

Saksframlegg

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	31. august 2017

SAK NR 35-2017 Virksomhetsrapport pr. juli 2017

Forslag til vedtak:

1. Styret tar virksomhetsrapporten til etterretning

Gjøvik, 24.august 2017

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

Sak 35-2017 Virksomhetsrapport per juli 2017

1 Administrerende direktørs anbefaling

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

Administrerende direktør er fornøyd med det økonomiske resultatet hittil i 2017. Kostnader og investeringer er 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.

Akkumulert omsetning per juli er 97,2 mnok mot budsjett på 117,4 mnok. Budsjettavvik på 20,3 mnok skyldes at HDO har brukt lengre tid på å få initiert de nødvendige investeringsprosjektene, noe som medfører et redusert forbruk av investeringsmidler og kjøp av eksterne tjenester enn planlagt. Det har også vært mindre behov for å kjøpe eksterne tjenester (fra for eksempel regionale IKT selskaper og Site Service) enn planlagt. Dette siden HDO har prioritert å bruke egne ressurser. HDO har greid å utnytte egne interne ressurser på en god måte for å redusere kjøp av eksterne tjenester.

I annet halvår 2017 forventer HDO å ha behov for kjøp av flere eksterne tjenester, og kan ikke dekke opp behovet med interne ressurser i samme utstrakte grad. Dette vil medføre at HDO vil redusere underforbruket ifht årsbudsjettet noe.

Prognosen for hele året tilser at HDO vil ha lavere kostnader med ca. 17,2 mnok og det forventes besparelser for både spesialist- og kommunehelsetjenesten på totalt 13,9 mnok. Avviket mellom finansiering og driftskostnader på ca. 3,3 mnok vil bli reservert til eventuelle MVA korreksjoner som gjøres ved utgangen av året, for å sikre likviditeten.

Administrerende direktør jobber for å forbedre kvalitet på leveranser fra leverandøren, slik at nødvendige feil blir rettet og forbedringer i kontrollromsløsningene kommer på plass. Trenden har vært positiv og administrerende direktør mener å se en stadig bedring i kvaliteten.

Planverket for ferdigstilling av nødnett innføringen er etablert, og prosjektet har fremdrift som planlagt. Administrerende direktør er fornøyd med at prosjektets prognoser ikke indikerer økte kostnader for HDO utover tildelt budsjett. Videre vil prosjekt Retrofit bli ferdigstilt i 2017, og dette sikrer at hele landet er på samme tekniske løsning.

Sykefraværet er for høyt ifht den målsetning HDO har. Det er ikke noen indikasjoner som peker på at vesentlige deler av sykefraværet er arbeidsrelatert (en person har rapportert arbeidsrelatert sykemelding). I en organisasjon av HDOs størrelse skal det få sykemeldinger til, før prosentvis andel blir stor.

2 Faktabeskrivelse

Økonomi

Omsetningen i juli var på 15 mnok mot budsjett på 15,8 mnok. Fakturert omsetning til kommunehelsetjenesten for juli var på 8,2 mnok mot budsjett på 5,8 mnok. Hovedårsaken til dette er etterfakturering til kommunene av MVA for første halvår.

Akkumulert omsetning per juli var 97,2 mnok mot budsjett på 117,4 mnok, derav 40,5 mnok er fra kommunehelsetjenesten og 1,4 mnok fra private helseforetak. Omsetningen fra Spesialist helsetjenesten var på 55,3 mnok.

Budsjettavvik på 20,3 mnok skyldes lavere driftskostnader enn budsjettet, som et følge av mindre behov for kjøp av tjenester knyttet Retrofit -prosjektet hittil i år. En del av disse kostnadene vil påløpe senere i år. I tillegg har HDO hatt mindre behov for kjøp av tjenester knyttet til feltapparat på grunn av mindre feil enn

forventet på kontrollrommene. HDO har søkt å håndtere mange feil/hendelser selv i fremfor å benytte feltapparatet (regionale IKT selskaper og Site Service).

2.1 Målkort pr. juli 2017

Tall i 1000 nok				
Økonomi				
		Juli		Akkumulert
Måлиндikator	Resultat	Budsjett	Akk. Resultat	Akk. Budsjett
Omsetning	15 076	15 823	97 159	117 436
Derav, inntekt fra Kommunehelsetjenesten	8 227	5 759	40 478	44 028
Private helseforetak	19	5	1 376	582
Kostnader ekstern bistand	1 338	1 510	9 943	17 118
Forfalte kundefordringer			3 363	
Påløpte investeringer			-	35 085
HR				
		Juli		Akkumulert
Måлиндikator	Baseline	Mål	Akk. Baseline	Akk. Mål
Bemanningsutvikling	58	64	60	64
Turnover	0	0	2	0
Sykefravær	7.1 %	5.0 %	7.1 %	5.0 %
AML-brudd	15	0	108	0
Driftsvolum				
		Juli		Akkumulert
Måлиндikator	Driftssatt	Mål	Akk. Driftssatt	Totalt antall
Kontrollrom i drift	0	0	179	190
AMK plasser	0	0	132	134
AM plasser	0	0	76	79
Legevaktsplasser	0	0	214	210
Kommuner	0	0	292	426
Radioer	0	0	7 007	7 512

2.2 Økonomi pr. juli 2017

Tall i 1 000							
	Juli		Hittil i år 2017		Hittil i år Avvik	Prognose 2017	2017 Budsjett
	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett			
Omsetning							
Omsetning fra eiere	6 831	10 059	55 305	72 827	17 521	109 446	123 865
Omsetning fra KHT og private kunder	8 246	5 764	41 854	44 610	2 756	75 609	75 135
Sum omsetning	15 076	15 823	97 159	117 436	20 277	185 055	199 000
Varekjøp	7	-	143	550	407	593	1 000
Personalkostnader	4 919	5 648	30 598	31 076	478	58 856	59 155
Avskrivning	1 781	2 062	12 725	14 596	1 871	27 510	27 127
Husleie og renhold	753	1 083	6 595	8 436	1 841	12 010	13 851
IKT-utstyr og vedlikehold	141	579	921	4 391	3 470	4 100	7 570
Tjenestekjøp	1 338	1 875	9 943	17 848	7 905	23 130	26 935
Telefon og datakommunikasjon	2 727	1 744	10 574	11 486	912	13 993	19 905
Lisenskostnader	4 187	2 635	15 684	18 445	2 761	33 149	31 610
Andre driftskostnader	(279)	615	2 699	7 275	4 576	7 831	11 907
Sum Driftskostnader	8 866	8 530	46 417	67 881	21 464	94 214	111 778
Driftsresultat	(497)	(416)	7 276	3 334	(3 943)	366	(60)
Finansinntekt/ kostnad	(76)	(5)	(118)	(35)	83	(143)	(60)
Resultat	(421)	(411)	7 394	3 369	(4 026)	4 026	0

Akkumulert omsetning pr juli er 20,2 mnok lavere enn 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 personalkostnader på 4,9 mnok og har marginalt avvik. Dette avviket skyldes ubesatte stillinger pr juli. Noen utlysninger er iverksatt, og noen ansettelser gjort, men ingen nye har foreløpig tiltrådt.

