Førsteutkast:
Beskrivelse av framtidig organisering av en felles IT-organisasjon for UiO – UiO:IT

OU-OPP – Organisasjonsutvikling av UiOs IT-virksomhet, oppfølging og implementering

August 2021

UiO : Universitetet i Oslo

Oppsummering

Universitetsstyret besluttet den 9. februar 2021 at det skal etableres en felles IT-organisasjon for UiO i samsvar med beskrevet alternativ 1 (Tilpasset) i OU-IT prosjektets sluttrapport. Denne rapporten inneholder oppfølgings- og implementeringsprosjektets førsteutkast til en beskrivelse av en fremtidig organisering av en felles IT-organisasjon for UiO, heretter og foreløpig kalt UiO:IT. Dette førsteutkastet vil diskuteres og videreutvikles i dialog med alle grupper som berøres, før en beslutning om organisering av UiO:IT fattes.

Bakgrunnen for behovet for å etablere UiO:IT var utfordringer ved dagens IT-virksomhet og fremtidige behov for en styrket IT-organisasjon, som er beskrevet i Masterplan for universitetets IT. I tillegg har prosjektet identifisert en rekke utfordringer, bevarings- og utviklingsområder ved UiOs IT-virksomhet. Formålet med UiO:IT er å støtte og levere formålstjenlige IT-tjenester til UiO, i hele spekteret fra studenten til de verdensledende forskningsmiljøene, og muliggjøre banebrytende forskning og undervisning.

Den foreslåtte organisasjonsmodellen for UiO:IT innebærer at det etableres fire underavdelinger med seksjoner under hver av disse i en linjeorganisasjon, der operativ styring, faglig styring, økonomiansvar og personalledelse følger den samme linjen fra IT-direktør til underdirektør og seksjonssjef. I tillegg vil det kunne etableres dynamiske team innenfor eller på tvers av underavdelinger og seksjoner for å imøtekomme tjenstlige behov for tettere samarbeid eller i tjenesteproduksjon. De fire underavdelingene er *Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter, Underavdeling for IT i forskning og utdanning*, *Underavdeling for IT-infrastruktur og -basistjenester* og *Underavdeling for stab og støtte*.

De viktigste endringene i forhold til dagens IT-virksomhet er etableringen av et felles servicesenter for IT-brukerstøtte ved UiO som brukerens primære kontaktpunkt, med en virtuell servicedesk og fysiske servicekontorer plassert på strategiske steder nært brukerne, samt brukeropplæring og brukeroppfølging. Videre foreslås det en samling og styrking av kompetanse og ressurser til IT i forskning og utdanning i en underavdeling. Dette gjøres for å støtte UiOs kjerneoppgaver og målsetninger knyttet til forskning og utdanning. Det foreslås en samling av basis IT-tjenester i en felles underavdeling for IT-infrastruktur og -basistjenester, for leveranse av stabile og sikre IT-tjenester av høy kvalitet, tilrettelegge for standardisering, samtidig som det frigjøres ressurser til IT i forskning og utdanning. Og til sist etablering av en underavdeling med nødvendige stabsfunksjoner og støttetjenester til en profesjonell IT-organisasjon, inkludert IT-sikkerhet, IT-jus, økonomi, HR, innkjøp og stabsfunksjoner samt saksbehandlerressurser for å sikre en god tjenesteforvaltning og IT-arkitektur for UiO.

For brukerne vil UiO:IT innebære en enklere og bedre tilgang på profesjonell IT-brukerstøtte i en felles virtuell servicedesk, samtidig som fysisk nærheten til brukere på fakulteter og enheter ivaretas gjennom lokale servicekontorer. For forskere og undervisere vil UiO:IT innebære koordinering av IT-støtte og mer avansert og spesialisert IT-støtte til forskning og utdanning samt økt kompetansedeling på tvers av enheter. For de ansatte i dagens IT-virksomhet vil UiO:IT innebære en profesjonell IT-organisasjon og attraktiv arbeidsplass med et større fagmiljø og gode muligheter til utvikling. Det vil fortsatt være behov for alle som i dag jobber innenfor IT-organisasjonen ved UiO, og ingen vil miste jobben på grunn av disse foreslåtte

endringene. For UiO vil UiO:IT innebære en IT-organisasjon som er rustet til å løse utfordringene innenfor IT i dag, og til å møte framtidens krav til IT og digitaliseringen av forskning, utdanning og administrasjon.

Leseveileding

Denne rapporten beskriver prosjektets førsteutkast til fremtidig organisering av en felles IT-organisasjon for UiO, foreløpig kalt UiO:IT. Rapporten er omfattende og ulike lesere kan ha nytte av å lese noen deler av rapporten grundigere enn andre. Dette avsnittet gir en oversikt over de ulike kapitlene i rapporten, og hvem de kan være mest relevante for.

Kapittel 1 inneholder informasjon om prosjektets bakgrunn, mål og planer, og inkluderer informasjon fra og henvisninger til tidligere arbeid, rapporter og leveranser, beslutninger, samt informasjon om det videre arbeidet med utkastet til organisering. Dette kan være interessant å lese for de som ikke kjenner prosjektet fra tidligere.

Kapittel 2 viser til beskrivelser av dagens IT-organisasjon fra Masterplan for Universitetets IT og fra kartleggingsarbeidet i OU-IT prosjektet. Det pekes på utfordringer, bevarings- og utviklingsområder. Dette kan være interessant for de som ikke kjenner dagens IT-organisasjon fra tidligere.

Kapittel 3 viser en overordnet beskrivelse av førsteutkastet til organisering av UiO:IT, inkludert formål, visjon og verdier, organisasjons- og styringsmodell, samt rammebetingelser for UiO:IT og beskrivelse av de viktigste endringene fra dagens IT-organisasjon. Dette kapittelet gir en oversikt over førsteutkastet og vil være interessant for alle å lese.

Kapittel 4 viser førsteutkastet til organisering av IT-brukerkontakt og -servicesenter, inkludert organisering og styringsmodell, ansvarsområder og hovedoppgaver, grensesnitt og samarbeid. Dette kapittelet vil være interessant å lese for representanter for alle IT-brukergrupper, universitetsledelsen, fakulteter og enheter, lokal-IT og USIT. Dette området inneholder de største endringene i forhold til dagens IT-organisasjon.

Kapittel 5 viser førsteutkastet til organisering av IT i forskning og utdanning, inkludert organisering og styringsmodell, ansvarsområder og hovedoppgaver, grensesnitt og samarbeid. Dette kapittelet vil være interessant å lese for forskere og undervisere, universitetsledelsen, og den vitenskapelige ledelsen ved fakulteter og enheter.

Kapittel 6 viser førsteutkastet til organisering av IT-infrastruktur og -basistjenester, inkludert organisering og styringsmodell, ansvarsområder og hovedoppgaver, grensesnitt og samarbeid. Dette kapittelet vil være interessant å lese for ansatte i USIT og IT-ledere.

Kapittel 7 viser førsteutkastet til organisering av stab og støtte, inkludert organisering og styringsmodell, ansvarsområder og hovedoppgaver, grensesnitt og samarbeid. Dette kapittelet vil være interessant å lese for ansatte og ledelse i stab- og støttefunksjoner, IT-ledere og administrasjonen ved fakulteter og enheter.

Vedleggene inneholder mer detaljerte beskrivelser innenfor flere områder, blant annet beskrivelser av brukerreiser for ulike situasjoner. Vedleggene kan være interessant å lese for de som vil fordype seg i ytterligere detaljer ved førsteutkastet.

Innhold

Oppsummering **2**
Leseveileding **4**
1 Prosjektets bakgrunn, mål og plan **9**
1.1 Bakgrunn 9
1.2 Mål og hensikt med prosjektet 9
1.3 Videre prosess for utvikling av forslaget 10
2 Dagens IT-organisasjon og rammebetingelser **13**
2.1 Dagens IT-organisasjon 13
2.2 Rammebetingelser for UiO:IT 16
2.2.1 Rammebetingelser på universitetet 16
2.2.2 Rammebetingelser i UH-sektoren 16
3 Fremtidig organisering av UiO:IT **18**
3.1 Formål, visjon, verdier og prinsipper for UiO:IT 18
3.1.1 Formål 18
3.1.2 Visjon 18
3.1.3 Verdier 18
3.1.4 Prinsipper 19
3.2 Overordnet organisasjons- og styringsmodell for UiO:IT 19
3.3 IT-direktøren 21
3.4 Overordnet beskrivelse av endringer 21
3.5 Samarbeidsflater og grensesnitt 22
3.5.1 Grensesnitt mot sluttbrukere 22
3.5.2 Samarbeidsflater mot UiOs enheter 22
3.5.3 Samarbeidsflater og grensnitt mot partnere 23
3.6 Tjenester på tvers av underavdelinger 23
3.6.1 Brukerkontakt 24
3.6.2 Audio-visuelt utstyr i undervisningslokaler og møterom (AV) 24
3.6.3 Brukeropplevelse (UX) og brukerfokus 24
3.6.4 Infrastruktur 24
3.7 Organisasjonskultur 25
3.8 Prosess for medarbeidere etter beslutning om ny organisasjonsstruktur 25
3.9 Ressurser, budsjett, og prinsipper for gjennomføringen av endringene 26
3.10 Beskrivelse av underavdelingene 28
4 Underavdeling 1 – IT-brukerkontakt og -servicesenter **29**

4.1 Organisering og styringsmodell 29
4.1.1 Seksjon for servicesenter 31
4.1.2 Søsterseksjonsfelleskapet for områdenær IT 33
4.1.3 Seksjon for brukerforståelse og brukerkommunikasjon 34
4.2 Ansvarsområder og hovedoppgaver 35
4.2.1 Seksjon for servicesenter 36
4.2.2 Søsterseksjonsfellesskap for områdenær-IT 37
4.2.3 Seksjon for brukerforståelse og brukerkommunikasjon 38
4.3 Grensesnitt, samhandling og samarbeid 38
4.4 Kompetanse 39
4.4.1 Servicesenter 39
4.4.2 Søsterseksjonsfellesskap for områdenær IT 40
4.4.3 Seksjon for brukerforståelse og brukerkommunikasjon 41
4.5 Hvordan vil organiseringen bidra til å nå målene? 41
5 Underavdeling 2 – IT i forskning og utdanning 43
5.1 Organisering og styringsmodell 43
5.2 Ansvarsområder og hovedoppgaver 43
5.2.1 Seksjon for F&U-kontakt 44
5.2.2 Seksjon for brukeropplevelse 45
5.2.3 Seksjon for applikasjonsutvikling 45
5.2.4 Seksjon for datarøkting for F&U 46
5.2.5 Seksjon for F&U-infrastruktur 46
5.2.6 Seksjon for platformer for Forskning og Utdanning 46
5.3 Grensesnitt, samhandling og samarbeid 47
5.3.1 Studentene 47
5.3.2 Forskere og undervisere 48
5.3.3 Strategiske koordineringsgrupper 48
5.3.4 Andre aktuelle UiO-grupperinger 48
5.3.5 Samarbeidsparter i UH-sektoren 48
5.4 Kompetanse 49
5.5 Hvordan vil organiseringen bidra til å nå målene? 49
6 Underavdeling 3 – IT-infrastruktur og -basistjenester 51
6.1 Organisering og styringsmodell 51
6.1.1 Søsterseksjonsfellesskap 53
6.1.2 Flere beslutninger på lavere nivå i organisasjonen 53
6.1.3 Formalisert og styrket arkitekturarbeid 54
6.1.4 Flere saker håndteres i underavdelingen og må ikke løftes i linja 54

6.1.5 Større grad av involvering i operative saker på IT-direktørmøtene 54
6.2 Ansvarsområder og hovedoppgaver 54
6.2.1 Søsterseksjonsfellesskapene 55
6.2.2 Seksjon for nettverksinfrastruktur 56
6.2.3 Seksjon for server og lagring 56
6.2.4 Seksjon for AV og bygg-IT 56
6.2.5 Seksjon for driftsstøtte og driftssenter 58
6.2.6 Seksjon for integrasjoner 58
6.2.7 Seksjon for applikasjonsplattformer 59
6.2.8 Seksjon for databaser 60
6.2.9 Seksjon for kommunikasjonsplattformer 60
6.2.10 Seksjon for Windows-applikasjoner 60
6.2.11 Seksjon for operativsystemer 61
6.2.12 Seksjon for arbeidsflate 62
6.2.13 Forslag til team organisert av underavdelingen 62
6.3 Grensesnitt, samhandling og samarbeid 64
6.3.1 Samarbeidet mellom driftssenteret og servicesenteret 64
6.3.2 Grensesnitt med andre enheter på universitetet 64
6.3.3 Samarbeid med Underavdeling for IT i forskning og utdanning 65
6.3.4 Områder med potensiale for mer samarbeid og effektivisering 65
6.3.5 Grensesnitt mot eksterne 66
6.4 Kompetanse 66
6.5 Hvordan vil organiseringen bidra til å nå målene? 66
7 Underavdeling 4 – Stab og støtte 68
7.1 Organisering og styringsmodell 68
7.1.1 Formalisert og styrket arbeid med IT-tjenesteforvaltning, arkitekturråd og utadrettet virksomhet 69
7.2 Ansvarsområder og hovedoppgaver 72
7.2.1 Seksjon for IT-sikkerhet og IT-jus 72
7.2.2 IT-direktørens stab 73
7.2.3 Seksjon for økonomi, analyse og innkjøp 74
7.2.4 Seksjon for oppdrag og kontrakt 75
7.2.5 Seksjon for prosjekt og prosjektstøtte 75
7.3 Grensesnitt, samhandling og samarbeid 76
7.3.1 Samarbeid med IT-direktør, ledere og øvrig UiO:IT 76
7.3.2 Grensesnitt og faglig samarbeid med LOS 77
7.3.3 Samhandling med fakulteter, enheter og øvrig UiO 77
7.4 Kompetanse 77

7.5 Hvordan vil organiseringen bidra til å nå målene? 78
8 Vedlegg 79
8.1 Detaljering i senere faser av prosjektet 79
8.2 Brukerreiser – IT i forskning og utdanning 79
8.2.1 Brukerreise #1 79
8.2.2 Brukerreise #2 79
8.2.3 Brukerreise #3 80
8.2.4 Brukerreise #4 80
8.2.5 Brukerreise #5 81
8.2.6 Brukerreise #6 81
8.2.7 Brukerreise #7 82
8.2.8 Brukerreise #8 82
8.2.9 Brukerreise #9 83
8.2.10 Brukeerreise #10 83
8.3 Brukerreiser IT-brukerkontakt og -servicesenter 83
8.3.1 Brukerreise #1 83
8.3.2 Brukerreise #2 84
8.3.3 Brukerreise #3 84
8.3.4 Brukerreise #4 85
8.3.5 Brukerreise #5 85
8.3.6 Brukerreise #6 86

1 Prosjektets bakgrunn, mål og plan

1.1 Bakgrunn

Prosjektet Organisasjonsutvikling av UiOs IT-virksomhet, oppfølging og implementering (OU-OPP) er opprettet for å følge opp prosjektet Organisasjonsutvikling av UiOs IT-virksomhet (OU-IT) og universitetsstyrets behandling av prosjektets anbefaling i v-sak 4 på universitetsstyrets møte 1/2021 der følgende ble vedtatt:

1. Det etableres en felles IT-organisasjon for UiO i samsvar med anbefalt **alternativ 1 (Tilpasset)**
2. Universitetsdirektøren gis fullmakt til å gjennomføre etableringen

Det foregående OU-IT-prosjektet skulle vurdere framtidig organisering av IT-virksomheten, med spesiell vekt på behovene innen forskning og utdanning. I prosjektet ble fordeler og ulemper ved dagens organisering og alternativer til denne vurdert og risikovurdert i forhold til målsettingene i masterplanen for IT. Prosjektet skulle også vurdere behov for kompetansetiltak og endring av arbeidsprosesser. Prosjektet avleverte sin prosjektrapport 22. januar 2021.

Universitetsstyrevedtaket om en felles IT-organisasjon samsvarer med organisasjonsmodell Tilpasset, baserer seg på arbeidet i OU-IT-prosjektet. Dette var organisert med bredt sammensatte styrings- og prosjektgrupper med deltagere fra UiOs enheter, samt at det var etablert 13 enhets- og 2 faggrupper som bidro i prosjektarbeidet.

Oppfølgingsprosjektet OU-OPP skal følge opp styrevedtaket og levere slik det er beskrevet i prosjektbeskrivelsen.

- Prosjektstart: Mars 2021
- Prosjektslutt: 30. september 2022

Det vedtatte **alternativ 1 (Tilpasset)** innebærer at det skal etableres en felles IT-organisasjon for UiO, foreløpig og i dette dokumentet kalt **UiO:IT**. Den vedtatte organisasjonsmodellen medfører endringer i organisering, styringslinjer og personalansvar.

