HELSE MIDT-NORGE IT

DRIFTSRAPPORT HEMIT

November 2021

Driftssituasjonen den siste måneden var stabil og det var ingen nedetid ut over avtale i forbindelse med oppgradering, bortsett nedetid på Scanning OCR. Volumet på saker som ble meldt til Hemit var 27% høyere enn samme periode i 2020. Det ble meldt inn spesielt mange støttesaker og bestillinger i perioden. Ventetiden på Hemithjelp var litt lengere enn avtalt, men det er gledelig at løsningsgraden i 1. linje har vært svært god i hele år. Hemit totalt hadde en løsningsgrad på saker innenfor målet, men løsningsgraden på både prioritet 2 og 3 saker var ikke innenfor målet.

Hemithjelp

- 1.linje hadde en løsningsgrad på 81% og det er langt over målet på 65%.
- I november hadde Hemithjelp en gjennomsnittlig ventetid på 80 sek., som er utenfor målet på 60 sek.
- Antall besvart anrop var 10297, det er 8% flere telefoner enn samme måned i 2020.

Volum henvendelser

- I november var det 27% flere henvendelser totalt sammenlignet med samme periode i 2020. Det ble meldt inn ca. 7% flere feil, 51% flere støttesaker og 42% flere bestillinger enn samme periode i 2020.
- Tjenestene med flest registrerte saker var 13 Doculive EPJ, 1.1 Arbeidsflate og 1.7 Office inkl. Outlook. Det var spesielt mange henvendelser knyttet til PM100786 AD-konto låses etter at Outlook har spurt om passord. Det ble gjort en endring i oppsett på PCer 12. desember som skal løse problemet.
- Det er nå 99,7% av klientene som kjører på Puls 2.0. Det gjenstår 64 PCer på PULS pga programvare som ikke kan oppgraderes til Windows10.

Løsningsgrad saker

- Løsningsgrad på saker innen frist ble nådd totalt sett, men løsningsgraden på både prioritet 2 og 3 saker var ikke innenfor målet.
- Backlogg er nå lavere enn de siste månedene. For tjenesten 19 Beaker laboratorietjeneste er backlog på vei ned (119 saker), Hemit følger opp mot Helseplattformen.

Tilgjengelighet

- I perioden var det ikke planlagt nedetid ut over avtale.
- Uplanlagt nedetid i perioden:
  29.11. Løsning for scanning (OCR) - Server var nede som følge av passordbytte på systembruker.

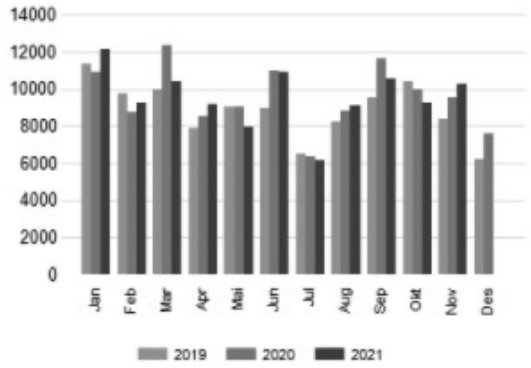
HELSE **MIDT-NORGE IT**

HELSE MIDT-NORGE IT

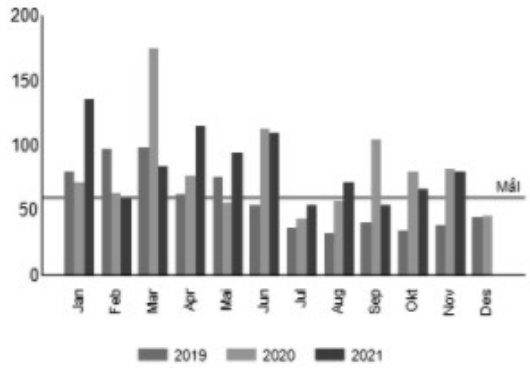
Driftsrapport November

Henvendelser Hemithjelp

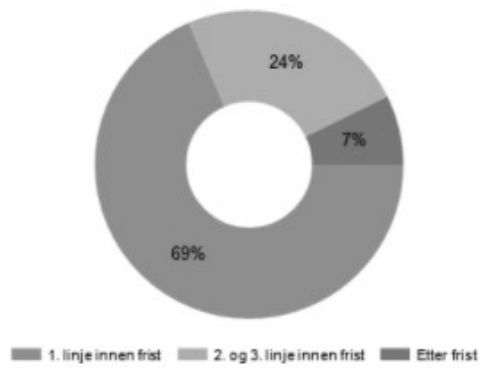
Antall besvarte telefonhenvendelser



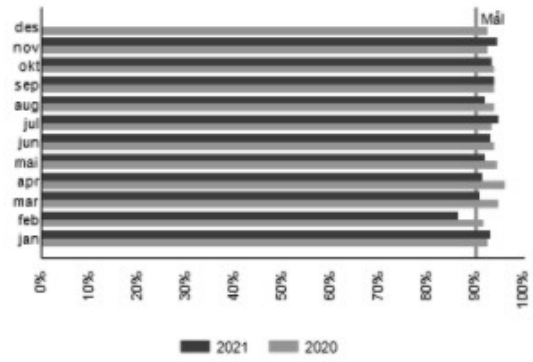
Ventetid i sekund trend



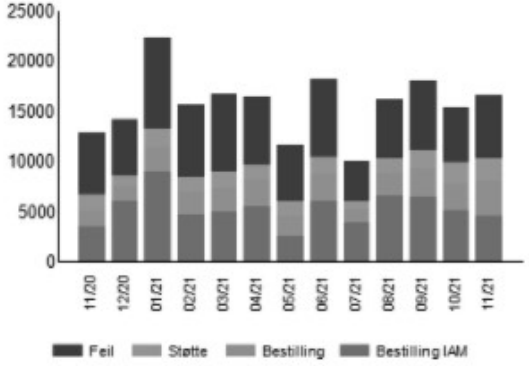
Løste saker med frist siste måned



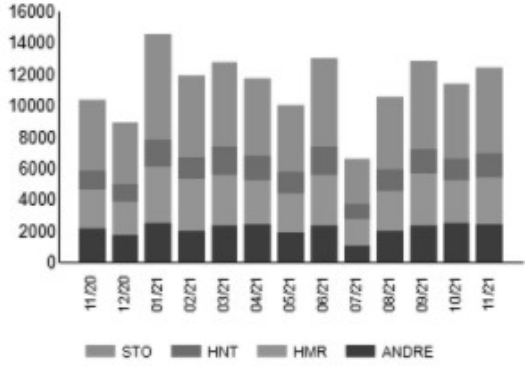
% saker løst innen frist



Trend fordeling av henvendelser



Antall registrerte henvendelser pr.HF



HELSE MIDT-NORGE IT

HELSE MIDT-NORGE IT

Driftsrapport

Volum på saker meldt inn til Hemithjelp

Rapportene viser antall saker registrert per kategori i valgte måned og hvor mange av disse som er åpne i dag.

Totalt valgte Tjenester og Foretak (november)

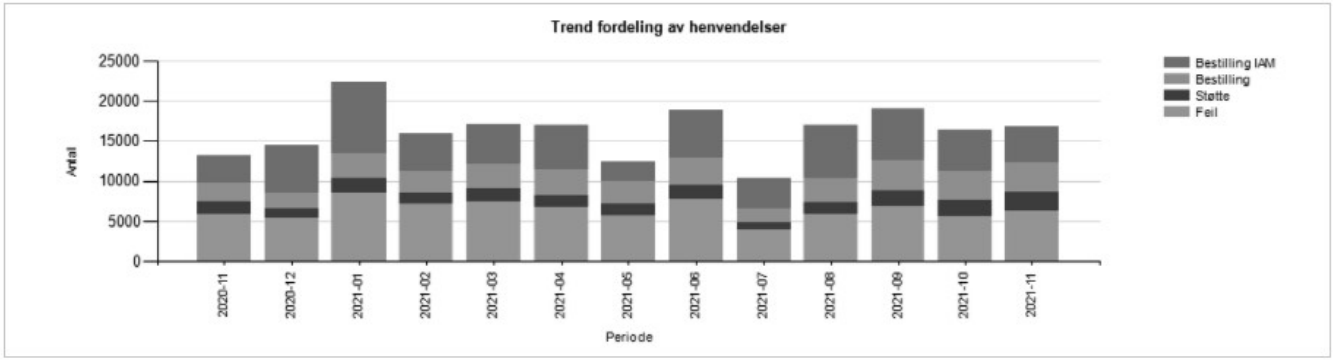
Type Henvendelse	Antall Saker	Lukket
Feil	6338	6079
Støtte	2307	2267
Bestilling	3667	3321
Totalt	**12312**	**11667**

Top 10 Tjenester etter antall henvendelser totalt (november)

Tjeneste	Totalt	Feil	Støtte	Bestilling
1.1 Arbeidsflate Puls v 2.0 Win 10 (SLA 1)	2540	2076	176	288
13 Doculive EPJ (SLA 1)	1218	698	228	292
1.7 Office inkl Outlook	743	401	211	131
20 Tilgangsadministrasjon (SLA 3)	694	88	102	504
1.5 Eksisterende utstyr	622	377	96	149
1.1 Arbeidsflate Puls Win 7 (SLA 1)	441	372	33	36
4 Samhandlingstjenester	365	124	124	117
1.1 Arbeidsflate Puls (SLA 3)	348	125	78	145
19 Beaker laboratorietjeneste	336	111	17	208
11.1 PAS (TN1)	327	65	83	179

Trend

Type Henvendelse	2020-11	2020-12	2021-01	2021-02	2021-03	2021-04	2021-05	2021-06	2021-07	2021-08	2021-09	2021-10	2021-11
Feil	5913	5471	8459	7131	7529	6794	5687	7743	3945	5863	6946	5513	6338
Støtte	1530	1076	1893	1405	1531	1459	1478	1763	881	1468	1904	2125	2307
Bestilling	2336	1896	3066	2739	3019	3148	2726	3345	1747	3027	3800	3676	3667
Bestilling IAM	3452	6042	8957	4744	5026	5576	2522	6027	3848	6623	6418	5123	4533
Totalt	**13231**	**14485**	**22375**	**16019**	**17105**	**16977**	**12413**	**18878**	**10421**	**16981**	**19068**	**16437**	**16845**



