

Virksomhetsrapport pr 31.juli 2023

1. Administrerende direktørs vurdering	2
2. Økonomi	3
3. Tjenester/produksjon.....	5
4. Status for prosjektporteføljen	7
5. HR/HMS.....	11
6. Avviksmeldinger i DocMap	13

1. Administrerende direktørs vurdering

Status for virksomheten er samlet sett tilfredsstillende. Prognosen for budsjett tilsier balanse i tråd med resultatkravet, og for driften indikerer nøkkeltallene stabil status, og mindre endringer siden forrige rapportering. Status for prosjektporteføljen er tilfredsstillende, men kapasitetsutfordringer vil kreve streng prioritering av nye prosjektbehov i tiden fremover.

Det er vedvarende høyt aktivitetsnivå i HN IKT og fremdeles utfordrende å sikre tilstrekkelig med både interne og eksterne ressurser. Dette har blant annet gitt seg utslag i et for høyt antall AML brudd i mai måned. Streng prioritering og god oppfølging og styring av ressursene i virksomheten vil derfor ha høy prioritet fremover.

2. Økonomi

Resultat juli

Tabellen under viser budsjett og resultat for juli-måned og per juli (hittil i år)

Resultatrapport 2023							
	Juli 2023			Juli 2023, hittil i år			Budsjett
	Faktisk	Budsjett	Avvik	Faktisk	Budsjett	Avvik	
Driftsinntekter	71 802	72 305	-503	537 207	548 567	-11 360	937 527
SLA (tjenesteavtaler)	26 716	27 200	-484	186 314	190 399	-4 085	326 529
Prosjekt/oppdrag/annet	5 122	5 390	-268	79 350	80 159	-809	134 221
Viderefakturering	39 965	39 716	249	271 543	278 009	-6 466	476 777
Driftskostnader	67 662	68 246	584	518 391	540 084	21 693	925 007
Personalkostnader	21 714	22 048	334	211 773	214 958	3 184	368 042
- Aktiverte lønnsutg. Prosjekter	-554	-3 040	-2 487	-21 063	-21 283	-220	-36 500
Lisenskostnader	19 501	18 758	-743	125 076	131 849	6 773	225 729
Avskrivninger	15 870	17 517	1 647	115 123	122 618	7 495	210 287
Linjeleie	2 255	2 260	5	16 294	15 820	-474	27 131
Lokaler	2 491	2 543	52	17 321	17 801	480	30 528
Konsulent	2 913	3 898	985	25 191	27 075	1 884	46 584
Annet	3 472	4 262	791	28 676	31 247	2 571	53 206
DRIFTSRESULTAT	4 140	4 059	81	18 816	8 483	10 333	12 520
Finansposter	-1 766	-1 043	-723	-10 942	-7 300	-3 641	-12 520
RESULTAT	2 374	3 016	-642	7 874	1 182	6 692	0

Tall vises i 1000 kr

Resultat for juli-måned viser et negativt budsjettavvik på 0,6 mill. Per juli (hittil i år) er det et positivt budsjettavvik på 6,7 mill.

Inntekter

Inntektene per juli er samlet sett 11,4 mill. lavere enn budsjettet.

SLA-inntekter er 4,1 mill. under budsjett. Dette skyldes dels periodiseringseffekter. Prosjektinntektene per juli ligger 0,8 mill. under budsjett. Denne posten må ses i sammenheng med posten *aktiverte lønnsutgifter prosjekter* (kostnadsreduksjon). Aktiviteten knyttet til prosjekter samlet sett ligger 1,0 mill. under budsjett. Viderefaktureringsinntekter er 6,4 mill. lavere enn budsjettet og må ses i sammenheng med mindreforbruk på lisenser mv. og avskrivninger så langt i år. Merforbruk på renter trekker i motsatt retning.

