

Virksomhetsrapport

Juni - august 2024

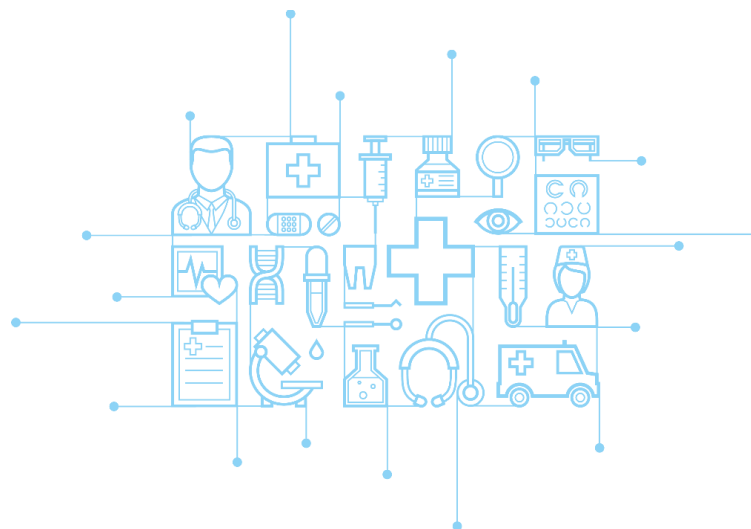
Vedlegg 1 sak 34-2024 Virksomhetsrapport per juni - august



**HELSETJENESTENS
DRIFTSORGANISASJON**
Nødnett

Innhold

Ledelsens gjennomgang virksomhetsrisiko	3
Økonomi	4
Resultat	4
Prognose	5
Investeringer, likviditet og lån	6
Investeringsbudsjett 2024	6
Investeringsbudsjett 2022/2023	6
Likviditet og lån	6
Kundefordringer	6
Organisatoriske forhold	7
Oppsummering av perioden	7
Initiativer og fokusområder	7
Nøkkeltall	8
Kunder og brukere – forvaltning og kontakt	10
Kundeklager	10
Svartid HDO Servicedesk	10
Operatørplass	11
Kontrollromsløsningen ICCS	12
Nødnett og radioterminaler	14
Telefoni	14
Videoløsninger	15
Datavarehus, statistikk og medielogg	16
Datasenter	17
Økosystem, integrasjonsplattform og servermiljø	18
Ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK)	19
Nytt nødnett (NN)	20
Medielogg	21
Vedlegg 1 Tilgjengelighetsrapport for kontrollromsløsningen ICCS og telefoni per august	22
Liste over figurer og tabeller	23



Ledelsens gjennomgang virksomhetsrisiko

Nøkkeltall risiko		
Antall åpne risikoer per august	Nye risikoer i perioden juni - august	Risikoer lukket i perioden juni - august
19	0	0

Foretakets åpne risikoer på nivå 8 eller høyere

[ADM-1099] Risiko for økte kostnader som følge av sammenfallende pilotperioder for Locus Emergency (AMK IKT) og LifeX (KAK):

HDO rapporterte før sommeren en risiko for økte kostnader som følge av sammenfallende pilotperioder for Locus Emergency (AMK IKT) og LifeX (KAK).

Risikoen er adressert i KAK sitt prosjektstyre og i dialog med AMK IKT-prosjektet. Formålet er å avklare avhengighetene mellom prosjektene sine innføringsplaner.

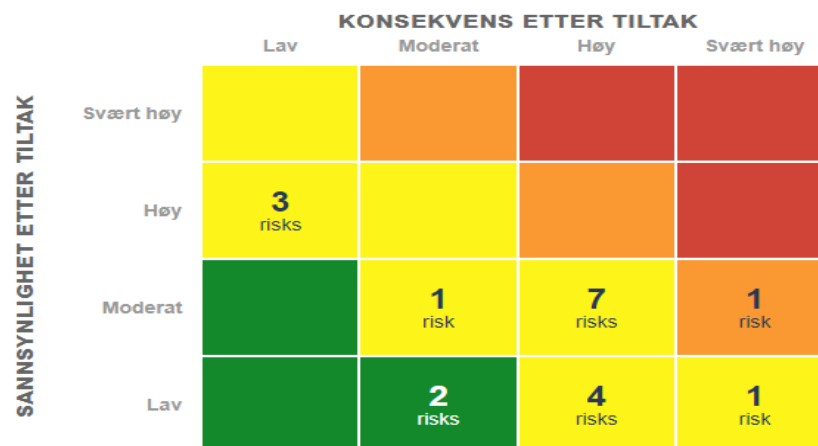
Prosjektstyret for KAK vurderer at et tiltak for å redusere risiko er å pilotere KAK på AMK sentraler uten integrasjon, da AMK IKT prosjektet rapporterer at det er svært lav sannsynlighet for at AMK IKT rekker å integrere Locus Emergency mot LifeX til pilotperioden for KAK fra februar 2025.

Ønske om innmelding av pilotlokasjoner for AMK og akuttmottak er sendt til de regionale mottaksprosjektene. Risikoen ADM 1099 kan tas ned når pilotlokasjoner er utpekt og det aksepteres pilotering av LifeX på AMK uten integrasjon.

Overordnet risikostyring

ID	Sammendrag	Status	Gjenstående risiko	Konsekvensområde	Risikokategori
ADM-1099	Risiko for økte kostnader i 2026 hvis innføring av LifeX/utfasing av ICCS på AMK sentralene ikke kan gjennomføres som følge av avhengigheter til AMK IKT prosjektet	ÅPNE	HØY	Finans	Annen ekstern

Figur 1: HDOs åpne virksomhetsrisikoer på nivå 8 eller høyere (oransje og rødt nivå)



Figur 2: HDOs åpne virksomhetsrisikoer fordelt etter skår på sannsynlighet og konsekvens



Økonomi

Resultat

Resultatet for perioden er 2 MNOK inkl. finansposter.

Akkumulert resultat er 30,8 MNOK inkl. finansposter.

Totale kostnader for perioden er 2,6 MNOK under budsjett.

Akkumulert er totale kostnader 30,4 MNOK under budsjett.

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

- Personalkostnader – 7,2 MNOK under budsjett
- Avskrivninger – 1 MNOK under budsjett
- Husleie renhold – 1 MNOK under budsjett
- IKT utstyr og vedlikehold – 2 MNOK under budsjett
- Tjenestekjøp – 4 MNOK under budsjett
- Frikjøp – 4,2 MNOK under budsjett
- Telefon og mobil – 1,3 MNOK over budsjett
- Transmisjon og data – 2,9 MNOK under budsjett
- Møter, kurs og forum – 1,4 MNOK under budsjett
- Lisens, support og garanti – 4,2 MNOK under budsjett
- Andre kostnader – 1,7 MNOK under budsjett