Dette dokumentet er første leveranse fra OU-OPP og et førsteutkast til beskrivelse av organisasjonsmodell for UiO:IT. Førsteutkastet skal videreutvikles med innspill fra en rekke grupper. Prosessen for utarbeidelsen av den ferdige beskrivelsen av organisasjonsmodellen er beskrevet under pkt. 1.3.

1.2 Mål og hensikt med prosjektet

I dag er UiOs IT-organisasjon todelt med USIT som sentral IT-organisasjon med et faglig ansvar for IT ved UiO og lokal IT-organisasjon organisert inn under fakulteters og enheters styringslinje. I tillegg er det IT-virksomhet utenfor IT-organisasjonen tilknyttet forskning,

undervisning og formidling hos fakulteter og enheter og ved fagavdelinger i LOS (Ledelse og støtteenheter).

UiO:IT skal inneholde felles basis IT-tjenester der felles IT-funksjoner i størst mulig grad organiseres i UiO:IT. Dette innebærer at IT-funksjoner og IT-tjenestetilbud, inkludert IT-infrastruktur som er felles for UiOs forskere, undervisere, administrativt ansatte og studenter, søkes samlet og lagt til UiO:IT. Basis IT-tjenester skal så langt som mulig gjøres felles og standardiseres for å frigjøre ressurser som kan benyttes til fagnær IT-virksomhet. UiO:IT skal også inneholde felles IT-brukerkontakt og -servicesenter for alle UiOs ansatte og studenter.

Ny organisasjonsmodell skal fortsatt sikre nærhet til brukerne på fakulteter og enheter, både når det gjelder basis IT og fagnær IT, fysisk og digitalt. Det skal gjennomføres en dialog med fakulteter og enheter med en reell mulighet for lokale tilpasninger der fakultetenes og enhetenes behov skal være førende for fremtidig organisering.

OU-OPP-prosjektet skal altså etablere UiO:IT med en *organisering, arbeidsprosesser og kompetanse som styrker UiOs posisjon som et internasjonalt ledende universitet for fremragende forskning, utdanning og formidling og skal levere høy kvalitet, være fagnær, tilpasningsdyktig og effektiv*. Prosjektet skal:

- Bidra til at IT-virksomheten er rigget for kontinuerlig utvikling og forbedring hvor prosesser, ressurser og kompetanse støtter opp om UiOs strategi og mål på kort og lang sikt (herunder tverrfaglighet)
- Få til mer brukernær IT-støtte til forskning og utdanning gjennom styrket nærvær og tilgjengelighet til IT-kompetanse og IT-tjenester til forskere og undervisere samt at UiO tilbyr alle studenter moderne verktøy og teknologier
- Tilrettelegge for at IT-virksomheten er fleksibel, responsiv og kan bevege seg med den innovasjonshastigheten som kreves av våre studenter og ansatte (herunder digitalisering)
- Tilrettelegge for en standardisering, effektivisering og optimalisering av IT-løsninger og IT-tjenester for å frigjøre IT-ressurser til forskning og utdanning. Herunder sikre tilstrekkelig størrelse, kompetanse, ressurser og mulighet for spesialisering i IT-faglige miljøer, redusere sårbarhet i små IT-miljøer samt legge til rette for godt informasjonssikkerhetsarbeid ved UiO.

I prosjektets styringsdokumentasjon slås det fast at den nye organiseringen skal utvikles på grunnlag av forslag fra bredt sammensatte arbeidsgrupper som så behandles i bredt sammensatte referansegrupper, samt i prosjektgruppen og prosjektets styringsgruppe.

For utdypende informasjon om OU-OPP-prosjektets sammensetning, mål og bakgrunn, se prosjektets styringsdokumentasjon.

1.3 Videre prosess for utvikling av forslaget

Dette førsteutkastet skal gi et godt grunnlag for videre dialog med alle grupper som berøres av organisasjonsutviklingen; ledere og ansatte ved fakulteter og enheter, IT-ledere, IT-ansatte

med flere. Prosjektet skal diskutere og innhente innspill til forslaget fra disse gruppene. Det er viktig å presisere at dette dokumentet er nettopp et førsteutkast som vil bli endret etter innspill prosjektet får fra de ulike gruppene i den planlagte utviklings- og dialogprosessen.

Med mange grupper med ulike behov for informasjon, har prosjektet en utfordring med å gjøre dokumentet leservennlig for alle grupper. Av hensyn til ulike behov for detaljer har prosjektet vedlagt både overordnede og detaljerte beskrivelser av den foreslåtte organiseringen. Det har også vært en balanse i å ikke detaljere førsteutkastet for mye. Detaljgraden kan gi et inntrykk av at man har gått langt i en retning uten å innhente innspill, og det er derfor viktig å understreke at detaljeringen er gjort for å gi et tydeligst mulig bilde av forslaget for samtlige som berøres av utviklingen; fra IT-ansatte til mange ulike brukere av IT ved UiO.

I den videre prosessen vil mange bli invitert til å komme med innspill til fremtidig organisering. Førsteutkastet vil først bli sendt ut og diskutert i workshoper med 8 referansegrupper. Det er fem referansegrupper knyttet til arbeidsgruppene og tre øvrige referansegrupper bestående av direktør nettverket, IT-ledere og USITs ledere.

Prosjektet vil invitere åtte referansegrupper fem referansegrupper knyttet til hver arbeidsgruppe og tre øvrige referansegrupper bestående av direktørmøtet, IT-ledere og USITs ledere.

Referansegruppene vil diskutere og gi innspill til førsteutkastet i workshops. Prosjektet vil oppsummere innspillene per referansegruppe og benytte innspillene i utvikling av et andreutkast. Øvrige ansatte og ledere i linjen vil få tilgang til samme grunnlag som referansegruppene og oppfordres til å diskutere og komme med innspill i egen linjeorganisasjon. Deretter vil prosjektet gjennomføre dialogmøter med fakulteter og enheter der andreutkastet diskuteres. Basert på dialogen vil prosjektet utforme et tredjeutkast til beslutning.

I denne prosessen vil også Hovedavtalens krav til informasjon, drøfting og forhandling mellom tillitsvalgte og arbeidsgiver følges og tillitsvalgte og verneombud på sentralt og lokalt nivå vil planmessig bli involvert i utviklingsarbeidet med alle utkastene.

Det foreslås at universitetsdirektørens endelige beslutning vedrørende organisering av UiO:IT fattes ca 20. mai 2022. Implementering av endringene iverksettes snarest etter beslutning og oppfølgings- og implementeringsprosjektet er foreslått avsluttet 30. september 2022.

Under ses den overordnede planen for prosjektet og det vises til prosjektets nettsider for ytterligere detaljer.

Tabell 1: Milepæler høst 2021 – mai 2022

Periode	Aktivitet	Ansvarlig
August/ september	Leveranse førsteutkast av beskrivelse framtidig organisering UiO:IT	Prosjektet
September	Workshops (WS) med prosjektet referansegrupper gjennomføres. Det er etablert 8 referansegrupper (5 referansegrupper for arbeidsgruppene, øvrige referansegrupper; dir. nettverk, IT-ledere og USITs ledere)[1].	Prosjektet
September – ut prosjektperioden	Planmessige IDF-møter med tillitsvalgte sentralt og lokalt	Prosjektet
September	Informasjon og diskusjon av førsteutkast	Linjen
Ca. 2. 11	Leveranse andreutkast av beskrivelse framtidig organisering av UiO:IT	Prosjektet
Ca 15. - 19.11 og 29.11-03.12	Dialogmøter runde 1 med fakulteter og enheter Prosjektet gir informasjon og andreutkastet diskuteres	Prosjektet/linjen
Ca. 10. – 28.01	Dialogmøter runde 2 med fakulteter og enheter Forslag fra enhetene vedrørende egen enhets deltagelse/tilpasning til foreslått fremtidig organisering	Prosjektet/linjen
Ca 01.03	Leveranse tredjeutkast av beskrivelse framtidig organisering av UiO:IT	Prosjektet
Ca. 21.03 – 08.04	Drøfting lokalt IDF fakulteters og enheters deltagelse/tilpasning til foreslått fremtidig organisering	Linjen
Ca. 28.04	Drøfting forslag sentralt (med oppsummering fra lokale drøftinger vedlagt)	Universitetsdirektør
Ca. 12.05	Forhandling organisasjonskart mellom universitetsdirektør og hovedtillitsvalgte	Universitetsdirektør
Ca. 19.05	Drøfting funksjons- og bemanningsplan mellom universitetsdirektør og hovedtillitsvalgte	Universitetsdirektør
Ca. 20. mai 22	Beslutning	Universitetsdirektør

[1] Se prosjektets nettsider for oversikt over referansegrupper og deltagere i disse: https://www.uio.no/for-ansatte/arbeidsstotte/prosjekter/ou-opp/styringsdokumentasjon/organisering.html

2 Dagens IT-organisasjon og rammebetingelser

2.1 Dagens IT-organisasjon

OU-IT-prosjektet kartla dagens IT-organisasjon og oppsummerte funnene i kapittel 5 i prosjektrapporten fra OU-IT-prosjektet og det følgende er en oppsummering av dette.

Vurderingene i Masterplan for universitetets IT og i OU-IT-prosjektet tilsier at det er behov for endring og tilpasning av IT-organisasjonen. Dagens IT-organisasjon leverer godt på en rekke områder og hevder seg godt sammenlignet med IT-organisasjoner ved andre universiteter og sammenlignbare virksomheter. Det er også kartlagt områder der det ikke leveres godt nok eller mangler løsninger. IT-feltet er et område der utvikling og endring skjer svært raskt, noe som medfører endrede behov, forventninger og krav fra både brukermiljøenes og institusjonens side.

Ved flere anledninger er det reist spørsmål om dagens IT-organisering imøtekommer de krav til fleksibilitet, dynamikk og endringsevne som dette krever. Ressursstyringen er ikke optimalisert for alle deler av IT-virksomheten, eksempelvis er ikke det samlede tjenestetilbudet og kompetanse tilgjengelig for alle enheter. IT-direktøren har en utfordrende oppgave med å utføre faglig styring i dagens komplekse IT-organisasjon, jfr Figur 2: Dagens IT-organisasjon nedenfor. Samtidig har IT-organisasjonen gjennom pandemien vist en evne til å omstille seg under krevende omstendigheter, og det har i forrige fase av prosjektet også blitt påpekt en rekke bevaringsområder og styrker ved dagens IT-organisasjon.

I rapporten og i arbeidet med Masterplan for universitets IT, ble det det kartlagt og gjort analyser av en rekke forhold knyttet til IT-virksomheten og ITs økende betydning i alle deler av universitetets virksomhet. Konklusjonen var at det må tas omfattende grep knyttet til IT i alle deler av universitetets IT-virksomhet, – fra innretting av IT-virksomheten via IT i forskning, utdanning og administrativ virksomhet til organisering, styring og prioritering. I masterplan-rapportens anbefalinger av tiltak ble det sagt følgende om organisering av IT ved UiO:

> «For å sikre god tilgang for alle til stabile og sikre IT-tjenester og IT-ressurser med god kapasitet og kvalitet, samt hindre dobbeltarbeid og parallelle løsninger må universitetet ta grep for å samle IT-virksomheten i en IT-organisasjon»

I en workshop med enhets- og faggrupper i starten av OU-IT-prosjektet ble det gjennomført en vurdering av utfordringer, bevarings- og utviklingsområder ved UiOs IT-virksomhet. Vurderingen viste utfordringer og utviklingspotensial innenfor følgende områder:

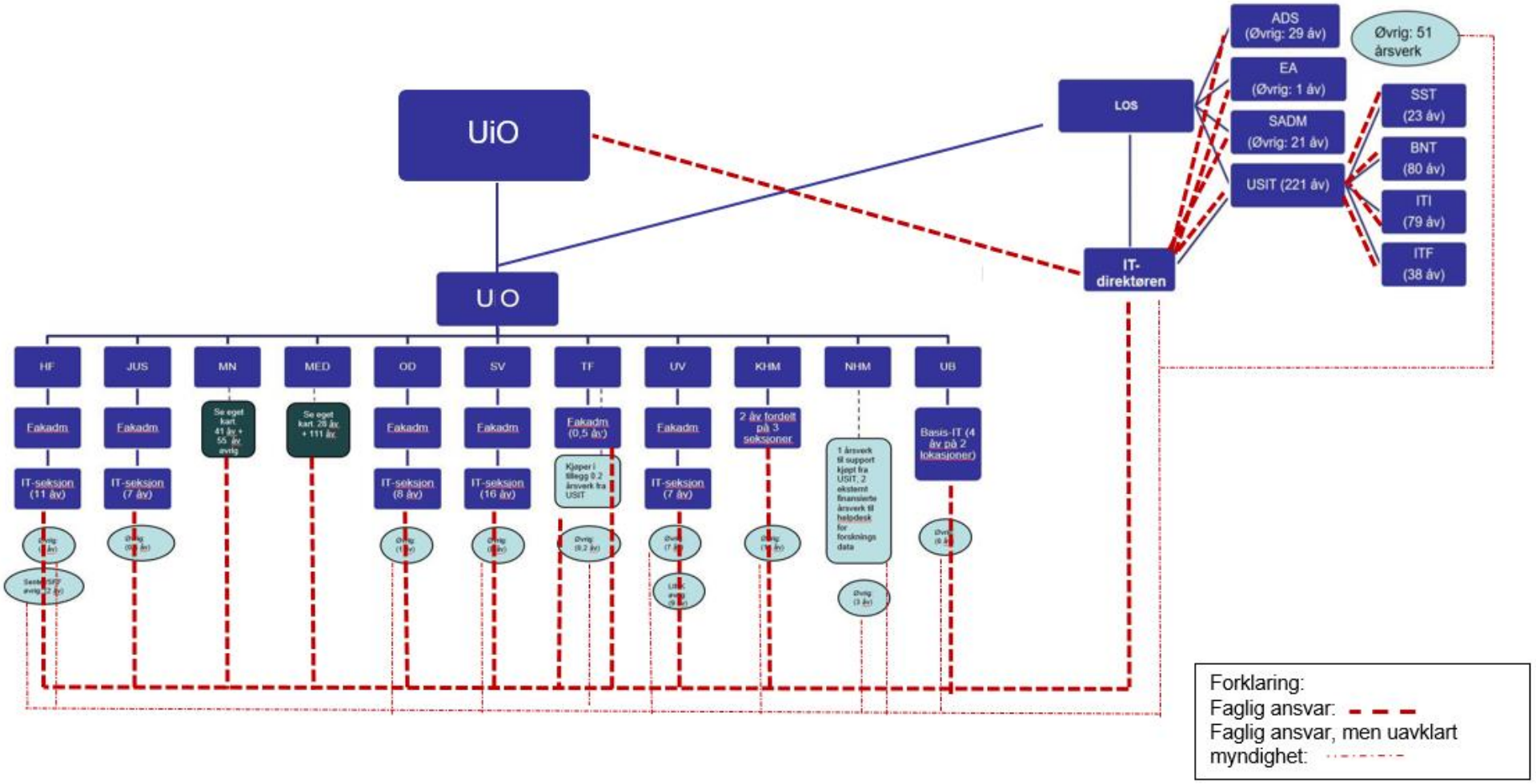
- Kompetanse, både hos brukere og i IT-organisasjonen
- Brukerdialog, kontaktpunkt, brukervennlighet, kommunikasjon og informasjon
- Nærhet til brukerne
- Samarbeid, koordinering og dialog, internt innenfor IT-virksomheten og med brukere/enheter
- Styring, strategi, prioritering og grensesnitt
- Standardisering

- Enkelte spesifikke systemer og løsninger

Vurderingen viste følgende bevaringsområder:

- Kompetanse, ressurssterke ansatte med stor faglig bredde og dybde
- Sterke fagmiljøer
- Nærhet til brukerne
- Servicenivå
- Gode og stabile basistjenester
- Samarbeid
- Arbeidsmiljø

Figur 1: Dagens IT-organisasjon



2.2 Rammebetingelser for UiO:IT

2.2.1 Rammebetingelser på universitetet

I arbeidet med Masterplan for universitetets IT ble problemstillinger knyttet til samordning, koordinering og styring av IT-virksomheten viet stor oppmerksomhet. Bakgrunnen for dette var at IT blir stadig tettere innvevd i all virksomhet på universitetet og dermed en vesentlig faktor i arbeidet med institusjonens mål på kort og lang sikt.

Masterplanen påpeker at IT-ledelse ikke er en godt nok integrert og forstått del av linjeledelsen på universitetet. Det trengs derfor organer som kan holde oversikt og bistå spesielt universitetsledelsen i styring og prioritering i IT-virksomheten og samtidig sørge for at IT-organisasjonens prioriteringer er i tråd med universitetets strategi og prioriteringer.

