

OFFENTLEG

STYREMØTE I HELSE VEST IKT AS

.....

INNKALLING TIL STYREMØTE HELSE VEST IKT AS

STAD: Videokonferanse
MØTETIDSPUNKT: Onsdag 07.11.2018, kl. 08.30 – 11.30
Intern video – ring; 997097
Eksterne video – bruk adressa; 997097@uc.nhn.no
Telefon – ring; 77602100, tast 997097#

GÅR TIL:

Styremedlemmer

Olav Klausen	Medlem
Inger Cathrine Bryne	Medlem
Clara Gram Gjesdal	Medlem
Arve Varden	Medlem
Eivind Gjemdal	Medlem
Beate Sander Krogstad	Medlem
Bodil Lekve	Medlem
Agnete Sjøtun	Medlem
Lars-Erik Baugstø-Hartvigsen	Medlem
Ørjan Midttun	Medlem

Styremøtet er ope for publikum og presse

.....

Bergen, 31. oktober 2018
Helse Vest IKT AS

Herlof Nilssen
Styreleiar

SAKSLISTE:**UNDERLAG:****OPNE SAKER**

Sak	62/18 B	Godkjenning av innkalling og dagsorden	
Sak	63/18 B	Protokoll frå styremøte i Helse Vest IKT AS 14.09.2018	Vedlagt
Sak	64/18 O	Administrerende direktør si orientering	Vedlagt
Sak	65/18 B	Rapportering frå verksemda per september 2018	Vedlagt
Sak	66/18 O	Tenesteavtale (SLA) for 2019	Vedlagt
Sak	67/18 O	Status investeringsramme IKT for 2019	Vedlagt
Sak	68/18 D	Utkast til budsjett for Helse Vest IKT AS for 2019	Vedlagt
Sak	69/18 B	Etablering av Brukarutval for Helse Vest IKT	Vedlagt
Sak	70/18 B	Situasjonen for Kundesenteret i Helse Vest IKT	Vedlagt
Sak	71/18 B	Valkomite – val av styremedlemmer av og mellom tilsette	Vedlagt
Sak	72/18 B	Årshjul for Helse Vest IKT for 2019	Vedlagt

LUKKA SAKER

Sak	73/18 O	Status samarbeidet med DIPS om DIPS Arena	Vedlagt
Sak	74/18 O	Status samarbeidet med IBM om LIBRA	Vedlagt
Sak	75/18 O	Status samarbeidet med Baxter/Meona om KULE	Vedlagt
Sak	76/18 O	Eventuelt	

Styret sitt kvarter

PROTOKOLL FRÅ STYREMØTE I HELSE VEST IKT AS

STAD: Sola Strand hotell, Stavanger

MØTETIDSPUNKT: Fredag 14.09.2018, kl. 08.30 – 13.00

Styremøte var ope for publikum og presse

DELTAKARAR FRÅ STYRET

Herlof Nilssen	Leiar
Olav Klausen	Styremedlem
Inger Cathrine Bryne	Styremedlem
Arve Varden	Styremedlem
Clara Gram Gjesdal	Styremedlem
Beate Sander Krogstad	Styremedlem
Eivind Gjemdal	Styremedlem
Bodil Lekve	Styremedlem
Agnete Sjøthun	Styremedlem
Ørjan Midttun	Styremedlem
Lars-Erik Baugstø-Hartvigsen	Styremedlem

FORFALL

DELTAKARAR FRÅ ADMINISTRASJONEN

Erik M. Hansen, administrerende direktør

Leif Nordland, økonomisjef

SAKSLISTE:

OPNE SAKER

- Sak 46/18 B Godkjenning av innkalling og dagsorden
- Sak 47/18 B Protokoll frå styremøte i Helse Vest IKT AS 08.06.2018
- Sak 48/18 O Administrerende direktør si orientering
- Sak 49/18 B Rapportering frå verksemda per juli 2018
- Sak 50/18 B Rapportering på risiko per 2. tertial
- Sak 51/18 B Status internkontroll i Helse Vest IKT AS
- Sak 52/18 O Status budsjett Helse Vest IKT AS for 2019
- Sak 53/18 B Etablering av brukarutval for Helse Vest IKT
- Sak 54/18 O Internrevisjonsrapport – Sikring av gode IKT-anskaffingar
- Sak 55/18 O Resultat innanfor robotisering og bruk av chatbot
- Sak 56/18 O Møteplan for styret i Helse Vest IKT 2019

LUKKA SAKER

- Sak 57/18 O Status DIPS AS og DIPS Arena
- Sak 58/18 O Status samarbeidet med IBM om LIBRA
- Sak 59/18 O Status samarbeidet med leverandører til Alle møter
- Sak 60/18 O Status samarbeidet med Baxter/Meona om KULE
- Sak 61/18 O Eventuelt

.....

Opne saker

Sak 046/18 B Godkjenning av innkalling og dagsorden

Vedtak (samrøystes):

1. Styret godkjente innkalling og dagsorden.

Sak 047/18 B Protokoll frå styremøte i Helse Vest IKT AS 08.06.2018

Vedtak (samrøystes):

1. Styret godkjente protokoll frå styremøtet 08.06.2018.

Sak 048/18 O Administrerende direktør si orientering

1. *Oppnemning av Personvernombud i Helse Vest IKT*
Adm. dir. orienterte kort om status for rekrutteringsprosess. Inn til det er tilsette juridisk kompetanse i stillinga, vil Leif Nordland ha rolla som personvernombud i Helse Vest IKT.
2. *Oracle License Audit*
Oracle License Management Services (LMS) har informert Helse Vest IKT om at dei vil gjennomføre ein ordinær lisensrevisjon hos Helse Vest IKT. Omfanget av revisjon vil vere Oracle Database og Oracle Middleware Programs.
3. *Søknad til Norges Forskningsråd - Infonia*
Skisse til søknad til Norges Forskningsråd vart sendt i mai 2018. Søknadsfrist for full søknad er 10. oktober 2018. Det er, etter dialog mellom Helse Vest IKT og Helse Bergen, tilrådd at det blir Helse Bergen HF/Haukeland Universitetssykehus som sender søknaden. Helse Vest IKT vil vere sentral i etablering, drift, forvaltning og utvikling av ehelse-infrastruktur. Adm. dir. beklaga at dei andre helseføretaka i Helse Vest ikkje har vore eksplisitt invitert til å delta i arbeidet med søknaden. Målet er å etablere ein nasjonal infrastruktur for ehelse forskning. Denne vil såleis og vere tilgjengelig for helseføretaka i Helse Vest RHF.
4. *Omfattande episodar med beredskap*
Ingen saker i perioden.
5. *Orientering om relevante lover, forskrifter og myndighetskrav*
Ingen relevante saker
6. *Oversikt over tilsyns-, kontroll- og klagesaker*
Ingen relevante saker

Vedtak (samrøystes):

1. Styret tok saka til orientering.

Sak 049/18 B Rapportering frå verksemda per juli 2018

Oppsummering:

Administrasjonen er av det syn at utviklinga i store trekk er tilfredsstillande, men status for fleire av måltala viser at organisasjonen er under eit stort press. Dette kjem særleg til uttrykk i *servicegrad* for Kundesenteret. Denne vart 64 % for august, noko som er langt under avtalt kvalitet. Denne situasjonen heng og saman med det faktum at det er svært stor aktivitet i program og prosjekt knytt til produksjonssetting av nye løysingar.

Vedtak (samrøystes):

1. Styret tok rapport frå verksemda for juli (og dels august) 2018 til etterretning.

Sak 050/18 B Rapportering av risiko per 2. tertial 2018

Oppsummering:

Viser til «Retningslinjer for risikostyring i Helse Vest» versjon 4.0 for 2012 som vart behandla og godkjent av Helse Vest RHF i styresak 033/12 «Gjennomføring av risikostyring i føretaksgruppa i helse Vest, revidering av retningslinjer».

Styret ba administrasjonen, i seinare saker med rapportering av risiko, om å vise meir detaljar om tiltak som er eller vil bli gjennomført for områder der risiko er auka frå førre rapportering.

Vedtak (samrøystes):

1. Styret tar rapportering av risiko for Helse Vest IKT per 2. tertial 2018 til etterretning.
2. Styret ber administrasjonen fylgje opp risikobiletet i Helse Vest IKT.
3. Styret ber administrasjonen kome tilbake til styret med ei sak som viser risiko, tiltak og konsekvensar knytt til dei ulike program og prosjekt.

Sak 051/18 B Status internkontroll

Oppsummering:

Til dei definerte tema for internkontroll, vurderer administrasjonen å ha tilfredsstillande rutinar i høve metodikken i internkontrollforskrifta for å sikre drift og omdømme for Helse Vest IKT.

Vedtak (samrøystes):

1. Styret tok saka til etterretning.

Sak 052/18 O Status budsjett 2018 for Helse Vest IKT AS

Oppsummering:

Helse Vest IKT er godt kjent med dei økonomiske utfordringane som helseføretaka står overfor med omsyn til reduserte økonomiske rammer og krav til økonomiske berekraft

for å kunne handtere store investeringar innanfor sjukehusbygg i åra som kjem. Helse Vest IKT er opptatt av å *vidareføre kosteffektiviteten* innanfor IKT-området.

Innanfor området GDPR og IKT-sikkerheit må det gjarast nærmare utgreiingar som grunnlag for neste års budsjett. Desse vurderingane må dels ta utgangspunkt i juridiske aspekt og dels utgangspunkt i teknologisk risiko.

Administrasjonen orienterte styret om utfordringar knytt til investeringar i infrastruktur (maskinvare for server og lagring, og basisprogramvare inkl. databaseprogramvare) for DIPS. Styret ba administrasjonen vurdere om slik investering kan utsettast til 2020.

Styret ba administrasjonen vere kritisk til auke av bemanning, og å forsøke å løyse nye oppgåver utan auka bemanning, men heller gjennom effektivisering og automatisering.

Vedtak (samrøystes):

1. Styret tok saka til orientering.

Sak 053/18 B Etablering av brukarutval for Helse Vest IKT

Oppsummering:

Viser til sak 036/18 om etablering av brukarutval for Helse Vest IKT. Basert på positiv tilbakemelding frå styret, har administrasjonen arbeid vidare med saka i dialog med leiar for det regionale brukarutvalet i Helse Vest RHF.

I dialogen med leiar for det regionale brukarutvalet i Helse Vest RHF, vart det stilt spørsmål ved den tilrådde «dobbeltkompetansen» som det er lagt til grunn at eit brukarutval for Helse Vest IKT bør ha. Basert på dette er det tilrådd at Helse Vest IKT i staden for å etablere eit ordinært Brukarutval etter dei nasjonale retningslinjene, heller bør etablere eit brukarpanel/brukarråd. Administrasjon og styre gav sin tilslutning til dette.

Vedtak (samrøystes):

1. Styret ber administrasjonen arbeide vidare med etablering av eit brukarpanel/brukarråd for Helse Vest IKT, ved å tilpasse framlagt mandat til ei slik løysing i dialog med Regionalt brukarutval.

Sak 054/18 O Internrevisjonsrapport – Sikring av gode IKT-anskaffingar

Oppsummering:

Internrevisjonen i Helse Vest RHF har gjennomgått kva prosessar Helse Vest har etablert for å sikre gode anskaffingar og god implementering av IKT-system.

Opp i mot strategi og gevinstar ved anskaffing er det etablert prosessar og rutinar for sentrale aktivitetar og innhald slik som tilrådd i god praksis. På nokre område er det peika på forbetringspunkt. Dei fleste er knytt til Porteføljeprosessen.

Vedtak (samrøystes):

1. Styret tok saka til orientering.

Sak 055/18 O Resultat innanfor robotisering og bruk av chatbot

Oppsummering:

Viser til sak 11/17 O «Proof of concept» regelbaserte programvarerobotar» behandlet i styremøtet 23.03.2017.

Direktørmøtet i Helse Vest har bestemt at det skulle etablerast eit team i Helse Vest IKT som skal arbeide med Robotisert prosessautomatisering (RPA) og tilby dette som ei teneste til helseføretaka. Direktørmøtet bestemte seinare at Helse Vest IKT i tillegg skulle etablere kompetanse som skal bidra til eksisterande og framtidige behov for utvikling av samtalerobotar («chatbots»).

Administrasjonen orienterte kort om resultat innanfor begge områder. Det er semje om at gode løysingar som fungerer, skal rullast i heile Helse Vest.

Administrasjonen har med denne saken gitt styret en status for arbeidet med innføring av RPA og chatbots som tenester.

Vedtak (samrøystes):

1. Styret tok saka til orientering.

Sak 056/18 B Møteplan for styret i Helse Vest IKT for 2019

Oppsummering:

Administrasjonen har i denne saka lagt fram endelig møteplan for styret for 2019. Det er sendt ut møteinnkalling via outlook i tråd med møteplanen nedanfor.

Vedtak (samrøystes):

1. Styret godkjente møteplan for styret for 2019.

Lukka saker

Sak 057/18 O Status og utfordringar for Dips Arena og DIPS ASA (Unntatt offentlegheit (jf § 23 i Offentleglova))

Oppsummering:

Administrasjonen viderefører, saman med styreleiar Herlof Nilssen, tett oppfølging av DIPS AS for å sikre en tilfredsstillande leveranse av DIPS Arena.

Administrasjonen er positiv til utviklinga i eierskap for DIPS AS, til dei varsla endringane i selskapet si leing, og ser fram til å erfare effekten av denne utviklinga i DIPS AS.

Vedtak (samrøystes):

1. Styret tok saka til orientering.

Sak 058/18 O Status samarbeidet med IBM om LIBRA (Unntatt offentligheit (jf § 23 i Offentleglova)

Oppsummering:

Helse Vest IKT AS har inngått kontrakt med IBM Norge om leveranse av SAP S/4 HANA for bestilling og forsyning, rekneskap og budsjett, inkludert tilpasing, innføring og vedlikehald.

Adm. dir. har ved denne saka gitt styret ein kort oppdatering vedr. status og utfordringar ved gjennomføring av kontrakten.

Vedtak (samrøystes):

1. Styret tok saka til orientering.

Sak 059/18 O Status samarbeid med leverandører til Alle møter (Unntatt offentligheit (jf § 23 i Offentleglova)

Oppsummering:

Prosjekta «*Finne frem*», «*Innsjekk og betaling*» og «*Pasientflyt og ressurser*» i Program «*Alle møter*» er basert på kontrakter mellom Systematic og Helse Vest IKT AS og mellom Imatis AS og Helse Vest IKT AS.

Adm. dir. har ved denne saka gitt styret ein kort oppdatering vedr. status og utfordringar ved gjennomføring av kontraktene.

Vedtak (samrøystes):

1. Styret tok saka til orientering.

Sak 060/18 O Baxter og Meona – status og utfordringar

KULE prosjektet, del av HELIKS programmet, er basert på en kontrakt mellom Baxter Norge AS og Helse Vest IKT AS. Meona GmbH er underleverandør til Baxter Norge AS.

Administrasjonen har i saka gitt ein oppdatert orientering om leverandøroppfølging for leveranse av løysing for kurve- og legemiddelhåndtering (KULE).

Vedtak (samrøystes):

1. Styret tok saka til orientering.

Sak 060/18 O Eventuelt

Ingen saker

Ref. Leif Nordland / Erik M. Hansen
19.09.2018

Herlof Nilssen	Styreleiar
Olav Klausen	Medlem
Inger Cathrine Bryne	Medlem
Clara Gram Gjesdal	Medlem
Arve Varden	Medlem
Eivind Gjemdal	Medlem
Beate Sander Krogstad	Medlem
Bodil Lekve	Medlem
Agnete Sjøtun	Medlem
Lars-Erik Baugstø- Hartvigsen	Medlem
Ørjan Midttun	Medlem

SAK 064-18

GÅR TIL: Styremedlemmer
FØRETAK: Helse Vest IKT AS

DATO: 30.10.2018
SAKSHANDSAMAR: Erik M. Hansen
SAKA GJELD: Administrerende direktør si orientering

ARKIVSAK:
STYRESAK: Styresak 064/18 O

STYREMØTE: 07.11.2018

.....

FORSLAG TIL VEDTAK

1. Styre tek saka til orientering.

Fakta

Open del

1. Oppnemning av Personvernombod i Helse Vest IKT

* munnleg orientering

2. Revisjon av IT-system for regnskap

* notat vedlagt

3. Søknad til Norges Forskingsråd – INFONIA

* notat vedlagt

4. Omfattande episodar med beredskap

* notat vedlagt

5. Orientering om relevante lover, forskrifter og myndigheitskrav

* ingen relevante saker

6. Oversikt over tilsyns-, kontroll- og klagesaker

* ingen relevante saker

7. Oversikt over høyringar

Mottatt	Avsendar	Tema	Frist

NOTAT

GÅR TIL: Styremedlemmer
FØRETAK: Helse Vest IKT AS

DATO: 29.10.2018
FRÅ: Administrerende direktør
SAKSHANDSAMAR: Erik M. Hansen

SAKA GJELD: Revisjon av IKT-system for regnskap

ARKIVSAK:
STYRESAK: 064/18 O

STYREMØTE: 07.11.2018

Administrerende direktør si orientering pkt. 2

.....

Revisjon av IKT-systemer for regnskap

Ekstern revisor BDO har gjennomført årlig revisjon av forvaltningen av de IKT-systemene som gir grunnlaget for regnskapene i foretaksgruppen Helse Vest RHF.

Resultatet av revisjon er lagt ved i vedlegg 2b. Adm. dir. er tilfreds med resultatet av revisjon. Helse Vest IKT vil arbeide videre med tiltak for områder der det er gitt innspill fra ekstern revisor.



HELSE VEST IKT

OPPSUMMERING IT-REVISJON 2018

BDO V/ LENA STORNÆS OG HEDVIG BINDE
29.10.2018

Alt innhold, inkludert, men ikke begrenset til metoder og analyser i denne presentasjonen tilhører BDO AS eller BDO Advokater AS, og skal ikke kopieres eller videredistribueres uten vårt skriftlige samtykke.

IT-GENERELLE KONTROLLER - OPPSUMMERT

STATUS	Oppgraderinger		Innmelding, endring og deaktivering av brukere		Arbeidsdeling i applikasjonen og generelle brukerkontoer		Periodisk gjennomgang av brukere og deres rettigheter		Passordinnstillinger		Logging og overvåkning	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Agresso	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
GAT	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Oracle Financials	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
DIPS	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Samlepunktet og Windows AD	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

OPPSUMMERING IT-REVISJON 2018

Nedenfor vises våre hovedobservasjoner og anbefalinger knyttet til årets IT-revisjon. Detaljert rapport følger på de neste sidene.

OMRÅDE	EVALUERING	OBSERVASJONER	ANBEFALINGER	PRIORITET
IT - styring og kontroll - IT-strategi og aktiviteter - Infrastruktur - Informasjonssikkerhet, drift og support - Anskaffelse, implementering og oppdateringer		- Helse Vest vokser og nye bygninger er under utførelse. Dette krever bistand og støtte fra Helse Vest IKT og lokale IT-ressurser. - Det arbeides med utvikling av nye plattformer som Infomat som skal brukes av psykiatri uten fysisk fremmøte. - Tjenestekatalogen er oppdatert, IKT overdrar forvaltning av registrene og masterdata fra forretning til IKT. Avdelingen økes med 16 ansatte. - Regionalt porteføljekontor ble overført til Helse Vest IKT fra RHF for å etablere tettere samarbeid. - Helse Vest IKT er under omorganisering, og det kommer til å bli etablert 3 seksjoner i avdeling Arkitektur, Portefølje og Innovasjon. - Forvaltning av Libra kommer som egen seksjon i avdeling Tjenesteutvikling. - Det er 3 store pågående implementerings prosjekter: HELIKS, LIBRA og Alle Møter, de fleste er i utrullings fase. I tillegg er Win.10 er under utrulling. - ISMS er revidert sist i 2017, ny revisjon på grunn av GDPR-kravene er pågående. Rutiner for å sikre etterlevelse av GDPR - kravene er utarbeidet. - Det arbeides kontinuerlig med å sikre driftsstabilitet. Det er trippel redundans, det er satt opp automatisk patching på Windows servere for å være i takt med siste krav. - Det er gjennomført penetrasjonstesting, ingen anmerkninger er tilbakemeldt.	Ingen spesielle.	LAV
Prosjekt LIBRA (SAP S/4 HANA)		- LIBRA er ikke driftet av IKT, det er foreløpig ukjent endringshåndterings plan. Alle endringer er det risikovurdering på. - Prosjektet styres i samsvar med plan. Regnskap og budsjett vil bli rullet ut med oppstart i alle enheter fra januar 2019. Lager og logistikk rulles ut først for Helse Stavanger fra januar 2019, øvrige enheter vil gå over i løpet av 2020. Det er valgt å ikke flytte noe historikk fra OF til SAP, bare saldo, åpne poster og anleggsregister, innkjøpsfaktura for oppbygning av anleggsregister er valgt å ikke overføres.	Vi anbefaler at Helse Vest fortsette med fokus på løpende risikovurdering som oppdateres i takt med testing.	