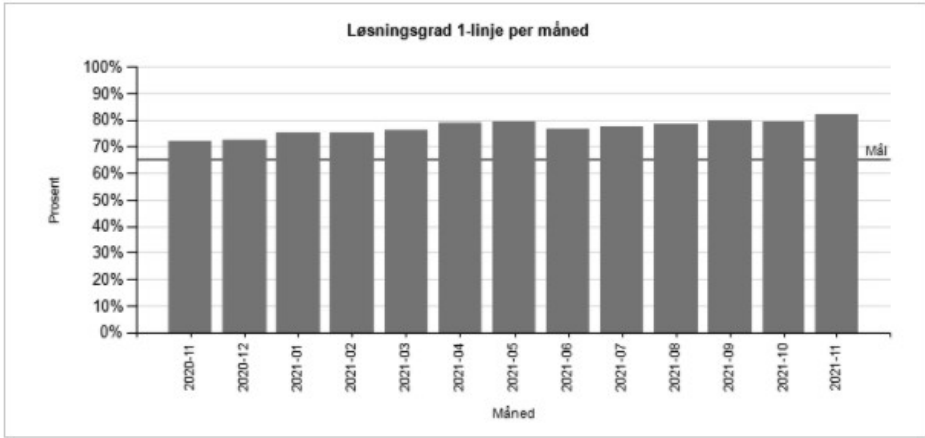
HELSE **MIDT-NORGE IT**

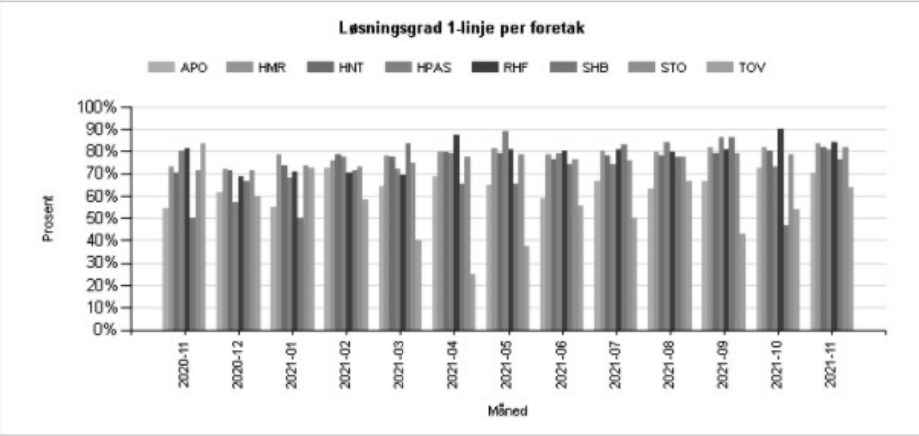
HELSE MIDT-NORGE IT

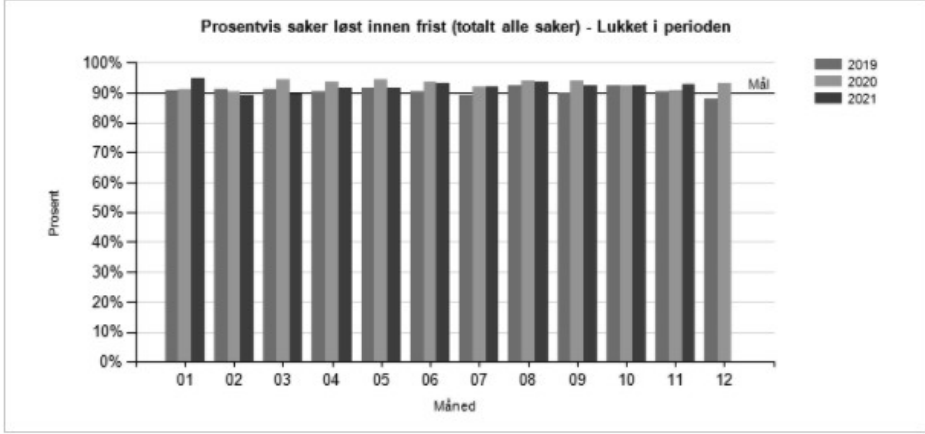
Startside	Volum saker	Løsningsgrad saker	Saker løst innen frist	Tilgjengelighet planlagt
Tilgjengelighet uplanlagt	Uplanlagte hendelser	Leveranser	Problem	Status avvik

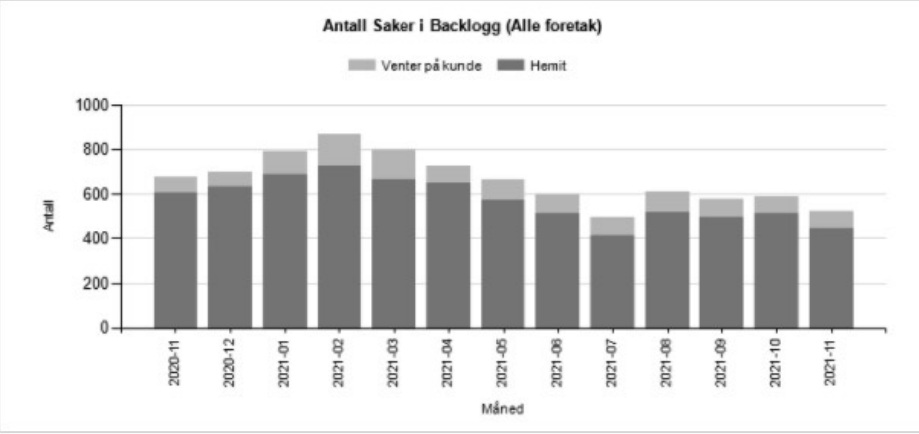
Driftsrapport

Løsningsgrad i siste 13 måneder og prosentvis alle saker









HELSE MIDT-NORGE IT

HELSE MIDT-NORGE IT

Startside | Volum saker | Løsningsgrad saker | Saker løst innen frist | Tilgjengelighet planlagt
Tilgjengelighet uplanlagt | Uplanlagte hendelser | Leveranser | Problem | Status avvik

Driftsrapport

Trend på % antall saker løst innen frist (prioritet 1 og 2 filtreres ikke per tjeneste)

PRIORITY	Mål	2020-11	2020-12	2021-01	2021-02	2021-03	2021-04	2021-05	2021-06	2021-07	2021-08	2021-09	2021-10	2021-11
Prioritet 1	95%	-	100.00%	66.67%	-	100.00%	100.00%	-	0.00%	-	-	-	-	-
Prioritet 2	85%	95.83%	88.37%	97.98%	91.49%	96.67%	100.00%	93.55%	96.61%	93.55%	96.97%	96.30%	91.43%	81.82%
Prioritet 3	65%	79.46%	83.15%	84.04%	64.14%	68.95%	74.12%	74.88%	73.91%	77.25%	70.74%	65.53%	63.19%	63.21%
Prioritet 4	62%	88.81%	94.22%	94.45%	88.63%	86.95%	90.21%	90.85%	92.69%	93.51%	92.73%	91.04%	93.11%	94.61%
Prioritet 5		94.60%	93.83%	96.30%	92.95%	94.48%	94.78%	94.91%	95.86%	94.11%	96.53%	96.11%	94.08%	92.90%

Antall saker totalt (prioritet 1 og 2 filtreres ikke per tjeneste)

Prioritet	2020-11	2020-12	2021-01	2021-02	2021-03	2021-04	2021-05	2021-06	2021-07	2021-08	2021-09	2021-10	2021-11
Prioritet 1	-	1	3	-	1	2	-	1	-	-	-	-	-
Prioritet 2	48	43	99	47	30	39	31	59	31	33	27	35	33
Prioritet 3	224	184	307	290	248	255	207	253	167	188	206	182	193
Prioritet 4	2690	2714	4198	3518	3770	3523	2941	3626	2019	2642	3171	2672	3804
Prioritet 5	2759	2317	3781	2879	3225	2665	2221	3360	1681	2562	3241	2280	2001

Oversikt over prioritet 1 og 2 saker som ikke er løst innen frist

ID	HF	Tjeneste	Prioritet	Deadline	Lukket	Beskrivelse	Forklaring
SI409687	St. Olavs Hospital HF	17.1 IP-telefoni	2	02.11.2021 17:44	03.11.2021 12:14	Logger av/på callback, så begynner telefon å ringe tvert, tar telefon, får da "trykk 1 for å ringe t	Løst av TietoEvry
SI410412	St. Olavs Hospital HF	19 Beaker laboratorietjeneste	2	04.11.2021 00:23	04.11.2021 16:43	Koronaprøver blir ikke overført fra E-rekvirering til Beaker.	Løst av Helseplattformen
SI413009	St. Olavs Hospital HF	29 ANIN	2	10.11.2021 13:11	11.11.2021 09:54	Flere feil med nye picis skjerm	LS gikk rundt og satte alle maskinenes strømstyring slik at de aldri går i hvilemodus eller skjermsparing.
SI419170	St. Olavs Hospital HF	19 Beaker laboratorietjeneste	2	25.11.2021 07:38	25.11.2021 09:46	Feilmelding beaker	Saken løst i samarbeid mellom Helseplattformen og Hemit
SI413492	St. Olavs Hospital HF	17.5 IP-telefoni Sameiet	2	11.11.2021 11:51	15.11.2021 10:43	Telefonnummer går bare loop med at det er kø.	Løst av TietoEvry
SI371147	Helse Nord-Trøndelag HF	27 LAB RoS	2	20.07.2021 20:26	04.11.2021 12:13	Rekvirerer prøver i Doculive så blir det automatisk rekvirert i prøvenummeret er tidligere mikrobiol	Løst av Helseplattformen

HELSE MIDT-NORGE IT

HELSE MIDT-NORGE IT

Driftsrapport

Tilgjengelighet - planlagt

Brudd på tilgjengelighet i 2021-11

Tjeneste	Indikator	Mål	2021-11	Kommentar
06 PACS RIS	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.72	
	Antall planlagte avbrudd	1	2	20211115 - C144649 - Sikkerhetspatching PACS - HNT HMR STO 20211124 - C144826 - Sikkerhetspatching PACS - HNT HMR STO
12 Nettverk sykehus	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.90	
	Antall planlagte avbrudd	1	3	20211123 - C144358 - Ustabilt datanett pga vedlikehold - HNT 20211117 - C144777 - Ustabilt trådløsnett pga vedlikehold - HNT 20211108 - C144645 - Vedlikehold trådløsnett - HNT
26 Prehospitale systemer	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.86	
	Antall planlagte avbrudd	1	3	20211129 - C144598 - Oppgradering Transmed - HNT 20211125 - C144597 - Oppgradering Transmed Molde - HMR 20211125 - C144596 - Oppgradering Transmed Orkdal - STO
27 LAB RoS	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.80	
	Antall planlagte avbrudd	1	2	20211106 - C143827 - Restart i forbindelse med patching og oppgradering - HNT HMR STO