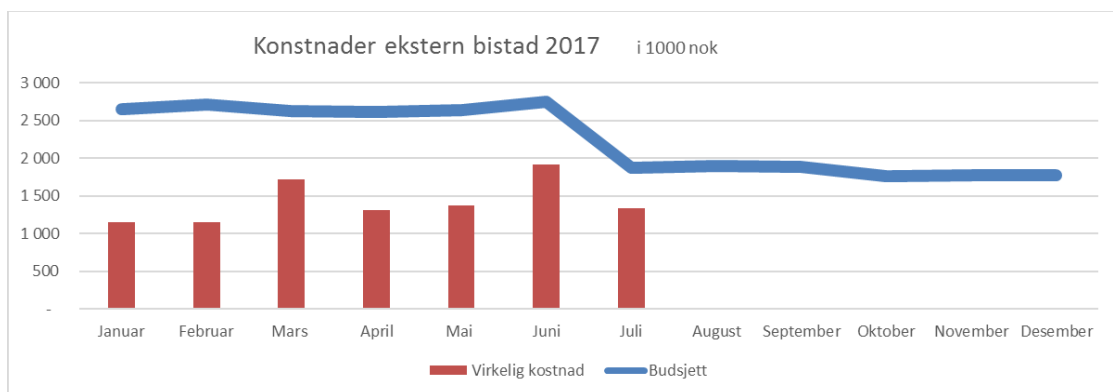
Avskrivningskostnader i juli er 1,8 mnok, med akkumulert saldo på 12,7 mnok. Avvik hittil i år utgjør 1,9 mnok. Påløpte investeringer så langt i 2017 er 2,8 mnok mot budsjett på 35 mnok for hele 2017, og skyldes at investeringene forefaller til betaling seinere i 2017 enn opprinnelig planlagt. Avviket som er knyttet til investeringer fører til at avskrivningskostnader er lavere enn budsjettet.

Sum driftskostnader i juli er 8,9 mnok og ligger marginalt over budsjettet. Akkumulerte driftskostnader pr juli på 46,4 mnok og er 21,5 mnok under budsjett. De største budsjettavvikene er knyttet til tjenestekjøp (8,8 mnok), lisenskostnader (4,5 mnok), IKT- utstyr (3,4 mnok). Kostnader knyttet til tjenestekjøp vil øke utover høsten og prognosen viser lavere kostnader med 3,8 mnok.

Prognosen viser at HDO vil ved utgangen av 2017 ha lavere Transmisjon og datakostnader enn budsjettet. Dette skyldes at Sykehusinnkjøp HF har en reforhandlet avtale med Telenor på telefoni som gir ca. 5,1mnok lavere kostnader enn tidligere. Reisekostnader vil forbli lavere ved utgangen av året og skyldes blant annet lavere reiseaktiviteter i forbindelse med færre feilmeldinger på kontrollrom enn forventet.

Akkumulert driftsresultatet i juli viser et overskudd på 7,4 mnok. Dette overskuddet har som formål å dekke likviditet for HDO på grunn av usikkerhet rundt MVA kompensasjon for kommuneandel. HDO har mottatt avslag på søknad om MVA kompensasjon for kommuneandel, ifht statlig kompensasjonsordning for nøytral moms. HDO har fremdeles ikke mottatt innstilling fra Skattedirektoratets vedrørende denne problematikken.

På bakgrunn av dette har HDO fulgt forsiktighetsprinsippet og innrapportert MVA fradrag for kostnader som er knyttet kun til eiere/spesialisthelsetjenesten. For å sikre likviditet har HDO fakturert kommunene for MVA andelen (3,6 mnok) for perioden januar til juni. Denne merkostnaden knyttet til MVA vil eventuelt bli kreditert til kommunene når MVA kompensasjonsordningen er avklart.



Tjenestekjøp påløp seg til 1,3 mnok i juli, mot budsjett på 1,9 mnok.

Akkumulert tjenestekjøp pr juli er 9,9 mnok mot budsjett på 17,8 mnok. Avviket på 7,9 mnok lavere kostnader enn budsjettet, skyldes i hovedsak mindre tjenestekjøp enn forutsatt til Retrofit -prosjekt og effektiviseringstiltak. HDO har brukt egne ressurser fremfor å benytte underleverandører (regionale IKT selskaper og Site Service) for driften av kontrollrom.