Kostnader

Personalkostnadene ligger per juli 3,2 mill. under budsjett. Det positive avviket skyldes:

- Fast lønn- og sosiale kostnader: -1,2 mill.
- Variabel lønn og vakt/beredskap: -0,2 mill.
- Refusjoner: +3,1 mill.
- Annet: +1,5 mill. (herunder kurs, seminarer og velferdstiltak)

Antallet stillinger/månedsværk FTE per juli er 409. Dette er en økning på 17 siden årsskiftet. I opprinnelig budsjett var antallet stillinger/månedsværk ved utgangen av året anslått til 421. Oppdatert prognose tilsier nå at tallet vil være rundt 430. I hovedsak er økningen knyttet til prosjekt-/oppdragsfinansierte stillinger.

Lisensvedlikeholdspostene har mindreforbruk i forhold til budsjett så langt i år. Det samme gjelder avskrivninger og konsulentkostnader. Det positive avviket på 2,5 mill. på posten annet skyldes mindreforbruk på reserverposter og andre mindre poster.

Finanskostnadene (renter) er høyere enn budsjettert noe som må ses i sammenheng med høyt rentenivå og økt kreditttrekk i perioden.

Oppsummert

Det positive avviket så langt i år skyldes til dels periodiseringseffekter. Prognosen for året er fortsatt balanse i tråd med resultatkravet, men det er mer sannsynlig med et positivt resultat enn motsatt.

Prosjekt- og investeringsbudsjett

Prosjekt- og investeringsbudsjett 2023		
	Årsbudsjett Vedtatte og finansierte prosjekter	Regnskap per juli
Prosjektinvesteringer HN IKT (aktiverbare utgifter)	115 000	50 600
Prosjektkostnader HN IKT (ikke-aktiverbare utgifter)	56 000	31 100
Sum prosjekter	171 000	81 700
Ordinære driftsinvesteringer HN IKT	95 000	66 669
Byggeprosjekter Narvik/Hammerfest - nettverk wifi - øremerket*	16 000	14 868
Oppkjøp anlegg RHF, inkl FRESK	170 000	0

Alle beløp i 1000 kr

* Midler forventes overført fra byggeprosjektramme

Tabellen viser utgifter knyttet til vedtatte prosjekter i 2023 (både aktiverbare og ikke-aktiverbare utgifter). Videre vises på egne linjer ordinære driftsinvesteringer (reinvestering/utvidelser av IKT-infrastruktur) og nettverksinvesteringer (wifi) i byggeprosjektene UNN/Narvik og Finnmarkssykehuset/Hammerfest. I tillegg kommer planlagte oppkjøp av anlegg/investeringer fra RHF/FRESK. Oppkjøp av anlegg vil normalt skje i desember.

Likviditet

Kassakreditt	
	Beløp
IB 1.1.2023	-295 726
Bevegelser hittil i år	-172 563
UB per 31.7.2023	-468 289
Alle beløp i 1000 kr	

Tabellen viser saldo kassekreditt per 1.1 og 31.7.2023 samt bevegelser i perioden. Trekket på kassekreditten er økt med 172,6 mill. i 2023. Kassakreditrammen er på 640 mill. Ubrukt kassekreditt er på 171,7 mill. per 31.7.

Likviditetssituasjonen er fortsatt tilfredsstillende, men kreditrammen må mest sannsynlig økes i forbindelse med oppkjøp av anlegg fra HN RHF i desember.

3. Tjenester/produksjon

Nedenfor gjengis noen nøkkeltall for tjenesteleveransene i HN IKT.

Brukerstøtte

Henvendelser til brukerstøtte 2023							
	Januar	Februar	Mars	April	Mai	Juni	Juli
Totalt antall henvendelser	11463	8835	10054	7388	7747	10765	5651
Andel telefonhenvendelser	52%	55%	55%	57%	55%	55%	56%
Andel besvart innen 1.minutt	75%	77%	80%	83%	87%	77%	81%
Andel henvendelser løst i førstelinje	69%	65%	65%	66%	67%	69%	69%

Antall feil i perioden mai-juli er høyt, og har ført til mange henvendelser til brukerstøtte. Innføringen av smartkort i Helse Nord har hatt noen utfordringer med blant annet kortlesere som ikke virker, problemer med pålogging og pin-kode, problemer med utskrift og usikkerhet i forhold til hvor de finner informasjon m.m.

