

Saksframlegg

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	2.februar 2018

SAK NR 02-2018 Virksomhetsrapport pr. desember 2017

Forslag til vedtak:

1. Styret tar virksomhetsrapporten til etterretning

Gjøvik, 26.januar 2018

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

Sak 02-2018 Virksomhetsrapport pr. desember 2017

Administrerende direktørs anbefaling

Administrerende direktør anbefaler at Styret tar virksomhetsrapport pr. desember 2017 til etterretning.

Administrerende direktør er fornøyd med det økonomiske resultatet i 2017. Kostnadene er vesentlig lavere enn budsjettet, og investeringene er noe lavere enn budsjettet. Utfordringene med å avklare endelig budsjett for 2017 har medført at HDO har holdt igjen å initiere noen aktiviteter, samtidig som omorganisering internt i justissektoren påvirket felles initiativ mellom nødetatene, noe som også medførte redusert kostnadspådrag i første halvår ifht budsjett. Gjennom 2.halvår har administrerende direktør jobbet med å få initiert de riktige tiltak for gjennomføring videre inn i 2018.

Akkumulert omsetning pr. desember er 154,9 mnok mot budsjett på 199,0 mnok. Budsjettavvik på 44,7 mnok skyldes at HDO brukte lengre tid på å få initiert de nødvendige investeringsprosjektene, noe som medfører et redusert forbruk av investeringsmidler og mindre kjøp av eksterne tjenester enn planlagt. Dette fordi det har mindre behov for å kjøpe eksterne tjenester til feltpersonell-tjenester enn planlagt, bl.a. fordi HDO prioriterer å bruke egne ressurser. Forskyvninger i prosjektplaner gjorde det mulig å utnytte interne ressurser på en god måte. HDO har gjennom dette greid å utnytte egne interne ressurser på en god måte for å redusere kjøp av eksterne tjenester. Prosjekt retrofit har blant annet brukt 10,5 mnok mindre enn budsjettet ved å benytte egne ressurser i langt større grad enn forutsatt.

HDO har mottatt avslag på søknad om MVA kompensasjon for kommuneandel, ifht statlig kompensasjonsordning for nøytral moms, fra Helsedirektoratet og kommunal kompensasjonsordning fra Skattedirektoratet. Det er oversendt en forespørsel til Finansdepartementet for å søke å komme frem til en løsning for kommunene. HDO har fremdeles ikke mottatt innstilling fra Finansdepartementet vedrørende denne problematikken.

Administrerende direktør jobber kontinuerlig for å forbedre kvaliteten på leveranser fra leverandøren, slik at innmeldte feil blir rettet raskere, og at forbedringer i kontrollromsløsningene kommer på plass. Trenden ifht nye feil/uønskede hendelser viser en positiv, synkende utvikling, noe administrerende direktør er fornøyd med. Administrerende direktør er opptatt av at leverandøren følges opp tett ifht forbedringsområder.

Administrerende direktør ser at det er behov for å forbedre gjennomføringsevnen i den totale leverandørkjeden for kontrollromsløsningene. Den totale gjennomføringstiden for å ivareta nye krav og behov, fra design, tilbud, utvikling og implementering oppleves som tidkrevende, og inkluderer HDO, DSB, Motorola og Frequentis. Administrerende direktør mener samhandling og koordinering mellom alle aktørene må forbedres.

Innføringen av nødnett er ferdigstilt og siste kontrollrom (Nordkapp Legevaktsentral) ble levert til drift torsdag 2. november 2017. HDO har pr. desember 191 kontrollrom i drift. Administrerende direktør har tatt initiativ for å markere ferdigstillelsen av prosjektet.

Prosjekt Retrofit var planlagt ferdigstilt i 2017, og vil sikre at hele landet kommer over på samme tekniske løsning. På grunn av nødvendige avklaringer vedrørende valg av løsninger, og gjennomføring av nødvendige risiko- og sårbarhetsvurderinger vil 7 kontrollrom ferdigstilles på ny løsning i 2018. Plan for dette er utarbeidet i samarbeid med kundene.

Administrerende direktør er godt fornøyd med at revidert sikkerhetshåndbok for HDO, med instruksjer, ble godkjent i henhold til plan fremlagt i styresak 39-2017. Plan for videre arbeid er utarbeidet, og arbeidet med informasjonssikkerhet videreføres i 2018. Administrerende direktør ser at informasjonssikkerhet vil påvirke HDO på flere områder i 2018, noe som ikke minst gjør seg gjeldende i økt investeringsbehov knyttet til løsning for kontrollrom i Nødnett de kommende årene. Det forventes at allerede planlagte tiltak vil gjøre arbeidet med å etterleve det nye EU direktivet om personvern som trer i kraft 25.mai 2018 enklere.

Administrerende direktør ser at arbeidet med informasjonssikkerhet vil påvirke flere av de interne styringsprosessene i HDO. Administrerende direktør jobber for å få kontinuerlig forbedring inn i videre forvaltning og utvikling av HDOs organisasjon, og er fornøyd med at arbeid i 2017 legger grunnlag for fortsatt forbedring av interne prosesser og rutiner.

Sykefraværet har vært for høyt ifht den målsetning HDO har. Sykefraværet ble redusert pr. november, men korttidsfraværet økte i desember. Forklaringen synes å ligge i forkjølelse/influenta siste periode.

1. Faktabeskrivelse

1.1 Økonomi

Omsetningen i desember var på 7,4 mnok mot budsjett på 16,2 mnok. Fakturert omsetning til kommunehelsetjenesten for desember var på 4,4 mnok mot budsjett på 6 mnok.

Akkumulert omsetning pr. desember var 154,9 mnok mot budsjett på 199 mnok, derav 67,6 mnok er fra kommunehelsetjenesten og 3 mnok fra private helseforetak. Omsetningen fra spesialisthelsetjenesten var på 84,2 mnok.

Budsjettavvik skyldes lavere driftskostnader. Total avvik på driftskostnader er 44,7 mnok og knytter seg til tjenestekjøp, telefoni, lisenskostnader og reisekostnader.

1.1.1 Målkort pr. desember 2017

Tall i 1000 nok				
Økonomi		Desember		Akkumulert
Måлиндikator	Resultat	Budsjett	Akk. Resultat	Akk. Budsjett
Omsetning	7 448	16 154	154 875	199 000
Derav, inntekt fra Kommunehelsetjenesten	4 426	5 978	67 618	74 081
Private helseforetak	1 031	55	3 045	1 054
Kostnader ekstern bistand	3 616	1 769	18 278	26 935
Forfalte kundefordringer			511	
Påløpte investeringer	7 725		32 246	35 085
HR		Desember		Akkumulert
Måлиндikator	Baseline	Mål	Akk. Baseline	Akk. Mål
Bemanningsutvikling	56	65	65	65
Turnover	0	0	2	0
Sykefravær	6,7 %	5,0 %	6,4 %	5,0 %
AML-brudd	8	0	133	0
Driftsvolum		Desember		Akkumulert
Måлиндikator	Driftssatt	Mål	Akk. Driftssatt	Totalt antall
Kontrollrom i drift	0	0	191	191
AMK plasser	0	0	132	132
AM plasser	0	0	76	76
Legevaktsplasser	0	0	210	210
Kommuner	0	0	426	426
Radioer	0	0	7 512	7 512

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

1.1.2 Økonomi pr. desember 2017

Tall i 1 000

	Desember		Hittil i år 2017		Hittil i år	Prognose	2017
	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Avvik	2017	Budsjett
Omsetning							
Omsetning fra eiere	1 992	10 121	84 212	123 865	39 653	84 212	123 865
Omsetning fra KHT og private kunder	5 457	6 032	70 663	75 135	4 472	70 726	75 135
Sum omsetning	7 448	16 154	154 875	199 000	44 125	154 938	199 000
Varekjøp	693	50	1 582	1 000	(582)	1 582	1 000
Personalkostnader	3 090	5 666	53 768	59 155	5 387	53 768	59 155
Avskrivning	2 027	2 499	24 182	27 127	2 945	24 182	27 127
Husleie og renhold	1 429	1 083	15 888	13 851	(2 037)	15 888	13 851
IKT-utstyr og vedlikehold	664	597	3 192	7 390	4 198	3 372	7 570
Tjenestekjøp	3 610	1 769	18 278	26 935	8 657	18 278	26 935
Telefon og datakommunikasjon	1 053	1 618	8 514	19 905	11 391	8 514	19 905
Lisenskostnader	(3 109)	2 620	18 315	31 610	13 295	18 315	31 610
Andre driftskostnader	8 268	968	13 417	12 087	(1 330)	13 237	11 907
Sum Driftskostnader	11 916	8 654	77 605	111 778	34 172	77 605	111 778
Driftsresultat	(10 277)	(716)	(2 263)	(60)	2 203	(2 200)	(60)
Finansinntekt/ kostnad	(34)	(5)	(185)	(60)	125	(185)	(60)
Resultat	(10 243)	(711)	(2 078)	(0)	2 078	(2 015)	0

Akkumulert omsetning pr. desember er 44,1 mnok lavere enn budsjettet.

