Saksframlegg

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	27.05.2021

SAK NR 21-2021

Virksomhetsrapport pr. april 2021, også inneholdende hovedmeldinger fra mars måned

Forslag til vedtak:

1. Styret tar Virksomhetsrapporten til etterretning.

Gjøvik, 20. mai 2021

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

1. Innhold

1 Anbefaling og Oppsummering 3

1.1 Anbefaling 3

1.2 Oppsummering og vurdering 3

1.3 Ledelsens tertialvise risikovurdering 3

2 Økonomi 4

2.1 Resultat 4

2.2 Investeringer, likviditet og lån 5

2.3 Kundefordringer 5

3 Drift 6

3.1 Hva skjer på Drift? 6

3.2 Måloppnåelse 7

3.3 Utvikling – nye saker meldt inn til HDOs 1.linje 9

4 Kunde- og tjenesteforvaltning 10

4.1 Kundeforvaltning 10

4.2 Tjenesteforvaltning 10

4.2.1 Pilotløsning for Video i AMK- og for legevaktsentraler *10*

4.2.2 HDO tjenesteplattform *10*

4.2.3 Ivaretagelse av kontrollromsløsningen ICCS *10*

4.2.4 Ivaretagelse av radioterminaler *11*

4.2.4-2 Nødnett Connect *11*

4.2.5 Neste generasjon nød og beredskapskommunikasjon *11*

4.2.7 Deltagelse i innovasjon og forskning *12*

4.2.8 Nasjonal medialogg *12*

4.2.9 Nød SMS *12*

4.2.10 Kommunikasjonsløsning for akuttmedisinsk kjede (KAK prosjektet) *13*

4.2.11 Behovskartlegging for løsning knyttet til kart og oppdragshåndtering for Legevaktssentraler *13*

5 Organisatoriske forhold 14

6 Vedlegg 15

6.1 Drift - Åpne saker pr. april 2021 15

6.2 Drift – nye hendelser, fordelt på «eier» pr. april 2021 15

6.3 Drift – Måloppnåelse for 1. linje pr. april 2021 (telefoni) 16

6.4 Drift – Tilgjengelighet pr. tjeneste pr. april 2021 16

6.5 Drift – Oppetid på maskinvare pr. april 2021 17

6.6 Drift – SL1 (Alvorlighetsgrad 1) beskrivelse av saker pr. april 2021 18

6.7 Økonomi – KPIer budsjett 2021 og øvrige kommentarer økonomi 18

1 Anbefaling og Oppsummering

1.1 Anbefaling

Administrerende direktør anbefaler at

1. Styret tar virksomhetsrapporten til etterretning.

1.2 Oppsummering og vurdering

HDOs tjenesteleveranser vurderes som effektive og stabile iht. inngåtte tjenesteavtaler.

Signering av kontrakt for ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK) ble signert desember 2020. Prosjekter er nå i spesifikasjonsfasen med valgt leverandør Motorola.

HDO deltar i DSBs prosess for kvalitetssikring (KS1) og forberedelse til forprosjektfase for neste generasjon nødnett.

Den økonomiske tilstanden vurderes å være under kontroll og foretaket styrer innenfor budsjett for året.

De organisatoriske forhold vurderes fortsatt som stabile og positive, gitt en krevende situasjon med hjemmekontor over en lang periode og et omfattende arbeidsprogram.

1.3 Ledelsens tertialvise risikovurdering

Risikobildet vurderes som akseptabelt, stabilt og håndterbart for oppnåelse av HDOs strategiske hovedmål. Med innføring av MDM løsning på mobile enheter (primært mobiltelefon) har foretaket fått lukket informasjonssikerhetsrisiko som i forrige rapportering var vurdert høyere enn det som er akseptabelt.

Risiko relatert til framtidsrettede teknologiske tjenester, herunder hovedsakelig NGN og KAK-prosjektet er noe forhøyet som følge av pågående replanlegging av detaljspesifiseringsfasen i KAK (ref. kap 4.2.10) Risikoene vurderes så langt hovedsakelig å ha omdømmekonsekvenser for HDO, men pågående replanlegging medfører også risiko for at sluttdato må justere med tilhørende økte prosjektkostnader fra 2023.

De høyest vurderte risikoene knyttet til KAK er begge kategorisert som «gule»:

- Tap av omdømme og/eller økte kostnader på grunn av valgt leverandør ikke leverer i henhold til det som er besvart i kontrakt.
- Tap av omdømme på grunn av forsinkelser i prosjektet som medfører at operatører ikke får tatt i bruk ny kommunikasjonsløsning og CAD-løsning som avtalt
    - HDO har ikke vurdert risikoen som HDO med sin forsinkelse tilfører AMK-IKT prosjektet

Rapportert økonomisk risiko knyttet til Telenor sin nedleggelse av ISDN er å anse som slått til – ref. kap. 4.2.3. HDO vil innarbeide nødvendig økonomi for å håndtere den teknologiske endringen i budsjett 2022. Det påpekes at selv om det må gjøres et større arbeid på eksisterende kommunikasjonsløsning rett før overgang til KAK så bygges det opp mye kompetanse og nødvendige strukturer som uansett må etableres ved overgang til ny kommunikasjonsløsning.

Risiko relatert til effektive og stabile tjenester anses også å være under kontroll. Noen mindre risikoer knyttet til end-of-life på servere og klienter er under utredning og vil bli håndtert i god tid før de vil utgjøre en kritisk risiko.

Risiko relatert til informasjonssikkerhet vurderes å være under kontroll. En rekke tiltak som bidrar til å møte aktuelle trusler er gjennomført, samtidig som det foreligger konkrete planer og ytterligere tiltak og aktiviteter videre i 2021.
Eksempler på tiltak som er gjennomført er:
Kompetanseheving og bevisstgjøring blant ansatte, ny backupløsning, sikring av mobile enheter, ny datasenterinfrastruktur, 2-faktorpålogging til administrasjonsgrensesnitt internt, modernisering av grensesnitt eksponert på internett og etablering av dedikert operativ sikkerhetsrolle.

Risiko relatert til å være en attraktiv arbeidsplass vurderes som akseptabel. Det er en risiko for slitasje blant foretakets ansatte som følge med hjemmekontor over lang tid og som følge av et omfattende arbeidsprogram, men vurderingen er at det jobbes aktivt med helsefremmende og forebyggende håndtering og at behovet for reparerende tiltak holdes til et minimum.