Rapportlinje	Faktisk	Budsjett	Avvik	Hittil i år	HiÅ budsjett	Avvik	Årsbudsjett
Driftsinntekt	16 053 166	15 762 240	290 926	126 116 880	126 097 917	18 963	189 146 876
Forvaltningsinntekt	9 112 214	9 112 214	0	72 897 713	72 897 714	-1	109 346 571
Annen inntekt	-119 124	1 340 341	-1 459 466	11 485 834	20 292 472	-8 806 638	35 223 578
Sum omsetning	25 046 255	26 214 795	-1 168 540	210 500 427	219 288 103	-8 787 676	333 717 025
Sum varekjøp	0	0	0	0	0	0	0
Lønninger	5 702 816	6 140 294	-437 478	37 775 848	41 019 797	-3 243 950	65 580 974
Overtid	77 634	248 582	-170 948	2 067 017	1 988 653	78 364	2 982 980
Faste tillegg	318 749	304 768	13 982	3 277 765	3 116 090	161 675	4 335 160
Feriepenger	751 746	815 946	-64 200	5 312 251	5 636 209	-323 958	8 899 992
Pensjonskostnad	1 579 521	984 941	594 580	6 426 539	8 022 450	-1 595 912	11 962 216
Arbeidsgiveravgift	1 648 963	1 219 842	429 122	8 107 215	8 538 892	-431 677	13 418 259
Andre personalkostnader	-294 697	125 431	-420 128	-829 935	1 003 448	-1 833 383	1 505 171
Sum personalkostnader	9 784 732	9 839 803	-55 071	62 136 700	69 325 540	-7 188 840	108 684 752
Avskrivninger	3 143 006	3 842 365	-699 359	24 895 175	27 565 945	-2 670 770	43 430 830
Husleie Renhold	1 530 562	1 591 498	-60 935	11 765 534	12 731 982	-966 448	19 097 973
IKT utstyr og vedlikehold	438 099	590 599	-152 500	2 753 019	4 724 790	-1 971 771	7 087 185
Tjenestekjøp	1 814 640	2 044 677	-230 037	12 425 360	16 391 870	-3 966 511	23 786 482
Frikjøp	233 738	727 804	-494 066	1 520 437	5 834 827	-4 314 390	8 463 945
Kontorutstyr	17 818	89 585	-71 767	345 796	716 684	-370 887	1 075 025
Telefon og mobil	441 355	335 166	106 189	4 024 027	2 681 331	1 342 696	4 021 996
Transmisjon og data	667 171	894 521	-227 350	4 240 373	7 156 170	-2 915 798	10 734 256
Møter, kurs og forum	96 751	95 928	823	1 177 885	2 617 750	-1 439 865	4 613 617
Reisekostnader	120 732	97 047	23 685	2 227 972	2 301 262	-73 290	4 018 053
Lisens, support og garanti	7 046 756	7 830 014	-783 258	58 433 946	62 640 112	-4 206 166	93 960 168
Andre kostnader	-1 647 676	-1 716 708	69 032	-5 867 434	-4 163 927	-1 703 506	-1 461 021
Sum Driftskostnader	13 902 953	16 422 497	-2 519 543	117 942 089	141 198 796	-23 256 707	218 828 509
Sum Totale Kostnader	23 687 685	26 262 300	-2 574 614	180 078 789	210 524 335	-30 445 547	327 513 261
Sum Finans	-688 076	-212 946	-475 130	-413 801	2 675 990	-3 089 792	6 203 764
Resultat	2 046 646	165 442	1 881 204	30 835 440	6 087 778	24 747 662	0

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

Prognose

Årsprognose per august viser totale kostnader (inkl. finansposter) på 299,7 MNOK. Dette gir totale kostnader på 34,0 MNOK under årsbudsjett.

Som følge av det forventede underforbruket mot budsjett vil HDO redusere faktureringen til kunder fra og med september 2024.

Kommentarer til de største avvikene mot budsjett i prognosen

- Personalkostnader er 9,7 MNOK under budsjett som følge av utsatte rekrutteringer fra 2023 samt forsinkede rekrutteringer i 2024. Etter planen vil alle budsjetterte årsverk være besatt innen utgangen av 2024.
- Avskrivninger er 4,5 MNOK under budsjett grunnet forsinkede investeringer og deflatoreffekt.
- Husleie og renhold er 1,3 MNOK under budsjett grunnet overbudsjettering.
- IKT utstyr og vedlikehold er 1,4 MNOK under budsjett grunnet generelt lavere behov utstyr til test og pilotering.
- Innleie er samlet 3,5 MNOK under budsjett. Avviket skyldes mindre behov for frikjøp enn tidligere vurdert innen nytt nødnett og målbildet arbeidet, samt porteføljekontor.
- Telefon og mobil (+2,5 MNOK) og lisenser (-4,3 MNOK) er samlet 1,8 MNOK under budsjett. Årsaken skyldes hovedsakelig utsatte investeringer.
- Møter og kurs er 1,3 MNOK under budsjett og skyldes lavere aktivitet enn budsjettert.
- Transmisjon og data er 3,5 MNOK under budsjett grunnet forsinket oppstart av transmisjonsprosjekt og overbudsjettering.

- Andre kostnader er 4,2 MNOK under budsjett og skyldes økt andel erstatning i 2024 enn budsjettert. I tillegg reduseres MVA-andel til kommunene noe som følge av øvrige reduserte kostnader med grunnlag for MVA-fradrag.
- Sum finans er 2,7 MNOK under budsjett som følge av høy likviditet, og høyere renteinntekter enn rentekostnader.

Rapportlinje	Årsprognose	Budsjett 2024	Avvik mot budsjett
Sum personalkostnader	98 992 703	108 684 752	-9 692 049
Avskrivninger	38 902 204	43 430 830	-4 528 625
Husleie Renhold	17 776 718	19 097 973	-1 321 255
IKT utstyr og vedlikehold	5 697 049	7 087 185	-1 390 136
Tjenestekjøp	23 817 816	23 786 482	31 334
Frikjøp	4 945 138	8 463 945	-3 518 807
Kontorutstyr	771 432	1 075 025	-303 593
Telefon og mobil	6 560 177	4 021 996	2 538 181
Transmisjon og data	7 226 425	10 734 256	-3 507 831
Møter, kurs og forum	3 350 363	4 613 617	-1 263 254
Reisekostnader	4 140 012	4 018 053	121 959
Lisens, support og garanti	89 636 548	93 960 168	-4 323 620
Andre kostnader	-5 685 470	-1 461 021	-4 224 449
Sum Driftskostnader	296 131 114	327 513 261	-31 382 147
Sum Finans	3 553 199	6 203 764	-2 650 565
Sum Totale Kostnader	299 684 313	333 717 025	-34 032 712

Tabell 2: Prognose per august

Investeringer, likviditet og lån

I forbindelse med budsjettprosessen for 2025 har HDO internt gjennomført en revidering av gjeldende business case for KAK. Som en del av revisjonen har HDO spilt inn en forskyvning av deler av midlene til KAK fra 2024 til 2025, iht. når HDO mottar faktura. Det er ikke utført tilsvarende forskyvning av midler i Medielogg. Dette innebærer at HDO vil fortsette å rapportere status for prosjektet i investeringsbudsjett 2023 også i 2025.

Investeringsbudsjett 2024

Tilhørende investeringsbudsjettet for 2024 er det hittil i år mottatt fakturaer for 33,9 MNOK, av et investeringsbudsjett på 123,2 MNOK. Prognosen tilsier at 105,4 MNOK blir benyttet i 2024. HDO har forskjøvet noe midler over til 2025 bl.a. tilhørende KAK, men også tatt ned grunnet forsinkede anskaffelser bl.a. tilhørende video. En vesentlig andel av fakturaene forventes mot slutten av året.

Investeringsbudsjett 2022/2023

Tilhørende investeringsbudsjettet for 2022 og 2023 er det hittil i år mottatt fakturaer for 20,3 MNOK. Det gjenstår fakturaer for 38,9 MNOK. Det forventes at 31,7 MNOK av disse mottas i 2024.

HDO forventer at investeringer tilhørende 2022 ferdigstilles i løpet av 2024. Gjenstående fakturaer gjelder MPOS oppgradering på AMK Oslo og AMK Vestfold og Telemark.