Akkumulerte personalkostnader på 53,8 mnok og har et avvik på 5,4 mnok mot budsjett. Dette avviket skyldes ubesatte stillinger pr. desember.

Avskrivningskostnader i desember er 2 mnok, med akkumulert saldo på 24,2 mnok. Avvik hittil i år utgjør 2,9 mnok. Påløpte investeringer så langt i 2017 er 32,2 mnok mot budsjett på 35 mnok for hele 2017. Avviket som er knyttet til investeringer fører til at avskrivningskostnader er lavere enn budsjettet.

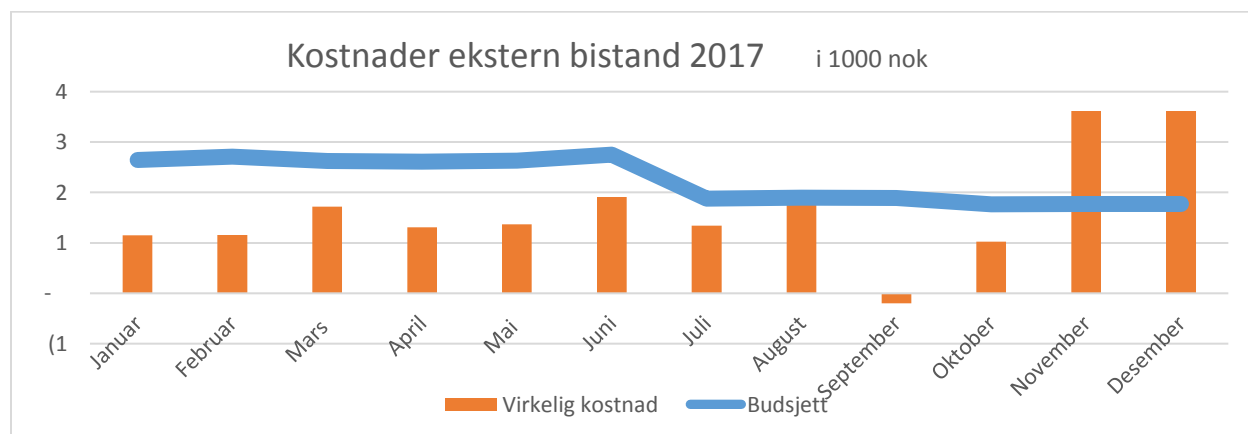
Akkumulerte driftskostnader pr. desember er på 77,6 mnok og er 34,2 mnok lavere enn budsjettet. De største budsjettavvikene er knyttet til tjenestekjøp (8,7 mnok), lisenskostnader (10 mnok), telefon- og datakommunikasjon (11,4 mnok) og reisekostnader (5,8 mnok). Avvik knyttet seg til telefon- og datakommunikasjon skyldes reforhandling av avtale med Telenor i 2017, som gir HDO gunstigere betingelser.

I desember ble avsatt MVA kostnader på 7,5 mnok som knytter seg til Kommunehelsetjenesten kostnadsført som driftskostnader.

Akkumulert driftsresultatet i desember viser et underskudd på 2 mnok. Underskuddet er motregnet egenkapitalen fra 2016 på 0,8 mnok. Netto av underskuddet og egenkapitalen på 1,3 mnok er bokført som «opptjent, ikke fakturert driftsinntekt» og vil være en del av faktureringsgrunnlaget i januar 2018.

HDO har mottatt avslag på søknad om MVA kompensasjon for kommuneandel, ifht statlig kompensasjonsordning for nøytral moms. HDO har fremdeles ikke mottatt innstilling fra Finanstilsynet vedrørende denne problematikken. Inntil videre rapporterer HDO MVA etter beste estimat og i henhold til forsiktighetsprinsippet.

1.1.3 Tjenestekjøp pr. desember 2017



Spesifikasjon av tjenestekjøp	Faktisk	Budsjett	Avvik	Hittil i år	HIÅ bud.	Avvik	Årsbudsjett
Honorar revisjon		20 000	20 000	197 000	240 000	43 000	240 000
Honorar regnskap	-9 650	80 000	89 650	584 290	960 000	375 710	960 000
Honorar for økonomisk rådgivning	-100 000		100 000	121 645		-121 645	
Konsulentbistand, IKT	27 637		-27 637	166 460	50 000	-116 460	50 000
Honorar for juridisk bistand,	675 868	40 000	-635 868	1 239 368	530 000	-709 368	530 000
Konsulenthonorar	2 764 318	1 629 000	-1 135 318	14 303 298	25 150 000	10 846 702	25 150 000
Annen fremmed tjeneste	257 645		-257 645	1 671 811	5 000	-1 666 811	5 000
Sum	3 615 818	1 769 000	-1 846 818	18 283 872	26 935 000	8 651 128	26 935 000

Tjenestekjøp i desember utgjorde 3,6 mnok, mot budsjett på 1,8 mnok. Innføringsprosjektet for nødnett er ferdigstilt. Samtidig har arbeidet med informasjonssikkerhet medført en økning i konsulenthonorar, for å spesifisere og avklare behov for endringer og tilpasning av kontrollromsløsningene med leverandøren.

Akkumulert tjenestekjøp pr. desember er på 18,3 mnok mot budsjett på 26,9 mnok. Avviket på 8,7 mnok lavere kostnader enn budsjettet, skyldes i hovedsak mindre tjenestekjøp enn forutsatt til Retrofit-prosjekt samt effektiviseringstiltak. HDO har brukt egne ressurser fremfor å benytte underleverandører.

