

Saksframlegg

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	20.mars 2018

SAK NR 07-2018 Virksomhetsrapport pr. februar 2018

Forslag til vedtak:

1. Styret tar virksomhetsrapporten til etterretning

Gjøvik, 12.mars 2018

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

Sak 07-2018 Virksomhetsrapport pr. februar 2018

Administrerende direktørs anbefaling og vurdering

Administrerende direktør anbefaler at

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

HDO har pr. februar et mindreforbruk på 0,9 mnok. Gjennom januar og februar har det vært jobbet med å initiere nødvendige prosesser for gjennomføring i 2018, og Administrerende direktør forventer derfor at underforbruk i kostnader vil bli tatt igjen utover i året.

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. Hittil i 2018 viser antall uønskede hendelser/feil i løsningen en svak økning og 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.

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.

Daglig drift av de løsninger HDO eier og forvalter viser en stabilitet og kontinuitet som vurderes som bra. Administrerende direktør ser at det kan være indikasjoner på et økende antall feilsituasjoner, som følge av gammelt utstyr i akuttmottak og legevaktsentraler, og er opptatt av å følge denne utviklingen videre, slik at eventuelle korrigerende tiltak kan iverksettes i tide.

1. Faktabeskrivelse

1.1 Økonomi

Omsetningen i februar var på 15,7 mnok mot budsjett på 15,9 mnok. Fakturert omsetning til kommunehelsetjenesten for februar var på 6,5 mnok mot budsjett på 6,6 mnok.

Akkumulert omsetning pr. februar var 31,3 mnok mot budsjett på 31,8 mnok, derav 13,0 mnok er fra kommunehelsetjenesten. Omsetningen fra spesialisthelsetjenesten var på 17,3 mnok.

Omsetning fra andre helseforetak var på 0,5 mnok.

Avvik på totale inntekter er på 0,9 mnok. Budsjettavvik skyldes lavere driftskostnader så langt i 2018, i hovedsak som følge av mindre kjøp av eksterne tjenester enn planlagt.

1.1.1 Målkort pr. februar 2018

Økonomi		Februar		Akkumulert	
Måлиндикатор	tall i 1000 nok	Resultat	Budsjett	Akk. Resultat	Akk. Budsjett
Omsetning mot budsjett		15 693	15 918	31 303	31 837
Inntekt Kommunehelsetjenesten		6 515	6 598	13 030	13 196
Kostander ekstern bistand		780	1 724	1 571	3 456
Forfalte kundefordringer		2 600		2 600	-
Påløpte Investeringer		3 662		3 662	6 000
HR		Februar		Akkumulert	
Måлиндикатор		Baseline	Mål	Akk. Baseline	Akk. Mål
Bemanningsutvikling		56	69	56	69
Turnover		0	0	0	0
Sykefravær		7,20 %	5,00 %	6,20 %	5,00 %
AML-brudd		6	0	14	0

1.1.2 Økonomi pr. februar 2018

	Februar		Hittil i 2018			2017	2018
	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Avvik	Virkelig	Totalt Budsjett
Omsetning							
Driftsinntekt	(8 415 033)	(8 463 507)	(16 829 666)	(16 927 017)	(97 351)	(16 026 239)	(101 562 111)
Forvaltningsinntekt	(7 112 783)	(7 304 447)	(14 203 132)	(14 608 902)	(405 770)	(11 486 018)	(82 550 389)
Annen inntekt	(166 135)	(150 458)	(270 598)	(300 916)	(30 318)	(86 643)	(2 005 500)
Sum Omsetning	(15 693 951)	(15 918 412)	(31 303 396)	(31 836 835)	(533 439)	(27 598 900)	(186 118 000)
Sum Varekjøp	4 914	117 000	71 271	184 000	112 729	2 904	1 000 000
Lønnskostnad							
Lønn	2 818 874	3 452 072	5 586 109	6 904 144	1 318 035	5 166 777	38 631 730
Engasjement	-	-	-	-	-	491 467	-
Overtid	125 821	90 000	178 847	180 000	1 153	214 841	1 029 000
Faste tillegg	321 486	289 724	729 556	579 448	(150 108)	830 325	3 455 136
Feriepenger	396 898	470 723	789 441	941 447	152 006	817 825	5 295 589
Pensjonskostnad	310 031	650 888	787 608	1 301 778	514 170	945 474	7 926 884
Arbeidsgiveravgift	681 279	615 299	1 199 335	1 230 598	31 263	1 076 933	6 925 660
Andre personellkostnader	(6 531)	64 500	(156 532)	124 000	280 532	(38 712)	724 000
Sum personalkostnader	4 647 858	5 633 206	9 114 364	11 261 415	2 147 051	9 504 930	63 988 000
Driftskostnad							
Avskrivning	2 559 732	2 331 400	5 119 461	4 662 800	(456 661)	3 836 474	29 870 000
Husleie renhold	1 352 720	1 208 000	2 532 968	2 416 100	(116 868)	2 382 550	14 545 000
IKT utstyr og vedlikehold	239 241	433 517	456 802	882 234	425 432	242 943	5 232 000
Tjenestekjøp	769 857	1 599 200	1 652 748	3 206 200	1 553 452	2 104 116	19 600 000
Opplæringskostnad	10 857	125 000	(81 230)	250 000	331 230	164 420	1 500 000
Kontorutstyr	5 125	73 170	28 157	147 340	119 183	28 863	875 000
Telefon og mobil	(163 940)	346 665	66 750	692 330	625 580	110 606	4 132 000
Transmisjon og data	427 094	561 570	1 254 915	1 128 140	(126 775)	3 472 007	6 765 000
Møter, kurs og forum	85 434	335 050	333 623	676 100	342 477	199 410	3 983 000
Reisekostnader	164 961	384 435	270 507	778 330	507 823	327 077	3 923 000
Lisenskostnader	2 940 503	2 447 970	5 485 757	4 893 940	(591 817)	4 613 797	30 350 000
Andre kostnader	9 280	37 000	16 735	74 500	57 765	41 021	435 000
Sum Driftskostnader	8 400 864	9 882 977	17 137 193	19 808 014	2 670 821	17 523 284	121 210 000
Sum Finans	(469)	(6 500)	(3 044)	(13 000)	(9 956)	(963)	(80 000)
Resultat	(2 640 784)	(291 729)	(4 983 612)	(596 406)	4 387 206	(568 745)	(0)

Akkumulert omsetning pr. februar er 0,5 mnok lavere enn budsjettet.

Akkumulerte personalkostnader på 9,1 mnok og har et avvik på 2,1 mnok mot budsjett. Dette avviket skyldes 11 ubesatte stillinger pr. februar.

