

DRIFTSRAPPORT HEMIT

Oktober 2021

Driftssituasjonen den siste måneden var stabil bortsett fra en feil i PACS og det var ingen nedetid ut over avtale i forbindelse med oppgradering. Volumet på saker som ble meldt til Hemit var 5% høyere enn samme periode i 2020. Årsaken til økningen var mange bestillinger og støttesaker. 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 og løsningsgraden på saker var innenfor målet på alle prioriteter, bortsett fra prioritet 3.

Hemithjelp

- 1.linje hadde en løsningsgrad på 79% og det er langt over målet på 65%.
- I oktober hadde Hemithjelp en gjennomsnittlig ventetid på 64 sek., litt over målet på 60 sek.
- Antall besvart anrop var 9294, det er 7% færre telefoner enn samme måned i 2020.

Volum henvendelser

- I oktober var det 5% flere henvendelser totalt sammenlignet med samme periode i 2020. Det ble meldt inn ca. 13% færre feil, 11% flere støttesaker og 10% flere bestillinger enn samme periode i 2020.
- Tjenestene med flest registrerte saker var 13 Doculive EPJ, 1.1 Arbeidsflate og 20 Tilgangsadministrasjon.
- Det er nå 99,7% av klientene som kjører på Puls 2.0. Det gjenstår 70 PCer på PULS pga programvare som ikke kan oppgraderes til Windows10.

Løsningsgrad saker

- Løsningsgrad på saker innen frist ble nådd for alle prioriteterne, bortsett fra prioritet 3.
- Backlogg lå på samme nivå som de to siste månedene.

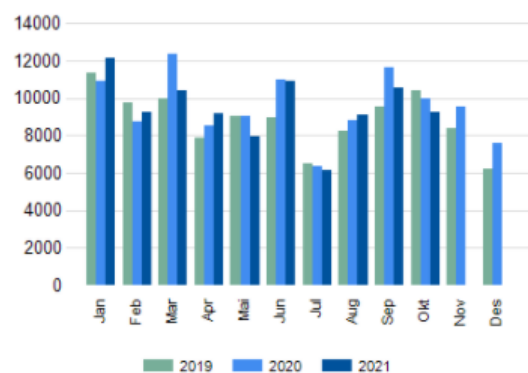
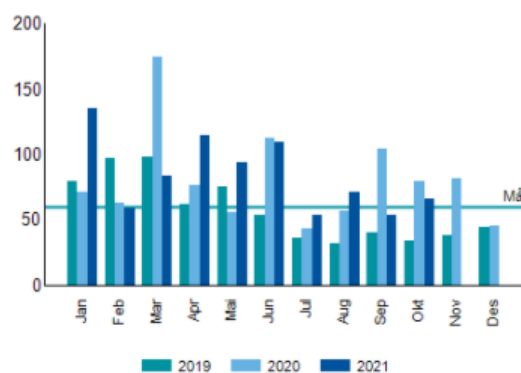
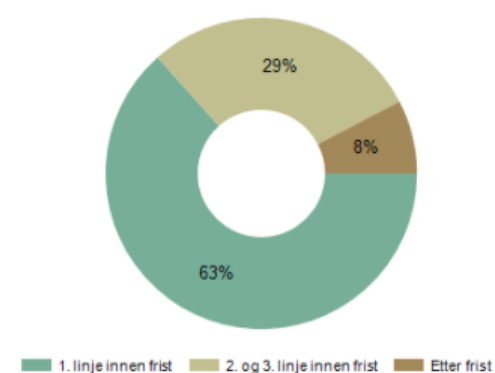
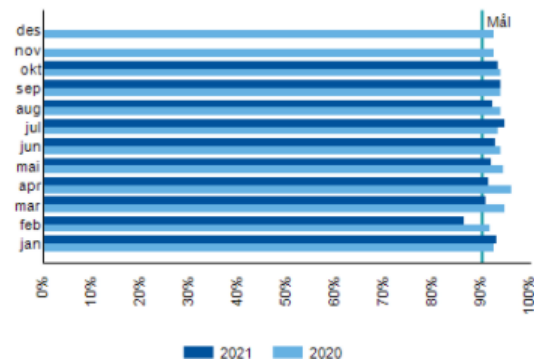
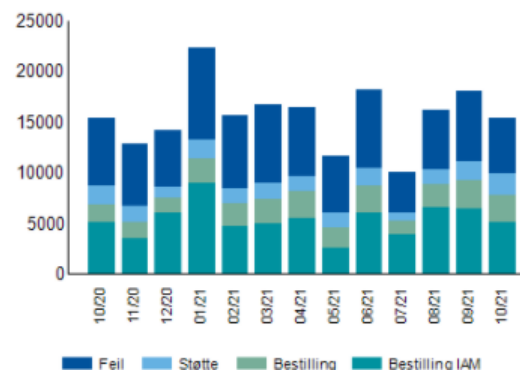
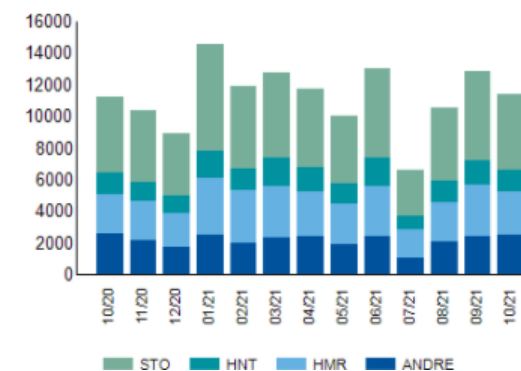
For tjenesten 19 Beaker laboratorietjeneste er backlog fortsatt høy (130 saker), Hemit følger opp mot Helseplattformen.

Tilgjengelighet

- I perioden var det ikke planlagt nedetid ut over avtale.
- Uplanlagt nedetid i perioden:
 - 19.10. Problemer med oppkobling mot IDS 7, PACS. IDS 7 ble tilgjengelig igjen uten at det ble gjort tiltak. Det undersøkes om årsaken var feil på en disk eller om serveren mistet kontakt med domenekontroller på tidspunktet.
- Annen nedetid: 13.10. var det problemer med å motta telefonsamtaler, men dette var en feil hos Telenor utenfor Hemits leveranser.

