Saksframlegg

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	27. oktober 2021

SAK NR 40-2021 Virksomhetsrapport pr. september 2021

Forslag til vedtak:

1. Styret tar saken til etterretning

Gjøvik, 20. oktober 2021

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

Innhold

Innhold 2
1. Anbefaling og oppsummering 3
1.1 Anbefaling 3
1.2 Oppsummering og vurdering 3
1.3 Ledelsens gjennomgang risiko 3
2. Økonomi 5
2.1 Resultat og Prognose 5
2.1.1. Resultat 5
2.1.2. Prognose 6
2.2 Investeringer, likviditet og lån 7
2.3 Kundefordringer 7
3. Drift 8
3.1 Måloppnåelse 8
3.2 Utvikling – nye saker meldt inn til HDOs 1.linje pr. september 2021 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 10
4.2.5 Neste generasjon nød og beredskapskommunikasjon 11
4.2.6 Nasjonal medialogg 11
4.2.7 Kommunikasjonsløsning for akuttmedisinsk kjede (KAK prosjektet) 12
4.2.8 Behovskartlegging for løsning knyttet til kart- og oppdragshåndtering for Legevaktssentraler 13
5. Organisatoriske forhold 13
6. Vedlegg 14
6.1 Drift - Åpne saker pr. september 2021 14
6.2 Drift – nye hendelser, fordelt på «eier» pr. september 2021 14
6.3 Drift – Måloppnåelse for 1. linje pr. august 2021 (telefoni) 15
6.4 Drift – Tilgjengelighet pr. tjeneste pr. september 2021 15
6.5 Drift – Oppetid på maskinvare pr. september 2021 16
6.6 Drift – SL1 (Alvorlighetsgrad 1) beskrivelse av saker pr. september 2021 16
6.7 Økonomi – KPIer budsjett 2021 og øvrige kommentarer økonomi 17

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.

Kontrakt for ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK) ble signert desember 2020. Prosjektet er nå i spesifikasjonsfasen med valgt leverandør Motorola. Denne fasen var etter kontrakten planlagt avsluttet den 02.06.2021. Dette var ikke mulig grunnet forsinkede leveranser. Motorola ba derfor om en endring av milepæl for ferdigstillelse av spesifiserings-fasen fra 02.06 til 15.10.2021. Selv om spesifiseringsfasen er forlenget er prosjektet fortsatt i «rød status» knyttet til fremdrift og risiko.

HDO deltar i DSBs prosess for kvalitetssikring (KS1) og venter for tiden på regjeringsbeslutning om oppstart av forprosjektfase for neste generasjon nødnett.

Den økonomiske tilstanden vurderes å være under kontroll. Foretakets prognose tilsier lavere kostnader enn budsjett ved årsslutt. HDO reduserer faktureringen tilsvarende underforbruket på slutten av året.

De organisatoriske forhold vurderes fortsatt som stabile og positive etter tilbakekomst til kontoret i september, etter 1,5 år med utstrakt bruk av hjemmekontor.

1.3 Ledelsens gjennomgang risiko

Bortfall av restriksjoner tilknyttet covid-19 gjør at foretaket har kunnet lukke risikoer på HR, HMS- og ledelsesområdene. Samtidig fortsetter oppfølging av ansatte som er tilbake på kontoret, samt overvåking av effekter av den nylig innførte ordningen for fleksibelt arbeidssted, som beskrevet i kapittel 5.

Utviklingen i KAK prosjektet med tydelige indikasjoner om at det ikke er mulig å fullføre spesifiseringsfasen innen 15. oktober medfører at risikobildet for hele foretaket øker. Ut av prosjektet sin totale risikomatrise er det utledet 5 overordnede HDO risikoer, med konsekvenser på områdene finans, omdømme og leveranseevne. Av risikoene direkte utledet av KAK prosjektet vurderes en rød, tre orange og en gul. Tett oppfølging og dialog mellom foretaket og leverandøren videreføres, og vektlegges som en forutsetning for god risikohåndtering i tiden fremover.

Basert på den generelle markedssituasjonen i verden med mangel på kritiske maskinvare-komponenter benyttet i elektronikk har HDO opprettet to nye risikoer innen områdene finans og leveranseevne. Risikoen for at kostnadene for IT komponenter øker vesentlig sammenlignet med grunnlaget for budsjett vurderes som orange. I tillegg vurderes det at mangelen på komponenter kan medføre forsinkelser i leveranser inn til HDO som påvirker HDO sin leveranseevne blant annet i KAK prosjektet.

Den finansielle risiko knyttet til Telenors utfasing av ISDN ble rapportert håndtert i forrige periode, og er nå lukket. HDO overvåker likevel risikoen knyttet til komponentmangel som både kan påvirke foretakets leveranseevne og økonomi knyttet til nødvendige anskaffelser for å understøtte Telenor sine planer.

Kontrollert for KAK-risikoene, og i lys av det som her er beskrevet, vurderes foretakets risikostyring som aktiv, og risikobildet som håndterbart. Den økte risikoen i KAK prosjektet har stor oppmerksomhet i HDO og håndteres ved at det er igangsatt skriftlige eskaleringsprosesser mot leverandør.

2. Økonomi

2.1 Resultat og Prognose

2.1.1. Resultat

Totale kostnader for perioden er 2,7 mnok under budsjett. Akkumulert er totale kostnader 25,0 mnok under budsjett.