1.1.4 Finansiering pr. desember 2017

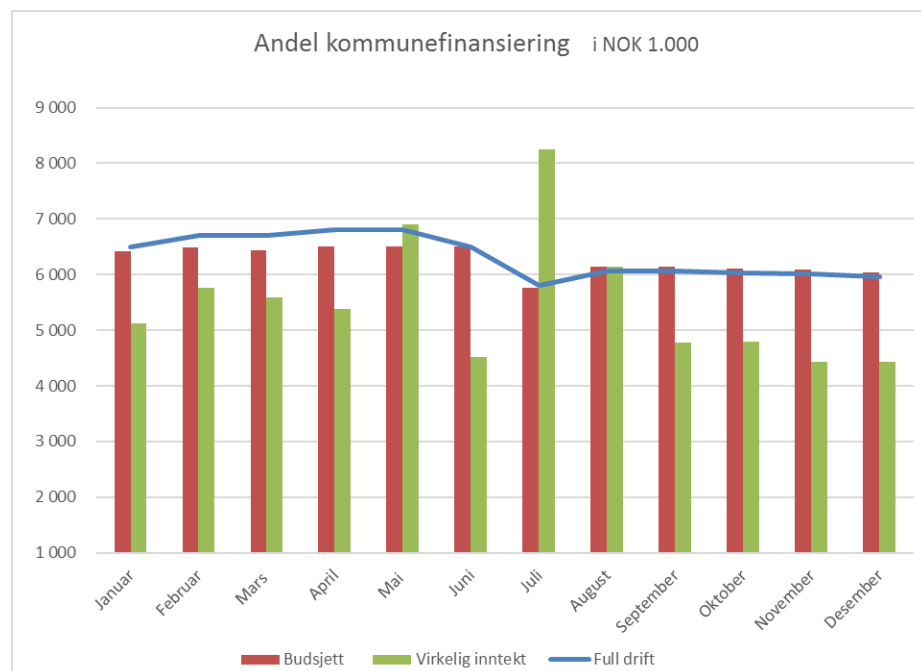
Tall i 1000 NOK	Helse Sør-Øst RHF		Helse Midt-Norge RHF		Helse Nord RHF		Helse Vest RHF		Andre kunder		KHT		Sum totalt	
	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett
Adm. IKT forvaltning	8 673	10 992	4 336	5 496	4 336	5 496	4 336	5 496	-	1 000	29 429	19 123	51 110	47 604
Adm. IKT for SHT	4 332	8 846	2 166	4 423	2 166	4 423	2 166	4 423	-	-	-	-	10 829	22 115
Drift AMK	13 346	18 414	6 641	9 207	5 537	8 541	6 311	8 184	535	-	-	1 023	32 370	45 369
Drift AM	5 693	7 988	1 051	1 420	1 372	1 953	1 445	1 953	95	-	36	178	9 692	13 490
Drift LV	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27 407	38 542	27 407	38 542
Drift radio	715	715	312	312	385	365	331	333	-	54	1 022	1 169	2 765	2 948
Opplæring	-	-	-	-	13	-	27	-	153	-	-	-	194	-
Retrofit	1 556	2 083	778	1 042	778	1 042	755	1 042	95	-	3 959	5 421	7 920	10 630
Innføringskostnad	544	2 100	(140)	1 000	4 412	3 227	(160)	1 350	2 167	-	5 765	8 625	12 588	16 302
Risikoreduserende tiltak	-	800	-	400	-	400	-	400	-	-	-	-	-	2 000
Sum inntekt	34 859	51 938	15 144	23 300	19 000	25 447	15 209	23 180	3 045	1 054	67 618	74 081	154 875	199 000

Totale forvaltnings- og administrasjonsinntekter er på 61,9 mnok, mot budsjett på 69,7 mnok. Hvorav kommunehelsetjenesten er fakturert med 29,4 mnok mot budsjett på 19,1 mnok. Denne overfaktureringen skyldes MVA andel som ble fakturert med 6 mnok for 1. til 5. termin og 1,3 mnok for 6. termin er avsatt som opptjente, ikke fakturerte inntekter.

AMK-sentral, akuttmottak og legevaktsentral-plasser har tidligere vært fakturert etter budsjettert pris pr. plass og har derfor vært overfakturert i forhold til faktiske driftskostnader. Avregninger ble foretatt ved utgangen av desember og HDO får derfor lavere inntekter enn budsjettert: AMK (13 mnok), akuttmottak (3,8 mnok) og LVS (11,1 mnok).

Inntektene for Innføring og Retrofit er til sammen 20,5 mnok mot budsjett 26,9 mnok. Disse prosjektene er gjennomført med en større andel interne ressurser og mindre tjenestekjøp, som har gitt en kostnadsbesparelse pr. desember på 6,4 mnok.

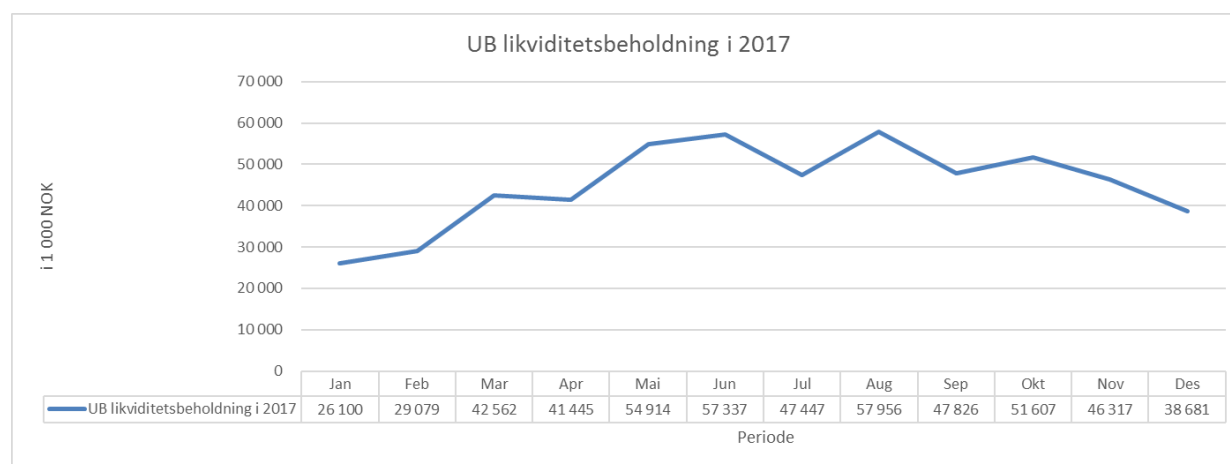
Totale inntekter fra Kommunehelsetjenesten er totalt 67,6 mnok mot budsjett på 74,1 mnok, med et avvik på 6,5 mnok.



1.1.5 Likviditet pr. desember 2017

Tall i 1000 NOK

2017	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Totalt i 2017
Resultat	1 465	-967	468	2 340	664	3 845	-421	3 472	4 734	-1 100	-6 336	-10 280	-2 116
Avskrivninger og nedskrivninger	2 005	1 831	1 831	1 776	1 739	1 760	1 781	2 374	1 652	1 696	3 709	2 027	24 182
Endring i omløpsmidler	-15 637	4 263	13 807	-10 949	14 570	-4 480	-5 753	10 431	-17 768	7 373	13 197	7 108	16 162
Endringer i tidsavgrensninger	6 145	-2 149	-2 623	5 716	-3 504	7 145	-3 775	-5 128	1 036	-3 192	4 612	-522	3 760
Kontantstrøm fra drift	-6 022	2 979	13 483	-1 117	13 469	8 270	-8 168	11 149	-10 346	4 777	15 182	-1 667	41 988
Investeringer	0	0	0	0	0	-1 647	-1 122	-640	216	-996	-20 472	-7 585	-32 246
Kontantstrøm fra investeringer	0	0	0	0	0	-1 647	-1 122	-640	216	-996	-20 472	-7 585	-32 246
Langsiktige låneopptak	0	0	0	0	0	0		0				3 000	3 000
Øvrige finansieringsposter													
Avdragsbetaling						-4 200	-600					-600	-5 400
Egenkapitaljustering												-783	
Kontantstrøm fra finansiering	0	0	0	0	0	-4 200	-600	0	0	0	0	1 617	
Total endring kontantstrøm	-6 022	2 979	13 483	-1 117	13 469	2 423	-9 890	10 509	-10 130	3 781	-5 290	-7 635	
IB likviditetsbeholdning	32 122	26 100	29 079	42 562	41 445	54 914	57 337	47 447	57 956	47 826	51 607	46 317	38 681
UB likviditetsbeholdning i 2017	26 100	29 079	42 562	41 445	54 914	57 337	47 447	57 956	47 826	51 607	46 317	38 681	



Ved utgangen av året er likviditetsbeholdningen på 38,7 mnok.

For å sikre likviditet har HDO søkt om lån fra eiere på 15 mnok. Lånesøknaden er innvilget og 3 mnok er utbetalt fra Helse Midt-Norge i desember.