Akkumulerte avskrivningskostnader pr. februar er 5,1 mnok, mot budsjett på 4,7 mnok. Avvik hittil i år utgjør 0,5 mnok. Avviket skyldes høyere investeringskostnad enn budsjettet for Retrofit fra desember 2017. Påløpte investeringer så langt i 2018 er 3,6 mnok mot budsjett på 6,0 mnok. Investeringsplanen er under revidering, og det vil påløpe større avskrivningskostnad enn budsjettet for 2018, denne kostnadsøkningen dekkes ved omdisponering av andre poster i budsjettet.

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

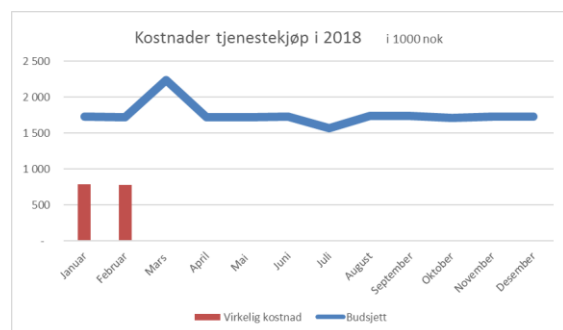
Akkumulerte andre driftskostnader pr. februar er på 12,0 mnok og er 3,1 mnok lavere enn budsjettet. De største budsjettavvikene er knyttet til tjenestekjøp (1,9 mnok), telefon- og datakommunikasjon (0,5 mnok), IKT utstyr og vedlikehold (0,4 mnok) og reisekostnader/møte/ kurs (0,5 mnok).

Akkumulert driftsresultatet i Februar viser et overskudd på 4,9 mnok. mot budsjett på 0,6 mnok. Overskuddet er på grunn av at drift og forvaltning er fakturert etter budsjetterte inntekter.

1.1.3 Tjenestekjøp pr. februar 2018

I februar utgjorde tjenestekjøp 0,8 mnok, mot budsjett på 1,7 mnok

Akkumulert tjenestekjøp pr. februar er på 1,6 mnok mot budsjett på 3,5 mnok. Avviket på 1,7 mnok lavere kostnader enn budsjettert, skyldes i hovedsak mindre tjenestekjøp. HDO har greid å bruke egne ressurser fremfor å benytte underleverandører til driftsoppgaver.



	Denne perioden		Hittil i år		
	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Avvik
Revisjon	69 000	25 000	129 000	50 000	(79 000)
Regnskapsførsel	(2 438)	80 000	22 837	165 000	142 163
Økonomisk rådgiving	-	-	-	-	-
IKT bistand	-	4 300	-	8 400	8 400
Juridisk bistand	35 826	80 000	82 735	165 000	82 265
Konsulent honorar	574 428	1 329 900	1 273 442	2 652 800	1 379 358
Instruktører, opplæring	10 857	125 000	(81 230)	250 000	331 230
Annen fremmed tjeneste	93 041	80 000	144 734	165 000	20 266
Sum	780 714	1 724 200	1 571 518	3 456 200	1 884 682

1.1.4 Finansiering pr. februar 2018

Akkumulert Omsetning og budsjett pr februar

	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	2 400 000	2 401 320	1 200 000	1 200 660	1 200 000	1 200 660	1 200 000	1 200 660	6 259 549	6 414 998	12 259 549	12 418 298
Adm IKT for SHT	583 200	583 200	291 600	291 600	291 600	291 600	291 600	291 600	-	-	1 458 000	1 458 000
Drift AMK	3 083 392	3 083 352	1 600 970	1 600 970	1 541 678	1 541 677	1 600 992	1 423 086	-	177 884	7 827 032	7 826 969
Drift AM	1 296 960	1 297 012	247 040	247 050	308 400	432 338	339 680	339 694	30 880	30 880	2 222 960	2 346 974
Drift LV	-	-	-	-	-	-	-	-	6 779 736	6 753 071	6 779 736	6 753 071
Drift radio	119 466	119 466	59 000	58 000	61 266	61 266	59 332	56 266	173 736	170 932	472 800	465 930
Opplæring / kurs	-	-	-	-	-	-	-	-	24 000	33 332	24 000	33 332
Lydlogg	-	-	-	-	-	-	-	-	-	134 250	-	134 250
Hjertestarter	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Drift radio helikoptre	-	-	-	-	-	-	-	-	259 383	400 000	259 383	400 000
Sum inntekt	7 483 018	7 484 350	3 398 610	3 398 280	3 402 944	3 527 541	3 491 604	3 311 306	13 527 284	14 115 347	31 303 460	31 836 824

Totale forvaltnings- og administrasjonsinntekter er på 13,7 mnok, mot budsjett på 13,9 mnok. Hvorav kommunehelsetjenesten er fakturert med 6,3 mnok mot budsjett på 6,4 mnok.

Totale inntekter for driften av operatørplasser (AMK, AM og LVS) er på 16,9 mnok mot budsjett 16,9 mnok.

Driftsinnteket radio er på 0,5 mnok som er på budsjett.

Inntekter fra drift av helikopterradio er på 0,3 mnok mot budsjett 0,4 mnok. Avvike skyldes lavere påløpt kostnad.

Totale inntekter fra Kommunehelsetjenesten er totalt 13,5 mnok mot budsjett på 14,1 mnok, med et avvik på 0,6 mnok. Avviket skyldes lavere påløpte kostnader enn budsjettert.

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

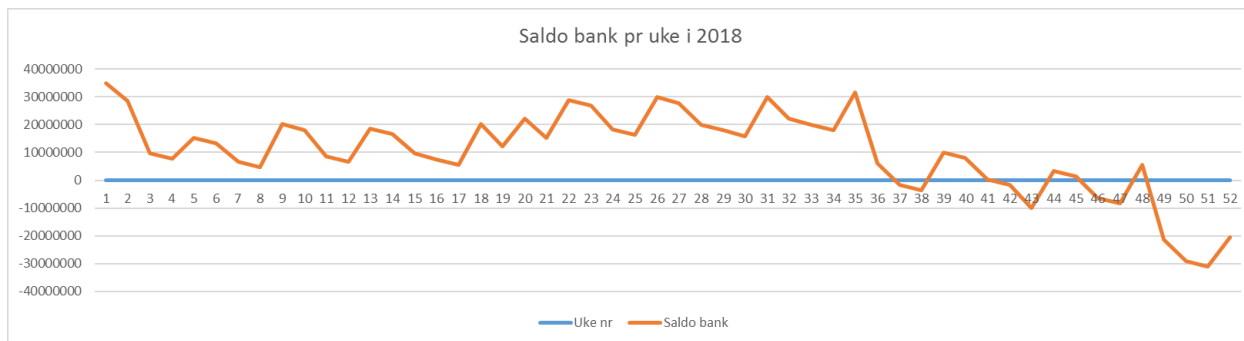
1.1.5 Likviditet pr. februar 2018

Ved utgangen av februar var likviditetsbeholdningen på 20,1 mnok. HDO ber i sak 09-2018 om økt investeringsbehov i 2018, fra 28,8 mill. til 67,4 mill. Denne tilleggsinvesteringen kommer som følge av svakheter (informasjonssikkerhet) i nødnett brukerstyret som HDO overtok eierskap til i 2017 og må lånefinansieres med 35,0 mill. i 2018.