OPPSUMMERING IT-REVISJON 2018

Nedenfor vises våre hovedobservasjoner og anbefalinger knyttet til årets IT-revisjon. Detaljert rapport følger på de neste sidene.

OMRÅDE	EVALUERING	OBSERVASJONER	ANBEFALINGER	PRIORITET
IT-generelle kontroller • Tilgangskontroller • Endringshåndtering		• Helse Vest har kontinuerlig fokus på tilgangsstyring. Tilgangen til infrastruktur er gruppestyrt, det er eget personell som drifter infrastruktur som har strengere regler for passordkvalitet. Det gjennomføres regelmessig gjennomgang av disse brukere. • Konsulenter har ikke utvidete tilgangsrettigheter. Systemleverandører får tilgang til databaser via sine grensesnitt via VPN etter behov for avgrenset periode. • Tilgangsstyring er automatisert via Agresso for store deler av helseforetaket med unntak for private / ideelle foretak som ikke benytter Agresso. • Det gjennomføres revisjon av alle endringer som er produksjonssatt. I 2018 innføres det forhåndsgodkjenning av repeterende endringer.		LAV

IT-GENERELLE KONTROLLER - TILGANGSKONTROLLER I SAMLERPUNKTET OG WINDOWS AD

STATUS 2018	TILGANGSKONTROLLER	OBSERVASJON	RISIKO	ANBEFALINGER
●	Innmelding, endring og deaktivering av brukere	• Innmelding og/eller deaktivering i Samlepunktet skjer automatisk basert på start og sluttdato i Agresso. Samlepunktet oppretter og deaktiverer deretter automatisk AD-konto. • For Private/ideelle som ikke bruker Agresso, skjer innmelding og/eller utmelding via henvendelse i Kundeweb. • Private/ideelle får opprettet og/eller deaktivert AD-konto ved tilgangsbestilling gjennom Kundeweb utført av leder.	• Personer som har sluttet kan fremdeles ha tilgang til opplysninger og ha mulighet til å gjøre endringer.	• Fortsette nåværende praksis.
●	Passordinnstillinger	• Det foreligger fire passordpolicyer i Windows AD: (1) kadm og adm brukere, (2) domene adm brukere, (3) standard brukere, og (4) fellesbrukere. Vår gjennomgang tilsier at det foreligger tilfredsstillende passordkrav hos alle brukere.	• Risiko for uautorisert bruk av systemet	• Fortsette nåværende praksis.

IT-GENERELLE KONTROLLER - TILGANGSKONTROLLER I AGRESSO (1/2)

STATUS 2018	TILGANGS-KONTROLLER	OBSERVASJON	RISIKO	ANBEFALINGER
●	Oppgraderinger	- Nye hovedversjoner oppgraderes hvert andre år. Neste oppgradering til M7, er planlagt i oktober 2018. Det utføres faste kvartalsoppdateringer. I tillegg installeres det fortløpende enkeltpakker ved lovendringer og større feilrettinger. - I løpet av 218 er det implementert ny personalportal - Det arbeides med etablering av organisasjonsstruktur som skal benyttes for automatisert godkjenning på flyt.	- Risiko for manglende funksjonalitet - Risiko for at eksisterende feil i systemet ikke blir rettet opp innenfor en rimelig tidsramme og etterleve gjeldende lover og regler.	Fortsette nåværende praksis.
●	Innmelding, endring og utmelding av brukere	- Vår gjennomgang tilsier at innmelding og utmelding av bruker følger automatisk av stillingsforhold. Roller utover standardroller tildeles manuelt av leder. - Merkantile tilganger slettes ikke automatisk, ledelsen har tilgang til rapporter for å etterkontroll. - Det er kun ansatte selv som endrer sin data men lønnsmedarbeidere kan også gjøre det.	Personer som har sluttet kan fremdeles ha tilgang til opplysninger og ha mulighet til å gjøre endringer.	Fortsette nåværende praksis.
●	Arbeidsdeling i applikasjonen og generelle brukerkontoer	- Helse Vest ser ut til å ha en god arbeidsdeling i Agresso. - Antall privilegerte brukere (SYSTEM og SUPER) synes å være hensiktsmessig basert på arbeidsdeling fordelt på helseforetakene.	Brukere utfører handlinger som kan påvirke oppsett og kritiske innstillinger i applikasjonen, kan gjennomføre uautoriserte endringer, eller har uautorisert innsyn utover sine tjenstlige behov.	Fortsette nåværende praksis.
●	Periodisk gjennomgang av brukere og deres rettigheter	- Gjennomgang av aktive brukere foretas gjennom oppfølging av rapporter. - Det er ingen felles rutine for å gjennomgå brukeres rettigheter/roller i Agresso.	- Personer som har sluttet kan fremdeles ha tilgang til systemene. - Personer kan ha andre rettigheter enn de har bruk for, som igjen øker risikoen for tilsiktede/utilsiktede hendelser.	Fortsette nåværende praksis.

IT-GENERELLE KONTROLLER - TILGANGSKONTROLLER I AGRESSO (2/2)

STATUS 2018	TILGANGS-KONTROLLER	OBSERVASJON	RISIKO	ANBEFALINGER
●	Passordinnstillinger	• Det foreligger Single-Sign-On mellom Windows AD og Agresso, hvilket innebærer at brukerne har samme pålogging for begge plattformer. • Vår gjennomgang tilsier at det foreligger tilstrekkelig passordkrav i Windows AD.	• Risiko for uautorisert bruk av systemet	• Fortsette nåværende praksis.
●	Logging og overvåkning	• Det er omfattende logging på de fleste kritiske felt i Agresso. Loggene brukes aktivt for oppfølging av endringer og eventuelle feil av brukere. • Det er definert overvåkningsjobber i Microsoft System Center Operations Manager, og integrasjoner kjøres og overvåkes via BizTalk. Eventuelle avvik blir varslet.	• Risiko mislighetsrisiko dersom ikke logging som følges opp, logging vil fange opp unormale handlinger av personer med de rette tilgangene.	• Fortsette nåværende praksis.

IT-GENERELLE KONTROLLER - TILGANGSKONTROLLER I GAT

STATUS 2018	TILGANGS-KONTROLLER	OBSERVASJON	RISIKO	ANBEFALINGER
●	Oppgraderinger	Det gjennomføres månedlig helsesjekk på GAT, dersom det kommer feilmeldinger, meldes det til Visma, slike oppfølginger initieres av foretakene selv.	Risikoen ved ny implementering som avviker funksjonalitet, ikke samsvar mellom prosess og funksjonalitet, brukerfeil grunnet manglende brukeropplæring eller endringsvilje.	Ingen anbefalinger, fortsette å følge opp intern testregime.
●	Innmelding, endring og deaktivering av brukere	Vår gjennomgang tilsier at de fleste foretak har automatisk opprettelse via AD. Tilgang til andre og ledere gis av lokal support. Deaktivering av brukere i GAT skjer via periodiske gjennomganger.	Personer som har sluttet kan fremdeles ha tilgang til opplysninger og ha mulighet til å gjøre endringer.	Fortsette nåværende praksis
●	Arbeidsdeling i applikasjonen og generelle brukerkontoer	Helse Vest ser ut til å ha en god arbeidsdeling i GAT.	- Brukere utfører handlinger som kan påvirke oppsett og kritiske innstillinger, kan gjennomføre uautoriserte endringer, eller har uautorisert innsyn utover sine tjenstlige behov. - Risiko for manglende sporbarhet i hvem som har utført handlingen. Øker risikoen for misligheter.	Fortsette nåværende praksis
●	Periodisk gjennomgang av brukere og deres rettigheter	Det utføres «helsesjekker» av aktive brukere i GAT som fanger opp sluttede ansatte som fremdeles har tilgang til GAT og minGAT.	- Personer som har sluttet kan fremdeles ha tilgang til systemene. - Personer kan ha andre rettigheter enn de har bruk for, som igjen øker risikoen for tilsiktede/utisiktede hendelser.	Fortsette nåværende praksis.
●	Passordinnstillinger	Det er krav om lengde og kompleksitet for passord i GAT. Vår gjennomgang tilsier at dette er tilstrekkelig da Windows AD mitigerer risikoen ytterligere.	Risiko for uautorisert bruk av systemet	Fortsette nåværende praksis.
●	Logging og overvåkning	- Det er omfattende logging av kritiske transaksjoner i GAT. Loggene brukes aktivt for oppfølging av endringer og eventuelle feil av brukere. - Det er definert overvåkningsjobber i Gattaskscheduler.exe, og integrasjoner kjøres og overvåkes internt.	Ingen spesielle.	Fortsette nåværende praksis.

IT-GENERELLE KONTROLLER - TILGANGSKONTROLLER I ORACLE FINANCIALS

STATUS 2018	TILGANGS-KONTROLLER	OBSERVASJON	RISIKO	ANBEFALINGER
●	Oppgraderinger	Vår gjennomgang tilsier at Oracle E-Business Suite Release 11.5.10 er i sustaining support. Applikasjonen skal ikke benyttes etter 2019 derfor er det lun patcher på kjente feil etter anbefaling fra Oracle Support som gjennomføres	Risikoer ved ny implementering som avviker funksjonalitet, ikke samsvar mellom prosess og funksjonalitet, brukerfeil grunnet manglende brukeropplæring eller endringsvilje.	Fortsette nåværende praksis.
●	Innmelding, endring og deaktivering av brukere	Vår gjennomgang tilsier at innmelding og endring av brukere skjer via Samlepunktet. Tilgangsbehandling oppretter en assysstak hvorav tilgang blir godkjent av regnskapssjef. Deaktivering skjer ved årlige gjennomganger.	Personer som har sluttet kan fremdeles ha tilgang til opplysninger og ha mulighet til å gjøre endringer.	Fortsette nåværende praksis.
●	Arbeidsdeling i applikasjonen og generelle brukerkontoer	- Vår gjennomgang viser at det er god arbeidsdeling ved kritiske handlinger og endringer i OF, men at antall tilganger til disse bør begrenses ved enkelte foretak (f.eks. leverandør superbruker, kunde superbruker) - Alle brukere av systemet blir tildelt personlige brukernavn og antall administrator-brukere er begrenset.	Brukere utfører handlinger som kan påvirke oppsett og kritiske innstillinger i applikasjonen, kan gjennomføre uautoriserte endringer, eller har uautorisert innsyn utover sine tjenstlige behov.	
●	Periodisk gjennomgang av brukere og deres rettigheter	Det foretas årlig gjennomgang av brukere og tilhørende roller årlig. Systemforvalter oversender lister over aktive brukere og roller til regnskapssjefen som gjennomgår og melder eventuelle endringer eller utmeldinger.	- Personer som har sluttet kan fremdeles ha tilgang til systemene. - Personer kan ha andre rettigheter enn de har bruk for, som igjen øker risikoen for tilsiktede/utisiktede hendelser.	Fortsette nåværende praksis.
●	Passordinnstillinger	Vår gjennomgang tilsier at det foreligger tilfredsstillende passordkrav i Oracle Financials.	Risiko for uautorisert bruk av systemet	Fortsette nåværende praksis.
●	Logging og overvåkning	- Det eksisterer omfattende logging av hendelser i OF. - Det er definert overvåkningsjobber mellom Oracle Financials og integrasjoner. Regnskapsavdelingene melder inn hvis data mangler.	Mislighetsrisiko ved manglende arbeidsdeling	Fortsette nåværende praksis.

IT-GENERELLE KONTROLLER - TILGANGSKONTROLLER I DIPS

STATUS 2018	TILGANGS-KONTROLLER	OBSERVASJON	RISIKO	ANBEFALINGER
●	Oppgraderinger	Det er ingen oppgraderinger i år pga overgang til DIPS Arena. Planlagt produksjonssetting er i 2019.	Risikoer ved ny implementering som avvikende funksjonalitet, ikke samsvar mellom prosess og funksjonalitet, brukerfeil grunnet manglende brukeropplæring eller endringsvilje.	Fortsette nåværende praksis.
●	Innmelding, endring og deaktivering av brukere	Vår gjennomgang viser at innmelding, endring og deaktivering skjer sentralt ved HVIKT etter bestilling fra leder. Dersom bestillingen godkjennes opprettes bruker via en integrasjon mellom Samlepunktet og DIPS. Deaktivering skjer automatisk basert på stillingsforholdet i Agresso. For andre, i Kundeweb, utfylles skjema for utmelding. Ved begge alternativene må en henvendelse legges ved for hvem som eventuelt skal ta over tilgangene.	Personer som har sluttet kan fremdeles ha tilgang til opplysninger og ha mulighet til å gjøre endringer.	Fortsette nåværende praksis.
●	Arbeidsdeling i applikasjonen og generelle brukerkontoer	- Ansatte har tilganger som samsvarer med arbeidsområdet de har overfor pasienter. - Alle brukere av systemet blir tildelt personlige brukernavn og privilegerte brukere er tilstrekkelig begrenset.	Brukere utfører handlinger som kan påvirke oppsett og kritiske innstillinger i Dips, kan gjennomføre uautoriserte endringer, eller har uautorisert innsyn utover sine tjenstlige behov.	Fortsette nåværende praksis.
●	Periodisk gjennomgang av brukere og deres rettigheter	- Gjennomgang av aktive brukere foretas gjennom oppfølging av rapporter. - Det er ingen felles rutine for å gjennomgå brukeres rettigheter/roller i DIPS.	- Personer som har sluttet kan fremdeles ha tilgang. - Personer kan ha andre rettigheter enn de har bruk for, som igjen øker risikoen for tilsiktede/utilsiktede hendelser.	Vi anbefaler Helse Vest å etablere en rutine for jevnlig gjennomgang av brukeres rettigheter/roller i DIPS. Dette bør gjennomføres minst en gang i året sammen med lokale ledere i RHFet.
●	Passordinnstillinger	Vår gjennomgang tilsier at det foreligger tilfredsstillende passordkrav i DIPS.	Risiko for uautorisert bruk av systemet	Fortsette nåværende praksis.
●	Logging og overvåkning	Det er automatisk overvåking av integrasjonskomponenter med varsling til forvalter via Assyst. Det gjennomføres daglig manuell gjennomgang av feillogg i Messagebroker.	Risiko mislighetsrisiko dersom ikke logging som følges opp, logging vil fange opp unormale handlinger av personer med de rette tilgangene.	Fortsette nåværende praksis.

FORKLARING AV SYMBOLER I RAPPORTEN

SYMBOLER



Betydelig kontrollsvakhet hvor tiltak bør iverksettes umiddelbart.



Kontrollsvakheter identifisert, hvor det etter vår oppfatning bør iverksettes tiltak.



Funnene som er gjort er enkeltstående og/eller mindre kontrollsvakheter, og påvirker ikke det totale kontrollmiljøet.

NOTAT

GÅR TIL: Styremedlemmer
FØRETAK: Helse Vest IKT AS

DATO: 31.10.2018
FRÅ: Administrerende direktør
SAKSHANDSAMAR: Erik M. Hansen

SAKA GJELD: Søknad til Norges Forskningsråd – INFONIA

ARKIVSAK:
STYRESAK: 064/18 O

STYREMØTE: 07.11.2018

Administrerende direktør si orientering pkt. 3

.....

Søknad til Norges Forskningsråd – INFONIA

Viser til punkt 3 under adm. dir. sin orientering i styremøtet 21.09.2018, jfr. sak 048/18. Helse Bergen HF/Haukeland Universitetssykehus sendte innen fristen 01.10.2018 søknad til Norges Forskningsråd om finansiering av forskningsinfrastruktur for ehelseforskning – INFONIA.

Følgende målsetting er formulert i søknaden; *“The vision for the e-INFrastructure for e-health research and Innovation (INFONIA) is to improve public health through research on e-health interventions. INFONIA will facilitate e-health research with the aim to improve mental, behavioral and physical health within the context of collaborative and distributed primary and secondary healthcare services. The research on digital prevention and treatment requires an accessible e-infrastructure. Our goal is to offer cross-disciplinary e-health-research teams (users, health personnel, health researchers, Information Communication Technology (ICT) researchers, and ICT industry) a secure, accessible and reliable infrastructure where sensitive digital health data can be collected, stored, shared, analyzed, and fed back to the users. This includes the possibility to quickly and thoroughly gather evidence on the effects of e-health interventions by supporting clinical trials.”*

Følgende partnere inngår i søknaden; Haukeland Universitetssykehus, Helse Vest IKT, Nasjonalt senter for ehelseforskning (Tromsø), Sykehuset Innlandet og Norway Health Tech. Det er i tillegg mottatt støtteerklæringer til søknaden fra; Helse Stavanger, Universitetet i Bergen, Forskningsprogrammet BIGMED (UiO), Høgskulen på Vestlandet, m. fl.

Helse Vest IKT er i tillegg «pekt» på i 2 av de andre søknadene om finansiering fra NFR.

NOTAT

GÅR TIL: Styremedlemmer
FØRETAK: Helse Vest IKT AS

DATO: 29.10.2018
FRÅ: Administrerende direktør
SAKSHANDSAMAR: Erik M. Hansen, Harald Flaten og Fredrik Eldøy

SAKA GJELD: **Omfattande episodar med beredskap**

ARKIVSAK:
STYRESAK: **064/18 O**

STYREMØTE: **07.11.2018**

Administrerende direktør si orientering pkt. 4

.....

Helse Vest IKT har sidan sist gong styrepapir vart sendt ut, hatt fylgjande episodar der beredskap er utløyst. For detaljar vert det vist til tabellen nedanfor;

Dato, tid	Tema
11.10 21:25 – 11.10 23:40	Problem med mange system etter oppgradering av lagring Det var planlagt endring på lagringsløsning i Bergen. I forbindelse med endringen var VMware servere med avhengighet til lagringsløsningen satt i pausemodus. Endringen tok lengre tid enn planlagt og VMware serverene gikk da ut av pausemodus for tidlig. Da VMware serverne ikke fikk kontakt med lagringsløsningen, utløste dette et skred av feil. Endringen var registrert som forhåndsgodkjent endring. Samme type endring var nylig gjort 3 ganger og dette var den 4. og siste endringen. Dette medførte at i overkant av 1100 virtuelle servere gikk ned. Nedetid var fra ca 21:24 til ca 22:10 (<i>dette var nedetid på serverne isolert sett, den opplevde nedetid for sluttbrukere var noe lengre</i>). Helse Vest IKT har registrert følgende læringspunkter etter denne omfattende episoden med utløst beredskap; – <i>Bli bedre på risikovurdering av endringer der sannsynlighet er veldig lav, men konsekvens er svært stor.</i> – <i>Ikke gjøre endringer hjemmefra der feil kan gi store konsekvenser og personell må forflytte seg til arbeid for å ordne opp i problemene.</i> – <i>Øve på beredskap der Assyst og Skype er borte.</i> – <i>Flytte de viktigste driftsløsningen ut av felles lagringssystemer.</i>

SAK 065-18

GÅR TIL: Styremedlemmer

FØRETAK: Helse Vest IKT AS

DATO: 31.10.2018

SAKSHANDSAMAR: Erik M. Hansen, Fredrik Eldøy, Rolf Ruland, Leif Nordland

SAKA GJELD: **Rapport frå verksemda per september 2018**

ARKIVSAK:

STYRESAK: Styresak 065/18 B

STYREMØTE: 07.11.2018

FORSLAG TIL VEDTAK

1. *Styret tek rapport frå verksemda for september 2018 til etterretning.*

Oppsummering

Administrasjonen har oppsummert rapport om verksemda i ein figur som viser overordna status for Produksjon, Bidrag til bruk av IKT (status program og prosjekt) og Ressursar.

Fakta

Figuren nedanfor viser målkortet for september 2018.



Kommentar

Viser til "Rapport om verksemda per september 2018" som er lagt ved i vedlegg 1. Det vert vist til adm. dir. sine innleiande merknader i rapporten.

Konklusjon

Administrasjonen er av det syn at utviklinga er svært krevjande når det gjeld servicegrad for Kundesenteret i Helse Vest IKT (sjå og eiga sak 070/18). Dette viser at organisasjonen er under eit stort press. Dette heng og saman med det faktum at det er svært stor aktivitet i program og prosjekt knytt til produksjonssetting av nye løysingar.