Innføringen av Single sign-on (SSO) har også ført til en del henvendelser. SSO på DIPS fungerte ikke og ble rullet tilbake: Dette sammen med oppdatering av DIPS i juni førte en del henvendelser til brukerstøtte.

I sommermånedene er det økt vikarbruk og nytilsetninger i helseforetakene. Dette medfører økt behov for IKT støtte, blant annet med passord og diverse veiledning.

I perioden mai til juli har brukerstøtte klart målsettingen om å besvare 70% av telefonsamtalene innen 60 sekund. Løsningsgraden i førstelinje er vedvarende under målet på 70%. Dette skyldes at det så langt i 2023 er medgått mye tid til opplæring av nytilsatte, samt endring i ansvarsdeling med seksjon for tilgangsstyring.

Nye tjenester (felles innboks)

Nye tjenester er prosessen i HN IKT hvor helseforetakene henvender seg med forespørsler om leveranse av nye tjenester og oppdrag som ikke inngår i løpende SLA-drift.

I tabellen inngår tjenesteleveranser, rådgivning og nettverk. Saksmengde pr. 31 juli 2023 er som følger:

Antall bestillinger har økt markant sett i forhold til samme periode forrige år (92/65)
Antall leverte løsningsdesign og tilbud er på nivå med samme periode i fjor (37/39)
Antall totale leveranser er 10 flere enn samme periode i fjor (56/46), men leveransen innenfor nye tjenester er lavere (12 færre)

Nøkkeltall for leveranser i Nye tjenester

Hittil i år	Samme tidsperiode i fjor	Totaler i fjor
Antall mottatt hittil i år 92	Antall mottatt samme tid i fjor 65	Antall mottatt totalt i fjor 134
Antall tilbud sendt hittil i år 37	Antall tilbud sendt samme tid i fjor 39	Antall tilbud sendt totalt i fjor 77
Antall totalt levert hittil i år 56	Antall totalt levert samme tid i fjor 46	Antall totalt levert i fjor 94
Antall Ny tjeneste levert hittil i år 15	Antall Ny tjeneste levert samme tid i fjor 27	Antall Ny tjeneste levert totalt i fjor 47
Antall Rådgivning levert hittil i år 8	Antall Rådgivning levert samme tid i fjor 8	Antall Rådgivning levert totalt i fjor 29
Antall Nettverksleveranse levert hittil i år 33	Antall Nettverksleveranse levert samme tid i fjor 11	Antall Nettverksleveranse levert totalt i fjor 18
Timer brukt hittil i år 4 096	Timer brukt samme tid i fjor 3 735	Timer brukt totalt i fjor 6 214

Timeproduksjon på Nye tjenester hittil i år er høyere enn for samme periode forrige år. (4096/3735 timer). Tjenesteområde administrative tjenester, bilde og LAB har høyest pågang ift. ønskede leveranser.

Nøkkeltall for drift

Feil og hendelser 2023							
	Januar	Februar	Mars	April	Mai	Juni	Juli
Antall registrerte feil og hendelser*	754	674	865	649	698	698	440
Beredskap Grønn	1	1	0	1	0	0	1
Beredskap Gul	2	0	0	2	0	0	0
Beredskap Rød	0	0	0	0	0	0	0
Antall oppdateringer	356	358	456	240	323	358	158

Det har vært en rolig sommer med god driftsstabilitet. Juni pleier å være hektisk og har tidligere år bydd på en del utfordringer. Det ble iverksatt tiltak med bakgrunn i tidligere års erfaringer, og disse virker å ha hatt god effekt.

Det har vært en beredskapshendelse på grønt nivå i juli. Sårbarhetskanning medførte feil som innebar nettverksbrudd og produksjonstans for Sanos plukkrobot i Bodø.

4. Status for prosjektporteføljen

Rapportering pr juli viser jevnt over god status i prosjektporteføljen med få endringer fra forrige måned. Kapasiteten til gjennomføring er vedvarende utfordret og mengden parallelle oppgaver som gjennomføres på tvers av drift, prosjekt og oppdrag er høy. Porteføljestyret er enig i at nye prosjektbehov vil være gjenstand for hard prioritering da prioriteringen er å fullføre det som allerede er startet.