Følgende kostnadsgrupper har de største positive avvikene (kostnader under budsjett) akkumulert mot budsjett:

- Personalkostnader – forsinket rekruttering og begrenset aktivitet innen velferdstiltak grunnet covid-19.
- Avskrivninger – investeringer gjennomføres senere enn budsjettert i investeringsprogrammet.
- IKT-utstyr og vedlikehold – lavere forbruk enn budsjettert i alle avdelinger.
- Tjenestekjøp – lineær periodisering i budsjettet, og ikke-effektuerte aktiviteter.
- Reisekostnader, møter, kurs og forum – lavere aktivitet grunnet covid-19.
- Andre kostnader – MVA-kostnader lavere enn budsjett som følge av lavere driftskostnader.

HDO Resultatrapport	Faktisk	Budsjett	Avvik	Hittil i år	HIÅ bud.	Avvik	Årsbudsjett
Driftsinntekt	10 907 840	13 504 276	-2 596 436	116 384 275	121 538 482	-5 154 207	162 051 309
Forvaltningsinntekt	6 427 437	7 991 739	-1 564 303	70 361 347	71 925 655	-1 564 308	95 900 873
Annen inntekt	1 951 771	2 175 936	-224 165	7 808 595	9 357 822	-1 549 226	13 840 508
Sum Omsetning	**19 287 048**	**23 671 951**	**-4 384 903**	**194 554 217**	**202 821 958**	**-8 267 742**	**271 792 690**
Sum Varekjøp		**85 500**	**85 500**	**257 346**	**769 500**	**512 154**	**1 026 000**
Lønninger	4 827 326	4 539 066	-288 260	31 295 451	33 105 190	1 809 739	46 722 389
Overtid	152 518	155 341	2 823	1 810 901	1 323 526	-487 375	1 789 549
Faste tillegg	236 322	235 367	-955	2 537 749	2 501 351	-36 398	3 207 452
Feriepenger	646 956	608 666	-38 290	4 415 053	4 553 925	138 873	6 379 924
Pensjonskostnad	1 426 183	703 566	-722 617	8 219 032	6 190 562	-2 028 470	8 301 260
Arbeidsgiveravgift	840 217	889 865	49 648	6 873 588	6 685 796	-187 791	9 355 392
Andre personalkostnader	-584 552	288 954	873 506	424 807	2 600 586	2 175 779	3 467 448
Sum Personalkostnader	**7 544 970**	**7 420 825**	**-124 145**	**55 576 581**	**56 960 937**	**1 384 356**	**79 223 413**
Avskrivninger	5 158 606	5 767 703	609 098	45 948 645	50 877 750	4 929 104	65 866 275
Husleie Renhold	1 364 296	1 354 641	-9 655	11 629 512	12 191 765	562 253	16 255 686
IKT utstyr og vedlikehold	207 088	503 787	296 699	2 434 035	4 534 079	2 100 045	6 045 439
Tjenestekjøp	2 287 665	2 109 395	-178 270	10 428 190	17 856 272	7 428 082	23 546 732
Frikjøp	56 661	32 169	-24 492	411 478	272 318	-139 161	359 100
Kontorutstyr	129 657	88 998	-40 660	469 468	800 980	331 513	1 067 974
Telefon og mobil	-17 541	260 563	278 104	1 791 392	2 345 067	553 674	3 126 756
Transmisjon og data	296 948	530 755	233 807	3 511 952	4 776 796	1 264 844	6 369 061
Møter, kurs og forum	128 344	284 344	155 999	602 423	2 559 092	1 956 670	3 412 123
Reisekostnader	172 371	367 351	194 980	894 936	3 306 159	2 411 223	4 408 212
Lisens, support og garanti	4 158 259	4 047 542	-110 717	35 425 138	35 056 964	-368 174	47 199 611
Andre kostnader	761 449	2 069 945	1 308 495	6 324 591	8 403 894	2 079 303	12 568 607
Sum Driftskostnader	**14 703 804**	**17 417 192**	**2 713 388**	**119 871 760**	**142 981 137**	**23 109 376**	**190 225 576**
Sum Totale Kostnader	**22 248 774**	**24 923 517**	**2 674 743**	**175 705 687**	**200 711 573**	**25 005 886**	**270 474 989**
Sum Finans	**-104 807**		**104 807**	**-33 389**	**1 038 465**	**1 071 854**	**1 317 701**
Resultat	**-2 856 919**	**-1 251 567**	**-1 605 352**	**18 881 918**	**1 071 920**	**17 809 998**	

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

2.1.2. Prognose

Årsprognose per september viser totale kostnader (inkl. finansposter) på 247,2 mnok, som tilsvarer 24,6 mnok under årsbudsjett. Se detaljert prognose i tabell 2. Foretaket vil opprettholde reduksjon av fakturering ut året tilsvarende prognosen. Kundene ble informert om dette i september.

Forklaringer til kostnadsgrupper med avvik mot budsjett:

- Lavere personalkostnader som følge av forsinket eller utsatt rekruttering. Noe redusert aktivitet innen velferdstiltak grunnet covid-19.
- Avskrivningskostnader lavere som følge av forsinkelser i investeringsprogrammet.
- Kostnader til tjenestekjøp lavere som følge av utsatte og ikke-effektuerte aktiviteter.
- Begrenset møte- og reiseaktivitet som følge av covid-19.
- MVA-kostnader lavere som følge av øvrige reduksjoner på driftskostnader.
- Finansposter redusert som følge av lav rente og høy likviditet.