I tråd med masterplanens anbefalinger besluttet universitetsstyret oppretting av en ordning med strategiske koordineringsgruppe (SK) med en koordineringsgruppe for hvert av områdene IT i forskning (SK-ITF), IT i utdanning (SK-ITU) og administrativ IT (SK-AIT) og en koordineringsgruppe med et overordnet ansvar for hele IT-virksomheten (SK-ALL). I tillegg ble det organisert et felles sekretariat (SK-SEKR).

Denne ordningen ble iverksatt våren 2020 og er fortsatt under utvikling, spesielt når det gjelder koplingen mellom disse og rektoratet og de kollegiale organene på universitetet (Dekanmøte, Forum for forskningsdekaner, Utdanningskomiteen, Direktørnettverket med flere). De strategiske koordineringsorganene er rådgivende og gir sine anbefalinger til universitetsledelsen og de kollegiale organene.

For UiO:IT vil de strategiske koordineringsgruppene være en stor støtte og et viktig korrektiv i prioriteringene som UiO:IT må gjøre i videreutviklingen av IT-virksomheten.

2.2.2 Rammebetingelser i UH-sektoren

Samarbeidstiltak og fellestjenester innenfor mange områder har i lang tid vært et kjennemerke ved IT i UH-sektoren. I dette har UiO ved USIT spilt en sentral rolle og opparbeidet seg en posisjon som en samarbeidspartner med stor tillit i sektoren når det gjelder utvikling og leveranse av tjenester og løsninger. Dette er en posisjon som det er viktig for UiO:IT å videreføre.

I løpet av de siste årene har bl.a. IT-virksomheten i UH-sektoren gjennomgått vesentlige endringer og de mest gjennomgripende er initiert av Kunnskapsdepartementet. I 2017 ble forvaltningsorganer, direktorater med mer under departementet samlet i to direktorater og et tjenesteorgan (Unit). I 2021 er dette igjen reorganisert til:

- HK-Dir – Direktoratet for utdanning og kompetanse etablert 1. juli 2021
- Sikt – tjenesteleveranseorgan som skal etableres fra 1. januar 2022

Parallelt med dette er det arbeidet med ny digitaliseringsstrategi for UH-sektoren. Kunnskapsdepartementets utkast til Strategi for digital omstilling av universitets- og høgskolesektoren ble sendt på høring sommeren 2021 med høringsfrist 22. august og strategien vil sannsynligvis bli lansert før Stortingsvalget.

Digitaliseringsstyret ble opprettet i 2018 for å ivareta styring og samordning av virksomheten.

Den andre viktige samarbeidsarenaen er BOTT-samarbeidet som omfatter universitetene i Oslo, Bergen, Trondheim og Tromsø. I regi av BOTT er det etablert større fellesprosjekter innen blant annet administrativ IT-virksomhet, blant annet innføring av nytt lønns- og økonomisystem (BOTT:ØL). Dette prosjektet er i sluttfasen, mens nytt saksbehandlings- og arkivsystem (BOTT:SA) vil bli et stort prosjekt for BOTT i de nærmeste 2-3 årene.

Et tredje viktig samarbeidsområde er vitenskapelig databehandling der nasjonal eInfrastruktur i regi av Sigma2 AS er det sentrale. For tiden pågår en opptrapping av finansieringen av denne, noe som innebærer at Forskningsrådet og universitetene i Oslo, Bergen, Trondheim og Tromsø vil doble sin ressursinnsats på området. USIT har i alle år vært en viktig leverandør av tjenester, ressurser og kompetanse til denne nasjonale satsingen.

På alle disse områdene vil det skje endringer i årene som kommer. Det er mange åpne spørsmål knyttet til utviklingen og ansvars-/oppgavedeling, organisering med mer. Dette er et landskap UiO:IT må forholde seg til og manøvrere i til beste for Universitetet i Oslo.

3 Fremtidig organisering av UiO:IT

I det følgende presenteres et første utkast til organisering av en felles IT-organisasjon for UiO; UiO:IT. Prosjektets fire arbeidsgrupper har hver utarbeidet et utkast til organisering innenfor sine definerte funksjonsområder. Disse utkastene har deretter blitt diskutert i prosjekt- og styringsgruppen, før dette sammenstilte førsteutkastet ble ferdigstilt. Dette førsteutkastet inkluderer:

- Forslag til organisasjonskart med beskrivelse av oppgave-/ ansvarsfordeling
- Beskrivelse av viktige grensesnitt, samhandling og samarbeid med brukere/samarbeidspartnere
- Noe beskrivelse av kompetansebehov og –tiltak (dette punktet vil bli utdypet i senere utkast)

3.1 Formål, visjon, verdier og prinsipper for UiO:IT

Arbeidsgruppene har arbeidet intensivt med å komme fram til et første utkast til organisasjonskart for UiO:IT. For å sikre at arbeidet i gruppene har felles verdier og trekker i samme retning, har arbeidsgruppene sammen etablert formål, visjon, verdier og prinsipper for UiO:IT. Disse skal brukes aktivt både under etablering av den nye organisasjonen og etter at den er operativ.

3.1.1 Formål

- Vi støtter og leverer formålstjenlige IT-tjenester til UiO, i hele spekteret fra studenten til de verdensledende forskningsmiljøene.
- Vi muliggjør banebrytende forskning og undervisning.

3.1.2 Visjon

- UiOs brukere, samarbeidspartnere og omverdenen opplever UiOs IT-tjenester som gode, ledende og muliggjørende.
- Vi er en attraktiv, trygg og kompetanseorientert arbeidsplass.
- Både brukerne og de ansatte opplever at hele UiO:IT trekker i samme retning, basert på brukernes behov.
- Våre IT-tjenester er så gode at brukerne i stor grad er selvhjulpne, men vet hvor de får god hjelp hvis de trenger det.

3.1.3 Verdier

- Vi har brukerne og deres behov i fokus.
- Vi er inkluderende, har respekt for hverandre, våre samarbeidspartnere og våre brukere.
- Vi har høy kompetanse og delingskultur.
- Vi har et godt arbeidsmiljø som bygger på åpenhet, kreativitet og samarbeid.

3.1.4 Prinsipper

- Vi setter alltid brukeren i fokus.
- Vi leverer stabile, brukervennlige, kosteffektive og bærekraftige tjenester.
- Vi leverer til avtalt tid og med riktig kvalitet.
- Vi tilrettelegger for helhetlige IT-tjenester med rom for spesialtilpasninger.
- Vi følger gjeldende lovverk (personvern, informasjonssikkerhet, mm.).
- Vi følger UiOs etiske retningslinjer

3.2 Overordnet organisasjons- og styringsmodell for UiO:IT

Overordnet foreslås det at UiO:IT organiseres etter en klassisk linjemodell med kun to nivåer under IT-direktøren, – underavdeling med seksjoner. Det forutsettes også stor dynamikk og evne til å arbeide på tvers både internt i underavdelingen og på tvers av alle underavdelingene.

UiO:IT foreslås organisert i 4 underavdelinger, se figur 3 nedenfor:

- Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter
- Underavdeling for IT i forskning og utdanning
- Underavdeling for IT-infrastruktur og -basistjenester
- Underavdeling for stab og støtte

De tre førstnevnte – *Underavdeling for IT i forskning og utdanning*, *Underavdeling for IT-infrastruktur og -basistjenester* og *Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter,* representerer de IT-faglige miljøene der tjenestene som UiO:IT leverer blir produsert – kjerne-virksomheten ved UiO:IT. En felles prioritet for disse vil være å effektivisere driften av IT-infrastruktur og -basistjenester, etablere et felles kontaktpunkt i servicesenteret, og styrke IT-tjenestene til forskning og undervisning. Det foreslås at hver underavdeling ledes av en underdirektør som har det strategiske ansvaret

Underavdelingene foreslås organisert i seksjoner med ansvar for tjenester og teknologier som leveres til brukerne. Seksjonene foreslås ledet av en seksjonsleder med fagansvar, operativt ansvar, økonomiansvar og personalansvar.

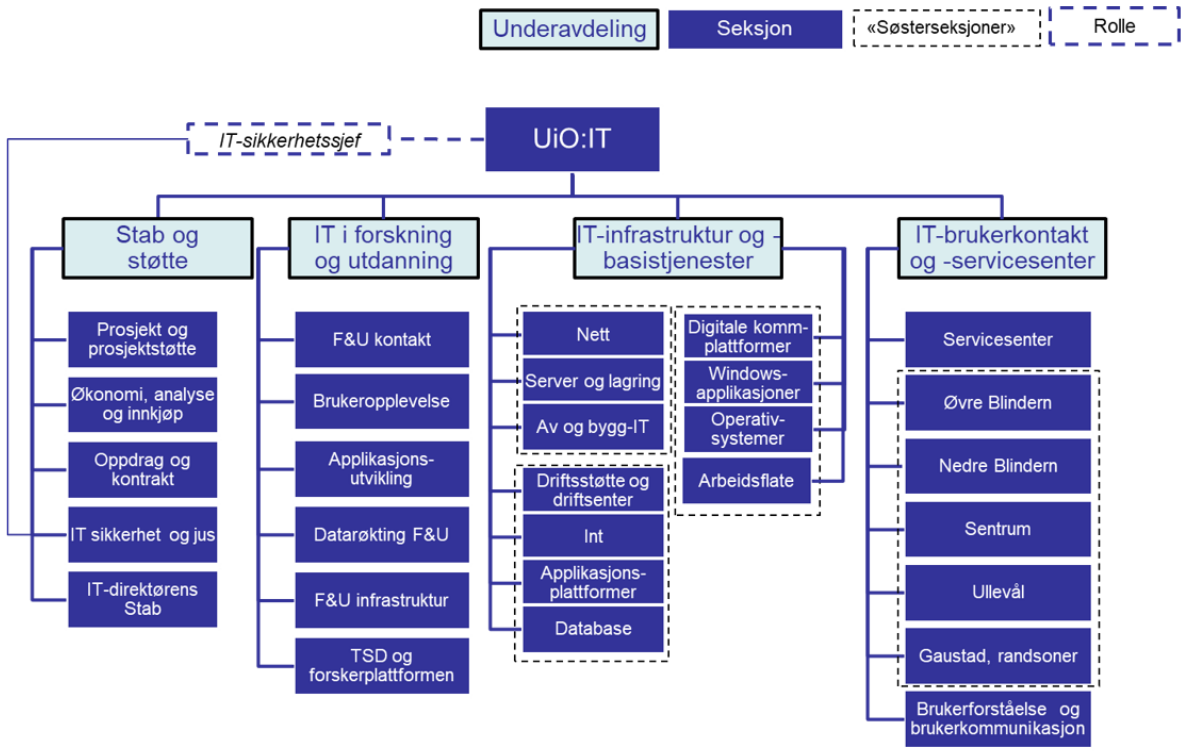
Noen av seksjonene vil ha spesielt tett samarbeid og har nærliggende og til dels overlappende oppgaver og kompetanse. I dette dokumentet omtales disse som ‘søsterseksjoner’ som så inngår i og samarbeider tett i et ‘søsterseksjonsfellesskap’.

I tillegg vil det være aktuelt å etablere team innenfor eller på tvers av underavdelinger og seksjoner, for å imøtekomme tjenstlige behov for tettere samarbeid eller tjenesteproduksjon. Team er ment som en mer dynamisk struktur, som kan endres ved behov, og som ikke har betydning for personalansvar. Ved etablering av team skal formål, organisering og oppgaveløsning beskrives for å etablere effektive team. Hvert team skal ha en ansvarlig i leder i linjeorganisasjonen.

Stabsfunksjoner og interne støttetjenester er foreslått organisert i en egen underavdeling for dette. Underavdelingen foreslås ledet av en underdirektør på samme måte som de andre

underavdelingene. Underavdelingen foreslås organisert i seksjoner for ulike fagområder. Rollen som IT-sikkerhetssjef er opprettholdt som en rolle med et delegert operativt ansvar for IT-sikkerhet for hele UiO, og IT-sikkerhetssjefen rapporterer faglig direkte til IT-direktøren. Personalmessig foreslås det at rollen tilhører *Seksjon for IT-sikkerhet og IT-jus* i *Underavdeling for stab og støtte*.

Figur 2: Foreslått framtidig organisasjonsmodell for UiOs IT-organisasjon



Forslaget innebærer en styringsmodell som følger linjene i forslag til organisasjonsstruktur. Det foreslås at både operativ styring, faglig styring, økonomisk styring og personalstyring følger de samme linjene, med noen mindre unntak som det er redegjort nærmere for.

Forslaget til organisasjons- og styringsmodell innebærer mange endringer fra hvordan IT-virksomheten er organisert i dag. Gjennom pandemien, Helpdesk-piloten og utviklingen av gode digitale samhandlingsverktøy har vi erfart at det å sitte fysisk sammen ikke er en forutsetning for samhandling og samarbeid i UiO:IT. Samtidig kan fysisk nærhet til brukerne av IT-tjenestene i en del tilfeller være påkrevet.

Forslaget til organisering av UiO:IT bygger derfor på utstrakt bruk av digitale arbeidsformer, virtuelt samarbeid, og at samorganisering ikke er det samme som samlokalisering. Dette innebærer at personer som organisert i samme seksjon, gruppe eller team ikke trenger å sitte i samme bygg eller lokale. Det kan også innebære at personer som organisatorisk tilhørte fakultetet eller en enhet fortsatt vil være fysisk til stede mye av tiden i samme bygg eller lokale som fakultetet/enheten, selv om de organisatorisk hører til i UiO:IT. Detaljer og eksempler rundt dette er det redegjort for i beskrivelsen av den enkelte underavdeling.

3.3 IT-direktøren

IT-direktøren er faglig ansvarlig for IT-virksomheten, har linjeansvar for IT-organisasjonen og rapporterer til universitetsdirektøren.

3.4 Overordnet beskrivelse av endringer

Det overordnete oppdraget for IT-organisasjonen er å sørge for at universitetet til enhver tid har tilgang til IT-tjenester og IT-ressurser med kapasitet, kvalitet, funksjonalitet og brukervennlighet som brukerne og institusjonen har behov for. Noen av de mest merkbare endringene som etableringen av UiO:IT vil medføre, er følgende:

- En av de største endringene vil være at aktuelle oppgaver, ansvar og ressurser fra lokal IT og sentral IT samles i en felles enhet; UiO:IT. Dette vil gi UiO en felles organisering av IT-brukerstøtte, et felles kontaktpunkt, et felles servicesenter og geografisk organisert og fysisk tilgjengelig lokal IT-støtte.
- En annen vesentlig endring vil bli samlingen av brukerstøttefunksjonene i en underavdeling direkte under IT-direktøren. Servicesenteret får et bredere ansvar enn dagens førstelinje ved at ansvar for kurs og opplæring for brukere, tjenesteinformasjon og brukerdokumentasjon med mer blir lagt der. Samtidig legges det opp til tett kontakt mellom de som jobber med IT-brukerkontakt og de som jobber med den løpende driften av IT-tjenestene i driftssenteret. Det vil bli etablert et eget kontaktpunkt for henvendelser knyttet til IT i forskning og IT i utdanning, et kontaktpunkt som vil arbeide nært med servicesenteret, samtidig som de har tett kontakt med avansert brukerstøtteressurser.
- IT i utdanning blir et bedre tydeliggjort ansvars- og oppgaveområde gjennom samorganiseringen med IT i forskning i en egen underavdeling der infrastrukturer og plattformer for forskning og utdanning blir sentrale virksomhetsområder.
- Den nye organiseringen løfter fram en rekke områder som vil få vesentlig større betydning enn tidligere, – brukeropplevelse (UX), universell tilrettelegging (UU), informasjonssikkerhet og personvern, AV og bygg-IT, arkitektur, strategi, samt nødvendigheten av å etablere velfungerende samarbeidsflater med LOS-avdelingene, biblioteket, museene, fakultetene med mer i drift, forvaltning og utvikling av IT-tjenester og IT-ressurser.
- Skillet mellom server- og klientdrift oppheves ved å samle alle drifts- og utviklingsfunksjoner knyttet til IT-infrastruktur, integrasjoner og klienter i samme underavdeling. Driftsoppgaver samles i et (virtuelt organisert) driftssenter.
- UiO:IT får en flatere organisasjonsstruktur med kun underavdelinger og seksjoner og ny underavdelingsstruktur. Med et søsterseksjonsfellesskap etableres det en ramme for tettere samarbeid mellom seksjoner som har nærliggende ansvars- og oppgaveområde. Arbeidsorganiseringen vil i vesentlig grad skje gjennom dynamiske team som kan være organisert på tvers av seksjoner og underavdelinger. Dette tilrettelegger bedre for smidige (agile) og DevOps-baserte arbeidsformer enn dagens gruppeorganisering. Det støttes opp om dette ved i tillegg å styrke UiO:ITs evne og kapasitet til å organisere, støtte og gjennomføre prosjekter.