I programmet *Helhetlig informasjonssikkerhet (HIS2)* er framdriften i prosjektene jevnt over noe lavere enn ønsket. Selv om ressurs situasjonen er i bedring, tar det tid å få inn nye ressurser og onboard disse inn i prosjektene. Konseptfasene som ble kjørt på endepunktsikring og deteksjon gjennom våren er begge besluttet videreført i planfase etter behandling i programstyret i juni. En del av leveransene i programmet forventes ferdigstilt innen utgangen av året og det jobbes nå aktivt for å sikre god overlevering til forvaltning.

Prosjektene i *MoDI-programmet* har i hovedsak framdrift i tråd med planer. I *Framtidig arbeidsflate* pågår utrulling av VDI-plattformen gjennom piloter i ulike deler av regionen. I prosjekt *Digital plattform telekom* fortsetter planleggingsarbeidet sammen med UNN. Migrering av telefoni for UNN Narvik er nå planlagt i oktober. For NLSH avventer prosjektet fortsatt opprettelse av lokalt mottaksprosjekt for å starte faktisk planlegging av migrering. I tillegg jobbes det med de siste tilpasningene i brukergrensesnitt for å pilotere Teams for klinisk bruk. For *Innføring av Microsoft 365* gikk piloteringen i HN IKT på lufta som planlagt tidlig i juni. Øvrige helseforetak jobber nå med opprettelse av egne mottaksprosjekter. I parallell nærmer den regionale ROS-analysen seg slutten. Prosjektet stiller imidlertid krav om at alle helseforetak må eksplisitt godkjenne egen bruk av plattformen før den kan ruller ut til brukerne.

I *iFront*-prosjektet pågår planleggingen for utbedring av datarom for fullt med tekniske enheter på helseforetakene. I parallell planlegges også den påfølgende byttingen av nettverksutstyr med linjeorganisasjonen. Anbudet som skal gi HN IKT en profesjonell partner for framtidig bytte av utstyr er også under utarbeidelse. Prosjektet *Nettverk 2.0* ble som kjent opprettet som følge av kartleggingen i 2022. Arbeidet i prosjektet så langt har dreid seg om å få på plass en omforent forståelse og beskrivelse av nåsituasjonen på nettverksområdet. Denne foreligger nå og fokuset dreier seg nå over på å beskrive et målbilde for området som tar innover seg endringene moderne IKT-løsninger fører med seg. En slik endring er økt bruk av skyløsninger og behovet for en robust, sikker og riktig dimensjonert kobling mot internett begynner å haste. Slik det ser ut nå må gjennomføring av tiltak på dette området forsøres for å trygge stabilitet og kapasitet som følge av endrede bruksmønstre på både telefoni, kontorstøtteprodukter og ny klinisk arbeidsflate.