I gjennomsnitt utbetales leverandører med ca. 2,0 mill. pr uke. Likviditet under 5,0 mill. ved utgangen av siste uke i en måned, er kritisk i forhold til å kunne være sikker på å betjene leverandører og lønnsutbetalinger.

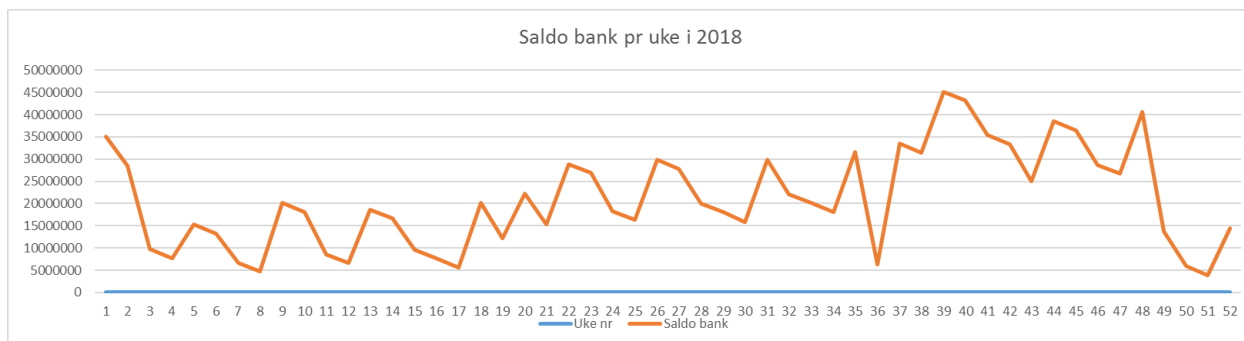
Likviditetsprognosen er oppdatert med investeringsplan ihht sak 09-2018.

Tabell uten tilføring av likvider fra eierne:



For å sikre likviditet har HDO søkt om lån fra eiere på 15 mnok høsten 2017. Lånesøknaden er innvilget og 3 mnok er utbetalt fra Helse Midt-Norge RHF på slutten av 2017. De 3 andre RHF'ene har ikke utbetalt lånet pr utgangen av februar. For å være i stand til å utbetale planlagte investeringer i mai, må de resterende 12,0 mill. (er tatt med i tabellen over) fra eierne være innbetalt innen uke 20. Ihht til investeringsplanen må nytt lån på kr 35,0 mill. være overført innen uke 37 i 2018.

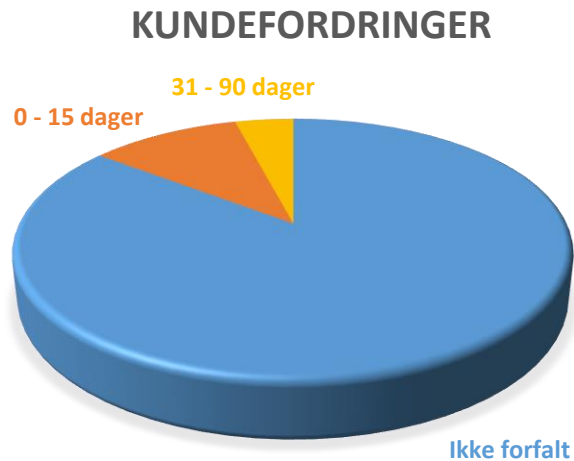
Tabell med tilført likviditet fra eiere:



1.1.6 Kundefordringer pr. februar 2018

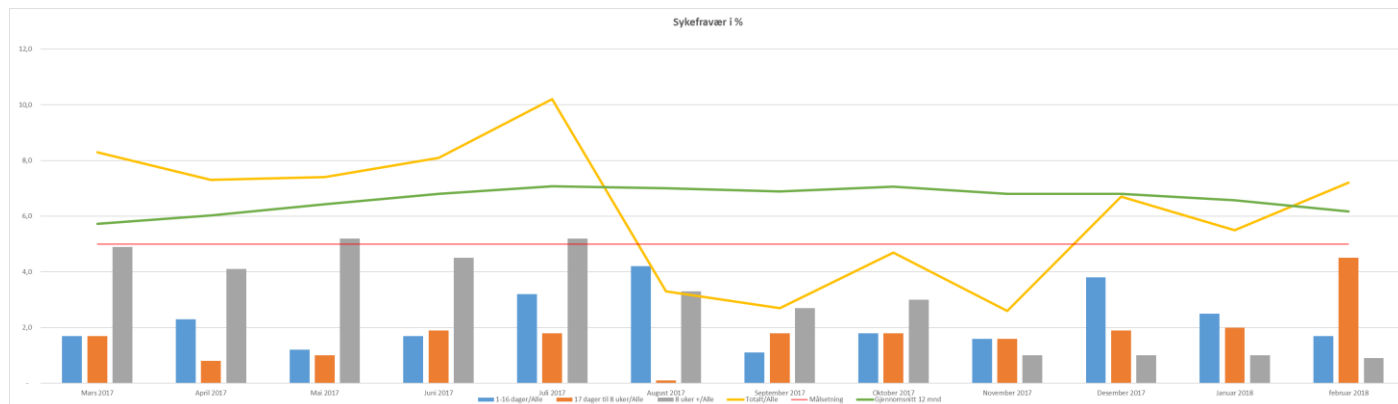
Ved utgangen av februar var kundefordringene på 18,0 mnok hvorav 2,6 mnok er forfalte krav. Kundefordringer med forfall 0 til 15 dager 1,9 mnok.

Kundefordringer med forfall over 30 dager kr 0,7 mnok, av dette står spesialisthelsetjenesten for kr. 43.000,- og kommunehelsetjenesten for kr. 694.000,-. Denne delen av kundefordringene følges opp.