HELSE MIDT-NORGE IT

Trend tjenestenivå 1

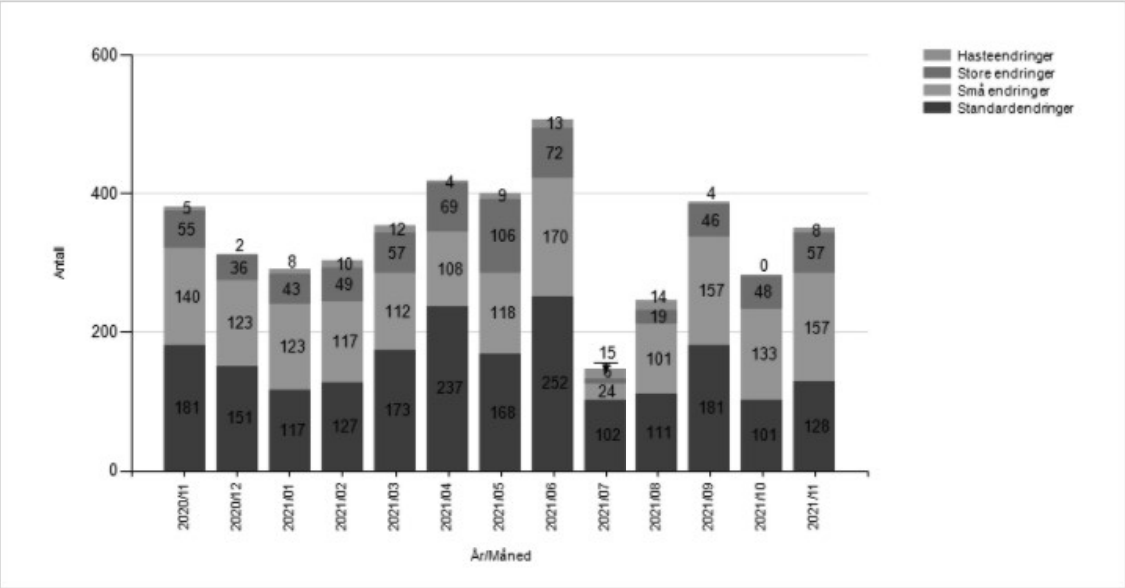
Tjeneste	Indikator	Mål	2020-11	2020-12	2021-01	2021-02	2021-03	2021-04	2021-05	2021-06	2021-07	2021-08	2021-09	2021-10	2021-11
01.1 Arbeidsflate PULS	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
06 PACS RIS	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.50	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.72
	Antall planlagte avbrudd	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
07 LAB NSL	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08 LAB NSML	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.65	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	-	-	-	-	-
	Antall planlagte avbrudd	1	1	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-
11 PAS	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	100.00	100.00	100.00	99.70	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
12 Nettverk sykehus	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.98	99.99	100.00	100.00	99.99	100.00	99.98	99.99	99.99	99.99	99.99	99.99	99.90
	Antall planlagte avbrudd	1	1	1	12	17	17	22	83	30	2	7	3	3	3
13 DocuLive EPJ	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	100.00	99.93	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.93	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
17.1 IP-Telefoni	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17.2 Sentralbord	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18 LAB Prosang	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.80	99.80	100.00	100.00	100.00	100.00	99.90	99.90	100.00	99.90	99.90	99.90	99.90
	Antall planlagte avbrudd	1	2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1
19 Beaker laboratorietjeneste	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.97	99.80	99.93	99.95	99.96	100.00	99.87	99.97	100.00	100.00	99.98	100.00	99.90
	Antall planlagte avbrudd	1	2	3	2	1	2	2	2	2	0	0	1	1	1
20 Tilgangsadministrasjon (MIM)	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26 Prehospitale systemer	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	100.00	100.00	99.80	100.00	99.80	100.00	99.97	100.00	100.00	99.44	99.80	99.86
	Antall planlagte avbrudd	1	0	0	1	1	0	1	0	2	0	3	4	1	3
27 LAB RoS	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.57	99.90	99.90	99.90	99.90	99.90	99.90	99.90	100.00	99.90	99.90	99.90	99.80
	Antall planlagte avbrudd	1	2	1	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	2
29 ANIN	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.32	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
35 OpPlan	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.72	99.87	100.00	99.88	99.78	99.85	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.84	100.00
	Antall planlagte avbrudd	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0
36 Talegjenkjenning og diktering	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	-	-	100.00	100.00	99.70	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	1			0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
52 Klinisk arbeidsflate	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Trend tjenestenivå 2

Tjeneste	Indikator	Mål	2020-11	2020-12	2021-01	2021-02	2021-03	2021-04	2021-05	2021-06	2021-07	2021-08	2021-09	2021-10	2021-11
09 LAB Sympathy	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	99.60	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	ia													
15 Genetisk veiledning	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.93	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	ia													
16 Video, Lync og Audiovisuelt utstyr (Skype)	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	ia													
17.3 Personalarm	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	ia													
21 E-meldinger	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	100.00	100.00	100.00	99.03	99.89	100.00	99.63	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	ia													
22 Kvalitetssystem	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	ia													
23 Cytodose	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.70	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	ia													
24 Logistikk og økonomi	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	ia													
27 LAB IHR	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.90	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	ia													
30 Svangerskap, føde og barsel	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	ia													
31.1 HR-tjenester	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.88	99.86	99.58	99.98	99.97	99.99	99.97	99.89	99.99	99.97	99.78	99.84	99.81
	Antall planlagte avbrudd	ia													
31.2 Kompetanseforvaltning	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	-	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	ia													
41 MTU-Systemer (Spirometri St.Olav)	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.44	99.44	99.44	99.44	99.44	99.44	99.44	99.44	99.44	99.44	100.00	99.44	99.44
	Antall planlagte avbrudd	ia													
41.1 Strålebehandling	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.44	99.44	99.44	99.44	99.44	99.44	99.44	99.44	99.44	99.44	100.00	99.44	99.44
	Antall planlagte avbrudd	ia													
51.1 Apoteksystemer - Farmapro	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.28	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.57	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	ia													
51.2 Delta	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	100.00	100.00	99.50	100.00	100.00	100.00	99.32	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	ia													
51.3 Endoseanlegg	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	100.00	100.00	99.75	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	ia													
51.4 Vareautomat med adapter	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	-	-	-	-	-	-	-	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	ia													
51.5 Andre apoteksystemer	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	-	-	-	-	-	-	-	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	ia													
53 Pasientoversikt (Porta)	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	ia													
54 Lesninger for scanning (OCR)	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	-	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.85
	Antall planlagte avbrudd	ia													

Driftsrapport

Registrerte Change fordelt på kategori



Implementerte og evaluerte Change	2020/11	2020/12	2021/01	2021/02	2021/03	2021/04	2021/05	2021/06	2021/07	2021/08	2021/09	2021/10	2021/11
Totalt antall Change	381	312	291	303	354	418	401	507	147	245	388	282	350
Antall gjennomført med feil	2	1	3	0	2	3	0	0	0	0	5	1	3
Antall som førte til feil hos sluttbruker	2	0	4	2	4	1	1	2	0	4	3	0	4
Antall som førte til nedetid på tjeneste	0	0	2	2	2	0	1	2	0	0	2	0	0
Antall gjennomført med feil i %	0.52	0.32	1.03	0.00	0.56	0.72	0.00	0.00	0.00	0.00	1.29	0.35	0.86
CAB Rate	0.00	0.32	2.75	0.66	0.28	0.24	0.25	0.59	0.00	1.22	0.77	1.06	0.86
Emergency Rate	1.31	0.64	2.75	3.30	3.39	0.96	2.24	2.56	10.20	5.71	1.03	0.00	2.29

Tilgjengelighet - uplanlagt

Brudd på tilgjengelighet i 2021-11

Tjeneste	Indikator	Mål	2021-11	Kommentar
19 Beaker laboratorietjeneste	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9	100.00	
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	1	20211101 - Manglende pasientdemografi i Beaker - HNT HMR STO
54 Løsninger for scanning (OCR)	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6	98.90	
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	1	20211129 - IM461686 - Server nede som følge av passordbytte systembruker - HMR STO

HELSE MIDT-NORGE IT

Trend tjenestenivå 1

Tjeneste	Indikator	Mål	2020-11	2020-12	2021-01	2021-02	2021-03	2021-04	2021-05	2021-06	2021-07	2021-08	2021-09	2021-10	2021-11
01.1 Arbeidsflate PULS	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
06 PACS RIS	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.65	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0
07 LAB NSL	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08 LAB NSML	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	-	-	-	-	-
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-
11 PAS	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	100.00	100.00	100.00	100.00	99.50	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
12 Nettverk sykehus	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.99	99.79	100.00	99.80	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0
13 DocuLive EPJ	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.96	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17.1 IP-Telefoni	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.51	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
17.2 Sentralbord	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	100.00	99.94	99.70	99.92	100.00	100.00	100.00	99.78	99.69	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
18 LAB Prosang	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	100.00	100.00	99.90	100.00	99.93	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
19 Beaker laboratorietjeneste	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	100.00	100.00	100.00	99.95	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1
20 Tilgangsadministrasjon (MIM)	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26 Prehospitale systemer	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	99.97	99.97	99.99	100.00	100.00	99.99	100.00	100.00	99.99	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	3	1	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0
27 LAB RoS	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
29 ANIN	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
35 OpPlan	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
36 Talegjenkjenning og diktering	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	-	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
52 Klinisk arbeidsflate	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

HELSE MIDT-NORGE IT

Trend tjenestenivå 2

Tjeneste	Indikator	Mål	2020-11	2020-12	2021-01	2021-02	2021-03	2021-04	2021-05	2021-06	2021-07	2021-08	2021-09	2021-10	2021-11
09 LAB Sympathy	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15 Genetisk veiledning	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 Video, Lync og Audiovisuelt utstyr (Skype)	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17.3 Personalarm	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	100.00	92.08	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	68.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
21 E-meldinger	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	99.80	100.00	100.00	99.30	100.00	100.00	100.00	100.00	99.90	100.00	99.67	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
22 Kvalitetsssystem	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.60	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23 Cytodose	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.50	100.00	100.00	100.00	99.70	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
24 Logistikk og økonomi	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	99.47	99.94	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27 LAB IHR	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30 Svangerskap, føde og barsel	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31.1 HR-tjenester	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	99.51	100.00	100.00	100.00	99.89	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31.2 Kompetanseforvaltning	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	-	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
41 MTU-Systemer (Spirometri St.Olav)	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	99.60	99.60	99.60	99.60	99.60	99.60	99.60	99.60	99.60	99.60	100.00	99.60	99.60
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
41.1 Stråleterapi	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	99.60	99.60	99.60	99.60	99.60	99.60	99.60	99.60	99.60	99.60	100.00	99.60	99.60
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
51.1 Apoteksystemer - Farmapro	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
51.2 Delta	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
51.3 Endoseanlegg	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
51.4 Vareautomat med adapter	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	-	-	-	-	-	-	-	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0			-	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0
51.5 Andre apoteksystemer	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	-	-	-	-	-	-	-	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0			-	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0
53 Pasientoversikt (Porta)	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	100.00	100.00	96.67	100.00	100.00	100.00	100.00	99.86	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
54 Løsninger for scanning (OCR)	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	-	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.88	98.64	100.00	98.90
	Antall alvorlige og kritiske feil	0			0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1

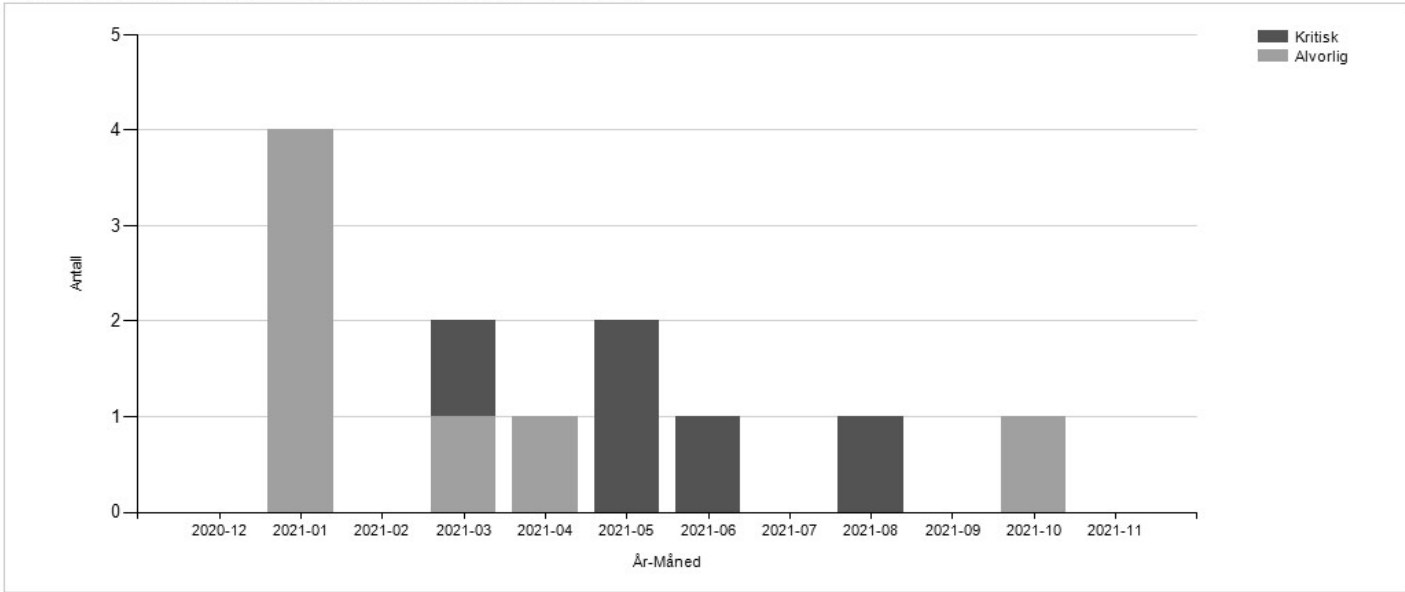
Driftsrapport

Kritiske og Alvorlige feil som er varslet

Liste over varslinger etter valgt type (november)