Likviditet og lån

Likviditeten er solid, og beholdningen av likvide midler per august er 190,2 MNOK. Prognose per årsslutt er 129,6 MNOK. HDO forventer investeringsutbetalinger på omtrent 62,6 MNOK i første kvartal 2025.

Det er bedt om, og utbetalt lån på 155 MNOK i 2024.

Kundefordringer

Reskontro (i 1000 NOK)	Kundefordringer
Forfalt 181 dager eller e	-22
Forfalt, 91 - 180 dager	
Forfalt, 46 - 90 dager	-19
Forfalt, 15 - 45 dager	64
Forfalt, 8 - 14 dager	233
Forfalt, 1 - 7 dager	
Forfaller om 0 - 7 dager	41
Forfaller om 8 - 14 dager	82
Forfaller om 15 - 45 dage	24 124
Sum	24 503

Tabell 3: Kundereskontro per august

Organisatoriske forhold

Oppsummering av perioden

I perioden har HDO hatt særskilt fokus på rekruttering, oppfølging av den årlige forbedringsundersøkelsen, samt tilpasninger i teamstrukturen.

HDO er også stolte av å kunne meddele at foretaket i juni ble tildelt prisen for *Årets Traineebedrift* av Trainee Innlandet.

Begrunnelsen for prisen *Årets Traineebedrift* lyder:

«Årets traineebedrift går til den bedriften som utmerker seg særskilt positivt over et helt traineeår, og har bidratt til en stjernestart. Bedriften er en arbeidsgiver som gir traineene ansvar og tillit, og dermed muligheten til å vokse og utvikle seg. De søker aktivt etter traineenes meninger og kompetanse, og skaper dermed en kultur preget av mestring, selvtillit og kontinuerlig utvikling. Årets vinner har utmerket seg spesielt for sitt helhetlige og gode opplegg, i møte med traineene og en ny tilværelse.»

Initiativer og fokusområder

Rekruttering

I perioden har HDO utlyst tre stillinger: én løsningsarkitekt, én teknisk spesialist og én kommunikasjonsrådgiver. To av stillingene er bemanningsøkninger, mens den tredje er erstatning for en medarbeider som har sagt opp sin stilling. Søknadsfristen for alle tre stillingene var 25. august. HDO mottok 10 søknader for løsningsarkitektstillingen (1 kvinne og 9 menn), 28 søknader for teknisk spesialist (alle menn) og 23 søknader for kommunikasjonsrådgiverstillingen (17 kvinner og 6 menn).

Rekrutteringsprosessene fortsetter nå med intervjuer.

I tillegg begynte fire DevOps-utviklere i august. Disse er fordelt på to produktteam. HDO har også ønsket en ny trainee velkommen til Team Organisasjonsstøtte.

Forbedring

HDO har hatt fokus på oppfølging av resultatene fra forbedringsundersøkelsen. Alle teamene i HDO har snart gjennomført oppfølgingsmøter hvor resultatene er blitt diskutert, med særlig vekt på hva som kan ligge bak resultatene på de ulike temaene. Dette har resultert i innspill til bevarings- og forbedringstiltak både på team- og organisasjonsnivå. Blant innspillene er tiltak for å redusere arbeidsbelastningen, forbedre samarbeidet mellom teamene og styrke tilbakemeldingskulturen.

Opprettelse av Team Operatørplass

HDO har opprettet et nytt team med ansvar for det fysiske oppsettet av kontrollrom og det jobbes med å bemanne opp teamet gjennom interne utlysninger.

Jobbarkitektur

Det pågår arbeid med å utvikle en jobbarkitektur som skal sikre et klart og strukturert rammeverk for HDOs stillinger og roller.



Nøkkeltall

Sykefravær	
Juni	4,53 %
Juli	5,23 %
August	6,39 %
Totalt sykefravær hittil i år	4,87 %
Indikator	< 5 %
AML-brudd	
Juni	21 stk.
Juli	6 stk.
August	16 stk.
Totalt antall AML-brudd hittil i år	183 stk.
Indikator	< 8 stk. pr. mnd.



Forklaring til AML-brudd i perioden juni - august:

Bruddtype	Juni	Juli	August	Prosent av alle brudd
Brudd på hviletid i løpet av 24 timer (11t eller 8t v/disp.)	11	0	6	40%
Brudd på hviletid i løpet av 7 dager (35t eller 28t v/disp.)	6	3	5	33%
Brudd på totalt antall arbeidstimer pr. dag (13t eller 16t v/disp.)	0	0	0	0%
Brudd på totalt antall arbeidstimer pr. 7 dager (10t eller 20t v/disp.)	0	0	3	7%
Brudd på totalt antall arbeidstimer pr. 4 uker (25t eller 50t v/disp.)	0	0	0	0%
Brudd søndager på rad (skal ha fri hver 2. søndag)	2	3	2	16%
Gjennomsnittlig arbeidstid pr. uke	2	0	0	5%
Totalt per måned	21	6	16	100%
Samlet brudd per måned	21	6	16	

¹ Active Directory Federation Services, en programvarekomponent utviklet av Microsoft, kan kjøres på Windows Server-operativsystemer for å gi brukere enkel påloggingstilgang til systemer og applikasjoner plassert på tvers av organisasjonsgrenser.

Det ble registrert totalt 43 AML-brudd for rapporteringsperioden juni-august. Antall AML-brudd for juni og august ligger høyere enn indikatoren på 8 brudd per måned.

- 6 brudd er knyttet til KAK og ADFS¹.
- 5 brudd er knyttet til arbeid med budsjett 2025.
- 3 brudd er knyttet til oppgradering av AOR (opplæringscenter Gardermoen)
- 29 brudd er knyttet til generell drift, alarmhåndtering, vedlikehold, audit, anskaffelser og flyttinger

Langsiktige arbeids- og fokusområder for å redusere antall AML-brudd:

- Personalledere, produkteiere og prosessfasilitatorer må jobbe sammen for å se på en bedre fordeling av arbeidsoppgaver.
- Fokus på samhandling mellom KAK-prosjekt og produkteiere med tanke på forhold til oppgavers omfang og tidsfrist. Oppgaver kan ofte utvikle seg til å bli mer komplekse enn opprinnelig.
- Utvikle rutiner for å sikre godt samarbeid mellom personalleder og produkteier med henhold til planlagt arbeid og godkjenning av overtid.
- Bevisstgjøring av den ansatte på hva som gir AML-brudd - Eksempelvis viktighet av å overholde 11 timers hviletid før neste vakt dersom det ikke foreligger dispensasjon.
- Pågående rekrutteringer forventes å føre til en reduksjon i antall AML-brudd som følge av at teamene får flere ressurser å spille på i fordelingen av oppgaver.
- Fokus på samhandling med lederteam for å sikre enhetlig prioritering i henhold til porteføljestyring.

Forklaring til sykefravær i juli og august

For juli og august er det registrert et høyere sykefravær enn indikatoren på <5 % per måned.

- I juli var langtidsfraværet (>16 dager) 4,52 %, og korttidsfraværet (1-16 dager) 0,71 %. Totalt var sykefraværet på 5,23 %.
- I august var langtidsfraværet (>16 dager) 4,44 %, og korttidsfraværet (1-16 dager) 1,95 %. Totalt var sykefraværet på 6,39 %.
- I perioden juli-august var fire ansatte langtidssykmeldt. HDO har ingen indikasjoner på at noen av disse var direktearbeidsrelatert. Det var også én ansatt som var sykmeldt grunnet svangerskap. Videre har det vært korttidsfravær på linje med tidligere nivå HDO overvåker kontinuerlig det totale sykefraværet, og er i god dialog med alle de sykmeldte med tanke på eventuelle behov for tilrettelegging, arbeidskapasitet og lignende.