[Startside](#)
[Volum saker](#)
[Løsningsgrad saker](#)
[Saker løst innen frist](#)
[Tilgjengelighet planlagt](#)
[Tilgjengelighet uplanlagt](#)
[Uplanlagte hendelser](#)
[Leveranser](#)
[Problem](#)
[Status avvik](#)
[Månedssrapporter](#)

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


Driftsrapport

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

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 (oktober)

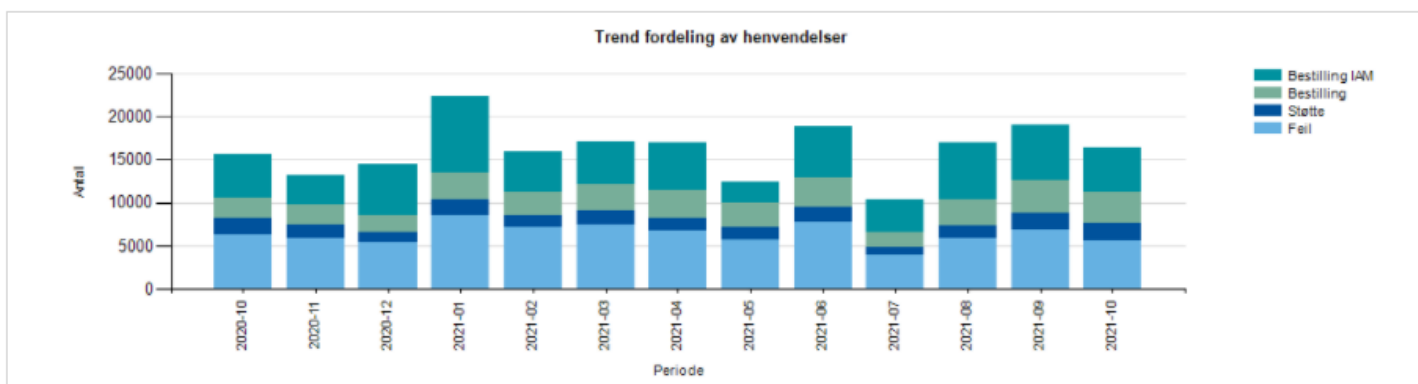
Type Henvendelse	Antall Saker	Lukket
Feil	5513	5286
Støtte	2125	2104
Bestilling	3676	3391
Totalt	11314	10781

Top 10 Tjenester etter antall henvendelser totalt (oktober)

Tjeneste	Totalt	Feil	Støtte	Bestilling
13 Doculive EPJ (SLA 1)	1334	914	199	221
1.1 Arbeidsflate Puls v 2.0 (SLA 1)	1138	915	128	95
20 Tilgangsadministrasjon (SLA 3)	1037	392	104	541
1.7 Office inkl Outlook	781	476	222	83
1.5 Eksisterende utstyr	517	379	84	54
24 Logistikk og økonomi	399	169	7	223
1.1 Arbeidsflate Puls (SLA 1)	341	285	26	30
1.8 Fjernaksess	314	135	69	110
20 Tilgangsadministrasjon IAM (TN3)	297	18	150	129
4 Samhandlingstjenester	266	104	94	68

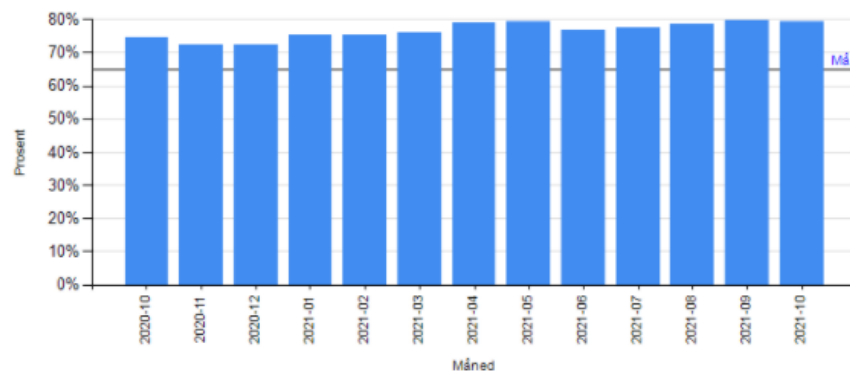
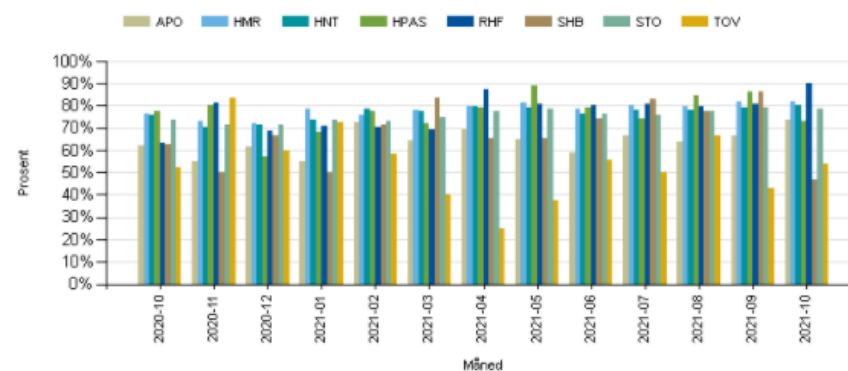
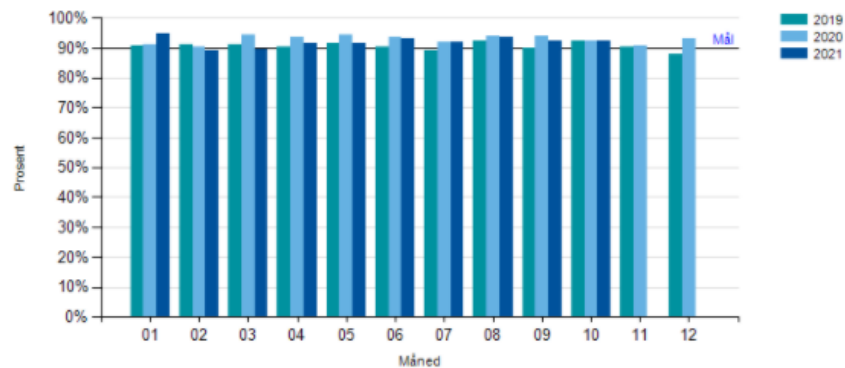
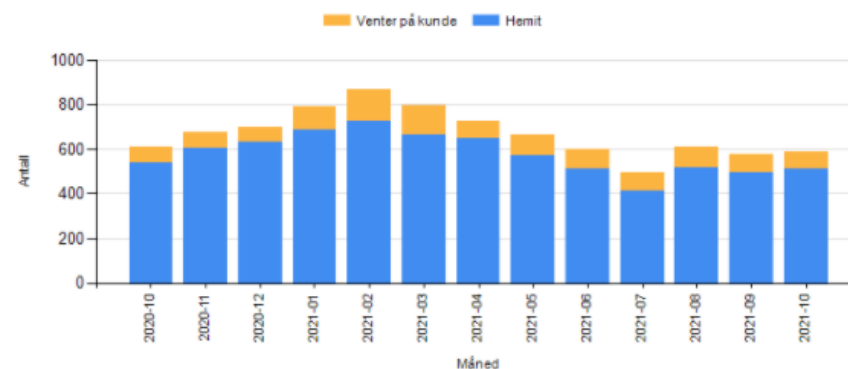
Trend

Type Henvendelse	2020-10	2020-11	2020-12	2021-01	2021-02	2021-03	2021-04	2021-05	2021-06	2021-07	2021-08	2021-09	2021-10
Feil	6328	5913	5471	8459	7131	7529	6794	5687	7743	3945	5863	6946	5513
Støtte	1919	1530	1076	1893	1405	1531	1459	1478	1763	881	1468	1904	2125
Bestilling	2283	2334	1896	3066	2739	3018	3148	2726	3345	1747	3027	3800	3676
Bestilling IAM	5128	3452	6042	8957	4744	5026	5576	2522	6027	3848	6623	6418	5123
Totalt	15658	13229	14485	22375	16019	17104	16977	12413	18878	10421	16981	19068	16437