**Verksemdsrapport
for
Helse Vest IKT AS
per
september 2018**

Versjon: 1.0

Dato: 15.10.2018

Målkort



Adm. dir. sin vurdering

I september 2018 opplevde Helse Vest IKT det høyeste antall henvendelser til Kundesenteret på en måned siden 2012. Det har vært en økning av henvendelser på 31,6 % fra september 2017 til september 2018. Dager hvor henvendelsene kommer tett gjør at svartiden ofte overstiger 1 minutt. Utfordringer knyttet til pålogging i MinGAT og tregheter/heng i Outlook på samme dag genererer mye trafikk.

Servicegraden for september var 55,0 % og antallet løst på timen er 67,1 %. For mer detaljer knyttet til situasjonen for Kundesenteret er det vist til sak 070/18.

Mengden åpne episoder mandag morgen er fremdeles innenfor akseptable nivå. Dette er særlig fordi Helse Vest IKT maktet å redusere tallet gjennom sommerperioden. Dessverre viser trenden en urovekkende kurve mot nivå som lett skaper økt grad av purring på åpne saker. Utviklingen i åpne leveranser er fremdeles tilfredsstillende. Dette er bra i lys av den pågående utrulling av Win10.

Andelen vellykkede endringer var høy. Det har vært en positiv økning i leverte integrasjoner, slik at prognosen for året ser ut til å nås.

Sikkerhetsavvik

Det ble i september 2018 rapportert 48 mulige sikkerhetsavvik i Helse Vest IKT sitt sakshåndteringssystem. Samtlige var reelle sikkerhetsrelaterte hendelser håndtert av sikkerhetsorganisasjonen. Helse Vest IKT rapporterer sikkerhetssaker med status «avsluttet» i den måneden de ble avsluttet. 28 av sakene var reelle sikkerhetsavvik, 2 av disse ble rapportert i avvikssystemet Synergi for håndtering, læring og årsaksanalyse enten i Helse Vest IKT og/eller hos kunde/berørt virksomhet.

Noen av sikkerhetsavvikene i september var:

- *Den aller siste serveren som kjørte Windows 2003 i domenet er utfaset 9 september 2018. Dette er en milepæl og en gledens dag! Med dette kan vi også implementere herdingstiltak over hele domenet som har vært utsatt som konsekvens av nødvendig bakoverkompatibilitet til denne serveren.*
- *Administrative rettigheter på server knyttet til lokal brukerkonto (avvik fra policy). Server ble utfaset.*
- *Tre problemsaker på det aldrende operativsystemet Windows Server 2008 har blitt lukket. Seksjon Server/Lagring lager P-saker som tildeles forvalter for oppfølging og løses enten ved utfasing eller oppgradering.*
- *HelseCERT varsler avbøtende tiltak mot nulldagssårbarhet i Microsoft-klienter. Helse Vest har implementert et av to tiltak, og ved kumulativ klientpatch som rulles ut i september løses sårbarheten.*
- *HelseCERT varsler avbøtende tiltak mot nulldagssårbarhet i Microsoft-klienter. Helse Vest har implementert et av to tiltak, og ved kumulativ klientpatch som rulles ut i september løses sårbarheten.*
- *Gammel problemsak med 2 PC-er som kjører XP (i teknisk nett) er lukket ved at disse er oppgradert eller utfaset. To saker.*
- *HelseCERT varsler om et antall hoster med sårbarhetsoversikt på tjenester eksponert på internett. Samtlige har LAV kritikalitet, i det vesentlige dreier det seg om utdatert SSL/TLS-versjon. 1 IP er driftet av Helse Vest IKT og håndteres, 19 IP-er meldes til kunde som selv drifter disse for videre håndtering.*
- *Administrative rettigheter på server knyttet til vanlig domenebruker-konto. Brudd på policy.*
- *Programvare trenger omfattende avvik fra sikkerhetspolicyer (klient og nettverk). Avvik kan ikke aksepteres, leveransesaken ble logget om til problemsak og følges opp videre med leverandør for å finne bedre løsninger enn det som er forespurt.*
- *Medisinteknisk utstyr hos et foretak støtter ikke Win10 og kjører med sårbarheter. Saken logges om til problemsak og følger opp sammen med leverandør.*
- *Server som kjører sårbar protokoll (SMBv1) er utfaset.*
- *Server som kjører sårbar versjon av SQL-server er utfaset. Løsningen kjører nå på server med oppgradert oppgradert OS og programvare.*
- *Prosedyrefeil hos kundesenteret førte til at identifiserende personopplysninger ble lagret på et område ikke egnet for dette. Avviket ble raskt oppdaget og korrigert. Det er også meldt i Synergi. Kundesenteret har hatt internopplæring og klargjøring av rutiner.*
- *Feilmelding i en løsning viste brukers databasepassord. Dette ble fulgt opp med leverandør og endret. Passordhåndteringen ble også bedret.*
- *En lege kommer ikke inn på en pasient sin journal. Dette skyldes at pasienten har sperret hele sin journal for alt helsepersonell. Pasienten ble i brev informert om at konsekvensen av å sperre hele journalen for alt helsepersonell. Man har forsøkt å kontakte pasienten for om mulig å gi tilgang til å åpne opp, da det ikke er mulig å behandle pasienten uten relevante opplysninger. Pasienten legger bare på når hun blir oppringt. For å kunne behandle informasjon på en avdeling må pasienten akseptere at sperret oppheves midlertidig.*
- *HelseCERT varsler som sårbarheter i programvare. Det undersøkes og avklares at denne programvaren ikke er i bruk i Helse Vest. Saken lukkes.*

- *En medarbeider har fått administrative rettigheter av kollega uten å gå via rett formell prosess på dette. Involverte brukere, leder og seksjon er oppdatert på rett praksis.*
- *PC blir meldt stjålet og dermed rutinemessig deaktivert og sertifikater revokert. Harddisk var også kryptert. PC dukker imidlertid opp igjen. Den er da ubrukelig, og må softes for å kunne brukes videre.*
- *Bruker la inn bilder fra CD rett på fellesområde og ber etterpå om virusscanning. Dette er feil rekkefølge. Bruker er gjort oppmerksom på dette.*
- *Skanner som sender bilder til applikasjonsserver har brukernavn og passord på en gul lapp på maskinen. Den har også mangelfull patchenivå. Maskin patches, domenebruker endres og passord endres. Fire applikasjonsservere må også oppdateres og det blir derfor en times stopp i produksjonen i to helseforetak.*
- *Brukere har mottatt spam som sier at de er hacket og at malware er installert på maskinen. Dette er feil. Bruker veiledes og tiltak gjøres i epost-infrastruktur for å hindre lignende e-poster. 2 saker.*
- *Bruker med administrative rettigheter har lastet ned uønsket programvare som har blitt fanget opp av antivirus. Brukeren sin leder har fått beskjed om forholdet og er bedt om å oppdatere sine medarbeidere med slike utvidede rettigheter om hva som er akseptabel og rett bruk.*
- *Ansatt var pålogget kollega sin bruker på PC. Brudd på IKT-sikkerhetsinstruks. Avvik meldt i Synergi til foretaket.*
- *Bruker melder om at det finnes et antall helseopplysninger på et fellesområde. Saken håndteres og avvis meldes av bruker selv og av Helse Vest IKT. Leder og IKT-sikkerhetsleder i foretaket varsles.*

Synergisaker på IKT-sikkerhet/drift inn til Helse Vest IKT

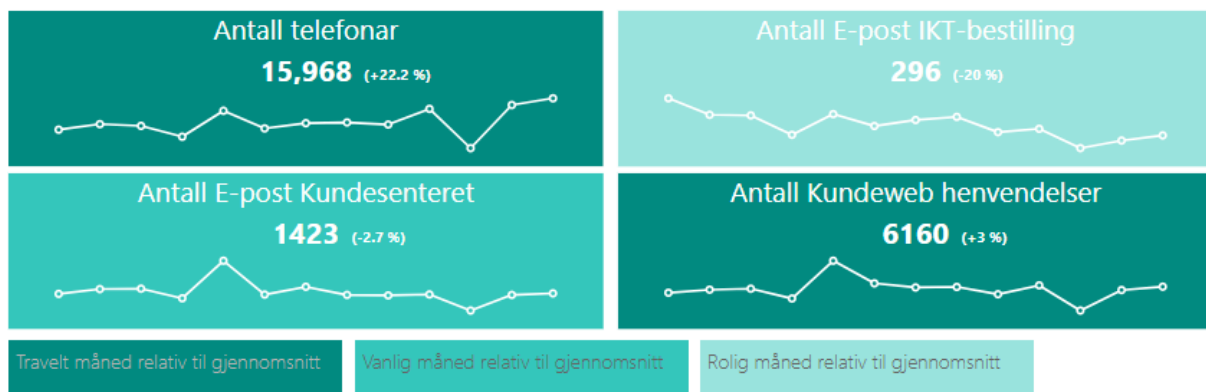
Det er i september 2018 meldt 12 saker som omhandler informasjonssikkerhet til Helse Vest IKT i avvikssystemet Synergi. 6 saker er lukket i perioden. I Synergi registres saker statistisk den måneden de er ferdigbehandlet, uavhengig av når hendelsen oppstod.

Antall prosjekt som rapporterer rødt er stabilt i forhold til forrige rapportering, og det er heller ingen vesentlige endring i rapportering gult og grønt. Status portefølje er i utgangspunktet god, men det er bekymringsfullt at både HELIKS og LIBRA rapporterer rødt på programnivå. For ytterligere detaljer om utfordringer i forhold til samarbeidet med ulike leverandører, vises det til sakene 073/18, 074/18 og 075/18.

Regnskap for september viser et drifts- og månedsresultat under budsjett. Resultat hittil i år viser et underskudd på 3,5 mill, men er 5,5 mill over budsjett. Prognosen viser eit overskudd på 1 mill i tråd med budsjett.

Sykefravær og «turn over» er begge i gult område ifht. de mål som er satt for disse.

1. Førespurnader til Helse Vest IKT



Definisjonar:

Her viser vi totalen for denne månaden. I parentes vises prosentavvik i forhold til gjennomsnittet de siste 13 mnd.

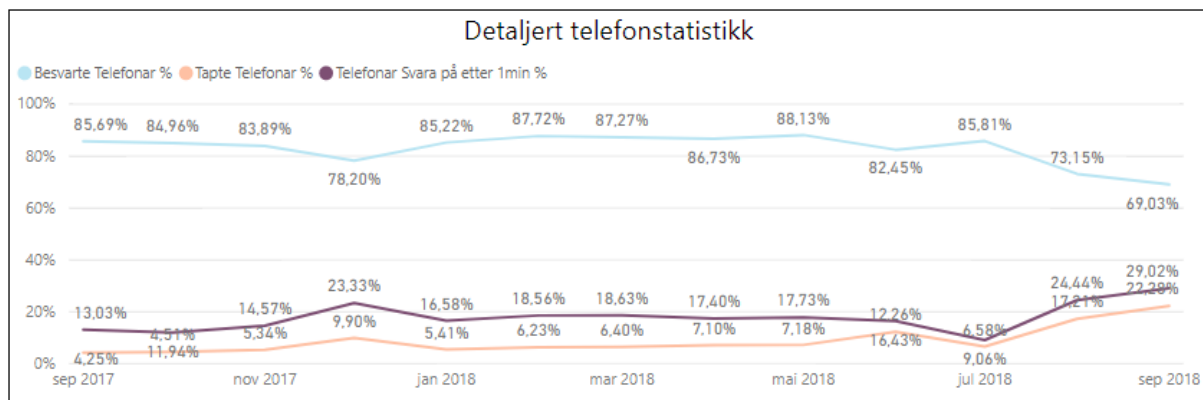
E-post support: Teller all e-post til Kundesenteret med unntak av spam-mail.

E-post bestilling: Teller all e-post med unntak av spam-mail som kommer inn til ikt-bestillingsadressene til Sal.

Kundeweb: Mengd oppdateringar på eksisterande saker eller nye saker.

Telefon: Mengd telefoner svara på av Kundesenteret.

1.1.1 Detaljert telefonstatistikk



Definisjonar:

Tallene viser henvendelsene til kundesenteret på telefon (55976540) uavhengig av om svara på eller ikkje; dvs all inkommande telefontrafikk. Teller også telefonane utanom avtalt opningstid. Total antall vises under 1.1 Førespurnader til Helse Vest IKT.

Besvarte telefonar: Viser tal på telefonar som er svara på i forhold til total antall telefonar.

Tapte telefonar: Viser tal på telefonar som er lagt på utan å få svar i forhold til total antall telefonar.

Telefonar Svara på etter 1 min: Viser mengd som ventar over 1 minutt og får svar i forhold til total antall telefonar.

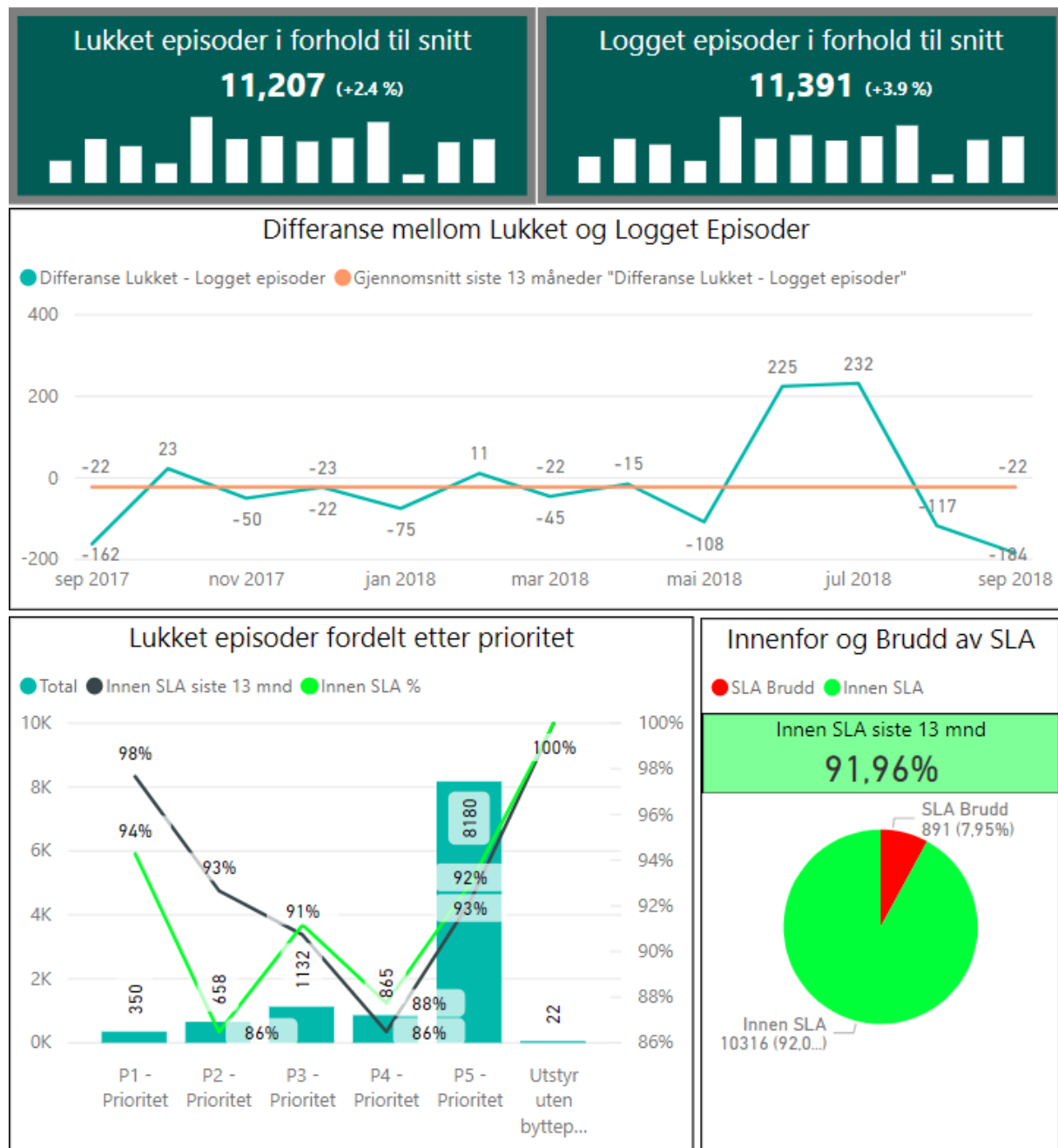
1.2 Behandling av sakene.

Under vise vi total antall lukket og logget episoder/leveranser. I parentes vises avvik i forhold til gjennomsnitt de siste 13 mnd. Mørk bakgrunnsfarge viser en travel mnd.(over gjennomsnitt), lys farge betyr mindre travel mnd.(under gjennomsnitt).

1.2.1 Episodar

Definisjon av episode: Stans eller forseinking i arbeidsprosessar hjå kunde, der stansen eller forseinkinga er relatert til tenester levert av Helse Vest IKT, uavhengig av om den underliggjande årsak er avvik på tenestene.

Episoder



1.2.2 Leveransar

Definisjon av Leveranse (Service Request): Ein førespurnad frå bruker om informasjon, rådgjeving, levering av ein standard leveranse eller tilgang til system. Ein leveranse er normalt ikkje relatert til en prosessstopp for kunde.

Det er ein betydelig mengd leveransar som blir handsama i samlepunktet, disse kjem ikkje med i rapporten da det er assyst som dannar grunnlaget for rapporten.

Leveranse

Lukket leveranser i forhold til snitt

4,678 (+5.9 %)

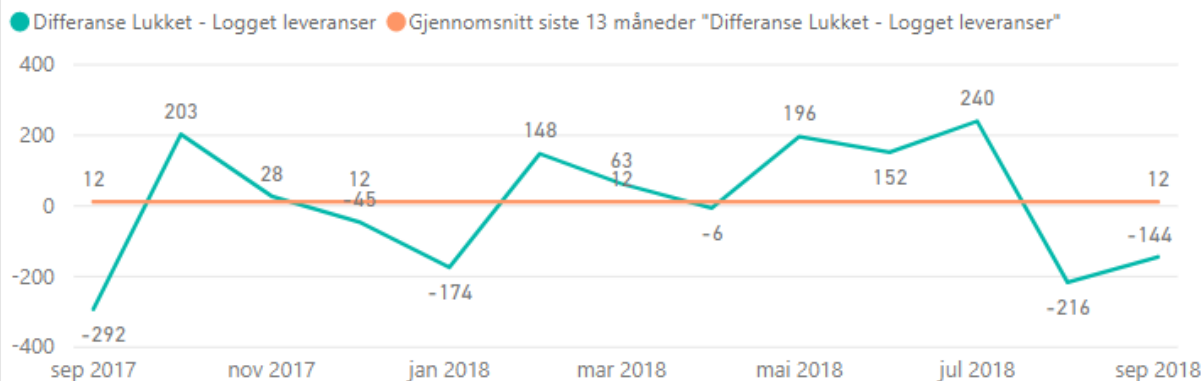


Logget leveranser i forhold til snitt

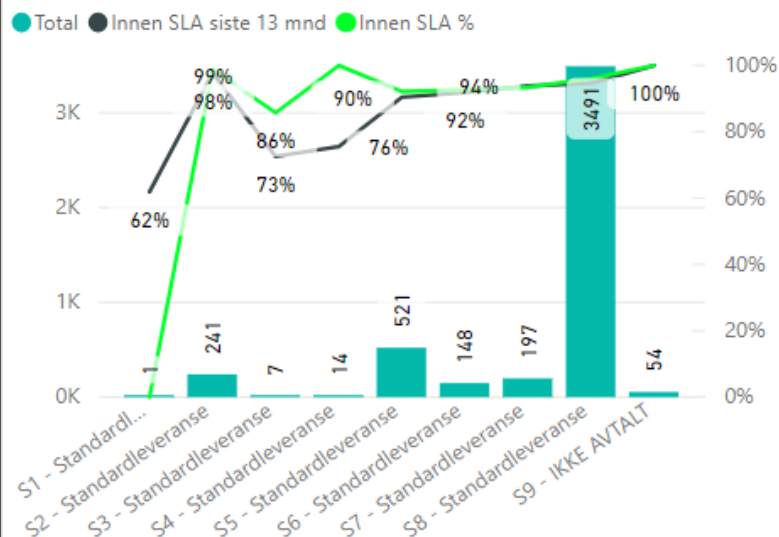
4,822 (+9.5 %)



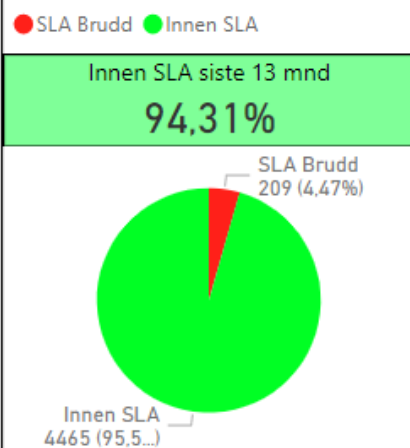
Differanse mellom Lukket og Logget Leveranser



Lukket leveranser fordelt etter prioritet



Innenfor og Brudd av SLA



1.3 Applikasjonsgrupper - status mengd applikasjoner

Vi viser i tabell bare de Applikasjonstjenestegrupper som har endringer i antall instanser eller produkt.