Refnr / ID	Varslingtype	Publiseringsdato	Tittel Title	Berørte tjenester	HF

Trend over Kritiske og Alvorlige feil (alle foretak og tjenester)



HELSE MIDT-NORGE IT

HELSE MIDT-NORGE IT

Driftsrapport

Tiltak etter hendelse

Liste over tiltak

TILTAK	TITTEL	BESKRIVELSE	TJENESTE	ANSVAR	ÅPNET	FRIST	STATUS	LUKKET	LØSNING
PM100817-001	Tiltak etter - IM455777 – Ustabilitet i flere tjenester	Analyse av logger hos leverandør **The expected due date has been reached**	12.1 Fysisk nett	Nettverk	06.09.2021	30.09.2021	Open		
PM100804-004	Tiltak etter IM449497 – Bortfall av nettverk ved Sykehuset Levanger	Rutiner for varsling: Gjennomgå og endre rutiner for varsling der det er behov, varsle pr. mobil når nettet er nede. IKT-sjef kontaktes så snart som mulig når nettet er nede. **The expected due date has been reached**	12.1 Fysisk nett	Service_Manager	20.08.2021	30.11.2021	Open		
PM100804-003	Tiltak etter IM449497 – Bortfall av nettverk ved Sykehuset Levanger	Endre i rutiner slik at det sjekkes at tjenestene med SLA 1 er tilgjengelige igjen ved nedetid på nettverk. **The expected due date has been reached**	12.1 Fysisk nett	Basisdrift_Stab	20.08.2021	30.11.2021	Open		
PM100791-003	Tiltak etter IM445412 - Får ikke mottaksregistrert prøver i Beaker.	Etterforske årsak til stopp i aktuell orkestrering i BizTalk	CI127646	Forvaltning_Integrasjon	14.04.2021	30.12.2021	Open		
PM100810-001	Tiltak etter IM452000 – Bortfall av nettverk ved sykehusene Molde og Kristiansund	Som en del av forberedelsene til C143124 ble det utført kopiering av programvare ut til de fire brannmurmodulene i Molde og Kristiansund (Aktiv/standby på hvert sykehus). Oppgraderingen skal skje i to steg, først til versjon 9.0(4), deretter til versjon 9.12(4). Kopiering av programvare 9.0(4) fungerte uten problemer. Når 9.12(4) skulle kopieres medførte det en crash og omstart av brannmurmodulene. Det at brannmurene crashet og deretter rebootet at ingen tjenester var tilgjengelige for sykehusene i Molde og Kristiansund i en periode på inntil 22 minutter. Det er vanskelig å fastslå nøyaktig når enkelte tjenester ble tilgjengelige, ettersom vi ikke har lokal overvåking av tjenester som kjøres fra Trondheim. TILTAK: Etterforske årsak til at innkopiering av programvare førte til crash/reboot **The expected due date has been reached**	12.1 Fysisk nett	Nettverk	07.07.2021	31.08.2021	Open		

PM100809-001	Tiltak etter IM451329 - Problemer med rekvirering og utskrift av etiketter fra ROS	Måndag ettermiddag (21.06.21) oppstod det ein feil som medførte at rekvirering av prøver i RoS slutta å fungere. Brukarane fekk melding om «Teknisk feil». Prøverekvisisjonane gjekk heller ikkje over i Beaker, og dermed fekk ein heller ikkje utskrift av etikettar. Feilen oppstod i to omgangar; ca 16 30-17:17 og ca 17:50-19:15, og det er framleis ikkje 100% avklara kva som var den faktiske årsaken. TILTAK: Etterforske faktisk årsak til kvifor enkelte BizTalk-applikasjonar/prosessar stopppar opp. **The expected due date has been reached**	27 LAB RoS	ESB-Drift	25.06.2021	30.09.2021	Open		
PM100782-002	F1 Retting av BizTalk mapping for fylkes- og kommunenummer	Hvis f.eks. Rut Naversen går i sentralt folkeregister så får hun opp vedkommende ved søk på D-nummer, eller navn. Hun ser da korrekt fylkes og kommunenummer, i tillegg til en identifikator som viser hvilken nasjonal institusjon som har «bestilt» D-nummer til denne personen. 5002 er en slik identifikator (jeg husker ikke hvilken institusjon det er, men det er uviktig). Når disse opplysningene kommer til oss via Skatt -> NHN så blir identifikatoren 5002 mappet til feltene for fylke og kommune. Dette er _feil_. Dette har jeg vist fram, og forklart til Barstad flere ganger de siste 6 månedene. Det kommer mange slike «feil» inn til oss _hver eneste dag_. Dette forsøpler PAS sine data og dataene sendes videre til mange eksterne systemer som benytter PAS sine data. Hvis vi leser oppdateringsfilen som leses inn i PAS står 50 02 i feltene for fylke og kommune. Feilen oppstår derfor _før_ dataene leses inn i PAS. Det er BizTalk som mapper feil. **The expected due date has been reached**	11.1 PAS		11.05.2021	26.05.2021	Open		Korrekt mapping av fylkes- og kommune-nummer i lastefil fra BizTalk til PAS. Det bør kunne lages en liste over Fnr med ugyldige fylkes- og kommune-nummer for nytt uttrekk fra nasjonalt folkeregister når feilen er rettet.
PM100817-002	Tiltak etter - IM455777 – Ustabilitet i flere tjenester	Fullføre oppgradering av BigIP (avventer i påvente av tiltak nr 1) **The expected due date has been reached**	12.1 Fysisk nett	Nettverk	06.09.2021	30.09.2021	Open		

Lukkede tiltak i perioden

TILTAK	TITTEL	BESKRIVELSE	TJENESTE	ANSVAR	ÅPNET	FRIST	STATUS	LUKKET	LØSNING
PM100804-002	Tiltak etter IM449497 – Bortfall av nettverk ved Sykehuset Levanger	Endre SLA i avtalen for IT-tjenester ang. varsling for Fysisk nettverk på lokasjoner med redundante linjer. Det er behov for kortere frister ved nedetid som berører alle tjenester. Lage en oversikt over lokasjoner med redundante linjer.	12.1 Fysisk nett	Tjenester	20.08.2021	30.11.2021	Closed	26.11.2021	Det er ikke aktuelt å endre SLA på tjenesten, men varslingsrutiner endres. Det er hvordan vi varsler som må beskrives. Det sendes ut på epost og SMS når Kundeportal ikke er tilgjengelig. Vi skal ikke varsle som er driftsmelding når en hel lokasjon er nede. Lage en oversikt over lokasjoner med redundante linjer. Marianne legger informasjonen som en knowledge artikkel.
PM100814-003	Tiltak etter - IM453791 - Nettverk Ålesund - Møre og Romsdal er nede	Store deler av nettverkstrafikken som gikk mot ALPE1 stoppet opp. Ett av tre linjekort hang. Får ikke koblet til applikasjoner som kjøres fra ekstern leverandør eller fra Trondheim. Ambulansestasjoner og andre eksterne lokasjoner på Sunnmøre er også berørt. Tiltak: Dersom leverandør ikke klarer å levere en fungerende feilretting må man vurdere å bytte hardware.	12.1 Fysisk nett	Nettverk	11.08.2021	30.12.2021	Closed	22.11.2021	ny sw har fungert tilfredsstillende
PM100814-002	Tiltak etter - IM453791 - Nettverk Ålesund - Møre og Romsdal er nede	Store deler av nettverkstrafikken som gikk mot ALPE1 stoppet opp. Ett av tre linjekort hang. Får ikke koblet til applikasjoner som kjøres fra ekstern leverandør eller fra Trondheim. Ambulansestasjoner og andre eksterne lokasjoner på Sunnmøre er også berørt. Tiltak: Se på muligheter for bedre overvåkning av denne feiltypen **The expected due date has been reached**	12.1 Fysisk nett	Nettverk	11.08.2021	28.11.2021	Closed	22.11.2021	fagansvarlig får varsel på mail
PM100804-001	Tiltak etter IM449497 – Bortfall av nettverk ved Sykehuset Levanger	Ved hvert sykehus finnes det to sentrale distribusjonsrutere (PE-rutere). I forbindelse med innføring av TrustSec, funksjonalitet som vil gjøre det mulig å isolere MTU-utstyr fra hverandre og fra andre typer datautstyr, oppstod det en feil ved gjennomføring av C142567 til tross for at leverandørens veiledning ble brukt. Ved gjennomføring av samme type arbeid ved St. Olavs Hospital i 2020 ble samme veiledning brukt uten feil.	12.1 Fysisk nett	Nettverk	09.06.2021	31.08.2021	Closed	19.11.2021	gjennomført

Driftsrapport

Godkjente leveranser (Periode: 2021-11)

Overleveringsdato	Overlevering fra	Leveranse	Tjeneste	Tjenesteinnhold	Avtalt SLA	Avtalt vakt	HF	Bestiller
16.11.2021	Forvaltning/Ny versjon	Ny tjeneste 32 Modellering av arbeidsprosesser (HOPEX)	32 Modellering av arbeidsprosesser (HOPEX)	Ny tjeneste for HOPEX. Flyttes fra tjeneste 57. Produktet het tidligere Mega.	3	Ikke aktuelt	Helseplattformen, Hemit	Knudsen, Hans Kristian
16.11.2021	Annet	Deling av tjeneste 31 PRS	31.1 HR-tjenester	31 PRS - Personal og ressursstyringssystemer deles i tjeneste 31.1 HR-systemer og 31.2 Kunnskapsforvaltning	2	Ikke aktuelt	HNT, HMR, RHF, St.Olav, Sykehusapotekene, Helseplattformen, Hemit	Eidet, Trond Håvard
16.11.2021	Oppdrag	MR - Syngo via	41 MTU-systemer	Oppgradering av Syngo via til versjon VB5.0.Syngo Via er en løsning beregnet til bruk for visning, manipulering og lagring av medisinske bilder. Systemet 3D modelerer CT og MR undersøkelser. Løsningen er integrert mot Pacs\Ris. Brukes på St.Olav og skal tas i bruk ved HNT.	3	N/A	HNT, St.Olav	Johansen, Geir-Erlend Myhre
16.11.2021	Oppdrag	ValSuite Pro	49 IT-støtte Driftsservice	ValSuiteer en applikasjon som benyttes for å validere og kalibrere autoklaver. HEMIT har ansvar for distribusjon av programvare og drift av database. HNT har anskaffet lisens for 2 brukere per i dag. Disse er begge tatt i bruk.	3		HNT	Skatland, Hanne Marie Olsen
16.11.2021	Oppdrag	G*Power	57 Andre administrative systemer	Statistikkprogram i bruk på RUS St. Olavs i forbindelse med etterutdanning. Ingen brukerstøtte, applikasjon er lagt opp i IAM, ingen lisenskostnad, ikke avtalt av oppgraderinger er inkludert	3		St.Olav	Harli, Roger
16.11.2021	Oppdrag	MobaXTerminal	57 Andre administrative systemer	Applikasjon brukes som utvidet terminal funksjon i for eksempel Windows. Støtter X-windows-system. Nyere versjon vil støtte Ubuntu remote control. IAM for brukeradministrasjon. Lisens er lagret i secret server.	3		St.Olav	Skaldebø, Tore
16.11.2021	Forvaltning/Ny versjon	Amis 2.50.5	26 Prehospitale systemer	Leveransen er en oppgradering av Amis kart- og flåtestyringssystem for medisinske nødmeldesentraler i Helse Midt-Norge. I tillegg er det utført en større oppgradering av infrastruktur der servere har blitt byttet til win/sql 2019, i tillegg til at de respektive serverneforNamsos og Ålesundhar blitt satt i ny nettverkssone. Oppgradering av Amis ble gjort samtidigmed Transmed 7.9.2.	1	Inngår i eksisterende vakt.	HNT, HMR, St.Olav	Aune, Øyvind Dørum

