

## Virksomhetsrapport oktober 2022

1. Administrerende direktørs vurdering .....	2
2. Økonomi .....	3
3. Tjenester/produksjon .....	6
4. Status for prosjektporteføljen .....	8
5. HR/HMS .....	11
6. Avviksmeldinger i DocMap .....	14
7. Varsler .....	15

## 1. Administrerende direktørs vurdering

Regnskapet for september viser et negativt budsjettavvik på 0,8 MNOK.kr, mens regnskapet per september (hittil i år) viser et positivt budsjettavvik på 5,1 MNOK.kr. Helse Nord IKT (HN IKT) forventer et positivt resultat ved årsslutt på i størrelsesorden 2-3 MNOK.

Overordnet status i prosjektporteføljen er tilfredsstillende. For flere prosjekter er det imidlertid fremdeles lavere framdrift enn ønsket, noe som i hovedsak skyldes mangel på interne ressurser med riktig kompetanse og kapasitet. I tillegg er det økende avhengigheter på tvers av prosjektene, noe som gjør at forsinkelser i et prosjekt gir domino effekter for øvrige prosjekter og linjeaktiviteter. HN IKT har derfor startet en kartlegging av avhengighetene i prosjektporteføljen som skal være ferdig før jul. Resultatet av kartleggingen kan være at det foreslås å restrukturere prosjektporteføljen for å sikre framdrift for de viktigste prosjektene.

Totalt antall henvendelser er i 2022 på et vedvarende høyt nivå, og viser en økende trend siden juli. Andelen henvendelser besvart innen 1.minutt ligger under kravet på 70% også for september, mens andelen henvendelser løst i førstelinje fortsetter å være på et stabilt høyt nivå. I august og september er det brukt mye tid på opplæring av nytilsatte, noe som har medført at andelen besvart innen 1.minutt har gått noe ned.

Antall feil viser en liten økning siden august, og er på et høyt nivå sammenliknet med tidligere år, men noe under gjennomsnittet for 2022 så langt. Det ble gjennomført 350 oppdateringer i september, noe som er en sterk økning fra august. Deler av denne økningen skyldes at deler av august er ferietid, men uttrykker nok også at omfanget av oppdateringer generelt er stigende. Suksessraten for september er på 92%.

Felles innboks tilføres ytterligere ressurser for å forbedre fremdrift i saker. Det er opprettet et eget team benevnt Team Nye tjenester med ressurser fra linjeorganisasjonen. Team Nye tjenester er sammensatt slik at teamet selv kan løse tilnærmet alle oppgaver i leveranseprosessen. Teamet er operativt fra uke 43. Fokus for teamet er å slutføre de saker som er i gjennomføringsfase.

Samlet sykefravær for september er på 5%, og dermed innenfor måltallet. Det egenmeldte sykefravær i september ligger omtrent på det samme nivået som tidligere i år. Langtidsfraværet i september er noe lavere enn tidligere, noe som er en positiv utvikling. Det jobbes med tiltak for de som er langtidssykmeldt, og det tilrettelegges der det er mulig.

AML-bruddene viser en økning siden august, og skyldes i hovedsak ekstraarbeid i forbindelse med feil/nedetid på Sectra, oppgradering av Metavision (kurve), og mangel på personell som går i turnus i DSS.

Samlet antall åpne avvik viser en økning siden forrige rapportering og er 1.oktober på 158. Økningen gjelder i hovedsak for avvik liggende i helseforetakene. Avdelingene vil fortsatt bli fulgt opp med sikte på å redusere antall åpne avvik.

Status ved inngangen til oktober er tilfredsstillende virksomheten sett under ett. For prosjektporteføljen er det bekymringsfullt at fremdriften på flere prosjekter ikke er som planlagt. Aktivitetsnivået i HN IKT er for tiden svært høyt, og som beskrevet i forrige virksomhetsrapport er det krevende å sikre kapasitet både til prosjekter, interne forbedringstiltak og løpende tjenesteproduksjon. Planleggingen av 2023 pågår for fullt, og her vil balansering av eierkrav, leveransekrav fra helseforetakene og interne omstillingstiltak som gir økt effektivitet stå sentralt.

## 2. Økonomi

### Resultat september

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

Resultatrapport 2022							
	September 2022			September 2022 hittil i år			Budsjett
	Faktisk	Budsjett	Avvik	Faktisk	Budsjett	Avvik	
<b>Driftsinntekter</b>	<b>75 718</b>	<b>74 439</b>	<b>1 279</b>	<b>633 602</b>	<b>662 952</b>	<b>-29 350</b>	<b>880 146</b>
SLA (tjenesteavtaler)	24 653	24 857	-204	221 711	223 173	-1 462	297 861
Prosjekt/oppdrag/annet	13 934	11 357	2 577	93 370	95 754	-2 384	123 401
Viderefakturering	37 131	38 225	-1 094	318 522	344 025	-25 503	458 883
<b>Driftskostnader</b>	<b>76 499</b>	<b>74 801</b>	<b>-1 698</b>	<b>613 225</b>	<b>648 511</b>	<b>35 286</b>	<b>873 246</b>
Personalkostnader	29 932	29 954	22	235 333	244 674	9 341	334 654
- Aktiverte lønnsutg. Prosjekte	-2 723	-2 891	-167	-19 884	-26 015	-6 131	-34 700
Lisenskostnader	19 402	16 961	-2 441	149 189	152 751	3 563	203 715
Avskrivninger	12 889	18 290	5 401	140 020	164 614	24 594	219 573
Linjeleie	2 081	2 036	-45	18 488	18 324	-164	24 442
Lokaler	2 513	2 117	-396	20 324	19 058	-1 265	25 421
Konsulent	5 358	3 642	-1 716	32 939	32 785	-154	43 727
Annet	7 047	4 691	-2 356	36 816	42 319	5 503	56 413
<b>DRIFTSRESULTAT</b>	<b>-781</b>	<b>-362</b>	<b>-419</b>	<b>20 377</b>	<b>14 440</b>	<b>5 937</b>	<b>6 900</b>
Finansposter	-936	-575	-362	-5 971	-5 173	-798	-6 900
<b>RESULTAT</b>	<b>-1 718</b>	<b>-937</b>	<b>-780</b>	<b>14 406</b>	<b>9 267</b>	<b>5 138</b>	<b>0</b>

Tall vises i 1000NOK

Resultat for september måned viser et negativt budsjettavvik på 0,8 MNOK. Per september (hittil i år) er det et positivt budsjettavvik på 5,1 MNOK.