2 Økonomi

2.1 Resultat

Den økonomiske tilstanden vurderes å være under kontroll og foretaket styrer innenfor budsjett for året. Totale kostnader i perioden er kr. 3.219.023,- under budsjett. Hittil i år er totale kostnader kr. 13.618.166,- under budsjett. Følgende kostnadsgrupper har lavere forbruk enn budsjettert:

- Personalkostnader – Forsinket rekruttering, og restriksjoner velferdstiltak ifm. Corona.
- Avskrivninger – Investeringer kommer senere enn planlagt i budsjett.
- IKT utstyr og vedlikehold – redusert aktivitet på kontoret ifm. Corona
- Tjenestekjøp – lineær periodisering
- Transmisjon og data
- Møter, kurs og forum – *restriksjoner ifm. Corona.*
- Reisekostnader – restriksjoner ifm. *Corona.*

Tabell 1: Resultat mot budsjett perioden og hittil i år (HiÅ)

HDO Resultatrapport	Faktisk	Budsjett	Avvik	Hittil i år	HIÅ bud.	Avvik	Årsbudsjett
Driftsinntekt	13 338 972	13 504 276	-165 304	52 824 638	54 017 103	-1 192 466	162 051 309
Forvaltningsinntekt	7 991 739	7 991 739	-1	31 966 955	31 966 958	-3	95 900 873
Annen inntekt	132 169	130 815	1 354	1 330 252	2 568 385	-1 238 133	13 840 508
Sum Omsetning	**21 462 880**	**21 626 830**	**-163 950**	**86 121 844**	**88 552 445**	**-2 430 601**	**271 792 690**
Sum Varekjøp	**133 052**	**85 500**	**-47 552**	**221 505**	**342 000**	**120 495**	**1 026 000**
Lønninger	3 900 774	4 095 539	194 764	15 429 666	16 382 155	952 489	46 722 389
Overtid	344 904	155 341	-189 563	1 047 752	621 364	-426 387	1 789 549
Faste tillegg	272 409	235 367	-37 042	1 074 261	1 068 762	-5 498	3 207 452
Feriepenger	559 501	554 594	-4 908	2 177 866	2 231 685	53 818	6 379 924
Pensjonskostnad	773 701	701 727	-71 974	2 423 348	2 806 909	383 561	8 301 260
Arbeidsgiveravgift	727 653	812 709	85 056	3 030 370	3 268 390	238 021	9 355 392
Andre personalkostnader	-224 834	288 954	513 788	82 526	1 155 816	1 073 290	3 467 448
Sum Personalkostnader	**6 354 108**	**6 844 230**	**490 122**	**25 265 788**	**27 535 082**	**2 269 294**	**79 223 413**
Avskrivninger	5 069 878	5 474 666	404 788	20 025 445	21 861 996	1 836 551	65 866 275
Husleie Renhold	1 242 352	1 354 641	112 288	5 145 021	5 418 562	273 541	16 255 686
IKT utstyr og vedlikehold	195 082	503 787	308 704	1 365 751	2 015 146	649 396	6 045 439
Tjenestekjøp	651 569	2 109 395	1 457 826	3 788 138	8 437 579	4 649 441	23 546 732
Frikjøp	23 000	32 169	9 169	194 207	128 678	-65 529	359 100
Kontorutstyr	23 942	88 998	65 056	170 853	355 991	185 139	1 067 974
Telefon og mobil	472 032	260 563	-211 469	1 069 021	1 042 252	-26 769	3 126 756
Transmisjon og data	384 817	530 755	145 938	1 515 215	2 123 020	607 806	6 369 061
Møter, kurs og forum	49 149	284 344	235 195	337 680	1 137 374	799 694	3 412 123
Reisekostnader	31 755	367 351	335 596	372 368	1 469 404	1 097 036	4 408 212
Lisens, support og garanti	3 895 616	3 819 056	-76 560	15 176 324	15 276 225	99 901	47 199 611
Andre kostnader	34 902	24 823	-10 079	1 022 245	2 144 414	1 122 170	12 568 607
Sum Driftskostnader	**12 074 094**	**14 850 547**	**2 776 453**	**50 182 266**	**61 410 642**	**11 228 377**	**190 225 576**
Sum Totale Kostnader	**18 561 254**	**21 780 277**	**3 219 023**	**75 669 558**	**89 287 724**	**13 618 166**	**270 474 989**
Sum Finans	**282**		**-282**	**-117 780**		**117 780**	**1 317 701**
Resultat	**2 901 344**	**-153 447**	**3 054 790**	**10 570 066**	**-735 279**	**11 305 345**	

Se ellers kap. 6.7 for oversikt over KPIer budsjett 2021 og øvrige kommentarer økonomi.

2.2 Investeringer, likviditet og lån

Det ble mottatt fakturaer for 3,5 mnok tilhørende 2021 investeringsprogrammet i perioden. Det gjenstår fakturaer tilknyttet 2020 investeringsprogrammet på 10,5 mnok. Disse anskaffelsene ble satt i bestilling i 2020, men er ikke mottatt enda.

Tilhørende KAK-prosjektet er det mottatt fakturaer på 0,5 mnok av investeringsrammen på 65,5 mnok i 2021. Mottatte fakturaer hittil i år er knyttet til tjenestekjøp.

Likviditeten er solid (innenfor foretakets akseptansenivå for nedre kapitalgrense på 15 mnok):

- Beholdningen av likvide midler er 56,8 mnok.
- Likviditetsprognosen viser en beholdning av likvide midler på 47,2 mnok ved årsslutt, dette er ihht budsjett.

2.3 Kundefordringer

Ingen utfordringer knyttet til kundefordringer. Se kap. 6.7 for oversikt over reskontro.

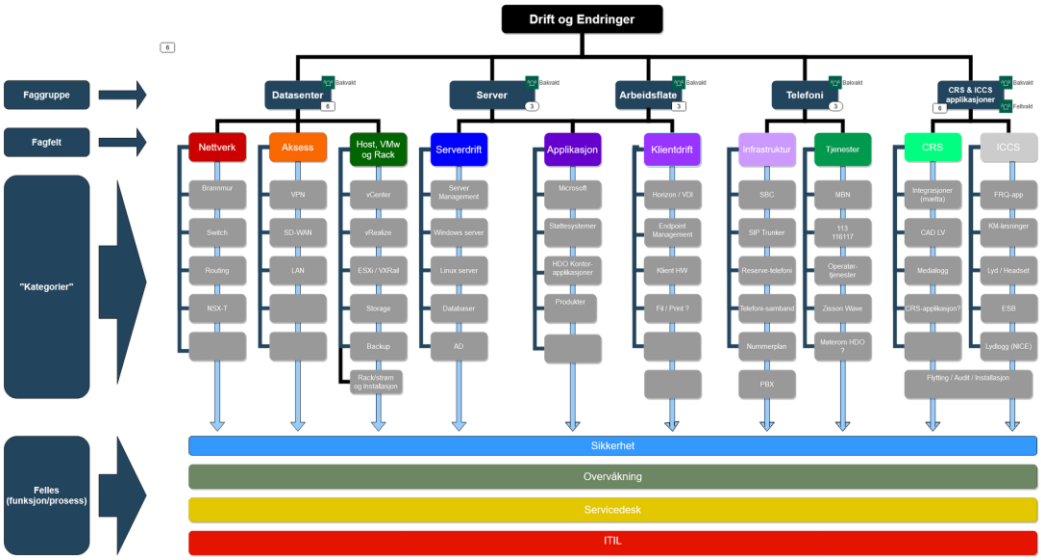
3 Drift

April viser en nedgang fra foregående måneds tall ift. nye feil/uønskede hendelser. Dette er normalt ift. tidligere års- og måneders svingninger.
2 feil/uønskede hendelser med alvorlighetsgrad 1 ble meldt inn i april. Begge forårsaket av planlagt arbeid hos Motorola, dog med noe forskjellige konsekvenser i både omfang og funksjonalitet. Se kap. 6.6 for mer informasjon.