Tabell 2: *Prognose*

Gruppering/Avdeling	Årsprognose	Budsjett HDO		Avvik mot budsjett
Sum Varekjøp	513 846	1 026 000	-	512 154
Sum Personalkostnader	76 369 058	79 223 413	-	2 854 355
Avskrivninger	60 095 886	65 866 275	-	5 770 389
Husleie Renhold	15 693 436	16 255 686	-	562 250
IKT utstyr og vedlikehold	4 095 394	6 045 439	-	1 950 045
Tjenestekjøp	20 923 869	23 546 732	-	2 622 863
Frikjøp	460 850	359 100		101 750
Kontorutstyr	736 461	1 067 974	-	331 513
Telefon og mobil	2 423 508	3 126 756	-	703 248
Transmisjon og data	4 861 951	6 369 061	-	1 507 110
Møter, kurs og forum	1 264 122	3 412 123	-	2 148 001
Reisekostnader	1 824 428	4 408 212	-	2 583 784
Lisens, support og garanti	47 211 686	47 199 611		12 075
Andre kostnader	10 490 670	12 568 607	-	2 077 937
Sum Driftskostander	246 965 165	270 474 989	-	23 509 824
Sum Finansposter	245 847	1 317 701	-	1 071 854
Sum Totale kostander	247 211 012	271 792 690	-	24 581 678

2.2 Investeringer, likviditet og lån

I september er det mottatt fakturaer for 1,3 mnok tilhørende investeringsbudsjettet for 2021. Akkumulert er det mottatt fakturaer for 26,0 mnok av et budsjett på 108,5 mnok. Prognosen viser at det bestilles investeringer for 101,9 mnok tilhørende investeringsbudsjettet for 2021. Av disse blir 12,0 mnok bestilt i 2022.

Det er mottatt fakturaer for 4,9 mnok tilknyttet investeringsprogrammet for 2020 i perioden. Det gjenstår 0,9 mnok på investeringsprogrammet for 2020. Anskaffelsen ble satt i bestilling i 2020 og faktura forventes mottatt i oktober.

Tilhørende KAK-prosjektet er det mottatt fakturaer for 0,6 mnok i september. Akkumulert er det mottatt fakturaer for 6,2 mnok. Mottatte fakturaer hittil i år er i hovedsak knyttet til tjenestekjøp.
Prognosen for årets KAK program tilsier at det vil bli satt bestillinger for 54,3 mnok av en ramme på 66,5 mnok i 2021. Forsinkelser i prosjektet kan medføre at 30 mnok tilknyttet årets investeringer ikke blir betalt før i 2022.

Likviditeten er solid (innenfor foretakets akseptansenivå for nedre kapitalgrense på 15 mnok), og beholdningen av likvide midler er 89,2 mnok pr. september. Likviditetsprognosen viser en beholdning av likvide midler på 51,6 mnok ved årsslutt, hvilket er ihht. budsjett.

2.3 Kundefordringer

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

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

3. Drift

September har vært en gjennomsnittlig måned ift. tidligere måneders svingninger. Økning i antall nye saker og også i antall åpne saker, noe som forklares med en naturlig økt aktivitet etter noen rolige sommermåneder.
To feil/uønskede hendelser med alvorlighetsgrad 1 ble meldt inni september. Et fiberbrudd som påvirket alle akuttmottak og legevaktsentraler i Oslo, Viken og Innlandet. Denne feilen forårsaket også brudd på HDOs SLA-avtaler knyttet til løsningstid for midlertidig løsning. Videre var det en feil på et kommunikasjonskort som igjen påvirket Hedmarken Legevaktsentral.
Se kap. 6.6 for mer informasjon.

Rapporteringen for øvrig viser at september har vært stabil og god ift. HDOs driftsleveranser tiltross for en økning i antall hendelser.

3.1 Måloppnåelse

Til tross for et fortsatt ekstra høyt aktivitetsnivå utover å ivareta daglig drift (deltagelse i prosjektaktiviteter), så er allikevel måloppnåelsen ift. HDOs leveransedyktighet knyttet til inngåtte tjenesteavtaler jevnt over stabil, tiltross for noen flere SLA-brudd i september. Se tabell 4 for utdyping og forklaring.
HDOs SLA-rapport viser måloppnåelse ift. satte krav innenfor ulike «kategorier» knyttet til respons, midlertidig løsning og endelig løsning.
Tabell 3 viser i tillegg til måloppnåelse også 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 %	sep.20		okt.20		nov.20		des.20		jan.21		feb.21		mar.21		apr.21		mai.21		jun.21		jul.21		aug.21		sep.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	100	5/0	100	2/0	na	0/0	na	0/0	100	4/0	na	0/0	100	1/0	na	0/0	100	2/0	100	2/0	100	2/0	100	1/0	100	31/0	
SL2 Responstid	75	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	100	16/0	100	31/0	100	16/0	95.83	24/1	100	24/0	
SL3 Responstid	99	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	99.63	268/1	99.70	338/1	100	287/0	99.62	265/1	99.27	275/2	
SL1 Løsningstid (Midlertidig løsning)	90	20	5/4	100	2/0	na	0/0	na	0/0	25	4/3	na	0/0	100	1/0	na	0/0	50	2/1	50	2/1	0	2/2	100	1/0	33.33	3/2	
SL2 Løsningstid (Midlertidig løsning)	75	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	100	16/0	87.10	31/4	81.25	16/3	83.33	24/4	66.67	24/8	
SL3 Løsningstid (Midlertidig løsning)	90	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	93.23	266/18	92.91	268/19	95.27	338/16	93.38	287/19	90.94	265/24	95.64	275/12	
SL1 Løsningstid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	80	50	4/2	100	2/0	na	0/0	na	0/0	100	4/0	na	0/0	0	1/1	na	0/0	100	2/0	100	1/0	100	2/0	100	1/0	100	3/0	
SL2 Løsningstid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	75	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	75	16/4	82.76	29/5	75	12/3	95.24	21/1	65.22	23/8	
SL3 Løsningstid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	95	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	94.66	131/7	96.86	159/5	94.74	152/8	88.81	134/15	97.63	128/3	
SL1 Løsningstid Programvare (Lukket)	80	100	1/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	100	1/0	na	0/0	na	0/0	na	0/0	
SL2 Løsningstid Programvare (Lukket)	75	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	na	0/0	50	2/1	100	4/0	100	3/0	100	1/0	
SL3 Løsningstid Programvare (Lukket)	95	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	100	137/0	100	179/0	100	135/0	100	131/0	99.32	147/1	