Applikasjoner

1521 Instans	975 Produkt	Kategori	Instans	Diff Instans	Produkt	Diff Produkt
		Administrativ Diverse	36	-1	23	-1
		Administrativ Dokumentasjon - Ytterleg	18	1	4	0
		Avdeling Diverse	19	1	16	1
		Integrasjonsplattform	6	-2	5	-2
		PAS og EPJ - Ytterleg	33	1	13	0
		SMSYS - Mellomstore	203	3	133	3
		SMSYS - Små	738	-1	609	1
		Web portaltjenester - Ytterleg	28	1	12	1
3 Diff Instans	3 Diff Produkt					

Status	Link	Enhet ID	Enhet	Kategori
Bytte av kategori før	🔗	90094	Vestlandspasienten.no	Integrasjonsplattform
Bytte av kategori før	🔗	167538	SoapUi	SMSYS - Små
Bytte av kategori nå	🔗	90094	Vestlandspasienten.no	Web portaltjenester - Ytterleg
Bytte av kategori nå	🔗	167538	SoapUi	Avdeling Diverse
Ny	🔗	138164	QLM HVN 6	Administrativ Dokumentasjon
Ny	🔗	164929	Profitbase STUDIO for Haraldsplass	SMSYS - Mellomstore
Ny	🔗	178759	SiPass integrated	SMSYS - Mellomstore
Ny	🔗	178773	ACDSee Photo Studio Standard 2018 v. 21.1.0...	SMSYS - Små
Ny	🔗	183119	Visma Business Webløsning for å understøtte...	SMSYS - Mellomstore
Ny	🔗	183397	Freemind	SMSYS - Små
Ny	🔗	183683	HelseAtlas	SMSYS - Mellomstore
Ny	🔗	183824	FASTTRAK SOL PROD	PAS og EPJ - Ytterleg
Ny	🔗	184152	Avigilon Control Center Client 6.10.2.8	SMSYS - Små
Utfaset	🔗	22581	Evision V4.R3	Integrasjonsplattform
Utfaset	🔗	23339	Adobe PhotoshopLightroom 1.0/2/3/4	SMSYS - Små
Utfaset	🔗	62829	Eclipse 4.5.0 (assyst rapport)	Administrativ Diverse
Utfaset	🔗	97379	Visma Business HDS (eksternt)	SMSYS - Mellomstore
Utfaset	🔗	120445	GoOnline XP 2.40.2	SMSYS - Små
Utfaset	🔗	123932	Unified Messaging Systems	SMSYS - Små

Systemer i produksjon

	Systemforvaltning		Desktop		Understøttende (Interne HVIKT)	
	Instans	Produkt	Instans	Produkt	Instans	Produkt
Store	581	234	86	24	168	81
Mellomstore	203	135	0	0	0	0
Små	737	608	0	0	0	0

Systemer i andre miljø

Systemforvaltning		Desktop		Understøttende (Interne HVIKT)	
Instans	Produkt	Instans	Produkt	Instans	Produkt
315	103	4	3	40	28
27	19	0	0	0	0
13	13	0	0	0	0

1.4 Oppetid per applikasjonstenestegruppe/driftstenester

Vi viser bare produktklasser som var ikke 100 % oppe i siste måned eller i de siste 12 måneder. Tallene på venstre siden viser hvor mange produktklasser var faktisk 100 % oppe (grønn), nesten 100 % oppe (gul) og som var ikke nok oppe (rød).

Denne Måned

Applikasjonstenestegruppe	Instanser	Nedetid siste mnd (min) ▼	Oppetid siste mnd
Røntgen - Ytterleg	36	4560	99,71 %
Laboratorie - Ytterleg	28	300	99,98 %
Tele og Signal - Telefoni	23	160	99,99 %
PAS og EPJ - DIPS	6	0	99,99 %
Total		5020	

Siste 12 Måneder

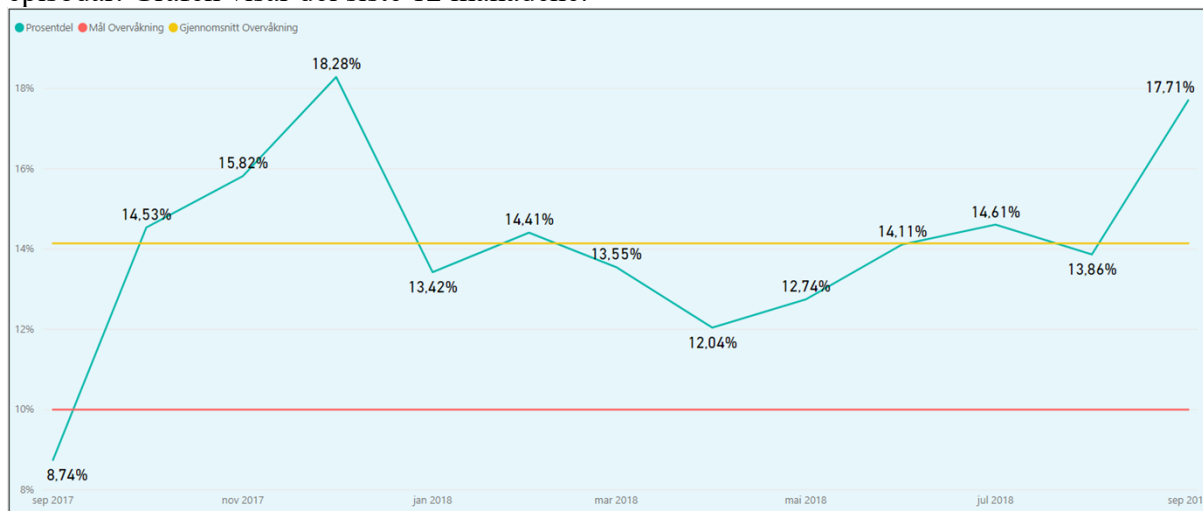
Denne Måned	Applikasjonsteneste-gruppe (46 grupper, 3 uten måling)	Oppetid siste 12 mnd	Antall grønne mnd	Antall gule mnd	Antall røde mnd
100% 39 Forrige mnd: 42	Pas og EPJ - DIPS	99,946 %	6	6	0
99,5 - 99,9 % 4 Forrige mnd: 1	Røntgen - Ytterleg	99,972 %	9	3	0
Under 99,5% 0 Forrige mnd: 0	Laboratorie - Ytterleg	99,996 %	10	2	0
	Kurve- og legemiddelhåndtering	99,998 %	10	2	0
	Tele og Signal - Telefoni	99,998 %	10	2	0
	Legemiddel	99,968 %	11	1	0
	Finans - Oracle Financials	99,973 %	11	1	0
	Administrativ Diverse	99,999 %	11	1	0
	Akuttmottak - Ytterleg	99,999 %	11	1	0
	Avdeling Diverse	99,999 %	11	1	0
	Mor og Barn - Natus	99,999 %	11	1	0

I tillegg til nedetid over har vi registrert følgende treghet på nettverket som bl.a. omfattet e-post systemet.

Saksnummer	Enhet	Logge Dato	Nedetid (min)
1504678	NETTVERKSTJENESTER	11.09.2018 09:53:36	280

1.5 Overvaking

Denne grafen visar episoder oppretta av overvaking som prosentandel av totalt oppretta episodar. Grafen visar dei siste 12 månadene.



2. Program- og prosjektstatus

Figuren nedenfor viser oppdatert status for program og prosjekt i porteføljen. For overordnede vurderinger rundt program- og prosjektstatus, se innledende kommentarer fra adm. dir., samt sakene 073/18, 074/18 og 075/18.

Tid	Kost	Kvalitet	Risiko	Personell	Nytte
6 Forrige rapport: 2	14 Forrige rapport: 11	14 Forrige rapport: 9	8 Forrige rapport: 5	12 Forrige rapport: 10	14 Forrige rapport: 13
9 Forrige rapport: 10	5 Forrige rapport: 6	5 Forrige rapport: 8	9 Forrige rapport: 9	6 Forrige rapport: 6	5 Forrige rapport: 5
4 Forrige rapport: 6	0 Forrige rapport: 1	0 Forrige rapport: 1	2 Forrige rapport: 4	1 Forrige rapport: 2	0 Forrige rapport: 0

3. Økonomisk resultat per utgangen av september

3.1 Oversikt

Rapporten for september syner eit drifts- og månadsresultat under budsjett. Resultat hittil i år viser eit underskot på 3,5 mill og er 5,5 mill over budsjett.

Prognosen viser eit overskot på 1 mill i tråd med budsjett.

Resultatrapport per 30.09.2018

Rekneskap september 2018	Denne perioden			Hittil i år			Hele året		
	Resultat	Budsjett	Avvik budsjett	Resultat	Budsjett	Avvik budsjett	Prognose	Budsjett	Avvik budsjett
Salsinntekter - Tenester HF	81 694 416	77 606 849	4 087 567	684 665 967	681 074 619	3 591 347	929 040 437	923 040 437	6 000 000
Salsinntekter - Tenester Øvrige	5 040 928	3 272 801	1 768 126	39 069 195	29 179 241	9 889 953	50 448 374	39 448 374	11 000 000
Salsinntekter - Varer	2 514 246	2 311 793	202 453	19 724 124	20 806 134	-1 082 010	27 741 512	27 741 512	0
Salsinntekter - Anna	2 011 718	2 315 635	-303 917	21 023 464	20 840 714	182 750	30 887 619	27 787 619	3 100 000
Sum Salsinntekter	91 261 308	85 507 078	5 754 230	764 482 749	751 900 709	12 582 040	1 038 117 942	1 018 017 942	20 100 000
Driftskostnader - Varer	2 190 660	2 311 793	-121 133	19 651 076	20 806 134	-1 155 058	27 741 512	27 741 512	0
Driftskostnader - Personal	30 005 641	29 793 586	212 055	229 288 077	241 290 617	-12 002 540	317 369 771	327 369 771	-10 000 000
Driftskostnader - Avskrivningar	20 455 442	18 828 310	1 627 132	185 376 667	177 274 633	8 102 034	247 900 000	233 203 512	14 696 488
Driftskostnader - Eksterne tenester	7 106 540	6 056 231	1 050 309	51 700 724	54 506 077	-2 805 353	71 674 769	72 674 769	-1 000 000
Driftskostnader - Lisensar	23 373 527	21 133 807	2 239 721	193 508 317	190 204 260	3 304 057	257 605 680	253 605 680	4 000 000
Driftskostnader - Reise	1 218 150	643 750	574 400	7 136 257	5 793 750	1 342 507	8 725 000	7 725 000	1 000 000
Driftskostnader - Linjeleige	2 202 403	2 391 786	-189 383	20 981 276	21 526 075	-544 799	28 701 433	28 701 433	0
Driftskostnader - Anna	8 630 786	4 958 022	3 672 764	55 625 845	44 622 199	11 003 646	70 899 777	59 496 265	11 403 512
Sum Driftskostnader	95 183 148	86 117 285	9 065 864	763 268 238	756 023 744	7 244 494	1 030 617 942	1 010 517 942	20 100 000
Driftsresultat	-3 921 840	-610 207	-3 311 633	1 214 511	-4 123 035	5 337 546	7 500 000	7 500 000	0
Inntekt - Finans	94 759	83 333	11 426	620 080	749 997	-129 917	1 000 000	1 000 000	0
Kostnad - Finans	601 827	625 000	-23 173	5 372 783	5 625 000	-252 217	7 500 000	7 500 000	0
Sum Finans	-507 068	-541 667	34 599	-4 752 703	-4 875 003	122 300	-6 500 000	-6 500 000	0
Resultat	-4 428 909	-1 151 874	-3 277 035	-3 538 192	-8 998 038	5 459 846	1 000 000	1 000 000	0

Salsinntekter *Tenester Helseforetak (HF)* ligg 3,6 mill over budsjett per september. Avviket er i hovudsak knytt til verksemdsoverdraging frå Sykehusinnkjøp HF (Libra forvaltning), høgare avskrivningar og høgt uttak leigeordning.

Føretak (tal i 1 000)	Rekneskap	Budsjett	Avvik	Varesal	Portefølje	Arbeidsoppdr	Øvrig	Periodisering	Sum avvik
Helse Stavanger	172 792	173 138	346	1 258	3 468	726	-5 105	311	657
Helse Fonna	96 179	96 348	168	-270	2 093	-307	-1 348	1 514	1 683
Helse Bergen	317 065	315 393	-1 671	2 188	4 982	1 007	-9 848	-3 283	-4 955
Helse Førde	80 104	78 773	-1 332	-753	1 439	-188	-1 829	119	-1 212
Sjukehusapoteka	12 533	12 860	326	-54	37	-116	459	252	579
Helse Vest RHF	18 585	23 685	5 100	-101	11 446	-6 582	338	-3 927	1 173
Sum kunder Helse Vest	697 259	700 196	2 937	2 267	23 464	-5 460	-17 333	-5 013	-2 076

Salsinntekter *Tenester Øvrige* ligg 9,9 mill over budsjett, inkludert i dette er viderefakturering av flytting Kompetanseportalen til dei andre RHF'a med 7,8 mill.

Salsinntekter Anna er tilskot til drift og utvikling av medisinske kvalitetsregistre og inntektsført andel av tilskot til raskare innføring av elektroniske tilvisingar frå revidert nasjonalbudsjett 2013 og statsbudsjett 2014. I tillegg kjem tilskot til dekning av pensjon (med tilsvarande kostnad).

Personalkostnader er 12,0 mill under budsjettet. Det er levert i alt 144 898 timer frå Helse Vest IKT til prosjekt ved utgangen av september, dette er 9 326 meir enn budsjetttert (investeringsprosjekt (aktiverbare) 111 timar for mykje, driftsprosjekt (ikkje aktiverbare) 9 214 timar for mykje).

Avskrivningar ligg 8,1 mill over budsjett. Avvik utover dette skuldast høgare investeringar i leigutstyr og tele-/signalutstyr hausten 2017 enn budsjetttert, høgt uttak av leigutstyr første halvår 2018 i samband med win-10 prosjekt, og høgare avskrivning på nye løysingar enn budsjetttert.

Eksterne tenester ligg 2,8 mill under budsjett, dette skuldast i hovudsak lågare innleige enn budsjetttert i prosjektaktivitet. Innleige frå HF'a, Sykehusinnkjøp HF og Direktoratet for e-Helse utgjer 11,1 mill. Budsjettet må sjåast i samanheng med posten *Anna*, kor avsetning på fakturaer i flyt er bokført.

Lisenskostnadar ligg 3,3 mill over budsjett. Budsjettet må sjåast i samanheng med posten *Anna*, kor avsetning på fakturaer i flyt er bokført.

Linjeleige ligg 0,5 mill under budsjett. Linjeleige inngår i variabel del av nettverkskostnadar som blir viderefakturert HF. Prognosen er med etableringskostnadar og ny linjeleige frå Norsk Helsenett.

Andre kostnader ligg 11,0 mill over budsjett. Avviket er i hovudsak avsetning for fakturaer som er under behandling, og som skal fordelast på øvrige grupper, vedlikehaldsavtalar på infrastruktur og kjøp av IKT-utstyr.

Netto finanskostnad ligg 0,1 mill under budsjett. Vi har i prognosen lagt til grunn at lånerenta vil halde seg låg.

3.2 Portefølje 30.09.2018

Økonomistatus - alle IKT-porteføljeprojekt - 2018

Måned: 9										
PROSJEKTKOSTNADER	Godkjent budsjett etter endringer (2018)		Forbrukt hittil i år (2018)		Estimat for gjenstående (2018)		Prognose (2018)		Avvik mot godkjent budsjett (2018)	
	INVESTERING	DRIFT	INVESTERING	DRIFT	INVESTERING	DRIFT	INVESTERING	DRIFT	INVESTERING	DRIFT
Sum Program HELIKS	91 200	52 000	52 689	30 320	38 974	14 841	91 663	45 161	-463	6 839
Sum Program LIBRA	90 000	15 324	42 734	10 012	47 266	5 699	90 000	15 711	0	-387
Sum Alle Møter	77 000	14 000	34 772	4 356	31 617	5 373	66 389	9 729	10 611	4 272
Sum øvrige prosjekt	25 377	8 000	4 583	1 691	8 891	3 338	13 474	5 029	11 903	2 971
SUM Prosjekt/Program	283 578	89 324	134 779	46 378	126 747	29 250	261 526	75 628	22 051	13 696
IKT infrastruktur inkl. PC-leige	118 000	0					123 797	0		
Sum portefølje inkl. infrastruktur	415 578	89 324					385 324	75 633		
Budsjettett ramme	405 000	88 000					405 000	88 000		
Avvik	-10 578	-1 324					19 676	12 367		

Porteføljen viser eit forbruk så langt i år på 221,4 mill i investeringar og 46,4 mill i drift (ikkje aktiverbare kostnader). Porteføljestatus vart handsama av Porteføljestyret 1. oktober 2018.

3.3 Balanse 30.09.2018

Balanserekneskapen viser at likvide midler utgjør 57,3 mill, og vi har mottatt lån fra Helse Vest RHF på 155 mill så langt i år.

Balanse per 30.09.2018 (tal i 1 000)	Hittil i år	2017
Immatrielle eigendelar	845 876	798 397
Varige driftsmiddel	259 015	260 771
Finansielle anleggsmiddel	3 733	3 027
Sum anleggsmidler	1 108 624	1 062 195
Varer	10 376	8 400
Krav	230 519	191 100
Bankinnskott	57 307	65 479
Sum omlaupsmidlar	298 202	264 979
Sum eigendelar	1 406 826	1 327 174
Aksjekapital	1 000	1 000
Annan innskoten eigenkapital	150 319	150 319
Annan eigenkapital	34 395	37 934
Sum eigenkapital	185 714	189 253
Pensjonsforplikting	72 526	69 262
Langsiktig gjeld	845 177	852 355
Kortsiktig gjeld	303 409	216 304
Sum gjeld	1 221 112	1 137 921
Sum eigenkapital og gjeld	1 406 826	1 327 174

Note 1 tilgang anleggsmidler 231,8 mill, fordelt på prosjekt.