3.5 Samarbeidsflater og grensesnitt

UiO:IT er avhengig av gode samarbeidsflater og grensesnitt mot sluttbrukere, UiOs enheter og internt i organisasjonen.

3.5.1 Grensesnitt mot sluttbrukere

Grensesnittet mot sluttbruker vil primært være *Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter*. Dette vil være førstelinjen og ett kontaktpunkt for brukere av IT ved UiO. Et annet viktig grensesnitt mot brukere er *Seksjon for F&U-kontakt* i *Underavdeling for IT i forskning og utdanning*. Dette gjelder avansert brukerstøtte. Disse to enhetene vil også overføre henvendelser seg imellom for mest mulig effektiv oppfølging og problemløsning.

3.5.2 Samarbeidsflater mot UiOs enheter

For å lykkes er organisasjonen avhengig av samhandling med UiOs enheter. Dette gjelder både fakulteter og enheter som den leverer tjenester til og andre enheter utenfor UiO:IT (SADM, FIADM, UNIT, UNINETT, FI-utvalget, fakultetene, studentparlamentet, AKS, AP, DSC etc.). Det vil være samarbeidsflater på flere nivåer for å sikre samhandling som spenner fra strategiske diskusjoner og veivalg, til spesifikke enkelttjenester og -samarbeid mot enkeltenheter. Kommunikasjon om faglig innhold/pedagogikk vil også være en sentral del av dialogen og samhandlingen mellom UiO:IT og resten av UiO.

Det vil være dialog på direktørnivå mellom UiO:IT og UiO i eksisterende fora, og det er en intensjon om at det videreføres og opprettes jevnlige dialogmøter mellom roller på høyere nivå fra fakulteter/enheter og UiO:ITs direktører der ønsker, behov og utfordringer kan diskuteres og løses. UiO:IT skal stille med adekvat personell i de strategiske koordineringsgruppene for hhv IT i utdanning (SK-ITU), IT i forskning (SK-ITF), og administrativ IT (SK-AIT) og dette gjøres i all hovedsak gjennom solid deltakelse i sekretariatet som i dag. SK-ITF (inkludert Fagråd for eInfrastruktur) og SK-ITU vil også i fremtiden være sentrale stemmer som skal representere brukerbehovene, samt at både SK-ITU og SK-ITF vil ha en bestillerrolle i forhold til UiO:IT.

Det etableres faste kontaktmøter mellom forskere og undervisere og *Underavdeling for IT i forskning og utdanning* for å adressere IT-utfordringer innenfor utdannings- og forsknings-IT. For forskningen organiseres denne kontaktflaten rundt naturlig avgrensede fagfelt. På utdanningssiden hvor både IT-verktøy og pedagogiske verktøy i større grad vil være felles for alle undervisere, men hvor utviklingen har kommet kortere, foreslås fakultetsvise kontakt-møter med stor pedagogisk /didaktisk bredde, før man eventuelt samler grupper rundt mer spesialiserte funksjoner.

Seksjonsledere i *Søsterseksjonen områdenær IT* i *Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter* vil ha ansvar for å ivareta behovene til den enkelte fakultet/enhet. På enhets-

/fakultetssiden vil det være behov for en tilsvarende fakultetskontakt som utgjør fakultetet/enhetens grensesnitt mot underavdelingen.

UiO:IT vil også ha en samarbeidsflate mot sluttbrukere og brukergrupper av forskere og undervisere gjennom *Seksjon for F&U-kontakt* i *Underavdeling for IT i forskning og utdanning*. *Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter* vil også motta og systematisere innspill fra enkeltbrukere basert på deres henvendelser om forbedring av systemer, prosesser og tjenester.

UiO:IT ønsker også et godt samarbeid med representanter for studentene og Studentparlamentet for å ivareta studentene som en viktig brukergruppe.

For nærmere beskrivelse av grensesnitt og samhandling med enkeltenheter vises det til kapitlene om den enkelte underavdeling. Fakulteter/enheter og de strategiske koordineringsgruppene er beskrevet nærmere i kapitlet om *Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter* og kapitlet om *Underavdeling for IT i forskning og utdanning*. LOS, LINK, FIADM, SADM, UB er beskrevet nærmere i underkapittel om IT i forskning og utdanning. EA, ØVA er beskrevet nærmere i kapitlet om *Underavdeling for IT-infrastruktur og -basistjenester*.

3.5.3 Samarbeidsflater og grensnitt mot partnere

I *Underavdeling for IT i forskning og utdanning* vil det være samarbeidsflater og grensenitt mot leverandører. Dette omfatter blant annet kontakt med etablerte og nye tjenesteleverandører, oppfølging av merkantile avtaler, databehandleravtaler og brukerdokumentasjon mm (omfatter både skytjenester, maskin- og programvare og annet). Dette er i hovedsak administrativ oppfølging, mens den faglige oppfølgingen gjøres i seksjonene, andre underavdelinger eller andre miljø/enheter ved UiO.

Kontakt med Uninett og Unit (dvs nytt direktorat og nytt tjenesteorgan fra 1/7-21 og 1/1-22), skal ivaretas via SK* og UiO:ITs toppledelse. Det vil være naturlig at enkeltpersoner i UiO:IT har direkte roller i samarbeidsflatene her, men dette kan ikke forhåndsdetaljeres. Det er sentralt at UiO:IT har et tydelig ansikt utad administrert via IT-direktøren og SK*, samt universitetsledelsen. Videre vil *Underavdeling for IT i forskning og utdanning* ha det operative ansvaret for leveranser for Uninett Sigma2, og antageligvis roller i koordineringsorgan eller styre for Sigma2, men det forutsettes at kundeforholdet fortsatt håndteres av **Fagråd** for eInfrastruktur og SK-ITF. Her mangler det en del avklaringer på UiO-toppnivå om ansvar og eierskap.

3.6 Tjenester på tvers av underavdelinger

Flere tjenester fra IT-organisasjonen vil være spredd over flere underavdelinger. Dette skyldes av omfanget av tjenesten går på tvers av ansvarsområdene til underavdelingene, og er viktige for alle underavdelinger. Primært gjelder dette AV, brukerkontakt, brukeropplevelse og infrastruktur.

3.6.1 Brukerkontakt

Det primære kontaktpunktet for sluttbrukere er *Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter*, men henvendelser som ikke løses og er knyttet til IT i forskning og utdanning kan tas direkte med *Seksjon for F&U-kontakt* i *Underavdeling for IT i forskning og utdanning* der det er hensiktsmessig.

3.6.2 Audio-visuelt utstyr i undervisningslokaler og møterom (AV)

Oppgaver innenfor AV er plassert innenfor i de tre underavdelingene *IT i forskning og utdanning*, *IT-b*rukerkontakt *og -servicesenter* og *IT-i*nfrastruktur *og -basistjenester*. Oppgavene innenfor AV vil løses i tett samhandling mellom disse.

IT-brukerkontakt og -servicesenter vil ha ansvar for oppsøkende støtte, støtte som krever rask fysisk tilstedeværelse og implementering av nye AV-løsninger. *IT i forskning og utdanning* vil ha oppfølging av avansert bruk av AV i IT i forskning og utdanning. IT-i*nfrastruktur og -basistjenester* ved *Seksjon for AV og bygg-IT* vil ha ansvar for infrastruktur og AV-løsninger. Her vil kontakt og oppfølging av AV overfor Eiendomsavdelingen, støtte til Eiendomsavdelingen, museene og andre enheter for innkjøp, installasjon, drift og bistand til rammeavtaler innenfor byggautomasjon, adgang og alarmering, objektsikring, sensorikk, IoT-enheter, AV-utstyr, formidling, AV-informasjonsflater, digitale skilting etc. være sentralt.

3.6.3 Brukeropplevelse (UX) og brukerfokus

Fokus på brukeren er et sentralt utgangspunkt for hele UiO:IT og det er naturlig at flere seksjoner arbeider med brukeropplevelse og brukerfokus.

Seksjon for brukeropplevelse i *Underavdeling for IT i forskning og utdanning* har et primært UX-ansvar. Dette gjelder tjenester som Nettskjema, Vortex, Mine studier, For ansatte, TSD og Forskerplattformen. Seksjonen leverer også nettstedsutvikling for uio.no og andre nettsteder tilknyttet UiO og UH-sektoren.

Seksjon for brukerforståelse og brukerkommunikasjon i *Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter* vil ha fokus på å kommunisere med brukere av IT-tjenester på UiO og gå i dialog med brukerne for å forstå hvordan de opplever IT-tjenestene og være en pådriver for kvalitetsforbedring der det er nødvendig. Det vil være naturlig med samhandling mellom de to underavdelingene når det gjelder arbeid med brukeropplevelse.

3.6.4 Infrastruktur

Seksjon for F&U-infrastruktur i *Underavdeling for IT i forskning og utdanning* vil ha ansvar for noe infrastruktur som primært er ansvarsområdet til *Underavdeling for IT-infrastruktur og -basistjenester*. Oppgavefordelingen innebærer at underavdelingen har det primære ansvaret for å sørge for leveranse av stabile og brukervennlige IT-tjenester til UiOs brukere, understøttet av nødvendig IT-infrastruktur og andre tjenester og løsninger, mens *Seksjon for F&U-infrastruktur* i hovedsak vil ha ansvar for UiO:ITs leveranser til nasjonal infrastruktur (Uninett Sigma2 AS), men også være involvert i andre nasjonale og internasjonale prosjekter

og leveranser. I tillegg vil drift og støtte av lokale regneressurser, lagringsressurser og andre spesielle F&U-infrastrukturer enten ligge i denne seksjonen eller være koordinert av seksjonen

3.7 Organisasjonskultur

UiO:IT vil trenge en organisasjonskultur og ledelse som understøtter målsettingene. I seg selv bidrar organiseringen til å bryte ned siloer og vil gi mer effektivt arbeid, tilpasningsdyktighet og kvalitet i leveranser. Prosjektet har derfor gjort en jobb med å definere formål, visjon, verdier og prinsipper som UiO:IT skal bygges på. Det bør også utledes lederprinsipper i henhold til dette og som kan understøtte målsettingene til UiO:IT under og etter omorganiseringen. Det foreslås at det i implementeringsfasen og oppstart av ny organisasjon, planlegges og utføres aktiviteter for konkret arbeid med organisasjonskultur og lederprinsipper.

3.8 Prosess for medarbeidere etter beslutning om ny organisasjonsstruktur

I kapittel 1.3 beskrives prosess for involvering og inkludering av medarbeidere og enheter i utviklingen av forslaget til ny organisasjonsstruktur. Denne prosessen skal sikre at både medarbeidere som er med i selve prosjektet, og medarbeidere som jobber i enheter som blir berørt, kan gi innspill og diskutere forslagene før beslutning om organisering. På prosjektets nettsider er det en oversikt over prosjektets organisering inkludert hvilke enheter og personer som er med i prosjektet gjennom referanse- og arbeidsgrupper, prosjekt- og styringsgruppe. Prosjektets tids- og aktivitetsplan beskriver plan for bl.a. informasjon, drøfting og forhandlinger mellom tillitsvalgte og arbeidsgiver. I dette kapittelet beskrives prosess for UiO:ITs medarbeidere etter at ny organisasjonsstruktur er besluttet.

Statsansatteloven, arbeidsmiljøloven, tariffavtaler og individuelle avtaler inngått med den ansatte regulerer den enkelte ansattes rettigheter og plikter, samt hvilke rammer arbeidsgiver har for å gjøre endringer i individuelle arbeidsforhold. Dette rammeverket vil følges ved overføringen av ansatte til UiO:IT.

Etter at ny organisasjonsstruktur er besluttet vil det bli etablert ny bemanningsplan etter drøfting med fagforeningene. Bemanningsplanen konkretiserer stillingene i den nye organisasjonen, med overordnet beskrivelse av arbeidsoppgaver og kompetansekrav. Når bemanningsplanen er besluttet vil det bli en innplasseringsprosess der medarbeidere innplasseres i de ulike stillingene i bemanningsplanen.

Innplasseringsprosessen vil bli gjennomført i henhold til UiOs omstillingsavtale. Dette innebærer blant annet at alle som berøres av omstillingen vil få mulighet til å fremme ønsker om innplassering, og det vil bli gjennomført individuelle samtaler med hver enkelt. I møter med arbeidsgiver om individuell innplassering kan den ansatte la seg bistå av tillitsvalgt.

Ansatte som ser det vesentlige i sine arbeidsoppgaver videreført vil ha rett og plikt til å følge oppgavene. De fleste ansatte i en ny felles IT-organisasjon, UiO:IT, vil ikke få vesentlige endringer i arbeidsoppgaver eller fysisk arbeidsplass på grunn av endret arbeidssted/enhet ved UiO.

Hensikten med endringene er ikke økonomiske innsparinger, men å møte behovet for ny og endret kompetanse i IT-organisasjonen. IT-ansatte må derfor også framover forvente at egne arbeidsoppgaver kan endres og utvikles over tid i tråd med generelle teknologiske endringer og endringer i behov. Dette organisasjonsutviklingsprosjektet er et kvalitetstiltak, og det er skal ikke kuttes i årsverk/antall stillinger.

Det skal planlegges for tilstrekkelig kapasitet i overgangsfasen til ny UiO:IT, og det skal utarbeides en plan for godt tilrettelagte og nødvendige kompetansetiltak for medarbeiderne. Den endelige beskrivelsen av hva som inngår i UiO:IT og underliggende organisasjonsstruktur for UIO:IT skal inneholde informasjon om oppgaver, fysisk plassering, ansvarsforhold, styringslinjer og beskrivelse av servicenivået for UiO:IT.

I samarbeid med lokal ledelse skal det lages en konkret plan for medarbeidere som får en ny organisatorisk tilhørighet. Det skal sikres en god og koordinert dialog mellom lokal ledelse, UiO:IT-ledelse og den enkelte medarbeider. Det skal videre utarbeides en konkret plan for hvordan medarbeiderne og lederne skal arbeide sammen i ny organisasjon, med særlig oppmerksomhet på etablering av arbeidsfellesskap, organisering av arbeid/prosesser, daglig ledelse og samarbeidsarenaer. Både det fysiske- og det psykososiale arbeidsmiljøet skal ivaretas på en fullt forsvarlig måte.

I løpet av prosjektperioden vil det bli gitt informasjon om utarbeidede forslag, videre prosess, tids- og aktivitetsplan mv. i fellesmøter for alle IT-medarbeidere ved UiO. Ledere vil ha et særskilt ansvar for å sikre at alle ansatte er informert om arbeidet i prosjektet. Prosjektets nettsider vil bli holdt oppdatert i samsvar med milepælene i prosjektet. Det skal legges til rette for åpne prosesser, størst mulig forutsigbarhet og god dialog mellom ansatte og ledere.

3.9 Ressurser, budsjett, og prinsipper for gjennomføringen av endringene

Målsetningen med den foreslåtte organiseringen av IT-virksomheten er å styrke UiOs posisjon som et internasjonalt ledende universitet for fremragende forskning, utdanning og formidling, ved å levere høy kvalitet og være fagnær, tilpasningsdyktig og effektiv, i tråd med prosjektets målsetning. En viktig mekanisme for å oppnå dette er at den foreslåtte organiseringen av UiO:IT skal tilrettelegge for standardisering, effektivisering og optimalisering av IT-løsninger og IT-tjenester og derigjennom frigjøre økte IT-ressurser til forskning og utdanning.

En forutsetning for dette er at det ikke skal kuttes i budsjetter eller antall årsverk i forhold dagens IT-virksomhet. Det betyr at ingen blir vil bli sagt opp som en følge av de foreslåtte endringene, og alle effektivitetsgevinster som oppnås gjennom etableringen av UiO:IT vil omdisponeres til å styrke de fagnære IT-tjenestene til forskning, utdanning og formidling og til å øke kvaliteten på IT-tjenestene.

I forslaget til organisering er det foreslått flere nye oppgaver og funksjoner og styrking av eksisterende som har til hensikt å styrke de fagnære IT-tjenestene til forskning, utdanning og formidling, å øke kvaliteten på IT-tjenestene, eller å effektivisere driften av basis IT-tjenester for å frigjøre ressurser til dette. Dette er oppgaver og funksjoner som ikke utføres eller ivaretas i dagens IT-virksomhet.

Felles finansiering- og finansieringsordninger for IT-organisasjonen skal utarbeides og avklares i prosjektets neste faser. Omorganiseringen skal i seg selv ikke medføre ekstrakostnader for fakulteter og enheter. Dette arbeidet vil prosjektet gjøre sammen med Seksjon for virksomhets- og økonomistyring i Avdeling for økonomi- og virksomhetsstyring i LOS og fakulteter og enheter vil bli involvert. Prosess for dette arbeidet vil bli planlagt.