1.2 HR og merkantilt pr. februar 2018

1.2.1 Sykefravær pr. februar 2018



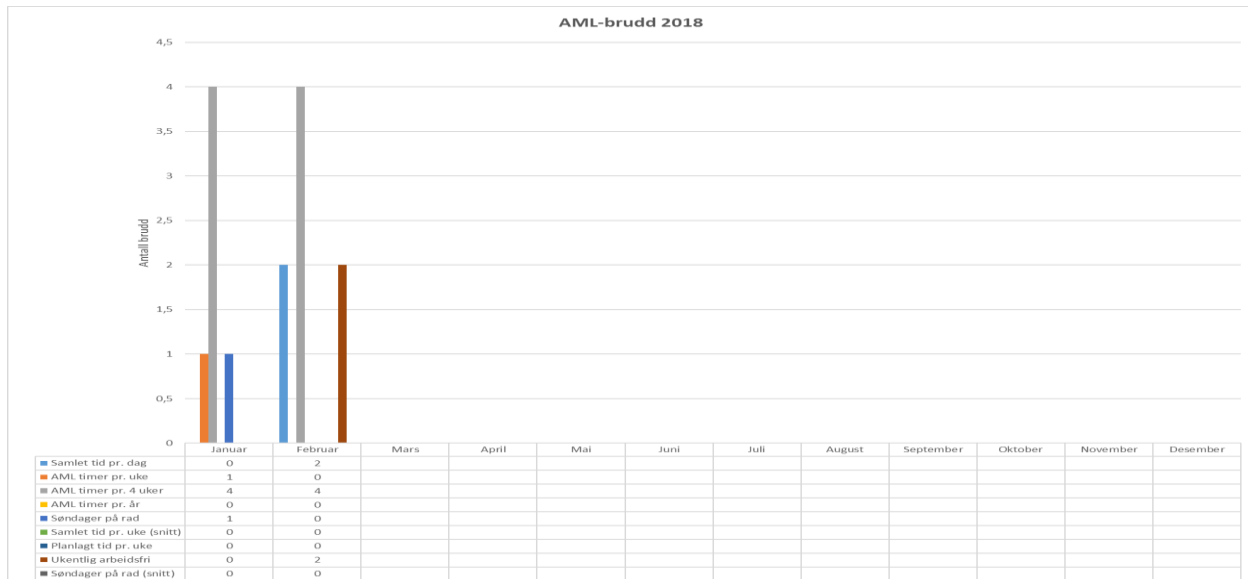
Sykefraværet i februar var på totalt 7,2 %. Til sammenligning var tilsvarende gjennomsnittlig sykefravær pr. februar 2017 på 7,9 %.

Gjennomsnittlig sykefravær de siste 12 måneder er på 6,2 %. HDO har en målsetning om å ha et sykefravær på under 5 %.

I februar er 1 ansatt langtidssykemeldt i 50 % (mer enn 8 uker). I samme periode er 13 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. februar 2018



Det ble registrert 8 AML-brudd i februar 2018, mot 12 brudd i februar 2017.

Akkumulert hittil i år er det registrert 14 AML brudd. For samme periode i 2017 var det til sammenligning 28 brudd.

1.2.3 Status – bemanning pr. februar 2018

HR	Antall	Beskrivelse
Bemanning	56 ansatte	56 faste 11 ubesatte stillinger 2 innleide via Manpower for dekning av oppgaver i de ubesatte stillingene
Nyansettelser	1 ansatt	En nyansatt i februar
Stillingsutlysninger	5 stillinger	- Driftsingeniør IKT – Endringskoordinator - Driftsingeniør IKT – Endringsimplementering (Release Handler) - Driftsingeniør IKT - Radiokommunikasjonsutstyr (Release Handler) 2 stk. IKT rådgivere
Eksterne konsulenter	4 konsulenter	2 konsulenter til interne prosjekter (Styrmand) 1 konsulent innen HR og økonomi (Norian) 1 konsulent på teknologiforvaltning (Metier)
Sykefravær		1 ansatt er langtidssykemeldt pr. februar 13 ansatte er korttidssykemeldt pr. februar
Permisjon		Ingen

1.3 Merkantile prosjekter pr. 28. februar 2018

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

Anskaffelse/konkurranse	Status	Kommentar
Minikonkurranse små, lette bærbare radioterminaler	Pågå	Basert på HDOs rammeavtaler for radioterminaler er HDO i prosess med en minikonkurranse for anskaffelse av radioterminaler. Kravspesifikasjon er laget, evalueringsmatrise er påbegynt og prosessen er gjennomført. Wireless ble vinner og tildelingsbrev er sendt ut.
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.	Pågå	Merkantil ressurs i HDO er nå med i dette arbeidet med bistand til HDOs prosjektleder. Prosjektet styres av DSB med etatene som deltakere. I tillegg har HDO bistand fra advokatfirmaet W J.
Konkurranse Datarom – servere, lagring og nettverk – Nasjonale tjenester Åpen anbudskonkurranse	Avsluttet	HDO deltar i denne konkurransen via Sykehusinnkjøp HF. Konkurransen er avsluttet og avtalen gjelder fra 15.12.2017 til 14.12.2019 med mulighet for forlenging i to ganger ett år.
Konkurranse IT-tilbehør	Pågå	HDO deltar i denne konkurransen via Sykehusinnkjøp HF.
Konkurranse Mobiltelefoner og nettbrett	Pågå	HDO deltar i denne konkurransen via Sykehusinnkjøp HF.
Konkurranse Innfordringstjenester	Pågå	HDO deltar i denne konkurransen via Sykehusinnkjøp HF.
Konkurranse Trykkeritjenester	Pågå	HDO deltar i denne konkurransen via Sykehusinnkjøp HF.
Minikonkurranse Konsulentbistand Organisasjonsutvikling HR	Avsluttet	Prosessen for å utlyse en minikonkurranse for anskaffelse av Konsulentbistand Organisasjonsutvikling HR er gjennomført. Etter endt evaluering og intervjuer ble Ernst & Young tildelt oppdraget.
Minikonkurranse Konsulentbistand Rekruttering Organisasjonssjef	Avsluttet	Prosessen for å utlyse en minikonkurranse for anskaffelse av Konsulentbistand «Rekruttering Organisasjonssjef» er påbegynt. Etter endt evaluering og intervjuer ble Amrop Delphi tildelt oppdraget.
Minikonkurranse Konsulentbistand Arkitektur og utredning	Avsluttet	Prosessen for å utlyse en minikonkurranse for anskaffelse av Konsulentbistand Arkitektur og utredning er påbegynt. Devoteam Fornebu Consulting med Styrmand som underleverandør som ble tildelt oppdraget.