na = Ingen registrerte saker i denne kategorien

Tabell 3: *SLA-rapport*

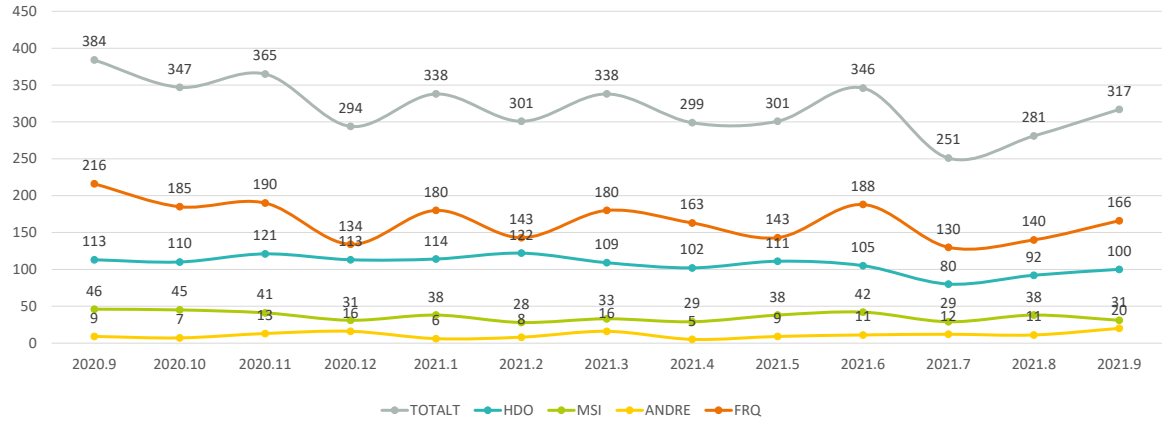
Kategori	Antall	Type feil
SL1 Løsningstid (Midlertidig løsning)	2	• Ustabil linjeforbindelse som omfattet hele datahallen på Rennesøy. • Feil hos Telenor (avrevet luftkabel). Omfattet alle akuttmottak og Legevaktsentraler i Oslo, Viken og Innlandet.
SL2 Løsningstid (Midlertidig løsning)	8	• Feil på tilkobling til nødnett på HDOs testanlegg • AMK Innlandet - Feilruting – innringer ringer 113, men kommer til 112. Telenor fant ingen feil. • Utfall på Alta legevakt pga fiberbrudd • Fiberfeil hos Telenor (Akuttmottaket i Skien) – registrert to hendelser med samme rotårsak. • AMK Vestfold/Telemark hadde problemer hvor flere samtaler som bryter / mister lyden. Feilen lå hos Telia. • AMK Oslo – Feilruting av 2 113 samtaler. Feil på georuting hos Telenor. • Kragerø og Drangedal LV – linjebrudd

SL2 Løsningstid Maskinvare/Tetra/RT (Lukket)	8	• Feil på tilkobling til nødnett på HDOs testanlegg • AMK Innlandet - Feilruting – innringer ringer 113, men kommer til 112. Telenor fant ingen feil. • Utfall på Alta legevakt pga fiberbrudd • Fiberfeil hos Telenor (Akuttmottaket i Skien) • AMK Fonna – alle plasser ble kastet ut. Rotårsak ikke kjent. • AMK Vestfold/Telemark hadde problemer hvor flere samtaler som bryter / mister lyden. Feilen lå hos Telia. • Røros LV – linjebrudd • Kragerø og Drangedal LV – linjebrudd

Tabell 4: *Utdypning av saker med brudd og nedadgående utvikling ift. Måloppnåelse – alvorlighetsgrad 1 ,2 og 3*

3.2 Utvikling – nye saker meldt inn til HDOs 1.linje pr. september 2021

Nye saker/uønskede hendelser og/eller feil viser en ytterligere økning etter sommeren, men som igjen speiler tidligere måneders utvikling. Dette forklares med en økt aktivitet etter en roligere periode.



Figur 1: *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

Kundeforvaltningen i HDO mottok i september en kundeklage fra ambulansetjenesten i området Bergen knyttet til dekningsutfordringer med ny type radioterminal. Kunden er fulgt godt opp av HDO og tiltak er iverksatt sammen med teknisk personell og sluttbrukere. HDO opprettholder tett dialog med den berørte ambulansetjenesten for å avdekke om det er behov for ytterligere tiltak.

4.2 Tjenesteforvaltning

4.2.1 Pilotløsning for Video i AMK- og for legevaktsentraler

HDO planlegger for forhandling om inngåelse av kjøpskontrakt på videoløsningen tatt frem gjennom Vestre Viken HF sitt innovasjonspartnerskap. Forhandlinger med leverandøren Incendium vil gjennomføres i tett samarbeid med Sykehusinnkjøp HF og Vestre Viken HF sin prosjektorganisasjon.