BESØKSADRESSE:
 Hans Mustads gate 31
 2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
 Postboks 72
 2801 Gjøvik

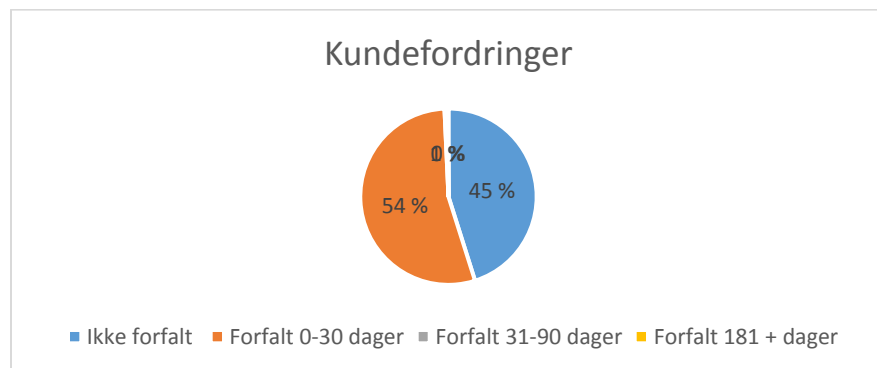
Tlf: 61 14 68 20
 E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.
 911912759

1.1.6 Kundefordringer pr. desember 2017

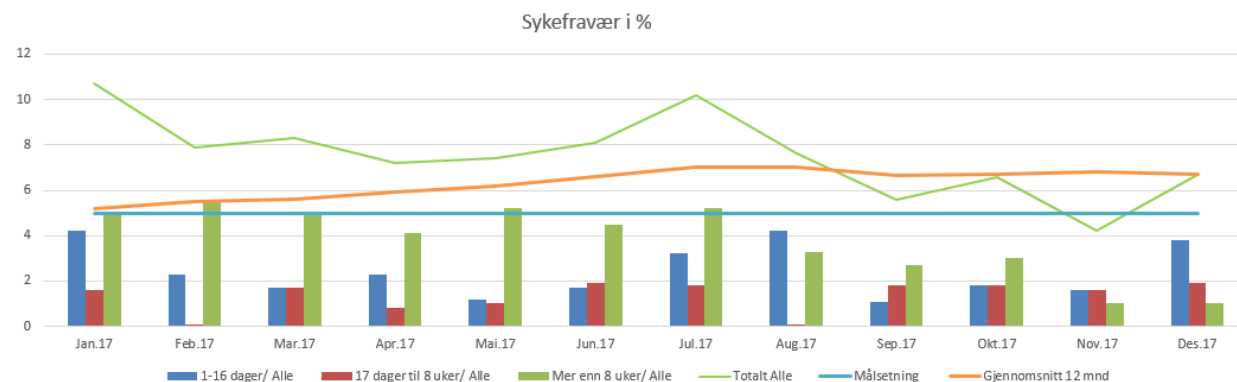
Ved utgangen av desember var kundefordringene på 12 mnok hvorav 6,6 mnok er forfalte krav.

HDO har ingen indikasjoner på at kundene ikke vil betale for de tjenester HDO leverer.



1.2 HR og merkantilt pr. desember 2017

1.2.1 Sykefravær pr. desember 2017



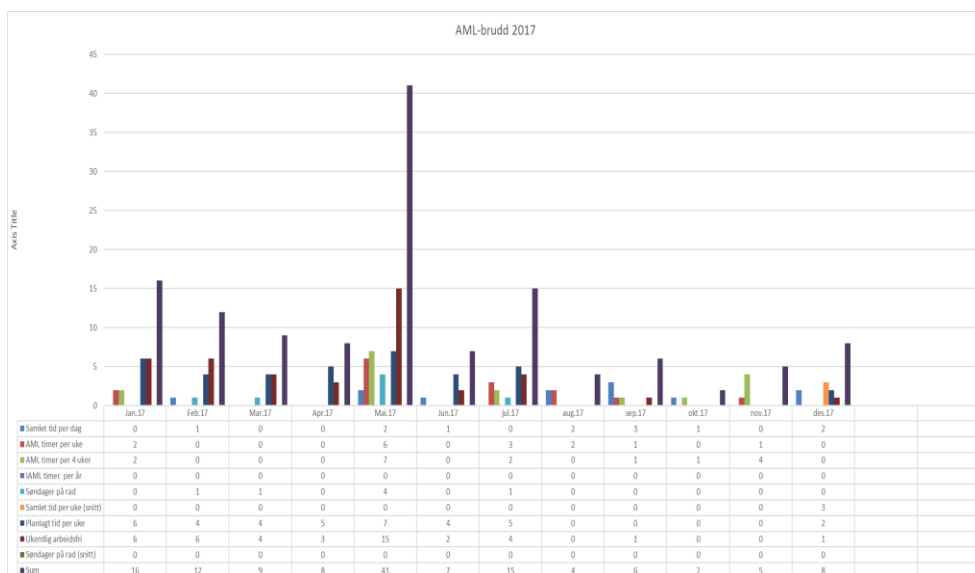
Gjennomsnittlig sykefravær de siste 12 måneder er på 6,7 %. HDO har en målsetning om å ha et sykefravær på under 5 %.

Til sammenligning var tilsvarende gjennomsnittlig sykefravær pr. desember 2016 på 4,7 %.

I desember er 1 ansatt langtidssykemeldt (mer enn 8 uker) og 3 med delvis sykemelding. I samme periode er 12 ansatte korttidssykemeldte (opptil 8 uker).

Administrerende direktør har allerede iverksatt planleggingsaktiviteter for å følge opp sykefraværet, og se på eventuelle preventive tiltak videre.

1.2.2 AML-brudd pr. desember 2017



Det ble registrert 8 AML-brudd i desember 2017. I mai 2017 ble det registrert 41 brudd som i hovedsak skyldes iverksettelse av umiddelbare preventive tiltak i forbindelse med et større globalt virusangrep, og kritisk feilretting. Dette var den måneden i 2017 med flest AML-brudd.

Totalt ble det registrert 133 AML brudd i 2017.

1.2.3 Status – bemanning pr. desember 2017

HR	Antall	Beskrivelse
Bemanning	56 ansatte	55 faste 1 på engasjement 8 ubesatte stillinger 3 innleide via Manpower for dekning av oppgaver i de ubesatte stillingene
Oppsigelser		
Nyansettelser		
Stillingsutlysninger		
Eksterne konsulenter	5 konsulenter	2 konsulenter til innføringsprosjektet /andre interne prosjekter (Styrmand) 3 konsulenter innen HR og økonomi (Norian) 1 konsulent på teknologiforvaltning (Metier) 1 konsulent på drift / Retrofit (Wau Solution)
Sykefravær		1 ansatt er langtidssykemeldt pr. desember 3 ansatte er delvis sykemeldt pr. desember 12 ansatte er korttidssykemeldt pr. desember
Permisjon		Ingen

1.3 Merkantile prosjekter pr. 31. desember 2017

Anskaffelse/konkurranse	Status	Kommentar
Minikonkurranse radioterminaler	Pågår	Basert på HDOs rammeavtaler for radioterminaler er vi i prosess med en minikonkurranse for anskaffelse av radioterminaler. Kravspesifikasjon er laget, evalueringsmatrise er påbegynt og prosessen er godt i gang.
Ny CR avtale Det har over noe tid pågått en prosess for å ende opp med en ny CR avtale (kontrollroms avtale) med leverandør/underleverandør.	Pågår	Merkantil ressurs i HDO er nå med i dette arbeidet med bistand til vår prosjektleder. Prosjektet styres av DSB med etatene som deltakere. I tillegg har vi bistand fra advokatfirmaet WJR. Planlagt ferdigstillelse er 1.juli 2018
Konkurranse Infrastruktur • Server, nettverk, lagring • Nasjonale tjenester	Pågår	HDO deltar i denne konkurransen via Sykehusinnkjøp HF.
Konkurranse - IT-tilbehør	Pågår	HDO deltar i denne konkurransen via Sykehusinnkjøp HF.
Konkurranse -Mobiltelefoner og nettbrett	Pågår	HDO deltar i denne konkurransen via Sykehusinnkjøp HF.
Minikonkurranse Konsulentbistand - Organisasjonsutvikling HR	Pågår	Proessen for å utlyse en minikonkurranse for anskaffelse av Konsulentbistand Organisasjonsutvikling HR er påbegynt. Tilbud er mottatt fra The Boston Consulting Group, Metier AS og EY. Intervjuer er gjennomført og evaluering er i prosess.
Minikonkurranse Konsulentbistand - Rekruttering Organisasjonssjef	Pågår	Proessen for å utlyse en minikonkurranse for anskaffelse av Konsulentbistand Rekruttering Organisasjonssjef er påbegynt. Tilbud er mottatt fra Capus AS, Habberstad, Amrop Delphi, Dignus Medical og Headvisor. Intervjuer er gjennomført og evaluering er i prosess.