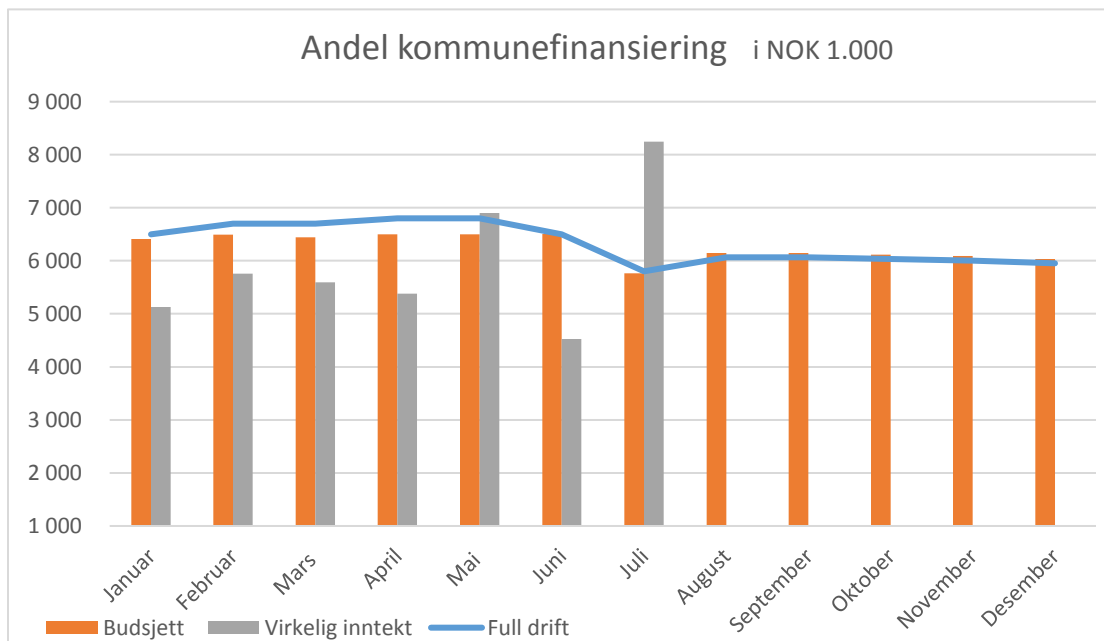
2.3 Finansiering pr. juli 2017

Akkumulert Omsetning og budsjett pr. Jul

Tall i 1000 NOK	Helse Sør-Øst RHF		Helse Midt-Norge RHF		Helse Nord RHF		Helse Vest RHF		Andre kunder		Kommunehelsetjenesten		Sum totalt	
	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett
Adm. IKT forvaltning	3 946	6 208	1 973	3 104	1 973	3 104	1 973	3 104	-	550	13 296	10 624	23 161	26 694
Adm. IKT for SHT	2 971	5 187	1 486	2 594	1 486	2 594	1 486	2 594	-	-	-	-	7 428	12 969
Drift AMK	10 571	10 742	5 371	5 371	4 376	4 892	4 945	4 774	426	-	-	-	25 689	26 375
Drift AM	4 526	4 659	828	828	1 095	1 139	1 139	1 139	104	-	-	-	7 692	7 869
Drift LV	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21 620	22 482	21 620	22 482
Drift radio	417	417	182	182	213	213	193	194	-	32	630	682	1 635	1 719
Opplæring	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retrofit	329	933	164	466	164	466	141	466	95	-	760	2 427	1 653	4 759
Innføringskostnad	547	1 732	23	825	2 785	2 661	3	1 113	751	-	4 171.81	7 113	8 281	13 444
Risikoreduserende tiltak	-	450	-	225	-	225	-	225	-	-	-	-	-	1 125
Sum inntekt	23 307	30 328	10 027	13 595	12 092	15 294	9 879	13 610	1 376	582	40 478	44 028	97 159	117 436

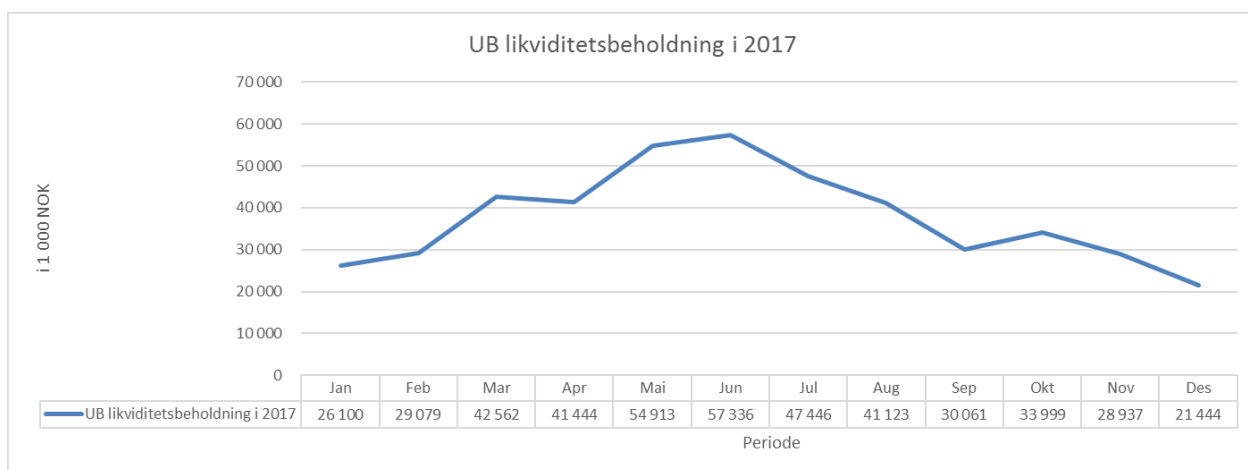
Totale Forvaltnings- og administrasjonsinntekter fra de regionale helseforetakene er 17,3 mnok, mot budsjett på 29 mnok. Per juli foreligger det avvik på omsetning fra Kommunehelsetjenesten på Forvaltnings- og administrasjon på grunn av fakturering av MVA andelen på 3,6 mnok.

Totale inntekter fra Kommunehelsetjenesten er totalt 40,5 mnok mot budsjett på 44 mnok, med et avvik på 3,5 mnok. Avviket skyldes lavere påløpte kostnader hittil i år i tillegg til flere akuttmottak og legevaktsentraler ikke er satt i drift (AMK-område Finnmark).



2.4 Likviditet pr. juli 2017

Kontantstrømsprognose													
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	2 520	664	3 845	-421	-700	-700	-700	-700	-700	4 074
Avskrivninger og nedskrivninger	2 005	1 831	1 831	1 776	1 739	1 760	1 781	0	2 261	2 261	2 261	2 261	21 768
Endring i omløpsmidler	-15 637	4 263	13 807	-11 130	14 570	-4 480	-5 753						-4 360
Endringer i tidsavgrensninger	6 145	-2 149	-2 623	5 716	-3 504	7 145	-3 775	-2 623	-2 623	-2 623	-2 623	-2 623	-6 161
Kontantstrøm fra drift	-6 022	2 979	13 483	-1 118	13 469	8 270	-8 168	-3 323	-1 062	-1 062	-1 062	-1 062	15 321
Investeringer	0	0	0	0	0	-1 647	-1 122	-3 000	-10 000	-10 000	-4 000	-5 231	-35 000
Kontantstrøm fra investeringer	0	0	0	0	0	-1 647	-1 122	-3 000	-10 000	-10 000	-4 000	-5 231	-35 000
Langsiktige låneopptak	0	0	0	0	0	0				15 000			15 000
Avdragsbetaling						-4 200	-600					-1 200	-6 000
Kontantstrøm fra finansiering	0	0	0	0	0	-4 200	-600	0	0	15 000	0	-1 200	9 000
Total endring kontantstrøm	-6 022	2 979	13 483	-1 118	13 469	2 423	-9 890	-6 323	-11 062	3 938	-5 062	-7 493	-10 679
IB likviditetsbeholdning	32 122	26 100	29 079	42 562	41 444	54 913	57 336	47 446	41 123	30 061	33 999	28 937	
UB likviditetsbeholdning i 2017	26 100	29 079	42 562	41 444	54 913	57 336	47 446	41 123	30 061	33 999	28 937	21 444	



Pr juli viser kontantstrømsprognosen at likviditetsbeholdningen ved utgangen av året vil være på 21,4 mnok. Dette skyldes at enkelte leverandører, blant annet DSB, fakturerer kvartalsvis i tillegg til at de er noe forsinket med fakturering. Videre blir HDO fakturert for investeringer når leverandøren har ferdigstilt sitt arbeid. Dette medfører at HDO først vil motta faktura for disse investeringene i 3.-4.kvartal (ref for eksempel prosjekt retrofit). Flere tiltak som medfører investeringer er ikke ferdigstilt, investeringene vil påløpe senere i 2017. Dette fører til at investeringer hittil i år er 32,2 mnok lavere enn budsjettet.

For å sikre likviditet har HDO søkt om lån fra eiere på 15 mnok. Lånesøknaden er innvilget og vil bli utbetalt i oktober. Dette lånet er lagt inn i likviditetsprognosen. Uten dette lånet vil likviditeten ved utgangen av året være på 6,4 mnok, og 9,5 mnok lavere enn budsjettet i ØLP for 2017.