Når det gjelder overføring av personell som har ansvaret for oppgaver som overføres fra fakulteter og enheter, så vil budsjettmidler følge personell og oppgaver og overføres til UiO:IT. I tilfeller der oppgavene til medarbeidere bare delvis overføres, forventes det at det gjøres en vurdering i avgivende enhet i samråd med de berørte medarbeiderne om de skal overføres, forbli i avgivende enhet, eller om stillingen skal deles mellom avgivende enhet og UiO:IT i tråd med oppgavedelingen. Detaljer rundt dette vil prosjektet jobbe med i neste fase av prosjektet, jfr avsnittet foran.

Et utgangspunkt for arbeidet i prosjektet har vært at den nye organiseringen skal være ressursnøytral i forhold til dagens IT-virksomhet, det vil si utformes innenfor de samme samlede økonomiske rammene som i dag. Samtidig ser prosjektet at det kan være gode grunner til å styrke budsjettene noe midlertidig i forbindelse med endringene som etableringen av ny organisasjon vil innebære. Det er flere grunner til dette:

- Alle omstillinger av en viss størrelse vil medføre noen meroppgaver i en overgangsfase og et produktivitetstap i forbindelse med gjennomføringen av selve endringen. Dette kan være meroppgaver knyttet til informasjon om nye oppgaver og organisering, fysisk flytting, oppstartsmøter, kulturtiltak, teambygging, etc. Et midlertidig produktivitetstap i forbindelse med endringen kan også måtte dekkes inn med tiltak som vikarer, overtid etc. Denne type kostnader vil måtte påregnes i 3-6 måneder i forbindelse med endringene.
- Overføringen av ressurser og kompetanse fra effektivisering av basis-IT til styrking av IT til forskning, utdanning og formidling og til økt kvalitet i IT-tjenestene vil innebære et behov for kompetanseheving og opplæring for flere medarbeidere. Det vil også kunne være behov for å rekruttere noe ny kompetanse som man ikke har i dag. Kostnader til kompetanseutvikling, opplæring og nyrekruttering vil måtte påregnes de neste 2-3 årene.
- De nye oppgavene og funksjonene som er foreslått er i utgangspunktet tenkt finansiert gjennom effektivitetsgevinster på andre områder i IT-virksomheten, særlig innenfor basis IT-drift. Det vil imidlertid ta tid å realisere disse gevinstene, og flytte ressursene, både budsjetter og medarbeidere, over på nye oppgaver og til nye funksjoner. Det vil også forsinke mye av den ønskede verdien, effekten og gevinsten av endringene, med å styrke de fagnære IT-tjenestene til forskning, utdanning og formidling, å øke kvaliteten på IT-tjenestene. Det kan derfor være hensiktsmessig å finne finansiering av disse oppgavene og funksjonen midlertidig, frem til effektiviseringsgevinstene er realisert. Det vil måtte påregnes at effektiviseringsgevinstene gradvis vil kunne realisere over en periode på 2-3 år.
- Det kan være at dette prosjektarbeidet synliggjør IT-tjenester og områder som fakulteter, enheter og universitetsledelse ønsker å styrke med økte ressurser.

Prosjektet vil i samsvar med utviklingen av den foreslått organisasjonsmodellen, arbeide videre med budsjett, ressurser og prinsipper for gjennomføring av endringene.

3.10 Beskrivelse av underavdelingene

I de neste 4 kapitlene beskrives hver av UiO:ITs foreslåtte 4 underavdelinger under disse overskriftene:

1. Organisering og styringsmodell
2. Ansvarsområder og hovedoppgaver
3. Grensesnitt, samhandling og samarbeid
4. Bidrag til å nå målene for organisasjonsutviklingen av IT-organisasjonen ved UiO

4 Underavdeling 1 – IT-brukerkontakt og -servicesenter

Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter vil ha ansvar for sentralt servicesenter, tilrettelegge for effektiv samhandling og organisering av lokale IT-ressurser (områdenær IT), samt ivareta en konstruktiv dialog mellom IT-organisasjonen og brukerne. Kort oppsummert vil denne avdelingen være både UiO:IT ansikt mot enkeltbrukere og brukernes talsperson i UiO:IT.

Gjentatte tilbakemeldinger fra brukere viser tydelig at det er vanskelig å orientere seg i UiOs IT-landskap. Et felles servicesenter som primært kontaktpunkt for brukerne, er et viktig tiltak for å bedre dette. Servicesenteret skal ikke være eneste inngang til UiO:IT, men skal håndtere og løse henvendelser og videresende saker som de ikke kan håndtere til riktig instans.

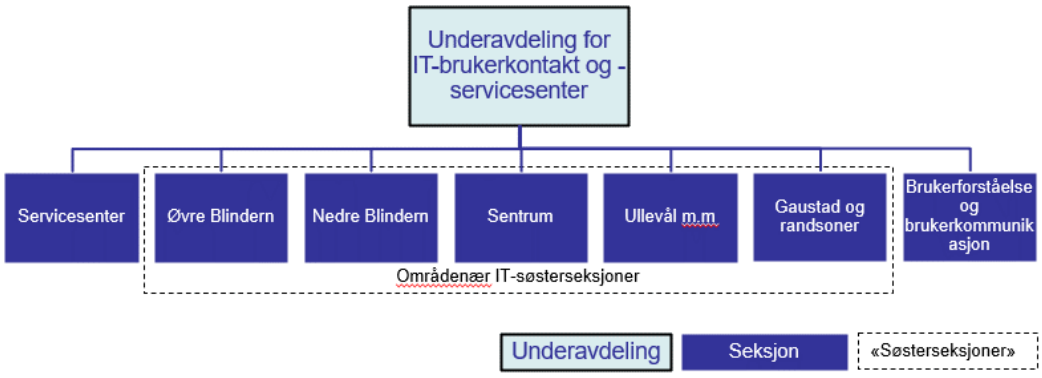
Grunnleggende IT-kompetanse og IT-ferdigheter blant brukerne vil være avgjørende for videre digitalisering og modernisering av UiO. Denne avdelingen vil ha ansvar for kursing og kompetanseheving innen basis IT-tjenester. Utvikling av gode løsninger som i større grad gir brukeren mulighet til å løse problemer selv (hjelp til selvhjelp), er et pågående prosjekt og vil være et viktig tiltak avdelingen skal drive videre. Underavdelingen vil bistå enkeltbrukere, fakulteter og enheter med rådgivning og bestilling i forbindelse med valg og innkjøp av brukerutstyr. Underavdelingen vil ha tett dialog med fakulteter og enheter på flere nivåer slik at man oppnår fordeler med standardisering samtidig som unike behov og brukerstøtte for ulikt brukerutstyr kan ivaretas i størst mulig grad.

Underavdelingen skal organisere de delene av lokal-ITs nåværende oppgaver som omhandler støtte til basis IT-tjenester, i tillegg til et sentralt servicesenter for IT-brukerstøtte. I modellen er det særlig lagt vekt på å ivareta nærhet til brukerne og brukernes lokasjon, samt at oppgaver som krever fysisk tilstedeværelse ivaretas. Det er også forutsatt at samhandling mellom servicesenteret og lokale ressurser skal fungere godt.

4.1 Organisering og styringsmodell

Underavdelingen foreslås organisert i 7 seksjoner. 5 av seksjonene har ansvar for ulike geografiske områder og utgjør *Søsterseksjonsfellesskap for områdenær IT*, se figur 4.

Figur 3: Organisering av Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter



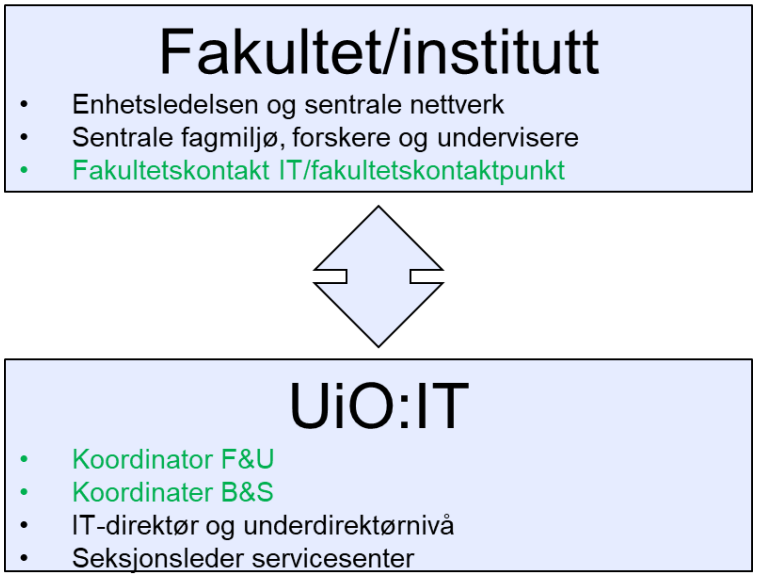
Målet for underavdelingen er å være et ansikt for UiO:IT mot brukerne og representere brukerne tilbake. I arbeidet har det vært diskutert om flere tjenester i større grad skal være eid eller forvaltet av underavdelingen, men for å sikre at avdelingen har et sterkt brukerfokus, mener vi det er viktig at underavdelingen ikke påtar seg oppgaver som kan gi uklare roller eller ansvar.

Underavdelingen har 3 ansvarsområder:

- Seksjon for servicesenter
- Søsterseksjonsfellesskap for områdenær-IT med 5 søsterseksjoner med ansvar for hvert sitt geografiske område:
  - Øvre Blindern
  - Nedre Blindern
  - Sentrum
  - Ullevål med flere
  - Gaustad og randsoner
- Seksjon for brukerforståelse og brukerkommunikasjon.

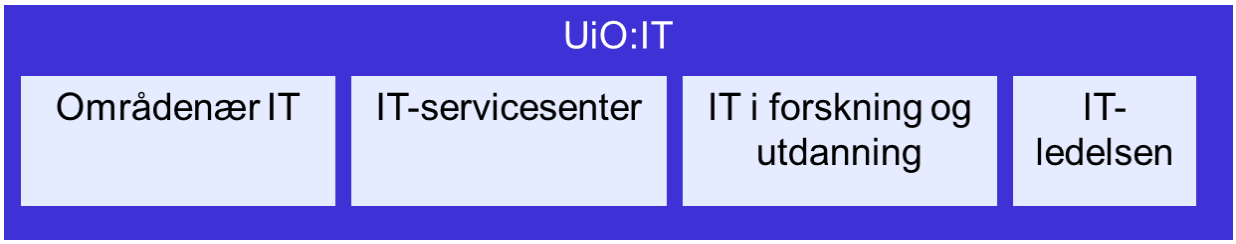
Seksjonene i *Søsterseksjonsfellesskap for områdenær-IT* har i hovedtrekk like ansvars-områder, oppgaver og organisering, men er delt opp etter geografiske områder hvor hver seksjon har ansvar for brukere, bygninger og infrastruktur i området. Antallet seksjoner i søsterseksjonen vil være avhengig av størrelse og omfang av UiO:IT, hvor navngiving og geografisk ansvar må vurderes i en senere fase. Antall og definering av områder kan justeres ved en stegvis innfasing av fakulteter.

For å sikre en god dialog mellom UiO:IT og det enkelte fakultet/enhet så er det behov for å etablere en kontakt på hvert enkelte fakultet/enhet. Denne rollen vil være hovedkontakten til UiO:IT for fakultet/enhet. Områdekoordinator i *Seksjon for servicesenter* og koordinator i *Underavdeling for IT i forskning og utdanning*, skal samarbeide tett med enhetskontakten for å sikre god dialog med fakulteter og enheter.



Primærkontaktpunkt er fakultetskontakt og koordinatorer for IT i forskning og utdanning (F&U) og IT-servicesenter og brukerkontakt (B&S)
Faste møter mellom IT-ledelsen og enhetsledelsen
Faste møter mellom seksjonsleder servicesenter og fakultetskontakt

- *Semestervis rapportering*
- *Jevnlig statistikk*



Det primære kontaktpunktet for brukere er IT-servicesenter. Senteret skal kunne ta imot alle henvendelser, løse de fleste av dem, og ved behov rute henvendelser videre til rett sted.
UiO:IT vil ha ansatte fysisk på fakultetene, organisert i Områdenær IT. Det vil være behov for enhetene å ta direkte kontakt med en områdeleder, men kontakten kan også gå via IT-servicesenter.
Forskere og undervisere kan ha behov for kontakt med UiO:IT med spesifikke, fagnære behov som best tas direkte med ansatte med fagnær IT-kompetanse, derfor et eget kontaktpunkt for dem og også et sted som eier en henvendelse.

4.1.1 Seksjon for servicesenter

Seksjonens hovedoppgave er å være felles servicesenter for IT-brukerstøtte på UiO.

Servicesenteret skal være brukernes primære kontaktpunkt. Det vil være en kombinasjon av et virtuelt servicesenter og fysiske servicekontorer strategisk plassert på universitetet. Det virtuelle servicesenteret vil bygge på erfaringer fra Helpdesk under pandemien.

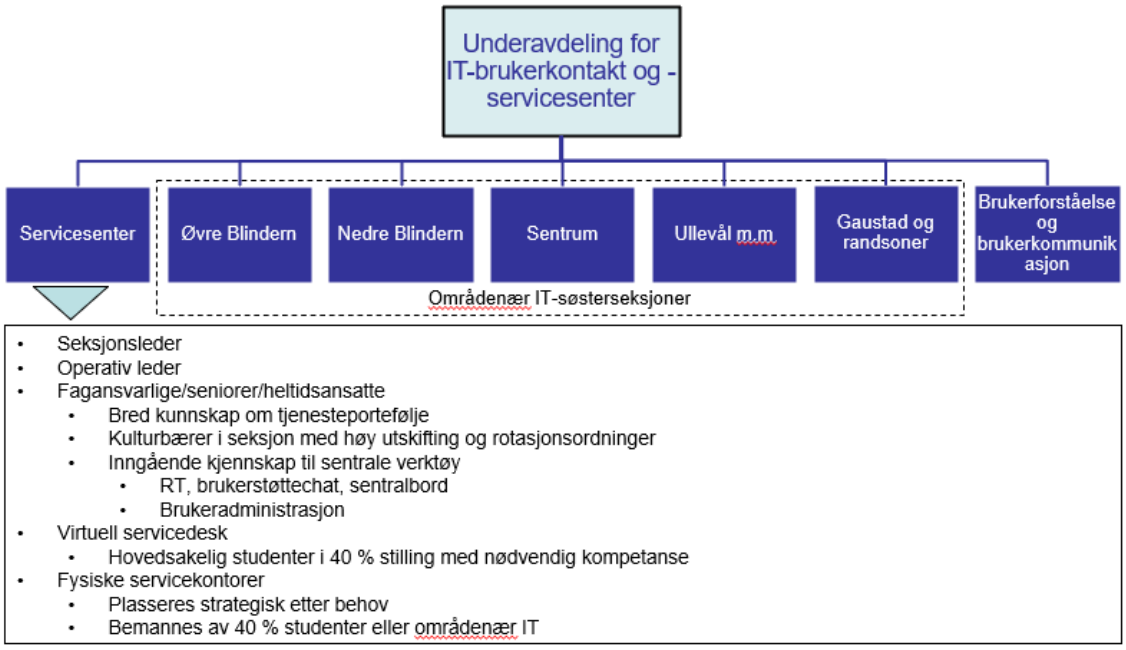
Brukerstøtte er en krevende oppgave der tålmodighet og kommunikasjonsevner er avgjørende. For å sikre kvalitet og kontinuitet blant medarbeiderne i brukerstøtten er det gunstig at førstelinje brukerstøtte ikke utføres av ansatte 100 % stilling over lang tid. I modellen er det foreslått en løsning som i stor grad benytter studenter med riktig grunnkompetanse i 40 %-stillingeri førstelinjen. Denne modellen bygger på svært gode erfaringer fra dagens Helpdesk og gir muligheter for seksjonene i *Søsterseksjonsfellesskapet områdenær-IT* til å konsentrere seg om oppgaver som krever fysisk tilstedeværelse og større oppgaver som krever langsiktig arbeid og systematisk planlegging.

Servicesenteret skal ha en operativ leder som organiserer vaktplaner og holder oversikt over den daglige driften. Seksjonen vil ha et faglig støtteapparat som hjelper medarbeiderne med vanskelige saker og som kan prioritere oppgaver fortløpende. Det samme støtteapparatet fungerer også som en andrelinje og vil samtidig være kulturbærere i en seksjon med høy utskiftning.

