

Saksframlegg

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	11. juni 2018

SAK NR 23-2018 Virksomhetsrapport pr. april 2018

Forslag til vedtak:

1. Styret tar virksomhetsrapporten til etterretning

Gjøvik, 4.juni 2018

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

Sak 23-2018 Virksomhetsrapport pr. april 2018

1.6 Administrerende direktørs anbefaling og vurdering

Administrerende direktør anbefaler at

1. Styret tar virksomhetsrapport pr. april 2018 til etterretning.

Administrerende direktør mener at den økonomiske utviklingen er under kontroll. Akkumulert resultat pr 30.april er 58,3 mnok mot budsjett 63,3 mnok. Administrerende direktør har iverksatt tiltak for å redusere kostnader i første halvår, for å kunne håndtere en økt investering relatert til informasjonssikkerhet innenfor budsjettrammen for 2018. Tiltakene inkluderer blant annet å forsinke rekrutteringsprosesser med noen måneder, og å nedprioritere kostnadspådrag som ikke gir en umiddelbar effekt for HDOs virksomhet. Konsekvensene av tiltakene er at det er noe mindre framdrift i gjennomføring av tiltak i virksomhetsplanen, blant annet for redusere mindre kritiske risikoer. Administrerende direktør er imidlertid fornøyd med at dette er håndtert, uten vesentlige negative konsekvenser for kvaliteten på drift og tjenester til kunder og brukere.

Likviditetsutviklingen i HDO er tilfredsstillende, men HDO er avhengig av å få utbetalt lån fra eierne for å kunne håndtere planlagte investeringer og driftskostnader i juni måned. Dette følges opp i tett dialog med eierne.

Administrerende direktør ser at arbeidet med reforhandling av service- og supportkontrakt for kontrollrommene i samarbeid med DSB er utfordrende for alle involverte, men er opptatt av at risiko, kostnader og utfordringsbildet er kjent blant alle aktørene. Dialogen og samarbeidet med DSB og de andre nødetatene viser en positiv utvikling, men det gjenstår fremdeles avklaringer med leverandøren før en kontrakt kan signeres. Endelige konsekvenser ved ny avtale er derfor ennå ikke fullstendig avklart. Administrerende direktør har tatt initiativ til et møte med DSB for å klargjøre roller og ansvar i grensesnittet mellom det utstyr og løsninger DSB eier, og det utstyr og løsninger HDO eier.

Risikobildet for HDO er stabilt, og administrerende direktør mener at tilstrekkelig tiltak er iverksatt for å redusere og lukke risikoer videre utover i 2018. Administrerende direktør er godt fornøyd med framdriften arbeidet med informasjonssikkerhet og personvern i HDO viser. Arbeidet bidrar til å øke bevisstheten om informasjonssikkerhet i HDOs organisasjon, og selv om HDOs samlede risikobilde utfordres løpende som en konsekvens av arbeidet, så er den langsiktige effekten meget positiv for HDO og HDOs kunder – kompetansen og bevisstheten om informasjonssikkerhet øker. De øvrige risikoer er adressert gjennom prosjekter og tiltak iverksatt, for eksempel gjennom arbeidet med dokumentstyring og risikostyring. Administrerende direktør forventer at flere risikoer kan reduseres utover i 2.halvår, etter hvert som effekten av iverksatte tiltak trer i kraft.

Daglig drift av de løsninger HDO eier og forvalter viser en stabilitet og kontinuitet som vurderes som bra.

BESØKSADRESSE:
Hans Mustads gate 31
2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
Postboks 72
2801 Gjøvik

Tlf: 61 14 68 20
E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.
911912759

1. Faktabeskrivelse

1.1 Økonomi

Omsetningen i april var på 15,2 mnok mot budsjett på 15,9 mnok. Fakturert omsetning til Kommunehelsetjenesten for april var på 6,5 mnok som er iht budsjett.

HDO hadde pr. 30. april en akkumulert netto omsetning på 58,3 mnok mot budsjett 63,3 mnok. Akkumulert omsetning til kommunehelsetjenesten var på 28, 8 mnok mot budsjett på 26,4 mnok. For å gjøre kostnadene for kundene mest mulig forutsigbare faktureres en fast gjennomsnittspris pr. operatørplass pr måned. Avviket mellom faktisk påløpte kostnader og fakturert kostnad er avsatt som en periodisering av inntektene pr. april på 9,0 mnok. En evt. avregning vil bli gjort mot slutten av året, slik at resultatet blir tilnærmet null for 2018.

1.1.1 Målkort pr. april 2018

Økonomi	April		Akkumulert	
	Måлиндikator tall i 1000 nok	Resultat	Budsjett	Akk. Resultat
Omsetning mot budsjett	15 175	15 918	58 330	63 376
Inntekt Kommunehelsetjenesten	6 514	6 598	28 830	26 391
Kostander ekstern bistand	1 186	1 722	4 421	7 420
Forfalte kundefordringer	1 220		1 220	-
Påløpte Investeringer	6 577	11 500	10 239	17 500