15.11.2021	Prosjekt	Kursbyggeren	31.2 Kunnskapsforvaltning	Kursbyggeren er et verktøy for e-læringsproduksjon som vil være tilgjengelig for foretakene slik de selv kan lage e-læringskurs. Brukerne vil være ulike fagmiljøer i foretakene som har behov for å lage e-læringskurs. EKL v/Elisabeth er operativ systemeier. Team e-læring på Hemit vil bidra med brukerstøtte ved e-læringsproduksjon. Det etableres i tillegg en SharePointside på nye intranett med støttemateriale, brukerveiledninger og tips og triks. Det finnes også et e-læringskurs i Læringsportalensom fungerer som opplæring i løsningen.Inntil alle foretak har tilgang til nye intranett vil det også være en midlertidig side med støttemateriale tilgjengelig i Læringsportalen.	2	Ikke aktuelt	HNT, HMR, RHF, St.Olav, Sykehusapotekene, Helseplattformen, Hemit	Cartfjord, Anne Katarina
02.11.2021	Oppdrag	Oppgradering av Coffalyser.net	58 Avdelingsvise kliniske systemer	Gratis lisens som kan hentes ned på https://www.mrcholland.com/(Må opprette bruker for å få tilgang til ny lisens).	3		St.Olav	Skaldebø, Tore

HELSE MIDT-NORGE IT

HELSE MIDT-NORGE IT

Driftsrapport

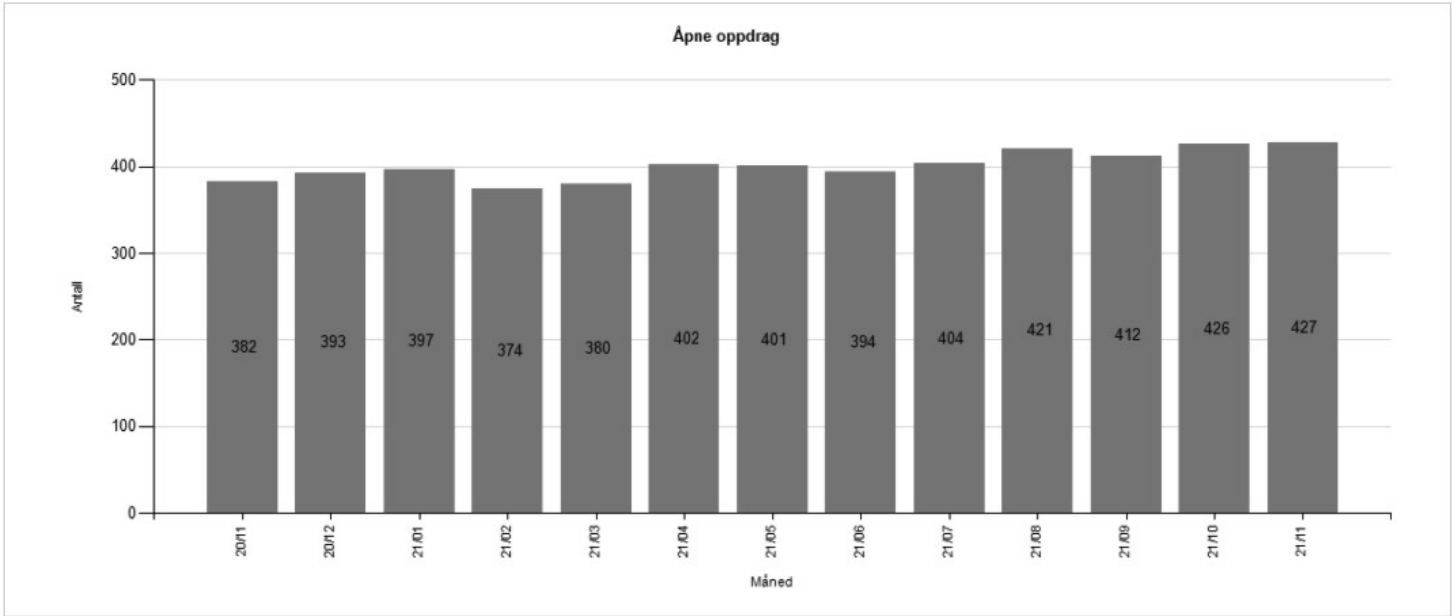
Liste over lukkede oppdrag (Nov)

SD NR	Change ID	Title	Tjeneste	Berørt foretak	Bestiller	Oppdragskoordinator	Bestilt	Akseptansedato	Lukket Dato	Leveransestatus
SI407552	C144506	Wifi HMNsmart pirsenteret	97 Applikasjoner uten SLA	Helseplattformen AS	Rapp, Geir Ove	Faanes, Jan Inge	28.10.21		02.11.21	Successful
SI399238	C144208	Flytting av PC med utstyr	1.5 Eksisterende utstyr	St. Olavs Hospital HF	Lund-Hanssen, Håkon	Jarwson, Rune Morten	07.10.21		19.11.21	Successful
SI378816	C143468	Nett til ny rigg på Brakerøya (Rigg 52A)	97 Applikasjoner uten SLA	Sykehusbygg HF	Feragen, Kjell	Faanes, Jan Inge	19.08.21		24.11.21	Successful
SI378224	C143444	Møteromsbestilling, 1902	16 Video, Lync og Audiovisuelt utstyr	St. Olavs Hospital HF	Øvergård, Kristin	Alseth, Henrik	18.08.21		19.11.21	Successful
SI375126	C143343	Ladestasjoner til elbil Levanger	12.1 Fysisk nett	Helse Nord-Trøndelag HF	Granås, Tommy	Busengdal, Karoline Flaate	09.08.21		11.11.21	Successful
SI355049	C142748	REB - flytting til Klæbuvn 118 01.10.21	97 Applikasjoner uten SLA	St. Olavs Hospital HF	Walstad, Roar	Faanes, Jan Inge	04.06.21		02.11.21	Successful
SI349328	C142470	Møteromsbestilling, HNT.LE.Rom.G213	97 Applikasjoner uten SLA	Helse Nord-Trøndelag HF	Skatland, Hanne Marie Olsen	Alseth, Henrik	20.05.21		29.11.21	Successful
SI328414	C141541	Prisoverslag på nye nettpunkt på rom 942.U1.029	97 Applikasjoner uten SLA	St. Olavs Hospital HF	Øvergård, Kristin	Faanes, Jan Inge	24.03.21		24.11.21	Successful
SI326399	C141461	MobaXterminal	57 Andre administrative systemer	St. Olavs Hospital HF	Skaldebø, Tore	Pedersen, Kristoffer	18.03.21		15.11.21	Successful
SI321497	C141328	7Tesla MR - Ros-vurdering, DPIA og DBA	97 Applikasjoner uten SLA	St. Olavs Hospital HF	Walstad, Roar	Hellum, Petter Teie	08.03.21		10.11.21	Successful
SI305688	C140784	Fra pasientterminal på arm til TV på vegg - kartlegging	97 Applikasjoner uten SLA	St. Olavs Hospital HF	Walstad, Roar	Faanes, Jan Inge	01.02.21		24.11.21	Successful
SI270408	C139550	Endring og tilpasning i HMN datavarehus med datakilder fra K2 LMF(SAP)	38 Virksomhetsrapportering	Sykehusapotekene i Midt-Norge HF	Alstad, Hans Christian Schjønning	Lie, Henrik Gjærum Remmen	30.10.20		22.11.21	Successful
SI254124	C138915	Ledermobilisering, inspirasjonsdag - gjennomføring av webinar, trolig Youtube-basert, bistand fra HE	3.1 E-læring	St. Olavs Hospital HF	Walstad, Roar	Olsen, Anne-Kari Risom	18.09.20		19.11.21	Successful
SI250022	C138718	Telefoniløsning v/ flytting av Ambulante tenester allmenn - psykisk helse - DPS Ålesund	17.1 IP-telefoni (ETSO)	Helse Møre og Romsdal HF	Johannessen, Kenneth	Furelid, Geir Morten	08.09.20		28.11.21	Successful
SI244770	C138516	DataPig Excel Explosion - risikovurdering	97 Applikasjoner uten SLA	Helse Møre og Romsdal HF	Eikeset, Laila Jorunn	Hellum, Petter Teie	26.08.20		17.11.21	Failed
SI179674	C136436	Ekstra svitsj i Hoffsveien 10	12.1 Fysisk nett	Sykehusbygg HF	Feragen, Kjell	Faanes, Jan Inge	25.02.20		24.11.21	Successful
SI167936	C135868	Opprette webområde for prosjekt	34 Virksomhetsportal	St. Olavs Hospital HF	Harli, Roger	Mathisen, Roar	22.01.20		08.11.21	Successful
SI128163	C133864	Risikovurdering av Pasientdagboken	97 Applikasjoner uten SLA	Helse Midt-Norge IT	Hustoft, Anders Emil	Bjerkan, Øyvind	17.09.19		19.11.21	Successful
SI127506	C133791	Skanning av implantat id til digitalt register	99 Ikke Hemit Tjeneste	Helse Møre og Romsdal HF	Klungsøyr, Jan Arild	Hagstrom, Greta Kajsa Amanda	16.09.19		01.11.21	Successful
SD800949	C124906	Tilpasning bestillingsportal for rekvisisjoner	34 Virksomhetsportal	Helse Nord-Trøndelag HF	Skatland, Hanne Marie Olsen	Mathisen, Roar	19.01.18		08.11.21	Successful

HELSE MIDT-NORGE IT

Driftsrapport

Trend oppdrag



HELSE MIDT-NORGE IT

HELSE MIDT-NORGE IT

Startside | Volum saker | Løsningsgrad saker | Saker løst innen frist | Tilgjengelighet planlagt | Lukkede oppdrag | Produksjonsatte releaser

Tilgjengelighet uplanlagt | Uplanlagte hendelser | Leveranser | Problem | Status avvik | Trend oppdrag

Driftsrapport

Liste over prodsatte releaser (Nov)