3.1 Hva skjer på Drift?

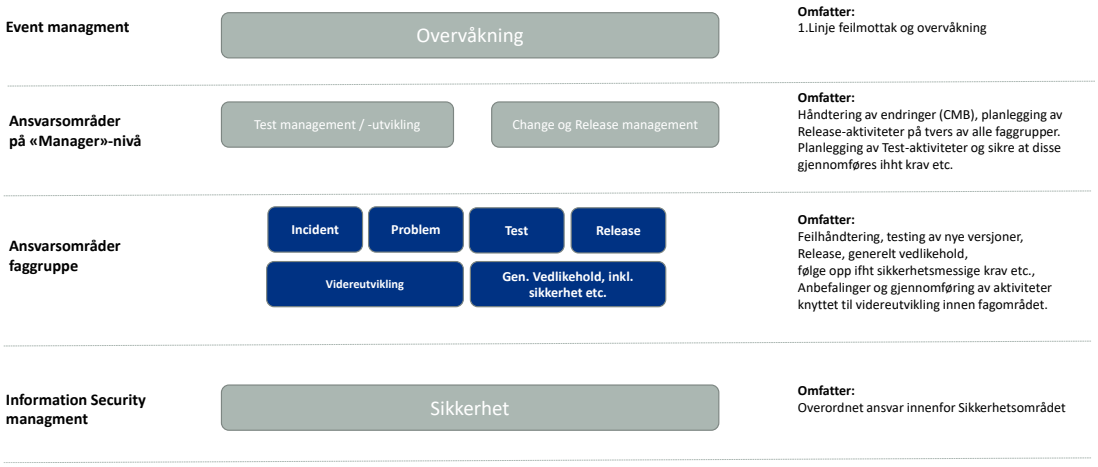
Det er stor aktivitet generelt i HDO også i avdelingen for Drift og endringer, både som følge av KAK og øvrige pågående prosjekter/aktiviteter. Det er mye nytt utstyr som etter hvert skal settes i drift, dette krever forberedelser og god planlegging.

Som tidligere informert har avdelingen blitt utvidet med 6 personer ved at team IT Infrastruktur er overført fra avdelingen Kunde- og tjenesteforvaltning til avdelingen Drift og endringer.
Videre jobbes det med å gå fra en struktur hvor «alle kan litt om alt» til en mer «spesialist»-struktur. Dette løses ved å innføre Faggrupper og Produktteam.



Figur 1: Skisse over faggrupper

Figur 2 viser hvordan ansvars- og oppgavefordelingen er tenkt ift. faggrupper og øvrige områder som må/bør ligge utenfor faggruppene.



Figur 2: Ansvar- og oppgavefordeling

I arbeidet med å etablere faggrupper er det fokus på kartlegging av kompetanse; hva finns og hva mangler. Kompetansebygging er derfor et prioritert område som løses gjennom en kombinasjon av intern kompetansedeling og ekstern kursing.

Bruk av eksterne konsulenter ved oppsett av nye driftsverktøy /-systemer er besluttet og det vil bli sendt ut tilbudsforespørsel i mai, noe som også vil bidra til å øke kompetansen der hvor det er nødvendig.

Det er gjennomført et prosjekt hvor man har belyst dagens saksbehandlingsverktøy opp imot hvor fremtidsrettet og funksjonelt dette er ift. HDOs behov. Prosjektet konkluderte med at HDO bør skifte ut dagens verktøy med Jira Service desk, dette er et fremtidsrettet system, det vil imøtekomme kartlagte behov samt at dette også vil bidra til å konsolidere antall systemer i bruk. Dette fordi Jira allerede er i bruk på flere områder i HDO. Videre vil Jira på sikt bidra til å redusere kostnader knyttet til sakshåndteringsverktøy. Mange i HDO er brukere av dette verktøyet, men Driftsavdelingen er naturlig nok den største brukeren og har derfor tatt eierskapet til dette og vil dra prosessen videre med å få etablert Jira Service manager i parallell med KAK-prosjektet og har som mål å ha dette klart til pre-piloten.

Ressurser fra Drift er også sterkt delaktig i aktiviteter som beskrives under kap. 4 Kunde- og tjenesteforvaltning.

3.2 Måloppnåelse

Til tross for et ekstra høyt aktivitetsnivå utover å ivareta daglig drift, så er fortsatt måloppnåelsen ift. HDOs leveransedyktighet knyttet til inngåtte tjenesteavtaler jevnt over stabil.
HDOs SLA-rapport viser måloppnåelse ift. satte krav innenfor ulike «kategorier» knyttet til respons, midlertidig løsning og endelig løsning.
Tabell 2 viser i tillegg antall saker totalt vs. antall saker med brudd. Rapporten viser status på sakene ved lukking, og da måloppnåelsen er satt høyt slår eventuelle brudd hardt ut der hvor det er få saker.

SLA nivåer	Krav til mål %	apr.20		mai.20		jun.20		jul.20		aug.20		sep.20		okt.20		nov.20		des.20		jan.21		feb.21		mar.21		apr.21		
		%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	Utvikling
SL1 Responstid	80	na	0/0	100	1/0	na	0/0	100	4/0	100	1/0	100	5/0	100	2/0	na	0/0	na	0/0	100	4/0	na	0/0	100	1/0	na	0/0	⇨
SL2 Responstid	75	94.12	17/1	100	35/0	100	21/0	100	13/0	100	11/0	100	25/0	100	31/0	100	23/0	94.74	19/1	100	15/0	100	21/0	100	30/0	100	17/0	➡
SL3 Responstid	99	97.43	389/10	99.26	407/3	95.97	273/11	97.32	373/10	99.08	326/3	99.72	355/1	98.87	355/4	99.23	392/3	99.39	326/2	99.66	296/1	99.05	316/3	99.44	357/2	99.62	266/1	➡
SL1 Løsningstid (Midlertidig løsning)	90	na	0/0	100	1/0	na	0/0	25	4/3	100	1/0	20	5/4	100	2/0	na	0/0	na	0/0	25	4/3	na	0/0	100	1/0	na	0/0	⇨
SL2 Løsningstid (Midlertidig løsning)	75	70.59	17/5	74.29	35/9	95.24	21/1	69.23	13/4	63.63	11/4	80	25/5	83.87	31/5	86,96	23/3	73.68	19/5	80	15/3	85.71	21/3	83.33	30/5	82.35	17/3	↘
SL3 Løsningstid (Midlertidig løsning)	90	85.60	389/56	92.14	407/32	94.14	273/16	91.96	373/30	95.09	326/16	95.77	355/15	93.24	355/24	93.62	392/25	93.87	326/20	94.93	296/15	87.66	316/39	91.32	357/31	93.2331	266/18	↗
SL1 Løsningstid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	80	na	0/0	na	0/0	na	0/0	33.33	3/2	100	1/0	50	4/2	100	2/0	na	0/0	na	0/0	100	4/0	na	0/0	0	1/1	na	0/0	⇨
SL2 Løsningstid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	75	68.75	16/5	73.33	30/8	95	20/1	50	12/6	66.67	9/3	81.82	22/4	60	30/12	81,82	22/4	73.33	15/4	83.33	12/2	85	20/3	84.21	19/3	57.14	14/6	↘
SL3 Løsningstid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	95	86.80	197/26	90.91	165/15	96.38	138/5	94.68	188/10	93.58	156/10	95.36	151/7	93.45	168/11	93.05	187/13	95.43	175/8	96.50	143/5	87.06	170/22	95.76	165/7	98.30	118/2	↗
SL1 Løsningstid Programvare (Lukket)	80	na	0/0	100	1/0	na	0/0	100	1/0	na	0/0	100	1/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	⇨
SL2 Løsningstid Programvare (Lukket)	75	100	1/0	80	5/0	100	1/0	100	1/0	100	2/0	66.67	3/1	100	1/0	100	1/0	50	4/2	100	3/0	100	1/0	54.55	11/5	100	3/0	↗
SL3 Løsningstid Programvare (Lukket)	95	96.35	192/7	100	242/0	98.52	135/2	100	185/0	98.24	170/3	100	204/0	99.47	187/1	100	205/0	97.35	151/4	100	153/0	100	146/0	90.10	192/19	98.65	148/2	↗