#### Inntekter<sup>1</sup>

Inntektene per september er 29,4 MNOK. lavere enn budsjettet. SLA inntekter og prosjekt-/oppdragsinntekter ligger noe under budsjett (i alt 3,8 MNOK.). Viderefaktureringsinntekten er 25,5 MNOK. lavere enn budsjettet. Sistnevnte skyldes i hovedsak lavere avskrivningskostnader enn budsjettet knyttet til investeringer i regi av både Helse Nord RHF (HN RHF) herunder FRESK og HN IKT. I tillegg kommer lavere lisenskostnader for kliniske systemer enn budsjettet per september.

#### Kostnader

Personalkostnadene ligger per september 9,3 MNOK. lavere enn budsjettet. Det positive avviket skyldes:

- Fast lønn- og sosiale kostnader: +5,0 MNOK.
- Variabel lønn og vakt/beredskap: +1,1 MNOK.
- Refusjoner: +2,6 MNOK.
- Annet: + 0,6 MNOK.

<sup>1</sup> SLA-inntekter (intern drift) inntektsføres månedlig med i 1/12 av avtalt årsbeløp. Prosjekt og oppdragsinntekter inntektsføres i takt med fremdrift i prosjekter/oppdrag målt i påløpte kostnader (timepriser egne ansatte og eksterne konsulenter). Viderefaktureringsinntekter (avskrivninger, lisens-, service- og supportkostnader, datasenterleie, renter og avskrivninger) inntektsføres i samsvar med kostnadspådraget.

Antallet stillinger/månedsværk FTE per september er 383. Dette er en økning på 29 siden årsskiftet. Prognosen er drøyt 390 månedsværk ved utgangen av året. Dette er om lag i samsvar med opprinnelig plan/budsjett, men tilsettingen skjer senere på året enn opprinnelig budsjettet.

Aktiverte (balanseførte) utgifter knyttet til ressursinnsats i prosjekter er 6,1 MNOK. lavere enn budsjettet (negativ effekt) og har tilsvarende resultateffekt. Inkludert aktiverte lønnsutgifter ligger personalkostnadene på 3,2 MNOK. under budsjett (9,3-6,1).

Både avskrivnings- og lisensvedlikeholdspostene har mindre forbruk i forhold til budsjett. Førstnevnte må i hovedsak ses i sammenheng med lavere fremdrift/forbruk i prosjekter enn budsjettet.

Lokalkostnadene er 1,3 MNOK. er høyere enn budsjettet.

Konsulentkostnadene viser samlet sett et merforbruk på 0,2 MNOK. i forhold til budsjett. For drift/linjen er det et mindre forbruk på 4,1 MNOK. (resultateffekt), mens det for prosjekter er et merforbruk på 4,3 MNOK. (viderefaktureres).

Det positive avviket på 5,5 på posten annet skyldes mindre forbruk på reserverposter og andre mindre poster.

### **Oppsummering**

Det samlede positive budsjettavviket på 5,1 MNOK. i resultatet per september må i hovedsak ses i sammenheng avviket på kostnadspostene personalkostnader og konsulentkostnader (drift) Disse gir begge resultateffekt. Det forventes et positivt resultat ved årsslutt på i størrelsesorden 2-3 MNOK.

Mindre forbruk på viderefaktureringsposten (inntektsposten) som i hovedsak skyldes lavere avskrivningskostnader enn budsjettet, vil bli tilbakeført HF-ene i tråd med finansieringsmodellen (avregning ved årsslutt).

**Prosjekt- og investeringsbudsjett**

<b>Prosjekt- og investeringsbudsjett 2022</b>		
	<b>Årsbudsjett Vedtatte og finansierte prosjekter</b>	<b>Regnskap per september</b>
Prosjektinvesteringer HN IKT (aktiverbare utgifter)	92 000	64 100
Prosjektkostnader HN IKT (ikke-aktiverbare utgifter)	58 000	36 500
<b>Sum prosjekter</b>	<b>150 000</b>	<b>100 600</b>
<b>Driftsinvesteringer HN IKT</b>	<b>75 300</b>	<b>38 700</b>
<b>Oppkjøp anlegg RHF, inkl FRESK</b>	<b>99 000</b>	<b>0</b>

Alle beløp i 1000 kr

Tabellen viser utgifter knyttet til vedtatte prosjekter i 2022 (både aktiverbare og ikke-aktiverbare utgifter). I tillegg vises driftsinvesteringer (reinvestering/utvidelser av IKT-infrastruktur) og planlagte oppkjøp av anlegg/investeringer fra HN RHF/FRESK. Oppkjøp av anlegg vil normalt skje i desember.

**Likviditet**

<b>Kassakreditt</b>	
	<b>Beløp</b>
IB 1.1.2022	-416 545
Bevegelser hittil i år	106 304
UB per 30.9.2022	-310 241
Alle beløp i 1000 kr	

Tabellen viser saldo kassekreditt per 1.1 og 30.9.2022 samt bevegelser i perioden. Trekket på kassekreditten er redusert med 106,3 MNOK. i løpet av 2022. Kassakreditrammen er på 640 MNOK. Ubrukt kassekreditt er på 329,8 MNOK. per 30.9. I desember vil HN IKT gjøre oppkjøp av anlegg/investeringer fra HN RHF på om lag 99 MNOK. Likviditetssituasjonen er god.