Release ID	Related Change	AFFECTED SERVICE	Release Title	Release Descr	Related Change Title	PRODUCTION DATE	Related Interaction	Interaction Title
C143504		22 Kvalitetssystem	Oppgradering av EQS v8.0.3	Oppgradering av EQS v8.0.3		26.11.2021		
C144646		15 Genetisk veiledning	Leverandør har sendt oss ny versjon IGENE 3.35.4	Leverandør har sendt oss ny versjon IGENE 3.41.0. I hovedsak så fjerner ny versjon knappen for å åpne Context manager 'The button to open context manager has been removed from the Patient Overview tab at the customer's request." Superbruker har gjennomført testing og godkjent at ny versjon kan prodsettes. iGene har 23 brukere per i dag på Seksjon medisinsk genetikk poliklinikk, disse brukerene er ferdig for dagen kl 15:30. Disse har fått varsling fra superbruker om nedetid.		23.11.2021		
C144450	C144451	11.1 PAS (TN2)	Vi ønsker å gå i produksjon med Leveranse Sprint 2021-4.1 som inneholder endringer i Tieto IQueue 1.7.1, PAS 6.2.10 og MyWay2PAS 2.15.1. Denne releasen krever ingen nedetid.	Vi ønsker å gå i produksjon med Leveranse Sprint 2021-4.1 som inneholder endringer i Tieto IQueue 1.7.1, PAS 6.2.10 og MyWay2PAS 2.15.1. Denne releasen krever ingen nedetid. Leveransen inneholder endringer i eksisterende funksjoner og feilrettinger.	Produksjonssetting av Sprint 2021-4.1_Tieto IQueue 1.7.1/MyWay2PAS 2.15.1/PAS 6.2.10 - Uten nedetid.	22.11.2021		
C144750		31.1 HR-tjenester	Bruker Octopus Deploy for automatisert utrulling og bytting av filer for PRS-porteføljen. Brukere kan få feilmelding og må restarte applikasjonen.	Bruker Octopus Deploy for automatisert utrulling og bytting av filer for PRS-porteføljen. Brukere kan få feilmelding og må restarte applikasjonen. Vasrsel: http://virksomhetsportal.helsemn.no/omrader/hemit/kundeportal/Lists/Varsling/DispForm.aspx?ID=6971&Source=http%3A%2F%2Fvirksomhetsportal%2Ehelsemn%2Eno%2Fomrader%2Fhemit%2Fkundeportal%2FLists%2FVarsling%2FAllItems%2Easpx • Lifecare Min Arbeidsplan 1.39.0 • Lifecare Min Arbeidsplan 2.0 • Lifecare Ressursstyring 1.30.0 • PRS Identity Server 2.1.0 • PrsWinService 1.27.0 • Tieto Oppgrader 1.51.0 • Tieto Personal 5.30.0 • Tieto Ressursstyring 7.39.0 • Tieto Sikkerhet 2.24.0, klient og WS		16.11.2021		
C144632		20 Tilgangsadministrasjon MIM (TN1)	endring i konfig mot elements.	endring i konfig mot elements. endre på konfig til stolav og de andre foretakene på tilgangssstyring. ingen nedetid ingen skal merke denne.		08.11.2021		

HELSE MIDT-NORGE IT

HELSE MIDT-NORGE IT

Driftsrapport

Rapport Problem 300

ID	Åpnet	Tjeneste	Kunde	Beskrivelse	Status	Lukket
100829	261121	13 Doculive EPJ (SLA 1)	HNT, HMR, STO	Får ikke skrevet ut sykmelding fra Doculive	Får ikke skrevet ut sykmelding fra Doculive når Doculive startes fra sprint. Fungerer normalt fra Doculive tykklient og App-V. Feilen ser ut til å inntreffe ved bruk av Sprint, og man får åpnet NAV blanketten/sykmeldingen første gang som normalt. Feilen kommer om man lukker dialogen, og åpner på nytt. Relogging til Doculive løser problemet, men feilen kommer tilbake igjen ved 2gangs trykk på blanketten.	
100828	081121	Beaker Hyperspace Web PRD	HP, STO, HMR, HNT	TPHP/Nettverk: Sporadiske forsinkelser i mellom Hyperspace-klient og Hyperspace Web-tjenesten	Brukere av Epic/Beaker opplever sporadiske forsinkelser som vi for øyeblikket feilsøker. Så langt peker feilsøkingen i retning av at enkelte kall fra klienten (Hyperspace), til tjenesten Hyperspace Web sporadisk blir forsinket med 8 sekunder. Konsekvensen er naturligvis en degradert brukeropplevelse.	
100824	211021	1.7 Office inkl Outlook	HNT, HMR, STO	Kalender videokonsultasjoner - Pasienter mangler lenke/URL	Det er et økende problem at link til skype-møte mangler i innkalling til videokonsultasjoner. Dette er tatt opp i oppfølging med HF og kommer trolig av at den som kaller inn mangler tilgang til skype enterprise samtidig som opplæringen til de involverte ikke er god nok til at de ser at link mangler. En konsekvens av dette er at konsultasjoner med pasienter kan bli utsatt på grunn av manglende skypemøte. Dette fører til svekket tillit hos pasienter og merarbeid for helsepersonell. Omfanget vil øke i takt med den økende bruken av videokonsultasjoner. Dette kartlegges og følges opp av Espen, men det må også sjekkes om det er mulig å løse dette på en bedre måte teknisk. Tatt ut statistikk for tidsperiode 29/11-15/12. tctalt 5440 e-poster som skal sendes, av disse er det totalt 19 e-poster som er uten lenke	
100820	210921	1.1 Arbeidsflate Puls v 2.0 (SLA 1)	HMR, HNT, STO, RHF, SYA, HEMIT, HP	Program/ikoner forsvinner fra startmeny/oppgavelinjen	Den siste tiden har det vært en økende henvendelser på antall telefoner om at programmer har forsvunnet fra startmenyen eller oppgavelinjen. Vi har også lagt merke til at programmer ligger i startmenyen, men de har ikke ikon. Mulig feilkilde kan være høy latency mot AD under pålogging som gjør at AD-medlemsskap til bruker ikke blir registrert av Ivanti-composeren. Dette gjør at alle ikoner som krever gruppemedlemsskap ikke vil bli generert i startmenyen. Opprettet direktekontakt med en bruker som opplever dette ofte. Feilsøker sammen med bruker. Ivanti foreslår en restart av explorer.exe. Dette kan midlertid skape mer problem enn det løser. Tok også ut en logg fra en sesjon hvor oppgavelinja manglet etter pålogging. Her var det ikke feilmelding mot explorer. Denne loggen er sendt til Ivanti.	
100819	080921	12.1 Nettverk sykehus	SHB	SHB - Treghet i nettverket	SHB har meldt flere saker om tregheter i nettverk på flere lokasjoner og både på kablet og trådløst nettverk. Opprettet kontakt med to kyndige brukere hos SHB og gitt dem hotline inn til tekniker hos nettverksseksjonen. Controller for trådløst nett skal byttes. Controller for trådløst byttet. Nye målinger på nettverk (både kablet og trådløst) tyder på bedring i forholdene, men for tidlig å konkludere. Ingen ny direktekontakt fra SHB.	
100786	040221	1.1 Arbeidsflate Puls v 2.0 (SLA 1)	HNT, HMR, STO	AD-konto låst og Outlook spør etter passord	AD-konto låses etter at Outlook har spurt om passord, eller så er kontoen allerede låst og derfor spør den etter passord. Som regel hjelper det ikke å legge inn brukernavn og passord manuelt etterpå. Om man er snar og får logget av og på ser alt ut til å fungere igjen. Dette skjer uavhengig om bruker har byttet AD-passord nylig eller ikke. Skjer både på stasjonær og laptop. Å slette alle oppføringer i Windows-Legitimasjoner ser ut til å ha positiv virkning. Rullet ut løsning til alle brukere - avventer verifikasjon. Første løsning ikke tilstrekkelig. Ny løsning nå i pilot i Hemit.	
100782	010221	11.1 PAS (SLA 1)	HNT, HMR, STO	Feil ved oppdateringer fra det sentrale Folkeregisteret	Vi har etter en gjennomgang oppdaget at det er flere feil knyttet til oppdateringer fra det sentrale Folkeregistret. Funnet et case fra 2018 vi kan jobbe videre med. Opprettet sak hos leverandør og purret. Leverandør purret. Grunnet knapphet på resurser har denne blitt nedprioritert da andre oppgaver har blitt prioritert foran.	
100777	260121	21 E-meldinger	HNT, HMR, STO	Regionalt - Problem med e-meldinger til kopimottakere	Hemit har mottatt tilbakemelding fra flere kommuner om at behandlingen av kopimottakere i kommunene ikke blir behandlet korrekt fordi e-meldingene fra oss ikke følger nasjonal standard (eks. lik msgid for alle mottakere på en e-melding). Jobber i tospann med mottakskommune for å løse problemet.Har nå snakket med Bente Jørgensen i Stjørdal Kommune angående hvordan dette oppleves hos de. - de mottar 2 meldinger, eks. sykepleietjeneste og demenskoordinator. Begge tjenestene ser meldingen i sin innboks. - når den første tjenesten ferdigbehandler "sin" melding, så forsvinner den fra listen til den andre tjenesten. - tilgangsmodellen i kommunen er slik at de ser meldingen hvis de går direkte inn i pasientens journal. - problemet er at hvis hvis den første tjenesten ferdigbehandler "sin" melding veldig raskt (eks. saksbehandling/sykepleie), så vet ikke Demens at det har kommet noe melding til de fordi den forsvinner fra deres liste/innboks. Jobber sammen med NHN - sjekker inpt og output til/fra PAS i MTM.	
100768	081220	1.5 Eksisterende utstyr	HMR, HNT, STO, RHF, SYA, HEMIT	USB-C Docking - ustabil	Ved meldt feil eller mistanke om feil på følgende dockingstasjoner skal det alltid opprettes sak som relateres til problem og som settes til LS for videre feilsøking. Midlertidige løsninger fra Hemithjelp kan være å be bruker koble USB enheter direkte i bærbar PC eller koble ut og inn USB-C kabel + strøm til docking. KM opprettet med instruksjoner om hvordan PC og docking skal oppdateres for å forsøke å rette feil. KM002848. Ikke mulig å identifisere om WD15 og TB16 er tilkoblet en PC. Disse dock modellene har vi derfor ingen annen løsning enn manuell oppdatering beskrevet i KM002848. Jobbes videre for å se om det er mulig å automatisere oppgraderinger av HPs G2 dock.	
100753	220920	UT-01 Integrasjon (BizTalk)	HNT, HMR, STO	Opprydding i Biztalk HUB/meldingsutveksling etter større feil/nedetid	Resending av meldinger etter stopp. Gamle Biztalk-applikasjoner er ikke skrudd sammen slik at dette er enkelt. Eksempelvis etter bytte av sertifikater. Så langt i 2020 har vi 29 tilfeller hvor det er behov for å korrigere mer enn 10 meldinger. Jobber sammen med integrasjonsutvikler for å løse floken. Ingen ny aktivitet denne måned.	