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	29.05.18	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».	Avsluttet	23.02.18	Implementering av tiltak etter internrevisjonsrapporten fra EY - OK Kurs for ledergruppen og relevante øvrige ansatte er gjennomført.
Innkjøp Innkjøpshåndbok med HUKI mal(er)	Avsluttet Pågår	20.12.17 29.05.18	OK Innkjøpshåndboken er ferdig. HUKI malen er revidert og ferdig, men vi foreslår å lage 4 HUKI maler slik at vi lager én for rammeavtaler og én for hver av terskelverdiene innenfor offentlige anskaffelser. Endrer derfor noe på tidsfristen for å få tid til dette. Dette er en ny og egenpålagt aktivitet som ikke fremkom i EY revisjonen.
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	23.02.18	OK Selve analysen er ferdig og nå starter arbeidet med å få på plass de som skal ha ansvaret for leverandøroppfølging av kritiske leverandører samt hvilke rutiner de skal følge.

1.4 Drift og brukerstøtte

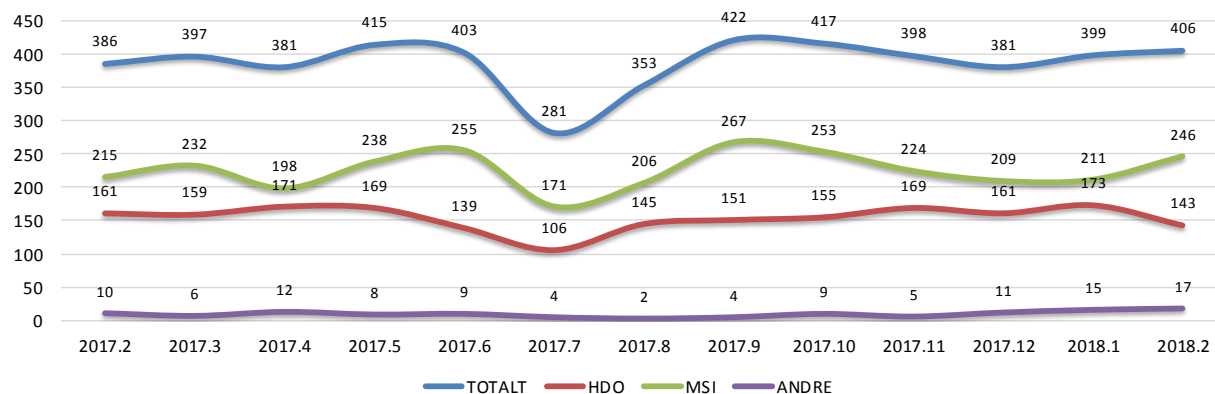
Pr. 28. februar 2018 hadde HDO driftsansvaret for totalt 191 kontrollrom. Teknisk innføring er ferdig, og Retrofit prosjektet ble avsluttet når det gjensto 7 kontrollrom i fase 0. Drift har gjennomført Retrofit av ytterligere 2 kontrollrom siden forrige rapportering. 5 radiotilknyttede kontroll gjenstår og vil bli ivaretatt av i linjen.

Av alle hendelser registrert i perioden januar – februar er én (1) sak klassifisert som alvorlighetsgrad 1.

Oppsummert pr. februar viser KPIene for drift og endringer følgende:

OMRÅDE	BESKRIVELSE	MÅL	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER	JANUAR	FEBRUAR	TREND
TELEFONI 08915	Gjennomsnittlig inngående samtaler pr operatørplass	Mindre enn 3,4 samtaler pr OP	3,1	2,6	2,5	3,1	3,1	→
TELEFONI 08915	80% av henvendelsene skal besvares innen 30 sekunder	Høyere enn 80%	92,6%	94,9%	94,2%	92,2%	90,7%	→
HENDELSER	Gjennomsnittlig <u>ny</u> hendelse pr. operatørplass	Mindre enn 1,1	1,0	0,9	0,9	0,9	0,9	→
HENDELSER	Gjennomsnittlig <u>åpen</u> sak pr. operatørplass	< 0,5	0,7	0,6	0,7	0,7	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%	26,2%	25,7%	21,5%	20,9%	23,3%	→
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%	19,0%	21,1%	18,0%	18,0%	20,9%	↘
SLA BRUDD MOT KUNDE	Totalt antall SLA-brudd (WA og FS) på total saksmengde	Mindre enn 8%	13,3%	9,3%	13,3%	9,2%	12,3%	→
SLA BRUDD MOT KUNDE	Totalt antall SLA-brudd (WA og FS) på åpne saker	Mindre enn 8%	20,0%	14,8%	19,1%	16,9%	18,6%	→

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) medførte. Disse feilene ble identifisert tidlig i produksjon, og HDO har samarbeidet tett med leverandør frem mot løsning uten behov for eskaleringer.

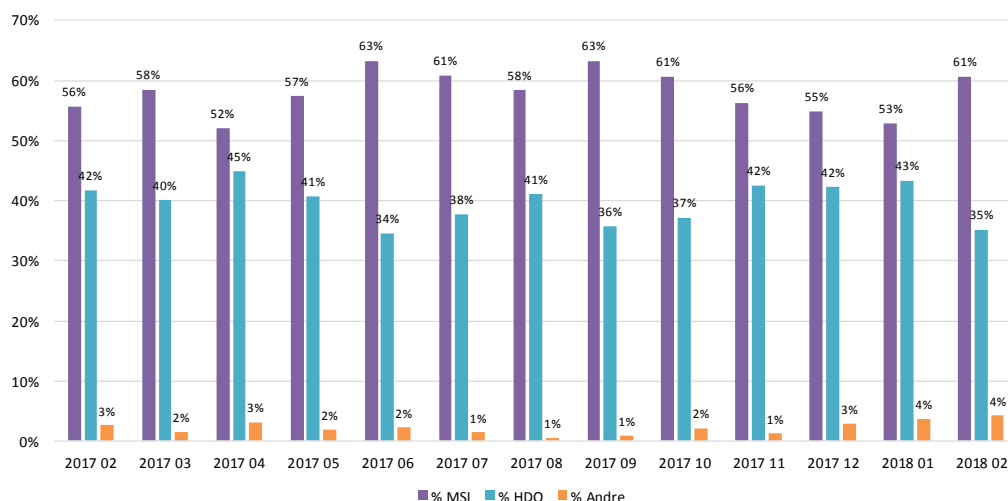
HDO har godkjent den første rettelsen til FR5 (FR5_Patch5) for utrulling i pilot. Piloten er tenkt for ett kontrollrom.

HDO har p.t. over 60 åpne saker som venter på FR5_Patch5 for å kunne lukkes (merk at disse sakene har fått midlertidig løsning, og tjenesten for sluttbruker er operativ).

