



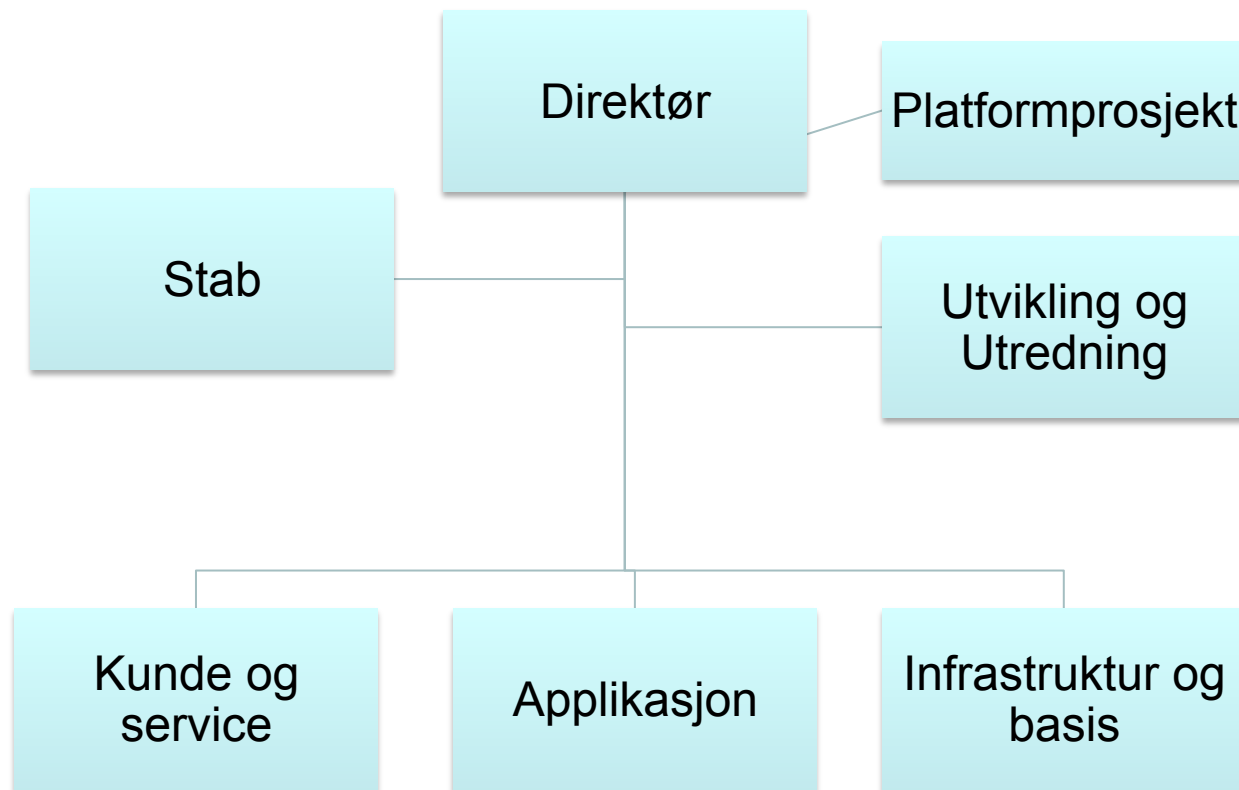
Samarbeid og samhandling mellom MTA og IKT

Helse Nord IKT

- Tjenesteleverandør IKT for HR5
 - En avdeling av RHF
- Betjener:
 - Helse Finnmark HF
 - UNN HF
 - Nordlandssykehuset HF
 - Helgelandssykehuset HF
- 145 fast ansatte på 11 sykehus, HK i Tromsø.



HN-IKT: Organisasjon



HN-IKT: Oppdrag

"Helse Nord IKT har ansvaret for drift og utvikling av IKT for de nordnorske helseforetakene."

- **SLA**
- HN-IKT \leftrightarrow Bestillertjenesten i HF
- Revideres jevnlig
- ...vår inntekt...



Henvendelser til HN-IKT

- SLA
 - Kategorisere
 - Innenfor / utenfor SLA
 - Sekkepost (UNN)...
 - *potten er begrenset!.*



SLA: for MTA...

- Drift av PC/klient:
 - Ordinær arbeidstid
 - Tilgjengelighet: "Best Effort".
- Nettverk:
 - Tjenestens oppetid: 24x7,
 - MEN: Prioritet og respons: Best Effort



SLA: Eksempel på tjenestenivå

- Server/database...

Nivå	Tidsrom	Tilgjengelighet	Respons
Ultra high			15 min
High	24x7	99,0 – 99,9% +	...
Moderate			3 timer
Low	OA	Best effort	NVD

- Alle er "SOT" (Som Overliggende Tjeneste) i prioritet



Mine tidligere erfaringer i MTA/UNN

- Ikke formelt samarbeid...
- Kontaktpunkt mot IT - nøkkelpersonell
- MEN:
 - Ingen varsling ved nedetid
 - Inn på MTAs domene



Dagens situasjon

- SLA for MTA: Merida (Nordland)
- Noen servere/databaser (UNN) driftes
 - ikke i SLA (i beste fall "LOW" i kategori)
- Bidrar "så godt man kan"...



Veien videre: MTA inn i SLA

- **MTA må definere sine "tjenester" som er avhengig av infrastruktur levert av HN-IKT (spesielt fokus på nettverk).**
- Definere hvilke "krav" MTA har...
 - Responstid...
 - Egne kontaktpunkt – kanaler for kommunikasjon...
 - Varslingsrutiner
 - Osv...



Veien videre: forslag

- Nettverk: HN-IKT kan *overvåke* utstyr ”på nett”...
 - Bedre oversikt
 - Varsle ved ”offline”
 - Akutt og planlagt...
- Servere: Flytte flere over til HN-IKT
 - Overvåking / sikkerhet (patch) / Backup
 - Virtualisering...
 - Oppetid!



Veien videre: forslag

- Hjelp med recovery
- Applikasjoner
- Standardisering PC-hardware



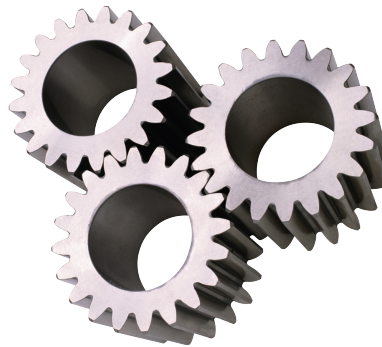
Veien videre: forslag

- Vurdere egen "sekkepost" i SLA
- HN-IKT bør delta ved innkjøp av utstyr
 - Leverer tjenester
 - Rådgiving...



Konklusjon:

- MTA inn i SLA:
 - Bedre enn i dag!
 - Ordnete former for begge parter.





**TAKK
for
oppmerksomheten!**