Driftsrapport

Løsningsgrad i siste 13 måneder og prosentvis alle saker

[Startside](#)
[Volum saker](#)
[Løsningsgrad saker](#)
[Saker løst innen frist](#)
[Tilgjengelighet planlagt](#)
[Tilgjengelighet uplanlagt](#)
[Uplanlagte hendelser](#)
[Leveranser](#)
[Problem](#)
[Status avvik](#)
Løsningsgrad 1-linje per måned

Løsningsgrad 1-linje per foretak

Prosentvis saker løst innen frist (totalt alle saker) - Lukket i perioden

Antall Saker i Backlogg (Alle foretak)


Driftsrapport

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

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

PRIORITY	Mål	2020-10	2020-11	2020-12	2021-01	2021-02	2021-03	2021-04	2021-05	2021-06	2021-07	2021-08	2021-09	2021-10
Prioritet 1	95%	100.00%	-	100.00%	66.67%	-	100.00%	100.00%	-	0.00%	-	-	-	-
Prioritet 2	85%	100.00%	95.83%	88.37%	97.98%	91.49%	96.67%	100.00%	93.55%	96.61%	93.55%	96.97%	96.30%	91.43%
Prioritet 3	65%	77.39%	79.46%	83.15%	84.04%	64.36%	68.95%	74.12%	74.88%	73.91%	77.25%	70.74%	65.53%	63.19%
Prioritet 4	62%	91.71%	88.81%	94.22%	94.45%	88.63%	86.95%	90.21%	90.85%	92.69%	93.51%	92.73%	91.04%	93.11%
Prioritet 5		95.07%	94.60%	93.83%	96.30%	92.95%	94.48%	94.78%	94.91%	95.86%	94.11%	96.53%	96.11%	94.08%

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

Prioritet	2020-10	2020-11	2020-12	2021-01	2021-02	2021-03	2021-04	2021-05	2021-06	2021-07	2021-08	2021-09	2021-10
Prioritet 1	6	-	1	3	-	1	2	-	1	-	-	-	-
Prioritet 2	25	48	43	99	47	30	39	31	59	31	33	27	35
Prioritet 3	199	224	184	307	289	248	255	207	253	167	188	206	182
Prioritet 4	3051	2690	2714	4198	3518	3770	3523	2941	3626	2019	2642	3171	2672
Prioritet 5	2942	2759	2317	3781	2879	3225	2665	2221	3360	1681	2562	3241	2280

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

ID	HF	Tjeneste	Prioritet	Deadline	Lukket	Beskrivelse	Forklaring
SI399555	St. Olavs Hospital HF	17.2 Sentralbord	2	07.10.2021 18.10	07.10.2021 20.10	Problem med innkommende samtaler fra pasienter til sentralbordet ved Nidaros DPS	Løst av TietoEvry
SI402521	St. Olavs Hospital HF	17.5 IP-telefoni	2	15.10.2021 18.10	18.10.2021 10.10	IP-telefonen fungerer ikke - Får ikke logget inn	Løst av TietoEvry
SI398539	Helse Møre og Romsdal HF	26 Prehospitale systemer	2	06.10.2021 12.10	06.10.2021 13.10	Problemer med Amis Ålesund	Løst ved å endre App-V pakken til AMIS

Driftsrapport

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

Tilgjengelighet - planlagt

Brudd på tilgjengelighet i 2021-10

Tjeneste	Indikator	Mål	2021-10	Kommentar
12 Nettverk sykehus	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.99	
	Antall planlagte avbrudd	1	3	20211004 – C144108 - Ålesund - Åsebøen 11, Barnehab, Voksenhab, Spesialiserthab, Lærings- og meistringssenteret: Nedetid datanett 15:30 - 18:00 - HMR 20211012 – C144052 - Mork behandlingssenter, Larsnes, Ambulanse Heroy, Ambulanse Vanylven, Ambulanse Sande, Ambulanse Hareid-Ulsteinvik, Ambulanse Geiranger og Myrvaagsenteret: Nedetid datanett 11:30 - 12:00 - HMR 20211020 – C144360 - Levanger sykehus, Steinkjer Helsehus, Stjørdal Helsehus / DPS, Ambulanse Leksvik, Meråker, Steinkjer, Stjørdal, Verran: Nedetid WiFi 20:30 - 20:35 - HNT 20211004 – C144108 - Ålesund - Åsebøen 11, Barnehab, Voksenhab, Spesialiserthab, Lærings- og meistringssenteret: Nedetid datanett 15:30 - 18:00 - HMR 20211012 – C144052 - Mork behandlingssenter, Larsnes, Ambulanse Heroy, Ambulanse Vanylven, Ambulanse Sande, Ambulanse Hareid-Ulsteinvik, Ambulanse Geiranger og Myrvaagsenteret: Nedetid datanett 11:30 - 12:00 - HMR 20211020 – C144360 - Levanger sykehus, Steinkjer Helsehus, Stjørdal Helsehus / DPS, Ambulanse Leksvik, Meråker, Steinkjer, Stjørdal, Verran: Nedetid WiFi 20:30 - 20:35 - HNT

Trend tjenestenivå 1

Tjeneste	Indikator	Mål	2020-10	2020-11	2020-12	2021-01	2021-02	2021-03	2021-04	2021-05	2021-06	2021-07	2021-08	2021-09	2021-10
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	100.00	98.50	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
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 %	100.00	99.85	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	-	-	-	-
	Antall planlagte avbrudd	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-
11 PAS	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.70	100.00	100.00	100.00	100.00	99.70	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall planlagte avbrudd	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
12 Nettverk sykehus	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.98	99.98	99.99	100.00	100.00	99.99	100.00	99.98	99.99	99.99	99.99	99.99	99.99
	Antall planlagte avbrudd	1	2	1	1	12	17	17	22	83	30	2	7	3	3
13 DocuLive EPJ	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	100.00	100.00	99.93	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.93	100.00
	Antall planlagte avbrudd	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	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 %	100.00	99.80	99.80	100.00	100.00	100.00	100.00	99.90	99.90	100.00	99.90	99.90	99.90
	Antall planlagte avbrudd	1	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1
19 Beaker laboratorietjeneste	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.97	99.97	99.80	99.93	99.95	99.98	100.00	99.87	99.97	100.00	100.00	99.98	100.00
	Antall planlagte avbrudd	1	1	2	3	2	1	2	2	2	2	0	0	1	0
20 Tilgangsadministrasjon (MIM)	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	97.25	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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26 Prehospitale systemer	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.97	100.00	100.00	100.00	99.80	100.00	99.80	100.00	99.97	100.00	100.00	99.44	99.80
	Antall planlagte avbrudd	1	1	0	0	1	1	0	1	0	2	0	3	4	1
27 LAB RoS	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99.90	99.57	99.90	99.90	99.90	99.90	99.90	99.90	99.90	100.00	99.90	99.90	99.90
	Antall planlagte avbrudd	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1
29 ANIN	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	99.32	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
35 OpPlan	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100.00	99.72	99.87	100.00	99.88	99.78	99.85	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.84
	Antall planlagte avbrudd	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1
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
	Antall planlagte avbrudd	1				0	0	1	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