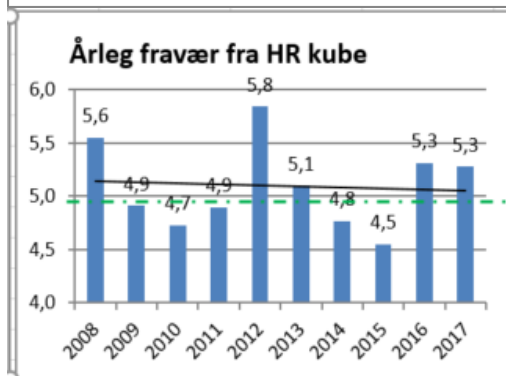
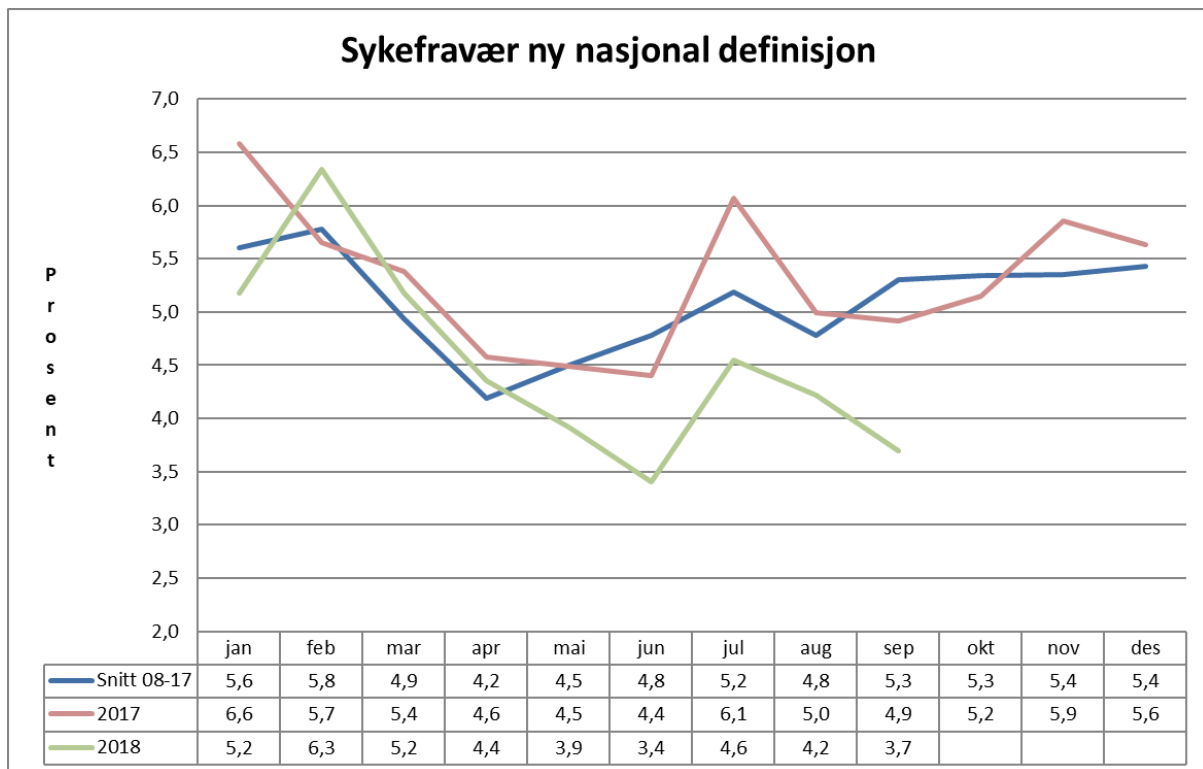
Verksemndsrapport for Helse Vest IKT AS

Prosjekt	Prosjektnavn	Beløp
000000	Anskaffelse av infrastruktur (nettverk, server, lagring)	56 687 522
000000	Anskaffelse av PC	20 801 293
795465	Digitalt media-arkiv	2 420 609
795483	Kvalitet og test i Helse Vest	13 230
795495	IHR innføring	9 835
795504	Vestlandspasienten	2 166 261
795520	Program LIBRA	695 023
795536	KULE innføring	21 996 375
795545	Innføringsprosjekt for nytt felles FDVU-system i Helse Vest	84 602
795559	Innføring av felles RIS/(PACS) i Helse Vest	24 885 191
795562	Åpen linje	3 077 681
795565	Mitt timevalg	274 900
795569	Epikrise til helsestasjon	442 543
795572	Oppgradering av Prosang	459 375
795576	Nytt LIMS for nukleærmedisinsk/PET	1 903 837
795582	Felles radiologiløsning – Integrasjoner	1 634 652
795583	KULE – Integrasjoner	1 702 443
795584	Mitt timeval – Integrasjoner	14 448
795586	Vestlandspasienten – Integrasjoner	305 506
795587	Avaya Aura	4 962
795589	LIBRA - Forberedelse systemleveranse	19 856
795592	LIBRA - Systemleveranse	20 679 899
795593	LIBRA - Integrasjoner	10 030 154
795594	LIBRA - Felles register og datagrunnlag	3 567 380
795595	LIBRA - Teknisk	6 279 405
795596	Finne fram	4 604 397
795597	Pasientflyt og ressurser	13 024 920
795598	Innsjekk og betaling	6 248 656
795600	Finne fram-integrasjoner	90 627
795601	Pasientflyt og ressurser-integrasjoner	1 035 402
795602	Innsjekk og betaling-integrasjoner	1 282 604
795603	Mottak av epikriser	53 971
795606	Digitale Skjema og Brev	2 646 828
795607	Innføring Unilab Fonno og Førde	1 076 722
795608	Modernisert Folkeregister - produsent	530 816
795610	FDV for MTU og BHM (Medusa)	67 649
795611	LIBRA - Innføring LIBRA 1	551 346
A00311	Haraldsplass, nytt sengebygg	4 380
A00493	Biobank Haukeland- Utløse opsjon på integrasjon mellom LabVanta	18 563
IN0042	Sikkerhetstiltak 2018	537 124
IN0043	Utfasing CS1000 HFD	411 600
IT0012	Integrasjoner - Helse Fonna	168 270
IT0017	Datakom Utbygging WLAN Helse Fonna	760 084
IT0029	WLAN utbyggingsplan HBE	50 375
IT0043	Datakom WLAN Stavanger	146 824
IT0052	2-faktor autentisering for Helse Vest	42 263
IT0062	Datakom Mottaksklinikken, HBE	10 183
IT0065	Castor vare- og logistikksystem	164 518
IT0067	Utrulling av trådløse nett i Helse Vest	7 277
IT0075	Datakom HBE BUSP etappe 1	4 761
IT0082	Nytt sykehusbygg i HST	16 201
IT0084	Datakom WLAN utbygging HFD	288 936
IT0106	Mottaksklinikken pasientvarsling HBE	18 265
IT0109	Nexus i MTI-datahall	56 079
IT0111	Plattformløftet	9 633 081
IT0112	Ny nummerplan Helse Vest	1 028 773
IT0117	Askøy AFR sjuke signal	5 111
IT0118	AMS Stavanger	336 233
IT0126	Nye Førde Sjukehus	2 573
IT0127	Oppgradering/utskifting av pasientvarslingsanlegg Voss sjukehus	8 683
IT0129	Nye Haraldsplass - Nettverk	1 982 126
IT0130	Overgang fra analoge til digitale TV-signaler SUS	312 188
IT0131	Pasientvarsling Sjukehuset i HBE	45 555
IT0132	Ascom Våland HST	50 884
IT0136	Haugsesund2020	40 058
IT0140	Nettverksutstyr LKB Zander Kaes gate 7	69 332
IT0141	BUS2 HBE Byggprosjekt	3 002 519
IT0146	Nybygg Voss DPS NKS Bjørkeli	141 677
IT0147	WLAN-utbygging Bergensklinikken	204 833
IT0148	WLAN-utbygging gamle Haraldsplass	55 907
IT0149	MTA Bergen Datahall	511 847
IT0150	Ny sentralbordløsning Helse Vest	275 978
IT0151	Nettverk Brakkerigg Nordås	23 144
IT0154	Renovere kablar sykesignalet 4. et. HBE	6 299
IT0155	Renovere sykesignalet Nordåstunet	14 318
IT0156	Oppgradering/utskifting av sykesignal anlegg K1/K2 SUS	6 615
Totalsum		231 834 351

4. Personellressursar

Viser sykefravær i perioden frå oktober 2017 til og med september 2018. Snitt siste 12 mnd er på 4,8 %.

	201801	201802	201803	201804	201805	201806	201807	201808	201809	201710	201711	201712	Snitt siste 12 mnd.
Sykefraværs prosent	5,18	6,34	5,18	4,36	3,92	3,41	4,55	4,22	3,70	5,15	5,86	5,63	4,79

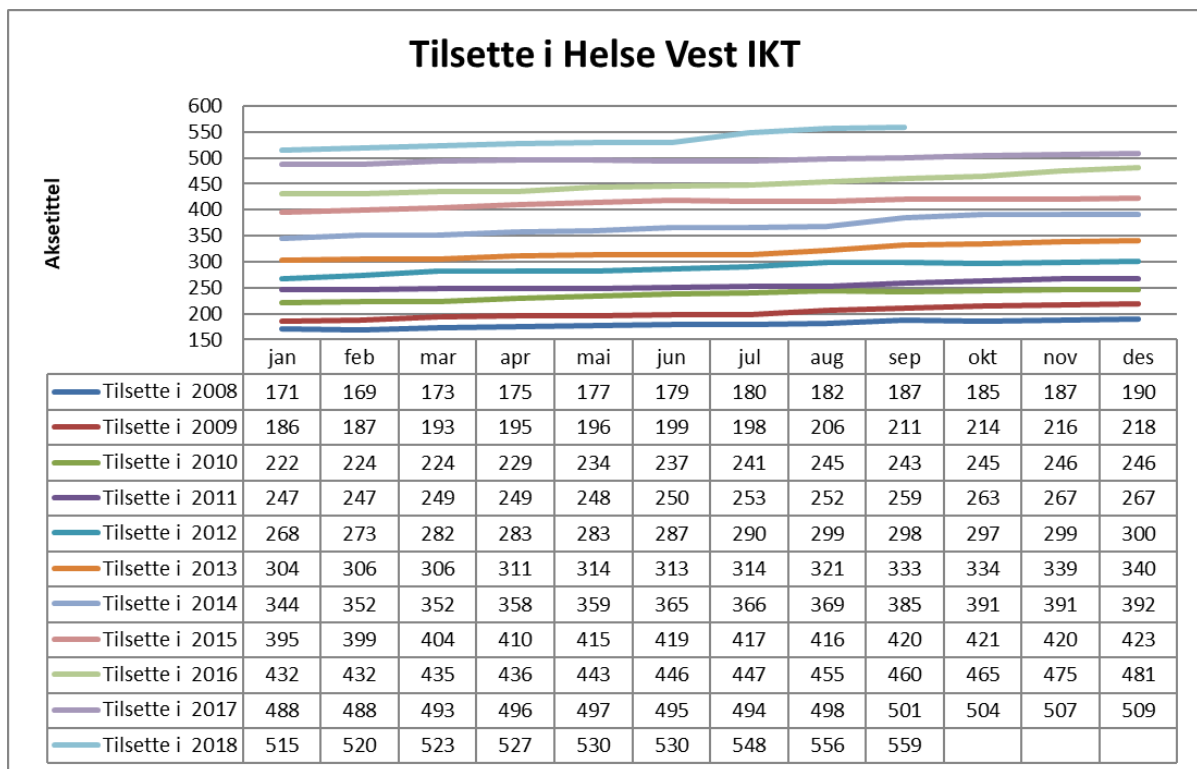


Verksemdsrapport for Helse Vest IKT AS

Tabellen nedenfor viser **antall tilsette** i selskapet, tal frå gammel kube.

Tabellen har med tilsette med status slutta i perioden og ikke slutta i perioden.

Tall medarbeidere kan difor fremstå som litt for høge i måneder der medarbeidere slutter.



Turnover siste 12 mnd,

Kun fast tilsette.

Reel turnover for organisasjon: Alle avdelinger, stillingsgruppe: Alle yrkesgrupper, alder: alle aldre, ansatttype: fast

	201801	201802	201803	201804	201805	201806	201807	201808	201809	201710	201711	201712	Snitt siste 12 mnd
Antall sluttet i perioden	0	0	3	2	3	4	0	3	4	2	0	3	24
Tal medarbeidarar	493	497	501	505	506	507	522	528	530	485	485	486	504
Turnover i prosent	0,00 %	0,00 %	0,60 %	0,40 %	0,59 %	0,79 %	0,00 %	0,57 %	0,75 %	0,41 %	0,00 %	0,62 %	4,76 %

SAK 066-18

GÅR TIL: Styremedlemmer
FØRETAK: Helse Vest IKT AS

DATO: 31.10.2018
SAKSHANDSAMAR: Fredrik Eldøy og Erik M. Hansen
SAKA GJELD: **Tenesteavtale (SLA) for 2019**

ARKIVSAK:
STYRESAK: Styresak 066/18 0

STYREMØTE: 07.11.2018

FORSLAG TIL VEDTAK

1. *Styret tek saka til orientering.*

Oppsummering

Helseføretaka og Helse Vest IKT gjennomgår årleg Tenesteavtalen for å vidareutvikle den og tilpasse den dei behov som partane har. Administrasjonen har i denne saka lagt fram ein kort status for arbeidet med revisjon av avtalen, informasjon om dei største endringane i avtale og dei forbetringane som er tatt inn i avtalen for 2019.

Fakta

Tenesteavtalen (SLA) for 2019 mellom helseføretaka og Helse Vest IKT er ei vidareføring av SLA for 2016, som var basert på Statens Standardavtale for "IT- anskaffingar – Driftsavtalen".

Kort oppsummering per 26. oktober 2018

Hausten 2018 vart det meldt inn i overkant av 100 innspel som endringsforslag til Tenesteavtalen for 2019 frå helseføretaka og frå Helse Vest IKT. Gjennom hausten er det utarbeidet løysingsforslag frå Helse Vest IKT, og løysingane er diskutert og avklart i møter med IKT-leiarane i helseføretaka.

Større endringar i SLA 2019

De største endringane i SLA 2019 er som fylgjer;

- I tillegg til Strategiske, Taktiske og Operative Tenester er det lagt til eit 4. nivå som heiter Applikasjonstenester. Fordelinga av tenester mellom dei 4 ulike nivåa er oppdatert.
Vert oppdatert i Bilag 5, kap 2.
- Ansvarsdelinga mellom Leverandøren og Kundane er gjort tydeligare, jfr. og det som er teke inn i Forretningsplanen for Helse Vest IKT. Det er teke inn informasjon om kven av partane som har ansvar og styringsmyndighet.
Vert oppdatert i Bilag 5, kap 2.
- Chatbot (samtaleagentar) er teke inn i avtalen som ny teneste.
Vert oppdatert i Bilag 5, kap 4.4.
- Handtering av system med hastegrad Kritisk
Meona er flyttet ned frå hastegrad Kritisk til Høg. Årsaka er at Meona har ein stor del prioritet 5 saker (P5) som ikkje vert handtert kveld, natt og helg. Prioritet P1 og P2 saker vil uansett bli handtert raskt og 24/7. På sikt vil hastegrad Kritisk ikkje ha system, men handle om oppfølging av saker med P1 og P2 for system i hastegrad Høg.
- Driftsovervaking er betre omtalt som tenest.
Vert oppdatert i Bilag 5, kap 5.7.
- Sesjonsvandring er teke inn som ny teneste.
Vert oppdatert i Bilag 5, kap 5.11.5.

- Nettbrett for reinhaldarar, ny teneste.
Vert oppdatert i Bilag 5.
- LIBRA forvaltning, nye tenester som no vert levert frå Helse Vest IKT etter overdraging av verksemd frå Sykehusinnkjøp HF per 1. juni 2018.
Vert oppdatert i Endringsbilag 9.

Følgende tema er pågår det fremdeles arbeid med;

- Mikro-segmentering av nettverk for medisinsk teknisk utstyr (MU nett)
Fjernstyring for Medisinsk teknisk utstyr (MTU) via ny løysning for eksterne leverandørar (bomgar)
Resultatet av dette arbeidet skal eventuelt tas inn i MU-bilaget.
- Revisjon av krav i SLA relatert til Backup, Restore og test av restore. Det er avtalt møte med IKT-leiarane i helseføretaka 15.november.
- 6 saker relatert til Sikkerhet, GDPR og databehandleravtalen. Her
Venter på tilbakemelding fra Sikkerhetsutvalget
Resultatet av dette arbeidet skal eventuelt tas inn Bilag 6 Databehandleravtalen

Det har vore stor interesse i arbeidsgruppe SLA for arbeidet med Mobile Device Management og piloten som no vert gjennomført på Haraldsplass Diakonale Sykehus. Det er etterspurt kva tenester som vil verte tilbuddt i 2019, men sidan dette ikkje er klart før 1. januar, vil Helse Vest IKT vente med å ta desse inn i Tenesteavtalen, og heller utarbeide eit endringsbilag i løpet av året når tenestene kan leverast basert på erfaringane frå piloten.

Konklusjon

Det er gjort et godt stykke arbeid i dialog med helseføretaka om Tenesteavtalen (SLA) for 2019.

SAK 067-18

GÅR TIL: Styremedlemmer

FØRETAK: Helse Vest IKT AS

DATO: 31.10.2018

SAKSHANDSAMAR: Erik M. Hansen, Leif Nordland og Geir Granerud

SAKA GJELD: Status investeringsramme IKT for 2019

ARKIVSAK:

STYRESAK: Styresak 067/18 O

STYREMØTE: 07.11.2018

FORSLAG TIL VEDTAK

1. Styret tek saka til orientering.

Oppsummering

Porteføljestyret i Helse Vest RHF hadde møte 01.10.2018. Det er i denne saka kort orientert om status for arbeidet med investeringsrammer for portefølje IKT for 2019.

Fakta

For status for arbeidet med investeringsramme for IKT for 2019 vert det vist til sak P 34/18 i porteføljestyremøtet 01.10.2018, jfr. vedlegg 1.

Drøfting

Administrasjonen legg føring frå porteføljestyret for investeringsnivå i porteføljen til grunn for planlegging av dimensjonering av budsjett for Helse Vest IKT 2019, jfr. sak 068/18.

Basert på erfaring frå tidlegare år, og vurdering av antatt langsiktig ressursbehov, vurderer administrasjonen budsjettert bemanning til å være tilstrekkeleg for ei forsvarleg gjennomføring av prosjektporteføljen, men det vil være behov for løpande prioritering av ressursar og vurdering av tidspunkt for oppstart av ny aktivitet. Det vil være ei vurdering av bemanninga gjennom året. Her vil også etterspørsel frå byggeprosjekt måtte vurderast samtidig.

Det vert aktivt arbeidd med å redusere konsulentbruk, men det er sannsynlig at det i periodar vil vere naudsynt med innleie av ekstern kapasitet, særleg på test- og prosjektleiing, innanfor integrasjonsarbeid og for arkitektarbeid.

Konklusjon

Helse Vest IKT har i utkast til budsjett for 2019, jfr. sak 068/18, lagt vekt på å sikre ei bemanning som vil kunne bidra til gjennomføring av den prioriterte porteføljen innanfor den foreslåtte investeringsramma.

Administrasjonen i Helse Vest IKT har gitt sin støtte til den framlagde porteføljen for 2019. Administrasjonen er av det syn at 2019 vert krevjande, spesielt gjeld dette første halvår med svært høg parallell aktivitet. Det er usikkert kor mykje ressursar som vil krevjast frå både Helse Vest IKT og helseføretaka. Eventuelle forseinkingar i eit prosjekt, vil påverke tilgang på ressursar og testmiljø, noko som gir risiko for forseinkingar også i andre prosjekt.

Porteføljebudsjett 2019 - første utkast

Til: Porteføljestyret
Fra: Felles Arkitektur- og Porteføljekontor
Dato: 24.09.2018
Vedrørende: Porteføljebudsjett 2019 – første utkast
Sak: P34-18 O

1. Innledning

I sak P09-18 Langtidsbudsjett 2019 – 2023 ble det vedtatt et langtidsbudsjett som for 2019 viser 400 mill i investeringer (av dette 125 mill til infrastruktur) og 80 mill til driftsmidler. Budsjettutkast for prosjektporteføljen 2019 er basert på prognoser gitt av program/prosjekt per 17. september 2018. Det er knyttet noe usikkerhet til eventuelle forskyvninger fra 2018 til 2019, noe som vil være avklart når budsjett skal vedtas i desembermøtet. Det er også knyttet noe usikkerhet til investeringer i infrastruktur IKT rettet mot Dips-servere, IKT-sikkerhet og GDPR. Dette vil også være utredet nærmere når budsjett skal vedtas i desembermøtet. Budsjettutkastet vil danne grunnlag for budsjettet til Helse Vest IKT for 2019.

Budsjettutkast for de ulike programmene/prosjektene er ikke behandlet i programstyrene, det vil bli behandlet i løpet av oktober.

Formålet med orienteringssaken er å informere om status i budsjettarbeidet, prosessen videre, samt gi føring for videre arbeid med budsjettet for Helse Vest IKT.

2. Prosjektkandidatprosess

Det fremmes ingen nye prosjekter for 2019 til beslutning i Porteføljestyret fra den regionale prosjektkandidatprosessen. Det har blitt fremmet noen kandidater som etter en vurdering har blitt gjort om til forprosjektkandidater som skal behandles i Teknologirådet i november 2018.

3. Innspill fra programmene

Program Heliks

Innføring av Meona kurveløsning (KULE) vil pågå gjennom 2019, og er planlagt sluttført innen utgangen av 2019. Driftskostnader knyttet til support- og vedlikeholdsavtale utgjør 17,1 mill, og vil bli vurdert flyttet til budsjett for forvaltningskostnad i 2019, men ligger foreløpig inne som driftskostnad i prosjektet.

Innføring av Felles radiologiløsning (FERD) vil pågå gjennom hele 2019, og er planlagt sluttført i løpet av 2020.

Innføring DIPS Arena (ODA) skal piloteres i første halvår 2019, og starter utrulling i løpet av 2020.

Digitalt Mediaarkiv (DMA), Regional EKG database og Felleskomponenter blir sluttført i 2018, og det er ikke planlagt aktivitet i 2019.

Det er ikke planlagt å ta nye prosjekt inn i programmet i løpet av 2019.

Program Alle Møter

Videre utvikling av Vestlandspasienten vil pågå gjennom 2019.

Innføring av «Åpen linje», «Mitt timevalg», «Finne fram», «Pasientflyt og ressurser», «Innsjekk og betaling» vil pågå gjennom 2019.