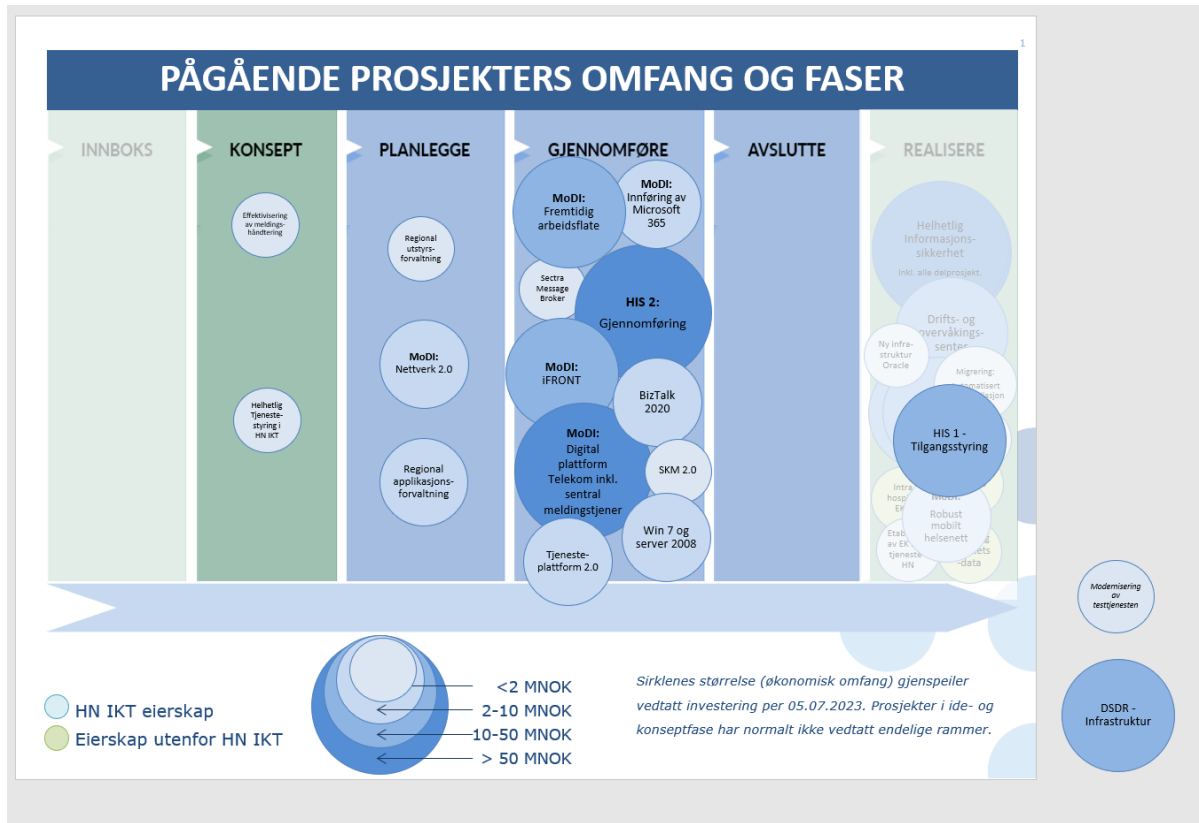
Windows 7 og Server 2008 EOL har hatt god framdrift og antallet gjenstående enheter på både klient og server går jevnt nedover og det er konkret aktivitet knyttet til det som fortsatt står igjen.

HN IKT bidrar også med ressursutleie til et titalls regionale IKT-prosjekter eid av Helse Nord RHF.

Nedenfor vises et sammendrag av status på HN IKTs prosjektportefølje. Piler indikerer utvikling siden forrige rapportering.





SAMMENDRAG AV PROSJEKTSTATUS

PROSJEKT/PROGRAM	Avgrensning og innhold	Økonomi	Ressurser	Fremdrift	Eksterne avhengigheter	Gevinstarbeid
1. Helhetlig informasjonssikkerhet 2 – Program	●	●	●	●	●	●
1.1 IAM 2	●	●	●	●	●	●
1.2 PAM 2	●	●	●	●	●	○
1.3 Asset Management	●	●	●	●	●	○
1.4 Serversikring	●	●	●	●	●	○
1.5 NAC/Sonemodell	●	●	●	●	●	○
1.6 RSMA	●	●	●	●	●	○
2. MoDI – Program	●	●	●	●	○	●
2.1 Framtidig arbeidsflate	●	●	●	●	●	○
2.2 Digital plattform Telekom	●	●	●	●	●	●
2.3 Innføring av Microsoft 365	●	●	●	●	●	●
2.4 Sentral meldingstjener	●	●	●	●	●	●
2.5 iFront	●	●	●	●	●	○
2.6 Nettverk 2.0	●	●	●	●	●	○
3. Infrastruktur (DSDR 1.5)	●	●	●	●	●	●
4. SKM 2.0	●	●	●	●	●	●
5. Regional utstyrsforvaltning	●	●	●	●	●	●
6. Effektivisering av meldingshåndtering	●	●	●	●	●	●
7. BizTalk 2020	●	●	●	●	●	●
8. Sectra Message Broker	●	●	●	●	●	●
9. Regional applikasjonsforvaltning (RAF)	●	●	●	●	●	○
10. Helhetlig Tjenestestyring i HN IKT	●	●	●	●	●	○
11. Windows 7 og Server 2008 EOL	●	●	●	●	●	●
12. Tjenesteplattform 2.0	●	●	●	●	●	●



Oversikten under viser enkeltrisikoen fra prosjektene rapportert i «rød sone», samt planlagte tiltak. Merk at et prosjekt kan ha «røde» risikoen på denne oversikten, og likevel totalt sett vurderes som tilfredsstillende og ha «grønt lys» på sin statusrapportering.