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

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.

To av tiltakene er noe forsinket grunnet sykdom, se tabellen nedenfor som viser status pr. 31.12.2017. Det vurderes ikke at forsinkelsene medfører noen økt risiko for HDO. Tiltak er identifisert for å ferdigstille arbeidet.

Aktivitet	Status	Sluttdato	Kommentar
Public 360 Oppgradering til versjon 4.1 SP9 UPD3.	Avsluttet	31.12.17	OK
Public 360 Oppgradering og konfigurering av Kontraktsmodulen.	Avsluttet	31.12.17	OK
Public 360 Oppdatere Kontraktsmodulen	Pågår	28.02.18	Arbeidet med å legge inn data i kontraktsmodulen pågår. Grunnet sykdom før jul så er vi noe forsinket med oppdatering av Kontraktsmodulen, ny frist er satt.
Innkjøp Revisjon, oppdatering og forenkling av prosesser og rutiner.	Avsluttet	31.12.17	OK Implementering av tiltak etter internrevisjonsrapporten fra EY. Nye rutiner er revidert og endret. Gamle prosesser, prosedyrer, rutiner og maler er fjernet og nye er lagt inn i Portalen til HDO.
Innkjøp Gjennomføre opplæring av de nye prosessene og rutinene. Kurset kalles «Anskaffelser i HDO».	Pågår	31.01.18	Implementering av tiltak etter internrevisjonsrapporten fra EY - OK Kurs for ledergruppen og relevante øvrige ansatte er gjennomført. Det gjenstår et kurs som ble utsatt pga. sykdom. Dette avholdes i løpet av januar.
Innkjøp Innkjøpshåndbok med HUKI mal(er)	Avsluttet Pågår	20.12.17 28.02.18	OK Innkjøpshåndboken er ferdig. Ansvarsmatrisen er revidert og ferdig, men noe detaljering gjenstår. Endrer derfor noe på tidsfristen for å få tid til dette.
Analyse 80-20 analyse	Avsluttet	31.12.17	OK Analyse er gjennomført for å identifisere de ca. 20 % største leverandørene som står for ca. 80 % av inngående fakturaer.
Analyse Kritiske leverandører	Pågår	15.12.17	OK Analysen er nå ferdig. Det skal holdes et avsluttende møte med avdelings- og teamledere i HDO mandag 5. februar for en gjennomgang av materialet som skal presenteres for ledergruppen i HDO.

1.4 Drift og brukerstøtte

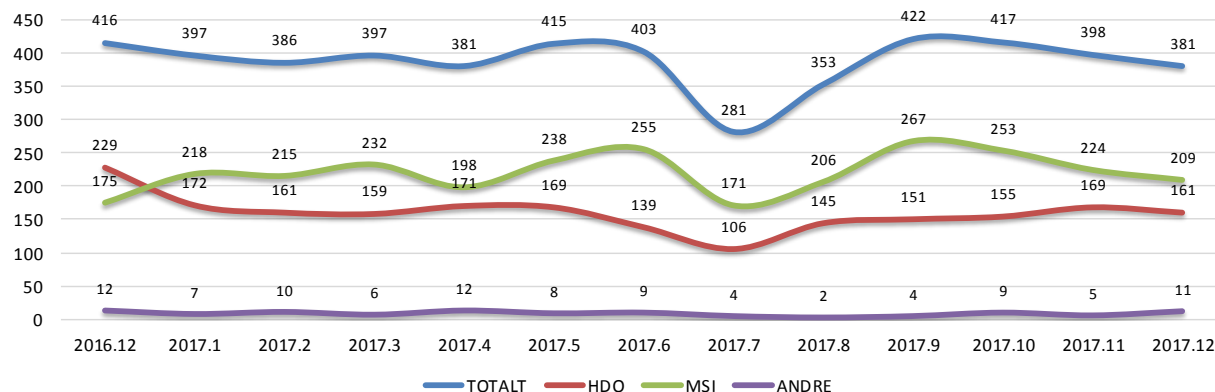
Pr. 31. desember 2017 har HDO driftsansvaret for totalt 191 kontrollrom. Teknisk innføring er ferdig, og prosjekt Retrofit er avsluttet. Fra Retrofit er det 7 radiotilknyttede kontroll gjenstående (i restanse) i fase 0 som vil bli ivarettatt av HDO.

Av alle hendelsene f.o.m. november t.o.m. desember er tre saker klassifisert som alvorlighetsgrad 1.

Oppsummert pr. desember viser KPlene for drift og endringer følgende:

OMRÅDE	BESKRIVELSE	MÅL	AUGUST	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	TREND
TELEFONI 08915	Gjennomsnittlig inngående samtaler pr operatørplass	Mindre enn 3,4 samtaler pr OP	2,5	2,9	3,1	2,6	2,5	→
TELEFONI 08915	80% av henvendelsene skal besvares innen 30 sekunder	Høyere enn 80%	93,2%	92,5%	92,6%	94,9%	94,2%	→
HENDELSER	Gjennomsnittlig <u>ny</u> hendelse pr. operatørplass	Mindre enn 1,1	0,8	1,0	1,0	0,9	0,9	→
HENDELSER	Gjennomsnittlig <u>åpen</u> sak pr. operatørplass	< 0,5	0,7	0,8	0,7	0,6	0,7	→
KONTROLLROM (med nettverk og terminal)	%-vis antall kontrollrom av totalen som passerer rød grense med mer enn 1,1 hendelse pr. operatørplass	Bør være mindre enn 25%	20,1%	26,4%	26,2%	25,7%	21,5%	↗
KONTROLLROM (uten nettverk og terminal)	%-vis antall kontrollrom av totalen som passerer rød grense med mer enn 1,1 hendelse pr. operatørplass	Bør være mindre enn 20%	14,5%	22,0%	19,0%	21,1%	18,0%	↗
SLA BRUDD MOT KUNDE	Totalt antall SLA-brudd (WA og FS) på total saksmengde	Mindre enn 8%	7,6%	8,0%	13,3%	9,3%	13,3%	↘
SLA BRUDD MOT KUNDE	Totalt antall SLA-brudd (WA og FS) på åpne saker	Mindre enn 8%	9,3%	11,7%	20,0%	14,8%	19,1%	↘

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.)