100754	220920	UT-01 Integrasjon (BizTalk)	HNT, HMR, STO	Caching av NHN Adresseregister	Ønskelig å få til en caching av NHN Adresseregister, slik at en slipper å få så mye manuell oppfølging ved uplanlagt nedetid og dette vil også hindre mye oppslag opp mot NHN sitt adresseregister. Jobber sammen med integrasjonsutvikler for å løse floken. Løsning er utviklet, men ikke testet. Kommer ikke på plass før etter sommeren.	
100748	140920	58 Avdelingsvise kliniske systemer (SLA 3)	HMR	Feil på D-KEFS for Habiliteringstjenesten for voksne, Molde	Restanser etter innføring. Ivaretaes nå i linjeorganisasjonen. Prøvd å få kontakt med superbruker, ikke lyktes. Venter på respons fra bruker. Snarvei i Ivanti kopierer inn database ved oppstart og ut ved avslutning av D_KEFS. Kun 1 bruker kan starte programmet av gangen.	
100743	310820	6 PACS RIS (SLA 1)	HNT, HMR, STO	Medisinsk Bildearkiv: Problemer med å importere og spille av video	Det er pt ikke mulig å importere MPEG-2 video til MBA pga manglende codec. Importdialogen benytter Windows mediaplayer for å presentere en pre view av video før import. WMP får ikke til å spille av mpeg2. Sak meldt leverandør. Leverandør skal skaffe dokumentasjon. Breaking news? : Størrelse - Vi har en grense på 100MB på video import. I det ene eksempelet på en MPEG4 video som ikke lar seg avspille, er den på 526 MB. 100MB tilsvarer ca. 1 minutt spilletid på vanlig oppløsning idag. Innlasting av større video kan ha innvirkning på server minne og må vurderes nøye. Dette er kanskje MBA prosjektet kan ta stilling til ? Da har jeg testet alle kodekene som ble nevnt, men det er fortsatt problemer med MPEG2 format. Det gjenstår å teste en 32bits versjon av ids7 for å se om den første kodeken da vil virke sammen med windows media player som også kjører i 32 bit. har fått 32 bits versjoen i hende nå. Overlevert for appv pakking. Fikk feil versjon av IDS7 fra leverandør første runde. Fått riktig versjon nå, denne er sendt til pakking. Rettet ny forespørsel til leverandør. Opprettet kontakt med Helse Vest IKT, som opplever samme issues som oss rundt kodeker og IDS7 - det er mulig feilen ligger i at WMP er en 32-bits applikasjon, mens IDS7 er 64-bit. Tester pågår for å avsløre om dette er tilfellet. Har meldt inn en change på at våre 3 testklienter på puls2 ikke krever smartkort innlogging. slik at de blir tilgjengelig for feilretter hos Secta. for testing. Dette ble etterspurt på forrige supportmøte med Sectra.	
100733	090720	1.1 Arbeidsflate Puls (SLA 1)	HMR, HNT, STO, RHF, SYA	The administrative limit for this request was exceeded	Ved oppdatering av attributter i AD kan denne meldingen komme. Har set det ved oppdatering av ansattbilde og ved endring av lokasjonsfelt. Er usikker på omfanget, men oppretter et problem slik at dette kan bli analysert nærmere. Det er en enkel PW-kommando som kan kjøres for den enkelte bruker. Det er likevel uoppklart hvorfor dette skjer.. Script laget for å rette feilen. Foreløpig tester virker lovende og et powershell-script er under utarbeidelse for overlevering til brukeradministrasjon. Vil bli kjørt et skript som rydder opp i aktuell attributt for en del brukere. Gjelder SMQDigests. Er ca 600 brukere dette gjelder. Vil kjøre dette i puljer	
100558	170119	41 MTU-systemer (SLA 3)	HNT	Ustabilitet med Endobase i HNT	Ny versjon er her om ikke lenge. Hemit starter tidligtest for å avdekke om det samme problemet eksisterer med ny versjon. Er i dialog med leverandør. Olympus sender en liste over forslag som skal testes ut (denne er mottatt og tekniker sjekker ut). Avdelingen har lært segen workarond, og er for tiden tilfreds med å bruke denne. Endobase skal oppgraderes eller byttes ut i overskuelig framtid. Venter på tilbakemelding fra MTA HNT i forhold til om vi kan lukke eller ikke. Venter fremdeles på MTA HNT	

Lukkede problem

ID	Åpnet	Tjeneste	Kunde	Beskrivelse	Status	Lukket
100741	270820	1.1 Arbeidsflate Puls (SLA 1)	HNT, HMR, STO	PCer uten nett	Flere workshops med Intel gjennomført. Har fått testet på en klient problemet, og der "slapp" den nettverket ved å endre IP-settingene i AMT fra DHCP til Statisk IP. Intel var ikke sikre, men mente at dette også stoppet dot1x-tjenesten. Så AMT-interfacet fungerer under panseret, men tar fra nettverket fra operativsystemet. En teori er at en "watchdog"-timer (som er en timer) går ut på tid (timeout), og gjør at AMT tror at den må ta over nettverket fra OSet, da dette ikke er operativt selv. Normalt sett skal enhetsdriveren som lastes inn når OSet starter (Intel Management Engine) forhindre at dette skjer, men en teori er at hvis timeren går ut, overstyrer denne at enhetsdriveren er lastet inn, og tar over autentisering alikevel. Det kan virke som om PCen autentiserer først, havner i riktig nett, og at AMT så sender en ny autentisering uten credentials (vites ikke hvorfor, dette skulle den ha sendt fra seg), som får switchen til å endre VLAN fra PULSNett til tankenett. Videre kjører den ikke DHCP slik at den ikke henter noen ny IP i det nye nettet, slik at den blir stående med IP-adresse fra PULSNettet, men er nettverksmessig plassert i tankenettet. Dette gjør da at enheten ikke klarer å snakke på IP. Mangler eksempelmaskiner og feilsøke på. Status klientmøte 11.02.21 - Problem reformuleres og saker som kommer relateres hit. Får se an omfanget fremover, har vært litt økning forrige uke og denne uken der å ta strømmen har løst problemet. Ikke funnet noen nye tilfeller å feilsøke på. Begynte på et par, men feilen forsvant som vanlig. Klarer ikke å reprodusere feilen og klarer ikke å finne klienter å feilsøke på - når vi får tak i en klient hvor feilen er meldt eksisterer ikke feilsituasjonen lenger.	261121
100788	090221	13 Doculive EPJ (SLA 1)	HNT, HMR, STO	Regionalt - Scanning i DocuLive feiler	Mange brukere får ofte "Not enough memory. (-4500)" ved skanning, Ser ut til å være forskjellige Workarounds på problemet. Jobber tett sammen med bruker i HMR med feilsøking og testing av mulige løsninger. Med tanke på at DL vil ha begrenset levetid finner vi det ikke formålstjenlig å bruke store ressurser på å løse dette. Brukerne har arbeidsmetoder som omgår problemet.	221121
100823	201021	17.1 IP-telefoni	STO	Cisco Finesse - Problemer med status/endre status "klar/tilgjengelig" og blir logget av.	Cisco Finesse - Problemer med statusendre status "klar/tilgjengelig". Cisco Finesse setter seg ikke til status "klar/tilgjengelig" etter avsluttet samtale. Setter seg i status "klar/tilgjengelig" så blir statusen endret til "pause/ikke klar/ikke tilgjengelig". Brukere melder om at de blir logget av uten noen forvarsel. Noen får feilmelding "32760". Har justert lagring av user settings for medlemmer av G_App_Cisco_UCCX_Agent_Desktop slik at endringer som gjøres i edge://flags/#intensive-wake-up-throttling blir lagret i Ivanti-profil til disse brukerne.	161121
100805	100621	34 Virksomhetsportal	HNT, HMR, STO, HEMIT	Virksomhetsportalen er periodevis treg	Sluttbrukere opplever treghet og timeout ved bruk av virksomhetsportalen. Endret på databaseinnstillinger - ser ut til å ha hatt god effekt. Har hatt utfordringer sporadisk gjennom sommeren. Det ser ut til å være databasen til StOlav som skaper låsinger på databaseserveren. De siste feilene har kommet på mandag morgen. Vet ikke om det er tilfeldig, eller om det er en spesiell jobb som kjøres med ujevne mellomrom. Fortsatt sporadiske tilfeller, men sjeldnere. Rettes oftest med å legge inn ny stat på tabellen AllUserData for StOlav. Databsefeil rettet	151121
100822	191021	1.5 Eksisterende utstyr	HMR, HNT, STO, RHF, SYA, HEMIT, HP	Feil med HP Z32 i to-skjermsløsning.	To-skjermsløsning med to stk HP Z32 31,5" UHD 4K-skjermer sliter med at ikke alle skjermene skur seg på etter PC-en våkner fra dvale/hvilemodus. Problemet gjelder kun de skjermene som har LIM291-firmware-en (den nyeste). Disse skjermene krever nyeste versjon av Intel skjermdrivere. Denne driveren vil ikke bli lagt ut i imaget før ved neste hovediterasjon og må derfor installeres manuelt hos de brukerne som bestiller dette oppsettet.	041121
100827	281021	13 Doculive EPJ (SLA 1)	HNT, HMR, STO	Doculive - Journal notat som fører til feilmelding | Går ikke an å åpne	Doculive - Journal notat som fører til feilmelding | Går ikke an å åpne | Sprint som midlertidig løsning. Unntak lagt inn i untakslista for antivirus.	011121
100825	211021	13 Doculive EPJ (SLA 1)	HNT, HMR, STO	Feilmelding Doculive: Den eksterne komponenten forårsaket et unntak.	Feilmelding som oppstår når bruker forsøker å åpne dokument/notater i Doculive. Den eksterne komponenten forårsaket et unntak. Feil funnet og rettet.	011121
100793	230421	16 Video, Skype og Audiovisuelt utstyr	HNT	Brukere får ikke opp skjerm og presentasjoner som deles i videokonferanse (virtuelle møterom fra Norsk Helsenett/Acano/Pexip)	Noen møtedeltakere i virtuelle møterom (Acano/Pexip) får ikke opp innholdet når andre presenterer skrivebordet. Testing antyder at det er relatert til brukerkonto. Manglende DNS-record hos NHN opprettet	011121
100732	090720	13 Doculive EPJ (SLA 1	HNT, HMR, STO	Doculive - makrofeilmelding i Word	Puls Sprint ble oppgradert til Windows 10 1909 15. juni. Etter det er det noen brukere som har hatt problemer med makrofeilmeldinger i Doculive Word. Jeg har ikke alle detaljene eller eksempel på feilmeldingene som kommer, men det ser ut til at dette bare skjer på Puls Sprint og at problemet løser seg hvis brukeren logger av Sprint maskina og logger på en ny. I ett feilsøkingsmøte i dag, ble det besluttet at vi legger filsharet for maler og standardtekster til godkjente filområder. (Dette gjøres via GPO PULS 2.0 Klient Maskin IE Site to Zone). Vi klarer ikke å framprovosere feilen i Doculive Word selv. Vi er litt usikre på effekten av det vi har gjort, så derfor kan det hende at dette bare er Steg 1 for å få løst problemet med makrofeilmeldingene helt. Kommer fortsatt en og annen sak. Mulig knyttet til standardtekster og maler. Ser ut som dette er knyttet til nye maler og standardtekster. Sendt mail til HFene med arbeidsbeskrivelse på hvordan man best legger inn en ny mal/standardtekst. Færre problemer etter at nytt VDI-image er produksjonssatt. Oppfølging ukentlig i møter hver mandag. Forsøk på å gjenskape feilen har vist seg vanskelig. Tim har laget et script som stopper alle wordprosesser, sånn at bruker selv kan komme seg videre med dagens dont uten å ringe HemitHjelp, eventuelt vil det korte ned telefontida da scriptet gir kortere behandlingstid. Vi forsøker å legge dette ut på samme måte som vi har gjort med 'gjenopprett dokument'-scriptet. Scriptet er under utprøving. Driftssatt script som gjør tvangsavslutning av winwordprosesser rask - en telefonsamtale på HemitHjelp vil kunne gå fra 5 minutter end til ett minutt.	011121