na = Ingen registrerte saker i denne kategorien

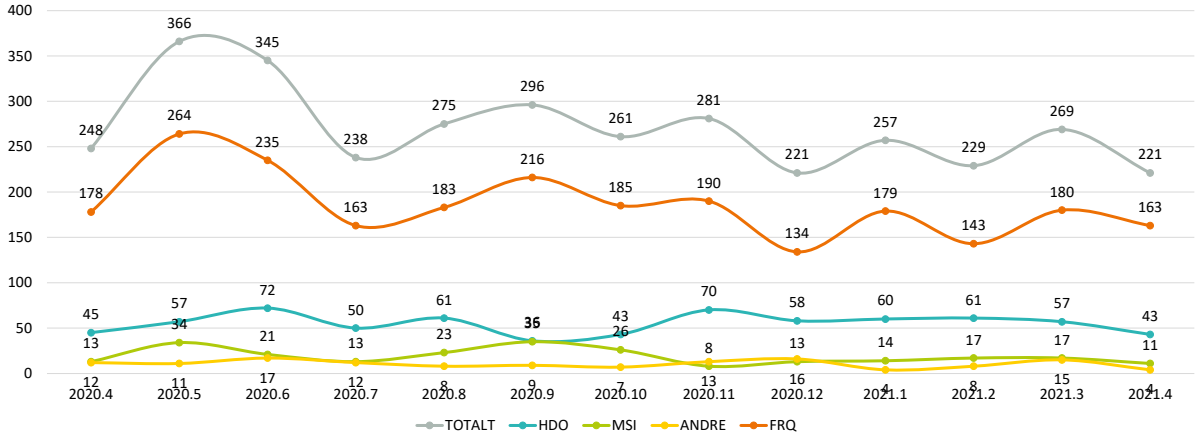
Tabell 2: SLA-rapport

Kategori	Antall	Type feil
SL2 Løsningstid Maskinvare/TETRA/RT (lukket)	6	• Diverse feil/problemer med linjer, 3.parts systemer etc.

Tabell 3: Utdypning av saker med brudd og nedadgående utvikling ift. måloppnåelse – alvorlighetsgrad 1 ,2 og 3

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

Nye saker/uønskede hendelser og/eller feil svinger fortsatt, helt i tråd med tidligere års- og måneders utvikling.



Figur 3: Antall nye saker per måned

For flere nøkkeltall for drift samt oversikt over saker med alvorlighetsgrad 1, se kap. 6.1 - 6.6.

4 Kunde- og tjenesteforvaltning

4.1 Kundeforvaltning

HDO mottok ingen klager verken i mars eller april.

4.2 Tjenesteforvaltning

4.2.1 Pilotløsning for Video i AMK- og for legevaktsentraler

Løsningen som er tatt frem av SNLA benyttes nå på 24 kontrollrom og antall videosamtaler har hatt en stigende trend fra lanseringen som pilot. I tråd med oppdraget om å bredde denne løsningen, jobbes det med å flytte den tekniske løsninger over på HDO sin tekniske plattform, samt inngå nye avtaler med både SNLA og brukerstedene som erstatter avtalene som er inngått for en pilot drift.

HDO følger videoprosjektet i regi Vestre Viken HF for å kunne tilby Incendium sin løsning til brukersteder som bestiller dette.

4.2.2 HDO tjenesteplattform

Det arbeides med skalering av HDO tjenesteplattform i tråd med investeringsbudsjett 2021 for å kunne realisere KAK. I påvente av endelig maskinvaredesign fra Motorola er det gjort bare de aller mest nødvendige bestillingene for å kunne realisere miljø for test og utvikling.

4.2.3 Ivaretagelse av kontrollromsløsningen ICCS

Prosjekt for midtlivsoppgradering fortsetter i tråd med investeringsbudsjett. Planlagte oppgraderinger i april ble avlyst grunnet lokale smitteutbrudd. Dette vil medføre en replanlegging som tilsier at de siste sentralene må utsettes til etter sommeren 2021. De økonomiske konsekvensene av utsettelsen er ikke endelig evaluert, men forventes håndtert innenfor HDO sine eksisterende rammer.

Telenor informerte i juni 2020 til de fire regionale helseforetakene inkludert HDO om at det varslede teknologiskiftet for fasttelefoni skal være ferdigstilt i løpet av 2022. Telenor begrunner skiftet med utgått teknologi og redusert tilgang til reservedeler, kompetanse og driftsapparat for å kunne opprettholde SLA. Selve kjernenettet til Telenor der all samtrafikk for data og tale ligger, er allerede på ny IP-plattform.

Telenor flagger en stor risiko for de samfunnskritiske tjenester som nødnumrene 11X ved å utsette skiftet ytterligere. For HDO og nødnett kommer skiftet for tidlig i forhold til den nært forestående overgangen til ny kommunikasjonsplattform (KAK prosjektet), som er planlagt å erstatte ICCS i løpet av 2023. HDO har gjennom tett dialog med Telenor vært kjent med den forestående ISDN utfasingen, men har ikke tidligere oppfattet at gjennomføringen ble før KAK prosjektet var ferdig implementert.

HDO har gjennom møter med Telenor forsøkt å utsette utfasingen av ISDN i det lengste for om mulig å få en sømløs overgang ved KAK-innføringen i 2023. Det er i løpet av høsten 2020 i regi av Sykehusinnkjøp vært avviklet flere møter med RHFenes IT og telekom-miljø for å få en status på det som er forberedt ifm. teknologiskiftet. Når man ser bort fra installasjonene tilknyttet nødnett som HDO drifter, så har alle RHFene kommet langt med å migrere telefoni fra gammel teknologi over på løsninger på IP-plattform.

Telenor sin beslutning medfører behov for omlegging fra ISDN til IP-telefoni mot dagens ICCS-plattform som vil utgjøre en stor kostnad utover ØLP med anskaffelse av utstyr samtidig som det binder opp ressurser til planleggingsarbeid og innføring. Alle telefonlinjer til AMK-sentraler og HDO sine datasenter må legges over til IP og tilpasses ICCS ved konvertering. Dette gjøres ved å sette inn en «gateway» for å konvertere ny teknologi (IP) tilbake til gammel teknologi (ISDN) som ICCS kan kommunisere med.