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

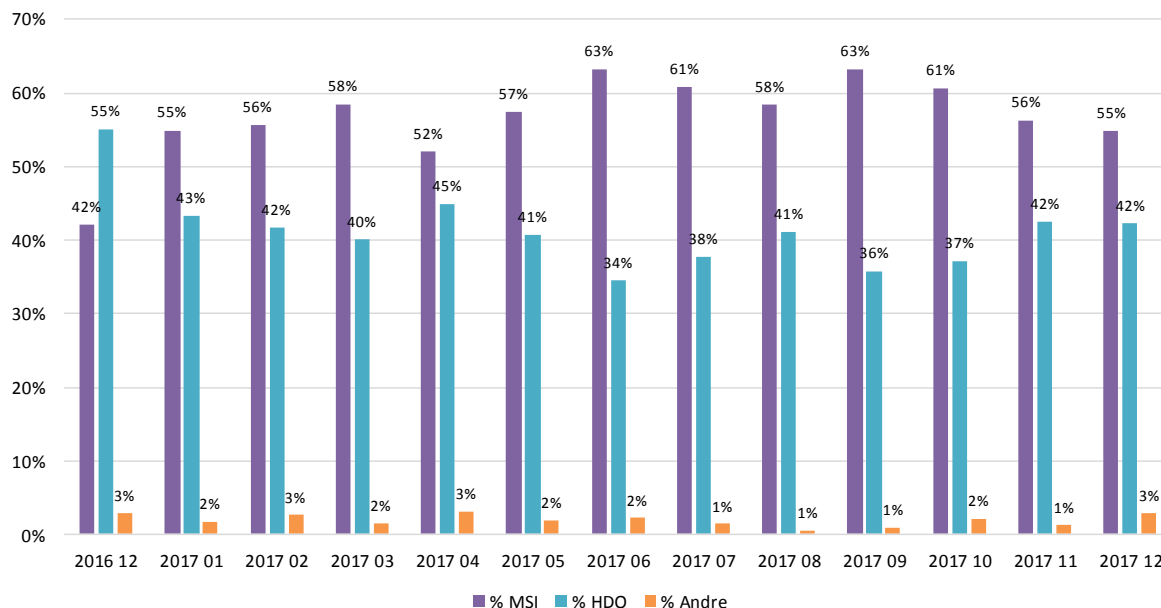
Org.nr.
 911912759

Programvare versjon FR5 medførte nye gjentakende feil på kontrollrom, men færre enn foregående versjoner (FR4 og eldre). HDO Drift identifiserte disse tidlig i produksjon, og har samarbeidet tett med leverandøren frem mot løsning, og har håndtert dette uten behov for eskaleringer.

De aller fleste feilsakene er av en slik karakter at tjenesten raskt gjenopprettes av HDO uten involvering av underleverandører som Motorola og Telenor.

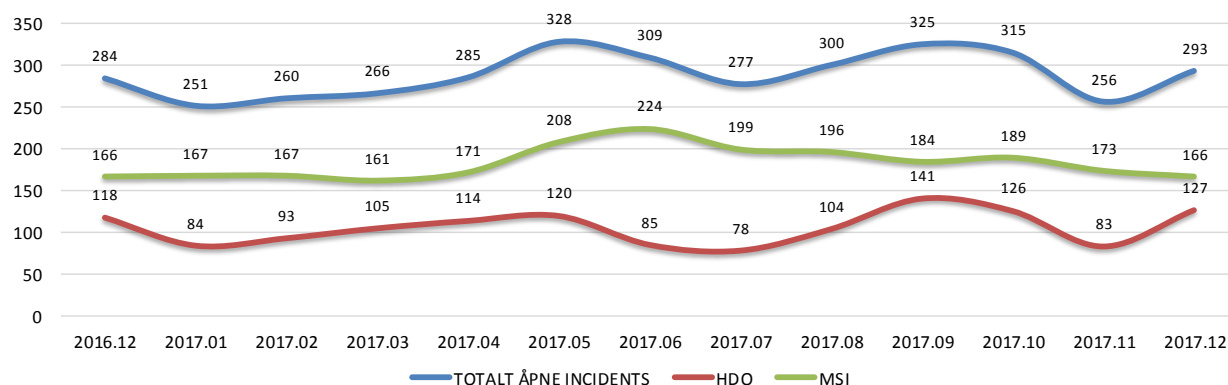
Antall uønskede hendelser har en positiv (nedadgående) trend som forventet. Feil relatert til radioterminaler og TETRA Nettverk holder seg stabil, mens kontrollrom relaterte feilsaker avtar.

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



HDO jobber kontinuerlig med å være mer preventive og har derfor iverksatt årlige kontroller (audit) på samtlige AMK-sentraler og datahaller. Arbeid ble iverksatt i 2017 og det er etablert en plan for 2018 hvor man skal se på bl.a. strømtilførsel, kabling samt andre forhold som kan/vil påvirke opptid på utstyret. Dette arbeidet vil også bli utført ved akuttmottak og legevaktsentraler, men i mindre omfang da de tekniske installasjonene er enklere på disse lokasjonene enn i AMK-sentralene.

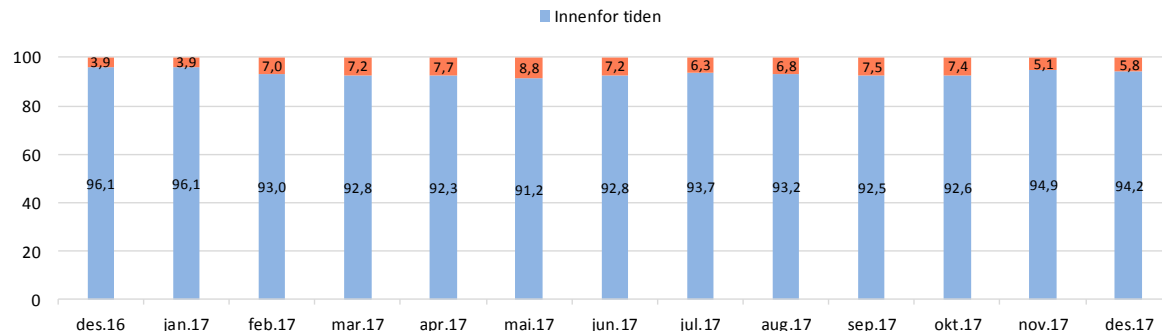
1.4.2 Antall åpne feilsaker ved månedsslutt



(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 løses med implementering av FR5.

1.4.3 Servicegrad på HDOs 1. linje



Antall henvendelser på telefon til HDOs 1.linje (08915) viser en stabilisering tilsvarende antall nye hendelser. Av gjennomsnittlig 1138 inngående anrop pr måned i perioden november/desember i var gjennomsnittlig svartid på 9 sekunder for samme periode. Servicegrad ligger jevnt på et godt nivå som gjengitt i tabell over.

1.4.4 SL1 (Alvorlighetsgrad 1) saker

Følgende SL1 saker ble registrert i perioden november – desember 2017:

Sak	Lokasjon	Beskrivelse
INM023606	Datahall Rennesøy	Alle operatører knyttet til utstyret i (CICCSene) i datahallen mistet forbindelsen mot datasenteret, grunnet graveskade.

Tiltak og læringspunkter:

- Den tekniske løsningen fungerer som forventet ved utfall, og en «failover» til redundant linje skjer ilar 20-60 sekunder. Dette medførte imidlertid at alle operatører ble kastet ut, og måtte logge seg inn igjen.

Sak	Lokasjon	Beskrivelse
INM023818	Datahall Gjøvik	40 kontrollrom mistet forbindelsen mot datahallen. Broadnet fant ingen årsak, og vedkjente seg ikke omfanget som HDO meldte. Hendelsen varte i ca. 20 minutter, med totalt 4 brudd. Alle kontrollrom kjørte reserveløsning i perioden.

Tiltak og læringspunkter:

- Saken ble tatt direkte med MSI og Broadnet i arbeidsmøte (HDO ref. PRM000187).
 - Broadnet har gjort en dypere analyse og funnet årsaken, og Broadnet vil som følge av arbeidsmøte og HDOs tilbakemeldinger forbedre sin sakshåndtering, og gi mer støtte og opplæring til egen 1. og 2.linje.
 - Videre oppfølging av andre saker med samme symptom samles, og meldes til dedikerte ressurser hos Motorola og Broadnet.

Sak	Lokasjon	Beskrivelse
INM023907	CR057 AMK Oslo	Problemer med fremkommelighet og samtalelyd på 113 samtaler. Enveis lyd kunne også forekomme på reservelinjer. Skyldtes feil i Telenors plattform og ble rettet av Telenor. Problemet varte i ca. 4 timer. Påvirket også 112-samtaler i Oslo-området ifl NKOM.

Tiltak og læringspunkter:

- Telenor har levert rapport rundt hendelsen og identifiserte tiltak. Forbedringer rundt robusthet forventes klargjort av Telenor innen uke 10 2018.

1.4.5 Drift av datasenter

Det er fortsatt en stabil og god drift i alle de tre datasentrene som HDO benytter med unntak av ovennevnte problem med Broadnet.

1.4.6 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.