HELSE MIDT-NORGE IT

HELSE MIDT-NORGE IT

Driftsrapport

Status avvik

Registrerte avvik pr. HF pr. måned 2021

Måned	Helse Møre og Romsdal HF	Helse Nord-Trøndelag HF	St. Olavs Hospital HF	Totalt
1	1	0	3	4
2	0	1	1	2
4	1	0	0	1
5	0	0	2	2
6	0	0	4	4
7	1	0	0	1
8	0	0	5	5
9	0	0	1	1
10	0	0	2	2
11	0	1	0	1
Totalt	3	2	18	23

Meldte avvik i November 2021

Interaction	HF	Beskrivelse	Åpnet	Status
SI415946	Helse Nord-Trøndelag HF	AVVIK - Endret status på applikasjonskvitteringer	17.11.2021 08:54:11	Dispatched

HELSE MIDT-NORGE IT

Lukkede avvik i November 2021

Interaction	HF	Beskrivelse	Åpnet	Lukket	Behandlingstid (Antall Dager)
SI365014	St. Olavs Hospital HF	Melding i EQS: Passord på systembrukere fra HEMIT går ut	28.06.2021 10:51:07	03.11.2021 06:51:45	128
SI383464	St. Olavs Hospital HF	Melding i EQS: Melding om sommerstengt avdeling på telefonsvarer til våre pasienter	31.08.2021 08:26:27	05.11.2021 14:44:37	66
SI403635	St. Olavs Hospital HF	Melding i EQS: Go Treat It bruker ID låst	19.10.2021 13:20:25	03.11.2021 16:01:05	15
SI375445	St. Olavs Hospital HF	3 meldinger i EQS: Kundeportal nede - ingen tilgang til Nutshell	10.08.2021 12:40	17.11.2021 15:50	99

Åpne avvik pr. 06.12.2021

Interaction	HF	Beskrivelse	Åpnet	Status	Behandles av
SI373420	St. Olavs Hospital HF	Melding i EQS: Telefon problem	03.08.2021 05:26:01	Open	Solhjem, Roar
SI386802	St. Olavs Hospital HF	Melding i EQS: Kontrollering av smart-vue prober	07.09.2021 08:24:55	Open	Jagtøyen, Sille Merete Grande
SI403640	St. Olavs Hospital HF	Melding i EQS: CiscoFinesse telefoni fungerer ikke optimalt	19.10.2021 13:26:35	Open	Jagtøyen, Sille Merete Grande
SI415946	Helse Nord-Trøndelag HF	AVVIK - Endret status på applikasjonskvitteringer	17.11.2021 08:54:11	Open	Jagtøyen, Sille Merete Grande

HELSE MIDT-NORGE IT

Rapportering for Sameiet St. Olav NTNU

Denne delen av rapporten er et utdrag av rapport fra underleverandør.

Tilgjengelighet

Tjeneste / måleperiode	jun.21		jul.21		aug.21		sep.21		okt.21		nov.21	
K I – Telefoni	**Åpn**	**Bered**	**Åpn**	**Bered**	**Åpn**	**Bered**	**Åpn**	**Bered**	**Åpn**	**Bered**	**Åpn**	**Bered**
Sentrale telefonifunksjoner	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	99,37 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Trio sentralbord	100 %	99,78 %	100 %	99,69 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Talepostløsning	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Debiteringssystem	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Calling funksjonalitet	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Trådløs telefoni	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
K 2												
Meldingstjenester (MT)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Alarmering (inkl. i MT)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Posisjonering (inkl. i MT)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Imatis Køsystem (Porta)	100 %		100 %		100 %		100 %		100 %		100 %	

Feilsaker pr. tjenestegruppe

	jun.21			jul.21			aug.21			sep.21			okt.21			nov.21		
Feilsaker pr tjenestegruppe (Pri 1 - 5)	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%
Message Server-MT / St. Olavs Hospital	5		100	1	1	0	4	1	75	7		100	9		100	8	1	88
Nurse call / St. Olavs Hospital	23		100	12		100	26		100	13		100	11		100	11		100
Patient terminal - Ludus / St. Olavs Hospital	14		100	12		100	17		100	12		100	13		100	9		100
Queue Management system / St. Olavs Hospital	2		100	2		100	5	1	80	2		100				1		100
Telephony / St. Olavs Hospital	111	10	91	83	2	98	118	5	96	112	2	98	94	5	95	73	4	95
Television - Streaming / St Olavs Hospital							3		100	7		100	2		100	2		100
Visi / St Olavs Hospital	3		100	4		100	11		100	16		100	5		100	9	1	89
Overvåking	21		100	1		100	30		100	20		100	14		100	20		100
Total	179	10	94	115	3	97	214	7	97	189	2	99	148	5	97	133	6	95

Omfatter også saker med prioritet 5, dvs. saker uten avtalt feilrettingstid.

Oversikt over løsningstider saker

Måleperiode	jun.21			jul.21			aug.21			sep.21			okt.21			nov.21		
Beskrivelse	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%
Pri 1													1		100			
Pri 2	11	2	82	5		100	13		100	14	2	86	6	3	50	19	3	84
Pri 3	32	6	81	22	3	86	26	5	81	26		100	31		100	24	2	92
Pri 4	75	2	97	59		100	87	2	98	82		100	65	2	97	51	1	98
Pri 5	61			29			88			67			45			39		
Vedl.kat.																		
A																		
B	15		100	7		100	21		100	10		100	16		100	18		100

#= antall saker, x = Antall brudd, % = Oppnåelse ift. krav.

Bestillinger – leveringstider

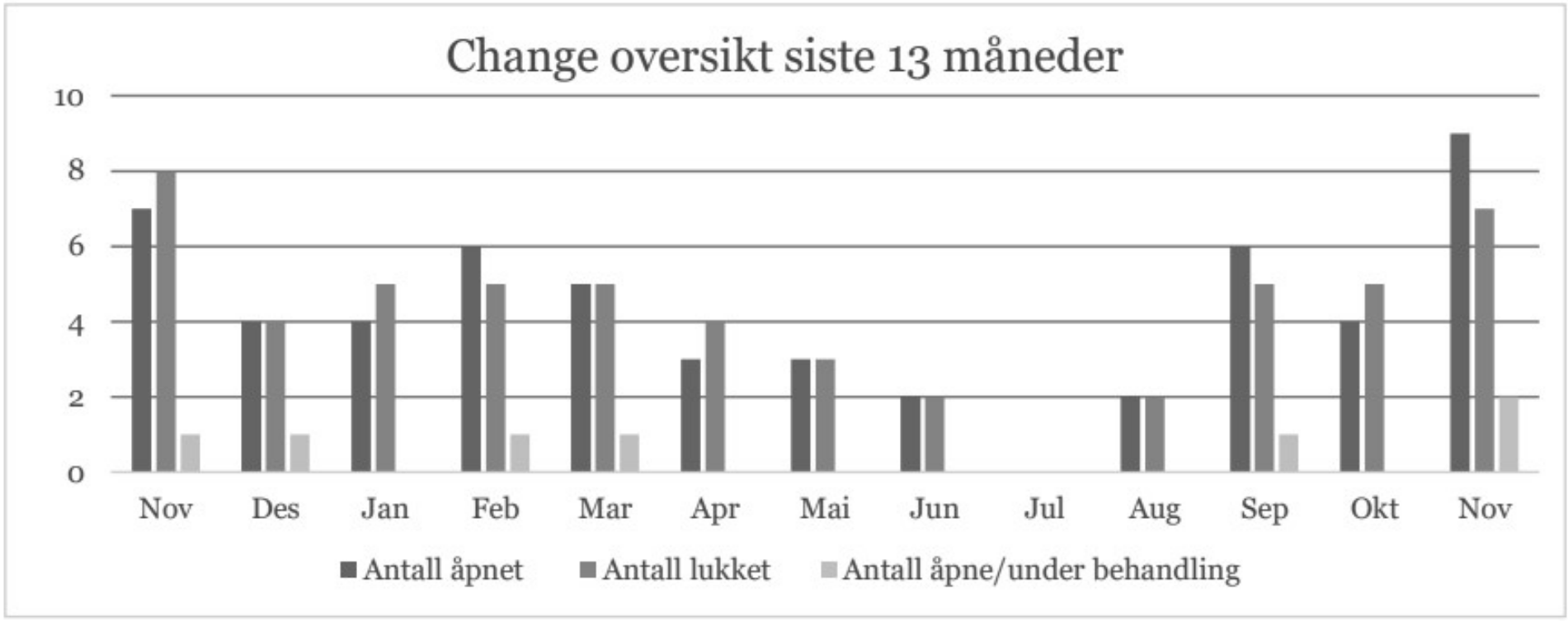
Oversikt over bestillinger og leveringstider

Måleperiode	jun.21			jul.21			aug.21			sep.21			okt.21			nov.21		
Kategori	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%
Telephony (samlet oversikt)	195	4	**98**	77	10	**87**	163	5	**97**	136	14	**90**	90	8	**91**	104	5	**95**
Enrollment for one user	32	1	**97**	24	4	**83**	20	1	**95**	44	4	**91**	29		**100**	22		**100**
Enrollment for many users																		
Television/streamer	1		**100**				1		**100**	3		**100**				1	1	**0**
Update Telemator	7		**100**	5	1	**80**	1		**100**	8	2	**75**	7		**100**	6		**100**
Application, new or change	7	2	**71**	5		**100**	7	1	**86**	9	2	**78**	1	1	**0**			
Server, new physical																		
Server, new viritual																		
Establish server redudans																		
Server refueling																		
New server new image																		
Establish special monitoring																		
Computer preparation/new																		
Computer new/move location																		
Patient terminal Ludus, new image																		
Patient terminal Ludus, refueling																		
Sum bestillinger med avtalt lev.tid	242	7	**97**	111	15	**86**	192	7	**96**	200	22	**89**	127	9	**93**	133	6	**95**
Telephony (samlet oversikt)	85			75			138			171			100			74		
Other request/consulting	8			6			13			12			10			27		
Assistance network													1					
Network Patching																		
Nurse call new or change				1						3			1					
Computer refueling																		
Sum bestillinger uten avtalt lev.tid	93			82			151			186			112			101		
Grand Total	335	7		193	15		343	7		386	22		239	9		234	6	

Måleperiode	jun.21			jul.21			aug.21			sep.21			okt.21			nov.21		
Kategori / Spesifisering av telefoni	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%
New/change number	177	3	**98**	74	10	**86**	150	5	**97**	116	14	**88**	74	7	**91**	98	5	**95**
Establishing new internal lines																		
Minor changes telephony				1		**100**												
Reprogramming name in display	14	1	**93**	2		**100**	11		**100**	18		**100**	12	1	**92**	6	0	**100**
Opening/closure for internat. calls															**100**			
Telephone device for roles													2		**100**			
Reset pin code	3		**100**										1		**100**			
New/move location	1		**100**				2		**100**				1		**100**			
Deletion/creation telephone profile																		
Sum bestillinger med avtalt lev.tid	195	4	**98**	77	10	**87**	163	5	**97**	136	14	**90**	90	8	**91**	104	5	**95**
Support/other questions	49			22			26			37			36			54		
Switchboard/operator																		
Major project, other orders																		
Voicemail/voicemessages																		
Callback	1			2			2			8			1					
Deletion/creation telephone profile	35			51			110			126			63			20		
Sum bestillinger uten avtalt lev.tid	85			75			138			171			100			74		
Sum telefoni	280	4		152	10		301	5		307	14		190	8		178	5	

#=Antall saker, x=antall brudd, %=Oppnåelse ift. Krav

Åpne Problem

ID	Category	Status	brief.description	open.time	closed. time
PM26910	Meldings-tjenester	Åpen	Gjentagende feil med SQL Service Broker	16.11.2020	

Oversikt over volum på planlagte endringer.