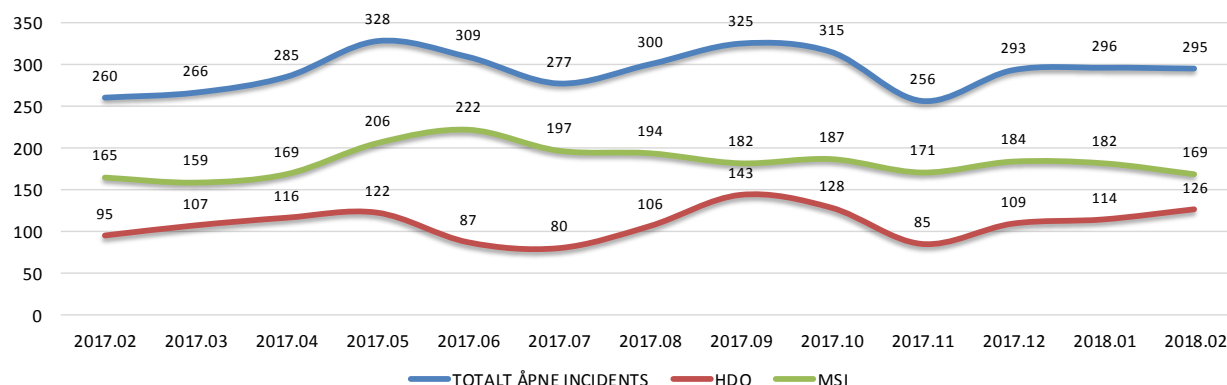
De aller fleste feilsakene er av en slik karakter at tjenesten raskt gjenopprettes av HDO uten involvering av underleverandører som Motorola og Telenor.

Antall uønskede hendelser viser en svak økning hittil i 2018. Feil relatert til radioterminaler, TETRA, nettverk og kontrollromsrelaterte saker øker svakt. For kontrollrom er det en markant økning i antall maskinvare-relaterte feil på operatørplass-PCene på legevaktsentraler og akuttinntak som følge av gammelt utstyr.

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



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.)

BESØKSADRESSE:
 Hans Mustads gate 31
 2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
 Postboks 72
 2801 Gjøvik

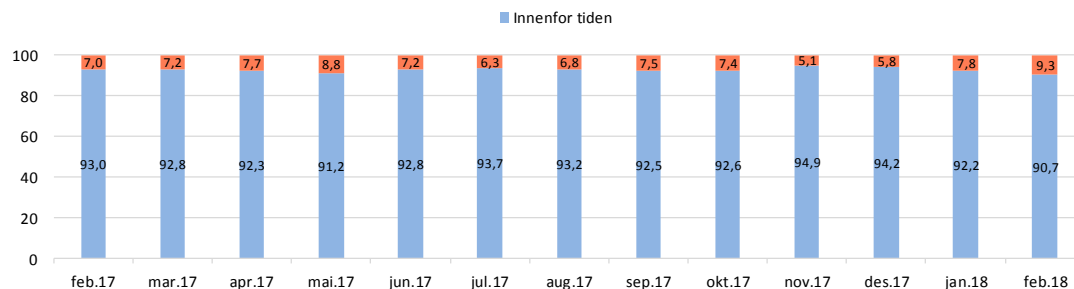
Tlf: 61 14 68 20
E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.
911912759

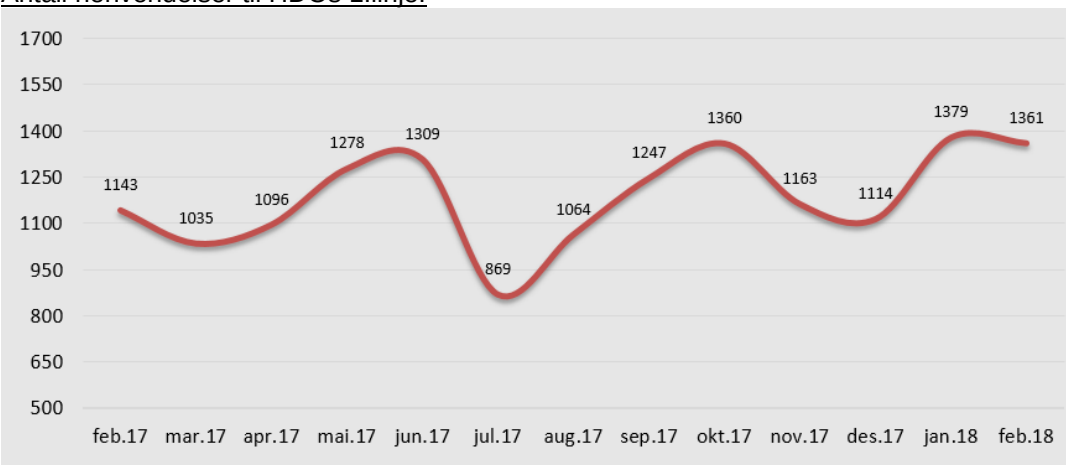
Av åpne feilsaker er det en gjennomgående trend at et stort antall venter på leverandøren Motorola (MSI) for å finne sin endelige løsning. Et stort antall av de ventende feilsakene er vurdert som mindre alvorlige (Severity level 3) og mange løses med implementering av rettelser i FR5_patch5.

Selv om antall registrerte saker øker i januar/februar 2018, klarer HDO å holde antall åpne saker ved månedslutt stabil.

1.4.3 Servicegrad på HDOs 1. linje



Antall henvendelser til HDOs 1.linje:



Antall henvendelser på telefon til HDOs 1.linje (08915) viser en stabilisering tilsvarende antall nye hendelser. Av gjennomsnittlig 1370 inngående anrop pr måned i perioden januar-februar var gjennomsnittlig svartid på 12,4 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 i januar-februar 2018:

Sak	Lokasjon	Beskrivelse
INM024078	AMK Oslo (CR057)	AMK operatører kunne ikke besvare samtaler gjennom ICCS selv om samtalene var synlige. Feilen løste seg selv før HDO rakk å rette feilen midlertidig og iverksette nødprosedyrer. Dette påvirket alle typer samtaler inn til AMK. Leverandøren har analysert feilen og funnet årsak. Endelig løsning ligger i FR5_Patch5 som p.t. er godkjent.

Tiltak og læringspunkter:

Ingen. Denne typen feil var så kortvarig at HDO ikke rakk å iverksette prosedyrer for reserveløsning/nødprosedyrer. Feilen artet seg slik at automatiske ruting-scenarier ved feil/sperr/ikke svar ikke slo inn.

Videre oppfølging av andre saker av samme symptom samles, og meldes til dedikerte ressurser hos leverandør.

1.4.5 Drift av datasenter

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

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

Omprogrammering fullført i Helse Nord og Helse Midt-Norge (noen få utestående radioer som kunde ikke har tatt til programmering følges opp). For Helse Vests område planlegges oppstart av programmering i første kvartal 2018. AMK-områdene Vestfold, Telemark og Vestre Viken vil bli fullført innen juli 2018. AMK-områdene Innlandet, Oslo (inkl. Akershus og Østfold) og Agder ble gjennomført i 2017.