### 3. Tjenester/produksjon

Nedenfor gjengis noen nøkkeltall for tjenesteleveransene i HN IKT.

#### Brukerstøtte

Henvendelser til brukerstøtte 2022							
	Mars	April	Mai	Juni	Juli	August	September
Totalt antall henvendelser	12016	8535	9724	10604	6028	9245	10705
Andel telefonhenvendelser	65%	59%	56%	56%	57%	57%	59%
Andel besvart innen 1.minutt	59%	69%	75%	75%	84%	65%	66%
Andel henvendelser løst i førstelinje	73%	73%	75%	78%	76%	77%	77%

Totalt antall henvendelser er i 2022 på et vedvarende høyt nivå, og viser en økende trend siden juli.

Antall feil i september er høyt og har ført til mange henvendelser til brukerstøtte. Noen av tjenesteområdene som går igjen er blant annet nettverk, mobilt kontor, print, MS Office og Dips klient. 16.september medførte en oppgradering av DIPS problemer med oppdatering av PC'en i etterkant. Dette resulterte i kø på telefonen til brukerstøtte.

Andelen henvendelser besvart innen 1.minutt ligger under kravet på 70% også for september, mens andelen henvendelser løst i førstelinje fortsetter å være på et stabilt høyt nivå.

I august og september er det brukt mye tid på opplæring av nytilsatte, noe som har medført at svartidene går noe opp, og andelen besvart innen 1.minutt ned.

#### Felles innboks

Felles innboks er portalen i HN IKT hvor helseforetakene henvender seg med forespørsler om nye tjenester og oppdrag som ikke inngår i løpende SLA-drift.

I tabellen inngår tjenesteleveranser i felles innboks. Status pr. 30 sept. 2022 er som følger:

- Antall bestillinger på samme nivå som 2021 (53/55).
- Antall leverte saker på samme nivå som 2021 (29/30).
- Antall løsningsdesign og tilbud ned 56% mot 2021 (28/64).
- Timer forbrukt i er ned 42% vs. 2021. (3557/6148)

**Nøkkeltall for Tjenesteleveranser i oppdragsprosess FI**

Hittil i år	Samme tidsperiode i fjor	Totaler i fjor
Antall mottatt hittil i år <b>53</b>	Antall mottatt samme tid i fjor <b>55</b>	Antall mottatt totalt i fjor <b>76</b>
Antall tilbud sendt hittil i år <b>28</b>	Antall tilbud sendt samme tid i fjor <b>64</b>	Antall tilbud sendt totalt i fjor <b>80</b>
Antall levert hittil i år <b>29</b>	Antall levert samme tid i fjor <b>30</b>	Antall levert totalt i fjor <b>44</b>
Timer brukt hittil i år <b>3 557</b>	Timer brukt samme tid i fjor <b>6 148</b>	Timer brukt totalt i fjor <b>8 400</b>

Proessen Nye tjenester / Felles innboks tilføres nå ytterlige ressurser for å forbedre fremdrift i saker. Mål er å komme opp på 1440 timer pr.mnd. Prognose avgitte timer peker i riktig retning. Det er opprettet et eget team benevnt Team Nye tjenester med ressurser fra linjeorganisasjonen. Team Nye tjenester er sammensatt slik at teamet selv kan løse tilnærmet alle oppgaver i leveranseprosessen. Teamet er i produksjon fra og med uke 43.

Fokus for teamet er å slutføre de saker som er i gjennomføringsfase. For å lykkes med dette kreves utstrakt samarbeid mellom HN IKT, kunde og ekstern leverandør. Det arbeides tett opp mot foretakene (kunde) for å få dette samarbeidet til funger så optimalt som mulig.

**Nøkkeltall for drift**

Feil og hendelser 2022							
	Mars	April	Mai	Juni	Juli	August	September
Antall registrerte feil og hendelser*	739	556	643	652	502	543	585
Beredskap Grønn	0	1	0	0	0	0	0
Beredskap Gul	0	0	0	0	1	0	0
Beredskap Rød	0	0	0	0	0	0	0
Antall oppdateringer	369	262	283	405	157	208	350

Antall feil viser en liten økning siden august, og er på et høyt nivå sammenliknet med tidligere år, men noe under gjennomsnittet for 2022 så langt.

Det ble gjennomført 350 oppdateringer i september, noe som er en sterk økning fra august. Deler av denne økningen skyldes at deler av august er ferietid, men uttrykker nok også at omfanget av oppdateringer generelt er stigende. Suksessraten for september er på 92%.

Detaljnivået på rapportering av utført arbeid er økt, og begynner å gi viktig innsyn. Mangelfull testing og feil i software ser ut til å være en hovedårsak til utfordringer ved endringer. Dette vil følges tett opp fremover.

#### 4. Status for prosjektporteføljen

Som tidligere rapportert er fokuset i programmet *Helhetlig informasjonssikkerhet (HIS2)* nå arbeidet med den årlige fasegjennomgangen. Formålet med øvelsen er å vurdere om de pågående prosjektene fortsatt er de riktige tiltakene for å oppnå programmets overordnede effekt. Et sannsynlig resultat av en slik øvelse er at omfang og prioriteringer kan bli justert i noen prosjekter, men i hovedsak er dette en verifikasjon av at tiltakene som er besluttet gjennomført er relevante. Spesielt innenfor området informasjonssikkerhet er slike øvelser viktig på grunn av den raske utviklingen i både trusselbildet og teknologi. Prosessen skal ende opp med en anbefaling som legges fram for programstyret i desember.