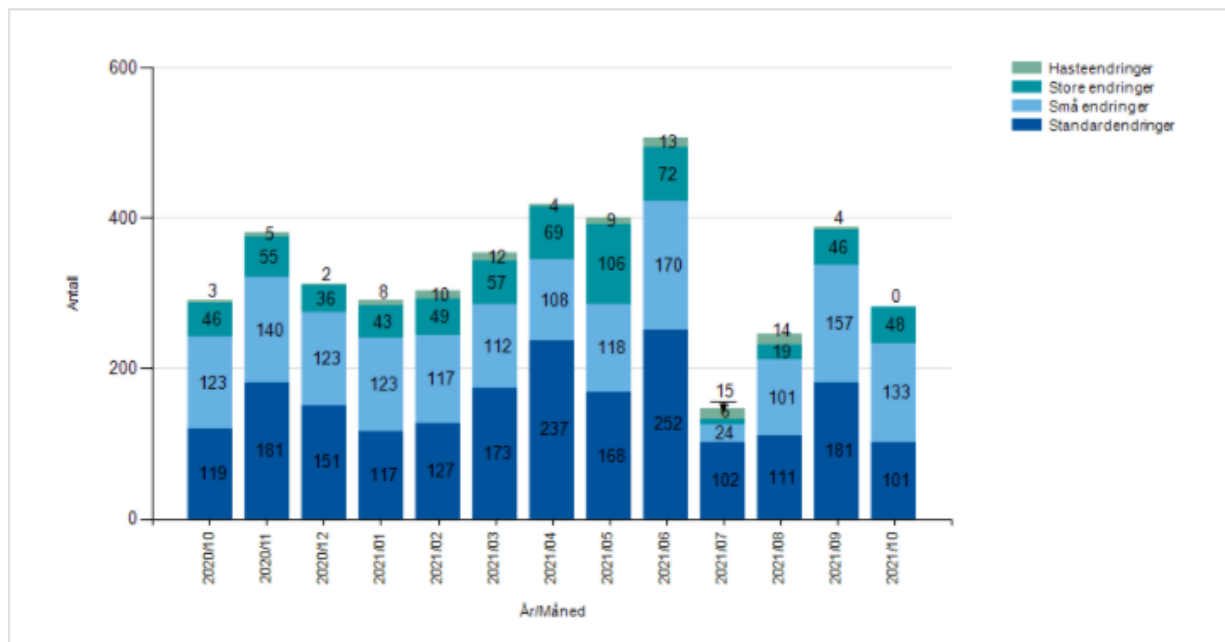
Trend tjenestenivå 2

Tjeneste	Indikator	Mai	2020-10	2020-11	2020-12	2021-01	2021-02	2021-03	2021-04	2021-05	2021-06	2021-07	2021-08	2021-09	2021-10
09 LAB Sympathy	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100,00	100,00	99,60	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	Antall planlagte avbrudd	la													
15 Genetisk veiledning	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100,00	99,93	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	la													
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	la													
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	la													
21 E-meldinger	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99,70	100,00	100,00	100,00	100,00	99,03	99,89	100,00	99,63	100,00	100,00	100,00	100,00
	Antall planlagte avbrudd	la													
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	la													
23 Cytodose	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,70	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	Antall planlagte avbrudd	la													
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	la													
27 LAB IHR	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100,00	99,90	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	la													
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	la													
31.1 IHR-tjenester	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99,84	99,88	99,86	99,58	99,98	99,97	99,99	99,97	99,89	99,99	99,97	99,78	99,84
	Antall planlagte avbrudd	la													
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
	Antall planlagte avbrudd	la													
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	99,44	100,00	99,44
	Antall planlagte avbrudd	la													
41.1 Stråleterapi	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	99,44	100,00	99,44
	Antall planlagte avbrudd	la													
51.1 Apoteksystemer - Farmapro	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100,00	99,28	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,57	100,00	100,00
	Antall planlagte avbrudd	la													
51.2 Delta	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	99,55	100,00	100,00	100,00	99,50	100,00	100,00	100,00	99,32	100,00	100,00	100,00	100,00
	Antall planlagte avbrudd	la													
51.3 Endoseanlegg	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	100,00	100,00	100,00	100,00	99,75	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	Antall planlagte avbrudd	la													
51.4 Vareautomat med adapter	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,00	100,00	100,00	100,00
	Antall planlagte avbrudd	la													
51.5 Andre apoteksystemer	Oppetid m planlagt nedetid	99,444 %	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,00	100,00	100,00	100,00
	Antall planlagte avbrudd	la													
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	la													
54 Løsninger 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
	Antall planlagte avbrudd	la													

Driftsrapport

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

Registrerte Change fordelt på kategori



Implementerte og evaluerte Change	2020/10	2020/11	2020/12	2021/01	2021/02	2021/03	2021/04	2021/05	2021/06	2021/07	2021/08	2021/09	2021/10
Totalt antall Change	291	381	312	291	303	354	418	401	507	147	245	388	282
Antall gjennomført med feil	1	2	1	3	0	2	3	0	0	0	0	5	1
Antall som førte til feil hos sluttbruker	3	2	0	4	2	4	1	1	2	0	4	3	0
Antall som førte til nedetid på tjeneste	2	0	0	2	2	2	0	1	2	0	0	2	0
Antall gjennomført med feil i %	0.34	0.52	0.32	1.03	0.00	0.56	0.72	0.00	0.00	0.00	0.00	1.29	0.35
CAB Rate	0.34	0.00	0.32	2.75	0.66	0.28	0.24	0.25	0.59	0.00	1.22	0.77	1.06
Emergency Rate	1.03	1.31	0.64	2.75	3.30	3.39	0.96	2.24	2.56	10.20	5.71	1.03	0.00

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

Tilgjengelighet - uplanlagt

Brudd på tilgjengelighet i 2021-10

Tjeneste	Indikator	Mål	2021-10	Kommentar
06 PACS RIS	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9	99.65	155 minutter nedetid (IM458992)
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	2	20211019 - IM458992 - Oppkobling mot Sectra IDS 7 server mislyktes Ålesund - HMR 20211014 - IM458816 - Sync trøbbel mellom pacs og ris Orkanger - STO
11 PAS	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9	100.00	
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	1	20211021 - Feil i hjelpenummer fra PAS på nyfødte som spredte seg til bla. Beaker - Alle
19 Beaker laboratorietjeneste	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9	100.00	
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	1	20211017 - Instrument Manager, oppgradering førte til stans på instrumentintegrasjonen - Alle
23 Cytodose	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6	99.70	
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	1	20211026 - IM459516 - ELAS står bare og laster - HNT HMR STO