1.5 Kundeforvalting

1.5.1 Status avtaler lydlogg

Det er pr februar 81 kunder som har gitt tilbakemelding på utsendt dokumentasjon for lydloggløsningen, og ønsket lydloggtjenesten aktivert etter å ha akseptert ROS analyse og tilhørende designdokumenter fra HDO. 12 kunder har fortsatt ikke svart, men flere av disse har prosesser på gang for å gjennomgå dokumentene de har fått tilsendt.

Databehandleravtale mangler for 4 kontrollrom. Ingen av disse har lydlogg aktivert, og 2 har heller ikke bestilt lydlogg. En kunde har ønsket justeringer i avtalen.

1.5.2 Kundeklager / avviksmeldinger

HDO mottok 2 kundeklager i perioden januar - februar. Klagene kom på samme dag fra CR124 Arendal legevakst og CR128 Mandal og Lindesnes legevakst i etterkant av en omfattende feilsituasjon på transmisjon (IPVPN) i ett større område. De samme kundene hadde i tillegg slitt med sporadiske feil knyttet til transmisjon over en lengre periode.

Konsekvensene av feilene var at kundene ble logget ut av operatørplassene og reserveløsning aktivert. HDO meldte feil til leverandør og det ble jobbet sammen for å finne årsak og løsning på problemet.

HDO har bedt om en endring på løsningen for kontrollrom fra Motorola for å redusere konsekvensen som brukerne opplever når feil på IPVPN inntreffer. Denne endringsforespørselen er under behandling hos leverandør.

CR128 meldte også om utfordringer med reserveløsning i samme klage og HDO har tatt kontakt for å gjennomgå lokal reserveløsning sammen med kunde.

1.5.3 Opplæring – operative brukere og instruktører

HDO ser samme positive trend i forhold til kurspåmelding som tidligere rapportert. Det er gjennomført 5 sluttbrukerkurs og 1 instruktørkurs for radioterminal i januar og februar. Det jobbes med å forberede ny e-læring på NAKOS sin opplæringsportalen som er tilpasset nytt sambandsreglement samt å gi muligheten for at deltaker på e-læring selv kan få tatt ut kursbevis. Dette skal etter planen lanseres helt i starten av mars.

Opplæring har bidratt inn i prosjekter på Akershus Universitetssykehus HF og Sykehuset Innlandet HF, avd. Hamar i forhold til bruk av nødnett i sykehus.

Opplæringsansvarlig på HDO er også med inn i arbeidet med revidering av Nasjonal veileder for Nødnett i helsetjenesten, hvor første møte ble gjennomført 27. februar 2018.

1.5.4 HDO Kunde og brukerkonferanse 2018

Årets kunde- og brukerkonferanse ble gjennomført 1. februar på Gardermoen. Det var 120 påmeldte med eksterne og interne deltakere. Programmet var variert med foredrag fra HDO, fra kunder og fra samarbeidspartnere. Deltakerne fylte ut en evaluering av konferansen på de ulike innleggene og de fleste hadde tilbakemeldinger som sa at innleggene var relevante eller veldig relevante. Tilbakemeldingene tas med i planlegging av neste års konferanse.

1.6 Tjenesteforvaltning

1.6.1 Ny service og supportavtale for kontrollrom tilknyttet Nødnett

Arbeidet med ny service- og supportavtale pågår, i samarbeid med DSB. Januar og februar har vært benyttet til innledende møter med leverandør og det har blitt utarbeidet utkast til avtaleinnhold fra begge parter i henhold til plan. Det forventes at mars måned blir den første perioden med reelle forhandlinger.

1.6.2 Nødnett i sykehus

HDO er involvert i flere «Nødnett i sykehus» prosjekter. Akuttmottaket ved Sykehuset Innlandet HF på Hamar startet 14. februar 2018 opp med å benytte Nødnetterminaler i et pilotprosjekt som går ut på å benytte seg av nødnett intrahospitalt. Fram til sommeren skal det blant annet vurderes om nødnett sikrer bedre og mer effektiv internkommunikasjon ved større ulykker og katastrofer. Lignende prosjekt foregår på Akershus Universitetssykehus HF. Helse Vest RHF er i en tidlig oppstartsfase for å jobbe med det samme på flere lokasjoner. HDO bidrar med radioterminaler samt kunnskap og erfaring blant annet fra det vellykkede Nødnett i sykehus prosjektet på St. Olavs hospital HF.

1.6.3 Ivaretagelse av eierskap til kontrollromløsningen

HDO ber i egen styresak (sak 09-2018 Økt investeringsramme 2018) om en økt investeringsramme for 2018. Dette anses som nødvendig for raskt å sikre IT grensesnittene mellom helses kontrollromsløsning, de ulike helseforetak og kommuner samt øvrig infrastruktur i Nødnett som HDO ikke har eierskapet til. Det jobbes sammen med leverandør for å planlegge hvordan IT sikkerheten kan ivaretas på best mulig måte. Dette gjøres i parallell med at tiltak bestilt i 2017 implementeres. F.eks. kan nevnes at løsning for Microsoft Exchange som blant annet har en viktig rolle i løsningen for Nød SMS (SMS til 113) har blitt oppgradert.

Konsekvenser for HDO sine kunder ved kommunesammenslåinger:

HDO fikk den 4. desember 2017 en e-post fra Telenor om at Rissa og Leksvik kommune skulle slås sammen til Indre Fosen kommune fra 1. januar 2018. Telenor trengte å vite om 113 samtaler fra den nye Fosen kommune skulle rutes til AMK Sør Trøndelag eller AMK Nord Trøndelag. Rissa og Leksvik kommune tilhørte før sammenslåing hver sin AMK sentral. Dette var en problemstilling som hverken HDO eller helseforetakene selv hadde adressert som en konsekvens av kommunesammenslåinger. Gjennom god dialog med de involverte HF, Telenor, NKOM, brann, politi og andre ble det konkludert med at ambulansetjenesten i den nye kommunen måtte tilpasse seg den nye kommunestrukturen. Fra og med 1. mars 2018 routes alle 113 samtaler fra nye Fosen kommune til AMK Sør-Trøndelag.

I prosessen med Fosen kommune er det identifisert flere andre tilsvarende problemstillinger som vil inntreffe i 2020. HDO sørger for nødvendig informasjon til de berørte helseforetak slik at de kan gjøre nødvendige forberedelser gjennom 2018 og 2019. HDO vil også sørge for en generell informasjon til helsetjenesten slik at behovet for endringer kan hensyntas hvis nye kommunesammenslåinger besluttet i fremtiden.