1.1.2 Økonomi pr. april 2018

	April		Hittil i 2018			2018
	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Avvik	Totalt Budsjett
Omsetning						
Driftsinntekt	(8 830 383)	(8 463 507)	(34 215 524)	(33 854 031)	361 493	(101 562 111)
Forvaltningsinntekt	(7 589 053)	(7 304 447)	(28 881 751)	(29 217 796)	(336 045)	(82 550 389)
Annen inntekt	(255 591)	(150 458)	(4 233 040)	(601 832)	3 631 208	(2 005 500)
Periodisering av inntekt	1 500 000		9 000 000		(9 000 000)	
Sum Omsetning	(15 175 027)	(15 918 412)	(58 330 315)	(63 673 659)	(5 343 344)	(186 118 000)
Sum Varekjøp	375 207	117 000	3 217 114	368 000	(2 849 114)	1 000 000
Lønnskostnad						
Lønn	2 813 614	3 578 692	11 199 527	13 934 908	2 735 381	38 631 730
Engasjement	-	-	-	-	-	-
Overtid	109 249	90 000	398 224	360 000	(38 224)	1 029 000
Faste tillegg	409 973	376 253	1 419 259	1 245 425	(173 834)	3 455 136
Feriepenger	405 034	496 602	1 582 248	1 908 771	326 523	5 295 589
Pensjonskostnad	285 430	675 660	1 982 911	2 628 329	645 418	7 926 884
Arbeidsgiveravgift	672 415	649 106	2 383 873	2 495 002	111 129	6 925 660
Andre personellkostnader	(15 723)	59 500	(179 095)	243 000	422 095	724 000
Sum personalkostnader	4 679 992	5 925 813	18 786 947	22 815 435	4 028 488	63 988 000
Driftskostnad						
Avskrivning	2 698 121	3 148 400	10 363 675	10 344 600	(19 075)	29 870 000
Husleie renhold	1 197 885	1 212 100	4 397 957	4 840 300	442 343	14 545 000
IKT utstyr og vedlikehold	578 770	433 017	1 100 201	1 749 367	649 166	5 232 000
Tjenestekjøp	1 186 659	1 597 200	4 406 588	6 920 400	2 513 812	19 600 000
Opplæringskostnad	-	125 000	15 019	500 000	484 981	1 500 000
Kontorutstyr	141 408	74 170	184 464	293 680	109 216	875 000
Telefon og mobil	183 889	345 665	778 946	1 378 660	599 714	4 132 000
Transmisjon og data	1 013 562	561 570	2 681 117	2 256 280	(424 837)	6 765 000
Møter, kurs og forum	70 390	285 050	514 337	1 243 700	729 363	3 983 000
Reisekostnader	146 282	377 935	553 910	1 537 700	983 790	3 923 000
Lisenskostnader	7 398 626	2 445 970	10 874 172	9 786 180	(1 087 992)	30 350 000
Andre kostnader	1 440	27 000	39 780	138 500	98 720	435 000
Sum Driftskostnader	14 617 032	10 633 077	35 910 166	40 989 367	5 079 201	121 210 000
Sum Finans	153	(6 500)	(2 398)	(26 000)	(23 602)	(80 000)
Resultat	4 497 357	750 978	(418 486)	473 143	891 629	(0)

Påløpte investeringer så langt i 2018 er 10,2 mnok mot budsjett på 17,5 mnok. Investeringsplan for 2018 er under revidering etter at tilleggsinvesteringene er blitt vedtatt i AD møte i mai 2018. Total budsjetttramme for 2018 forblir uendret. Akkumulerte avskrivningskostnader pr. april var 10,4 mnok og er iht budsjett – dette siden effektene av forsinkede investeringer først inntreffer seinere i år.

Akkumulerte lønnskostnader er 18,8 mnok, som er 4,0 mnok under budsjett, dette pga. ubesatte stillinger pr. utgangen av april 2018.

BESØKSADRESSE:
Hans Mustads gate 31
2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
Postboks 72
2801 Gjøvik

Tlf: 61 14 68 20
E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.
911912759

Akkumulerte andre driftskostnader (uten avskrivningskostnader) pr. april var på 25,5 mnok mot budsjett på 30,6 mnok. Avviket på 5,0 mnok skyldes i hovedtrekk.

- Lavere husleie kost (0,4 mnok) pga. ikke økt areal for flere ansatte og møtelokaler.
- Lavere kostnad til utstyr og vedlikehold (0,6 mnok) mindre behov for vedlikehold enn forventet.
- Lavere kostnader til Tjenestekjøp (3,0 mnok) siste del av retrofit er forskjøvet, prosjektbistand og mindre bruk av feltapparat.
- Lavere kurs og reisekostnader (1,0 mnok) enn budsjettet

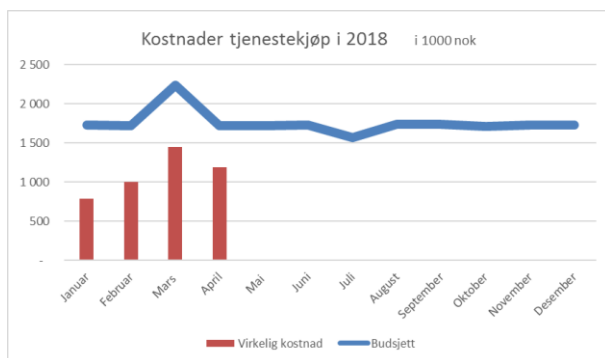
Prognosen ut året endres ikke pga. uavklarte konsekvenser av ny support og servicekontrakt for kontrollrom og endret kostnadsbilde andre halvår.

Akkumulert driftsresultatet i april viste et overskudd på 0,4 mnok. mot budsjett på – 0,5 mnok. avviket skyldes lavere kostnader enn budsjettet.

1.1.3 Tjenestekjøp pr. april 2018

I april utgjorde tjenestekjøp 1,2 mnok, mot budsjett på 1,7 mnok

Akkumulert tjenestekjøp pr. april var på 4,4 mnok mot budsjett på 7,4 mnok. Nedtrekket er gjort for å kompensere for økte avskrivninger i 2018.



	Denne perioden		Hittil i år		Avvik
	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	
Revisjon	-	25 000	129 000	100 000	(29 000)
Regnskapsførsel	4 987	80 000	112 824	330 000	217 176
Økonomisk rådgiving	-	-	-	-	-
IKT bistand	-	4 300	-	16 800	16 800
Juridisk bistand	37 446	80 000	173 401	330 000	156 599
Konsulent honorar	1 059 014	1 327 900	3 646 629	5 813 600	2 166 971
Instruktører, opplæring	33 860	125 000	15 019	500 000	484 981
Annen fremmed tjeneste	51 693	80 000	344 734	330 000	(14 734)
Sum	1 187 000	1 722 200	4 421 607	7 420 400	2 998 793