Risikoen fra prosjektene rapportert i rød sone

Prosjekt	RISIKOBESKRIVELSE	TILTAK/KOMMENTARER
 HIS 2 NAC/Sonemodell	<ol style="list-style-type: none"> Manglende tilgang til interne ressurser og/eller interne ressurser med rett kompetanse Manglende driftsressurser og mottaksapparat for Cisco ISE i linja Registrert tilstrekkelig manglende CP kompetanse i linjen 	<ol style="list-style-type: none"> Omprioritere interne ressurser. Avtalt med linjen at det skal ansettes flere ressurser med rett kompetanse. Linjen styrkes for å sikre mottak av leveranser fra og daglig drift av NAC gjennom ansettelse av 2 nye ressurser Linjeresurser kursert
 HIS 2 NAC/Sonemodell	<ol style="list-style-type: none"> Det mangler serviceavtaler på svijsene i Helse Nord Manglende automatisering av tanking av PC-klient Teknisk gjeld gjør at gjennomføring av leveranser tar lengre tid Svak fremdrift på NAC UNN – i hovedsak grunnet manglende prioritering fra foretaket. 	<ol style="list-style-type: none"> Manglende serviceavtaler gjør at interne ressurser gjennomfører oppgraderinger som burde vært utført av leverandør, og at det er en risiko for at leverandør ikke påtar seg noe ansvar for eventuell feilsøking/feilretting eller andre feilsituasjoner som kan oppstå Mange manuelle steg i registreringsprosessen for nye NAC-klienter øker sannsynligheten for feil og prosessen må automatiseres. Testing må også forbedres da nye image inneholder mer spesifikk informasjon om NAC-oppsettet, Digital Arbeidsflate må ha en svijs med NAC Closed Mode. Teknisk infrastruktur må både byttes ut (30%) og patches (70%) underveis under innføring av Cisco ISE, programvare er ikke standardisert og det er ulike versjoner og konfigurasjoner på svijsene i Helse Nord. Risiko noe redusert pga. at prosjektet er ferdig med patching og Monitor Mode for FIN, HSYK, NLSH og RHF. Manglende prioritering av NAC fra UNN medfører til merkbart negativ fremdrift. Det har blitt utført en analyse over utelokasjoner tilhørende UNN som kan være aktuelle å igangsette Monitor-mode, men lokale ressurser på UNN har ikke prioritert dette i lys av andre pågående prosjekter.
 HIS 2 RSMA	Prosjektet blir forsinket på grunn av manglende intern ressurstilgang og kompetanse.	Ressurssituasjonen følges tett i ukemøter. Løpende vurdering av situasjonen og håndtering av aktivitetene. Styrking av DSS med ferievikarer vurderes
 MoDI - Innføring av Microsoft 365	Ved overgang til skytjenester blir tilgang til internett en kritisk ressurs for å levere telefoni med tjenestenivå TN1	Ansvar for tilgang til skytjenester kan påvirkes av flere ressurs/avd/prosjekter. En rekke driftsavbrudd har skjedd den siste tiden og konsekvensen er at tilgangen til enkelte tjenester som innføres av prosjektet kan være utilgjengelige for brukerne i regionen. Analyse av nettverkstrafikk avtalt sammen med Microsoft 11. august 2023.
 Sectra Message Broker	Prosjektet tar lang tid, noe som gjør at prosjektet går ut over sine rammer.	Prosjektet har dratt ut i tid, og ved prognostisering etter replanlegging, og nå videre forsinkelser, ser vi at prosjektet går ut over sine rammer. Prosjekteier er varslet, og økonomien følges opp for å sørge for at prosjektet kan fullføres.
 Windows 7 og Server 2008 EOL	Manglende investeringsevne i foretakene	Den økonomiske situasjonen i foretakene kan medføre manglende evne til investeringer i nytt utstyr
 Windows 7 og Server 2008 EOL	Manglende tilgang til bistand fra foretakene	En stor del av gjenstående utstyr kan ikke byttes eller sikres uten aktiv bistand fra foretakene.