Det faglige støtteapparatet har også ansvar for å være superbrukere innen ett eller flere fagområder. Disse fagområdene inkluderer brukeradministrasjon, saksbehandlingsverktøy, brukerstøttechat og en sentralbordløsning.

Personer fra *Områdenær-IT* vil også ha en viktig rolle i servicesenteret med å ivareta lokalkunnskap og spesialkompetanse. Erfaringer fra dagens helpdesk viser at tett samarbeid mellom lokal-IT og Helpdesk, bidrar til mer effektiv saksbehandling og høyere kvalitet.

Figur 4: Seksjon for servicesenter



4.1.2 Søsterseksjonsfelleskapet for områdenær IT

Områdenær-IT deles i seksjoner med ansvar for ulike geografiske områder. Seksjonene vil i praksis være likt organisert og inneha noenlunde identiske oppgaver og ansvar innenfor hvert sitt geografiske område. Områdene må ses på som strukturelle utgangspunkt, som må detaljeres nærmere både når det gjelder geografisk avgrensning og rapporteringslinjer, se Figur 6.

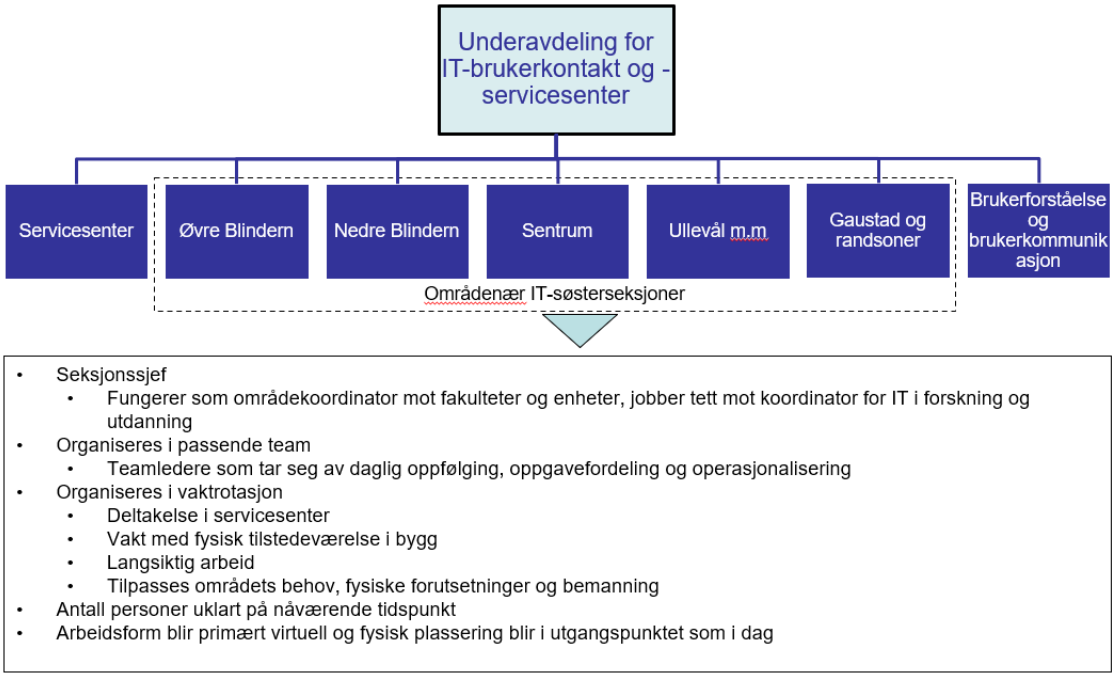
Hver seksjon har en seksjonsleder med ansvar for å organisere sin enhet i dynamiske team ut fra rammer og tilgjengelig personell. Seksjonsleder kan utpeke en teamleder som har det operative ansvaret for dag-til-dag drift. Teamene skal være dynamiske og evne å ta til seg endringer raskt og effektivt. Typisk kan det være endringer som påvirker antall bygninger og ansatte innenfor et område eller nye enheter som legges til et område.

Antall personer er på nåværende tidspunkt uklart gitt UiO:ITs usikre omfang, men det vil være naturlig at seksjonene har 10-20 personer avhengig av behov, størrelse og geografisk spredning.

Områdenær-IT har oppgaver som organiseres inn i 3 hovedkategorier:

- Delta i servicesenteret for å sikre kompetanse om lokale forhold og bedre kvaliteten i sakshåndteringen
- Sørge for nødvendig fysisk tilstedeværelse innen sitt geografiske område
- Oppgaver som krever et langsiktig arbeid og systematisk planlegging

Figur 5: Søsterseksjon for områdenær IT



Det er viktig at medarbeidere skal ha mulighet til kompetanseutvikling. Dette kan for eksempel være interne eller eksterne kurs, hospitering i andre deler av UiO:IT, eller utvikle spesial-kompetanse innenfor et ønsket fagfelt.

En arbeidsrotering/vaktrotasjon vil bidra til å sikre at primæroppgaver ivaretas, samtidig som det gir større mulighet for variasjon i oppgaver, tid til kompetansebygging og en mer fleksibel arbeidshverdag. Rotasjonsordningen tilpasses lokale behov og tilgjengelig bemanning og drøftes med lokale tillitsvalgte

En mulig rotasjonsplan kan se slik ut:

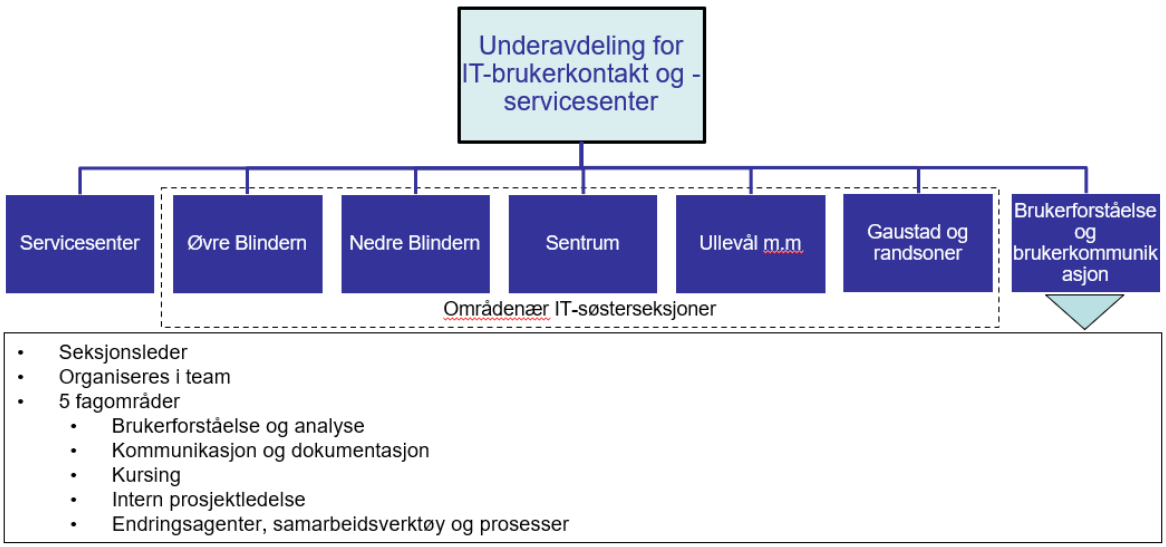
- **Deltagelse i Servicesenteret («rød» arbeidsperiode).** Oppgaver vil være 1. eller 2. linjesupport i Servicesenteret. Innsatsen vil ikke kreve fysisk tilstedeværelse, og medarbeideren kan i utgangspunktet arbeide fra valgfri lokasjon
- **Vakt med fysisk tilstedeværelse («blå» arbeidsperiode).** Daglig drift med prioritet på dag-til-dag oppgaver som krever rask fysisk tilstedeværelse
- **Planlagt langsiktig arbeid og kompetanseutvikling («grønn» arbeidsperiode).** Langsiktig arbeid som krever systematisk jobbing eller tiltak for personlig

4.1.3 Seksjon for brukerforståelse og brukerkommunikasjon

Seksjonen vil være ledet av en seksjonsleder og overordnet omfatte 5 fagområder. Fagområd-ene organiseres i team for å gi mulighet for dynamiske endringer og tverrfaglig samarbeid. Det

er innenfor seksjonslederens myndighet å organisere teamene og bestemme sammensetning og ledelse etter hva som er hensiktsmessig, se Figur 7.

Figur 6: Brukerforståelse og brukerkommunikasjon



4.2 Ansvarsområder og hovedoppgaver

Underavdelingen skal være et tydelig kontaktpunkt for alle IT-henvendelser på UiO og ivareta nærhet til brukeren. Saker som er relatert til basis-IT, skal i stor grad løses av servicesenteret. Om saken ikke kan løses i servicesenteret, blir den videreformidlet til riktig mottager, men servicesenteret har fortsatt ansvar for å følge opp at saken blir løst og forhindre at brukere ikke blir sendt ut i uendelige løkker.

Oppgaver hvor det er behov for fysisk tilstedeværelse, vil være et sentralt ansvar for avdelingen. I praksis vil avdelingen overta ansvaret for mange oppgaver som i dag utføres av Lokal-IT. Modellen legger til grunn at det ikke er behov for vesentlige endringer i fysisk plassering, men at linjeledelsen blir samlet i avdelingen med en tydelig ansvarsfordeling og klare kommunikasjonskanaler.

Avdelingen vil også kontinuerlig måle brukerens opplevelse av IT-tjenester, kartlegge nødvendige kompetansebehov og sørge for at tiltak blir iverksatt.

Underavdelingen skal i hovedsak levere brukerstøtte og kompetanseheving på IT-tjenester definert som basis-IT eller er sentrale tjenester i IT-tjenestekatalogen. I enkelte tilfeller så vil det være hensiktsmessig eller nødvendig at avdelingen også støtter viktige tjenester produsert i *Underavdeling for IT i forskning og utdanning* og tjenester i gråsonen mellom IT og administrative systemer.

Et viktig prinsipp for avdelingen skal være å kontinuerlig forbedring av IT-tjenester og prosesser internt i avdelingen eller i andre deler av UiO:IT. Dette kan skje ved hjelp av

brukerundersøkelser, fokusgrupper, tilrettelegge for tilbakemeldinger, utføre brukerreiser, analysere trender med mer.

4.2.1 Seksjon for servicesenter

Seksjonen skal evne å behandle IT-henvendelser fra alle UiOs brukere både fysisk og virtuelt. Det skal være en klar målsetning at kvaliteten og tilgjengeligheten på det virtuelle service-senteret, skal være personlig og av så god kvalitet, at brukere primært vil foretrekke virtuell dialog og sakshåndtering. Virtuell brukerdialog og sakshåndtering, vil primært skje via chat, videosamtale, epost eller telefon. Det er også mulig å booke en-til-en-veiledning over video eller ved fysisk oppmøte, samt mulighet for fjernstyring av klientutstyr via Zoom og andre verktøy. Seksjonen skal basere seg på erfaringer og tilbakemeldinger fra dagens virtuelle Helpdesk, som ble bygget opp under pandemien.

Oppgaver og ansvarsområder for seksjonen vil være:

- Første- og andrelinjestøtte for basis IT-tjenester og andre sentrale IT-løsninger
- Kjennskap til hele IT-tjenesteporteføljen og evne å videresende saker til passende mottaksapparat
- Fange opp brukerbehov, trender eller systematiske problemer, samt ta ansvar for videreformidling til passende mottager
- Ansvar for saksflyt i organisasjonen og at saker i størst mulig grad blir håndtert sømløst og effektivt, avdekkes det uklare prosesser og eierskap, så har servicesenteret ansvar for å sørge for at dette forbedres
- Følge opp saker slik at bruker/saker ikke ender i en uendelig løkke. Dette krever tydelig avklarte kontaktflater og prosesser. Dersom det oppdages feil eller mangler i slike samhandlinger, så har servicesenteret ansvar for å sørge for at det forbedres
- Opprette dialog med bruker via passende medium, hvor personlig dialog og kvalitet skal være førende. Bruker skal ha valgfrihet til å velge kommunikasjonsform, men det skal tilrettelegges for det mest effektive medium basert på forventet saksbehandling
- Tilrettelegge for personlig veiledning (en-til-en) over video eller fysisk. Dette kan skje via en brukerstyrt bookingløsning
- Ansvar for øyeblikkelig respons ved spesielt viktige situasjoner som digitale forelesninger, DigEx, Digitale Disputaser etc
- Ved digitale arrangementer eller viktige digitale møter, så vil servicesenteret ha mulighet til å gi støtte. Eventuelt så kan det opprettes en hotline som kan benyttes ved problemer
- Helpdesk har i dag en viktig rolle i den digitale eksamensløsningen, både for digital hjemmeeksamen og eksamensfabrikken i Silurveien. Det er sannsynlig at servicesenteret vil ha en viktig rolle her, men detaljene er ikke avklart på nåværende tidspunkt og må gjøres i senere fase
- Brukeradministrasjon av grupper, rettigheter og livsløpet til en brukerkonto. Det vil kreve dyp kompetanse og tett oppfølging, ledet av personer som har det som primæroppgave(superbrukere)

- Ansvar for å drive en egen prosess med kontinuerlig forbedring av prosesser, dokumentasjon og tjenester
- Ansvar for organisering og opplæring av personell i servicesenteret

4.2.2 Søsterseksjonsfellesskap for områdenær-IT

Dette omfatter seksjoner med ansvar for geografiske eller logisk tilhørende områder. Disse seksjonene vil alle ha samme hovedoppgaver, ansvar og overordnet organisering, samt et sterkt behov for tett samarbeid, koordinering og dialog. Det vil være dedikerte og regelmessige søsterseksjonsmøter for seksjonsledere og de ansatte. I hver seksjon benyttes teamorganisering som raskt kan justeres for endringer eller utvidelser. Hvert team vil ha en teamleder som har ansvar for det daglige operative arbeidet.

Seksjonsleder vil også ha en viktig rolle som koordinator mot enhetene som er plassert innenfor det tilhørende geografiske området og vil være svært viktig for å ivareta god kommunikasjon med fakulteter og enheter i det respektive området. Områdekoordinator i *Seksjon for servicesenter* og koordinator for i *Underavdeling for IT i forskning og utdanning*, skal samarbeide tett med enhetskontakten for å sikre god dialog med fakulteter og enheter.

Oppgaver og ansvarsområder vil være:

- Seksjonsleder har et viktig ansvar og oppgave som områdekoordinator
- Oppgaver som krever direkte dialog med bruker eller hvor det er hensiktsmessig å følge opp saken med fysisk tilstedeværelse
- Lokal koordinator og kontaktpunkt ved hendelser som strømbrudd, nettutfall eller større tjenesteutfall
- Fysisk hands-on og avansert feilsøking av klientutstyr, nett, AV, printer eller annet som krever fysisk tilgang til utstyret
- Systematiske utbedringer eller oppgraderinger av infrastruktur og standard kontorutstyr
- Fysisk assistanse eller være standby ved fysiske arrangementer eller viktige møter, inkludert assistanse og være standby ved disputaser
- Fysisk assistanse til laboratorier eller lignende i samråd med *Underavdeling for IT i forskning og utdanning*
- Regelmessige rutinekontroller av AV-utstyr og møterom, skrivere og annet relevant lokalt utstyr
- Oppfølging av alarmer og feil tilknyttet lokasjonen som feil på trådløse aksesspunkter, nettverkutstyr, skrivere med mer
- Bemanning av fysisk servicekontor ved lokasjoner hvor det ikke er formålstjenlig å bruke 40% operatører fra servicesenteret
- Delta i servicesenter som første- eller andrelinje operatør, samt ivareta lokalkompetanse og være et bindeledd mellom områdenær-IT og servicesenteret
- Delta i byggeprosjekter og flytteprosesser
- Delta i tverrfaglige prosjekter hvor det er behov for lokalkunnskap eller bred kompetanse og kunnskap om brukerbehov og fysisk forutsetninger

4.2.3 Seksjon for brukerforståelse og brukerkommunikasjon

Seksjonens primære ansvarsområde er å forstå og kommunisere med brukere av IT-tjenester på UiO. Seksjonen skal gå i dialog med brukerne for å forstå hvordan de opplever IT-tjenestene og være en pådriver for kvalitetsforbedring der det er påkrevet. Seksjonen vil ha behov for personell med kompetanse på brukeropplevelse, brukerundersøkelser og kursing. Det er behov for prosjektledere i seksjonen som skal lede relevante prosjekter som eies av avdelingen. Det kan være større kompetanseløft, systematiske utbedringer i infrastruktur eller endringer som påvirker brukerne i stor grad.