1.6.4 Ivaretagelse av eierskap til radioterminaler

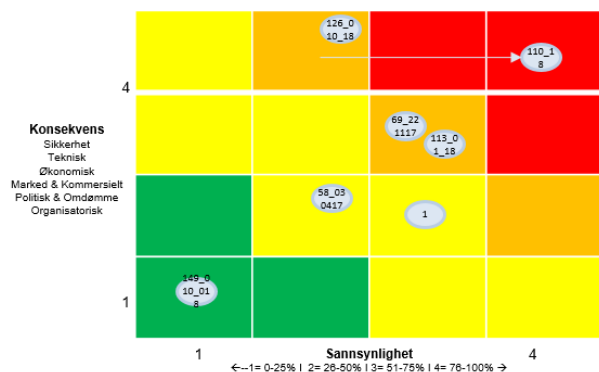
Basert på HDOs rammeavtaler for radioterminaler er prosess med minikonkurranse for anskaffelse av små radioterminaler pågående med plan om tildeling ila mars 2018. Radioterminalen planlegges brukt ved utskifting av de eldste radioterminalene levert ut til kommunehelsetjenesten gjennom innføringsprosjektet samt inn i prosjekter som f.eks. «Nødnett i sykehus».

1.7 Risikostyring

Siden forrige rapportering har man sikret et økt eierskap i organisasjonen, og derigjennom bedre forståelse av risikobildet. Omfanget av risiki har samtidig økt, hvilket innebærer en betydelig økning av mitigerende tiltak som skal håndteres i HDO i tiden framover.

Overordnet risikovurdering:

- Risikobildet vurderes som under kontroll.
- Ytterligere forståelse av HDO risiki. Nye risiko er identifisert som del av en pågående prosess, men også grunnet HDO Vintersamlingen hvor hele organisasjonen bidro med egne risikovurderinger (gruppearbeid). Prioriterte prosjekter (ISMS, Risiko) har også lagt til egne risks inn i HDO risk-register med formål om å ytterligere styrke det helhetlige grunnlaget for risikostyring
- 110_18 Informasjonssikkerhet har økt i sannsynlighet. Delrisikoer er identifisert som analyseres og tiltak iverksettes fortløpende. HDO har etablert et prioritert prosjekt på ISMS hvorav dette prosjektets arbeidet har betydelig modnet en forståelse av nåsituasjonen og GAP som skal lukkes ihht prosjektets arbeidsplan (ref. HDO Internplan). Herunder også en ROS-analyse av informasjonssikkerhet totalt sett.
- Usikkerhet tilknyttet investeringer for kontrollromsløsning i 2018 ble risikovurdert og etablert som risiko nummer 126_010_18.
- Bevegelse i pågående risks ifht. økning/reduert konsekvens/risiko. Totalt 67 pågående risks, mot 33 forrige rapportering.
- Det vil bli kritisk at man framover klarer å håndtere mengden av tiltak planlagt for mitigering, sett i lys av regulære driftsaktiviteter samt forbedringsprogram og prosjekter.



ID	Risiko tittel	Konse- kvens	Sann-synlighet 4= 76-100% 3= 51-75% 2= 26-50% 1= 0-25%	Risiko	Risiko- utvikling
58_030417	Manglende helhetlig logistikkstyring i HDO kan føre til negative konsekvenser (økonomi, drift og forvaltning)	2	2	4	Statisk
69_221117	Organisatorisk sårbarhet	3	3	9	Statisk
110_18	Risiko for utilstrekkelig ivaretagelse av informasjonssikkerhet og feilforvaltning av sensitiv informasjon (Sikkerhetsorganisasjon, Normen)	4	4	16	Øker*
113_01_18	Risiko for manglende eller ufullstendig dokumentkontroll	3	3	9	Statisk
126_010_18	Risiko for datainnbrudd/hacking av nødnett-løsningen	4	2	8	Ny
149_010_18	Ukjent innhold i avtale med leverandører (kost og innhold) etter 30.06.18.	1	1	1	Ny
1	Risiko for utilstrekkelig plan og framdrift for ivaretagelse av GDPR i etterkant av ikraftsettelse	2	3	6	Ny

ID	Ut av «Topp 10»	Forklaring
39_061216	Risiko for at funksjoner i HDO og CR-løsningen i nødnett kan lammes som følge av manglende tilgangsstyring, robusthet og ikke oppdaterte rutiner og prosedyrer.	Migrert inn i 110_18, hvilket ligger i Topp-10

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

1.10 Internkontroll

HDO Revisjon (Audit) og Granskning (Review) plan for 2018 er godkjent og plansatt i forbedringsarbeidet (HDO internplan). Ingen aktiviteter er gjennomført i perioden, noe som er i henhold til plan.

HDO ønsker styrke fokus på avvikshåndtering og forbedringsforslag, eksempelvis som konsekvens av informasjonssikkerhet, kundeklager mm. Denne muligheten vil bli utforsket i kommende periode.

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	Internt prosjekt	Prosjektavslutning utsatt en måned, til april.
Informasjonssikkerhet (ISMS): Implementering av sikkerhetshåndbok og ivaretagelse av CISO-rollen	Internt prosjekt	Sikkerhetsorganisasjon er vedtatt og første sikkerhetsforum er gjennomført. Systemeiere er utnevnt og prosjektet er godt i gang med systembeskrivelser og ROS-analyser for alle systemer som inneholder sensitive personopplysninger.
Logistikk i HDO Et planlagt prosjekt for å avklare hvordan HDO skal forbedre logistikkstyring som en del av forvaltningsansvaret. • Materiellregnskap • Prosedyrebeskrivelser • Reservedelslager	Internt prosjekt	I gang med behovsanalyse som del av planleggingsfasen. Beslutning om oppstart av prosjekt er planlagt i juni.
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.	Internt prosjekt	Prosjektet er satt på vent. Iverksetter tiltak for initiering av hoveddokumentregister som steg 1 i 2018. Fullskala dokumentforvaltningssystem planlegges i 2019. Tas ut av rapportering i de kommende måneder inntil prosjektet gjenopptas.
Reserveløsning AMK HDO vurderer å kunne tilby en reserveløsning for AMK. Prosjektforslag er godkjent og planleggingsfasen har startet i september 2016.	Internt prosjekt	Løsning med bruk av AOR på Gardermoen tilbys. Prosjekt planlagt avsluttet i løpet av mars.

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.	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 denne anskaffelsen er det behov for å vurdere en løsning for fjernprogrammering av Motorola radioterminaler.	Internt prosjekt	Oppstart gjennomføringsfase er godkjent av ledergruppen 16.januar.