Trend tjenestenivå 1

Tjeneste	Indikator	Mål	2020-10	2020-11	2020-12	2021-01	2021-02	2021-03	2021-04	2021-05	2021-06	2021-07	2021-08	2021-09	2021-10
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	0	1	0	1	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	100.00	99.65
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
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	100.00	-	-	-	-
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-
11 PAS	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	99.60	100.00	100.00	100.00	100.00	99.50	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
12 Nettverk sykehus	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.99	99.79	100.00	99.80	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	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	100.00	99.96	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 %	98.93	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.51	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
17.2 Sentralbord	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	100.00	100.00	99.94	99.70	99.92	100.00	100.00	100.00	99.73	99.69	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0
18 LAB Prosang	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	100.00	100.00	100.00	99.90	100.00	99.93	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
19 Beaker laboratorietjeneste	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,9 %	100.00	100.00	100.00	100.00	99.95	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	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 %	99.99	99.97	99.97	99.99	100.00	100.00	99.99	100.00	100.00	99.99	100.00	100.00	100.00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	3	3	1	1	0	2	2	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	0	1	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
	Antall alvorlige og kritiske feil	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

Trend tjenestenivå 2

Tjeneste	Indikator	Mål	2020-10	2020-11	2020-12	2021-01	2021-02	2021-03	2021-04	2021-05	2021-06	2021-07	2021-08	2021-09	2021-10
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	100,00	92,08	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	68,00	100,00	100,00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
21 E-meldinger	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	100,00	99,80	100,00	100,00	99,30	100,00	100,00	100,00	100,00	99,90	100,00	99,67	100,00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
22 Kvalitetssystem	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,60	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	100,00	99,50	100,00	100,00	100,00	99,70
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
24 Logistikk og økonomi	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	99,39	99,47	99,94	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	1	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 %	100,00	99,51	100,00	100,00	100,00	99,89	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	1	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
	Antall alvorlige og kritiske feil	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	99,60	100,00	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	99,60	100,00	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	0	1	1	0	0	0	0
51.4 Vareautomat med adapter	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,00	100,00	100,00	100,00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0				-	-	-	-	-	-	0	0	0	0
51.5 Andre apoteksystemer	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,00	100,00	100,00	100,00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0				-	-	-	-	-	-	0	0	0	0
53 Pasientoversikt (Porta)	Oppetid med uplanlagt nedetid	99,6 %	100,00	100,00	100,00	98,67	100,00	100,00	100,00	100,00	99,88	100,00	100,00	100,00	100,00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	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	98,84	100,00
	Antall alvorlige og kritiske feil	0				0	0	0	0	0	0	0	1	1	0

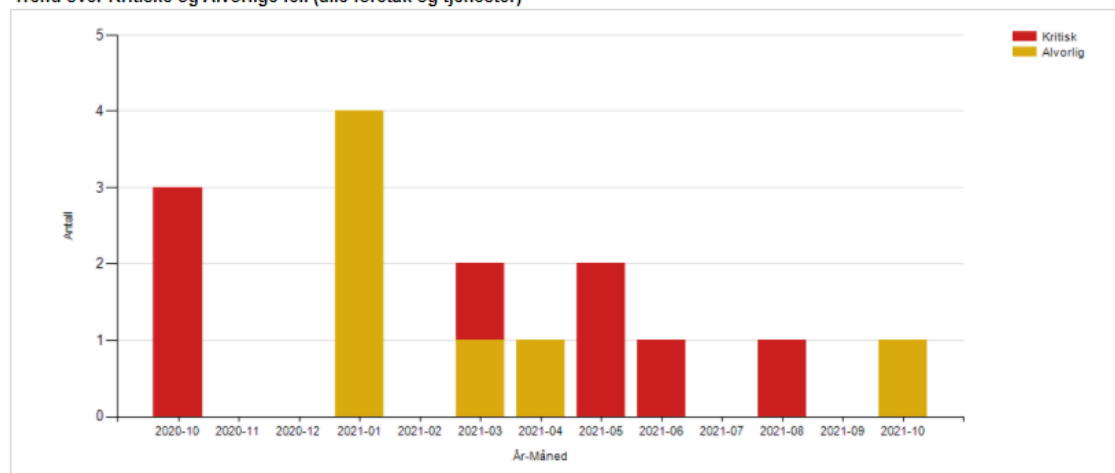
Driftsrapport

Kritiske og Alvorlige feil som er varslet

Liste over varslinger etter valgt type (oktober)

Refnr / ID	Varslingstype	Publiseringsdato	Tittel Title	Berørte tjenester	HF
IM458697	Alvorlig	2021-10-13 13:55:00	Problemer med å motta samtaler - Telenor melder om feil	01 Arbeidsflate,#11,#17 Telefoni	HNT; Stolav; HMR; Apotek; RHF; Sykehusbygg; HEMIT; Helseplattformen AS;

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



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

Driftsrapport

Tiltak etter hendelse

Liste over tiltak

TILTAK	TITTEL	BESKRIVELSE	TJENESTE	ANSVAR	ÅPNET	FRIST	STATUS	LUKKET	LØSNING
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 forsopter 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.
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		
PM100804-001	Tiltak etter IM449497 – Bortfall av nettverk ved Sykehuset Levanger	Ved hvert sykehus finnes det to sentrale distribusjonsroutere (PE-routere). 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. Feilen medførte at supervisorne («hjemene») i de to aktuelle PE-routerne restartet selv eller måtte restarter, med utilgjengelig nettverk i hele Sykehuset Levanger som følge. TILTAK: For å hindre at samme feil skal oppstå på nytt flyttes TrustSec over på dedikerte switcher i påvente av at Cisco 6807-routere blir byttet ut (trolig innen 2024) **The expected due date has been reached**	12.1 Fysisk nett	Nettverk	09.06.2021	31.08.2021	Open		

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	30.09.2021	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	30.09.2021	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		20.08.2021	30.09.2021	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». Prøverkvisjonane 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/prosesser stopppar opp. **The expected due date has been reached**	27 LAB RoS	ESB-Drift	25.06.2021	30.09.2021	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		

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	31.08.2021	Open		
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	Open		
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		
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 peioden

TILTAK	TITTEL	BESKRIVELSE	TJENESTE	ANSVAR	ÅPNET	FRIST	STATUS	LUKKET	LØSNING
--------	--------	-------------	----------	--------	-------	-------	--------	--------	---------

Driftsrapport

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	

Godkjente leveranser (Periode: 2021-10)