Kunder og brukere – forvaltning og kontakt

Kundeklager



HDO har ikke mottatt noen kundeklager i perioden.

Svartid HDO Servicedesk

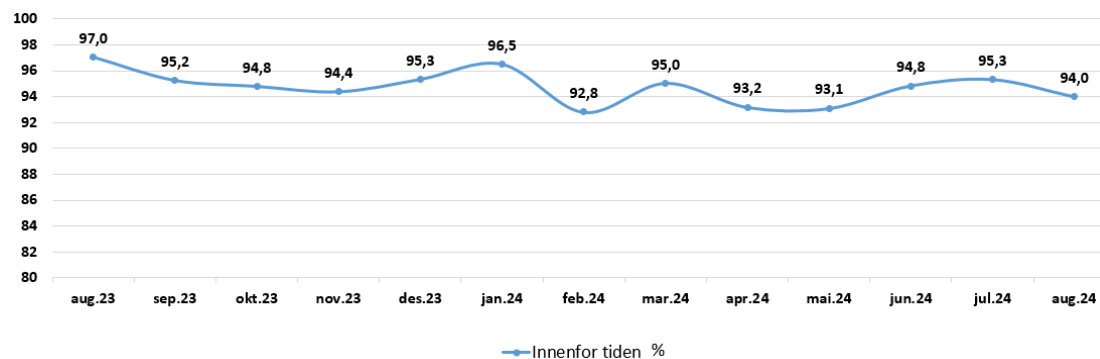
Gjennom HDOs tjenesteavtaler er det satt krav om at 80 % av innkommende samtaler skal besvares innen 30 sekunder.

Figur 3 viser at HDOs 1. linje ligger stabilt høyt ift. målsetningen.

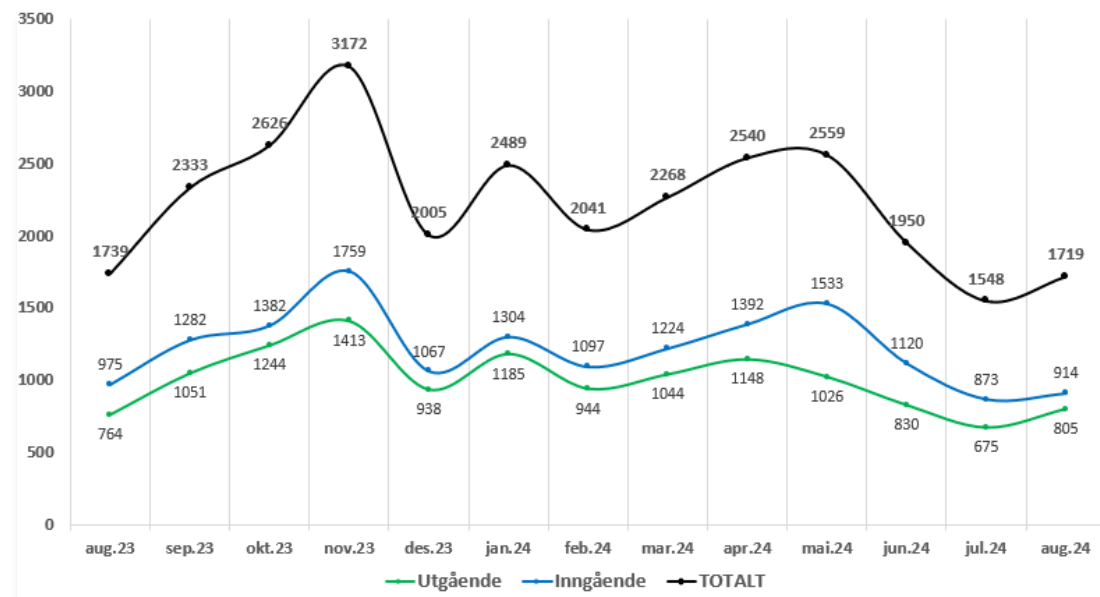
Innkommende samtaler og svartider overvåkes kontinuerlig for å sikre best mulig bemanning.

Gjennomsnittlig svartid i sekunder var i perioden på **11,9 (juni) 12,3 (juli) og 12,8 (august)**.

Se Figur 4 for oversikt over totalt antall samtaler på Servicedesk (HDOs 1.linje)



Figur 3: Måloppnåelse for 1. linje (telefoni), prosentandel av totalt antall samtaler som besvares innen 30 sekunder



Figur 4: Løpende samtaleoversikt inn til HDOs førstelinje for de siste 12 måneder, med totalt antall anrop, samt antall inn- og utgående



Operatørplass

Oppsummering av perioden

Det nyopprettede teamet Operatørplass sørger for at helsetjenestens kontrollromsoperatører har tilgang til effektive og pålitelige arbeidsplasser. Teamet utfører etableringer av nye operatørplasser, samt flyttinger og vedlikehold av kontrollrom og operatørplasser.

Teamet vil stå for koordinering og oppfølging av arbeidet med utfasing av ICCS-løsningen og innfasing av den nye LifeX-løsningen.

Etter at teamet ble opprettet, er det gjennomført flere befaringer og kontroller av AMK-er, samt en kartlegging for å få oversikt over tiltak som må gjennomføres når dagens ICCS-løsning skal erstattes med LifeX.

Befaringer og revisjoner av installasjonene er viktig for å sikre at HDOs tjenester og systemer holder høy standard og er i tråd med gjeldende retningslinjer og krav.

Initiativer og fokusområder

Kontrollromsflyttinger og forebyggende gjennomganger

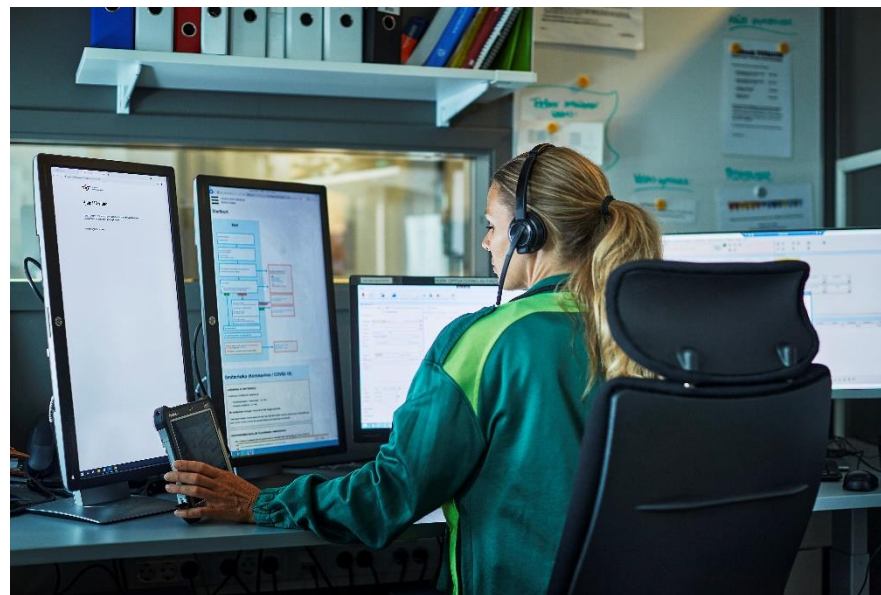
- Befaring og kontroll av AMK-sentraler
- Kartlegging for avvikling av ICCS
- Befaring i nye lokaler for Flykoordineringssentralen i Tromsø.

