 108 basestasjoner ut av nett. I tillegg mistet AMK Sør-Trøndelag TETRA-forbindelsen pga. feil på redundansen. Arbeidet var ikke varslet, da dette ikke skulle ha påvirkning av sluttbrukere (pga. redundant system).	Planlagt arbeid på redundans kan ikke starte uten å ha verifisert aktiv redundans. I dette tilfellet var redundant TETRA-forbindelse til AMK Sør-Trøndelag allerede nede på grunn av en annen feil. MSI har forklart at en strømfeil var årsaken til feilen, og at dette er utbedret. MSI vil forbedre korrelering av planlagt arbeid på redundans med aktiv status på redundans i forkant av arbeidets start.
INM025982	Flere AMK- sentraler	Telenor hadde en feil som påvirket ruting av samtaler. Dette gjorde at enkelte 113 ble rutet til feil AMK i ca. 1 time. Samtaler fra Finnmark kom til Tromsø, og noen samtaler kom fra Tromsø til Drammen.	AMK har operasjonelle rutiner for samtaler som er rutet til feil område. Telenor jobber fortsatt med rotårsaks-analyse. Saken holdes åpen frem til rapport er utarbeidet fra Telenor. Ingen nye hendelser rundt dette er meldt til HDO i ettertid.
INM026166	AMK Tromsø	Planlagt oppgradering av TETRA nettverket fra Nordland til Finnmark (Cluster 4) medførte at AMK Tromsø mistet TETRA på samtlige operatørplasser. Øvrige kontrollrom i samme område hadde ikke problemer. HDO hadde ekstra bemanning i forbindelse med arbeidet på nattestid, og saken ble løst i samarbeid med Motorola omgående. Motorola vet ikke hvorfor det varierer om brukerne opplever feil eller ikke, og de har meldt saken videre i sin interne driftsorganisasjon.	HDO hadde varslet brukerne om potensielle problemer i forbindelse med oppgraderingen, og at vi var ekstra bemannet for å hjelpe de som eventuelt fikk problemer. Lite vi ellers kunne ha gjort for å unngå denne feilen. Motorola har i ettertid sagt at årsaken kan bli løst permanent av planlagt endring/rettelse på TETRA-utstyret hos kontrollrom, i forbindelse med annen feil. Denne endringen pågår fortsatt og vil bli utført på alle kontrollrom for alle etater i løpet av 2018.
INM026325	Datahall Nord	Linjeforbindelsen til samtlige kontrollrom tilknyttet datahallen i nord ble brutt på grunn av en feil hos Broadnet. Forbindelsen i datahallen er redundant, men på grunn av denne typen feil oppfattet ikke utstyret til Broadnet at det automatisk skulle	Broadnet har opprettet en problem-referanse for å utrede hvorfor automatisk omruting ikke fungerer som forventet. Interne prosedyrer er gjennomgått for å presisere sjekk av støttesystemer. Dette for å tidligere kunne fange opp at det fantes en alternativ link til datasenteret.

		aktivere den sekundære linjen (redundansen). Nattevakt oppdaget ikke at sekundær linje var aktiv. HDO dagvakt gjorde Motorola og Broadnet oppmerksomme på at redundansen var intakt, og ba Motorola/Broadnet om å manuelt sende trafikken over til den sekundære linjen.	HDO har bedt MSI og Broadnet forklare hvorfor de heller ikke reagerte på at redundansen var intakt. HDO har bedt MSI og Broadnet om å forbedre sine rutiner ifht sjekk av redundans.
INM026333	AMK-sentralene i Sandnessjøen, Bodø, Tromsø og Finnmark	AMK-sentralene mistet muligheten for SDS (tekstmelding via TETRA), og fikk dermed ikke utalarmert ressurser på normal måte. Det pga. en sentral komponent i Motorolas nettverk som feilet. Løst av Motorola etter 1,5 timer.	Motorola har skiftet ut defekt komponent som forårsaket feilen. AMK-sentralene har alternative prosedyrer for å gjennomføre utalarmeringer.