4.2.2 HDO tjenesteplattform

Det arbeides med skalering av HDOs tjenesteplattform i tråd med investeringsbudsjett 2021.

4.2.3 Ivaretagelse av kontrollromsløsningen ICCS

Midtlivsoppgradering av kontrollrom er inne i avsluttende fase med gjennomført programvare-oppgradering av Oslo Legevakt og AMK-sentralen i Vestre Viken HF.

Prosjektgruppen som arbeider med utfasing av ISDN telefoni har gjennomført møte med Helsedirektoratet hvor løsningsalternativ og plan ble lagt fram. Helsedirektoratet har gitt sin tilslutning til løsningsalternativet og til overordnet plan for omlegging.

Legevaktsentralene i Kongsberg og i Hallingdal vil være piloter med etablering av ny løsning som bygger på bruk av IP telefoni allerede 2. november 2021.

Nødvendig teknisk utstyr for å gjennomføre omleggingen til IP ble satt i bestilling i september, og det er bekreftet leveranser på deler av bestillingen. I likhet med mange IT-leveranser etter pandemien, er det risiko knyttet til leveringstider for komponenter som inngår i løsningen.

4.2.4 Ivaretagelse av radioterminaler

Klargjøring av radioterminaler for utskifting i Helse Midt-Norge er godt i gang og enhetene til Nord-Trøndelag vil bli sendt ut og aktivering startet i løpet av oktober. Målsetningen om at alle områder i Helse Midt-Norge skal ha fått tilsendt radioterminaler i løpet av 2021 står fortsatt ved lag.

Nødnett i Sykehus
HDO er i dialog med Ålesund sjukehus og Hemit for å få til en god løsning på bruk av «Nødnett i sykehus».

4.2.5 Neste generasjon nød og beredskapskommunikasjon

HDO har bidradd med utarbeidelse av konseptvalgutredning (KVU) og utarbeidet høringssvar for påfølgende kvalitetssikring (KS1) av konseptvalgutredningen. Både KVU og KS1 anbefaler snarlig oppstart av det videre prosjektarbeidet for å etablere nytt nød- og beredskapsnett basert på bruk av kommersielle mobilnett.

Pga. regjeringsskifte er det ikke forventet at beslutning om videre arbeid blir tatt før den nye politiske ledelsen i Justis- og beredskapsdepartementet har tatt stilling til anbefalingene i utredningsarbeidet.

HDO er forberedt til å bidra i videre prosjektarbeidet i henhold til eiernes oppdragsdokument så snart beslutning om etablering av planleggingsfase av prosjektet er tatt.

4.2.6 Nasjonal medialogg

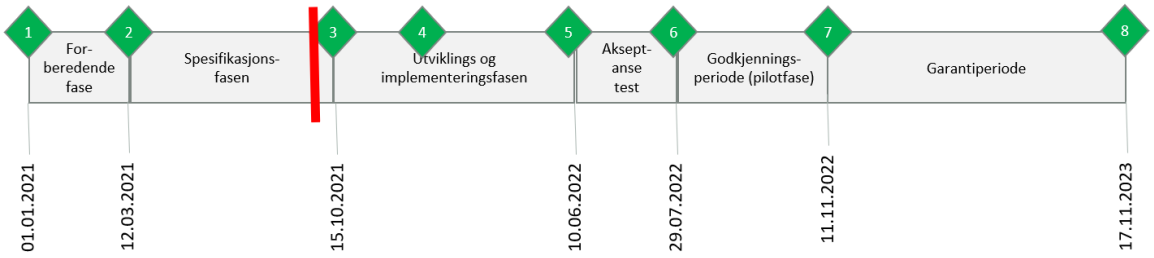
Arbeidet med utredningen av en nasjonal medialogg, og da spesielt Motorolas tilbudte opsjon er videreført i perioden. Risiko- og sårbarhetsvurderingene så langt er sluttført og ble presentert for HDO sin ledergruppe den 6. september. Det ble avklart at HDO ønsket å sende denne videre til behandling i AMK-IKT prosjektet i samarbeid med RHF-enes mottaksprosjekt. Denne ROS-workshopen er planlagt til 19. oktober 2021.

Det kom inn tre svar på RFI i f.m. ny utlysning som alternativ til opsjonen fra Motorola. HDO fikk svar fra en helnorsk aktør – Touch Communications, en fra eksisterende leverandør – Racom med produktet Nice og en leverandør fra England – Red Box. Foreløpige svar viser at Motorolas tilbud er meget prisgunstig. Det jobbes videre med å sikre at kravene til denne utlysningen vil dekke hele helsekjedens behov, og det er kalt inn til temamøte med regionene samt en gjennomgang av funksjonelle krav, henholdsvis 25. og 26. oktober.

Motorola har siden sensommeren endret noe på sin strategi, og har nå fått anledning til å presentere et alternativt produkt som kan installeres sentralt hos HDO, sammen med øvrig CRS løsning (KAK). HDO har hatt ustrakt kommunikasjon og møter med Motorola og planlegger en detaljert gjennomgang og demonstrasjon i løpet av første halvdel av oktober. Det er målet å avklare hvorvidt denne løsningen er et reelt alternativ som kan dekke alle krav kjeden har til en langtids medialogg i løpet av oktober.