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

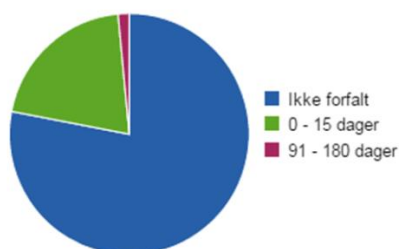
2.5 Finansieringsprognose 2017

Tall i 1000 NOK	Helse Sør-Øst RHF		Helse Midt-Norge RHF		Helse Nord RHF		Helse Vest RHF		Andre kunder		Kommunehelsetjenesten		Sum totalt	
	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett
Adm. IKT forvaltning	9 529	10 992	4 765	5 496	4 765	5 496	4 765	5 496	450	1 000	23 875	19 123	48 149	47 604
Adm. IKT for SHT	6 630	8 846	3 315	4 423	3 315	4 423	3 315	4 423	-	-	-	-	16 575	22 115
Drift AMK	18 244	18 414	9 207	9 207	8 025	8 541	8 355	8 184	426	-	426	1 023	44 683	45 369
Drift AM	7 854	7 988	1 420	1 420	1 908	1 953	1 953	1 953	104	-	74	178	13 313	13 490
Drift LV	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	37 680	38 542	37 680	38 542
Drift radio	715	715	312	312	365	365	332	333	23	54	1 117	1 169	2 863	2 948
Opplæring	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retrofit	1 921	2 083	961	1 042	961	1 042	937	1 042	95	-	4 904	5 421	9 778	10 630
Innføringskostnad	915	2 100	198	1 000	3 351	3 227	239	1 350	751	-	5 684	8 625	11 139	16 302
Risikoreduserende tiltak	350	800	175	400	175	400	175	400	-	-	-	-	875	2 000
Sum inntekt	46 159	51 938	20 353	23 300	22 865	25 447	20 070	23 180	1 848	1 054	73 761	74 081	185 055	199 000

Pr. juli viser en beregnet finansieringsprognose en kostnadsbesparelse på 13,9 mnok. Denne prognosen inneholder noe usikkerhet, men det forventes kostnadsbesparelser for både spesialist- og kommunehelsetjenesten.

2.6 Kundefordringer pr. juli 2017

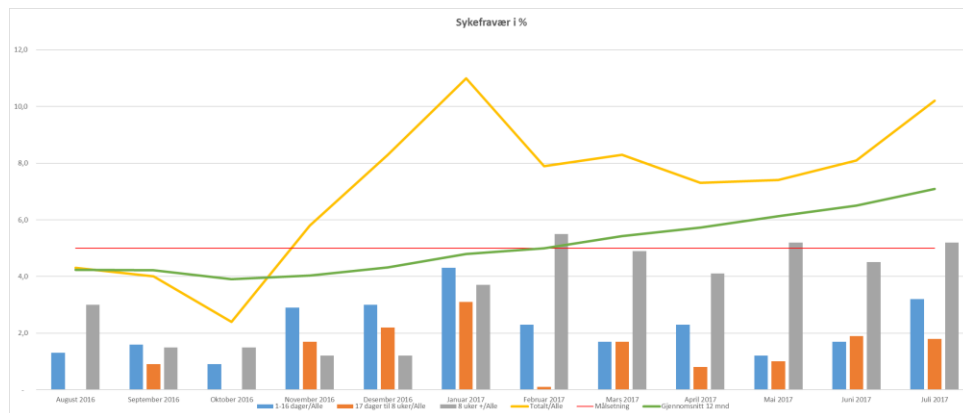
Ved utgangen av april var kundefordringene på 27,6 mnok. Kundefordringer er ved utgangen av juli på 15,4 mnok, derav 3,4 mnok er forfalte krav ved utgangen av juli. Forfalte poster utgjør 21,8 % av kundefordringene og er i sin helhet knyttet til kommunehelsetjenesten.



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

2.7 HR og merkantilt pr. juli 2017

2.7.1 Sykefravær pr. juli 2017



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

Gjennomsnittlig sykefravær de siste 12 måneder er på 7,0 %. HDO har en målsetningen om å være under 5 %.

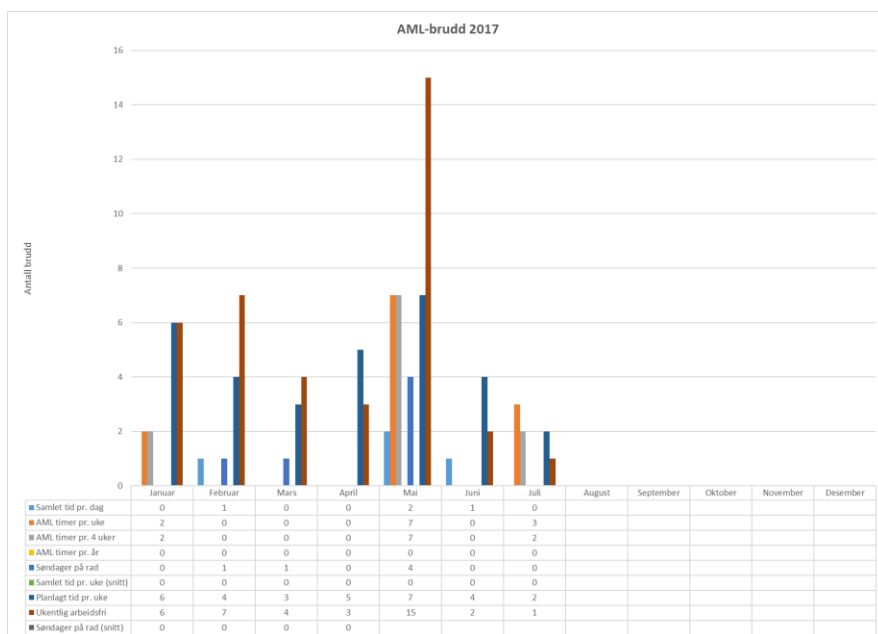
Til sammenligning var tilsvarende gjennomsnittlig sykefravær i juli 2016 på 4,1 %.

I juli er 5 ansatte langtidssykemeldte (mer enn 8 uker), med delvis sykemeldinger, og viser ingen endring fra mai. Én av sykemeldingene er rapportert som arbeidsrelatert. I samme periode er 7 ansatte korttidssykemeldte (opp til 8 uker), en økning av antall sykemeldinger siden mai (3 ansatte).

Det er viktig å påpeke at sykefraværprosenten er en del høyere i juli på grunn av lavere «mulige dagsverk» som er registrert per ansatt knyttet til ferieavvikling (En ansatt som er på jobb én uke i juli, med egenmelding én dag vil få sykefravær på 20%). Tallene for juli måned er derfor noe misvisende.

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

2.7.2 AML-brudd pr. juli 2017



Det er registrert 8 AML-brudd i juli 2017. Oppdekking av vakter i turnus, bruk av bakvakt og nødvendig arbeid for å oppgradere programvare i kontrollrommene er hovedårsakene til bruddene. I mai var det registrert 33 brudd som i hovedsak skyldes iverksettelse av umiddelbare preventive tiltak i forbindelse med et større globalt virusangrep, og kritisk feilretting. Hittil i 2017 er det registrert 69 AML brudd mot 66 i samme periode 2016.