For prosjektene som pågår er flere av disse fortsatt bak plan. Primært skyldes dette tilgang på rett kompetanse i riktig kapasitet. Programmet ønsker primært at dette skal løses gjennom interne ressurser for å sikre at kompetanseoppbyggingen kommer HN IKT til gode. Det jobbes kontinuerlig og tett med linjeledelsen for å lykkes med dette. For *NAC/Sonemodell*-prosjektet er utfordringene også knyttet til lange leveransetider globalt på nettverksutstyr som må byttes før løsningen kan breddes på alle lokasjoner. Situasjonen vedvarer dessverre og prosjektet vil nå gå inn i en replanlegging der det legges nye planer som tar høyde for lavere ressurstilgang og lange leveransetider på utstyr. Dette sees forøvrig i sammenheng med den overordnede kartleggingen av avhengigheter i prosjektporteføljen. I *Asset*-prosjektet er prosjektet nå ute på ny anskaffelse av lisenser etter at den opprinnelige løsningen ble vurdert som for uferdig til bruk i produksjon. Dette medfører en mindre forsinkelse på 2-3 mnd. For de øvrige prosjektene i programmet er framdriften i tråd med planer.

I *HIS-Tilgangsstyring* er nå grunnplattformen endelig satt i produksjon. For å redusere risiko er det valgt en tilnærming der HN IKT er først ut og nye seksjoner og avdelinger legges til løpende etterhvert som feil lukes ut. Prosjektet styrer nå mot avslutning i løpet av november. Deretter vil det regionale innføringsprosjektet ta over stafettpinnen og rulle ut funksjonaliteten i helseforetakene over de kommende årene. Innføringsprosjektet vil bli en del av *HIS-programmet*.

I *MoDI-programmet* er framdriften i *Digital plattform telekom* i tråd med planer. Utrullingen i Helgelandssykehuset ble fullført i slutten av september. For UNN er Teams nå innført for alle ansatte og planleggingsarbeidet for telefonidelen er godt i gang. For Nordlandssykehuset foreligger det fortsatt ingen bestillinger på hverken Teams eller telefoni. For delprosjektet som skal innføre en ny sentral meldingstjener er etablering av nødvendig infrastruktur for løsningen noe forsinket, dette følges tett opp av prosjektet.

I *MoDI-Framtidig arbeidsflate* pågår arbeidet med pilotene i Mo i Rana og Kirkenes. For å sikre at brukeropplevelsen blir så god som mulig er det satt ned en tverrfaglig gruppe som skal ivareta dette på tvers av dette prosjektet og *Sterk autentisering*. Det har i perioden vært gjennomført erfaringsoverføring på teknisk nivå med nøkkelpersoner fra VGR (Västra Götalandsregion) som har hatt samme plattform i produksjon i flere år. Prosjektet skal i tillegg på besøk til VGR i november for å se løsningen i bruk i klinikk. Planleggingen for utrulling av plattformen i Helse Nord pågår i tett samarbeid med *FRESK-Kurve*.

For *MoDI-iFront* nærmer prosjektet seg nå slutten av planleggingsfasen. Kartleggingene av infrastruktur vil ferdigstilles i løpet av november og markedsdialogen med potensielle driftspartnere fullføres i oktober. Den foreløpige kartleggingen viser at deler av det logiske nettverket i Helse Nord sannsynligvis må redesignes for å kunne understøtte nye tjenester som er kritisk avhengige av f.eks stabil og bred kobling mot internett. Prosjektet vil som en del av planfasen komme med en anbefaling også på dette området.

De to prosjektene som primært omhandler infrastruktur er *DSDR-prosjektet* og *SKM 2.0*. I det førstnevnte er testing godt i gang. Når miljøet er verifisert skal det gjennomføres en beredskapsøvelse der grunnkomponentene i infrastrukturen skal bygges opp fra backup på



DSDR-siten. For *SKM 2.0* er flyttingen av arbeidslaster godt i gang der flere store tjenester nå kjører på den nye plattformen. Den andre hovedleveransen i prosjektet er etablering av Kubernetes/containerdrift som en sentral driftsplattform i HN IKT. Behovet er som kjent utløst av DIPS og prosjektet er nå i gang, sammen med leverandør, med å bygge den nye plattformen. Innføringen av Kubernetes som teknologi endrer på en del ansvarsforhold i drift av tjenester og prosjektet har stort fokus på at disse elementene blir forstått og av både intern linjeorganisasjon og leverandører. Grunninstallasjon av plattformen ferdigstilles i løpet av november.