Status på arbeidet med en nasjonal medialogg ble presentert som en temasak for HDO sitt styre 30. september. Styret presiserte viktigheten av å få etablert løsningen som en nasjonal løsning som dekker hele den akuttmedisinske kjeden. Samtidig uttrykte styret en viss skepsis til at den opprinnelige opsjonen fra Motorola, en skyløsning driftet i England kan bli godkjent av alle RHF og HF på nåværende tidspunkt med utfordringene rundt GDPR og Schrems II i EU og EØS.

4.2.7 Kommunikasjonsløsning for akuttmedisinsk kjede (KAK prosjektet)



Prosjektet er fortsatt i spesifiseringsfasen. I avtalen med Motorola skulle denne fasen vært avsluttet den 2. juni 2021. Dette var ikke mulig pga. følgende årsaker:

- Motorola har hatt kontraktuelle problemer med underleverandøren av kontaktsentermodulen (Net Nordic/Atos). Dette gjorde at alle aktiviteter knyttet til funksjonalitet og design av denne delen av løsningen ble forsinket.
- Uenighet om å levere all funksjonalitet på APIet slik som KAK prosjektet krevde. Dette ble eskalert med resultat av at all funksjonalitet skal kunne leveres over API. Aktiviteter knyttet til spesifikasjon av integrasjonsgrensesnittet ble ikke gjennomført mens eskaleringen pågikk.
- Prosessen med å definere funksjonelle akseptansekriterier viste seg å være mer omfattende enn det som først var planlagt.

Ihht revidert plan skal dette arbeidet være ferdig til 15.oktober 2021. Motorola melder «rød status», og ber om ytterligere tid og replanlegging av oven nevnte aktiviteter.

Usikkerhet i spesifikasjonsarbeidet medfører også «rød status» for KAK prosjektet. De viktigste grunnene til dette er:

- Motorola sine kontraktuelle problemer med Net Nordic medførte at diskusjoner med produsenten av kontaktsenter løsningen (ATOS) kom for seint i gang. Forsinkelsen har ikke vært mulig å hente inn.
- Motorola har ikke levert nødvendige designdokumenter for hvordan løsningen skal settes opp. De har videre foreslått et design som innebærer enkelte begrensninger knyttet til hvordan ulike kontrollrom kan samarbeide. Per i dag er alle legevaktsentralene foreslått lagt i en egen instans av systemet, mens AMK-sentralene og akuttmottakene som foreslås i samme instans har tilgang på all funksjonalitet seg imellom. KAK prosjektet venter på en konsekvensanalyse av dette.
- Motorola har levert spesifikasjon av maskinvare som KAK trenger for å bestille utstyr til datasentrene, men spesifikasjonene angir mer hardware enn det som er beskrevet i kontrakten.
- Motorola melder at de må gjøre grunnleggende endringer i integrasjonsgrensesnittet som skal benyttes av AMK IKT prosjektet (TPI). Konsekvensene av dette er ikke ferdig utredet, men det ligger an til at de leveransene som KAK planlegger levert til AMK IKT den 28.09 blir forsinket.
- Motorola melder at de ikke kan levere en mobil løsning på seks tommers skjerm til legevaktsentraler og akuttmottak.

I tillegg arbeider prosjektet med en rekke mindre avvik som må lukkes før spesifiseringsfasen kan avsluttes.

Det er tett dialog mellom AMK IKT og KAK knyttet til saker som omhandler integrasjonen mellom løsningene og det arbeides godt i gruppen som utreder dette. Prosjektene har også tett kontakt knyttet til konsekvenser av en eventuell forsinkelse i integrasjonsgrensesnittet.

Oppdatert status presenteres i styremøtet.

4.2.8 Behovskartlegging for løsning knyttet til kart- og oppdragshåndtering for Legevaktssentraler

HDO har ferdigstilt en alternativvurdering og 0.9 versjon av beslutningsdokumentet «*BP3 - beslutte overgang til gjennomføringsfase*». Dokumentet skal kvalitetssikres før det legges frem til beslutning i HDOs ledergruppe.

5. Organisatoriske forhold

De organisatoriske forholdene vurderes fortsatt som stabile, gitt et omfattende arbeidsprogram.

HDO åpnet i september kontoret etter 1,5 år med utstrakt bruk av hjemmekontor. For å sikre at HDO tar del i samfunnsutviklingen, samt fremstår som en attraktiv arbeidsplass, har det blitt etablert en ordning for fleksibelt arbeidssted. Omfanget av fleksibelt arbeidssted er anslått til inntil to dager pr uke for ansatte som ikke arbeider turnus. Ordningen fungerer som en prøveordning med seks måneders varighet. Underveis i prøveordningen vil effektene av ordningen overvåkes. Etter prøveperioden er ferdig vil det gjennomføres en evaluering, samt det vil besluttes om endelig ordning.

Den omfattende virksomhetsplanen medfører fortsatt et betydelig arbeidsomfang hos store deler av organisasjonen, og det er fortsatt viktig at foretakets ledelse jobber aktivt med organiseringen av arbeidet og oppfølging av team og enkeltpersoner. Hos drift er det blitt opprettet en risiko vedrørende kapasitet. Kartlegging av de ulike arbeidsoppgavenes krav til ressurser gjøres fortløpende, og tiltak vurderes deretter.

Sykefravær ligger på 3,1% hittil i år (1,8% siste måned), som er betydelig lavere enn målet på under 5% for året. Det er 76 AML-brudd hittil i år (4 AML-brudd siste måned), som er noe høyere enn forventet.