1.1.4 Finansiering pr. april 2018

Akkumulert Omsetning og budsjett pr april

	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	4 800 000	4 800 000	2 400 000	2 400 000	2 400 000	2 400 000	2 400 000	2 400 000	12 651 376	12 558 690	24 651 376	24 558 690
Adm IKT for SHT	1 166 400	1 166 400	583 200	583 200	583 200	583 200	583 200	583 200	-	-	2 916 000	2 916 000
Drift AMK	6 166 784	6 166 784	3 201 940	3 201 940	3 083 356	3 083 356	3 201 984	3 201 984	-	-	15 654 064	15 654 064
Drift AM	2 655 680	2 655 680	494 080	494 080	741 120	741 120	679 360	679 360	61 760	61 760	4 632 000	4 632 000
Drift LV	-	-	-	-	-	-	-	-	13 929 779	13 826 893	13 929 779	13 826 893
Drift radio	238 932	238 932	118 000	116 000	122 532	122 532	112 664	112 532	347 472	341 864	945 600	931 860
Opplæring / kurs	-	-	-	-	-	-	-	-	24 000	66 664	24 000	66 664
Lydlogg	-	-	-	-	-	-	-	-	2 771 006	268 500	2 771 006	268 500
Hjertestarter	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Drift radio helikopter	-	-	-	-	-	-	-	-	462 881	800 000	462 881	800 000
Sum inntekt	15 027 796	15 027 796	6 797 220	6 795 220	6 930 208	6 930 208	6 983 208	6 977 076	30 248 274	27 924 371	65 986 706	63 654 671

BESØKSADRESSE:
 Hans Mustads gate 31
 2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
 Postboks 72
 2801 Gjøvik

Tlf: 61 14 68 20
 E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.
 911912759

Fakturering iht budsjett gjør at det ikke er avvik i finansieringen.

Inntekter fra tjenesten «drift radioterminaler helikoptre» er på 0,5 mnok mot budsjett 0,8 mnok. Avviket skyldes lavere påløpt kostnad enn forventet pga manglende utbetaling for en leveranse som ikke er iht spesifikasjonene.

Inntekter for tjenesten «lydlogg» er på 2,8 mnok mot budsjett 0,3 mnok., et avvik på 2,5 mnok. Dette fordi etableringen av tjenesten var budsjettert i 2017, men ble utsatt til 2018 ifht driftssetting.

Totale inntekter fra Kommunehelsetjenesten var 30,2 mnok mot budsjett på 27,9 mnok, med et avvik på 2,3 mnok. Avviket kan i hovedsak begrunnes med tjenesten sentralisert lydlogg.

1.1.5 Likviditet pr. april 2018

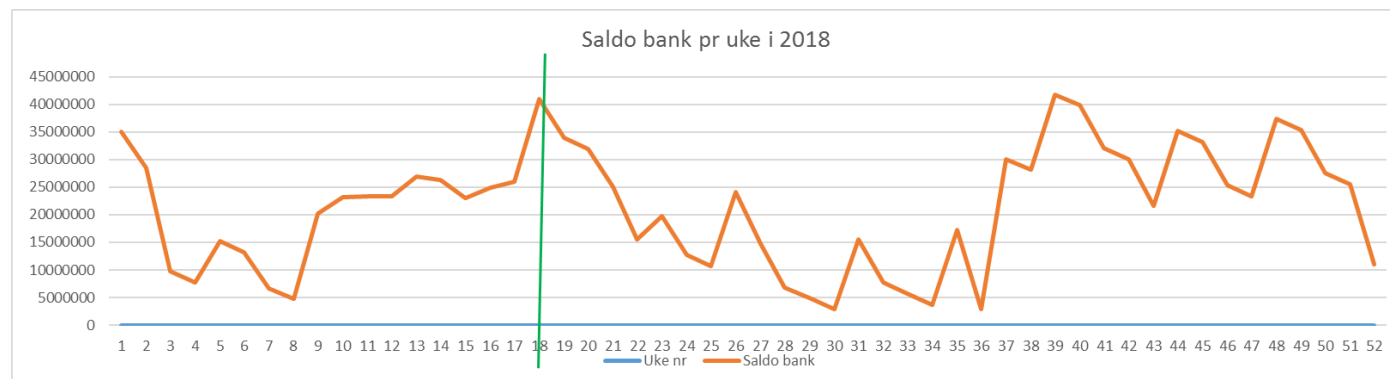
Ved utgangen av april var likviditetsbeholdningen på 40,7 mnok.

Likviditetsbeholdningen er betydelig høyere enn budsjettert pr. utgangen av april. Dette på grunn av manglende fakturering fra DSB for support- og garantikostnad, transmisjon og investeringer. Dette utgjør i sum ca. 24,0 mnok for 1. kvartal 2018.

For å sikre likviditet søkte HDO om lån fra sine eiere på 15 mnok høsten 2017. Lånesøknaden ble innvilget, og 6 mnok ble utbetalt til HDO. Pr 30.april 2018 mangler det utbetaling fra 2 regionale helseforetak. For å være i stand til å betale planlagte investeringer i juni, må de resterende 9,0 mill. (er tatt med i tabellen) fra eierne være innbetalt i løpet av uke 23.

I styresakene 09-2018 og 16-2018 anmoder HDO styret om økt investeringsbudsjett i 2018. Dette ble vedtatt i AD møtet 14.mai, med økt investeringsramme som lånefinansieres med kr 35,0 mill. som ligger i likviditetsprognosen

Diagrammet nedenfor viser utviklingen av HDOs likviditet med tilført likviditet fra eiere:



BESØKSADRESSE:
 Hans Mustads gate 31
 2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
 Postboks 72
 2801 Gjøvik

Tlf: 61 14 68 20
 E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.
 911912759