Etablering av nye kontrollrom

Det skal etableres tre nye kontrollrom når LifeX erstatter dagens ICCS:

- Indre Salten LVS (Fauske)
- Flykoordineringssentralen i Tromsø
- Midtre Namdal LVS (Namsos)

Forberedende arbeid i forbindelse med etableringene er startet.



Virksomhetsrapport per juni - august 2024

Kontrollromsløsningen ICCS

Oppsummering av perioden

Tidligere rapportert arbeid med omlegging til ny klientløsning, MPOS², er i perioden ferdigstilt for alle kontrollrom. Omlegging til MPOS betyr at ICCS har klienter som kan vedlikeholdes og oppgraderes med ny programvare. Dette sikrer stabile og sikre tjenester frem til den nye kontrollromsløsningen er på plass.

HDO har i perioden støttet Flykoordineringssentralen (FKS) med en tjenestedesignressurs for å kartlegge behov relatert til ett av operatørens verktøy.

Foretaket har startet en behovskartlegging av hodesett, med mål om å kunne gi anbefalinger som sikrer god lydopplevelse for operatørene ved innføring av og overgang til LifeX.

Initiativer og fokusområder

- Utrulling av ICCS-versjon 7.4.1.H1 på alle kontrollrom i september er en prioritert aktivitet for å rette kjente feil og gi økt stabilitet etter MPOS-omleggingen.
- I forbindelse med innføring av ny kontrollromsløsning, arbeides det med å utforme driftskonsept for LifeX i HDO. Driftskonseptet må tilpasses både ny løsning og ny organisering. Dette gjøres i nært samarbeid med Team Kvalitet og resten av organisasjonen. Driftskonseptet for LifeX skal testes og justeres i pilotperioden.

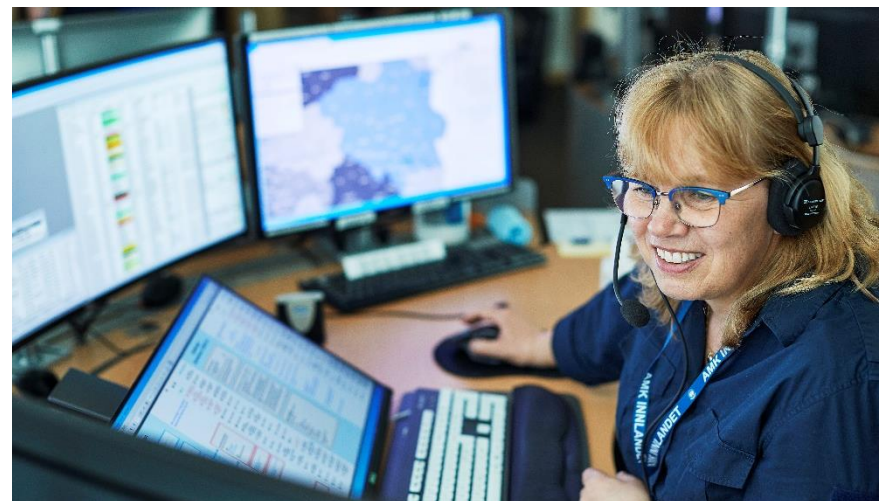
² MPOS-utrulling: Bytte fra gamle Tower-PC-er til mindre innstikkskort i ICCS. Gir en sikrere og mer stabil løsning, og fjerner behovet for de store, gamle og mindre sikre PC-ene, som ville ha måttet kjøre en utgått versjon av Windows.

- Behovskartlegging av hodesett skal ferdigstilles i neste rapporteringsperiode.

Driftsstatus og nøkkeltall

Tjenesteleveransene knyttet til kontrollrom er fortsatt stabile. Det har vært to hendelser med SLA-1 brudd i perioden (se **Feil! Fant ikke referansekinden.**). Begge hendelser forårsaket utfall av TETRA-lyd på ICCS-posisjoner som krevde at DSB sin leverandør av Nødnett måtte bytte utstyr på lokasjonen (IPMUX).

HDO vil fortsette å følge driftsleveransene for kontrollrom tett og iverksette tiltak dersom det skulle bli nødvendig.



Virksomhetsrapport per juni - august 2024

SLA-rapport - totalt															
SLA nivåer	Krav til mål %	feb.24		mar.24		apr.24		mai.24		jun.24		jul.24		aug.24	
		%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd
SL1 Løsningstid (Midlertidig løsning)	90	100	2/0	100	2/0	na	0/0	100	6/0	87,5	8/1	50	2/1	na	0/0
SL2 Løsningstid (Midlertidig løsning)	75	89.47	19/2	87.5	16/2	95.83	24/1	91.30	23/2	100	22/0	91.67	12/1	79.17	24/5
SL3 Løsningstid (Midlertidig løsning)	90	95.42	349/16	95.32	363/17	96.85	412/13	94.21	484/28	96.95	394/12	95.71	303/13	91.36	324/28

na = Ingen registrerte saker i denne kategorien

Tabell 4: SLA-rapport per august 2024

Se vedlegg 1 for tjenestetilgjengelighet (ICCS) per august

Virksomhetsrapport per juni - august 2024



Nødnett og radioterminaler

Oppsummering av perioden

I tillegg til daglig drift har HDO i rapporteringsperioden hatt fokus på re-etablering av avtaler for service og support av radioterminaler, løsning for akuttvarsling, samt et system for oppfølging og kontroll av radioterminaler. Dette for å sikre at HDO fortsatt kan levere stabile og driftssikre radioterminaler og tilhørende systemer.

Initiativer og fokusområder

Innenfor tjenestområdet nødnett og radioterminaler prioriterer HDO:

- Prosjektet for ny løsning for nød- og beredskapskommunikasjon (nytt nødnett) og tilhørende arbeid med målbilde og veikart for mobil kommunikasjon.

HDO er opptatt av at ressurser, også fra andre områder i organisasjonen enn prosjektteamet, deltar aktivt i arbeidet med nytt nødnett. Dette sikrer at aktivitetene som til enhver tid pågår i prosjektet er godt forankret og at helse kan komme med gode faglige råd i prosessen. HDOs ressurser innenfor nødnett og radioterminaler deltar blant annet i arbeidet som gjøres innenfor området Mobile Enheter.

- Nødvendig utskifting av radioterminaler
- Videreføring av arbeidet med etablering av nevnte avtaler.



Telefoni

Oppsummering av perioden

Foretaket opprettholder fokus på forberedelse og klargjøring for ny kommunikasjonsløsning (LifeX) og har i perioden videreført arbeidet med omlegging av tverrlinjer i helseregionene i tillegg til å ivareta daglig drift.

Initiativer

HDOs telefoniressurser har flere større aktiviteter og fokusområder som vil prioriteres i tiden fremover:

- Videreføring av arbeidet med å klargjøre for ny kommunikasjonsløsning (LifeX)
- Slutføring av arbeidet med omlegging av tverrlinjer
- Videreutvikling og forbedring av HDOs IVR-løsning (tastevalg) og reserveløsning for telefoni
- Starte utredning av hvordan HDO kan bidra til et mer robust nødnummer
- Starte utredning av hvordan HDOs telefoniplattform kan utnyttes på en bedre måte slik at telefoni innen helse får økt grad av robusthet og tilgjengelighet.
- Bidra i arbeidet med nytt nødnett og det tilhørende målbildet for mobil kommunikasjon i helsetjenesten.