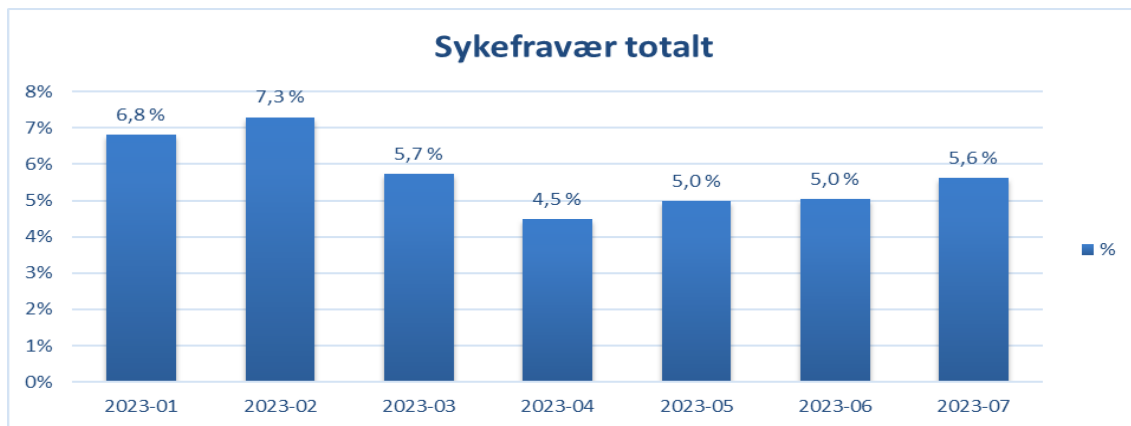
5. HR/HMS

HMS-systemet er vedlikeholdt i henhold til gjeldende regelverk.

Sykefravær

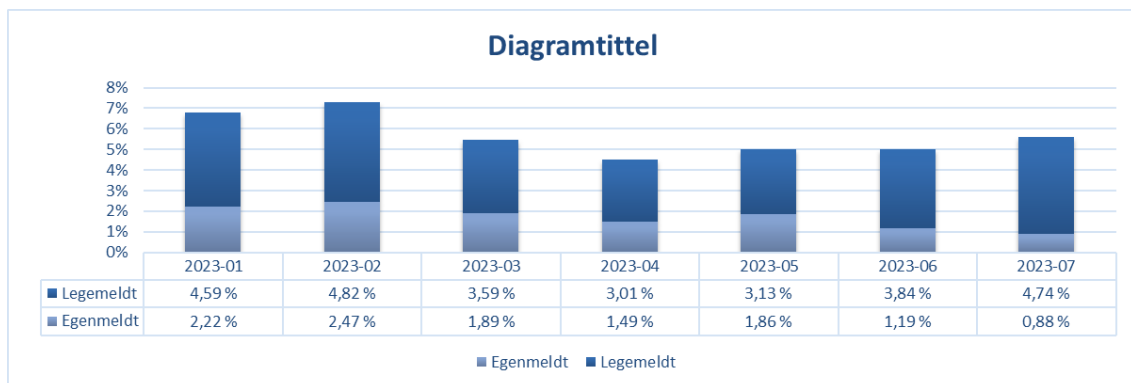
HN IKT har et mål om at sykefraværet ikke skal overstige 5% (2,5% for langtidsfravær >16 dager og 2,5% for korttidsfravær (<16 dager).