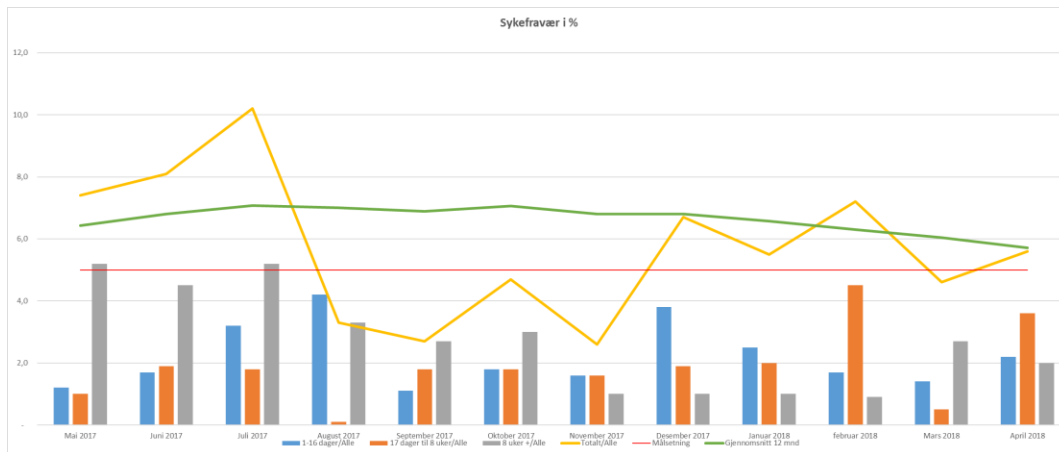
1.1.6 Kundefordringer pr. april 2018

Ved utgangen av april var kundefordringene på 16,8 mnok hvorav 1,2 mnok (5,5 %) er forfalte krav. Kundefordringer med forfall 0 til 15 dager, utgjør 1,3 mnok, mens kundefordringer med forfall over 30 dager utgjør 0,1 mnok. Denne delen av kundefordringene følges opp.



1.2 HR og merkantilt pr. april 2018

1.2.1 Sykefravær pr. april 2018



Sykefraværet i april var på totalt 5,6 %. Til sammenligning var tilsvarende gjennomsnittlig sykefravær pr. april 2017 på 6,6 %.

Gjennomsnittlig sykefravær de siste 12 måneder er på 6,0 %. HDO har en målsetning om å ha et sykefravær på under 5 %.

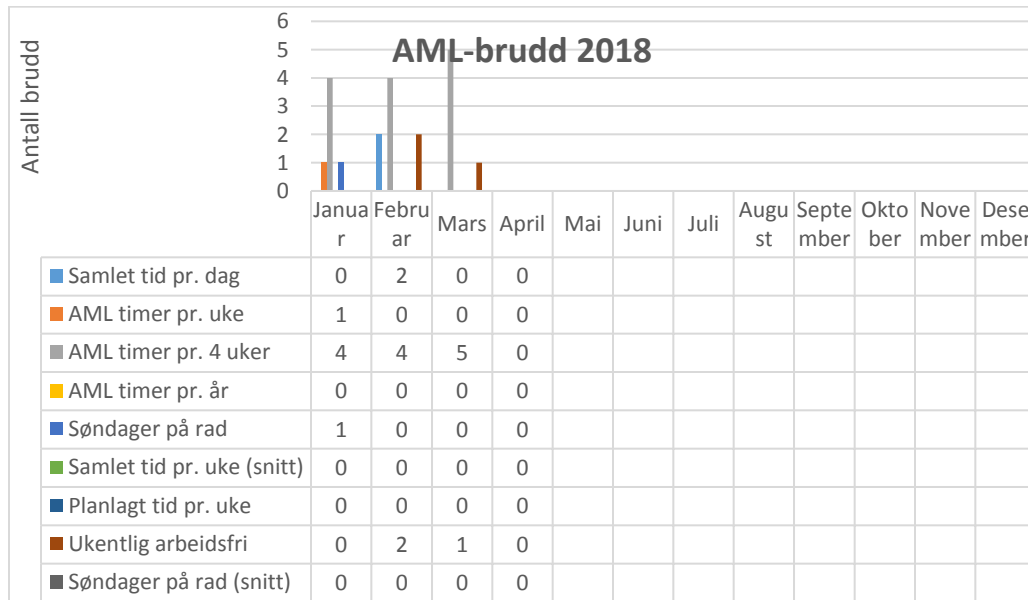
BESØKSADRESSE:
Hans Mustads gate 31
2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
Postboks 72
2801 Gjøvik

Tlf: 61 14 68 20
E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.
911912759

1.2.2 AML-brudd pr. april 2018



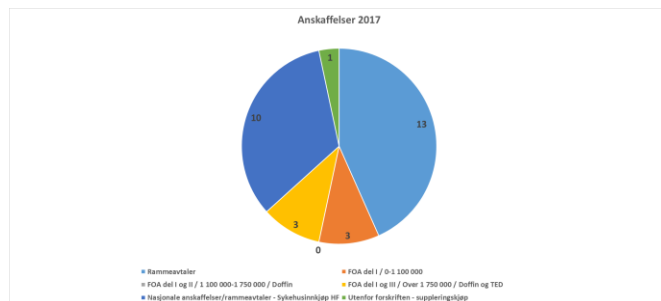
Det ble ikke registrert AML-brudd i april 2018, mot 3 brudd i april 2017.

Akkumulert hittil i år er det registrert 20 AML brudd. For samme periode i 2017 var det til sammenligning 26 brudd.

1.3 Merkantile prosjekter pr. 30. april 2018

De merkantile prosessene er under kontroll, og har ikke noen identifiserte vesentlige risiko.

Merkantil statistikk (2017)



Rammeavtaler (13) – anskaffelser/mini konkurranser gjennomført via eksisterende rammeavtaler hos Sykehusinnkjøp HF
FOA del I (3) – egne anskaffelser under nasjonal terskelverdi
FOA del II (0) – egne anskaffelser over nasjonal og under EØS terskelverdi
FOA del III (3) – egne anskaffelser over EØS terskelverdi
Nasjonale anskaffelser/rammeavtaler (10) – deltatt i nasjonale anskaffelser gjennomført av Sykehusinnkjøp HF for å etablere rammeavtaler
Utenfor forskriften (1) – Anskaffelse Radioterminaler for helikopter (AGA) på vegne av Luftambulansetjenesten AS

1.3.1 Status på tiltaksplan «Kontraktstyring og leverandøroppfølging»

HDO har i tidligere styremøter (ref. sak 31-2017) lagt frem tiltaksplan etter revisjon av kontraktstyring og leverandøroppfølging». Flere tiltak ble planlagt og det var forventet at alle tiltak skulle ferdigstilles innen utgangen av 2017. Enkelte tiltak har tatt lengre tid enn planlagt, men HDO planlegger å avslutte dette arbeidet i løpet av mai 2018. Utestående tiltak gjelder innlegging av data i kontraktmodul som er anskaffet.