Overleveringsdato	Overlevering fra	Leveranse	Tjeneste	Tjenesteinnhold	Avtalt SLA	Avtalt vakt	HF	Bestiller
25.10.2021	Forvaltning/Ny versjon	Doculive 9.4	13 Doculive EPJ	Diverse feilrettinger, vedlikehold skjema og noen få endringsønsker. Se Informasjonsskriv og Releaseplan herhttps://prosjektweb.helse-midt.no/sites/Release/ReleaseDoculive/Releaseadministrasjon/Forms/AllItems.aspx	1	Ingen endring.	HNT, HMR, St.Olav	Lorentzen, Tone Merete Selnes
08.10.2021		Nye etikettskrivere for Biobank1	01 Arbeidsflate	Leveransen har bestått i innkjøp og utplassering av nye etikettskrivere til rutinelaboratoriene som lagrer biobankprøver for Biobank1. Skriverne er av typen Zebra Zdesigner GX420t og er plassert i nettverk. Gamle skrivere var eid lokalt og avhendes lokalt.	3	NA	HNT, HMR, St.Olav	Mikkelsen, Øyvind Løveseter

Driftsrapport

Liste over lukkede oppdrag (Okt)

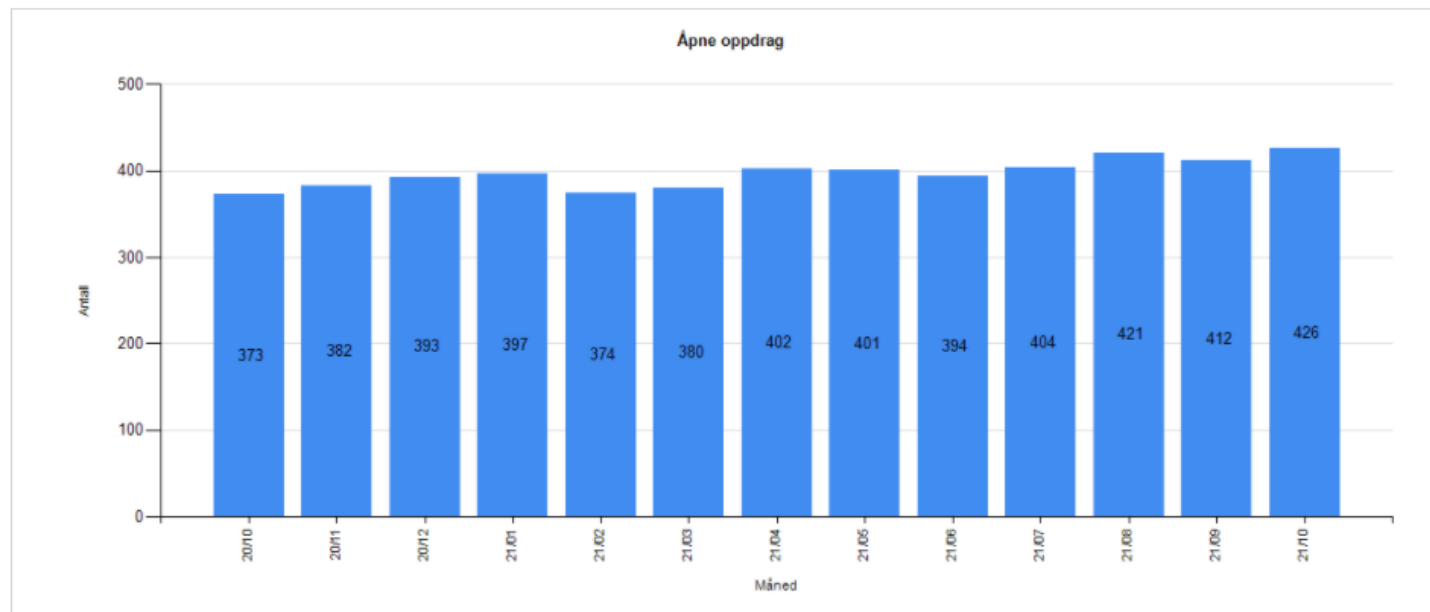
SD NR	Change ID	Title	Tjeneste	Berørt foretak	Bestiller	Oppdragskoordinator	Bestilt	Akseptansedato	Lukket Dato	Leveransestatus
SI405302	C144443	Kjøp av projektor	97 Applikasjoner uten SLA	St. Olavs Hospital HF	Harli, Roger	Bratberg, Thomas	24.10.21		26.10.21	Successful
SI396178	C144093	Ny 24 porter SW på datarom 2 Ålesund Sjukehus	97 Applikasjoner uten SLA	Helse More og Romsdal HF	Bjerkvik, Helge Fjellving	Sperre, Ruben Hagen	29.09.21		06.10.21	Successful
SI378741	C143467	Sikkerhetsmåned 2021	97 Applikasjoner uten SLA	Helse Midt-Norge IT	Avlesbug, Jan Magne	Busengdal, Karoline Flaate	19.08.21		19.10.21	Successful
SI373980	C143325	Noxturnal - ny versjon	41.1 MTU-systemer	Helse Nord-Trøndelag HF	Krogstad, Tommy	Busengdal, Karoline Flaate	04.08.21		19.10.21	Successful
SI366911	C143189	Nettverk til nytt aggregatbygg Ålesund Sjukehus	97 Applikasjoner uten SLA	Helse More og Romsdal HF	Bjerkvik, Helge Fjellving	Faanes, Jan Inge	02.07.21		05.10.21	Successful
SI340421	C142133	Ryggsolen flytter til nye lokaler vegg-i-vegg Moldehallen	97 Applikasjoner uten SLA	Helse More og Romsdal HF	Johannessen, Kenneth	Faanes, Jan Inge	27.04.21		05.10.21	Successful
SI313750	C141065	Buen (135.02.002) på Nevro - fra mikroskop til PC som kilde	97 Applikasjoner uten SLA	St. Olavs Hospital HF	Walstad, Roar	Alseth, Henrik	17.02.21		04.10.21	Successful
SI303660	C140735	Pakking av GeneMapper	97 Applikasjoner uten SLA	St. Olavs Hospital HF	Johansen, Geir-Erlend Myhre	Johansen, Mats Ole Hellervik	27.01.21		27.10.21	cancelled
SI284441	C140183	HMR - TVL – test av visuell læring. Installasjon av programvare på pc, BUP Molde	97 Applikasjoner uten SLA	Helse More og Romsdal HF	Johannessen, Kenneth	Sæther, Karin Synøve	08.12.20		06.10.21	Successful
SI259949	C139129	Sykehusbygg - Installasjon av ISY calclus viewer	57 Andre administrative systemer	Sykehusbygg HF	Feragen, Kjell	Overå, Robert	02.10.20		28.10.21	Successful
SD955853	C132170	Virksomhetsportal	34 Virksomhetsportal	Helse Midt-Norge RHF	Dalen, Ann Harriet	Mathisen, Roar	24.04.19		01.10.21	Successful

[Startside](#)
[Volum saker](#)
[Løsningsgrad saker](#)
[Saker løst innen frist](#)
[Tilgjengelighet planlagt](#)
[Lukkede oppdrag](#)
[Produksjonsatte
releaser](#)

Driftsrapport

[Tilgjengelighet uplanlagt](#)
[Uplanlagte hendelser](#)
[Leveranser](#)
[Problem](#)
[Status avvik](#)
[Trend oppdrag](#)

Trend oppdrag



Driftsrapport

Liste over prodsatte releaser (Okt)