Telenor skal i forbindelse med utfasingen gjøre et større arbeid med å klargjøre nok fiber inn til AMK-sentralene for å sikre redundans på nye IP-fremføringer. Dette arbeidet som antas å medføre gravearbeid, vil pågå i hele 2021 slik at selve idriftsettingen av nye aksesser mot ICCS vil sannsynligvis bli gjort fortløpende i 2022. Parallelt forberedes IP-aksesser til ICCSene i HDOs 3 stk. datahaller som er tilknyttet landets legevaktsentraler og akuttmottak. Telenor poengterer at de er helt avhengig av bistand fra HDO-ressurser i arbeidet med å kartlegge og bistå med fremføring av nye aksesser helt fram til termineringspunktene i AMK-sentraler og datahaller. Fremføring inne i sykehusbygg må gjøres som et samarbeid mellom HDO og lokalt helseforetak. Det er etter enighet helseforetakene selv som eier og betaler for dagens telefonlinjer som HDO drifter og forvalter på deres vegne.

HDO vil sammen med Telenor å få utredet og godkjent en løsning som kan benyttes i AMK-sentralene og datahallene. Dette arbeidet må komme i gang raskt for å kunne forankre en løsning, sette opp budsjett, anskaffelser og ressursplanlegging. Under dette arbeidet med konseptutredning jobbes det sammen med AMK-IKT og KAK-prosjektet med å se synergier, dvs. om anskaffelser kan gjenbrukes, det være seg både utstyr og linjeaksesser.

HDO har hatt møter med Helsedirektoratet for å orientere rundt hva konsekvensen blir for nødnumrene 113 og 116 117 når Telenor skrur av ISDN og tiltak som må gjøres.

4.2.4 Ivaretagelse av radioterminaler

Team mobile enheter har i løpet av april sendt ut alle radio terminaler for utskifting i Helse Vest området, det gjenstår fortsatt en del aktiveringer og retur av gamle radio terminaler fra området. Området får også oppgradert løsningen for fjernprogrammering slik at denne støtter de nye radioene. Alle bil og bordradioer i området får nye talegrupper og ny programvare, dette vil bli fulgt opp utover våren.

4.2.4-2 Nødnett Connect

Team mobile enheter har hatt statusmøte med DSB i april. DSB arbeider med å etablere Nødnett Connect på nasjonal plattform for å integrere med Nødnett. DSB ønsker at HDO finner pilot bruker/e i egen sektor. Fortrinnsvis med kunde som ikke benytter Nødnett fra før. HDO ser på muligheten for å engasjere en kommune med hjemmetjeneste.

4.2.5 Neste generasjon nød og beredskapskommunikasjon

HDO har bidratt til å utarbeide grunnlaget for rask oppstart av et mulig forprosjekt for *Neste generasjon nød- og beredskapskommunikasjon* (NGN) i samarbeid med DSB og de øvrige nødetatene. Dette i påvente av ferdigstillelse av ekstern kvalitetssikring (KS1) av konseptvalgutredningen (KVU). Målsetningen har vært å sikre tilgang til ressurser med riktig kompetanse og kapasitet til det videre arbeidet, samt etablere en omforent forståelse for prosjektets planer og omfang.

Som del av kvalitetssikringsarbeidet, har Justis- og beredskapsdepartementet bedt DSB om å utarbeide et *nullpluss* alternativ. Dette alternativet peker på mulighet for utsettelse av etableringen av nytt nødnett, men med avbøtende tiltak for etablering av nye tjenester i kommersielle mobilnett. HDO har i samarbeid med helsetjenesten utarbeidet kommentarer til forslaget.

KS1 skulle etter opprinnelige planer levert sin rapport i desember 2020. Etter reviderte planer er den forventet ferdig i løpet av mai 2021. Konseptvalgutredningen, tilleggsvurdering av nullpluss alternativet samt kvalitetssikringsrapporten, vil danne grunnlag for regjeringens beslutning om videre framdrift for etablering av ny nød- og beredskapskommunikasjon.

4.2.7 Deltagelse i innovasjon og forskning

HDO fortsetter å følge forskningen med prediksjon av hjerneslag i regi av KOKOM, primært som teknologirådgiver når en eventuell ferdig løsning skal gjøres tilgjengelig akuttkjeden i Norge. Måldato for prosjektet er satt til 31.12.2024.

HDO følger også prosjektet RE-Aimed i regi av NORCE knyttet til støtte for legevakts operatører i samtale. I første omgang samhandler HDO med NORCE rundt behovskartlegginger for landets legevaktsentraler, men HDO vil også her forsøke å finne gode synergier i de tekniske løsningene slik at operatørene kan få en mest mulig sømløs brukerflate når en eventuell løsning skal gjøres tilgjengelig etter pilot.

4.2.8 Nasjonal medialogg

Den 22. mars presenterte HDO forslaget om å etablere én nasjonal lydlogg som skal betjene alle AMK-sentralene, legevaktsentralene og akuttmottakene i Norge for IKT-direktørmøtet.

IKT-direktørene ønsket en utredning og anbefaling om veivalg før sommeren 2021, og stilte seg bak foreslått beslutning med én endring. Den ble lagt inn som et nytt punkt 2, som vist nedenfor:

1. IKT-direktørene ber HDO om å gjennomføre et prosjekt sammen med AMK-IKT prosjektet og de regionale mottaksprosjektene som utreder felles, nasjonal medialogg løsning for hele den akuttmedisinske kjede.
2. Utredningen med anbefaling skal tilbake til IKT-direktørene for uttalelse
3. Forslag til endelig løsning, inklusive alternativvurdering, ROS og business case fremlegges for HDO sitt styre til beslutning.
4. IKT-direktørmøtet holdes informert om videre prosess.

Arbeidet med utredningen av en Nasjonal medialogg har i april blitt videreført i møter med Motorola, AMK-IKT mottaksprosjektene og sikkerhetsressurser i regionene.
Målet er å gjennomføre en risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS) som kan presenteres for IKT-direktørmøtet i juni.

Møtene med Motorola har hatt fokus på å kartlegge fakta og detaljer om løsningen og Motorolas implementering av informasjonssikkerhet, både juridisk og teknisk. Dette danner grunnlaget for HDOs evalueringer og konklusjoner.

Møtet med AMK-IKT mottaksprosjektene hadde til hensikt å informere om prosessen og forberede disse på at HDOs ROS-rapport vil være input til regionenes egne vurderinger.

Møtet med sikkerhetsressurser fra regionene hadde til hensikt å beskrive innretning på ROS-arbeidet og hvilke områder som fokuseres. HDO fikk gode tilbakemeldinger på arbeidet og det var bred enighet om at ROS-arbeidet bør fortsette i dette sporet for å avklare om Motorolas løsning kan aksepteres.

4.2.9 Nød SMS

Pilotløsningen i regi av DSB for nød SMS inn til akuttkjeden er i prosjektets sluttrapport anbefalt terminert. HDO har startet en behovskartlegging for å identifisere hvordan implementeringen av ny kommunikasjonsløsning kan erstatte dagens løsning som er integrert mot ICCS (dagens kommunikasjonsløsning). AMK Bodø har i pilotperioden på ca. 2 år mottatt nød SMS meldinger fra hele landet og formidlet disse videre til riktig AMK ihht. inngåtte rutiner.