2.7.3 Status – bemanning pr. juli 2017

HR	Antall	Beskrivelse
Bemanning	58 ansatte	55 faste 3 på engasjement
Oppsigelser	1 ansatt	En fast ansatt på servicedesken har sagt opp og slutter 31.oktober 2017.
Nyansettelser	1	Rune Wester ansatt som plan og kvalitetsleder. Tiltrer tentativt 1.november 2017
Stillingsutlysninger		Intern utlysning for 2 medarbeidere på Servicedesken.
Eksterne konsulenter	3 konsulenter	2 konsulenter til innføringsprosjektet (1 årsverk) 1 konsulent på teknologiforvaltning (60 % stilling)
Sykefravær		5 ansatte er langtidssykemeldt juli 7 ansatte er korttidssykemeldt i juli
Permisjon		Ingen

2.7.4 Merkantile prosjekter pr. juli 2017

Anskaffelse/konkurranse	Status	Kommentar
Minikonkurranse Konsulenttjenester IKT Konsulent virksomhetsarkitektur og styringssystemer	Pågår	HDO skal iverksette en prosess hvor man utarbeider forslag til forbedringer i interne revisjonsprosesser, utarbeider og reviderer styrende dokumenter, samt etablerer et sentralt lagringsområde for denne type informasjon. Videre skal HDO utvikle egen virksomhetsarkitektur, og forbedre egen styring og utvikling av denne. Prosessen med innleie av konsulent ble startet før sommerferien med svarfrist 8. august og tildeling skjer i uke 34.
Konkurranse Anskaffelse av Radioterminaler for helikopter AGA på vegne av Luftambulansetjenesten ANS	Pågår	Kontraktsforslag er mottatt fra SA (Scandinavian Avionics) og Cobham. Disse dokumentene er oversendt til Sykehusinnkjøp HF for juridisk gjennomgang. Intensjonskunngjøring kommer rett i etterkant av dette. I tillegg jobbes det med å se på kostnadsfordeling mellom luftambulansen, politiet og trolig 330 skvadron i forhold til utvikling og godkjenning av ny programvare som benyttes av alle.
Nasjonal anskaffelse rammeavtale Kaffeautomater, vannautomater, vendingsautomater og kjøkkenutstyr	Avsluttet	- HDO er med i denne anskaffelsen som ledes av Sykehusinnkjøp HF. - Planlagt ferdig våren 2017. - Rammeavtale på plass fom. 1. juni 2017 tom. 31.5.2019.
Nasjonal anskaffelse rammeavtale Kontorrekvisita	Avsluttet	- HDO er med i denne anskaffelsen som ledes av Sykehusinnkjøp HF. - Planlagt ferdig juni 2017. - Rammeavtale på plass fom. 1. juni 2017 tom. 31.5.2019.
Nasjonal anskaffelse rammeavtale Annonseformidling	Pågår	- HDO er med i denne anskaffelsen som ledes av Sykehusinnkjøp HF. - Planlagt ferdig medio 2017.
Nasjonal anskaffelse rammeavtale Klienter og skjermer	Pågår	- HDO er med i denne anskaffelsen som ledes av Sykehusinnkjøp HF. - Planlagt ferdig oktober 2017.
Nasjonal anskaffelse rammeavtale Kredittkorttjenester	Pågår	- HDO er med i denne anskaffelsen som ledes av Sykehusinnkjøp HF. - Planlagt ferdig medio 2017.

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

Status på tiltaksplan «Kontraktstyring og leverandøroppfølging»

HDO har fremlagt tiltaksplan etter revisjon av anskaffelser og lagt denne planen frem for styret til orientering i sak 31-2017 Kontraktstyring og leverandøroppfølging. Flere tiltak er under arbeid og det forventes at alle tiltak ferdigstilles ved utgangen av oktober. For å komme raskt i gang med tiltakene, har HDO engasjert Inventura AS for å bistå med oppdatering av interne rutiner i henhold til endringer i lovverk for Offentlige anskaffelser og tilhørende forskrifter.

Tiltakene «Organisering» - avklaring av ansvarsområder samt formalisering av roller og ansvar er ferdigstilt.

Videre pågående arbeid som forventes å bli ferdigstilt innen 15. september er:

- Kategorisering og analyser av kritiske leverandører.
- Avtaleoppfølging/ dokumentasjon - Oppgradering av Public 360 til versjon SP9 og konfigurering av Kontraktsmodulen.
- Styrende dokumenter - Oppdatering og forbedring av prosess, prosedyrer og rutiner for Anskaffelsesprosessen.

Innkjøpssjef har ansvar for opplæring til HDOs ansatte og planlegger å gjennomføre disse i løpet av oktober.

Tema	Prioritet 1-3	Anbefaling (tiltak)	Svar fra revidert enhet	Tidsfrist	Ansvarlig
Organisering	1	Avklare ansvarsområder samt formalisere roller, ansvar og oppgaver.	Se nærmere beskrivelse i foil 2.	30.09.17	Innkjøpssjef
Kategoristyring	1	Etablere kategoristyring.	Se nærmere beskrivelse i foil 3.	31.12.17	Innkjøpssjef
Kritiske leverandører	2	Utarbeide metodikk for å klassifisere alle virksomhetskritiske leverandører.	Se nærmere beskrivelse i foil 4.	30.09.17	Innkjøpssjef
Avtaleoppfølging/ dokumentasjon	1	Anskaffe et helhetlig avtaleoppfølgingssystem for å understøtte en effektiv forvaltning av leverandørkontrakter.	Public 360. • Oppgradere fra SP7 til SP9. • Konfigurere Kontraktsmodulen. Tilpasse oss felles løsningsbeskrivelse med Helse Sør-Øst RHF. Deretter må data fra dagens løsning overføres til kontraktsmodulen.	31.12.17	Innkjøpssjef
Års hjul for leverandøroppfølging	2	Etablere års hjul.	Benytte samme HDO mal som i dag benyttes av ledergruppen. Års hjulet blir det siste som fullføres fordi det har avhengighet til flere av de øvrige tema.	31.12.17	Innkjøpssjef
Styrende dokumenter	1	Oppdatere etablerte prosesser/prosedyrer samt etablere manglende prosesser/prosedyrer.	Oppdatere 13 prosesser og 43 prosedyrer og eventuelt etablere nye i henhold til nytt regelverk.	31.12.17	Innkjøpssjef

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

2.8 Drift og brukerstøtte

Per 31. juli 2017 hadde HDO driftsansvaret for totalt 179 kontrollrom. Det har ikke kommet til nye kontrollrom siden 28. februar, og resterende 12 kontrollrom settes ikke i drift før 4. kvartal 2017, som en følge av bygging av nytt sykehus i Kirkenes.