Det er planlagt å starte opp tre nye prosjekt i programmet i løpet av 2019

- «Vel heim», foreløpig budsjett er satt til 2,3 mill på driftskostnad.
- «Avansert oppgaveplanlegging del 2», foreløpig budsjett er satt til 3,0 mill i investering og 0,5 mill på driftskostnad.
- «Ny helhetlig SMS løsning», foreløpig budsjett er satt til 0,8 mill på driftskostnad.

I tillegg kan det komme aktivitet i «Columna IOT-stedsdatabase» og «Felles timebok» i Alle Møter, men en avventer her beslutning om de skal inngå i programmet. Det er ikke lagt inn midler til disse i utkast til budsjett.

Program Libra

Innføring av Libra (SAP S/4 HANA) vil pågå gjennom 2019, og er planlagt slutført innen utgangen av 2020. Fra 1. januar 2019 vil økonomidelen bli innført for alle foretak, mens lager og logistikkdelen blir innført i Helse Stavanger 1. januar, senere i 2019 i Helse Bergen, og i øvrige foretak i 2020.

Øvrige prosjekt

Det er planlagt ny oppstart av anskaffelse «Produksjonsstøttesystem for legemidler», videre innføring av «Adressering», «Unilab innføring Fonna og Førde», «Medusa», «Modernisert folkeregister» og «Digital Patologi». Budsjettforslag for «Digital Patologi» inneholder noe utstyr knyttet til MTU.

Det er planlagt oppstart av tre nye prosjekt/anskaffelser:

- «Virtuell AMK»
- «Celleterapi»
- «Astraia Obsterics»

Infrastruktur

Innføring av «Plattformløftet Windows 10» vil slutføres i løpet av 2019.

Budsjett for leieutstyr er foreslått til 40,0 mill.

Budsjett for øvrig infrastruktur er foreslått til 78,0 mill.

Det vil bli gjort en utredning rundt eventuelt ekstra investeringsbehov knyttet til skifte av Dips-servere, GDPR og IKT-sikkerhet.

Forprosjekt og konseptutredninger

Forprosjekt og konseptutredninger vil bli tema i Teknologirådet i november.

4. Budsjettutkast

PROSJEKTKOSTNADER	Prognose (2018)		Prognose 2019	
	INVESTERING	DRIFT	INVESTERING	DRIFT
Sum Program HELIKS	90 768	45 268	56 068	61 158
Sum Program LIBRA	90 000	15 848	160 000	17 818
Sum Alle Møter	68 204	11 722	64 994	24 159
Sum øvrige prosjekt	16 130	5 549	54 065	5 089
SUM Prosjekt/Program	265 103	78 387	335 127	108 224
IKT infrastruktur inkl. PC-leige	124 121	0	125 000	0
Sum portefølje inkl. infrastruktur	389 224	78 392	460 127	108 224
Budsjettet ramme 2018/Langtidsbudsjett 2019	405 000	88 000	400 000	80 000
Avvik	15 776	9 608	-60 127	-28 224

Budsjettutkast for 2019 på investeringer summeres til 460 mill (avvik langtidsbudsjett 60 mill), mens det til driftsmidler (ikke aktiverbare kostnader) summeres til 108 mill (avvik langtidsbudsjett 28 mill).

I dette ligger en viss usikkerhet til når nye prosjekt startes opp, om det kommer flere prosjekt gjennom vedtatte prosjektkandidater, om det kommer forskyvninger fra 2018 – 2019, eller forskyvninger fra 2019 – 2020. I tillegg er det noe usikkerhet rundt infrastruktur knyttet til Dips-servere, GDPR og IKT-sikkerhet.

Tidligere år har vist at det alltid skjer en del forskyvninger, og det er muligheter for å utsette oppstart av enkeltprosjekt for å redusere risiko for å gå over budsjettrammen i 2019.

Det anbefales derfor at en fortsatt jobber med en føring for investeringer på 400 mill.

Det anbefales at føring for driftsmidler foreløpig settes til 100 mill, men at denne kan bli korrigert ved en eventuell beslutning om å føre support- og vedlikeholdsavtale for Meona til forvaltning. Dette er en økning på 20 mill sammenlignet med vedtatt langtidsbudsjett.

Program- og prosjektstyrene må i det videre budsjettarbeid vurdere muligheter for å redusere budsjettbehov for 2019.

Budsjettutkast fordelt på prosjekt følger på neste side.

PROSJEKTKOSTNADER		Prognose (2018)		Prognose 2019	
		INVESTERING	DRIFT	INVESTERING	DRIFT
795558	Program HELIKS		6 404		7 192
795522	Innføring av DIPS Arena		21 568		35 136
795555	Regional EKG database		36		0
795465	Digitalt Mediaarkiv (DMA)	1 858	562	268	0
795536	KULE Innføring	50 347	14 809	34 897	17 578
795574	Felleskomponenter		0		0
795559	Felles radiologiløsning	38 563	1 890	20 903	1 252
	Programvurdering	0		0	
Sum Program HELIKS		90 768	45 268	56 068	61 158
795520	LIBRA programledelse	987	8 540	1 143	8 119
795575	LIBRA - Behov til leveranse		24		0
795592	LIBRA - Systemleveranse	45 287	2 484	106 095	6 128
795593	LIBRA - Integrasjon	15 236	25	16 171	24
795594	LIBRA - Felles register og datagrunnlag	6 327	10	5 923	20
795595	LIBRA - Teknisk	9 671	4 360	7 848	3 527
795599	LIBRA - Forvaltning		406		0
795611	LIBRA - Innføring LIBRA 1	2 905		1 819	
795xxx	Resterende Innføringsprosjekt	9 586	0	21 001	
Sum Program LIBRA		90 000	15 848	160 000	17 818
795496	Alle Møter	0	6 172	0	5 516
795504	Vestlandspasienten	10 701	7 369	15 936	11 889
795504	Vestlandspasienten - finansiert av RHF'et (HDIR)		-5 249		-8 839
795562	Åpen linje	5 486	40	5 527	1 242
795565	Mitt timevalg	670	1 447	5 885	3 916
795565	Mitt timevalg (finansiert av RHF'et ift HDIR)				-2 800
795596	Finne fram	7 620	178	8 044	1 403
795597	Pasientflyt og ressurser	33 691	1 606	14 725	6 373
795598	Innsjekk og betaling	10 036	160	11 877	1 816
7956xx	Vel heim			0	2 293
7956xx	Avansert oppgaveplanlegging del2			3 000	500
7956xx	Ny helhetlig SMS løsning			0	850
Sum Alle Møter		68 204	11 722	64 994	24 159
795444	Adressering		395		401
795485	BKM Fase 2	1	0	0	0
795572	Oppgradering av blodbanksystem Prosang	455	74	0	0
795569	Epikrisemelding fra foretak til helsestasjon	511	545	0	0
795570	Labsvar fra foretak til kommunale PLO-løsninger	0	143	0	0
795576	Nytt LIMS for nukleærmedisinsk/PET	2 681	34		
795580	Logistikk og sporing for sterilforsyningen	0	8	0	0
795581	Produksjonsstøttesystem for legemidler i Helse Vest	0	1 441	8 825	211
795603	Mottak av epikriser	218	282	0	0
795605	Bedriftshelsetjeneste journalsystem	2 548	229	0	0
795XXX	Digital Patologi		2 000	20 000	3 000
795607	Unilab Innføring Fonna Førde	5 001	49	499	0
795608	Modernisert Folkeregister	2 014	0	4 912	176
795610	Medusa	2 700	350	4 429	
795XXX	Celleterapi			4 000	
795XXX	Astraia Obsterics			1 400	300
7956xx	Virtuell AMK-reg/nasj. Anskaffing			10 000	1 000
Sum øvrige prosjekt		16 130	5 549	54 065	5 089
SUM Prosjekt/Program		265 103	78 387	335 127	108 224
IKT infrastruktur inkl. PC-leige		124 121	0	125 000	0
	Infrastruktur	66 341		77 947	
	Leieordning	44 000		40 000	
IT0111	Plattformløftet (overgang til Windows 10)	13 780	5	7 053	
Sum portefølje inkl. infrastruktur		389 224	78 392	460 127	108 224
Budsjettert ramme 2018/Langtidsbudsjett 2019		405 000	88 000	400 000	80 000
Avvik		15 776	9 608	-60 127	-28 224

5. Ressursoversikt

I forbindelse med budsjett 2019 er det utarbeidet et ressursbudsjett med planlagt allokering. Dette gjelder kun den regionale IKT-porteføljen, og hensikten med oversikten er å gi Porteføljestyret en oversikt over planlagt ressursbruk. Lokale porteføljeansvarlige har også mulighet å gå nærmere inn i tallene.

Tallen er fulltidsekvivalenter (FTE).

Foretak	jan 19	feb 19	mar 19	apr 19	mai 19	jun 19	jul 19	aug 19	sep 19	okt 19	nov 19	des 19	Gjennomsnitt
HVKT	129,8	128,3	128,1	125,9	125,6	124,9	0,0	118,6	119,8	118,0	117,4	116,2	122,96
HBE	33,2	33,2	32,5	31,5	31,5	31,5	0,0	27,5	24,0	23,0	23,0	23,0	28,54
HST	12,1	12,1	12,1	12,1	12,1	12,1	0,0	11,7	11,0	11,0	11,0	11,0	11,66
HFO	8,8	8,8	8,7	8,7	8,7	8,5	0,0	7,5	6,8	6,8	6,8	6,8	7,90
HFØ	11,3	11,2	10,5	10,5	10,5	10,2	0,0	7,6	6,9	6,9	6,9	6,9	9,04
RHF	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	0,0	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,50
SAV	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	0,0	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,63
Sykehusinnkjøp	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	0,0	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,20
Sum	206,30	204,70	203,00	199,80	199,50	198,30	0,00	184,50	180,10	177,30	176,70	175,50	191,43

Forslag til vedtak

Porteføljestyret gir sine innspill og tar saken for øvrig til orientering.

SAK 068-18

GÅR TIL: Styremedlemmer

FØRETAK: Helse Vest IKT AS

DATO: 31.10.2018

SAKSHANDSAMAR: Erik M. Hansen, Leif Nordland

SAKA GJELD: Utkast til budsjett for Helse Vest IKT for 2019

ARKIVSAK:

STYRESAK: Styresak 068/18 D

STYREMØTE: 07.11.2018

.....

FORSLAG TIL VEDTAK

1. Styret tar utkast til budsjett til orientering.
2. Endelig forslag til budsjett 2019 vert lagt fram for vedtak i styremøtet i desember.

Oppsummering

Helse Vest IKT har etter styremøtet 14.09.2018 hatt dialog med helseføretaka og Porteføljestyret om budsjett for 2019. Det har vore særleg fokus på bemanning, med fokus på prioritering av dei viktigaste områda, og kva for konsekvensar det får for dei områda som ikkje får auka bemanning. I tillegg er det sett på portefølje, arbeidsoppdrag, leveransar av PC og nettbrett. Forslag til endringar i SLA for 2019 har ikkje gitt vesentlege endringar i budsjett.

Forslag til portefølje for 2019 vart handsama i Porteføljestyret 01.10.2018, der det vart lagt foreløpig føring på 400,0 mill kr. til investering og 80,0 mill kr. til drift (kostnader som ikkje kan aktiverast). Endeleg forslag til porteføljebudsjett vart handsama i porteføljestyret 03.12.2018.

Utkast til budsjett er på 1 141,3 mill. kr., ei auke på 103,2 mill. kr. i forhold til prognose for 2018, og ei auke på 123,3 mill. kr. i forhold til budsjett 2018.

Drøfting

Investeringsbudsjett 2018

Investeringsbudsjettet består i hovudsak av to element; ramme frå HF'a på konkrete investeringar og ramme frå Porteføljestyret.

Aktuelle investeringar frå helseføretak/Helse Vest RHF:

- Trådløst nett
 - o Det er dialog med helseføretaka om utbyggingstakt og investeringsnivå for 2019.
- Eventuelt andre behov for investeringar frå helseføretaka vil bli tatt inn i budsjettet etter dialogmøter
- Oppgradering og tilleggslisensar for system som ikkje går gjennom portefølje

Portefølje

Totalramma for porteføljen i 2019 vart lagt i Porteføljestyret 03.12.2018. Investeringsramma er foreslått til 400 mill. kr., av dette 125 mill. kr. til infrastruktur inkl. utstyr innanfor leigeordninga. Budsjettet er foreløpig.

Ramma for infrastruktur i porteføljen skal dekke alt leigeutstyr, reinvestering i fordelarar og nettverk, servere og lagringsløysningar, sikkerheitsløysningar og tele/signal/video.

Investeringsbudsjett 2018 (tal i 1 000)	Stavanger	Fonna	Bergen	Førde	HV RHF	Totalt	Kommentar
Investering regionale prosjekt	102 565	54 020	164 250	44 165	35 000	400 000	
Investering HF-spesifikke prosjekt	3 100	1 350	8 590	400		13 440	Trådløst nett, programvare HF
- Avskrivingar frå regionale prosjekt	-50 098	-26 386	-80 227	-21 572		-178 283	Fordelt etter inntektsmodell
- Avskrivingar frå HF-spesifikke prosjekt	-16 949	-14 512	-53 207	-11 265		-95 933	Avskriving på historisk aktiverte
Behov for tilført likviditet Helse Vest IKT	38 618	14 472	39 406	11 728	35 000	139 224	
Fordelingsnøkkel etter inntektsmodell	28,1 %	14,8 %	45,0 %	12,1 %		100,0 %	

(Innspill frå helseføretaka på HF-spesifikke er foreløpige (delvis fjorårstall), ikkje prioriterte tal)

Budsjett inntekt per HF

Budsjett 2019 - per føretak (i 1 000 kr)	Budsjett 2018	Budsjett 2019	Helse Stavanger	Helse Fonna	Helse Bergen	Helse Førde	Sjukehus apoteka Vest	Helse Vest RHF	Haralds plass	Andre
Applikasjon	494 563	571 941	136 353	79 503	242 941	60 874	13 392	5 925	11 478	21 475
SMSys	21 200	21 169	4 298	3 709	8 410	2 917	337	786	713	-
Nettverk	72 823	80 604	21 017	9 794	35 022	9 308	1 238	486	3 739	-
Tele og signal	38 945	56 465	13 720	7 842	27 079	7 252	145	406	21	-
Desktop	177 497	187 247	45 837	21 565	88 734	17 607	1 913	927	5 539	5 125
Leigeprodukter	39 276	49 189	9 596	5 617	26 563	5 488	332	406	1 189	-
Varesalg	27 742	28 390	6 750	1 900	12 100	2 900	350	590	500	3 300
Viderefakturerbare portefølje	103 500	80 000	21 804	11 363	33 474	9 367	768	2 457	537	230
Viderefakturerbare arbeidsoppdrag	14 684	35 400	8 000	2 000	4 000	1 000	1 000	15 650	-	3 750
Ekstern finansiering	27 788	30 888								
Sum	1 018 018	1 141 293	267 375	143 293	478 323	116 713	19 475	27 633	23 716	33 880

(tal for arbeidsoppdrag er foreløpig (delvis fjorårstal), er ikke handsama i HF)

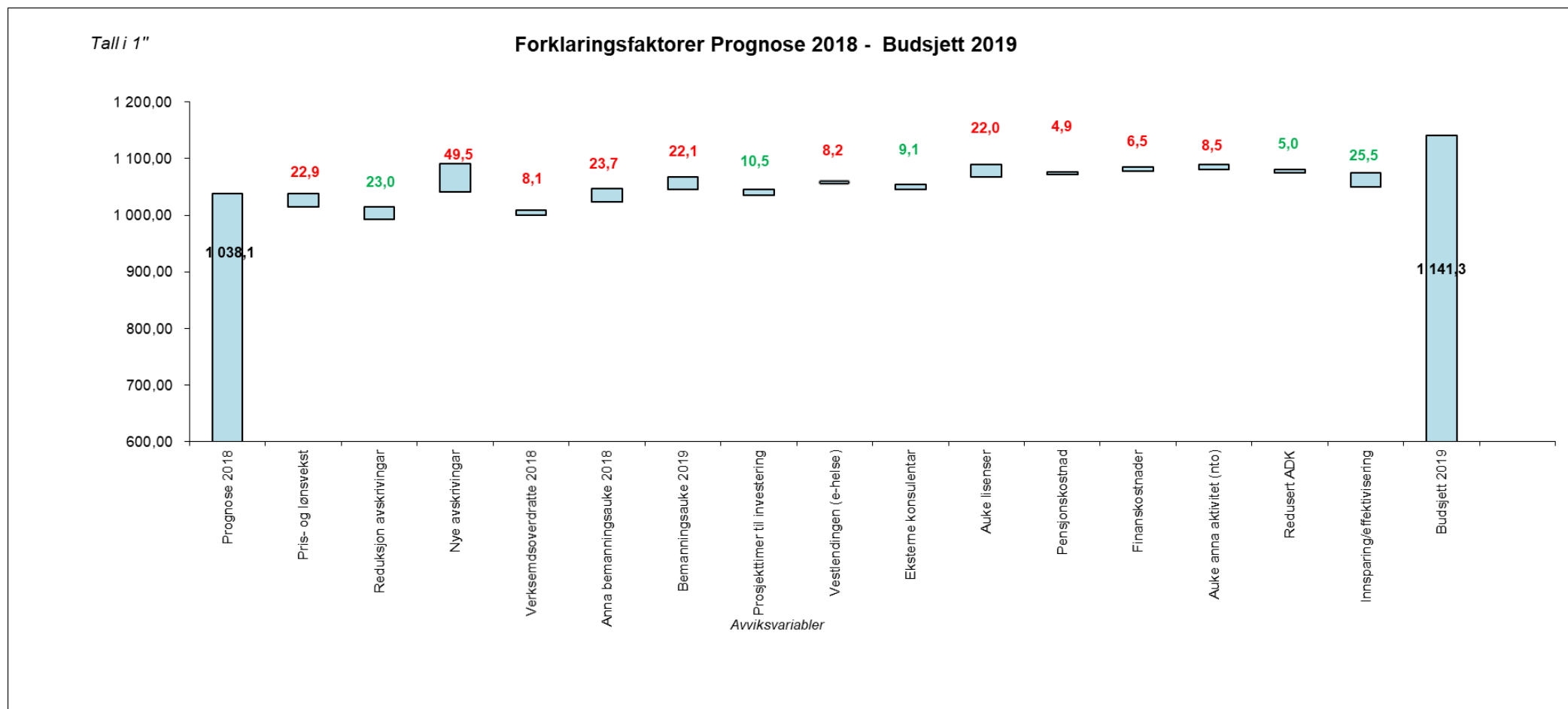
Timepris

Timepris vil bli justert med ordinær lønns- og prisvekst til kr 760,-

Desktop-pris

Desktop-pris for 2018 er estimert til 7 700, ei auke på 600 frå 2018. Dette skuldast i hovudsak auka finanskostnader.

Driftsbudsjett 2019, endring frå prognose 2018 til budsjett 2019



Budsjett kostnader

Budsjett (i 1 000 kr)	Budsjett 2018	Prognose 2018	Budsjett 2019	Endring vs budsjett	Endring vs prognose
Salsinntekt - Tenester HF	923 041	929 040	1 028 219	105 178	99 179
Salsinntekt - Tenester Øvrige	39 448	50 448	53 795	14 347	3 347
Salgsinntekt - Varer	27 742	27 742	28 390	648	648
Salsinntekt - Anna	27 788	30 888	30 888	3 100	0
Sum Salsinntekter	1 018 018	1 038 118	1 141 292	123 274	103 174
Driftskostnad - Varer	27 742	27 742	28 390	648	648
Driftskostnad - Personal	327 370	317 370	368 284	40 914	50 914
Driftskostnad - Avskrivninger	233 203	247 900	274 366	41 163	26 466
Driftskostnad - Eksterne tenester	72 675	71 675	70 803	-1 872	-872
Driftskostnad - Lisensar	253 606	257 605	279 575	25 969	21 970
Driftskostnad - Reise	7 725	8 725	8 443	718	-282
Driftskostnad - Linjeleie	28 701	28 701	29 022	321	321
Driftskostnad - Anna	59 496	70 900	68 409	8 913	-2 491
Sum Driftskostnader	1 010 518	1 030 618	1 127 292	116 774	96 674
Driftsresultat	7 500	7 500	14 000	6 500	6 500
Inntekt - Finans	1 000	1 000	1 000	0	0
Kostnad - Finans	7 500	7 500	14 000	6 500	6 500
Sum Finans	6 500	6 500	13 000	6 500	6 500
Resultat	1 000	1 000	1 000	0	0

Nye faktorer i budsjett 2019 sammenlikna med langtidsbudsjett

Samanlikna med tal presentert for 2019 i langtidsbudsjettet (1 109 mill kr), og sum budsjett 2019 (1 141 mill kr), har vi følgende hovudendringar som utgjer 32 mill kr.;

- *Løns- og prisvekst på 2,9%* 23 mill. kr.
- *Tverrfaglig LIS – nasjonal finansiert frå RHF'a* 5 mill. kr.
- *Byggeprosjekt, finansiert av HF, jfr. nedanfor* 4 mill. kr.
- *SUM* 32 mill. kr.