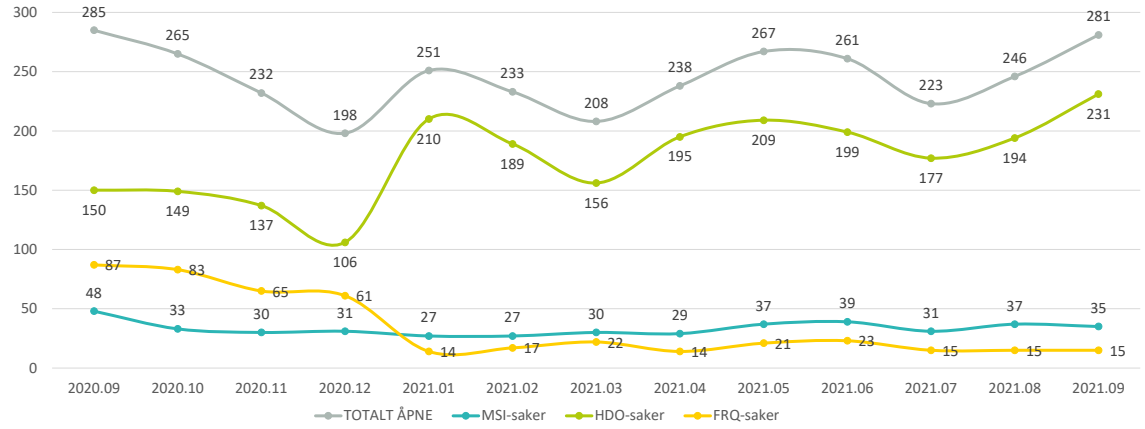
66 ansatte, 3 traineer, 3 lærlinger og 1 engasjement. Kvinneandelen har økt ytterligere, med en andel som nå ligger på 20,5%. Det er planlagt for flere rekrutteringer i 2021, i henhold til bemanningsplanen. Rekruttering av ny administrasjonssjef er igangsatt.

6. Vedlegg

6.1 Drift - Åpne saker pr. september 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. Utviklingen de siste månedene viser en økning, som gjenspeiler økningen i nye saker.

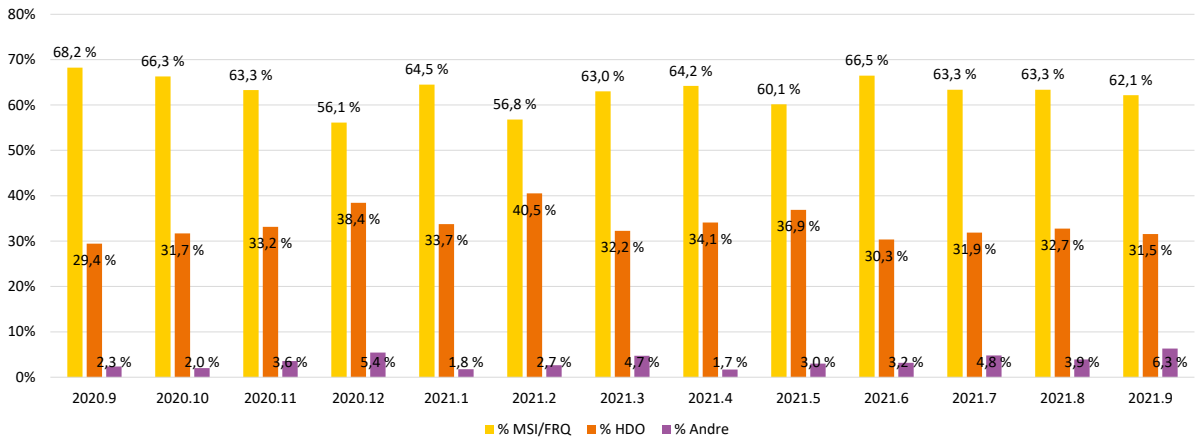
Åpne saker representer normalt ikke mangel på funksjonalitet for brukerne da iverksetting av midlertidige tiltak/løsninger gjør at brukeren kan utføre sine oppgaver på en forsvarlig måte.