Behovskartleggingen for nød-SMS har en tradisjonell tjenestedesign tilnærming hvor det er tatt i bruk en dobbel diamant prosess. Behovskartleggingen er basert på kvalitative og kvantitative metoder gjennom bruk av dybdeintervju, spørreundersøkelser og samtaler med 3 AMK-sentraler, Hørselshemmede landsforbund (HLF), Norges døveforbund (NDF), Helsedirektoratet og representanter for sluttbrukere av slike tjenester. Det er også vært dialog med ressurser i DSB som er/var involvert i pilotprosjektet.

Målgruppen er en mangfoldig gruppe med ulike utfordringer og behov. Verken HLF, NDF eller målgruppen ønsker en forhåndsregistrering. Det ønskes en likeverdig tjeneste som den øvrige delen av befolkningen har tilgang til. Det har blitt nevnt at når man må registrere seg for å kunne melde fra om nød så oppleves dette som diskriminerende og veldig tungvint.
HDO har som hypotese om at en løsning som dekker behovene kan implementeres i ny kommunikasjonsløsning. Behovskartlegging ferdigstilles før sommeren 2021 og kan enten brukes for å implementere Nød SMS for helse på ny kommunikasjonsløsning, eller deles med de som får oppdrag om å lage en slik løsning for helsetjenesten. HDO ser synergier mellom arbeidet med denne behovskartleggingen og arbeid som så vidt har startet med tilgjengelighetsdirektivet.

4.2.10 Kommunikasjonsløsning for akuttmedisinsk kjede (KAK prosjektet)

Overordnet prosjektstatus:

Fremdrift	Kost	Kvalitet	Ressurser	Risiko
GUL	GRØNN	GRØNN	GUL	GUL

Etter signering av kontrakt med Motorola Solutions Danmark i desember 2020 har KAK prosjektet benyttet tiden januar – mars 2021 til å gjennomføre forberedende planfase sammen med leverandør. Arbeidet er gjennomført uten noen fysiske møter hverken internt eller eksternt som følge av restriksjoner både i Norge og Engeland ifm. Korona. HDO oppfatter at arbeidsformen gir prosjektet ekstra utfordringer på flere områder, men spesielt knyttet til mulighetene for å gi leverandøren ønsket forståelse for tjenesten de skal lage løsninger til. Ca. 3 ukers forsinkelse i planfasen ble kompensert ved å påbegynne den påfølgende detaljspesifiseringsfasen i parallell. Detaljspesifiseringsfasen er delt inn i 9 arbeidsstrømmer hvorav en er prosess for integrasjon mellom leveransene i KAK og AMK-IKT prosjektene. Fasen har så langt avdekket at Motorola sin løsning er mer uferdig enn forventet ut fra innlevert anbudsbesvarelse. Et antatt resultat er at detaljspesifiseringsfasen tar lengre tid og at delleveransene kommer senere i prosjektet enn forutsatt. En forskyvning av leveranser har isolert sett ingen stor påvirkning på HDO sitt KAK prosjekt, men tilfredsstiller ikke AMK-IKT prosjektet sine behov for tidlige leveranser av kommunikasjonskapasitet. Ved utgangen av rapporteringsperioden er det i tillegg en eskalert sak i KAK prosjektet knyttet til forståelse av krav om integrasjon mot AMK-IKT sin applikasjon. Det er pågående prosesser både mot AMK-IKT prosjektet og Motorola for å finne gode løsninger på problemstillingen uten at det påvirker AMK-IKT prosjektet sin tidsplan mer enn nødvendig.

Det er behov for å intensivere informasjonsarbeidet mot mottaksprosjektene. Brev om formalisering av samarbeidet er under utforming. Områder som samkjøring av ROS, godkjenning av arkitektur, samt samarbeid om innføring må formaliseres. Prosjektet sender brev til RHFene og kommunene knyttet til etablering av lokale innføringsprosjekter.

Ledergruppen i HDO er foreløpig oppnevnt som styringsgruppe for prosjektet. Prosjekteier jobber med komplettering av styringsgruppen med eksterne deltakere.

4.2.11 Behovskartlegging for løsning knyttet til kart og oppdragshåndtering for Legevaktssentraler

HDO kartlegger sammen med NORCE / Norsk Senter for Legevaktsmedisin hvilke behov legevaktsentraler har til et kart og oppdragshåndteringssystem. Dette er en oppfølging fra behov avdekket i KAK prosjektet, men som det lå utenfor KAK prosjektet sitt mandat å følge opp. HDO vil fullføre behovskartlegging og basert på denne gjennomføre en alternativanalyse som vil bli oppsummert i en anbefaling på videre arbeid med å anskaffe og implementere en slik løsning

5 Organisatoriske forhold

De organisatoriske forhold vurderes fortsatt som stabile og positive, gitt en krevende situasjon med hjemmekontor over en lang periode og et omfattende arbeidsprogram.

Tematikk og utfordringer tilknyttet hjemmekontor vedvarer gjennom hele første tertial. Dette gjelder både psykososiale og fysiske implikasjoner for foretakets ansatte. Medarbeiderundersøkelse rettet mot foretakets Coronahåndtering (PULS-måling) bekrefter dette. Foretaket og de ansatte (tillitsapparatet) har en løpende og god dialog omkring hvordan håndtere situasjonen, og det er gledelig å erfare at både nevnte PULS-måling og ForBedring har hatt en ytterligere positiv utvikling de siste månedene.

3,3% sykefravær hittil i år (4,4% denne måneden), hvilket er betydelig lavere enn målet for året på under 5%.

En omfattende virksomhetsplan medfører et betydelig arbeidsomfang hos store deler av organisasjonen, og det er viktig at foretakets ledelse jobber aktivt med organiseringen av arbeidet og oppfølging av team og enkeltpersoner.

53 AML-brudd hittil i år (3 AML-brudd sist måned).

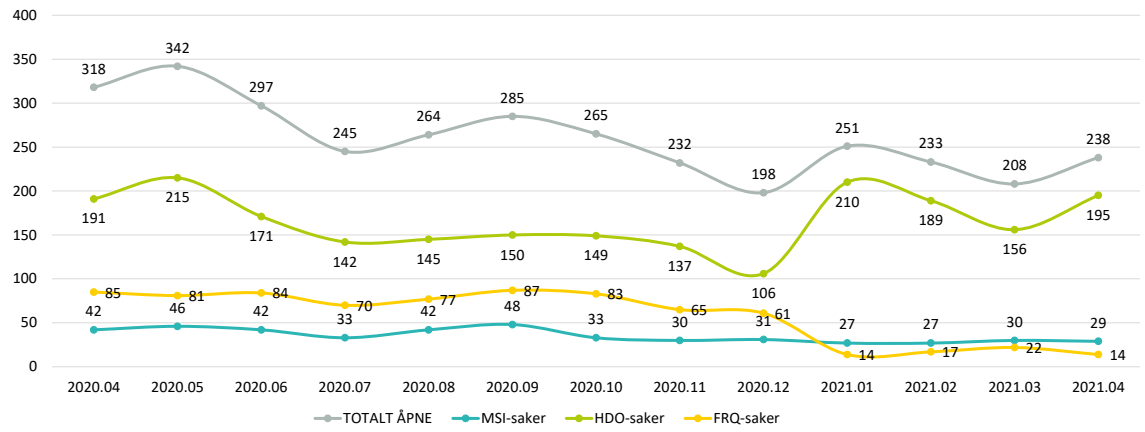
67 ansatte, 1 Trainee, 2 lærlinger og 1 engasjement. Prosess pågår for bruk av pensjonister. Kvinneandel har økt ytterligere, med en andel på 19,4%. Lavere bemanning enn budsjettert grunnet utsatt rekrutteringsprosess.