Nye løysingar

I starten av 2019 skal nytt ERP-system SAP S/4 Hana (LIBRA) settast i drift, det same skal nytt røntgensystem Sectra (FERD). Andre system som settast i drift i 2019 er Imatis, Produksjonsstøttesystem for legemiddel, LIMS for nukleærmedisin, Journalsystem for bedrifthelseteneste, Unilab i Helse Fonna og Helse Førde, sesjonsvandring, og ny Antivirussløyding. I tillegg fortsett utrullinga av Meona (KULE) og overgang til DIPS Arena. Dette gir auka kostnader til support- og vedlikehald frå leverandørar, auka avskrivningar, auke forvaltingskostnad og auka krav til infrastruktur.

Det er også nokre løysingar som vil bli fasa ut, dette gjeld først og fremst røntgenløydingane Agfa og Siemens, og i tillegg nokre små og mellomstore system. Dette gir reduserte kostnader til support- og vedlikehald med om lag 3,2 mill.

Byggeprosjekt

Byggeprosjekt er inkludert i budsjettet som eigen teneste «Byggstøtte IKT» (ref styresak 034/18), og som vidarefakturerbare arbeidsoppdrag for timar levert direkte til dei enkelte byggeprosjekt (basert på innspel frå dei ulike byggeprosjekt).

Budsjett (tal i 1 000)	Helse Stavanger	Helse Fonna	Helse Bergen	Helse Førde	Sum
Byggteneste IKT	2 667	446	1 237	248	4 598
Timar levert prosjekt	2 736	1 362	1 702	745	6 545
Reisekost prosjekt	215	50	50	30	345
Utstyr	300				300
Sum	5 918	1 858	2 989	1 023	11 788

Bemanning

Det er i 2018 gjennomført to verksemdsoverdragingar til Helse Vest IKT; porteføljekontoret frå Helse Vest RHF til Helse Vest IKT med 1 årsverk, og LIBRA forvaltning frå Sykehusinnkjøp HF til Helse Vest IKT med 16 årsverk. LIBRA forvaltning er under oppbygging, og det er usikkert kor mykje ressursar som krevjast for å forvalte ny SAP-løysing, samtidig som dei gamle løysingane skal driftast i interimperioden fram til hausten 2020.

Det er i investeringsramma frå portefølje foreslått å auke nivå frå om lag 380 mill. kr. i prognose for 2018 til 400 mill. kr. i 2019, mens driftsdelen av ramma er foreslått auka frå om lag 75 mill. kr i prognose for 2018 til 80 mill. kr. i 2019. Dette inneber ei auke i aktivitetsnivå, og vi ser at behovet for leveranse av program-, prosjekt- og testleing, arkitektar, systemforvaltarar og infrastrukturpersonell er stadig aukande. Vi har fleire store program og prosjekt (t.d. LIBRA, Vel møtt, Kurve og legemiddelhandtering (KULE), overgang til Dips Arena (ODA) og Felles radiologiløysing (FERD)) som er under innføring, noko som vil krevje meir ressursar både frå Helse Vest IKT og frå helseføretaka. I tillegg blir det stadig fleire brukarar, fleire PC'ar og meir infrastruktur, noko som krev meir effektive løysningar og verktøy internt, samt meir ressursar.

Det er per september 2018 levert 145 000 timer til porteføljeprojekt og arbeidsoppdrag, noko som er 9 000 over budsjett. Vi har i budsjett 2019 lagt opp til at tal på timer levert vil auke til totalt 194 500. Det er usikkert kor mykje bemanning det er behov for i dei ulike prosjekta i 2019, ikkje berre innanfor porteføljen, men også til bistand i byggeprosjekt. Selskapet vil vurdere behov for tilsetting i faste eller engasjementstillingar, og/eller innleie løypande gjennom året.

I arbeidet med å identifisere behov for bemanning basert på nye løysingar, auka prosjektaktivitet i porteføljen, bidrag til byggeprosjekt, fleire brukarar, fleire PC'ar, meir infrastruktur, betre sikkerheit m.v. er forslaget totalt 61 nye årsverk. Helse Vest IKT har med utgangspunkt i dette gjort ei prioritering av forslag for å komme ned i eit tal som er innanfor dei budsjetttrammar som vi meiner er meir realistisk.

I utkast til budsjett er det prioritert 39 nye årsverk i 2019. I arbeidet med prioritering har følgende vorte prioritert:

- drift og forvaltning av nye løysingar
- levere innanfor SLA
- operativ sikkerheit
- mobil plattform
- drift av infrastruktur
- byggeprosjekt – særskilt finansiert frå HF
- testleing av større oppgraderingar
- utvikling, robotisering, automatisering
- styringsdata, datavarehus
- verksemds- og løysingsarkitektur

I arbeidet med prioritering har følgende ikkje vorte prioritert:

- prosjektleing
- testleing porteføljeprojekt
- forvaltning av små og mellomstore system
- systemkoordinatorer
- applikasjonsdrift, 2. linje support
- pasient PC og nettbrett
- HR/administrativ støtte

Vi har fleire område som har vorte prioritert, men ikkje nok til å dekke forventa auke i aktivitet eller henvendelsar. Dette gjeld i første rekke Kundesenteret.

Denne prioriteringa inneber at aktivitet i større grad enn tidlegare må vente på ledig kapasitet, noko som krev streng prioritering av porteføljeprojekt, arbeidsoppdrag frå HF, og oppgradering av eksisterande løysingar. Ein kan også bli nøyd til å nytte innleie i større grad ved «pukkelaktivitet». Det er også ein større risiko for at Helse Vest IKT i periodar ikkje klarer å levere innanfor fristane i SLA, noko som også har vore ei utfordring hausten 2018.

Prognose for 2018 viser ei bemanning ved utgangen av året på 570 årsverk, ei auke på 11,5% (auke i 2017 7,4%), og i 2019 legg vi opp til å auke med 39 til total 606 årsverk ved utgangen av 2019, ei auke på 6,9%:

Avdeling	Bemanning jan 2018	Verksemds- overdratt	Prognose des 2018	Budsjett 2018	Budsjett des 2019
IKT Fagsenter	82	-	78	81	84
Tenesteproduksjon	161	-	166	166	175
EPJ Fagsenter	35	-	40	38	42
Tjenesteutvikling	69	16	95	73	101
Arkitektur, Portefølje og Innovasjon	35	1	42	40	45
Virksomhetsutvikling	117	-	137	137	151
Økonomi og HR og prosess	11	-	12	11	12
AD	1	-	1	1	1
Sum	511	17	570	545	609

Portefølje – driftskostnader

Driftsdelen i porteføljen er foreslått satt til 80 mill. kr. for 2019. Ny handsaming i Porteføljestyret 3. desember. I tillegg er det budsjettert med 13,4 mill. kr. for å dekke utviklingskostnader utført av Direktoratet for e-helse (Vestlandspasienten, Mitt timevalg).

Leige lokalar

Selskapet har i 2018 tatt i bruk lokalar i Haukelandsbakken 45 i Bergen. Det er også leigd meir lokalar i Øvregaten i Haugesund for å romme serviceteknikarar som tidlegare satt i Helse Fonna sine lokalar. Samla sett gir dette ei auke i leigekostnad på 0,8 mill. kr. frå prognose 2018.

Pensjonskostnad

Siste NRS-rekneskap frå KLP viser ein pensjonskostnad på 60,6 mill. kr. for 2018 (56,0 mill. kr. for 2018), noko som er ei auke på 4,7 mill. kr. frå prognose 2018, og ei auke på 7,7 mill.kr frå budsjett 2018.

Likviditet

Budsjettet, jfr. tabell på siste side, gjev ein indikasjon på lånebehov i 2019. I sak 020/18 vart det søkt om 155 mill. kr. i langsiktig finansiering frå Helse Vest RHF. Trongen for nytt låneopptak i 2019 er estimert til 100 mill. kr., og det vil bli lagt fram sak om langsiktig finansiering frå Helse Vest RHF i løpet av 2019.

Konklusjon

Driftsbudsjettet for 2019 viser ei auke på 123,3 mill. kr. samanlikna med budsjett 2018, og ei auke på 103,2 mill. kr. samanlikna med prognose 2018. Dei største endringane er knytt til auke i avskrivningar, lisensar, bemanning, pensjonskostnad, og porteføljeaktivitet. Om ein tek omsyn til dei tillegg som er nemnd tidlegare, er utkast til budsjett i tråd med langtidsbudsjett for Helse Vest IKT for 2019.

Eventuelle endringar i portefølje (drift og/eller investering) som følgje av vedtak i Porteføljestyret i desember 2018 vert innarbeid i endeleg utkast til budsjett.

Eventuelle endringar i HF-spesifikke investeringar eller arbeidsoppdrag som følgje av vedtak i HF-styra vert innarbeid i endeleg utkast til budsjett.

Administrasjonen vil fortsette arbeidet med budsjett i dialog med helseføretaka, med sikte på kvalitetssikring av tal og muligheiter for innsparing.

Likviditetsbudsjett 2019

	JAN	FEB	MAR	APR	MAI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DES
KONTANTSTRAUMAR FRÅ OPERASJONELLE AKTIVITETER:												
Månadens resultat	0	0	100 000	100 000	100 000	100 000	100 000	100 000	100 000	100 000	100 000	100 000
Ordinære avskrivningar	22 851 332	22 851 332	22 851 332	22 851 332	22 851 332	22 851 332	22 851 332	22 851 332	22 851 332	22 851 332	22 851 332	22 851 332
Korreksjon for egne aktiverbare/viderefakturerbare timar	-8 423 583	-8 423 583	-8 423 583	-8 423 583	-8 423 583	-8 423 583	-8 423 583	-8 423 583	-8 423 583	-8 423 583	-8 423 583	-8 423 583
Betaling av fakturafløyt frå 2018/overføring av flyt til 2019	-20 000 000										10 000 000	10 000 000
Forskotsbetalt/periodisert faktura for 2019 - heilårs	-25 000 000			-25 000 000			-25 000 000			-25 000 000		
Periodisert kostnad		12 500 000	12 500 000		12 500 000	12 500 000		12 500 000	12 500 000		12 500 000	12 500 000
= Netto kontantstrømmer frå operasjonelle aktivitetar	-30 572 251	26 927 749	27 027 749	-10 472 251	27 027 749	27 027 749	-10 472 251	27 027 749	27 027 749	-10 472 251	37 027 749	37 027 749
Periodisert pensjonskostnad	5 052 667	5 052 667	5 052 667	5 052 667	5 052 667	5 052 667	5 052 667	5 052 667	5 052 667	5 052 667	5 052 667	5 052 667
Betalt pensjonspremie		-12 000 000			-12 000 000			-12 000 000		-2 840 000	-12 000 000	
= Endring i driftlikviditet	-25 519 584	19 980 416	32 080 416	-5 419 584	20 080 416	32 080 416	-5 419 584	20 080 416	32 080 416	-8 259 584	30 080 416	42 080 416
KONTANTSTRAUMER FRÅ INVESTERINGSAKTIVITETER:												
Utbetalinger applikasjonsprosjekt	-22 916 667	-22 916 667	-22 916 667	-22 916 667	-27 916 667	-27 916 667	-12 916 667	-13 916 667	-28 916 667	-28 916 667	-23 916 667	-23 916 667
Infrastrukturinvesteringar	-8 000 000	-6 000 000	-5 000 000	-5 000 000	-7 000 000	-7 000 000	-4 000 000	-4 000 000	-5 000 000	-5 000 000	-7 000 000	-7 000 000
Aktivert leigutstyr alle	-4 000 000	-5 000 000	-5 000 000	-5 000 000	-3 000 000	-3 000 000	-2 000 000	-2 000 000	-3 000 000	-4 000 000	-4 000 000	-4 000 000
Korreksjon for egne aktiverbare/viderefakturerbare timar	8 423 583	8 423 583	8 423 583	8 423 583	8 423 583	8 423 583	8 423 583	8 423 583	8 423 583	8 423 583	8 423 583	8 423 583
= Netto kontantstrøm fra investeringsaktiviteter	-26 493 083	-25 493 083	-24 493 083	-24 493 083	-29 493 083	-29 493 083	-10 493 083	-11 493 083	-28 493 083	-29 493 083	-26 493 083	-26 493 083
KONTANTSTRØMMER FRA FINANSIERINGSAKTIVITETER:												
Utbetalinger ved nedbetaling av langsiktig gjeld	0	0	0	-1 500 000	0	0	0	0	-1 500 000	0	0	0
= Netto kontantstrøm fra finansieringsaktiviteter	0	0	0	-1 500 000	0	0	0	0	-1 500 000	0	0	0
Over-/underskuddslikviditet investeringer	-26 493 083	-25 493 083	-24 493 083	-25 993 083	-29 493 083	-29 493 083	-10 493 083	-11 493 083	-29 993 083	-29 493 083	-26 493 083	-26 493 083
= Total endring likviditet	-52 012 668	-5 512 668	7 587 332	-31 412 668	-9 412 668	2 587 332	-15 912 668	8 587 332	2 087 332	-37 752 668	3 587 332	15 587 332
Inngående likviditetsbeholdning i perioden	30 000 000	-22 012 668	-27 525 335	-19 938 003	-51 350 671	-60 763 339	-58 176 006	-74 088 674	-65 501 342	-63 414 010	-101 166 677	-97 579 345
= Utgående likviditetsbeholdning	-22 012 668	-27 525 335	-19 938 003	-51 350 671	-60 763 339	-58 176 006	-74 088 674	-65 501 342	-63 414 010	-101 166 677	-97 579 345	-81 992 013
ubenyttet innvilget lån												
= Utgående likviditetsbeholdning inkl. ubenyttet	-22 012 668	-27 525 335	-19 938 003	-51 350 671	-60 763 339	-58 176 006	-74 088 674	-65 501 342	-63 414 010	-101 166 677	-97 579 345	-81 992 013

SAK 069-18

GÅR TIL: Styremedlemmer

FØRETAK: Helse Vest IKT AS

DATO: 30.10.2018

SAKSHANDSAMAR: Erik M. Hansen

SAKA GJELD: Etablering av brukarutval for Helse Vest IKT

ARKIVSAK:

STYRESAK: Styresak 069/18 B

STYREMØTE: 07.11.2018

FORSLAG TIL VEDTAK

1. *Styret vedtek at det ikkje vert etablert eit eige brukarutval for Helse Vest IKT etter dei nasjonale retningslinjene for slike utval.*
2. *Styret ber administrasjonen sjølv vurdere behov for og eventuelt organisering av eit «brukarpanel» eller tilsvarande referansegruppe/fagleg nettverk som kan gje bidra til dialog om og innspel til relevante tema knytt til arbeidet med IKT innanfor Helse Vest IKT sitt ansvarsområde.*

Oppsummering

Viser til sak 036/18 om etablering av brukarutval for Helse Vest IKT. Basert på positiv tilbakemelding frå styret, arbeide administrasjonen vidare med saka i dialog med leiar for det regionale brukarutvalet i Helse Vest RHF. Viser deretter til sak 053/18 der administrasjonen la fram eit revidert forslag til mandat for eit brukarutval.

Fakta

Etablering av eit brukarutval for Helse Vest IKT vart fyrst drøfta i adm. dir. si orientering i sak 017/18. Deretter vart det lagt fram ei eiga sak (036/18) om etablering av brukarutval for Helse Vest IKT. Basert på sak 036/18 vart saka drøfta i dialog med leiar for det regionale brukarutvalet i Helse Vest RHF. Frå handsaming av sak 053/18 vart fylgjande protokollert;

«Sak 053/18 B Etablering av brukarutval for Helse Vest IKT

Oppsummering:

Viser til sak 036/18 om etablering av brukarutval for Helse Vest IKT. Basert på positiv tilbakemelding frå styret, har administrasjonen arbeid vidare med saka i dialog med leiar for det regionale brukarutvalet i Helse Vest RHF.

I dialogen med leiar for det regionale brukarutvalet i Helse Vest RHF, vart det stilt spørsmål ved den tilrådde «dobbeltkompetansen» som det er lagt til grunn at eit brukarutval for Helse Vest IKT bør ha. Basert på dette er det tilrådd at Helse Vest IKT i staden for å etablere eit ordinært Brukarutval etter dei nasjonale retningslinjene, heller bør etablere eit brukarpanel/brukarråd. Administrasjon og styre gav sin tilslutning til dette.

Vedtak (samrøystes):

1. Styret ber administrasjonen arbeide vidare med etablering av eit brukarpanel/brukarråd for Helse Vest IKT, ved å tilpasse framlagt mandat til ei slik løysing i dialog med Regionalt brukarutval.»

Drøfting

I arbeidet med sak 053/18 hadde adm. dir. dialog med leiar av det Regionale brukarutvalet i Helse Vest RHF, Linn Bæra. Det utkastet til mandat som vart lagt fram i sak 053/18, vart handsama i møte i utvalet 05.09.2018. Helse Vest IKT fikk ein skriftleg tilbakemelding som vart avslutta med fylgjande;

«Regionalt brukarutvalg anbefaler Helse Vest IKT å utsette saken og arbeide mer med mandat og organisering.»

Med utgangspunkt i tilbakemeldinga frå Regionalt brukarutval, tilrådde administrasjonen at det vert vurdert heller å etablere eit «brukarpanel» eller «brukarråd» enn eit Brukarutval basert på gjeldande nasjonale retningslinjer for slike.

Adm. dir. har deretter vidareført dialogen med representant i Brukarutvalet i Helse Stavanger, Jan Sølve Torgersen. Gjennom denne dialogen er det avklart at så lenge det ikkje lenger er eit forslag om å etablere et ordinært Brukarutval i tråd med de nasjonale retningslinjene, bør

administrasjonen stå friare til å etablere dialog med og få innspel frå *ulike* alternative kanalar. Dette kan både vere frå møte med eit panel med «dobbelkompetanse», og det kan vere ved at representantar frå Helse Vest IKT deltek i ulike IKT-faglege nettverk.

Konklusjon

Administrasjonen meiner at det ikkje er grunnlag for å etablere eit Brukarutval basert på gjeldande nasjonale retningsliner for slike.

Administrasjonen tilrår heller ikkje at det vert etablert eit formelt og permanent *brukarpanel/brukarråd* for Helse Vest IKT.

Administrasjonen vil heller ta med seg dei innspel og erfaringane som kjem fram av arbeidet med dette tema for å vurdere korleis Helse Vest IKT på eigna måte kan utvikle ulike arenaer for dialog med ulike referansegrupper for ulike tema innanfor Helse Vest IKT sitt ansvarsområde.

SAK 070-18

GÅR TIL: Styremedlemmer
FØRETAK: Helse Vest IKT AS

DATO: 30.10.2018
SAKSHANDSAMAR: Fredrik Eldøy, Erik M. Hansen
SAKA GJELD: **Situasjonen for Kundesenteret i Helse Vest IKT**
ARKIVSAK:
STYRESAK: **Styresak 070/18 B**

STYREMØTE: **07.11.2018**

.....

FORSLAG TIL VEDTAK

- 1. Styret ber administrasjonen arbeide videre med tiltak for å øke servicegraden ved Kundesenteret til avtalt nivå i Tjenesteavtalen (SLA).*

Oppsummering

Kundesenteret opplever en økning i antall henvendelser og strever med å levere en avtalt servicegrad i Tjenesteavtalen med helseforetakene (SLA). Det er i Tjenesteavtalen avtalt at servicegraden skal være over 80 %, dvs. 80% av innkommende, besvarte telefoner skal tas innen 1 minutt. Resultatene for august, september og oktober er henholdsvis 64 %, 55 % og 50 %. Gjennomsnittlig svartid nærmer seg 2 minutter. Dette er langt under den servicegraden Helse Vest IKT har levert de senere årene. Det har bare unntaksvis vært perioder med servicegrad under avtalt nivå.

Helse Vest IKT har satt inn tiltak for å informere kundene om situasjonen, samt gjennomført tiltak for å øke kapasitet i Kundesenteret. Men det er krevende å få redusert mengden av henvendelser, da årsakene til antall telefoner er mange.