BESØKSADRESSE:
Hans Mustads gate 31
2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
Postboks 72
2801 Gjøvik

Tlf: 61 14 68 20
E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.
911912759













1.4 Drift og brukerstøtte

Etter at innføring av nødnett i helse ble avsluttet i november 2017, har antall kontrollrom og antall operatørplasser stabilisert seg.

Gjennom etablerte SLA-avtaler med HDOs kunder, rapporteres det på måloppnåelse knyttet mot løste saker innenfor SLA-krav fordelt på ulike nivåer og type feil.

SLA-rapport pr. 30. april viser følgende status:

HDO SLA-rapport - pr. 30. april

SLA krav	Mål %	% / Januar	% / Februar	% / Mars	% / April	Utvikling
SL1 Responstid	80	100	na	100	50	
SL2 Responstid	75	95.3125	97.0588	87.037	96.2963	
SL3 Responstid	99	97.1014	98.8439	91.8539	99.0506	
SL1 Løsnings tid (Midlertidig løsning)	90	0	na	100	100,00	
SL2 Løsnings tid (Midlertidig løsning)	75	68.75	70.5882	68.5185	79.6296	
SL3 Løsnings tid (Midlertidig løsning)	90	88.6957	88.7283	89.6067	90.8228	
SL1 Løsnings tid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	80	0	na	0	0	
SL2 Løsnings tid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	75	58.1395	64.5833	84.0909	77.7778	
SL3 Løsnings tid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	95	95.1351	92.9348	92.4419	97.6471	
SL1 Løsnings tid Programvare (Lukket)	80	na	na	na	0	
SL2 Løsnings tid Programvare (Lukket)	75	66.6667	80	60	77.7778	
SL3 Løsnings tid Programvare (Lukket)	95	96.875	99.3827	98.3696	100	

na = Ingen registrerte saker i denne kategorien

Figuren over viser HDOs måloppnåelse på SLA-krav i inngåtte tjenesteavtaler for de fire første månedene i 2018. Det måles på SLA-krav på tre alvorlighetsgrader (Severity level 1, 2 og 3) innenfor områdene «Respons» (hvor raskt HDO begynner å jobbe med en sak fra den er innmeldt), «Midlertidig løsning» (hvor raskt innmeldt sak har fått en akseptabel midlertidig løsning), «Maskinvare» og «Programvare» (hvor fort en innmeldt sak får en endelig løsning /saken blir lukket).

Pilene til høyre gir en indikasjon på hvordan utviklingen fra forrige måned har vært. Tabellen viser at HDO har hatt brudd på SLA-krav i april på saker med høyeste alvorlighetsgrad (Severity level 1) for både «Respons» og «Endelig løsning» innen maskin- og programvare. «Midlertidig løsning» har ingen brudd, noe som da viser at alle feil har fått en akseptabel midlertidig løsning innenfor SLA-kravene.

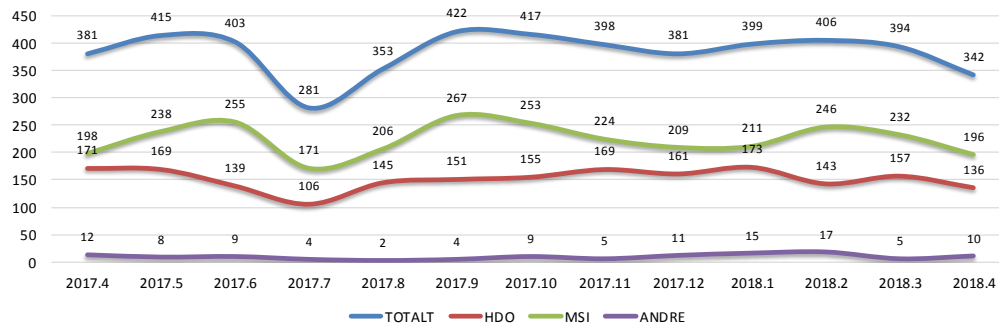
BESØKSADRESSE:
 Hans Mustads gate 31
 2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
 Postboks 72
 2801 Gjøvik

Tlf: 61 14 68 20
 E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.
 911912759

1.4.1 Antall nye saker pr måned



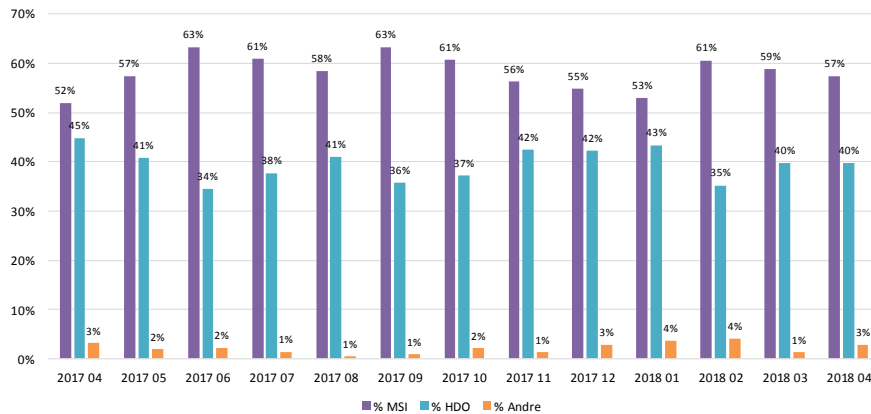
(Figuren over viser antall registre feilsaker totalt, hvor mange feilsaker HDO mener å kunne løse på egen hånd (ansvaret for løsning hos HDO), og hvor mange som HDO mener vil kreve involvering av leverandører (ansvar for løsning hos Motorola (MSI)/andre). Gjentakende feil gjør at en stor andel av saker kan løses av HDO uten involvering av eksterne.)