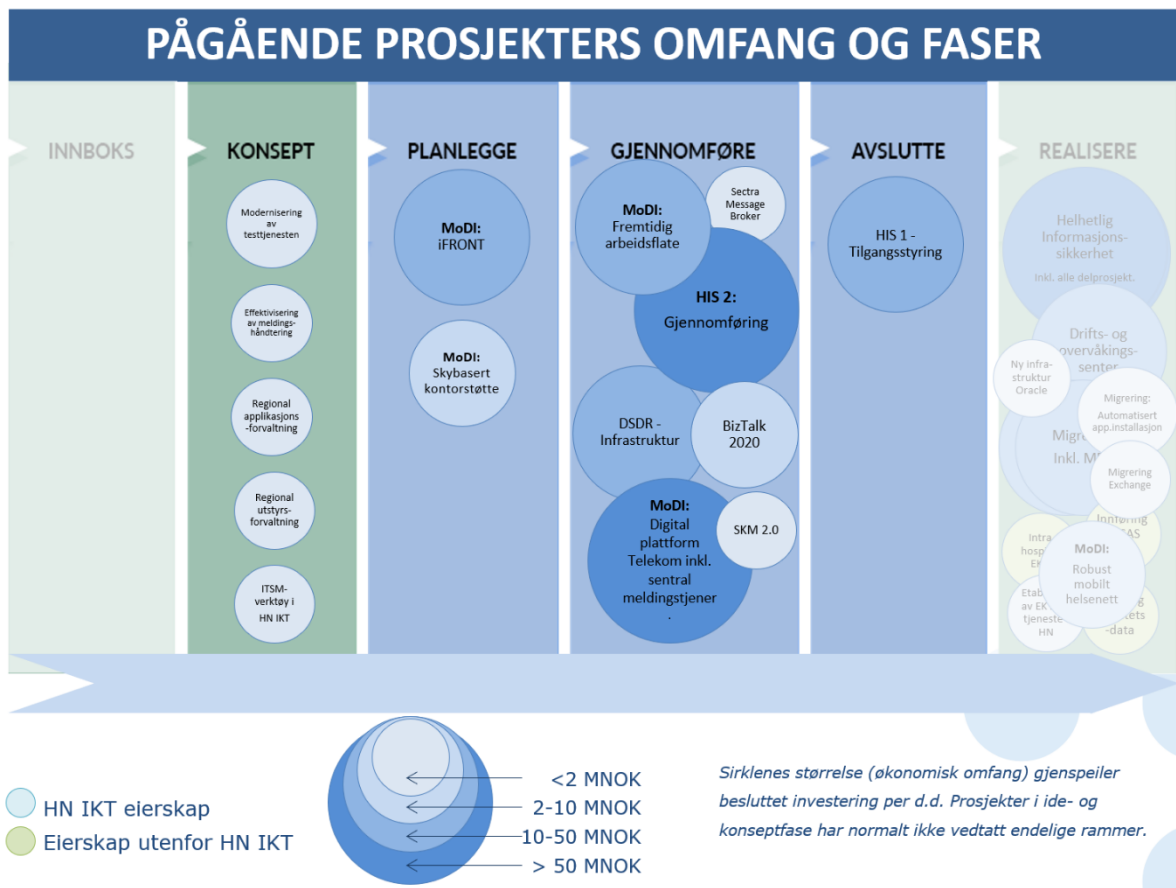
For å overta ansvaret HN IKT er gitt gjennom oppdragsdokument 2022 på utstyr- og applikasjonsforvaltning ble to konseptfaser startet opp etter sommeren. For *Regional utstyrsforvaltning* går arbeidet i stort som planlagt og konseptfasen leveres til jul. Omfanget er i stort avklart og prosjektet bruker erfaringer fra andre helseregioner aktivt i arbeidet. For *Regional applikasjonsforvaltning* er bildet betydelig mer komplisert. Prosjektet har innledningsvis valgt seg ut ett tjenestoområde (labtjenester) for å teste ut tilnærming og metodikk samt å få et innblikk i arbeidsomfanget av ansvaret som er gitt HN IKT. Den foreløpige analysen viser store sprik i praksis for applikasjonsforvaltning ute i helseforetakene og antallet applikasjoner og leverandører er stort. Prosjekteier og øvrig ledelse støtter prosjektet tett i å finne et ambisjonsnivå for overtakelse av ansvaret som er praktisk mulig å gjennomføre og innenfor løfteevnen i HN IKT både økonomisk og kapasitetsmessig.

På kontorstøtteområdet pågår replanleggingen av prosjektet *Skybasert kontorstøtte* som skal innføre M365 i Helse Nord. Arbeidet skal ferdigstilles i løpet av november måned.

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.

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. HIS – Tilgangsstyring	●	●	●	●	●	●
3. MoDI – Program	●	●	●	●	○	●
3.1 Fremtidig arbeidsflate	●	●	●	●	●	○
3.2 Digital plattform Telekom	●	●	●	●	●	●
3.3 Sentral meldingstjener	●	●	●	●	●	●
3.4 Skybasert kontorstøtte ( <i>re-planlegging</i> )	○	○	○	○	○	○
3.5 iFront	●	●	●	●	●	●
4. Infrastruktur/DSDR	●	●	●	●	●	●
5. SKM 2.0	●	●	●	●	●	●
6. Regional utstyrsforvaltning	●	●	●	●	●	●
7. Effektivisering av meldingshåndtering	●	●	●	●	●	●
8. BizTalk 2020	●	●	●	●	●	●
9. Sectra Message Broker	●	●	●	●	●	●
10. Modernisering av testtjenester	●	●	●	●	●	○
11. Regional applikasjonsforvaltning	●	●	●	●	●	○



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.