Se vedlegg 1 for tjenestetilgjengelighet (telefoni) per august

Virksomhetsrapport per juni - august 2024

Videoløsninger

Oppsummering av perioden

Anskaffelse av rammeavtale for videobriller og programvare for videoassistert beslutningsstøtte

Som følge av kapasitetsutfordringer hos Sykehusinnkjøp ble anskaffelsen utsatt og fremdriften er dermed noe forsinket. Anskaffelsen ble kunngjort og var tilgjengelig for alle leverandører tidlig i juli. Kvalifiseringsfristen gikk ut i begynnelsen av august. Invitasjon til å levere tilbud på Delkontrakt 1 - *maskinvare* er sendt ut til aktuelle tilbydere. Delkontrakt 2 – *programvare* er kansellert som følge av mangel på kvalifiserte leverandører. I parallell med at maskinvarekonkurransen pågår, vurderer HDO handlingsalternativer for anskaffelse av tilhørende programvare.

NHN-samarbeid

NHN har laget utkast til kundeavtale mellom HDO (kunde) og NHN (leverandør). Denne skisserer blant annet en samhandlingsmodell som definerer prinsipper og regulerer samarbeidet mellom NHN og HDO innenfor de tjenesteområdene som NHN tilbyr. Formålet er å samarbeide om tilrettelegging, drift og videreutvikling av en nasjonal plattform for video, som skal benyttes for AMK- og legevaktssentraler i Norge.

Oppstartsmøte for prosjekt NødChat

Teamet har bidratt i idédugnad for å få oversikt over krav og rammer for NødChat. Utkast til kravspesifikasjon er utarbeidet av Helsedirektoratet, DSB og Politi. HDO deltar i prosjektgruppen.

Orkland kommune - pilotprosjekt for Digital beslutningsstøtte via Hjelp113 video

Teamet har gjennomført digital opplæring av administratorbrukere. I samarbeid med SNLA har teamet laget agenda og plan for en fysisk opplæringsdag av superbrukere.

Driftsstatus og nøkkeltall

SMS til Video – Bliksund:

Antall gjennomførte videosamtaler i perioden 1. juni – 31. august: 9 385

Hjelp 113 Video – SNLA:

Antall gjennomførte videosamtaler i perioden 1. juni – 31. august: 40 952

Totalt antall gjennomførte videosamtaler for begge videoløsninger i perioden: **50 337 videosamtaler**



Virksomhetsrapport per juni - august 2024

Datavarehus, statistikk og medielogg

Oppsummering av perioden

HDO jobber med å utvikle nye moduler i foretakets statistikk-løsning CRR for å kunne gjøre mer spesifiserte uttrekk basert på kundenes behov.

Arbeid med API-integrasjon for overføring av data til samarbeidspartnere nærmer seg ferdig, men det gjenstår noe arbeid relatert til sertifikathåndtering. Eldre overføringsløsning (SFTP) mot Helsedirektoratet er avviklet, og de benytter nå kun API.

Foretaket har i perioden forsterket Datavarehus-teamet med to nye DevOps-utviklere. De har overtatt arbeidet med statistikk-løsningen CRR, som tidligere ble utført av innleide ressurser.

Initiativer og fokusområder

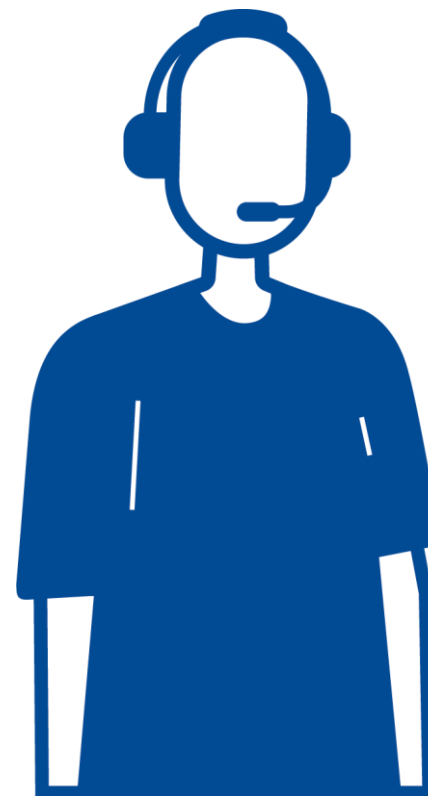
- Overgang fra ICCS til LifeX vil kreve vesentlige endringer på statistikk-løsningen da de to løsningene har vesentlige forskjeller i databasestruktur og virkemåte. I den forbindelse vil produktet fornyes og bygges opp på nytt med moderne rammeverk, samt nytt og forbedret brukergrensesnitt.

Driftsstatus og nøkkeltall

Drift er i perioden ivaretatt på en god måte og HDO har relativt kort løsnings-tid på innkomne saker.

Ingen feil ble registrert på Nice Lydlogg i perioden.

Statistikk-løsningen CRR hadde åtte timer nedetid for uthenting av statistikk grunnet utløpt sertifikat. Dette medførte ingen påvirkning på innsamling og lagring av data.



Virksomhetsrapport per juni - august 2024

Datasenter

Oppsummering av perioden

HDOs datasenterressurser har i perioden bistått medieloggprosjektet med teknisk kompetanse og rådgivning i forbindelse med opprettelse av driftsmiljøer i HDOs datasenter. Test- og staging miljøer er ferdige, og produksjonsmiljøer er under opprettelse. Det benyttes i stor grad eksisterende infrastruktur, og med det oppnås stordriftsfordeler og kostnadseffektivitet i HDO som prosjektet drar nytte av.

Mediologg krever noen utvidelser av kapasiteter i HDOs datasentre, og i perioden er derfor en ny lagringsløsning installert. Denne er skalert slik at effekter kan hentes ut i andre pågående og nye prosjekter, samt internt for HDO. Det benyttes samme løsning som øvrige helseforetak, og man bygger dermed kompetanse på tvers som kan utnyttes i fremtiden. Lagringsløsningen forventes satt i drift i løpet av Q4 2024.

HDO har inngått en avtale med NHN som totalleverandør av aksess tjenester i forbindelse med SD-WAN-prosjektet³, som i stor grad må ferdigstilles innen utrulling av LifeX. Sommerferieavvikling har medført noe redusert fremdrift, og foretaket prioriterer derfor arbeidet med å komme i gang med plansetting og installasjoner.

Valg av NHN som totalleverandør innen aksess tjenester i SD-WAN prosjektet, gir store fordeler for både HDO og foretakets kunder/brukere. Ikke bare holdes kommunikasjon, dialog, tekniske løsninger mv. innenfor

³ SD-WAN prosjektet – Software Defined Wide Area Network – er et eget prosjekt i PT-Datasenter for å levere en ny og moderne aksessløsning til LifeX for alle legevakter og akuttmottak. Etter hvert skal alle AMK-er også inn på samme løsning.

helsetjenesten, men partene har en gjensidig interesse og forståelse for kritikaliteten og prioriteringen av disse løsningene.

Arbeidet med å bistå DSB med oppsigelser av eksisterende aksessløsninger levert av Global Connect for Motorola til DSB, og videre til alle legevaktsentraler og akuttmottak, har i perioden hatt en pause, men vil i neste periode gjenopptas og intensiveres.