6 Vedlegg

6.1 Drift - Åpne saker pr. april 2021

Antall åpne saker varierer som oftest i takt med antall nye saker, men HDO ser at i perioder med flere pågående driftsaktiviteter så øker antall åpne saker da ressursene får mindre tid til å jobbe med feilretting. Det er for tiden høyt aktivitetsnivå relatert til KAK og andre pågående prosjekter (Midlife Upgrade, sikkerhetsrelaterte oppgaver etc.) og derfor ser man nå en liten økning i antall åpne saker.

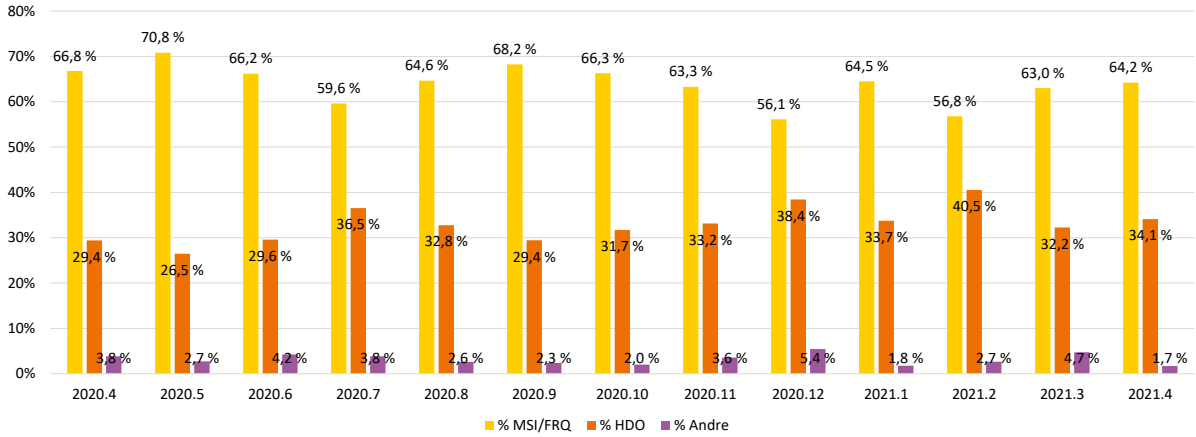
Åpne saker representer normalt ikke mangel på funksjonalitet for brukerne da iverksetting av midlertidige tiltak/løsninger gjør at brukeren kan utføre sine oppgaver på en forsvarlig måte.



Figur 4: Åpne saker

6.2 Drift – nye hendelser, fordelt på «eier» pr. april 2021

Fordelingen ift. eierskap av innmeldte feil/uønskede hendelser er stort sett lik fra måned til måned uten vesentlige endringer. De fleste sakene har sin rotårsak hos enten Motorola, Frequentis eller «3.part» og må få sin endelige løsning fra disse, og implementeres av HDO. Dette omfatter også mange av feilene hvor HDO står som «eier», og hvor feilrettingen er avhengig av hvor fort HDO klarer å rulle ut nye versjoner/feilrettelser.



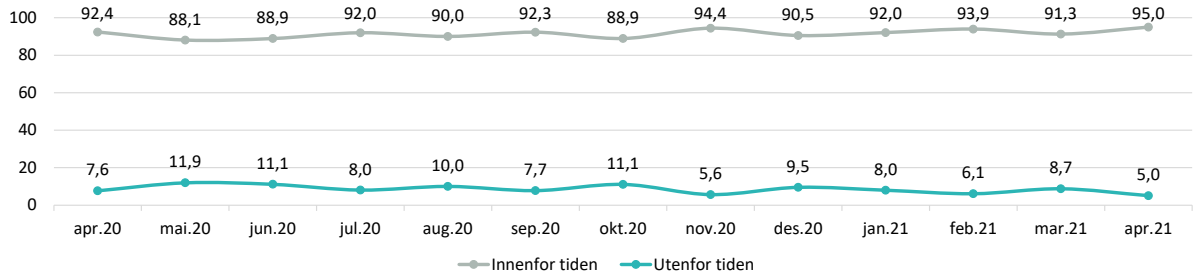
Figur 5: Nye hendelser, fordelt på eier

6.3 Drift – Måloppnåelse for 1. linje pr. april 2021 (telefoni)

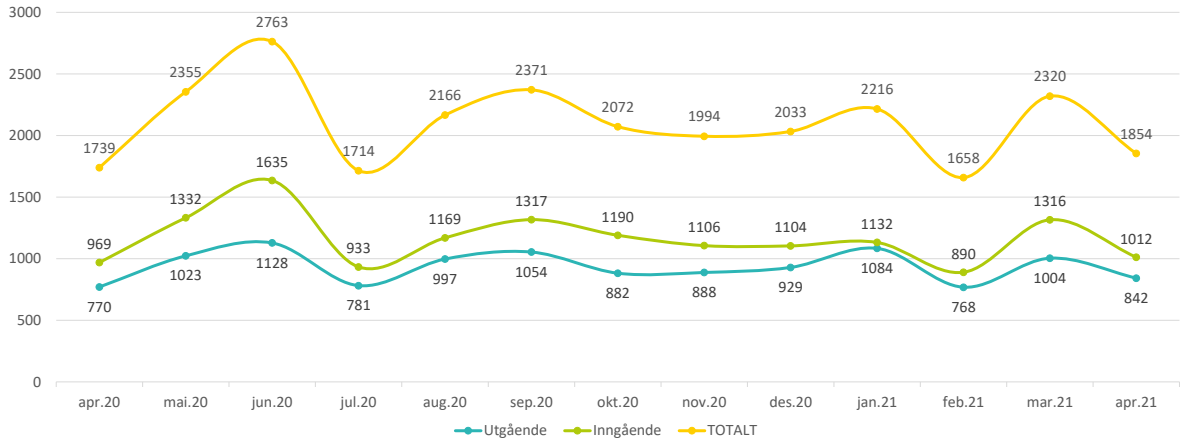
Gjennom HDOs tjenesteavtaler er det satt krav om at 80% av innkommende samtaler skal besvares innen 30 sekund.

HDOs 1.linje ligger stabilt ift. måloppnåelse (se figur 7; Inngående og utgående samtaler til 1.linje).

Innkommende samtaler og svartider overvåkes kontinuerlig ift. måloppnåelse. P.t. er det ingen signaler om at man må iverksette noen tiltak her, men dette vurderes fortløpende.



Figur 6: Måloppnåelse for 1. linje (telefoni)



Figur 7: Inngående og utgående samtaler 1. linje (telefoni)

6.4 Drift – Tilgjengelighet pr. tjeneste pr. april 2021

Tabell 4 viser tjenestetilgjengeligheten på de mest kritiske tjenestene i HDOs leveranser og som tabellen viser er det jevnt over veldig god tilgjengelighet på HDOs tjenesteleveranser.