Prosjekt	RISIKOBESKRIVELSE	TILTAK/KOMMENTARER
HIS 2-programmet	<ol style="list-style-type: none"> <li>Manglende tilgang på interne ressurser gjør at spriket mellom planlagte og gjennomførte aktiviteter øker over tid</li> <li>Høy grad av teknologisk gjeld.</li> <li>Manglende koordinering til avhengigheter utenfor programmet.</li> <li>Anskaffelser tar lang tid.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Det har i flere måneder vært et arbeid fra programmets side, sammen med porteføljekontoret, å tydeliggjøre behovet for økt bemanning av forvaltningsorganisasjonen og tilgjengeliggjøring av prosjektersressurser fra linjen. Tiltak videre blir å ytterligere tydeliggjøre konsekvensene for programmet ved faseovergang. Det kan være aktuelt å vurdere tiltak som for eks. outsourcing på enkelte leveranser</li> <li>Prioritere leveranser som bidrar til å stoppe og redusere teknisk gjeld.</li> <li>Ta initiativ til koordinering av prosjekter utenfor programmet.</li> <li>Følge opp prosess og behov for anskaffelse.</li> </ol>
HIS 2 – IT Asset Management	<ol style="list-style-type: none"> <li>Forsinkes på grunn av anskaffelsesprosess av nye ITAM-lisenser</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ytterligere forsinkelser i oppstart av produksjon av livssyklushåndtering av PC-er for UNN, HNIKT og nettverksutstyr i regionen.</li> </ol>
HIS 2 – IT Asset Management	<ol style="list-style-type: none"> <li>Regional anskaffelse av IKT-utstyr</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Påvirker prosjektets evne og mulighet til å holde kontroll og oversikt over IKT-eiendeler i regionen, ref. regionale rutiner for innkjøp av IKT-utstyr. Avviksrapport er våren 2022.</li> </ol>
HIS 2 NAC/Sonemodell	<ol style="list-style-type: none"> <li>Manglende tilgang til interne ressurser og/eller interne ressurser med rett kompetanse</li> <li>Manglende driftsressurser og mottaksapparat for Cisco ISE i linja</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Omprioritere interne ressurser. Avtalt med linjen at det skal ansettes flere ressurser med rett kompetanse.</li> <li>Linjen styrkes for å sikre mottak av leveranser fra og daglig drift av NAC gjennom ansettelse av 2 nye ressurser</li> </ol>
HIS 2 NAC/Sonemodell	<ol style="list-style-type: none"> <li>Det mangler serviceavtaler på svitsjene i Helse Nord</li> <li>Manglende automatisering av tanking av PC-klient</li> <li>Teknisk gjeld gjør at gjennomføring av leveranser tar lengre tid</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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 feilsøk/feilretting eller andre feilsituasjoner som kan oppstå</li> <li>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.</li> <li>Teknisk infrastruktur må både byttes ut (20%) og patches (70%) underveis under innføring av Cisco ISE, programvare er ikke standardisert og det er ulike versjoner og konfigurasjoner på svitsjene i Helse Nord.</li> </ol>
HIS 2 NAC/Sonemodell	<ol style="list-style-type: none"> <li>Prosjektet skal integreres med Asset Management</li> <li>Linjeorganisasjonens evne til å ta imot leveranser</li> <li>PC-klient - tanking av nye og eksisterende klienter</li> <li>Feilsøk i verdikjedene mellom nettverk og PC-klient</li> <li>Identifisering av endepunkter hos foretakene</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Eksport og import av data mellom Cisco ISE og SMAX. Eksport fra ISE kom på plass i Q1 2022. Nå har IT Asset Management byttet plattform, den nye plattformen leverer rest-API som gjør datautveksling enklere.</li> <li>Koordineringsmøter med systemeier og seksjonsleder hver 14. dag.</li> <li>Prosjektet utvikler ny automatisert løsning for tanking av PC-klienter</li> <li>Feilsøk mellom PC-klient og NAC er krevende pga. manglende innsikt og forståelse av avhengigheter på begge sider, og hvor ansvaret for feilsøk bør plasseres</li> <li>Identifisering hos foretakene er mer tidkrevende enn forutsatt pga. deres manglende oversikt over registrerte eiendeler og systemeiere</li> </ol>
HIS – Tilgangsstyring	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kapasitetsproblemer for linjeresressurser kan forsinke fremdriften.</li> <li>For lite ressurser hos leverandøren kan forsinke fremdriften.</li> <li>For få prosjektersressurser og ressurskonflikt mellom prosjekter kan forsinke fremdriften.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>God kontakt med ressurseier og aktuelle linjeresressurser. Innleie av ekstern bistand er et alternativ.</li> <li>Tett oppfølging og press på leverandøren for å levere nok konsulentressurser.</li> <li>God planlegging og koordinering av ressurser mellom de parallelle løpene i IAM1, IAM2 og PAM2.</li> </ol>

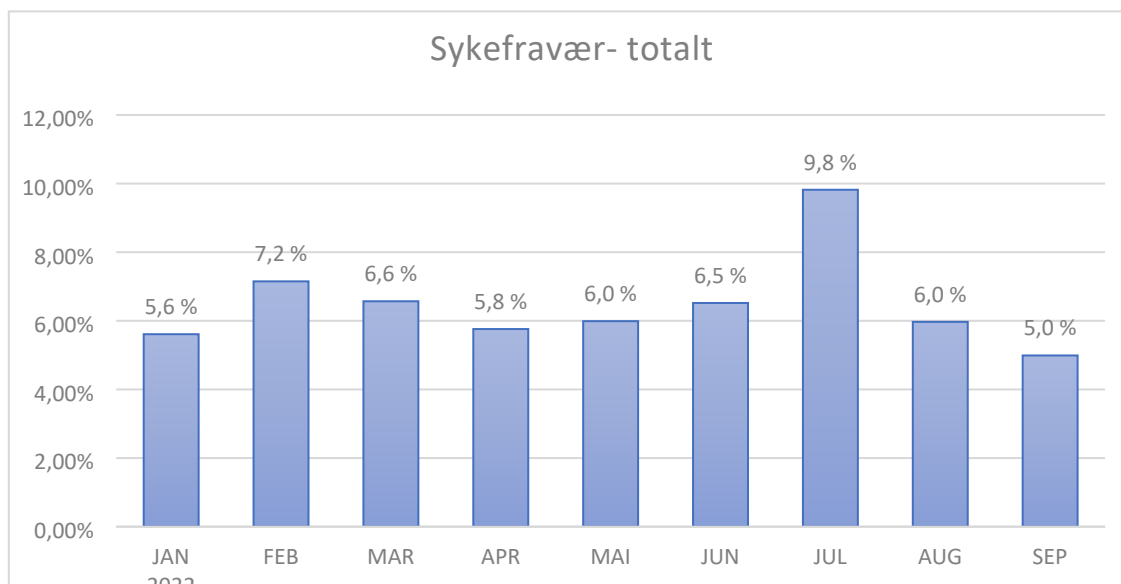
## 5. HR/HMS

HMS-systemet er vedlikeholdt i henhold til gjeldende regelverk.