HDO har initiert integreringen av HDO-plattformer mot Microsoft Azure. Målet er ikke å migrere last til skyen, men å ha mulighet til å benytte nye og avanserte skytjenester som for eksempel AI (kunstig intelligens), som ikke like enkelt lar seg produsere i HDOs egne datasentre.

Driftsstatus og nøkkeltall

I perioden har Datasenter hatt to kritiske feil/uønskede hendelser (SL1).

- 10/6-24: SL1 hendelse der AMK Vestfold Telemark (CR060) mistet forbindelse med løsningen som sikrer felles mus/tastatur på tvers av applikasjoner/systemer grunnet bytte av brannmur. Full hendelsesrapport er sendt kunde. Reell nedetid var ca. 30-45 min.
- 21/6-24: SL1 hendelse som medførte at alle akuttmottak og legevaktsentraler i Nord-Norge ble frakoblet ICCS grunnet en feilkonfigurering av sentral brannmur. Nedetid ca. 20 min.

HDO har foretatt en intern erfaringsutveksling, samt utbedret dokumentasjon slik at sannsynligheten for at tilsvarende skjer igjen er betydelig redusert. HDOs sentrale tjenesteplattform har ellers hatt en oppetid på 100 % i perioden.

Virksomhetsrapport per juni - august 2024

Økosystem, integrasjonsplattform og servermiljø

Oppsummering av perioden

Utover daglig drift og bestillingsleveranser i linjen har HDOs ressurser innen Server og Arbeidsflate prioritert aktiviteter innen følgende områder:

Prosjektleveranser

Fullført leveranse av produksjonsmiljø (servere og databaser) til prosjektene KAK og Medielogg. Tilgjengelig driftspersonell har i perioden bistått Frequentis med konfigurasjonsendringer og spørsmål.

Autentiseringsløsning

Konsept for autentisering gjennom HelseID er ferdigstilt. Gjennomgang av teknisk løsning, dokumentasjon og overvåkning ble gjennomført i juni. HDOs kundetjenester skal nå kunne autentisere gjennom HelseID og autoriseres i HDOs katalogtjeneste. Videre arbeid vil rettes inn mot robusthet, skaleringer, og videre konfigurering av landingssider for reserveløsning, eller for brukere/kunder uten IDP.

Klientplattform

Gjennom å ta i bruk en virtuell skrivebordsløsning er det i perioden lagt til rette for at konsulenter og andre med sporadiske/midlertidige engasjement i foretaket kan benytte egen PC i sitt daglige arbeid. Dette vil spare HDO for innkjøp og arbeid med oppsett av klienter. Løsningen vil på sikt breddes slik at den kan benyttes av foretakets eget driftspersonell.

Anskaffelser

Anskaffelse av en norsk lisensformidler- og rådgiver for Atlassian er i perioden ferdigstilt. Dette medfører enklere og mer kostnadseffektiv lisensforvaltning av en kritisk lisensportefølje som brukes av alle team og nivåer i foretaket.

Driftsstatus og nøkkeltall



Ingen tjenester har vært utilgjengelige grunnet problemer på plattformen. HDO fortsetter arbeidet med rapporteringsløsning.

Virksomhetsrapport per juni - august 2024

Ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK)

Status og pågående initiativer

Frequentis (leverandør) er nå i slutfasen for ferdigstilling av IT-miljøene. Det mangler fortsatt noe konfigurasjonsdata for å ferdigstille nødnettintegrasjonen for produksjons- og stagingmiljøet (produksjonstest). Dette er eskalert til DSB.

Leverandøren signaliserer at de er i rute med utvikling av løsningen, men melder samtidig om høy risiko for ikke å bli ferdige i henhold til plan på noen kritiske funksjonsområder. Saken er eskalert til prosjekteier og følges opp i eget forum på prosjekteiernivå.

Kvalitet på løsning oppfattes fremdeles som god og i overenstemmelse med inntrykket fra evalueringen av tilbud.

Det er gjennomført oppstartsmøter for etablering av vedlikeholdsavtalen (SSA-V) mellom HDO og Frequentis, samt etablert en arbeidsgruppe på tvers av team i HDO for å sikre ivaretagelse av avtalens omfang og kvalitet. Vedlikeholdsavtalen skal være etablert ved oppstart av pilot.

Opplæring i Locus for integrasjon mellom LifeX og Locus Emergency (del 2 av 3) gjennomføres i uke 37.

Prosjektrisiko

- Risiko knyttet til at leverandøren signaliserer at det er mer enn 80 % sannsynlighet for at den bli forsinket med viktig funksjonalitet i første delleveranse.
Risikoen er flagget av både HDO og Frequentis. Det er Frequentis som leverandør som er ansvarlig for tiltak.
- Risiko for at Nødnett-grensesnittet ikke kan ferdigstilles i henhold til plan. Frequentis melder om at dette må være på plass i løpet av uke 36 for å hindre forsinkelse.
Risikoen er løftet til Motorola via DSB, og målet er å få utarbeidet en omforent løsning, og dermed lukke risikoen i løpet av første halvdel av september.



Virksomhetsrapport per juni - august 2024

Nytt nødnett (NN)

Status

Helsetjenestens ressurser i forprosjekt for nytt nødnett deltok før sommeren i DSBs tverretatlige arbeidsgrupper. Arbeidsgruppene jobbet med sine respektive fokusstudier, som ble ferdigstilt i henhold til frist den 24. juni. Studiene er med på å danne grunnlaget for det sentrale styringsdokumentet (SSD) som skal ferdigstilles innen 12. desember i forbindelse med konkluderingen av DSBs forprosjekt.

Det gjenstående arbeidet med SSD-dokumentet omfatter mer generelle temaer, slik som overordnet definering av konsept, gevinstrealiseringspotensial og organisering av prosjektets videre faser. Dette er aktiviteter og saker som også krever aktiv deltakelse og innspill fra etatene, men der behovet i større grad enn tidligere er på ad-hoc basis.

Initiativer og fokusområder

I henhold til oppdraget, koordinerer HDO helsetjenestes bidrag i arbeidet med nytt nødnett, og sørger for å synliggjøre tjenestens behov, krav og forventninger inn i prosjektet. Alle frikjøpte ressurser fra før sommeren er derfor videreført, og arbeidet i helse vil frem mot jul foregå i tre overordnede spor:

- i. Behovsbaserte bidrag i DSBs arbeidspakker og gjenstående avklaringer tilknyttet SSD-leveransen. Videre vil helse ved etatskoordinatorene bidra inn i aktivitets- og ressursplanleggingen for prosjektets videre faser, med fokus på forberedelses- og gjennomføringsfasen.
- ii. Videreutvikling av målbilde for mobil kommunikasjon i helse, herunder detaljering av et veikart som skal bidra til realiseringen av målbildet. Høsten 2024 vil det legges særlig vekt på videre

detaljering av rollebeskrivelser for de ulike brukerne av nødnett. I forlengelsen av arbeidet med målbildet for helsetjenesten, vil foretaket også gå i gang med utviklingen av et målbilde for HDO.

- iii. Helses ressursgruppe vil i løpet av høsten kartlegge etatens sekundærbrukere, herunder hjemmesykepleie, akutthjelpere, rus og psykiatri osv. Kartleggingen vil omfatte hvilke brukergrupper som kan være aktuelle i nytt nødnett og antallet brukere innenfor de ulike gruppene, deres informasjons- og kommunikasjonsbehov, samt konsekvensene det medfører å holde de innenfor eller utenfor den initiale rammen for nytt nødnett. Kartleggingen vil oppsummeres i et innspill til det sentrale prosjektet i DSB. De vil så vurdere om helses sekundærbrukere skal være en del av nytt nødnett, og eventuelt når.