Oppgaver og ansvarsområder for seksjonen vil være:

- Forstå brukerens behov og gjennomføre relevante brukerreiser, behovsanalyser, og forbedringsprosesser for å forbedre sentrale IT-tjenester og være en tydelig pådriver for økt tjenestekvalitet og forbedring av prosesser knyttet til brukerstøtte.
- Tilby kurs til brukere på basis IT-verktøy og i standard bruk av AV
- Kompetanse til å lede større interne prosjekter eller gjennomføre hurtige 'forbedrings-sprinter' der formålet er å få på plass forbedringer raskt. I tillegg skal de evne å lede tverrfaglige ad-hoc team ved avansert feilsøking, hvor det er spesielt vanskelig å finne den bakenforliggende årsaken
- Bygg spesialkompetanse på bruk av sentrale samarbeidsverktøy, samt delta i kompetansehevende tiltak og kurs
- Fungere som endringsagenter for digitalisering av prosesser på UiO. Det skal være ressurser med kompetanse til å vurdere, implementere og følge opp prosess-forbedringer ved bruk av IT-verktøy
- Ansvar for å følge opp veiledninger om IT-tjenestene
- Videreføre selvhjelpsprosjektet der målet er å tilrettelegge slik at brukerne enklere finner relevante og gode veiledninger og kan løse problemer på egen hånd

4.3 Grensesnitt, samhandling og samarbeid

Avdelingen vil være avhengig av gode grensesnitt og samhandling innad i UiO:IT og med fakultetene. Spesielt vil det være avgjørende for servicesenteret og områdenær-IT, at det opprettes tydelige kontaktflater og dialog i sanntid med sentrale samarbeidspartnere. Samhandlingen med samarbeidspartnere vil være gjenstand for kontinuerlig prosessforbedring hvor svakheter adresseres og forbedres.

De viktigste vil være:

- **Driftssenteret:** Det vil være nødvendig med daglige samtaler og bruk av felles verktøy. Morgenmøte med gjennomgang av saker som ikke er løst og en statusrapport. Saker som går mellom servicesenter og driftssenteret, skal tagges etter hastegrad og det skal være mulighet for direkte kontakt med tjenestevakter i driftssenteret
- **Mottaksapparat for henvendelser knyttet til IT i forskning og utdanning:** Behov for bruk av felles verktøy og kombinasjon av et saksbehandlingssystem og sanntidsdialog. Det vil sannsynligvis også være nødvendig med en daglig dialog for å

gjennomgå gjenstående saker og en statusrapport. Det bør vurderes om en representant fra *Underavdeling for IT i forskning og utdanning* bør være representert i servicesenteret, for å løse relevante saker og dele domenekompetanse

- **Knutepunktet og Studieavdelingen:** Det er behov for bruk av felles verktøy og sømløs samhandling. Felles sentralbordløsning, saksbehandlingssystem og chatløsning for brukerstøtte bør være synkronisert slik at saker kan flyte friksjonsløst og hurtig mellom enhetene. Jevnlige møter og fysisk tilstedeværelse av personell i Knutepunktet, vil også være meget aktuelt. En fysisk samlokalisering av fysisk servicekontor og Knutepunktet kan være en god løsning
- **Eksamensgjennomføring**: Det er behov for et godt samarbeid mellom seksjonen og de ansvarlige for eksamensgjennomføring. *Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter*vil være ansvarlig for den tekniske brukerstøtten ved gjennomføring av digital eksamen i Silurveien
- **Avdeling for økonomi- og virksomhetsstyring (ØVA)**: ØVA er en viktig samarbeidspartner for registrering av ansatte og tilknyttede slik at saker rundt livsløpet til brukerne kan løses så raskt som mulig. Det vil være nødvendig med direkte og rask dialog, for eksempel en dedikert chat-kanal med avklarte mottagere og responstid, og det vil også være naturlig med jevnlige møter og tett samarbeid
- **Studieinfo**: Dialog med studieinfo er viktig rundt flere temaer som eksamens-gjennomføring, studentregistrering, opptak og lignende. Gode grensesnitt er viktig, men er samtidig noe komplisert siden studieinfosenterne er forskjellig organisert på hvert fakultet. Her må det jobbes frem standardiserte grensesnitt mot alle fakultetene med gode kommunikasjonslinjer og lokale kontaktpersoner. Det vil her være gunstig å bruke felles verktøy, men det er på nåværende uavklart.

Det vil være flere viktige kontaktpunkt som må beskrives og defineres, men videre detaljering er ikke utført på nåværende tidspunkt. Det bør også beskrives hvordan samhandling, samarbeid og kompetansedeling kan gjennomføres mellom fagmiljøer og områdenær-IT

4.4 Kompetanse

4.4.1 Servicesenter

Overordnet skal servicesenteret bygge en mest mulig enhetlig kompetanseprofil, slik at saker blir løst med forventet kvalitet og forutsigbarhet.

Arbeidet med brukerstøtte er en krevende jobb, og erfaringen tilsier at mange ikke blir i stillinger som driver førstelinje brukerstøtte lenge. Det er derfor avgjørende med et dyktig støtteapparat som evner å bygge kompetanse kontinuerlig og effektivt, og får nyansatte raskt i gang med den kunnskapen de trenger

Viktige kompetansemål:

- Oversikt over alle UiOs tjenester
- Grunnleggende IT-kompetanse

- God organisasjonsforståelse og oversikt over kontaktflater
- God IT-sikkerhetsforståelse
- Grunnleggende evne til å yte god service og kommunisere godt
- God kompetanse på feilsøking
- Grunnleggende kompetanse på AV, nettverk, klienter, utskrift, programvare m.m
- God forståelse for brukeradministrasjon og livsløpet til en brukerkonto
- Støtteapparatet skal ha dybdekompetanse på utvalgte tjenester

Foreslåtte tiltak for å bygge kompetanseprofilen:

- En detaljert onboardingsprosess for nye ansatte
- Generell kurspakke
- Kontinuerlig oppdatering på kompetanse
- Jevnlig dialog med sentrale tjenester
- En-til-en-oppfølging med erfarne operatører
- Tett oppfølging av fagansvarlige

4.4.2 Søsterseksjonsfellesskap for områdenær IT

Overordnet skal seksjonene i denne bygge en god og grunnleggende breddekompetanse innenfor sentrale områder og i større grad sikte mot en kompetanseprofil mer i retning av en generalist enn en spesialist.

Generell kompetanseprofil:

- Kompetanse innen AV til å løse det meste av AV-problematikk fra brukere av tjenesten
- Grunnleggende og god kompetanse innen nettverk
- Kompetanse til å konfigurere og administrere de mest brukte klientvariantene
- Ha god kjennskap til programvare
- Håndtere brukere i Cerebrum
- God sikkerhetsforståelse
- God kjennskap til viktige verktøy som Teams, MS365, Zoom m. fl.
- God organisasjonsforståelse
- Generell kunnskap om tjenestetilbudet innen IT

Områdenær og domenespesifikke kompetanseprofil:

- Veldig god lokasjons- og organisatorisk kompetanse innenfor sine geografiske områder
- Deler av kompetanseprofilen skal tilpasses etter lokale forhold
- Kompetanse bygd opp på bakgrunn av personlige preferanse og erfaring skal ivaretas og utvikles

Tiltak for å bygge kompetanseprofilen:

- En detaljert onboardingsprosess for nye ansatte

- Generell kurspakke
- Kontinuerlig oppdatering med relevante fagmiljø
- Hospitering
- Deltagelse i tverrfaglige prosjekter
- Deltagelse i relevante fagmiljø (chat og digitale møter)
- Faste møter med fagmiljø definert som breddekompanse
- Hang-arounds i aktuelle fagmiljøer

4.4.3 Seksjon for brukerforståelse og brukerkommunikasjon

Seksjonen omfatter flere kompetanseområder hvor brukerforståelse, kursing og evne til å skape forbedringer vil være sentralt.

- Kompetanseprofil til Team for brukerforståelse:
  - Generell kunnskap om brukeropplevelse
  - Kompetanse til å gjennomføre brukerreiser
  - Kompetanse til å gjennomføre brukerundersøkelser
  - Kompetanse til å gjennomføre målinger og analyser
  - God forståelse i metoder for brukerinvolvering
- Kompetanseprofil til Team for kommunikasjon og dokumentasjon:
  - God skriftlighet
  - Gode kommunikasjonsevner
  - Forstå brukervennlighet
  - Kunnskap om Universell Utforming.
  - Kjennskap til metoder for brukerinvolvering
- Kompetanseprofil til Team for kursing
  - Gode kommunikasjonsevner
  - God pedagogisk forståelse
  - Inngående kjennskap til kursmaterialet/programmene/metodene som det kurses i
- Kompetanseprofil til Team for intern prosjektledelse
  - Kompetanse til å lede taskforce, sprinter og prosjekter
  - God skriftlighet
  - God kjennskap til samarbeidsverktøy og prosjektmalverket
- Kompetanseprofil til Team for digitale endringsagenter
  - Dyp kunnskap om GSuite, Teams, Zoom m.m
  - God organisasjonsforståelse
  - Gode pedagogiske evner

4.5 Hvordan vil organiseringen bidra til å nå målene?

Etableringen av underavdelingen vil bidra til å nå målene om en mer fagnær, høykvalitets-tilpasningsdyktig og effektiv IT-virksomhet. Ved å samle brukerstøtte i et felles miljø kan man i

større grad utvikle og forbedre mye av den grunnleggende brukerstøtten, samt frigjøre ressurser til fagnær IT. Avdelingens sterke fokus på kompetanseheving og kursing av ansatte vil også være med å redusere belastningen på direkte brukerstøtte og over tid forhåpentligvis frigjøre ressurser til fagnær IT.

Etableringen av et primært kontaktpunkt for alle IT-henvendelser og en systematisering av brukerstøtten, vil bidra til en opplevelse av økt kvalitet for brukeren og en forutsigbar god kvalitet på tvers av fakulteter og enheter. Et felles servicesenter vil også gi økt tilgjengelighet med utvidet åpningstid.

Den virtuelle arbeidsformen vil gi mulighet for å videreføre lokal tilstedeværelse og med det ivareta den nødvendig områdespesifikke kompetansen, både når det gjelder fysisk infrastruktur og samspill med ansatte og studenter. Den virtuelle arbeidsformen vil også gi bedre samhandling internt i UiO:IT og resten av UiO, samt bedre muligheter for kompetansedeling og erfaringsutveksling.

For ansatte som i dag jobber med lokal basis-IT støtte, vil ny organisasjon i større grad tilrettelegge for mer langsiktig og prosjektbasert arbeid uten avbrytelser. Etablering av større områdenære seksjoner vil gi mer robuste IT-fagmiljøer, som sikrer bedre og mer stabile IT-tjenester for alle.

En samlet organisering av brukerstøtten gir større evne til systematisk kvalitetsheving, hvor en feedback-loop mellom bruker og UiO:IT sikrer en kontinuerlig forbedring og tilpasning av IT-tjenestene.

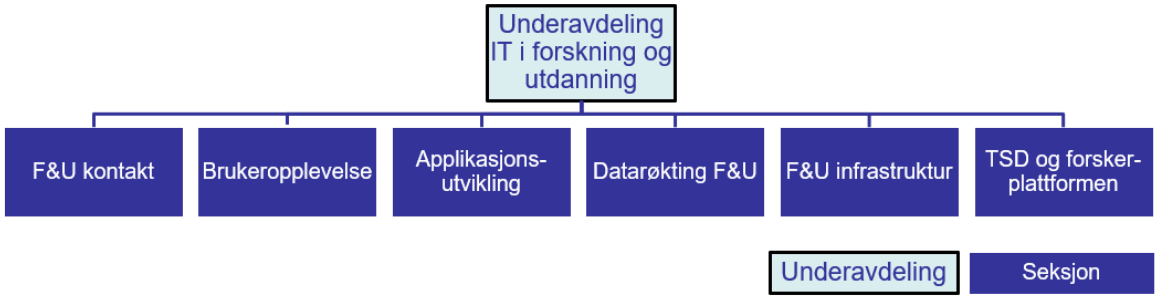
5 Underavdeling 2 – IT i forskning og utdanning

I UiO:IT vil det være en underavdeling som med hovedansvar for leveranser til forskning og utdanning. Overlapp mellom IT for forskning og IT for utdanning er generelt like stor som overlappen mellom ulike forskningsprosjekt. En samordning vil også være i tråd med satsingen på forskningsbasert utdanning ved UiO. Et samlet kontaktpunkt for spesielt IT i utdanning ved USIT har vært savnet og det er således essensielt at det i UiO:IT etableres et samordnende kontakt- og mottaksapparat for samtlige tjenester for forskning og utdanning.

5.1 Organisering og styringsmodell

Underavdeling for IT i forskning og utdanning foreslås organisert i 6 seksjoner, se figur 8.

Figur 7: Organisering av Underavdeling for IT i forskning og utdanning



Seksjon F&U-kontakt vil ha ekstra ansvar for kommunikasjon, tjenesteformidling, bruker-oppfølging og økonomi, mens det utførende og overordnede ansvar ligger i den enkelte seksjon. Seksjonen skal ikke bli et kompliserende, men et avlastende mellomledd.

Videre forutsettes det at ansatte må regne med å arbeide i skiftende team og at seniorpersonell som en del av arbeidsoppgavene skal kunne lede og organisere team i kortere eller lengre perioder.

5.2 Ansvarsområder og hovedoppgaver

Underavdelingen skal være ansvarlig for å levere eller fasilitere leveransen av, IT-tjenester for forskning og utdanning ved UiO som leveres av/gjennom UiO:IT. Flere av tjenestene vil leveres av eksterne enheter, eller andre underavdelinger ved UiO:IT, men underavdelingen skal sitte med eierskapet for tjenestene. Underavdelingen har ansvaret for kontaktflate mot fagnær IT og bidra til et tett samarbeid mellom IT-organisasjonen og fagnær IT. Underavdelingen skal, med sin «Seksjon for F&U kontakt», være det primære kontaktpunkt for henvendelser innenfor avanserte F&U forespørsler der man vet at Helpdesk ikke vil kunne løse saken. I tillegg vil Underavdelingen jobbe tett med Helpdesk for de sakene som kommer dit først, som må settes over eller som endrer seg til en avansert F&U utfordring i løsningsprosessen.

En vesentlig suksessfaktor for underavdelingen er god dialog med brukere, bestillere, oppdragsgivere og systemeiere. Dette for å fange opp, følge opp og svare ut, og hvis formålstjenlig levere på henvendelser innenfor IT for forskning og utdanning. En viktig forutsetning må være å levere like tjenester på like vilkår slik at prinsippet om lik behandling (av alle brukere) er ivaretatt.

Underavdelingen skal i hovedsak levere lettvekts-IT som baserer seg på UiO:ITs etablerte infrastruktur eller skyinfrastruktur. I enkelte nisjeområder der kompetansen er begrenset, men nødvendig, vil det være naturlig å levere mer helhetlige løsninger, eksempelvis innen tungregning.

5.2.1 Seksjon for F&U-kontakt

Seksjonen skal ha følgende ansvarsområder og hovedoppgaver:

- Mottaksapparat for henvendelser innenfor IT i forskning og utdanning, inkludert avansert brukerstøtte. Dette er det primære kontaktpunktet for sluttbrukere, andre enheter utenfor UiO:IT og for andre underavdelinger i UiO:IT. Det skal i tillegg være mulig å henvende seg direkte til spesialseksjonene om man vet adressaten og at arbeidet er begrenset til vedkommende seksjon. Henvendelsene vil spenne over et vidt spekter og vil også endre seg over tid med utviklingen i forskning og undervisning. Eksempelvis er spesielle servere et typisk forskningsbehov i dag, mens integrasjoner for Canvas og Inspera er mer etterspurt innen utdanning. Det forventes og fordres høy domenekompetanse i dette mottaksapparatet
- Oppfølging av leveranser innenfor IT i forskning og IT i utdanning. Om en henvendelse krever oppfølging, er seksjonen ansvarlig for at saken følges opp, at riktige instanser høres frem til en løsning, at dokumentasjon og avtaler er på plass og at eventuelle finansielle avklaringer er gjort. Dette innebærer også oppfølging av leveranseprosessen ut over egen underavdeling
- Ansvarlig for tjenestedokumentasjon, brukerdokumentasjon og veiledninger / opplæring. Seksjonen er ansvarlig for oppfølging av dokumentasjon, gjennomgang av dokumentasjon inkludert kvalitetssjekk og oppdatering. Dette medfører ikke at denne nødvendigvis skal skrives av seksjonen, men ansvaret ligger her for at dokumentasjonen finnes og er brukbar
- Koordinering av brukerhenvendelser vedrørende jus og sikkerhet. Seksjonen har ansvar for å følge opp slike henvendelser og hente støtte fra IT-sikkerhet og IT-juridisk.
- Koordinering av kursvirksomhet, herunder dialog med UBs Digital Scholarship Center (DSC), på en slik måte at underavdelingens kursvirksomhet og opplæringsaktiviteter fremstår som koordinerte og gjennomtenkte i en helhetlig UiO-setting. Oppgaver som tilrettelegging, rombooking, eventuell finansiell oppfølging ligger også i seksjonen.
- Leverandørkontakt omfatter kontakt med etablerte og nye tjenesteleverandører, oppfølging av merkantile avtaler, databehandleravtaler og brukerdokumentasjon mm (omfatter både sky, maskinvare, programvare med mer). Dette er i hovedsak administrativ oppfølging, mens den faglige oppfølgingen gjøres i seksjonene, andre underavdelinger eller andre miljø/enheter ved UiO.