### Sykefravær

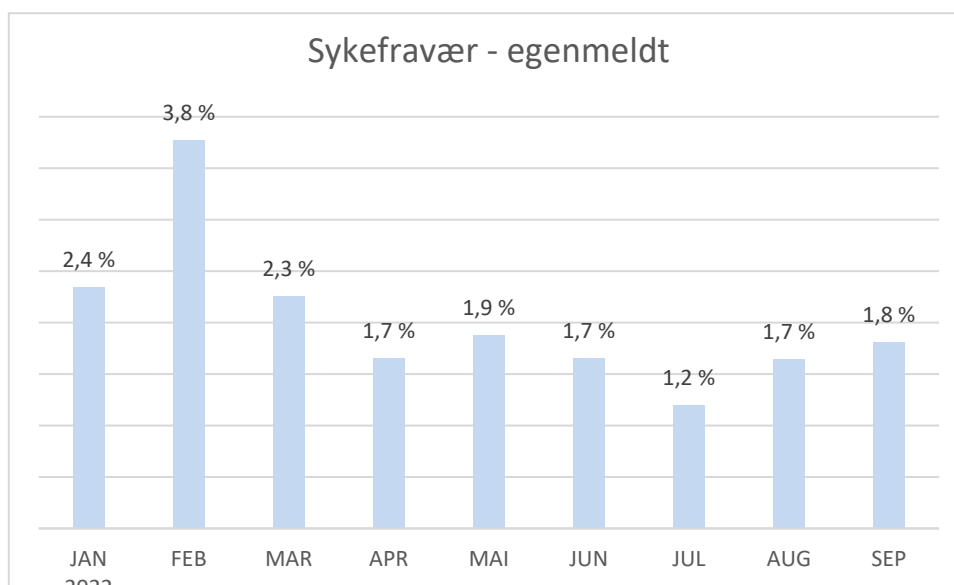
HN IKT har et mål om at sykefraværet ikke skal overstige 5% (2,5% for langtidsfravær >16 dager og 2,5% for korttidsfravær (<16 dager).

**Figur 6.1.** Sykefravær HN IKT samlet



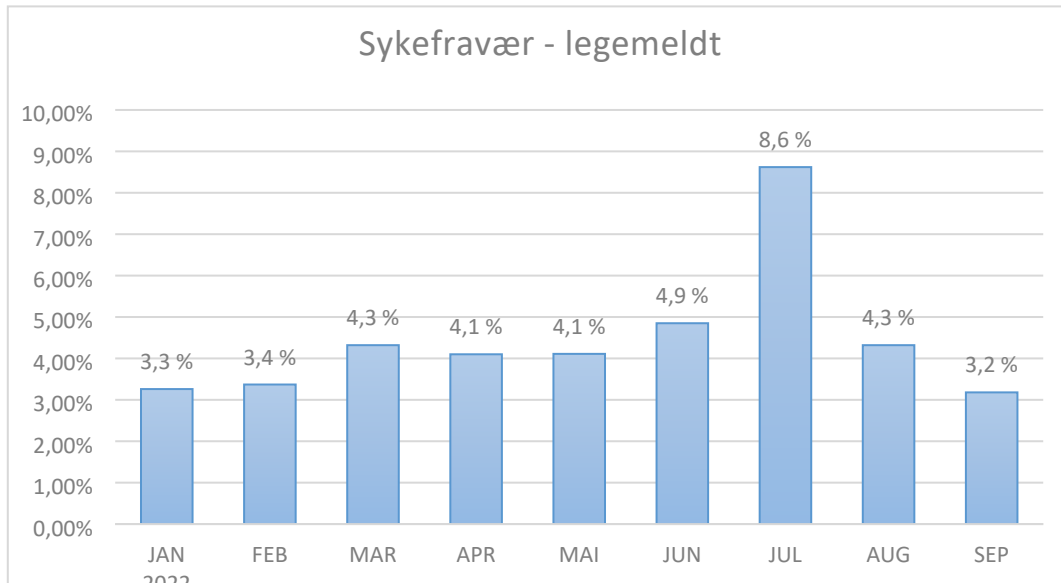
Sykefraværet i september er det laveste så langt i 2022.

**Figur 6.2** Egenmeldt fravær



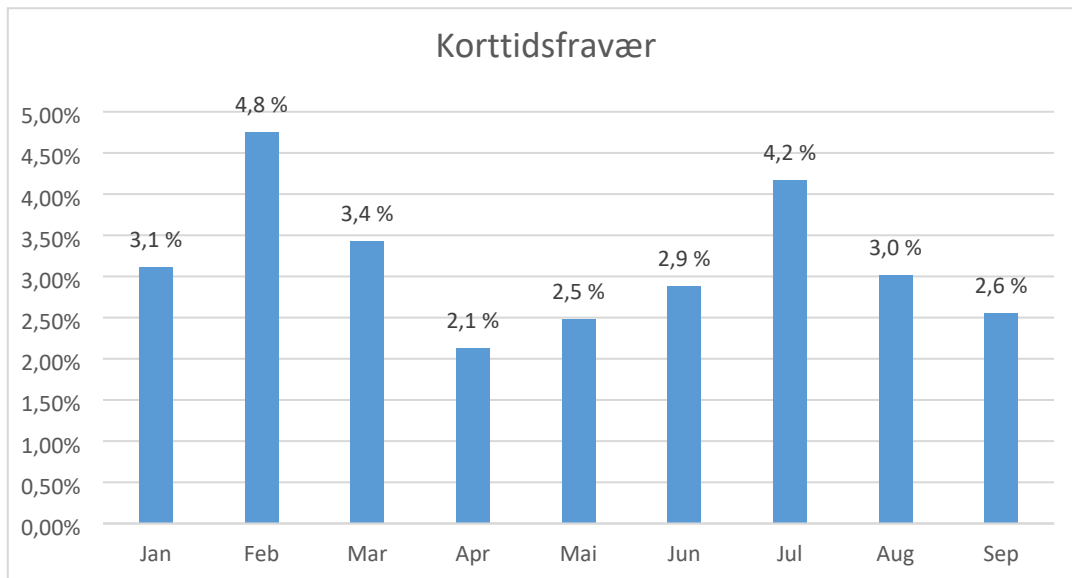
Det egenmeldte sykefravær i september ligger omtrent på det samme nivået som tidligere i år. Egenmeldt fravær har vært lav i hele 2022, med unntak av februar da det var økt koronasmitte.