Figur 2: Åpne saker

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



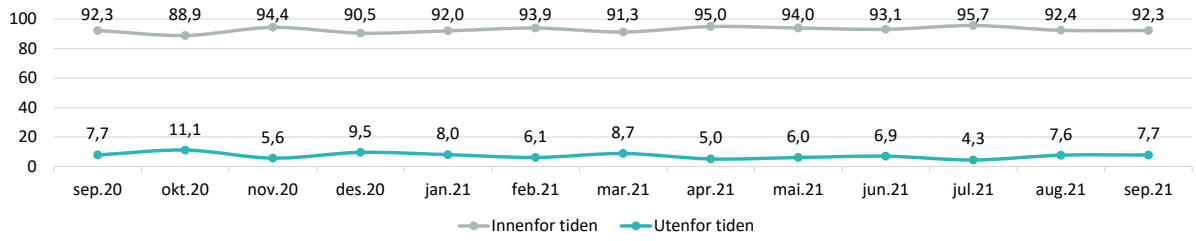
Figur 3: Nye hendelser, fordelt på eier

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

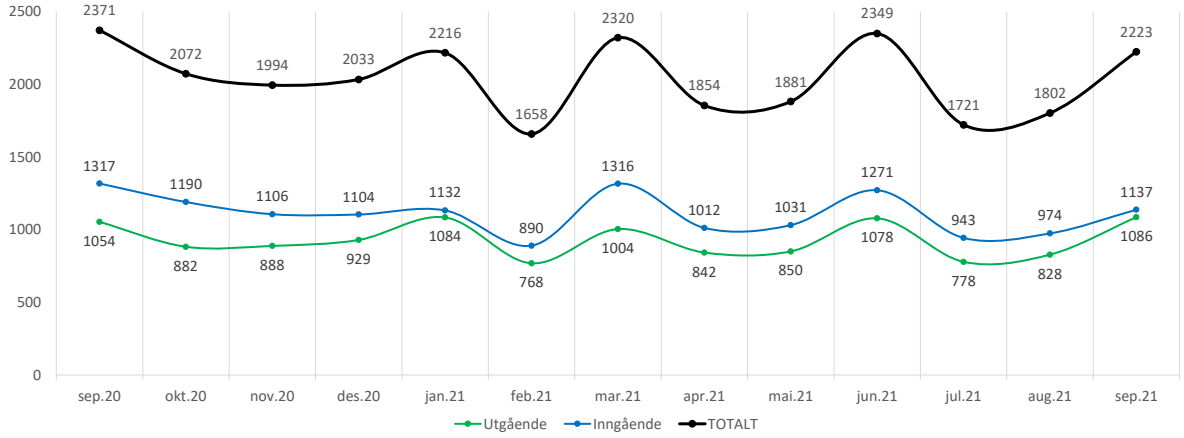
Gjennom HDOs tjenesteavtaler er det satt krav om at 80% av innkommende samtaler skal besvares innen 30 sekund.

HDOs 1.linje ligger stabilt ift. måloppnåelse (se figur 5; 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 4: *Måloppnåelse for 1. linje (telefoni)*



Figur 5: *Inngående og utgående samtaler 1. linje (telefoni)*

6.4 Drift – Tilgjengelighet pr. tjeneste pr. september 2021

Tabell 5 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. Mai måned viser (som foregående måneder) en 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.

TILGJENGELIGHET PR TJENESTE - Nasjonalt

		Mål	jun. 21			jul. 21			aug. 21			sep. 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	23,9	99,97
LVS	ALLE LVS		1	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	3,6	100,00	1	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	6	20,6	99,99
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	2,4	100,00
LVS	ALLE LVS		24	503,2	99,68	13	5,6	100,00	4	175,1	99,89	13	30,7	99,98
AM	ALLE AM		9	112,0	99,79	2	2,2	100,00	0	0,0	100,00	3	0,2	100,00
TELEFONI - 113		99,95												
AMK	ALLE AMK		0	0,0	100,00	2	0,1	100,00	3	0,3	100,00	0	0,0	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	1,0	100,00
LVS	ALLE LVS		17	250,6	99,84	7	99,0	99,94	12	221,6	99,86	9	41,9	99,97
AM	ALLE AM		6	10,6	99,98	2	0,2	100,00	4	1,8	100,00	1	3,9	99,99
Operativsystem		99,95												
AMK	ALLE AMK		1	42,6	99,96	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	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 5: *Tjenestetilgjengelighet pr. tjeneste – nasjonalt*

Kategori	Antall	Type feil	Kilde	Kommentar
Lyd headsett	Flere	Ulike årsaker, bl.a. manglende lyd i høyttaler, feil på headsett/tilkoblinger, skurring, hører ikke innringer etc.	Ukjent	Avhengig av type feil, så er det også ulike løsninger (bytte av deler/headsett, justeringer, konfigurasjonsendringer etc.)
Ufrivillig avlogging	9	Ulike årsaker, men i hovedsak skyldes dette brudd på linjer/fiber etc.	Ukjent	Løses av underleverandører.

Tabell 6: *Uttrekk av saker relatert til tilgjengelighetsrapporten*

6.5 Drift – Oppetid på maskinvare pr. september 2021

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

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

Saks ID	Status	Feil	Kommentar	Tiltak
INM040827	Lukket	Feil hos Telenor (avrevet luftkabel).	Omfattet alle akuttmottak og Legevaktsentraler i Oslo, Viken og Innlandet.	
INM041124	Lukket	Linjebrudd hos Hedmarken IK LVS	Feil på et kommunikasjonskort. Påvirket ikke AMK Innlandet.	Venter på sluttrapport fra Motorola ift. forklaring på manglende redundans.

Tabell 7: SL1-saker

6.7 Økonomi – KPIer budsjett 2021 og øvrige kommentarer økonomi

Saker som er til behandling hos eierne eller med andre felleseide HF:

- HDOs ønske om økning av løpetid på fremtidige lån til Helse Sør-Øst RHF. Ingen ny status. Saken ble tatt opp i AD-møtet i oktober 2020. HDO har i sin ØLP forutsatt at økningen aksepteres.
- Behov for avklaring om hvordan HDO skal forholde seg til et stadig økende premiefond i KLP ligger til behandling hos eierne og gjelder alle felleseide foretak. Saken har ingen betydelig påvirkning på HDOs resultat.
- 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. Låneavtaler er signert med alle RHFer. Utbetaling av lånebeløp for første halvår er mottatt fra samtlige RHF.

Kostnader knyttet til covid-19:

- Kostnader direkte knyttet til covid-19 er akkumulert 7,4 mnok. Totale inntekter knyttet til covid-19 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:

Tabell 8: Oversikt over kundefordringer

RESKONTRO (TNOK)	
	Kunde
Forfalt 181 dager eller e	
Forfalt, 91 - 180 dager	
Forfalt, 46 - 90 dager	13,5
Forfalt, 15 - 45 dager	391,2
Forfalt, 8 - 14 dager	