Nedgangen av antall uønskede hendelser fra mars fortsetter også i april, som en konsekvens av de siste programvareoppdateringene levert fra Frequentis. Det er en klar nedgang i alle hovedkategorier (dvs. Kontrollrom, TETRA Nettverk, og Radioterminaler).

HDO ser fortsatt noen saker / gjentakende feil, disse følges opp videre. Sakene har alle midlertidig løsning, mens rotårsak og/eller endelig løsning p.t. ikke er tilgjengelig.

Mange feilsaker er ellers av en slik karakter at tjenesten raskt gjenopprettes av HDO, uten involvering av leverandørene.

Fordeling av nye hendelser, fordelt på eier (siste 12 måneder):



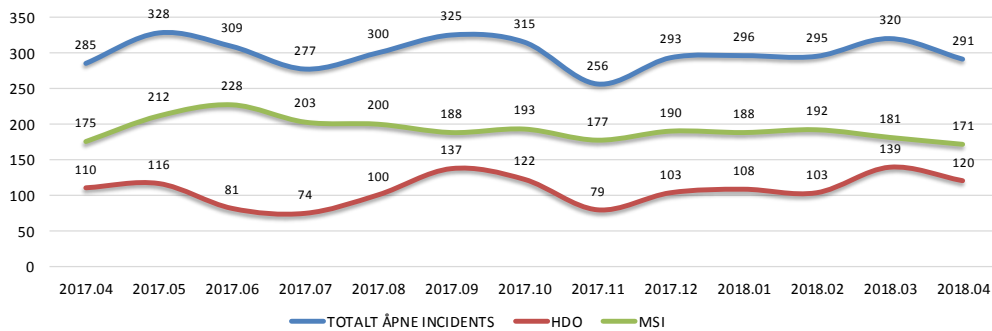
BESØKSADRESSE:
 Hans Mustads gate 31
 2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
 Postboks 72
 2801 Gjøvik

Tlf: 61 14 68 20
 E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.
 911912759

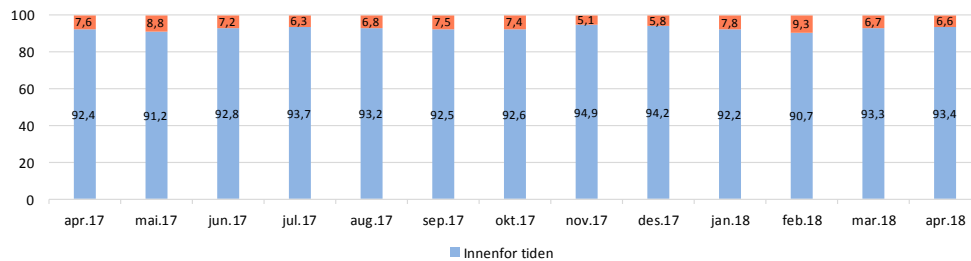
1.4.2 Antall åpne feilsaker ved månedsslutt



(Figuren over viser totalt antall akkumulerte åpne feilsaker registrert av HDO ved månedsslutt og fordelingen av ansvarsforholdet for sakene mellom Motorola og HDO.)

Av åpne feilsaker er det en gjennomgående trend at et stort antall venter på leverandøren Motorola (MSI) for å finne sin endelige løsning. Et stort antall av de ventende feilsakene er vurdert som mindre alvorlige (Severity level 3) og mange løses med implementering av rettelser i ny programvareversjon (FR5_patch5.)

1.4.3 Servicegrad på HDOs 1. linje



Antall henvendelser på telefon til HDOs 1.linje (08915 / 611 82 800) viser en stabilisering tilsvarende antall nye hendelser. Servicegrad ligger jevnt på et godt nivå som gjengitt i tabell over.

BESØKSADRESSE:
 Hans Mustads gate 31
 2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
 Postboks 72
 2801 Gjøvik

Tlf: 61 14 68 20
 E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.
 911912759

1.4.4 Tilgjengelighet

HDO ser på hvordan måling av tilgjengelighet kan gjøres på en best mulig måte. Målingene baseres på andel forventet opetid, ifht løsningsstid på registrerte feilsaker.

Tabellen nedenfor viser tilgjengelighet på operatørplasser fordelt på de tre ulike kundetyper som HDO har. Som tabellen viser indikerer tallene en noe lav tilgjengelighet. Dette forklares med at alle verdier som er nødvendige for å vise reell tilgjengelighet foreløpig ikke er tilgjengelige. I dette ligger det at en evt. feil / uønsket hendelse kan være midlertidig løst og at operatøren kan gjenoppta sitt arbeid.

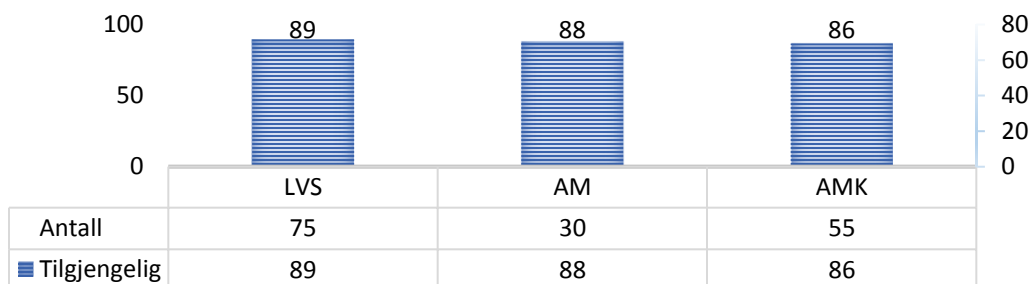


Fig: Utkast – måling av tilgjengelighet

1.4.5 SL1 (Alvorlighetsgrad 1) saker

Ingen saker av alvorlighetsgrad 1 karakter i april.

1.4.6 Drift av datasenter

Stabil og god drift i alle de tre datasentrene som HDO benytter. Ingen unormale eller større hendelser siden forrige rapportering.

1.4.7 Drift av 116117 – felles legevaktsnummer

Det er jevnt over en stabil og god drift av 116117, og det er ikke registrert noen unormale/uønskede hendelser siden forrige rapportering.