Krav til måloppnåelse for tjenestetilgjengelighet er satt høyt, 99.95%. Dette tilsvarer krav til oppetid på Nødnettet/TETRA. April måned viser tilnærmet 100% tjenestetilgjengelighet på alle områder.

Reell tilgjengelighet vil i mange tilfeller være høyere enn det som tabellen nedenfor viser, da det her bl.a. er avhengigheter knyttet til manuell setting av tiden for midlertidige løsninger.

Bruk av reserveløsninger vil ikke påvirke måloppnåelsen. Sakene settes ikke som midlertidig eller permanent løst når reserveløsning er i bruk, men står åpne til feil er rettet. Brukerne vil imidlertid uhindret kunne utføre sine arbeidsoppgaver/besvare telefoni etc.

		Mål	jan. 21			feb. 21			mar. 21			apr. 21		
			Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig
Callout		99,95												
AMK	ALLE AMK		4	23,0	99,98	4	5,2	99,99	2	3,8	100,00	2	1,9	100,00
LVS	ALLE LVS		1	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	3,6	100,00	0	0,0	100,00
AM	ALLE AM		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
hardware defekt		99,95												
AMK	ALLE AMK		1	1,5	100,00	1	22,1	99,98	2	12,4	99,99	0	0,0	100,00
LVS	ALLE LVS		2	32,8	99,98	0	0,0	100,00	2	63,2	99,96	3	47,6	99,97
AM	ALLE AM		1	40,7	99,92	0	0,0	100,00	1	0,8	100,00	0	0,0	100,00
Lyd headset		99,95												
AMK	ALLE AMK		3	77,5	99,92	3	-0,4	100,00	5	136,8	99,86	1	0,6	100,00
LVS	ALLE LVS		24	503,2	99,68	13	5,6	100,00	4	175,1	99,89	11	16,4	99,99
AM	ALLE AM		9	112,0	99,79	2	2,2	100,00	0	0,0	100,00	3	-18,6	100,03
TELEFONI - 113		99,95												
AMK	ALLE AMK		0	0,0	100,00	2	0,1	100,00	3	0,3	100,00	3	0,1	100,00
LVS	ALLE LVS		-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA
AM	ALLE AM		-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA	-	-	NA
TELEFONI - lyd		99,95												
AMK	ALLE AMK		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS	ALLE LVS		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
AM	ALLE AM		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
TELEFONI utilgjengelig		99,95												
AMK	ALLE AMK		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS	ALLE LVS		1	0,9	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
AM	ALLE AM		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
Ufrivillig avlogging		99,95												
AMK	ALLE AMK		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	0,2	100,00
LVS	ALLE LVS		17	250,6	99,84	7	99,0	99,94	12	221,6	99,86	8	62,2	99,96
AM	ALLE AM		6	10,6	99,98	2	0,2	100,00	4	1,8	100,00	5	25,1	99,95
Operativsystem		99,95												
AMK	ALLE AMK		1	42,6	99,96	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	0,2	100,00
LVS	ALLE LVS		0	0,0	100,00	1	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
AM	ALLE AM		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00

Tabell 4: Tjenestetilgjengelighet pr. tjeneste – nasjonalt

Kategori	Antall	Type feil	Kilde	Kommentar
Hardware defekt	3		Flere	Ulike typer feil som ble løst ved bytte av maskinvare, innsetting av kabler, restart etc.
Lyd- headsett	11	Som kategorien sier, så dreier dette seg om lyd i headsett. Dette omfatter manglende lyd, skurring, feil på headsett etc.	Flere	Lyd vil alltid være utfordrende ift. at vi alle oppfatter lyd forskjellig samt at det er et bredt spekter av ulike headsett i bruk som krever ulik konfigurering.
Ufrivillig avlogging	14	Linjefeil, brudd på linjer, problemer med på/av-logging etc.	Flere	Ulike kilder som forårsaker feil/problemer.

Tabell 5: Uttrekk av saker relatert til tilgjengelighetsrapporten

6.5 Drift – Oppetid på maskinvare pr. april 2021

HDO måler løpende oppetid på all maskinvare i nødnettleveransen og samtlige servere hadde gjennom siste periode en oppetid på 100%.

6.6 Drift – SL1 (Alvorlighetsgrad 1) beskrivelse av saker pr. april 2021

Saks ID	Status	Feil	Kommentar	Tiltak
INM039438	Lukket	Tidsynkronserings-problemer på HDO-507	Feil på klokke-synkronisering fra MSI etter planlagt jobb. Ble eskalert i påvente av feilretting. Midlertidig løsning ble ordnet av HDO.	Motorola har bekreftet at feilen oppsto som følge av et planlagt arbeid. De hadde derimot ikke ressurser tilgjengelig for å rette opp før dagen etter. HDO har bedt om rapport på hendelsen fra DSB. Det vil også som en sikkerhetsordning, bli lagt inn en «kilde 2» på server hos HDO.
INM039475	Lukket	AMK Tromsø – utfall på TETRA	Feil oppsto i forbindelse med planlagt arbeid og konsekvensen for sluttbruker ble dermed større en varslet.	Motorola har bekreftet at feilen var forårsaket av dem og HDO har bedt om rapport på hendelsen.

Tabell 6: SL1-saker

6.7 Økonomi – KPIer budsjett 2021 og øvrige kommentarer økonomi

Saker som er til behandling hos RHFene:

- Ingen ny status: HDOs ønske om økning av løpetid på fremtidige lån til HSØ. Saken ble tatt opp i AD-møtet i oktober 2020. HDO har i ØLP forutsatt at økningen aksepteres.
- Ingen ny status: Behov for avklaring om hvordan HDO skal forholde seg til et stadig økende premiefond i KLP ligger til behandling hos RHFet og gjelder alle felleseide foretak. Saken har ingen betydelig påvirkning på HDOs resultat
- Ingen ny status: Lånebehov i 2021 er ihht budsjett på 100 mnok. Likviditetsprognosen for 2021 viser behov for utbetaling av lån på 50 mnok den 15nde juni og 50 mnok den 15nde desember. Dette er adressert RHFet.
- Ingen ny status: HDO avventer Sykehusinnkjøps anskaffelse av Arkivtjenester som vil gjelde for alle RHFene.

Coronakostnader:

- Kostnader direkte knyttet til Corona er akkumulert 7,4 mnok. Totale inntekter knyttet til Corona er 5,7 mnok.
- Ekstra operatørplasser levert ihht bestilling under pandemien endrer eierfinansieringen noe. Saken er ihht styrets ønske tatt opp med RHF controller som kommer tilbake med forslag til løsning.

Reskontro, med referanse til kapittel 2.3 Kundefordringer:

Reskontro (NOK)	
	Kunde
Forfalt, 15 - 45 dager	
Forfalt, 8 - 14 dager	181 434
Forfalt, 1 - 7 dager	217 000
Forfaller om 0 - 7 dager	66 500
Forfaller om 8 - 14 dager	4 950
Forfaller om 15 - 45 dager	20 070 168
Sum	**20 540 052**

Tabell 7: Oversikt over kundefordringer