**Figur 6.3** Legemeldt fravær



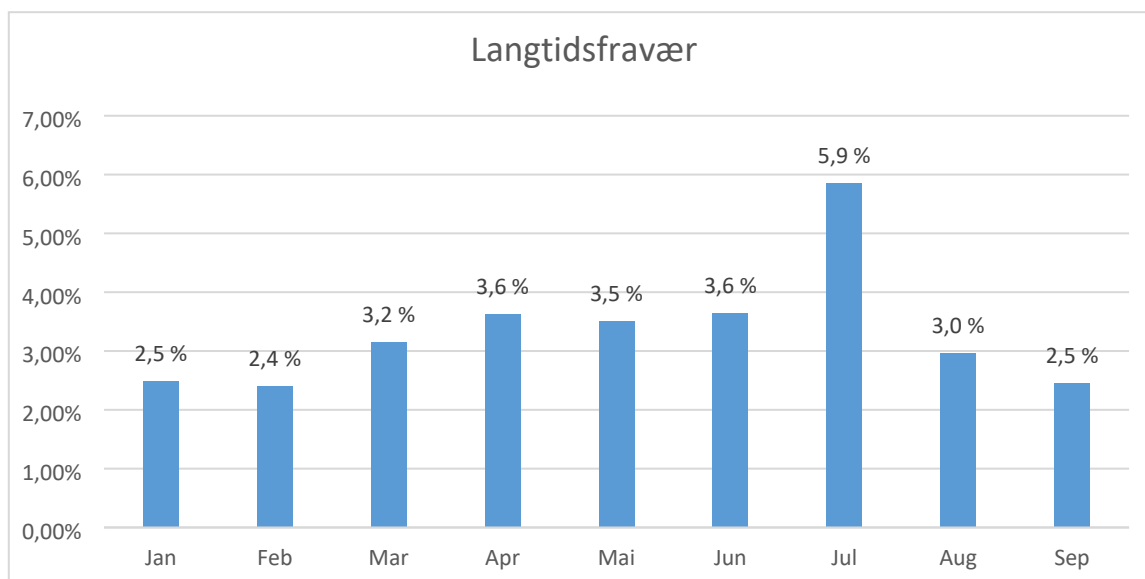
Det legemeldte fraværet ligger noe lavere enn de fougående månedene som er en positiv utvikling. Sykemeldte følges opp etter interne rutiner og det tilrettelegges der det er mulig.

#### Korttidsfravær



Korttidsfraværet ligger noe over måltallet de første tre månedene i 2022. Dette skyldes mest sannsynlig koronarelatert fravær. For perioden april til september er korttidsfraværet noe lavere, men unntak av juli (pga ferieaavikling). Korttidsfravær uten feriekorrigering i juli ligger på 2,07%

#### Langtidsfravær



Langtidsfraværet ligger noe over måltallet på 2,5% i perioden mars-august. Uten feriekorrigering vil langtidsfraværet ligge på 3,05% i juli. Langtidsfraværet i september er noe lavere enn tidligere som er en positiv utvikling. Det jobbes med de som er langtidssykmeldt med tiltak og det tilrettelegges der det er mulig.

### AML brudd

Tabellen nedenfor viser antall AML-brudd i perioden juni-september 2022.

Bruddtype	Antall brudd juni 2022	Antall brudd juli 2022	Antall brudd august 2022	Antall brudd september 2022
Samlet tid per dag	14	20	1	10
AML timer per uke	14	38	5	14
AML timer per 4 uker	1	5	1	3
Søndager på rad	4	7	3	4
Ukentlig arbeidsfri	6	21	6	13
Samlet tid per uke		3		1
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>77</b>	<b>16</b>	<b>45</b>

AML-bruddene i juni skyldes økt aktivitet i prosjekt og beredskap/utrykning på vakt. AML-bruddene i juli skyldes i all hovedsak beredskap ifbm. Sectra/Pacs hendelse, samt manglende personell til turnus i Drift- og sikkerhetssenteret (DSS) i ferieperioden. AML-bruddene i september skyldes i hovedsak ekstraarbeid i forbindelse med feil/nedetid på Sectra, oppgradering av Kurve og mangel på personell som går i turnus i DSS.

HMS-systemet er vedlikeholdt i henhold til gjeldende regelverk.

## 6. Avviksmeldinger i DocMap

	1.mai	1.juni	1.juli	1.august	1.sept.	1.okt
Liggende i HF	83	72	76	77	84	95
Liggende i HN IKT	46	48	51	53	61	63
Total	129	120	127	130	145	158

Samlet antall åpne avvik viser en økning siden forrige rapportering og er 1.oktober på 158. Økningen gjelder i hovedsak for avvik liggende i helseforetakene. Avdelingene vil fortsatt bli fulgt opp med sikte på å redusere antall åpne avvik.

## 7. Varsler

HN IKT har ikke mottatt noen varsler i perioden.