1.4.7 Drift av radioterminaler

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

En avdekket feil i Sepura sin programvare knyttet til «stille sikkerhetsalarm» (ny funksjonalitet for Sepura) gjør at HDO har måttet omprogrammere alle radioterminaler i AMK områdene Innlandet og Finnmark med ny programvare fra leverandør. Resten av Helse Nord sitt område med Troms, Bodø, og Helgeland er nå delvis utført, noe i påvente av at kunder skal bringe radioterminalene til omprogrammering. Helse Midt-Norge er ferdig klargjort og skal programmeres tidlig i 2018. For Helse Vest planlegges programmering i første kvartal 2018. AMK områdene Vestfold, Telemark og Vestre Viken vil bli utført innen juli 2018.

1.5 Kundeforvalting

1.5.1 Status avtaler

Alle kunder som tidligere ikke har hatt databehandleravtale har fått dette tilsendt. HDO mangler nå bare databehandleravtaler for 7 kunder. Det har kommet noen kommentarer i forhold til avtalen. Avtalen må revideres i løpet av 2018.

1.5.2 Kundeklager / avviksmeldinger

HDO mottok ingen kundeklager eller avviksmeldinger i desember måned.

1.5.3 Opplæring – operative brukere og instruktører

HDO ser samme positive trend i forhold til kurspåmelding som tidligere rapportert.

1.6 Tjenesteforvaltning

1.6.1 Ny service og supportavtale for kontrollrom tilknyttet Nødnett

Gjennom desember måned ble det gjennomført innledende samtaler med leverandøren Motorola hvor fokuset har være å få etablert en plan for videre arbeid mot en ny avtale innen juni 2018. Prosjektet, ledet av DSB, har opprettet en liten forhandlingsgruppe, hvor HDO er representert, som skal gjennomfører all leverandørdialog.

Det er utarbeidet en omforent strategi for det videre arbeidet i 2018.

1.6.2 Informasjonssikkerhet (ISMS -Information security management system)

Revidert sikkerhetshåndbok for HDO, med instruksjer, ble godkjent av ledergruppen i henhold til plan fremlagt i styresak 39-2017. ISMS prosjektet er besluttet videreført for å videreføre implementering med mål om overlevering til linja innen august. Basert på måloppnåelse vurderes det hvorvidt restanser håndteres som en linjeaktivitet, eller om det er behov for å forlenge prosjektet ytterligere.

ISMS-prosjektet vil ikke alene imøtekomme kravene som stilles i GDPR. HDO planlegger å iverksette ytterligere tiltak for å oppfylle kravene mtp den nye personvernforordningen.

1.6.3 Implementering av lydloggløsning for legevaktsentraler og akuttmottak tilknyttet kontrollromløsningen

Gjennom 2017 har HDO jobbet med design, anskaffelse og implementering av lydloggløsning for legevaktsentraler og akuttmottak tilknyttet kontrollromløsningen. Bakgrunn for arbeidet har vært nye krav i akuttmedisinforskriften om lydlogg for legevaktsentraler. Sammen med Helsedirektoratet er det definert at forskriftskravet trer i kraft 1.1.2018.

1.6.4 Forvaltning av programvare i nødnett sin kontrollromleveranse

Videre arbeid planlegges knyttet til første offisielle brukerforum i februar.

1.6.5 Ivaretagelse av eierskap til kontrollromløsningen

Pågående tekniske tiltak er knyttet til å forbedre informasjonssikkerhet i kontrollromsløsningen, og gjøres i parallell med ISMS prosjektet. En rekke tiltak for å bedre sikkerheten i løsningen ble identifisert, og i den grad det har vært mulig med leverandørens leveringsevne har HDO benyttet investeringsmidler i 2017 til å påbegynne arbeidet. Tilgjengelige investeringsmidler for 2018 vil i sin helhet gå med til å fortsette påbegynt arbeid, men med leverandørens prisnivå, som er høyere enn antatt, kan det bli behov for å forskyve ønskede tiltak til 2019. HDO vurderer fortløpende forsvarligheten i å forskyve implementering av tiltak.

I samarbeid med jobbet med en analyse av investeringsbehovet de nærmeste 5 år. Spesielt har HDO bedt leverandør om leverandør har HDO å fokusere på at løsningen skal ivareta informasjonssikkerhet på en bedre måte enn hva den gjør i dag. Gjennom en workshop gjennomført i desember 2017 ble HDO forelagt en rekke anbefalte tiltak som følge av avhengigheter HDO tidligere ikke har vært kjent med. Basert på foreløpige vurderinger er det et behov for å fremskynde planlagte utskiftninger av utstyr til 2019 med eventuelle restanser i 2020 sammenlignet med gjeldende investeringsnivå. HDO søker å ivareta dette i videre arbeid med budsjett og økonomisk langtidsplan (ØLP).

1.6.6 Ivaretagelse av eierskap til radioterminaler

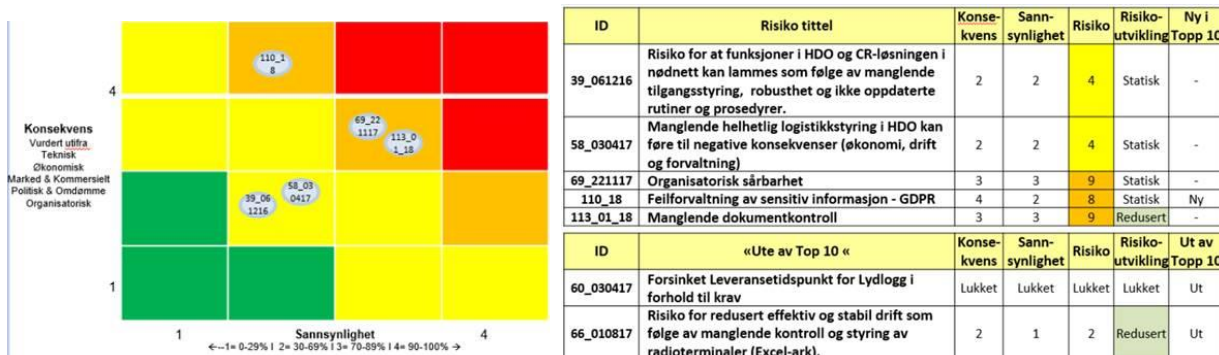
Basert på HDOs rammeavtaler for radioterminaler er prosess med minikonkurranse for anskaffelse av små radioterminaler pågående med plan om tildeling ila første kvartal 2018. Minikonkurranse for robuste håndholdte radioer vil bli håndtert i egen konkurranse

1.7 Risikostyring

HDO jobber kontinuerlig med risikostyring og har klassifisert et sett av risikoer som «Topp 10». Disse «Topp 10» er hentet ut ifra HDOs risiko-register.

Overordnet risikovurdering:

- Risikobildet vurderes som under kontroll
- Ingen betydelige endringer i det overordnede risikobildet, med unntak av et ytterligere fokus på informasjonssikkerhet (ref. risk 110_18)
- Usikkerhet tilknyttet investeringer for kontrollromsløsning i 2018 og videre, planlegges risikovurdert i januar.
- Øvrige nye risiko gjelder hovedsakelig forbedring av interne prosesser
- Generell rydding i risikomatriksen har medført en spissing av tiltak inkludert ansvarliggjøring og tidsstyring



1.8 Målstyring

HDO er i avslutningsfasen vedrørende å definere prioriteringer og tiltak for 2018. Utgangspunktet vil fortsatt være HDOs strategiske mål, samt oppdragsdokument 2018.

Forutsett ingen eller minimale endringer i oppdragsdokumentet for 2018, vil hovedfokus rettes mot:

Driftoptimalisering	Ytterligere forbedre system for saksoppfølgning, overvåking av infrastruktur, samt utforske muligheter for automatisering
Tjenestens oppetid	Etablere modell for måling av oppetid, nivå for målekriterier samt hvordan disse skal etterleves. Avklare konsekvenser for HDO og HDOs kunder.
Kunderådgivning	Utarbeide strategi og tjenestebeskrivelse for rådgivning
System for eierskap	Tilpasse strukturer og prosesser til HDOs rolle som systemeier, spesielt innen logistikk og økonomistyring
Ivaretagelse av informasjonssikkerhet og GDPR	Sikre fortsatt etterlevelse av «Normen», i hensyn tatt innføring av GDPR
Organisasjonsutvikling	Systematisere initiativ for styrket arbeidsmiljø og kompetanse-planlegging
Virksomhetsutvikling	Etablere teknologisk veikart samarbeide med eksterne relasjoner (inkl. akademia) for å stadig levere nødvendige tjenester ihht mandatet

1.9 Plan

HDO har etablert en internplan for 2018, hvis formål er å adressere et minimum sett av aktiviteter rettet mot å sikre måloppnåelse for året. Internplanen er under utarbeidelse og anses som et levende dokument. Framdriften på aktivitetene i denne internplanen vil bli målt jevnlig og monitorert av HDOs ledelse.