1.4.8 Drift av radioterminaler

Nasjonal omprogrammering av radioterminaler for bl.a. å kunne gi ISI funksjonalitet (kommunikasjon mellom Nødnett i Norge og Sverige) samt nye talegrupper i forbindelse med nærpolitireformen fortsetter.

Omprogrammering er fullført i regionene Helse Nord og Helse Midt-Norge. Planlagt oppstart av programmering i Helse Vests område fra starten av mai, planlagt ferdigstilt i løpet av juni. AMK-områdene Vestfold, Telemark og Vestre Viken planlegges fullført innen juli 2018, men deler av dette kan bli utsatt til etter sommeren.

HDO holder seg fortsatt innenfor planen politi, brann og helse har blitt enige, at alle radioterminaler bør være omprogrammert innen seks måneder etter at ny operasjonssentral for politiet er satt i drift.

1.5 Kundeforvaltning

1.5.1 Kundeklager / avviksmeldinger

Ingen kundeklager eller avviksmeldinger registrert i april måned.

1.7 Tjenesteforvaltning

1.7.1 Ivaretagelse av eierskap til kontrollromløsningen

Ihht. styresak (16-2018) knyttet til økt investeringsbehov, gjennomføres en rekke initiativer for å planlegge for de aktiviteter HDO mener er nødvendig for å ivareta informasjonssikkerhet på en tilfredsstillende måte. For de tyngste og viktigste investeringene foreligger det planer utviklet sammen med leverandør som kan effektueres ved godkjenning av nødvendige økonomiske rammer (AD møtet 14. mai). For noen av de mindre initiativene følges leverandøren Motorola tett opp for å sikre ønsket progresjon.

I parallell fortsetter prosessen med å forhandle frem ny avtale om service og support for kontrollromløsningen fra 1. juli 2018.

1.7.2 Ivaretagelse av eierskap til radioterminaler

Basert på HDOs rammeavtaler for radioterminaler er prosessen for anskaffelse av radioterminaler avsluttet. Kontrakten ble tildelt Wireless Communication AS på radioterminaltypen Sepura SC 21. HDO har denne radioterminaltypen til test i prosjektet «Nødnett i sykehus» på Hamar (bruk av nødnett til sykehusintern varsling og beredskap). To svakheter avdekket i testperioden. HDO er i dialog med leverandør for hvordan dette kan utbedres.

1.7.3 Bistand til Luftambulansetjenesten for ny kontrakt 1. juni

HDO jobber tett med Norsk luftambulansetjeneste for klargjøring av nye helikoptre som skal driftsettes 1. juni 2018.

1.7.4 Ny funksjonalitet Luftambulanshelikopter radioer

HDO har på oppdrag fra Luftambulansetjenesten HF anskaffet ny programvare til Nødnett radioterminaler i helikoptrene. Ny programvare skal muliggjøre bruk av norske nødnett radioterminaler i Sverige. Planen er at programvaren skal være klar før sommeren, slik at utrulling kan skje i løpet av høsten 2018. Planlagt typegodkjenning i DSB uke 23. Dersom dette går i orden vil programvare være klar for utrulling. Plan for dette vil utarbeides etter godkjenning.

1.8 Virksomhetsplan

HDO har jobbet videre med de konkrete aktiviteter som ligger i virksomhetsplanen, med spesiell fokus på å mitigere de største- og mest eksponerte risiki.



Arbeidet pågår innenfor rammer gitt i Oppdragsdokument 2018, strategiske hovedmål og i henhold til prioriteringene satt. Utfordringen vedvarer vedrørende det å sikre gjennomføring av aktiviteter og prosjekter ihht plan og samtidig ihht forventet kvalitet. HDO er fortsatt underbemannet sett i lys av godkjent budsjett og arbeidsprogram for året. Konsekvensen for virksomhetsplanen forblir dertil merkbar. Ekstern kompetanse er hentet inn for å mitigere manglende kapasitet, yte ekspertbistand, sikre framdrift samt minimere konsekvenser for kvaliteten på drift og tjenester til kunder og brukere.

BESØKSADRESSE:
 Hans Mustads gate 31
 2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
 Postboks 72
 2801 Gjøvik

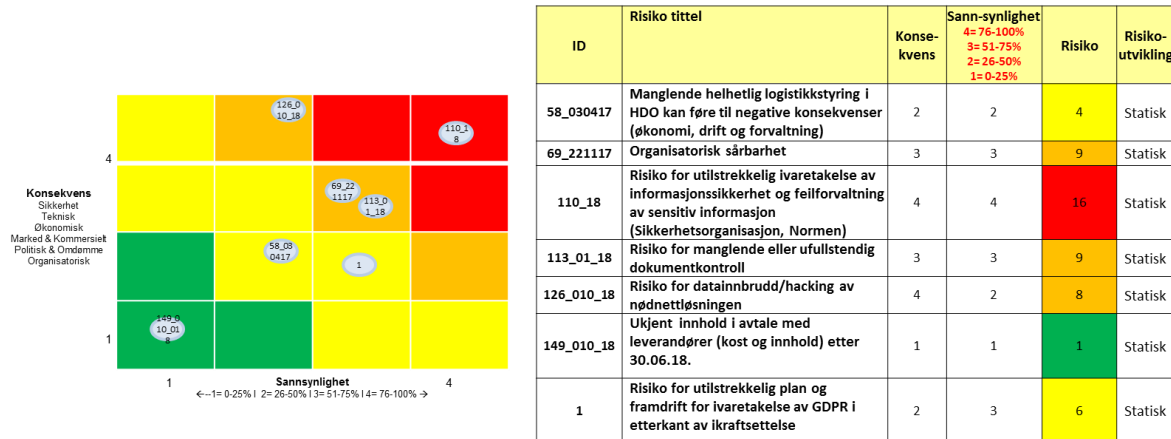
Tlf: 61 14 68 20
 E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.
 911912759

1.9 Risikostyring

Overordnet risikovurdering:

- Ingen større bevegelser i risikobildet.