Figur 6.1. Sykefravær HN IKT samlet



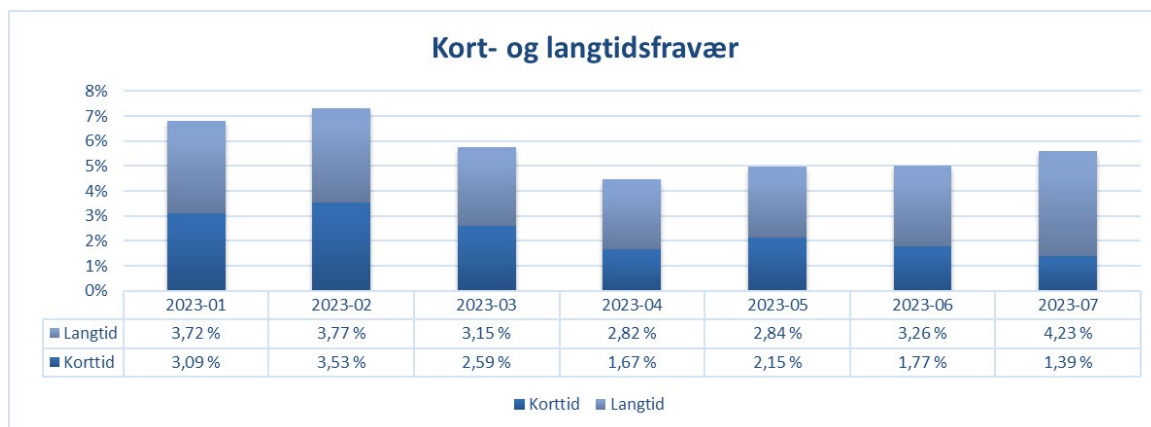
Sykefraværet samlet for HN IKT ligger noe over måltallet som er 5%. Det er særlig fraværet i de første tre månedene i året som ligger over måltallet.

Figur 6.2 Egen- og legemeldt fravær



Egenmeldt fravær i mai, juni og juli holder seg på et stabilt lavt nivå.

Det er en økning i legemeldt fravær i juni og juli, som er naturlig ifht feriekorrigerings.

Figur 6.3 Kort- og langtidsfravær


Korttidsfravær

Korttidsfraværet ligger under måltallet på 2,5% fra mars og utover, og vi ser en positiv utvikling i korttidsfraværet fra mai.

Langtidsfravær

Langtidsfraværet var i januar og februar godt over måltallet. I mars, april og mai har langtidsfraværet sunket betraktelig, mens det igjen er en økning i juni og juli måned som er naturlig ifht at dette er hovedferieperioden.

Feriekorrigering fører til at sykefraværsprosenten blir noe høyere enn den ellers ville vært, noe som særlig gjelder i hovedferieperioden juni/juli. Prosenten blir høyere fordi nevneren (avtalte dagsverk) blir justert ned når det korrigeres for ferie, mens telleren (sykefraværingsdagsverkene) forblir den samme uavhengig av om det korrigeres for ferie eller ikke.

AML brudd

Tabellen nedenfor viser antall AML-brudd i perioden april-juli 2023.

Bruddtype	Antall brudd April 2023	Antall brudd Mai 2023	Antall brudd Juni 2023	Antall brudd Juli 2023
Samlet tid per dag	1	12	4	3
AML timer per uke	1	10		
AML timer per 4 uker		1		1
Søndager på rad	1	15	4	2
Ukentlig arbeidsfri	7	18	3	3
Samlet tid per uke				
Total	10	56	11	9

AML-bruddene skyldes blant annet høyt aktivitetsnivå, utrykning på vakt og behov for å dekke ledige vakter.

6. Avviksmeldinger i DocMap

	1.oktober 2022	1.desember 2022	1.januar 2023	1. februar 2023	1. mars 2023	1. april 2023	1. august 2023
Liggende i HF	97	96	89	94	108	120	183
Liggende i HN IKT	45	58	52	59	64	63	28
Total	142	154	144	153	172	183	211

Antall åpne avvik har økt noe. Dette gjelder for avvik liggende i helseforetakene. For avvik liggende i HN IKT er omfanget omtrent som for mars. Enkelte enheter må fortsatt følges tett opp slik at de prioriterer arbeidet med forbedring og avvik.