1.10 Internkontroll

Avvikshåndtering av driftsoppgaver er ivarettatt ihht ITIL-prosessen; ref. kap. 1.5.2 Kundeklager / avviksmeldinger.

For øvrig er det ikke registret noen avvik i HDO siden forrige rapportering.

HDO Revisjon (Audit) og Granskning (Review) plan for 2018 er etablert, og planlegges kvalitetssikret i begynnelsen av 2018. Det er ikke satt opp revisjon første kvartal 2018.

Ekstern kartlegging (Deloitte) og analyse av HDO sitt styringssystem er utført. Sluttrapporten fra Deloitte konkluderer med konkrete muligheter for forbedringer, og identifiserer seks hovedtiltak som kan bidra til å videreutvikle HDOs styringssystem.

Tiltakene adresserer deler av styringssystemet som vurderes å ikke være, sitat: "*godt nok dokumentert eller forankret i organisasjonen*". I tillegg anbefales det å fokusere arbeidet med virksomhetsarkitektur på de områdene som er kritisk for å imøtekomme nye personvernkrav.

Tiltakene som anbefales peker på følgende områder:

- Dokumenthåndtering,
- Virksomhetsarkitektur (Trinn 1 og Trinn 2),
- Beskrivelse av organisasjonen,
- Tjenester og priser,
- Prosess for kunde- og tjenesteforvaltning.

HDOs umiddelbare respons til Deloitte's funn er at ingen nye eller uventede problemstillinger er avdekket. HDO vil umiddelbart foreta en ny vurdering av de anbefalte hovedtiltak, samt konkludere hvordan disse skal fanges opp i HDO sin internplan og/eller planlagte prosjekter for 2018 (eksempelvis videre arbeid med informasjonssikkerhet).

1.11 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 og kontrollrom.

Pt har HDO følgende prosjekter i sin portefølje:

Prosjektnavn og beskrivelse	Rolle/ansvar	Status
Sentralisert Lydlogg: Lydlogg til alle legevaktsentraler	Internprosjekt	ROS er godkjent og sendt ut til kunder. Prosjektet planlegges avsluttet i mars 2018.
Informasjonssikkerhet (ISMS)	Internprosjekt	Sikkerhetshåndbok er godkjent. Prosjektet videreføres for å implementere sikkerhetshåndboken i organisasjonen og ivareta CISO-rollen (Chief Information Security Officer) til denne er på plass i linjen. Steg én i implementeringen er systemanalyse og systemdefinisjon. Dette planlegges ferdigstilt ila februar. Deretter må tjenesteeiere, systemeiere og driftsansvarlige utnevnes for de ulike tjenester og systemer. ISMS-prosjektet vil ikke alene imøtekomme kravene som stilles i GDPR. HDO må gjennomføre ytterligere tiltak for å bli «compliant» mtp de nye personvernreglene.
Logistikk i HDO Et planlagt prosjekt for å avklare hvordan HDO skal forbedre logistikkstyring som en del av forvaltningsansvaret. • Materiellregnskap • Prosedyrebeskrivelser • Reservedelslager	Internt prosjekt	Mandat er godkjent. Prosjektet er i gang med planleggingsfasen og gjennomfører nå en konseptutredning som del av den.
Robust mobilt helsenett: Arbeidet skal vurdere muligheten for en løsning som tilbyr mobildatakommunikasjon til ambulanser, basert på å utnytte de, til enhver tid, tilgjengelige datanett i det aktuelle området.	Eksternt prosjekt	Prosjektet ønsker å få godkjent oppstart av gjennomføringsfasen. Videreført deltakelse av HDO er ikke planlagt. Prosjektet anbefaler NHN som driftsleverandør.
Dokumentforvaltning i HDO Det er et potensiale for å kunne levere bedre kvalitet og mer robust dokumentforvaltning enn hva dagens dokumentstruktur tilbyr for de ansatte i HDO.	Internprosjekt	På vent. Videre prosess skal vurderes i sammenheng med rapport fra Deloitte på styringssystem, hvor Dokumenthåndtering er et anbefalt tiltaksområde.

Reserveløsning AMK HDO vurderer å kunne tilby en reserveløsning for AMK. Prosjektforslag er godkjent og planleggingsfasen har startet i september 2016.	Internprosjekt	Løsning med bruk av AOR på Gardermoen tilbys. Tjenestebeskrivelse er utarbeidet, og prosjektet avsluttes.
Program for forbedring av nødmeldetjenesten – teknologi: Ansvaret for PFN er flyttet fra Justisdepartementet til DSB. Organisering, hensikt og formål, med nye tiltak og oppgaver for teknologigruppen, er under utarbeidelse.	Eksternt prosjekt	HDO er involvert i arbeidet og vil prioritere deltakelse der hvor dette er relevant.
Fjernprogrammering radio HDO har tidligere gjennomført et prosjekt for fjernprogrammering av Sepura radioterminaler. Med utgangspunkt i dette arbeidet er det behov for å vurdere en løsning for fjernprogrammering av Motorola radioterminaler.	Internt prosjekt	Oppstart gjennomføringsfase er godkjent og arbeid gjennomføres i 2018.

1.12 HMS-rapport for 2017

I 2017 har det blitt avholdt 9 AMU-møter i HDO samt at det har blitt gjennomført 2 vernerunder.

Samtlige HDO ansatte har fått tilbud om influensavaksine gjennom et vaksineprogram.

Videre har HDO fått innført elektronisk avvikssystem. Dette er en modul i HDOs system for personaloppfølging av ferie, reiser etc. (Simploer).

Tabellen nedenfor viser i hovedtrekk aktiviteter som har blitt kontrollert gjennom året samt status:

Hovedelement	Status	Kommentar
Er HMS-handlingsplan for fjoråret fulgt opp?	OK	
Jobbes det aktivt mot de målene virksomheten har satt seg? Bør HMS-målsetting og eventuelle delmål endres/oppdateres?	OK	
Er opplæringsbehovet blitt endret siste året? Er opplæringsplaner gjennomført?	OK	Nytt medlem i AMU – Unni Sletvold har gjennomført 40 timers HMS-kurs
Er driften endret? Dersom den er endret er endringene kartlagt med tanke på HMS-risiko og krav i lovverket?	OK	Driften er ikke endret. HDO har innført nytt HMS- avvikssystem.
Er det behov for tilpasninger på grunn av endringer i lovverket?	OK	Det er ikke behov for tilpasninger grunnet endring i lovverket.
Er dokumentasjon som referater, kursbevis, sjekklister, avvik, osv. arkivert?	OK	Referater fra AMU er arkivert i HMS-håndboken. Avvik meldt via HMS-avvikssystem ligger i avvikssystemet.
Er det rutiner i systemet som ikke fungerer som forutsatt? Tiltak vurderes.	Behov for tiltak	Ledere må følge opp avvik i HMS-avvikssystem
Blir avvik (feil, mangler og uønskede hendelser) meldt?	OK	Ja, gjennom HDOs HMS-avvikssystem
Hva er resultatet fra eventuelle kartlegginger?	OK	Vi har gjennomført en medarbeiderundersøkelse. Tiltak for forbedringer vil bli gjennomført i løpet av 2018.
Er planen for verne- og helsepersonell sitt arbeid fulgt opp?	na	HDO har ingen ansatte innenfor dette området.
Har verneorganisasjonen (VO, HVO, AMU) fungert tilfredsstillende?	OK	