- Det jobbes intensivt med å fortrinnsvis mitigere topp-10 risikoer, og det forventes nedjusteringer i løpet av sensommer/tidlig høst innenfor tema som Organisatorisk Sårbarhet, Informasjonssikkerhet, Datainnbrudd/hacking og Leverandøravtale. Arbeidet som legges i nevnte mitigering har medført at foretaket har klart å hindre en negativ utvikling av disse risiki.
- 10 risiki er lukket, inkludert «145_010_18 Risiko for manglende finansiering», og diverse ISMS-spesifikke risiki. Totalt 71 pågående risks (74 forrige periode), hvorav 60 risiki treffer HDO som foretak (inkl. risiki tilknyttet ISMS). 11 risiki knyttes til 3 av prosjektporteføljens prosjekter (API ((Automated patch installation), lydlogg, logistikk). 7 nye risiki identifisert innen API prosjektet og for ISMS.

1.10 1.9 Internkontroll

Ingen HDO Revisjon (Audit) og Granskning (Review) gjennomført i perioden, noe som er i henhold til plan. De første planmøter er gjennomført.

En «lesson learned» er avsluttet, gjeldende DSB Fakturering av Retrofit. Rapporten fra dette arbeidet konkluderer med at HDO kan forbedre seg innen prosjektgjennomføring, samt sammenheng mellom planer, kostnadsestimater og økonomioppfølging. Videre anbefaler rapporten at HDO må sikre en bedre styring av de eksternt involverte, for eksempel DSB og Frequentis som leverandør.

BESØKSADRESSE:
 Hans Mustads gate 31
 2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
 Postboks 72
 2801 Gjøvik

Tlf: 61 14 68 20
 E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.
 911912759

Overordnet status for revisjoner og audits:

ID	Tittel	Type: Revisjon (audit) Granskning (Review) "Lesson Learned"	Planlagt fra-til dato	Status	
				Gjennomført	I progress
				Forsinket	Oppsummering/ Konklusjon og Veien Videre
				Kansellert	
1-2018	Regelverk - Etterlevelse	Revisjon	2K2018	I progress	Oppstartsmøte avholdt i Mai.
2-2018	Informasjonssikkerhet - Etterlevelse	Revisjon	3K2018		
3-2018	ITIL-prosess "review management", "change", "incidents" - Etterlevelse	Revisjon	3K2018		
4-2018	HDO Prosjektveiviser - Etterlevelse	Revisjon	1K2018	Kansellert	Adressert på eget initiativ i HDO Styringsgruppe for prosjekter. Følges opp videre i SG som del av "daglige" aktiviteter.
5-2018	Informasjonssikkerhet Ekstern Leverandør - Etterlevelse	Revisjon	4K2018		
6-2018	Økonomistyring i HDO	Revisjon	3K2018		
7-2018	Lydlogg-prosjektet	"Lesson Learned"	2K2018	Forsinket	22.05.18: Besluttet utsatt til etter lydloggprosjektet formelt avsluttet og erfaringsrapport skrevet. Forventes 3K18
8-2018	Nød-SMS	"Lesson Learned"	2K2018	I progress	22.05.18: Oppstartsmøte i Mai. Arbeidet gjennomføres i Juni.
9-2018	DSB fakturering av Retrofit	"Lesson Learned"	1K2018	Gjennomført	P:\Public\SU&VS\Management System\lessons learned
10-2018	Rekrutteringer 2018	"Lesson Learned"	2K18		

1.11 1.10 Øvrige prosjekter og aktiviteter

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 Nødnett (DSB) og ny teknologi til AMK (HV RHF).

BESØKSADRESSE:
 Hans Mustads gate 31
 2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
 Postboks 72
 2801 Gjøvik

Tlf: 61 14 68 20
 E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.
 911912759

Pt. har HDO følgende prosjekter i sin portefølje:

Prosjektnavn og beskrivelse	Ansvar	Status
Sentralisert Lydlogg: Lydlogg til alle legevaktsentraler	Intern	Prosjektavslutning utsatt grunnet sykdom. Ny sluttdato 22.juni.
Informasjonssikkerhet (ISMS): Implementering av sikkerhetshåndbok og ivaretagelse av CISO-rollen	Intern	Prosjektet er i ferd med å overleveres til linjen for å sikre videre fremdrift og eierskap til ISMS. CISO (Chief Information Security Officer) er på plass fra 15.juni. Prosjektavslutning i august i henhold til plan.
Logistikk i HDO Et planlagt prosjekt for å avklare hvordan HDO skal forbedre logistikkstyring som en del av forvaltningsansvaret. <ul style="list-style-type: none"> • Materiellregnskap • Prosedyrebeskrivelser • Reservedelslager 	Intern	Oppstart alternativanalyse er to mnd forsinket grunnet lav tilgang på ressurser som er prioritert til andre aktiviteter.
Reserveløsning AMK HDO vurderer å kunne tilby en reserveløsning for AMK. Prosjektforslag er godkjent og planleggingsfasen har startet i september 2016.	Intern	Prosjektavslutning fortsatt utsatt grunnet ressursituasjonen, ny planlagt sluttdato er satt til 22.juni.
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	Utsending av enheter pr ambulanseområde er igangsatt.
API (Automated patch installation) Prosjekt for å effektivisere oppdatering av operativsystemer for å opprettholde informasjonssikkerheten. Erstatte manuelle prosedyrer med automatikk, som vil redusere timeforbruk til slike aktiviteter.	Intern	Oppstart planleggingsfase godkjent 16.februar. Prosjektoppstart (gjennomføringsfase) planlagt medio november.
HW-refresh Ivaretagelse av informasjonssikkerhet. Gjennomføringsprosjekt for utrulling av brannmurer, switcher og overvåkingsverktøy.	Intern	Prosjektgjennomføring godkjent. HDO har fått bevilget økt investeringsbudsjett for 2018 gjennom AD møtet
Program for forbedring av nødmeldetjenesten – teknologi: PFN er flyttet fra Justisdepartementet til DSB. Organisering, hensikt og formål, med nye tiltak og oppgaver for teknologigruppen, er under utarbeidelse.	Ekstern	HDO er involvert i arbeidet og vil prioritere deltakelse der hvor dette er relevant.