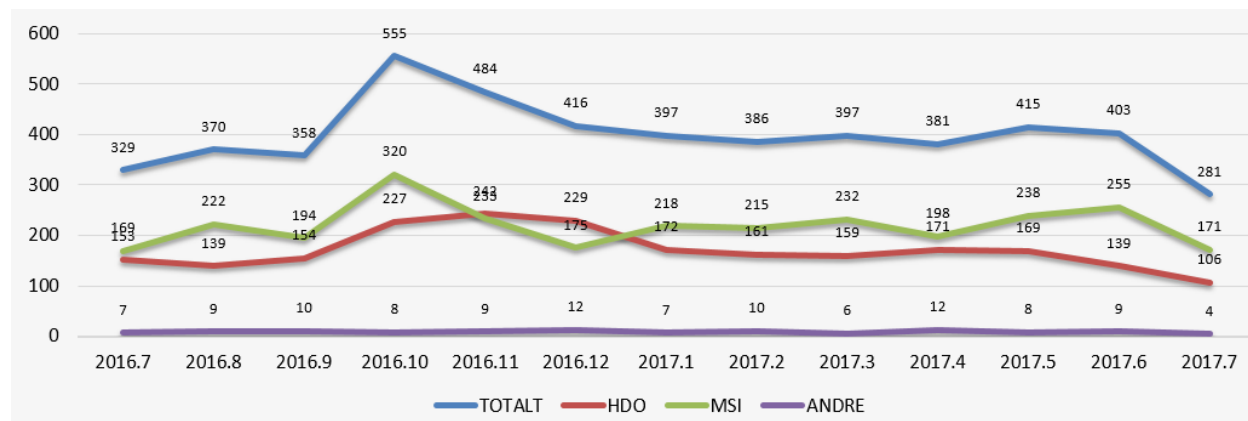
Antall uønskede hendelser fortsetter å ligge stabilt med en svakt nedadgående trend. For HDO betyr dette at saksmengden ligger lavere enn det som var forventet i 2017. Av alle hendelsene f.o.m mai t.o.m juli er én sak klassifisert som alvorlighetsgrad 1.

Oppgradering programvare - FR5

Utrulling av FR5 pågår, og pr 31.juli er 13 kontrollrom (AMK-sentraller og Sentral ICCS) oppgradert. HDO sin plan var å ferdigstille arbeidet med å oppgradere alle kontrollrom i helse med ny programvare (FR5) innen sommeren 2017, men på grunn av gjentatte forsinkelser med å få godkjent denne programvareversjonen for produksjon (pga feil funnet i programvaren av HDO) måtte flere kontrollrom utsettes til etter sommerferien.

De gjenstående 16 kontrollrom oppgraderes til FR5 i perioden uke 34 – uke 40.

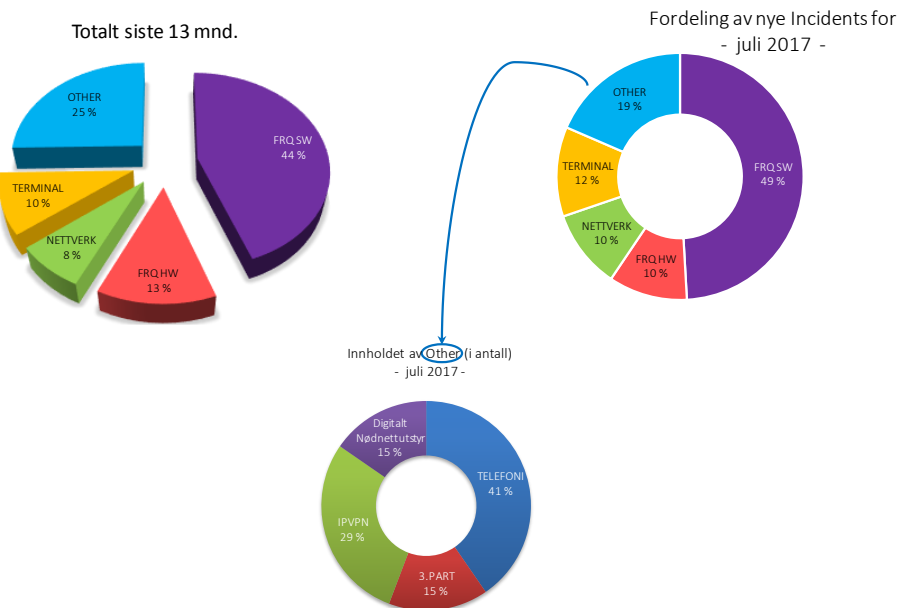
Antall nye saker pr måned



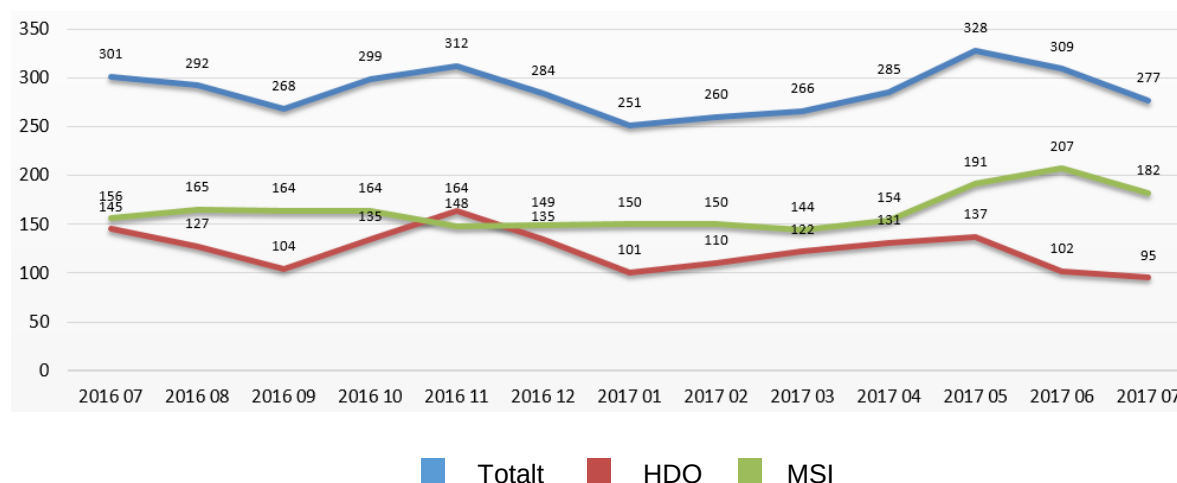
(Figuren over viser antall registre feilsaker totalt, hvor mange feilsaker HDO mener å kunne løse på egen hånd (ansvaret for løsning hos HDO), og hvor mange som HDO mener vil kreve involvering av leverandører (ansvar for løsning hos Motorola (MSI)/andre). Gjentakende feil gjør at en stor andel av saker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

Antall registrerte feilsaker stabiliserer seg i tråd med tidligere måneder. De aller fleste feilsakene er av en slik karakter at tjenesten raskt gjenopprettes av HDO uten involvering av underleverandører som Motorola og Telenor.