Prosjektrisiko

Helsetjenesten har i styringsgruppen for forprosjektet pekt på behov for avklaring av risiko relatert til omfang i det sentrale prosjektet. Før sommeren ble det derfor avtalt et særmøte mellom DSB og helse ved Helsedirektoratet og HDO. For helsetjenesten handler risikoen primært om behovet for å avklare hvorvidt helses sekundærbrukere vil være en del av nytt nødnett-leveransen eller ikke. En slik prinsipiell avklaring vil sette tjenesten bedre i stand til å forberede seg på å ivareta brukernes behov iht. oppdrag – uavhengig av om de blir en del av nytt nødnett eller ikke.

Dersom helses sekundærbrukere ikke omfattes av initialt omfang, vil helse sørge for å etablere egne løsninger som ivaretar kommunikasjonsbehovet hos disse brukerne. Særmøtet ble avholdt den 23. august, der HDO/Helsedirektoratet og DSB ble enige om at helse skal gjennomføre nevnte kartlegging av sekundærbrukernes behov. Endelig avklaring av om disse brukernes tas med som en del av nytt nødnett er ventet innen ferdigstilling av SSD-dokumentet 12. desember.

Medielogg

Status

Generell fremdrift er tilfredsstillende, og prosjektet opprettholder opprinnelig tidsplan. Denne innebærer godkjenning i månedsskiftet desember/januar og pilotering fra februar 2025.

- HDOs plattformteam Datasenter og Server & Arbeidsflate har ferdigstilt anskaffelse, installasjon og oppsett av plattformen systemet skal kjøre på.
- Prosjektet jobber med å ferdigstille den tekniske implementeringen på plattformen.
- Integrasjonene mot HDOs plattformtjenester, overvåking og backup nærmer seg ferdigstilt.
- Teknisk integrasjon mot LifeX-løsningen er gjennomført på test- og staging-miljøet, med noe gjenstående tilpasning for metadata.
- Integrasjon for videotjenester er i oppstartsfasen.

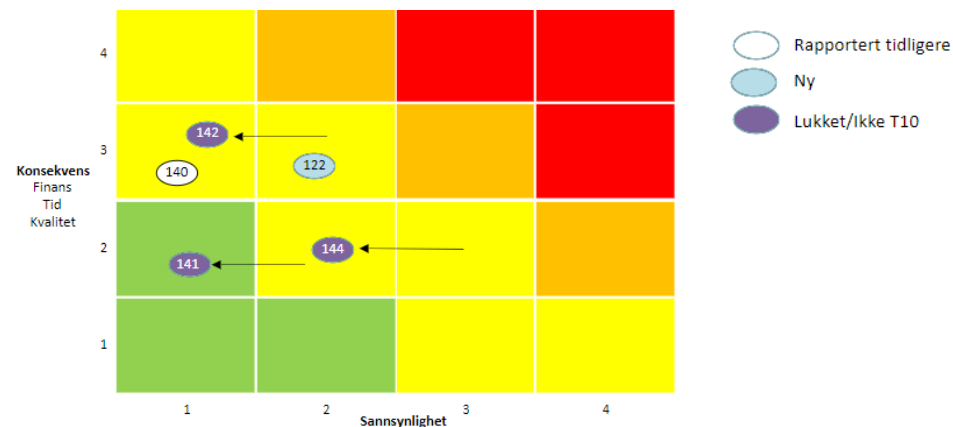
Gevinstrealisering

Når spesifiseringsfasen er ferdigstilt, vil produktteamet ha oversikt over hvilke grenseflater Medielogg får mot andre systemer. Dette vil gi HDO mulighet til å kunne starte arbeidet med å identifisere nye gevinster i form av kunder og systemer som trenger logging. Per i dag er det fokus på følgende systemer mot leverandør:

- **LifeX (KAK):** Teknisk integrasjon er gjennomført og testet. Justeringer tilknyttet metadata kartlegges.
- **Videoløsninger levert fra HDO eller NHN:** Det er startet dialog og initiert møte med NHN der målet er en integrasjon mellom NHNs videomotor og Medielogg. Dette vil igjen kunne gi mulighet for logging av videosamtaler, samt logging av video fra kroppsbårne enheter og ambulanser.

- **Reservetelefonti fra Zisson:** Dialog med produktteam er opprettet og eksempelfiler hentet ut. Arbeid med kartlegging/implementering er ikke startet.

Prosjektrisiko



#	Risiko
122	Forsinkelser i KAK-prosjektet kan påvirke etablering av Medielogg
140	Manglende forankring / aksept hos brukerne
141	HDO får ikke etablert integrasjon mot eksisterende tjenester
142	Uavklart hvordan integrasjon av eksterne løsninger kan påvirke kostnader og forsinke implementering
144	Svak prosjektledelse fra NetNordic

Virksomhetsrapport per juni - august 2024

Vedlegg 1 Tilgjengelighetsrapport for kontrollromsløsningen ICCS og telefoni per august

Tilgjengelighetsrapport - nasjonalt													
	Mål	mai. 24			jun. 24			jul. 24			aug. 24		
Callout	99,95	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig
AMK		1	55,3	99,94	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	6,3	99,99
LVS		1	191,9	99,98	1	0,7	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
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		2	14,5	99,99	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS		1	0,9	100,00	1	3,1	100,00	1	16,6	100,00	0	0,0	100,00
AM		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
Lyd headset	99,95												
AMK		13	208,0	99,79	7	1,4	100,00	16	15,3	99,98	4	0,4	100,00
LVS		8	0,7	100,00	10	9,7	100,00	10	1,8	100,00	2	331,1	99,97
AM		2	2,1	100,00	2	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
Ufrivillig avlogging	99,95												
AMK		3	129,2	99,87	0	0,0	100,00	3	0,7	100,00	0	0,0	100,00
LVS		8	56,2	100,00	10	100,3	99,99	8	140,7	99,99	7	24,8	100,00
AM		1	3,5	99,99	4	20,4	99,96	3	5,9	99,99	3	27,6	99,95
Operativsystem	99,95												
AMK		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS		1	8,4	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
AM		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
Telefoni - 113	99,95												
AMK		0	0,0	100,00	1	3,8	100,00	0	0,0	100,00	2	8,4	99,99
LVS		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
AM		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
Telefoni - lyd	99,95												
AMK		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
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		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	60,4	99,99
AM		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00

Tabell 5: Tjenestetilgjengelighet for kontrollromsløsningen ICCS og telefoni per august 2024

Liste over figurer og tabeller

Figur 1: HDOs åpne virksomhetsrisikoer på nivå 8 eller høyere (oransje og rødt nivå)	3
Figur 2: HDOs åpne virksomhetsrisikoer fordelt etter skår på sannsynlighet og konsekvens	3
Figur 3: Måloppnåelse for 1. linje (telefoni), prosentandel av totalt antall samtaler som besvares innen 30 sekunder	10
Figur 4: Løpende samtaleoversikt inn til HDOs førstelinje for de siste 12 måneder, med totalt antall anrop, samt antall inn- og utgående	10
Tabell 1: Resultat mot budsjett i perioden og hittil i år (HiÅ)	4
Tabell 2: Prognose per august	5
Tabell 3: Kundereskontro per august.....	6
Tabell 4: SLA-rapport per august 2024	13
Tabell 5: Tjenestetilgjengelighet for kontrollromsløsningen ICCS og telefoni per august 2024	22