Fakta

Kundesenteret i Helse Vest IKT har i dag følgende bemanning;

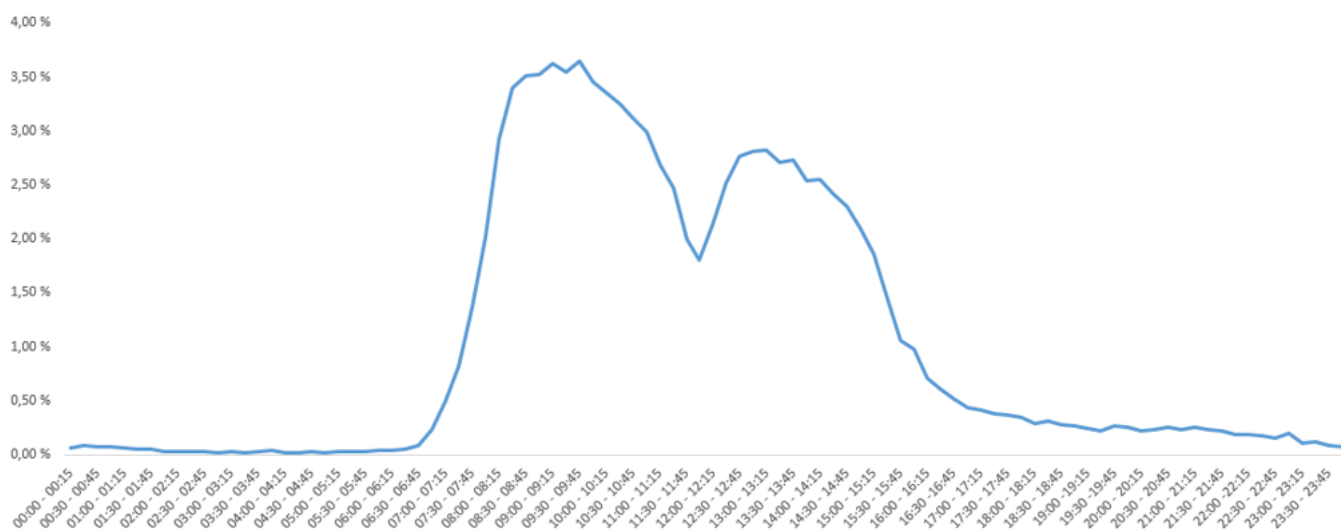
- 26 stillinger fordelt på følgende arbeidsplaner;
 - 5 dagtid
 - 20 turnus
 - 1 Kundeweb (tar telefon ved lang ventetid)

I perioden 2012 – 2015 var det flest henvendelser mandag, for så å bli roligere frem mot helgen der fredag var siste dag. I perioden 2015 – 2018 har det endret seg til en situasjon der det er like mange henvendelser mandag til onsdag, for så bli litt færre torsdag og Fredag. Mengden av henvendelser i helgen har vist seg å være økende siden vi startet med døgnåpent Kundesenter. Kundesenteret har følgende bemanningsplan for høst 2018;

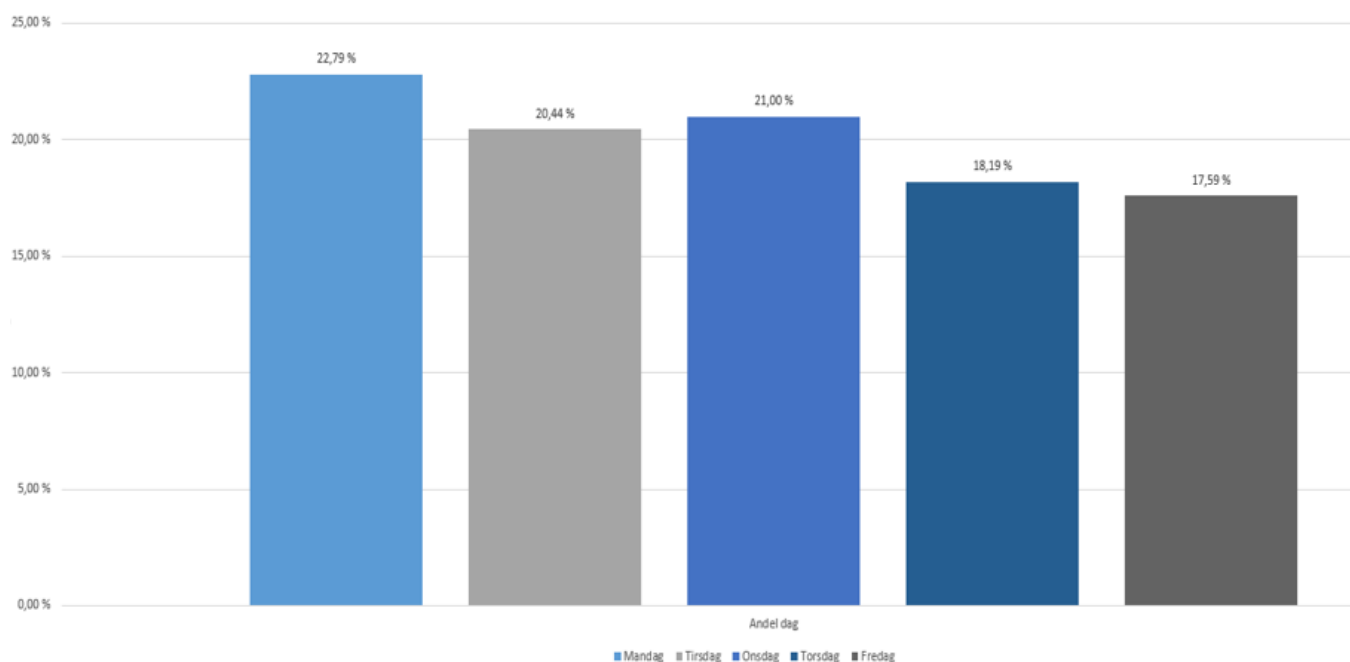
	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag
Dag	16	16	18	15	15
Kveld	2	2	2	2	2
Natt	1	1	1	1	2
Totalt	19	19	21	18	18

*Onsdag er det 2 halve vakter som gjør at det blir noen flere ansatte på jobb fram til lunsj
Nattskift som starter fredag er redusert til 9 timer
Lørdag og søndag er 12 timers skift.
Dag er mellom 07.00 og 16:00. Kveld er 15.00 og 22.45. Natt er 22.30 og 07.30*

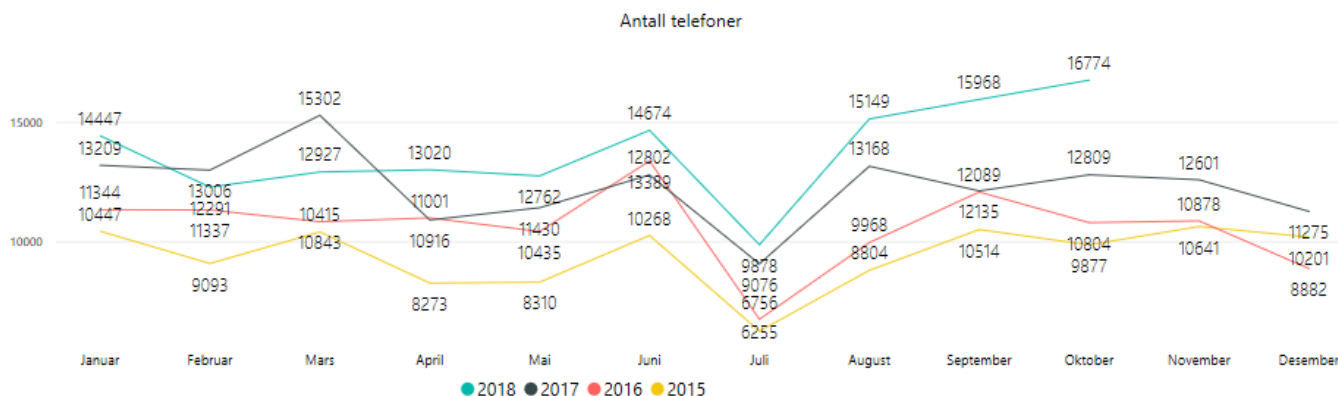
Helse Vest IKT har i gjennomsnitt følgende fordeling av telefoner inn til Kundesenteret gjennom et vanlig døgn;



Kundesenteret har følgende fordeling av telefonene mellom de ulike ukedagene;



Grafen nedenfor viser utvikling antall telefoner inn til Kundesenteret i perioden 2015 – 2018.



Drøfting

Administrasjonen har arbeidet siden august med flere tiltak for å øke servicegraden ved Kundesenteret. Disse tiltakene er; (1) reduksjon av årsakene til at kundene trenger å ringe til Kundesenteret, (2) informasjon gjennom Intranettene i helseforetakene i den hensikt å få flere til å bruke Kundeweb som alternativ til å ringe, og (3) øke kapasiteten i Kundesenteret. Det er nedenfor kort redegjort for disse tiltakene.

Tiltak: Redusere årsaker til behov for å kontakte Kundesenteret

Helse Vest IKT har også i oktober hatt flere driftsforstyrrelser som har ført til ekstra mange telefoner. Stabil drift og kontrollerte endringer, uten vesentlige feil, er viktig for å unngå de store svingningene på telefontrafikken.

Selv uten spesielle hendelser har vi svært mange henvendelser på følgende tjenester; DIPS, 2-faktor, Meona og Outlook (treghet). Bredden i tema for henvendelsene er også svært stor.

Helse Vest har mange sikkerhetsbarrierer som genererer behov for brukerstøtte. (2-faktor, 90-dagers passordbytte, harddiskkrypteringen som leder til problem med «Bitlocker», sertifikater som går ut på dato, etc.) Det har ikke vært ønskelig å redusere noen av disse barrierene ut fra risiko for redusert informasjonssikkerhet.

Helse Vest IKT arbeider med å få i gang en løsning for «chat» til Kundesenteret.

Tilbakemeldinger fra andre bedrifter vi har besøkt (Sbanken) er at løsninger basert på «chat» ikke vil gi færre telefoner, men heller senker terskelen for å ta kontakt. «Chat» blir lett en ny kanal inn til Kundesenteret som vil kunne øke totalt antall henvendelser.

Tiltak: Informasjon til helseforetakene

I starten av oktober ble det laget en nyhetssak om situasjonen på Kundesenteret. Nyhetssaken ble sendt til foretakene der noen valgte å publisere den på eget foretak.

Kundesenteret slår nye rekorder – igjen!

Med 16 000 telefonar i september, og 4 000 i veke 40 åleine, tar Kundesenteret unna på feila som kjem inn. Ikkje overraskande kjem betalinga i form av lengre ventetid for kundane.

Servicegraden, målsetninga for kor lenge du lyt vente når du ringer inn, ligg til vanleg på 80%. Kundesenteret har klart dette nesten kvar månad dei siste sju åra, men med svartid som gjekk frå under minuttet til nærare to minutt i september, vert det raude tal for loftet i Ibsensgate 104.

- Biletet er samansett, vi har Dips som den største kjelda til telefonar inn, medan Windows 10, gløymte passord og ulike sikringssystem aukar trafikken òg, melder [Fredrik Eldøy](#), avdelingsleiar på IKT-Fagsenter.

Les òg: Rekordmånad på telefonen

Tiltak er no sett inn for å redusere ventetida, og Eldøy vil oppmode alle om å ta i bruk [kundewebe](#)n om ikkje det er krise- eller hastesak.

- Der får du svar innan ein time, og vi jobbar no med å få ned denne tida òg, slik at vi kan få endå fleire saker inn der. På [kundewebe](#)n finn du òg svar på ofte stilte spørsmål, og andre ressursar som hjelper med til at du kan løyse problema sjølv.

Eldøy understrekar at om det hastar er det framleis telefonen som gjeld.

[Her kan du vitje Kundesenteret sine sider](#)

Antall_i_kø*		Antall_i_Tlf_Generell*	Maks_Ventetid_Dips*
3		4	00:00
Agent_Innlogget*	Agent_Ikke_klar*	Antall_i_Tlf_Dips*	Maks_Ventetid_Generell*
7	3	0	03:14
Antall_telefoner*	Besvarte_telefoner*	Dagens_SLA*	Maks_Ventetid_Tolk*
152	107	40,9	00:00

Tiltak: Øke kapasitet

Fra midten av oktober ble 2 medarbeidere fra Driftssenter som arbeider med oppfølging og utvikling av prosesser utlånt til Kundesenter for å arbeide med Kundeweb mandager og tirsdager ut året. Dette øker kapasitet på Kundeweb. På lisenssiden har vi også oppgradert Kundeweb lisensen fra 100 brukere til en «site lisens» for å sikre at det alltid er mulig å benytte denne. Det pågår også arbeid med å forbedre dagens Kundeweb.

Det er ansatt 4 nye medarbeidere i oktober. Ansatte fra Kundesenteret er attraktive medarbeidere for andre seksjoner og vi har god «turn over» internt, der ansatte går videre innover i organisasjonen. På sensommeren kom vi litt i utakt med at flere ansatte gikk videre internt, uten at vi rakk å rekruttere nye raskt nok. Nå er vi i balanse igjen, men bruker fremdeles noe kapasitet på opplæring.

Konklusjon

Administrasjonen er ikke fornøyd med den servicegraden som er levert fra Kundesenteret høsten 2018. Det er svært utfordrende at mengden telefoner stadig øker. Det er også utfordrende at Helse Vest IKT i stort ikke har klart å løse problemer som gir gjentagende henvendelser til Kundesenteret. Her er særlig DIPS, 2-faktor, reåpning av Bitlocker og utgående sertifikater tema som ikke har funnet gode løsninger.

Administrasjonen vil følge opp arbeidet med å forsøke å flytte mer av henvendelsene fra telefon og epost til Kundeweb. I dette arbeidet vil også avtalt løsningstid for Kundeweb vurderes.

Administrasjonen håper at igangsatte tiltak over tid vil gi effekt. Samtidig erkjenner administrasjonen at Helse Vest IKT er på vei inn i en svært hektisk periode med produksjonssetting av en rekke nye/oppgraderte store løsninger, herunder FERD, LIBRA, ODA, Styring av pasienter og ressurser (SPOR), Innsjekk og betaling, etc. Det er dermed fare for at perioden med lav servicegrad vil kunne vare ved for en periode fremover.

SAK 071-18

GÅR TIL: Styremedlemmer
FØRETAK: Helse Vest IKT AS

DATO: 24.10.2018
SAKSHANDSAMAR: Rolf Ruland, Leif Nordland og Erik M. Hansen
SAKA GJELD: **Valkomit  val av styremedlemmar av og mellom tilsette**

ARKIVSAK:
STYRESAK: **071/18 B**

STYREMØTE: **07.11.2018**

.....

FORSLAG TIL VEDTAK

- 1. Styret vel valkomité for val av styremedlemmer valt av og mellom tilsette.*

Oppsummering

Helse Vest RHF har gjennomført felles prosessar for val av styremedlemar av og blant dei tilsette. Førre val vart gjennomført i februar 2017. Nytt val er i 2019.

Fakta

Helse Vest RHF arbeider no med planar for val i 2019. Det er ei målsetting at valet skal vere gjennomført i starten av februar 2019.

Reglar for val av styremedlemmer til Helse Vest IKT fylgjer av aksjelova, ikkje helseføretakslova. Administrasjonen i Helse Vest IKT har likevel meldt til Helse Vest RHF at det er ynskje om å kunne delta i den fellesprosessen som Helse Vest RHF legg til rette for når det gjeld val av styremedlemer valt av og mellom dei tilsette.

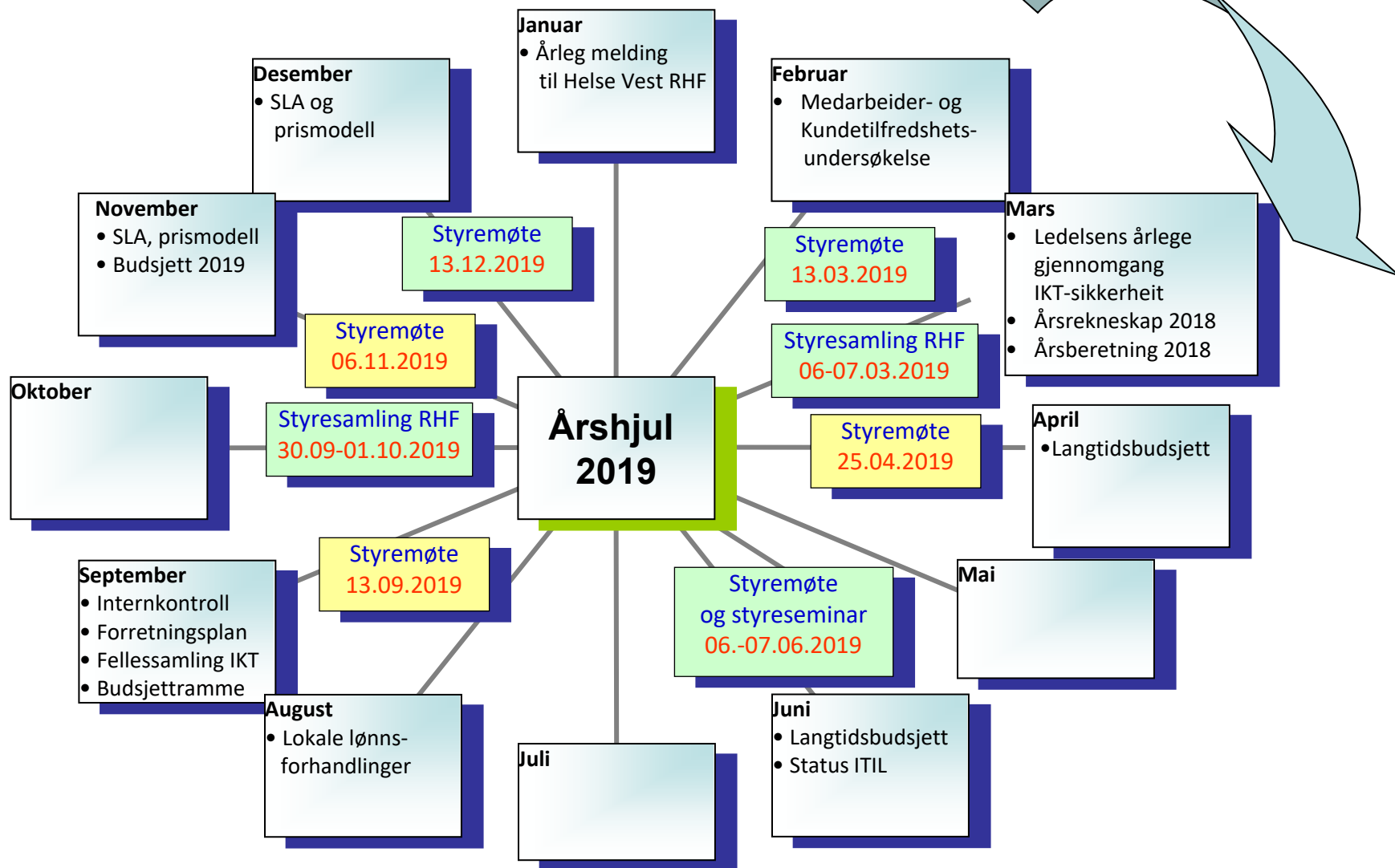
Administrasjonen ber styret om å utnemne valkomité.

Administrasjonen har gjennomført dialog med arbeidstakarorganisasjonane i prosessen med å legge fram forslag til valkomité. Administrasjonen foreslår fylgjande valkomité;

- *Leif Nordland (Økonomi- og HR-sjef)*
- *Anne Bjørlykke (frå arbeidstakarorganisasjonane)*
- *Rolf Ruland (Personalsjef)*

Konklusjon

Administrasjonen har med denne saka bedt styret om å utnemne valkomité.



Fysisk møte

Videokonferanse

SAK 072-18

GÅR TIL: Styremedlemmer
FØRETAK: Helse Vest IKT AS

DATO: 30.10.2018
SAKSHANDSAMAR: Leif Nordland
SAKA GJELD: Årshjul for Helse Vest IKT for 2019

ARKIVSAK:
STYRESAK: 072/18 B

STYREMØTE: 07.11.2018

.....

FORSLAG TIL VEDTAK

1. *Styret vedtar årshjul for Helse Vest IKT for 2019.*

Oppsummering

Styret godkjente i styremøtet 21.09.2018 møteplan for styret for 2019.

Fakta

Administrasjonen har i denne saka lagt fram ein grafisk framstilling av årsplanen for 2019. I denne er møteplanen teken inn.

I årshjulet er og dei to styresamlingane som Helse Vest RHF arrangerer tekne med. Desse er planlagt til fylgjande datoar; 06.03 – 07.03.2019 og 30.09 – 01.10.2019.

Årshjul for Helse Vest IKT for 2019 er lagt ved i vedlegg 1.