Figuren nedenfor viser hvordan fordelingen av saker ifht «eierskap» ser ut:



Antall åpne feilsaker ved månedsslutt



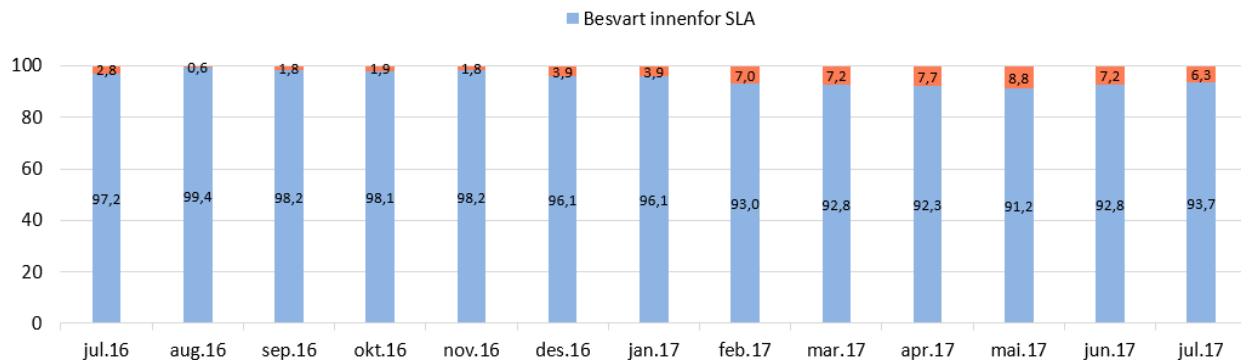
(Figuren over viser totalt antall akkumulerte åpne feilsaker registrert av HDO ved månedsslutt og fordelingen av ansvarsforholdet for sakene mellom Motorola og HDO.)

Av åpne feilsaker er det en gjennomgående trend at et stort antall venter på leverandøren Motorola (MSI) for å finne sin endelige løsning.

Flere av de ventende feilsakene er vurdert som mindre alvorlige (alvorlighetsgrad 3 /SL3) og løses med implementering av ny programvare i FR5. Dette gjelder totalt 79 av de 95 åpne sakene som står med HDO som eier. Øvrige åpne saker som ligger på HDO er i hovedsak av typen saker som venter på en siste kvalitetssjekk og/eller endelig bekreftelse fra kunde/bruker om at feilen er løst. Noen saker kan også vente på tilbakemelding/rettelser fra andre leverandører som f.eks. Telenor, 3. partssystemer etc.

Mai måned ble en krevende måned da driftsressursene måtte jobbe med å sikre at HDO og utstyr og systemer tilknyttet kontrollrommene ikke ble skadelidende av det globale viruset Wannacry. På grunn av kraftig økning i arbeidsmengde fikk løsningsgraden en negativ trend (dette gjaldt saksbehandling etter gjenopprettelse av sluttbrukers tjeneste frem til lukket sak, dvs. at sluttbrukeren ikke ble hindret i å utføre sine oppgaver / ivareta sitt ansvar).

Servicegrad på HDOs 1. linje:



Antall henvendelser på telefon til HDOs 1.linje (08915) viser en stabilisering tilsvarende antall nye hendelser. Av gjennomsnittlig 1150 inngående anrop pr måned i perioden mai-juli var gjennomsnittlig svartid på 10.3 sekunder for samme periode. Servicegrad ligger jevnt på et meget godt nivå som gjengitt i tabell over.

SL1 (Alvorlighetsgrad 1) saker

Følgende SL1 saker ble registrert i perioden mai-juli 2017:

Sak	Lokasjon	Beskrivelse
INM021433	Hele landet	Operatørene mistet tilgang til Talegrupper/TETRA på flere/alle operatørplasser. Feilen berørte alle AMK og alle kontrollrom knyttet til sentral ICCS løsning i hele landet. Årsaken til feilen var av at 2 sentrale servere hos Motorola måtte reinstallereres etter full systemkrasj. Som en følge av dette mistet noen operatørplasser tilgang til nødnett, mens andre ikke opplevde feil i det hele tatt. HDO Drift måtte koordinere arbeidet for å sikre snarest mulig løsning for berørte kontrollrom.

Tiltak og læringspunkter:

- Ingen konkrete tiltak nødvendig fra HDO.
- MSI har iverksatt flere tiltak for å unngå lignende hendelser.

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

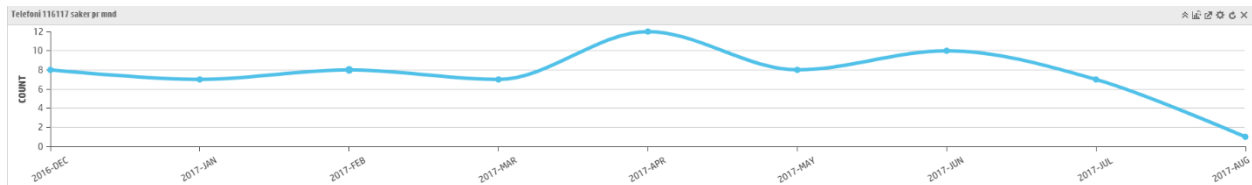
Org.nr.
 911912759

2.9 Drift av datasenter

Det er fortsatt en stabil og god drift i alle de tre datasentrene som HDO benytter.

2.10 Drift av 116117

Det er jevnt over en stabil og god drift av 116117, og det er ikke registrert noen unormale/uønskede hendelser siden forrige rapportering. Antall henvendelser vedrørende tjenesten har vist en positiv nedgang (se figur under):



2.11 Drift av radioterminaler

Nasjonal omprogrammering av radio 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 er i full gang. AMK områdene Innlandet og Finnmark er i hovedsak ferdig, og løsning for fjernprogrammering av Sepura terminaler som HDO investerte i og implementerte i 2016/2017 fungerer meget bra. Arbeid med omprogrammering av radioer starter opp i flere AMK områder i august 2017. Planer og pågående arbeidet er koordinert med tidsplanen for politiet sitt omstillingsarbeid slik at HDO og helseforetakene ivaretar sitt ansvar.

2.12 Kundeforvaltning

Tjenesteavtaler

Samtlige avtaler er revidert i form av utsendelse av endringsbilag knyttet til overtakelse av eierskap av sluttbrukerutstyr i nødnett. Disse kommer fortløpende i retur i signert stand.

Databehandleravtaler

Det inngås fortløpende databehandleravtaler med legevaktsentraler som ønsker å knytte seg til sentralisert lydlogg.

Kundeklager /-avviksmeldinger

2 kundeklager har blitt registrert i mai/juni:

- **Arendal Legevakt – problemer med lyd/støy på headsett samt ustabilitet i løsningen.** HDO besøkte legevaktsentralen og reinstallerte programvare for headsett samt deaktiverte strømstyring på enkelt komponenter. Dette eliminerte det rapporterte problemet.
- **Elverum Legevakt –** Etter oppgradering til sentralisert ICCS løsning (prosjekt retrofit) opplevde kontrollrommet at løsningen var konfigurert annerledes enn tidligere. Løsningen ble konfigurert i henhold til den nasjonal standarden for legevakter tilsier, noe den tidligere ikke var. Legevakten burde ha fått bedre informasjon om dette, før oppgraderingen ble gjennomført. HDO har hatt dialog med Elverum legevakt, og beklaget at informasjonen ikke var tilstrekkelig. HDO har benyttet dette som et læringspunkt ifht videre oppgraderinger.