Release ID	Related Change	AFFECTED SERVICE	Release Title	Release Descr	Related Change Title	PRODUCTION DATE	Related Interaction	Interaction Title
C142694		22 Kvalitetssystem	Med innføring av Windows 20H2 blir det sperret for å åpne Office-dokumenter av gammelt format. Dette for å øke datasikkerheten. Hemit starter utrulling av 20H2 1. juni, men foreløpig med sperrefunksjonen avslått.	Med innføring av Windows 20H2 blir det sperret for å åpne Office-dokumenter av gammelt format. Dette for å øke datasikkerheten. Hemit starter utrulling av 20H2 1. juni, men foreløpig med sperrefunksjonen avslått. EQS inneholder mellom 25 og 30 tusen dokumenter i gammelt format som må konverteres. For å opprettholde kvalitetssystemets funksjon1, må konverteringen skje ved at aktuelle dokumenter revideres i EQS. Å utføre dette manuelt tar lang tid og har tilhørende høye kostnader. Derfor tar vi i bruk en robot. Denne bruker2 EQS til å konvertere hvert enkelt dokument og vedlegg på samme måte som en ordinær bruker/saksbehandler ville gjort det. EQS tar vare på tidligere versjoner av dokumenter og vedlegg, slik at det vil være mulig finne igjen opprinnelig versjon ved behov. For hvert dokument loggføres den prosessering som er gjort. Det som risikovurderes er prosessen med å bruke en robot til å konvertere alle dokumenter og vedlegg som er lagret med de Office-filformat som sperrer for bruk med oppgradering til WaaS 20H2 som innføres i HMN fra og med juni 2021. Risikovurderingen dekker: * Uttrekk av data om EQS dokumenter * Konvertering av dokumenter og filer med gamle (utgående) filformat Roboten prøves, testes og dokumenteres i EQS test. Deretter kjøres den for hver av foretakenes EQS kurs. Etter disse kjøringene får foretakenes superbrukere en liste (fra robotens kjøreløgg) over dokumenter som har feilet. Når foretakene er fornøyd med konverteringsresultaten settes roboten i gang med hvert foretaks EQS produksjon (altså den ordinære EQS-installasjonen i drift). Det estimeres en kjøretid på ca 7 døgn med ferdigrate ca 95%. Dette betyr at mellom 1000 og 1500 dokumenter må etterbehandles manuelt.		31.10.2021		
C143620	C143589	35 OpPlan	Oppgradere OpPlan til versjon 4.33	Oppgradere OpPlan til versjon 4.33	Oppgradere OpPlan til versjon 4.33 på klient, Webserver og Databaser	25.10.2021		
C144407		31.1 HR-tjenester	Oppgradering av følgende, kan medføre av noen timer med ustabilitet.	Oppgradering av følgende, kan medføre av noen timer med ustabilitet. Tieto Ressursstyring 7.38.0 • Lifecare Min Arbeidsplan 1.38.0 • Lifecare Ressursstyring 1.29.0 • PrsWinService 1.26.0 • Tieto Oppgrader 1.50.0		21.10.2021		
C142099	C142100	11.1 PAS (TN2)	Vi ønsker å gå i produksjon med Leveranse Sprint 2021-3.0 som inneholder endringer i MyWay2PAS/PAS/PASLink. Denne releasen krever ingen nedetid.	Vi ønsker å gå i produksjon med Leveranse Sprint 2021-3.0 som inneholder endringer i MyWay2PAS/PAS/PASLink. Denne releasen krever ingen nedetid.	Produksjonssetting av Sprint 2021-3.0_Uten nedetid	20.10.2021		
C135427	C143847	26 Prehospitale systemer (TN1)	26 Release Transmed 7.9	#26 Release Transmed 7.9.2	Prehospital: Oppgradering av infrastruktur og programvare for Ålesund AMK	13.10.2021		
C133608	C143847	26 Prehospitale systemer (TN1)	26 Release Amis 2.50.5	#26 Release Amis 2.50.5	Prehospital: Oppgradering av infrastruktur og programvare for Ålesund AMK	13.10.2021		
C135427	C143846	26 Prehospitale systemer (TN1)	26 Release Transmed 7.9	#26 Release Transmed 7.9.2	Prehospital: Oppgradering av infrastruktur og programvare for AMK Nord-Trøndelag	06.10.2021		
C133608	C143846	26 Prehospitale systemer (TN1)	26 Release Amis 2.50.5	#26 Release Amis 2.50.5	Prehospital: Oppgradering av infrastruktur og programvare for AMK Nord-Trøndelag	06.10.2021		

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

Rapport Problem

299

ID	Åpnet	Tjeneste	Kunde	Beskrivelse	Status	Lukket
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	
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.	
100825	211021	13 Doculive EPJ (SLA 1)	HNT, HMR, STO	Feilmelding Doculive: Den eksterne komponenten forårsaker et unntak.	Feilmelding som oppstår når bruker forsøker å åpne dokument/notater i Doculive. Den eksterne komponenten forårsaker et unntak. Feil funnet og rettet. Skal gjennomgå problemarbeidet for å finne læringspunkter.	
100823	201021	17.1 IP-telefoni	STO	Cisco Finesse - Problemer med status/endre status "klar/tilgjengelig" og blir logget av.	Cisco Finesse - Problemer med status/endre 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"	
100822	191021	1.5 Eksisterende utstyr	HMR, HNT, STO, RHF, SYA, HEMIT, HP	Feil med HP Z32 i to-skjerm-løsning.	To-skjerm-løsning med to stk HP Z32 31,5" UHD 4K-skjerm sliter med at ikke alle skjermene skur seg på etter PC-en våkner fra dvale/hvilemodus. Problemet gjelder kun de skjermene som har LIM201-firmware-en (den nyeste).	
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 latens mot AD under pålogging som gjør at AD-medlemskap til bruker ikke blir registrert av livanti-composeren. Dette gjør at alle ikoner som krever gruppedlemskap ikke vil bli generert i startmenyen. Opprettet direktekontakt med en bruker som opplever dette ofte. Feilsøker sammen med brukeren.	
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 teknikker hos nettsikkerhetsseksjonen. 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.	
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	
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.	
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 brukere i HMR med feilsøking og testing av mulige løsninger.	
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 stasjoner og laptop. Å slette alle oppføringer i Windows-Legitimasjoner ser ut til å ha positiv virkning. Rullet ut løsning til alle brukere - avventer verifikasjon.	
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 Folkeregisteret. Funnet et case fra 2018 vi kan jobbe videre med. Opprettet sak hos leverandør og purret. Leverandør purret.	
100777	260121	21 E-meldinger	HNT, HMR, STO	Regionalt - Problem med e-meldinger til kopimottakere	Hemitt 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 msqid 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 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	
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 sertifikat. 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 Rehabiliteringstjenesten 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 628 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 versjon 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 Sectra. for testing. Dette ble etterspurt på forrige supportmøte med Sectra.	
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 nettværksmessig 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.	
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 feilsøkingmøte i dag, ble det besluttet at vi legger fisharet 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 telefonida 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.	
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 ending av lokasjonsfelt. Er usikker på omfanget, men oppretter et problem slik at dette kan bli analysert nærmere. Det er en enkel PWK-kommando som kan kjøres for den enkelte bruker. Det er likevel uopklart hvorfor dette skjer.. Script laget for å rette feilen. Foreløpig tester virker lovende og et powershell-script er under utarbeidelse for overlevering til brukeradministrasjon.	
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 teknikker sjekker ut). Avdelingen har lært seg en 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
100808	250621	26 Prehospitale systemer (TN1)	HNT, HMR, STO	Prehospital: Ustabil innlogging på PEPJ klienter og treg start av applikasjon	Ustabil innlogging på PEPJ klienter på MDA og RMH mot tj26 PEPJ servere. Funnet issues med sertifikatverifisering. Funnet mulige issues med server i et av datarommene - prøver å verifisere dette. CRL-sjekk gjøres nå via proxy på 15 brett. Nettverk har lagt inn url'er i forcepoint, og proxy er satt til å ignorere intranett/helsemn.no. App starter da opp på 2-3 sekunder uansett tilkobling. Ingen meldinger om påloggingsproblematikk i perioden 05.07-11:30 og 14.07-15:30. Aktivert tjenester på nmambudokapp01 igjen 14.07-15:35. nmambudokapp02 satt i produksjon	251021