8.11 Auditplan

Tabell under: auditplan

Plan for HDO Revisjon (Audit) og Granskning (Review) og "Lessons Learned"									
ID	Tittel	Type: Revisjon (audit), Granskning (Review), "Lesson Learned"	Initiativtaker for revisjonen: Internt Ekstern	Beskrivelse	HDO eier av revisjonen/ granskningen/ "lessons learned"	Gjennomførings ansvarlig	Team	Planlagt fra-til dato	Status
									Gjennomført I progress Forsinket Kansellert
1-2018	Regelverk - Etterlevelse	Revisjon	Internt	Risikobasert evaluering av styrende (lover og regler) krav	Lars Erik T	Kosovare	Ekstern	2K2018	I progress
2-2018	Informasjonssikkerhet - Etterlevelse	Revisjon	Internt	Evaluerer av hvorvidt ISMS etterleves internt i HDO	Ketil	Kristian	Ekstern	3K2018	I progress
3-2018	ITIL-prosess "review management", "change", "incidents" - Etterlevelse	Revisjon	Internt	Evaluerer av etterlevelse av prosessen i ITIL	Anita	TBD	Internt	3K2018	
4-2018	HDO Prosjektveiviser - Etterlevelse	Revisjon	Internt	Evaluerer av hvordan prosjektene organiseres gjennom HDO sin prosjektmetodikk	Ketil	Tomas	Internt	1K2018	Kansellert
5-2018	Informasjonssikkerhet Ekstern Leverandør - Etterlevelse	Revisjon	Internt	Kun fokus på etterlevelse av sikkerhet	Vegar	Lars Erik H	Internt	4K2018	
6-2018	Økonomistyring i HDO	Revisjon	Internt	Gjennomgang av Styrende dokumentasjon (regnskapsprinsipper og forutsetninger), arbeidsprosess, internorganisering (og med leverandør) for plan, budsjettering, rapportering, fakturering, avstemning	Lars Erik T	Rune W	Ekstern	3K2018	
7-2018	Lydlogg-prosjektet	"Lesson Learned"	Internt	Forståelse av organisering og styring, ressurser og kompetanse, Planlegging og feilrapportering, inkludert i hvilken grad ble "handover process" etterfulgt.	Anita	Magnar	Internt	2K2018	Forsinket
8-2018	Nød-SMS	"Lesson Learned"	Internt	På hvilket grunnlag gikk Nød-SMS "go live". Hva er HDO's ansvar og risiko tilknyttet driften (og eierskapet?) av Nød-SMS. I hvilken grad ble "handover prosessen" etterfulgt. Hva er manglende av dokumentasjon og avtaler.	Tomas	Svein Magne	Internt	2K2018	I progress
9-2018	DSB fakturering av Retrofit	"Lesson Learned"	Internt	Forstå faktureringsgrunnlaget fra DSB, sett i lys av økte faktiske kostnader ift budsjett	Ketil	Tomas	Internt	1K2018	Gjennomført
10-2018	Rekrutteringer 2018	"Lesson Learned"	Internt	Lesson Learned: Evaluering av rekrutteringene	Org. Sjef	Jørgen	Internt	3K18	
11-2018	Rapportering i Simployer	Revisjon	Internt	Evaluerer av rapporteringsdata fra HR-portalen	Org. Sjef	Anne	Internt	3K18	

8.12 Prosjektportefølje

Tabell under: prosjektportefølje

Prosjektnavn og beskrivelse	Ansvar	Status	Avvik
Sentralisert Lydlogg: Lydlogg til alle legevaktsentraler	Intern	Prosjektet jobber med sluttrapport og planlegges avsluttet ila august.	Forsinket sluttrapport grunnet sykdom og ressursutfordringer.
Informasjonssikkerhet (ISMS): Implementering av sikkerhetshåndbok og ivaretagelse av CISO-rollen	Intern	Prosjektet er overlevert til linjen og avsluttes i august i henhold til plan.	N/A
Logistikk i HDO Et planlagt prosjekt for å avklare hvordan HDO skal forbedre logistikkstyring som en del av forvaltningsansvaret. • Materiellregnskap • Prosedyrebeskrivelser • Reservedelslager	Intern	Videre scope og plan for arbeidet skal avklares i løpet av august.	Sannsynlig endring av opprinnelig scope grunnet utfordringer knyttet til HDOs økonomisystem. Forsinket grunnet ressursituasjon og andre prioriteringer.
Reserveløsning AMK HDO vurdere å kunne tilby en reserveløsning for AMK. Prosjektforslag er godkjent og planleggingsfasen har startet i september 2016.	Intern	Avsluttes i løpet av august.	N/A
Fjernprogrammering radio HDO har tidligere gjennomført et prosjekt for fjernprogrammering av Sepura radioterminaler. Med utgangspunkt i denne anskaffelsen er det behov for å vurdere en løsning for fjernprogrammering av Motorola radioterminaler.	Intern	I slutfasen av utrulling. Planlegges avsluttet ila september.	N/A
HW-refresh Ivaretagelse av informasjonssikkerhet. Gjennomføringsprosjekt for utrulling av brannmurer, switcher og overvåkingsverktøy.	Intern	Prosjektgjennomføring går etter plan. Utrulling av svitsjer og brannmurer ila 2018.	N/A
Helse Vest sitt AMK-prosjekt HDO er i sitt oppdrag bedt om å holde oss orientert vedrørende regionenes AMK-prosjekt.	Ekstern	HDO ble invitert til presentasjon av Helse Vest (HV) sitt arbeid 27.juni. Etter dette fikk HDO oversendt forprosjektrapporten til HV-prosjektet, som er ute på høring i regionene. HDO har utarbeidet et notat som tilsvare og innspill til videre dialog mellom HV-prosjektet og HDO sitt veikart. Dette vil bli diskutert med HV-prosjektet 29.august.	N/A

9 Ordliste

Forkortelse – alfabetisk	Betydning
AMK	Akuttmedisinsk Kommunikasjonssentral
AML	Arbeidsmiljøloven
CISO	Chief Information Security Officer
DSB	Direktoratet for Samfunnssikkerhet og Beredskap
HV	Helse Vest
HW	Hardware
ISMS	Information Security Management System
KTF	Kunde- og Tjenesteforvaltning
SU&VS	Strategisk Utvikling & Virksomhetsstyring
ØLP	Økonomisk Langtidsplan