2.13 Tjenesteforvaltning

Ny service og supportavtale for kontrollrom tilknyttet Nødnett

DNK inngikk i 2016 en midlertidig rammeavtale på vegne av nødnettene med Motorola («Interim Bridging Agreement») vedrørende kjøp av service og support tjenester til kontrollrommene tilknyttet nødnett som løper ut i juli 2018 (ref. sak 03-2017). DSB har nå tatt initiativ for å fortsette prosessen for å få på plass en mer langsiktig avtale som sikrer alle nødnettene nødvendig support på anskaffet. Arbeidet organiseres med en styringsgruppe og en arbeidsgruppe hvor HDO er representert i begge gruppene. Arbeidet er så langt i en oppstartsfase, og HDO jobber for å sikre at sluttresultatet i størst mulig grad tar hensyn til helse sine krav om reduserte kostnader og økt leveranse kvalitet.

Informasjonssikkerhet (ISMS -Information security management system)

HDO har, som en følge av å ha overtatt eierskapet til nødnett utstyr og løsninger, iverksatt et prosjekt for å bevisstgjøre, dokumentere, forankre, skape ny og bedre prosedyrer med fokus på all informasjonssikkerhet med henvisninger til gjeldende vedtekter, lover og regler. Dette arbeidet intensiveres utover høsten i henhold til plan og er nærmere beskrevet i Styresak 30-2017).

Forvaltning av programvare i nødnett sin kontrollromleveranse

DSB har bestilt en ny versjon av programvaren til kontrollrom i Nødnett - FR8. Denne programvaren skal primært ivareta de siste utestående leveransen fra opprinnelig kontrakt med leverandør (allerede betalt for av staten), men nødnettene har i tillegg spilt inn behov fra egen organisasjoner som finansieres pr etat. Basert på tidligere mottatte behov, identifisert i brukermiljøene, har HDO satt i bestilling ny funksjonalitet med forventet levering Q4 2018.

Ivaretagelse av eierskap til kontrollromløsningen

Som et første ledd i å ivareta HDOs ansvar for eierskap til kontrollromløsningen (gjeldende fra 1.1.2017) iverksatt tiltak for å sikre nødvendige sikkerhetsmekanismer i løsningen. Dette søkes løst innenfor de økonomiske rammene HDO allerede disponerer. Siden arbeidet henger tett sammen med pågående ISMS prosjekt henvises det til styresak 30-2017 for ytterligere informasjon.

Ivaretagelse av eierskap til radioterminaler

HDO har startet arbeidet med å investeringsplan videre (ref styresak 29-2017), og ser på hvordan radioterminaler skal eies av HDO og leies ut til brukermiljøene. HDO blant annet involvert i prosesser knyttet til anskaffelse av radioterminaler til luftambulansen med tilhørende service og supportkontrakter.

2.14 Nødnett innføring

Forberedelsene på legevaktsentraler og akuttmottak i Finnmark er gjennomført med noen restanser. Utestående restanser vil bli fulgt opp fortløpende når lokasjonene er klargjort for go-live. Go-live for små kontrollrom i Finnmark starter i uke 41 og er planlagt ferdig i uke 44.

Det er gjennomført SAT (System Acceptance Test) på AMK Finnmark og for CICCIS Finnmark (datahallen i Tromsø).

Opplæringen av AMK-operatørene og brukerne av små kontrollrom har startet. AMK-operatørene blir opplært ved egen AMK i Kirkenes, og operatørene på legevaktsentraler og akuttmottak blir opplært på opplæringsrom som etableres i Hammerfest.

Prosjektet har, i samarbeid med HDO og øvrige aktører, utarbeidet en plan som sikter mot avslutning i uke 44, 2017. Dette innebærer fire go-live i uke 44. Denne planen er koordinert med planen for Retrofit, for å sikre ressurser til begge aktivitetene.

Det vil ikke påløpe noen ekstra kostnader for HDO utover vedtatt budsjett for nødnett innføring i 2017.

2.15 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
Retrofit Fase 0+1: Oppgradering av radiotilknyttede kontrollrom til sentral løsning, som for fase 2-5	Internprosjekt	Fase 1 (Hedmark og Oppland) samt Buskerud ble oppgradert før sommeren. Gjenstående oppgradering er fase 0 (Oslo, Akershus og Østfold) med første go-live i uke 37 og siste i uke 50. Prosjektet følger plan. Mulig restanse på Oslo Legevakt. HDO jobber med å avklare dette.
Sentralisert lydlogg: Sentralisert lydlogg til alle legevaktssentraler som ønsker å knytte seg til løsningen.	Internprosjekt	Innkjøp av utstyr er gjennomført. Alle kontrollrom som har bestilt løsningen blir logget etter hvert som de tilkobles sentral løsning ifm Retrofit for Oslo, Akershus, Østfold, Hedmark og Oppland. For å ivareta informasjons-sikkerhet gjennomføres ekstern kvalitetssikring av løsningen. Innføring av lydlogg i resten av landet er planlagt med oppstart 25.august. Alle skal ha tilbud om lydlogg innen ferdigstilling av Nødnettprosjektet, siden dette er tidspunktet hvor kravet vedr. lydlogg i den reviderte akuttmedisinforskriften trer i kraft.
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 aktuelle områder	Eksternt prosjekt	HDO bidrar i utarbeidelsen av forslag til driftsmodell.
Reserveløsning AMK HDO vurderer å kunne tilby en reserveløsning for AMK-sentraler. Prosjektforlaget er godkjent og planleggingsfasen ble startet i september 2016.	Internprosjekt	Planlagt prosjekt. Arbeid for å etablere grunnlag for et eventuelt prosjekt pågår.
Program for forbedring av nødmeldetjenesten – teknologi: Tverretattlig arbeidsgruppe som skal utrede følgende tiltak i 2016 (fase 1): 1. Beskrive de felles prosessene som inngår i samvirke mellom nødetatene, hvordan disse er regulert og hvilken informasjonsutveksling som foregår.	Eksternt prosjekt	Teknologiutredningen i PFN avventer videre fremdrift inntil oppdatert styringsdokument er på plass. HDO har først og fremst deltatt i arbeidet med Nødtekst (SMS) – tiltak 4.

2. Tiltak som sikrer effektiv innhenting og deling av informasjon, samt effektiv varsling av ressurser på tvers av nødetatene i nødsituasjoner. 3. Tiltak for synliggjøring av andre etaters relevante ressurser og anmodning om bruk av disse, med utgangspunkt i grensesnitt mellom etatene 4. Tiltak for å forbedre kommunikasjon med hørselshemmede 5. Tiltak for forbedret posisjonering av innringer 6. Tiltak som sikrer at sentraler innenfor en etat kan utnytte hverandres ressurser 7. Teknologitiltak i politiet for å redusere antall feilmeldinger til 112		
Eierskap, forvaltning og finansiering (EFF): Operasjonalisering av overdragelsen fra DNK fra 01.01.2017.	Internt prosjekt	Oppdatert mandat for prosjektet godkjent i juni. Planfasen skal 1. oktober beskrive leveransene i operasjonaliseringen av eierskapet og forvaltningen. Typiske leveranser vil være systemeierforum, designforum og brukerforum.
Logistikk i HDO Et planlagt prosjekt for å avklare hvordan HDO skal forbedre logistikkhåndtering som en del av forvaltningsansvaret. • Materiellregnskap • Prosedyrebeskrivelser • Reservedelslager	Internt prosjekt	Mandat for videre prosess må utarbeides før oppstart av planleggingsfasen.