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
Totalt	3	1	18	22

Meldte avvik i Oktober 2021

Interaction	HF	Beskrivelse	Åpnet	Status
SI403635	St. Olavs Hospital HF	Melding i EQS: Go Treat It bruker ID låst	19.10.2021 13.20.25	Closed
SI403640	St. Olavs Hospital HF	Melding i EQS: CiscoFinesse telefoni fungerer ikke optimalt	19.10.2021 13.26.35	Dispatched

Lukkede avvik i Oktober 2021

Interaction	HF	Beskrivelse	Åpnet	Lukket	Behandlingstid (Antall Dager)
SI365085	St. Olavs Hospital HF	Melding i EQS: Stopp i IMS	28.06.2021 11.55.11	11.10.2021 13.33.08	105

Åpne avvik pr. 09.11.2021

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
SI375445	St. Olavs Hospital HF	3 meldinger i EQS: Kundeportal nede - ingen tilgang til Nutshell	10/08/21 12:40:18	Open	Jagtøyen, Sille Merete Grande

Rapportering for Sameiet St. Olav NTNU

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

Tilgjengelighet

Tjeneste / måleperiode	mai.21		jun.21		jul.21		aug.21		sep.21		okt.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 %	100 %	100 %	99,37 %	100 %	100 %
Trio sentralbord	100 %	100 %	100 %	99,78 %	100 %	99,69 %	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

	mai.21			jun.21			jul.21			aug.21			sep.21			okt.21		
Feilsaker pr tjenestegruppe (Pri 1 - 5)	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%
Message Server-MT / St. Olavs Hospital	3	1	67	5		100	1	1	0	4	1	75	7		100	9		100
Nurse call / St. Olavs Hospital	19		100	23		100	12		100	26		100	13		100	11		100
Patient terminal - Ludus / St. Olavs Hospital	12		100	14		100	12		100	17		100	12		100	13		100
Queue Management system / St. Olavs Hospital	3	1	67	2		100	2		100	5	1	80	2		100			
Telephony / St. Olavs Hospital	78	8	90	111	10	91	83	2	98	118	5	96	112	2	98	94	5	95
Television - Streaming / St Olavs Hospital										3		100	7		100	2		100
Visi / St Olavs Hospital	6		100	3		100	4		100	11		100	16		100	5		100
Overvåking	9		100	21		100	1		100	30		100	20		100	14		100
Total	130	10	92	179	10	94	115	3	97	214	7	97	189	2	99	148	5	97

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

Oversikt over løsningstider saker

Måleperiode	mai.21			jun.21			jul.21			aug.21			sep.21			okt.21		
Beskrivelse	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%
Pri 1																1		100
Pri 2	11	1	91	11	2	82	5		100	13		100	14	2	86	6	3	50
Pri 3	22	3	86	32	6	81	22	3	86	26	5	81	26		100	31		100
Pri 4	51	6	88	75	2	97	59		100	87	2	98	82		100	65	2	97
Pri 5	46			61			29			88			67			45		
Vedl.kat.																		
A																		
B	17		100	15		100	7		100	21		100	10		100	16		100

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

Bestillinger – leveringstider

Oversikt over bestillinger og leveringstider

Måleperiode	mai.21			jun.21			jul.21			aug.21			sep.21			okt.21		
Kategori	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%
Telephony (samlet oversikt)	207	5	98	195	4	98	77	10	87	163	5	97	136	14	90	90	8	91
Enrollment for one user	64	5	92	32	1	97	24	4	83	20	1	95	44	4	91	29		100
Enrollment for many users																		
Television/streamer	1		100	1		100				1		100	3		100			
Update Telemator	6	1	83	7		100	5	1	80	1		100	8	2	75	7		100
Application, new or change	6	1	83	7	2	71	5		100	7	1	86	9	2	78	1	1	0
Server, new physical																		
Server, new virtual																		
Establish server redudans																		
Server refueling																		
New server new image																		
Establish special monitoring																		
Computer preparation/new																		
Computer new/move location	1		100															
Patient terminal Ludus, new image																		
Patient terminal Ludus, refueling																		
Sum bestillinger med avtalt lev.tid	285	12	96	242	7	97	111	15	86	192	7	96	200	22	89	127	9	93
Telephony (samlet oversikt)	106			85			75			138			171			100		
Other request/consulting				8			6			13			12			10		
Assistance network																1		
Network Patching																		
Nurse call new or change	1						1						3			1		
Computer refueling																		
Sum bestillinger uten avtalt lev.tid	107			93			82			151			186			112		
Grand Total	392	12		335	7		193	15		343	7		386	22		239	9	

Måleperiode	mai.21			jun.21			jul.21			aug.21			sep.21			okt.21		
Kategori / Spesifisering av telefoni	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%	#	x	%
New/change number	197	4	98	177	3	98	74	10	86	150	5	97	116	14	88	74	7	91
Establishing new internal lines																		
Minor changes telephony							1		100									
Reprogramming name in display	4		100	14	1	93	2		100	11		100	18		100	12	1	92
Opening/closure for internat. calls																		100
Telephone device for roles	5	1	80													2		100
Reset pin code				3		100										1		100
New/move location	1		100	1		100				2		100				1		100
Deletion/creation telephone profile																		
Sum bestillinger med avtalt lev.tid	207	5	98	195	4	98	77	10	87	163	5	97	136	14	90	90	8	91
Support/other questions	52			49			22			26			37			36		
Switchboard/operator																		
Major project, other orders																		
Voicemail/voicemail messages																		
Callback	2			1			2			2			8			1		
Deletion/creation telephone profile	52			35			51			110			126			63		
Sum bestillinger uten avtalt lev.tid	106			85			75			138			171			100		
Sum telefoni	313	5		280	4		152	10		301	5		307	14		190	8	

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

Åpne Problem

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