- Ansvar for bistand til underavdelings- og seksjonsledelse når det gjelder avtaler og kontrakter. Seksjonsleder skal ha BDM sammen med underdirektøren
- Dialog med LINK og SADM, spesielt ansvar for at mer eller mindre rene pedagogiske spørsmål rettes til LINK, og at det samarbeides når det ligger i utfordringens natur
- Dialog med FIADM og UB med flere.

5.2.2 Seksjon for brukeropplevelse

Seksjonen har ansvar for brukeropplevelse (UX – User Experience), med spesielt fokus på kjernevirksomhetstjenester som tjenester som Nettskjema, Vortex, Mine studier, For ansatte, TSD og Forskerplattformen. Seksjonen leverer også nettstedutvikling for uio.no og andre nettsteder tilknyttet UiO/UH-sektoren. Oppgaver rundt Universell utforming vil også håndteres av denne seksjonen. Mer detaljert er seksjonens ansvar og oppgaver som følger:

- Oppfølging av avansert bruk av AV i forskning og utdanning (ikke bemannet per i dag, dette er et felt det antas økt behov for støtte, omfang og oppgaver er enn så lenge uklart)
- Videreutvikling av nettstedet uio.no, inkludert funksjonalitet for forskning og utdanning
- Generell og spesiell nettstedsutvikling for forskning og utdanning, typisk oppdrag av ulik størrelse primært ved UiO, men også for UH-sektoren og andre samarbeids-partnere og kunder.
- Brukeropplevelse både for generelle og spesifikke formål, men også med tanke på lov- og regelverk.

5.2.3 Seksjon for applikasjonsutvikling

Seksjonen skal aktivt benytter team-organisering for å kunne håndtere sine oppgaver

og ansvarsområder som vil være:

- Utvikle selv eller koordinere andres leveranser av integrasjoner av komplekse applikasjoner i F&U sfæren (f.eks Questionmark, Dig-Ex integrasjoner, Canvas, avansert AV-bruk) Dette omfatter også videreutvikling og drift, og omfatter også etablerte tjenester som :
  - Nettskjema
  - Mine studier
  - Vortex
- Mobilapputvikling
- Integrasjoner av F&U skytjenester - utfører integrasjoner eksempelvis med Mentimeter, Padlet, MindMeister, BookITLab etc.
  - Intern applikasjonsstøtte, dvs vedlikeholde og drifte verktøy for devops virksomhet, dette omfatter i dag systemer for continuous integration og testrammeverk for applikasjonsutvikling ved UiO.

5.2.4 Seksjon for datarøkting for F&U

Seksjonen vil arbeide med databaser og samlingsforvaltning (som Museums-IT), men også med (avansert) støttetjenester for datahåndtering (data management), dataanalyse, databehandling med mer. Ansvar og oppgaver vil omfatte:

- Datahåndtering – utførelse, kursing, opplæring, tjenesteutvikling
- Analysestøtte – analysekompetanse spesielt innenfor Jupyter/R/SPSS/STATA
- Avansert brukerstøtte
- Leveranser av tjenester for store samlinger som blant annet innen museums-IT
- Link til *Seksjon for databaser* i *Underavdeling for IT-infrastruktur og -basistjenester* som har ansvar for databasedrift

5.2.5 Seksjon for F&U-infrastruktur

Seksjonen vil i hovedsak ha ansvaret for UiO:ITs leveranser til nasjonal eInfrastruktur (Uninett Sigma2), men også være involvert i andre nasjonale og internasjonale prosjekter og leveranser. I tillegg vil drift og støtte av lokale regneressurser, lagringsressurser og andre spesielle infrastrukturer for forskning og utdanning enten ligge i eller være koordinert av seksjonen. Ansvarsområder og oppgaver vil omfatte:

- Tungregning (HPC) lokalt, nasjonalt (Sigma2) og internasjonalt NeIC, PRACE, EURO HPC med flere)
- Sigma2 vaktordning
- Drift av applikasjonsnoder (spesialservere) i samarbeid med *Underavdeling for IT-infrastruktur og -basistjenester* . Typisk vil seksjonen levere tjenester fra, men ikke med OS og databaser, og oppover, samt bistå med innkjøp og kravspesifisering
- Infrastruktur og kompetanse innen AI/akselleratorer og eksperimentell maskinvare
- Støtte for programvare og programvare-containere for avansert forskning og utdanning
- Avansert brukerstøtte

5.2.6 Seksjon for platformer for Forskning og Utdanning

Seksjonens hovedoppgave er å lede og koordinere leveransene av plattformene Tjenester for sensitive data (TSD) og Forskerplattformen. Dette er store omfattende oppgaver som går på tvers av hele UiO:IT. Eksempelvis leverer *Seksjon for brukeropplevelse* UX-tjenester og *Underavdeling for IT-infrastruktur og -basistjenester* leverer lagring og virtualisering, men hovedansvaret ligger i denne seksjonen. Oppgavene og ansvarsområdet vil være:

- Eierskap til, og leveranse av TSD, inkludert vaktordning
- Eierskap til, og leveranse av Educloud/Forskerplattformen

- Andre forskningsnære plattformer som Instrumentnett og Jupyter/R
- Avansert brukerstøtte
- Deltakelse i større nasjonale og internasjonale prosjekt som benytter TSD/Educloud

5.3 Grensesnitt, samhandling og samarbeid

Det forutsettes at strategien for IT ved UiO utvikles og bestemmes av overordnede organ gjennom egne prosesser, der også UiO:IT vil være en forslagsstiller, idefabrikk og premissgiver.

Dette kapitlet omfatter en anbefaling av hvordan man etablerer og strukturerer den mer daglige operativt orienterte dialogen, den som handler om oppgavene som er på bordet foran deg på jobb, om de nærmest forestående oppgavene man er tildelt, om de største pain-points i hverdagen. Om ting man ønsker å teste, prøve og undersøke i liten skala, samt for å etablere kunnskap på tvers om hva andre gjør, har gjort, tilbyr, har planer om (f.eks forskningssøknader etc). Dette er den dialogen som har vært mye etterspurt og delvis savnet og som kan bedre den operative virksomheten, samspillet på UiO, muliggjøre quick-fixes og quick-wins og sørge for erfarings- og meningsutveksling nært brukeren.

Det er også forutsatt at de pedagogiske initiativ og bestillinger kommer fra, og skal komme fra de pedagogiske miljøene og den faglige linjen (dette inkluderer LINK og samarbeid mellom LINK og miljøene i faglig linje). Videre er den daglige bistand med hastesaker, AV-hendelser mm et ansvar som ligger hos *Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter*. Ikke minst er det viktig at spørsmål som skal behandles av SADM og instituttene selv sendes dit snarest for å få korrekte svar. Det sentrale her er igjen at kommunikasjonslinjene etableres og dyrkes. Kun de spesifikke og avanserte IT-delene av de pedagogiske utfordringene skal berøre *Underavdeling for IT i forskning og utdanning*. Denne konteksten er viktig å ha i minnet når man leser resten av kapitlet.

Dialogen med de ulike gruppene anbefales som følger:

5.3.1 Studentene

Studentenes rolle med tanke på grensesnitt mot *Underavdeling for IT i forskning og utdanning* er ikke svart ut vesentlig i dette kapitlet. Dette har flere årsaker. Først og fremst går den strategiske rådgivningen fra studentene via Studentparlamentet og til SK-ITU (mindre SK-ITF), og det er også vel etablerte kommunikasjonskanaler mellom SADM og Studentparlamentet.

Ut over dette er studentenes henvendelser som oftest enten knyttet til basistjenester (helpdesk) eller mer forskningsspesifikke knyttet til deltakelse i større forskningsprosjekter eller i noe mer spesielle masterprosjekt. De siste glir rett inn i normale forskerhenvendelser som beskrevet under. Avslutningsvis skal det også presiseres at spesielt *Seksjon for brukeropplevelse* har svært mye kontakt med studentene forbindelse med utvikling av studentorienterte tjenester, blant annet Mine studier.

5.3.2 Forskere og undervisere

Det etableres faste kontaktmøter mellom forskere og undervisere og underavdelingen (og UiO:IT) for å adressere IT-utfordringer innenfor utdannings- og forsknings-IT.

For forskningen organiseres denne kontaktflaten rundt naturlig avgrensede fagfelt (eksempler til nå: bioinformatikk, videobasert forskning, imaging, databaser, maskinlæring osv). Samarbeidet kan organiseres på tvers av institutt og fakultet etter hub/node-modellen.

På utdanningssiden hvor både IT-verktøy og pedagogiske verktøy i større grad vil være felles for alle undervisere, men hvor utviklingen har kommet kortere, foreslås fakultetsvise kontaktmøter med stor pedagogisk/didaktisk bredde. Hensikten er å utforske og utvikle en bred grunnmur for bruk av IT i undervisningen før man eventuelt samler grupper rundt høyspesialiserte funksjoner.

Ansvaret for at kontakten opprettholdes jevnlig (minimum 2 møter per semester) legges til UiO:IT, men det ligger et ansvar hos fakultetene å navngi kontaktperson for disse fagmiljøene. Fagmiljø, lokal IT og UiO:IT velger selv hvilke representanter som skal stille i møtene. Møteplassene bør deles med personell fra *Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter*, samt at det må koordineres med FIADM og SADM om deres tilstedeværelse er nødvendig eller ikke. Slike vurderinger må gjøres løpende basert på miljøer og tema som skal diskuteres.

Dette punktet fremheves som en av de største suksessfaktorene i en ny organisasjon. Impact og praktisering av disse møteplassene bør måles.

5.3.3 Strategiske koordineringsgrupper

UiO:IT skal stille med adekvat personell i SK-ITU og SK-ITF, dette gjøres i all hovedsak gjennom solid deltakelse i sekretariatet som i dag. SK-ITF (inkludert Fagråd for eInfrastruktur) og SK-ITU vil også i fremtiden være sentrale stemmer som skal representere brukerbehovene, samt at både SK-ITU og SK-ITF vil ha en bestillerrolle overfor UiO:IT.

5.3.4 Andre aktuelle UiO-grupperinger

Som for brukermiljøene (over), men siden det er stor avhengighet på tvers i basis-utdanningssystemer mellom SADM/DIG og UiO:IT må det opprettes faste møter for endringshåndtering ('change management') og koordinering. Dette slik at informasjon om planer diskuteres, realiseringen av de faktiske endringene kunngjøres og tilstrekkelig testing kan gjennomføres før produksjonssetting. Det foreslås derfor faste møter mellom DIG/SADM og de to seksjonslederne for *Seksjon for brukeropplevelse* og *Seksjon for applikasjoner*, samt en felles kanal (Teams/Mattermost) for dette.

5.3.5 Samarbeidsparter i UH-sektoren

Arbeidsgruppen mener kontakt med Uninett og Unit (Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HK-dir) fra 1. juli 2021 og nytt tjenesteorgan (Sikt)) fra 1. januar 2022), skal

ivaretas via SK-ene og IT UiO:ITs toppledelse. Det vil være naturlig at enkeltpersoner i underavdelingen har direkte roller i samarbeidsflatene her, men dette kan ikke forhånds-detaljeres. Det er sentralt at UiO:IT har et tydelig ansikt utad med IT-direktøren og SK-ene, samt universitetsledelsen. I tillegg kommer operativt ansvar for leveranser til Sigma2, samt roller i Sigma2s styre og koordineringsorgan., Det forutsettes at kundeforholdet fortsatt håndteres av Fagråd for eInfrastruktur og SK-ITF. Her mangler det en del avklaringer på UiO-toppnivå om ansvar og eierskap.

5.4 Kompetanse

Det blir viktig at underavdelingen innehar den riktige kompetansen og har gode prosesser for å utvikle kompetansen hos medarbeiderne, og bygge kompetanse på nye områder i tråd med utviklingen innenfor teknologien, forskingen og undervisningen. Innenfor IT i forskning og utdanning vil det være viktig med god IT kompetanse i kombinasjon med innsikt og forståelse i forskning, utdanning og undervisning for å kunne yte spesialisert IT-støtte til disse brukergruppene.

5.5 Hvordan vil organiseringen bidra til å nå målene?

Ansvaret for oppgaver innen IT i utdanning har de siste årene vært fragmentert og USIT har ikke hatt en tydelig rolle eller eierskap til dette området. Selv om en rekke tjenester og produkter er satt i drift, har det ikke framstått som en koordinert og samordnet virksomhet og kontaktpunktene har vært mange, uklare og ukoordinerte. Et viktig formål med organiseringen av *Underavdeling for IT i forskning og utdanning* har vært en mer samordnet og sammenhengende virksomhet på dette området. En svært viktig forutsetning for å oppnå dette vil være en god samarbeidsflate og tydelig oppgave- og ansvarsdeling mellom LINK, STADM og UiO:IT.

Arbeidet med *Underavdeling for IT i forskning og utdanning* har derfor i all hovedsak dreid seg om hvordan kommunikasjon og oppfølging av oppgaver kan bli bedre, ikke minst hvordan sikre at enhver bruker har lik anledning til å få like god hjelp uavhengig av kjennskap til UiO, USIT og enkeltpersoner. Denne diskusjonen identifiserte følgende kriterier for en bedre *Underavdeling for IT i forsknings og utdanning*:

- Likheten mellom IT i forskning og IT i utdanning er stor nok til at det er formålstjenlig å samle disse for å oppnå bedre tjenestetilbud og ressurskontroll
- Samling av ansvaret for IT i forskning og utdanning i en underavdeling, selv om oppgavene kanskje må løses fra andre underavdelinger
- Tydeliggjøring av ansvarsforholdet mellom underavdelingen, STADM, LINK, FIADM og andre
- Bedre kommunikasjon med brukere (hva finnes av tilbud, hva finnes av behov, og hva fungerer/fungerer ikke)
- Kommunikasjon med beslutningstakere
- Korte beslutningslinjer internt

- Behov for et direkte kundemottak for henvendelser som åpenbart gjelder IT for forskning og utdanning (disse har tett dialog med servicedesk for å sende/motta saker og informasjon)
- Underavdelingens størrelse blir så stor at det trengs en seksjon som kan bistå underavdelingsledelsen med:
  - Kundemottaket og informasjonsarbeid
  - Bistand med budsjett og økonomistyring, kontrakter, fakturering mm
  - Oppfølgning av lokal-IT, både de som overføres til underavdelingen, men ikke settes inn i en av de andre seksjonene, men også de som blir igjen på enhetene
  - Oppfølging av innkomne oppgaver, dette omfatter ikke løsningsdesign, men å sørge for fremdrift, bistå i koordinering, brukerdokumentasjon, fakturering, kontrakter, testing og informasjon.
  - Det er ekstremt viktig at seksjonen ikke blir en propp i systemet, men en katalysator. Derfor vil brukere som vet at de skal direkte til seksjonsleder X også kunne gå dit direkte. X må da informere sin kollega om man trenger bistand.

Vi tror at med en organisering som foreslått over, med en lettbent, kunnskapsrik og effektiv *Seksjon for F&U-kontakt* vil vi være betydelig bedre rustet for å kunne effektuere saker, forbedre kommunikasjon samt fremstå mer helhetlig.

I vedlegget følger et knippe brukerhistorier som forsøker å illustrere hvordan UiO:IT vil oppleves for brukere med ulike IT-utfordringer innenfor utdanning eller forskning. Noen av disse viser hvordan de tenkbart kan bli svart ut av den foreslåtte underavdelingen, mens andre er der for å vise at den beskrevne problematikken er kjent og lagt vekt på i arbeidet med organisasjonsmodellen.

6 Underavdeling 3 – IT-infrastruktur og -basistjenester

Hovedoppdraget til underavdelingen er å sørge for leveranse av stabile og brukervennlige IT-tjenester til UiOs brukere, understøttet av nødvendig IT-infrastruktur og andre tjenester/ løsninger. Denne infrastrukturen kan både befinne seg lokalt ved universitetet, i skyen hos en tredjepart eller være en hybridvariant mellom de to. Underavdelingen skal både tilby og tilrettelegge infrastrukturen for å møte brukerorienterte behov.

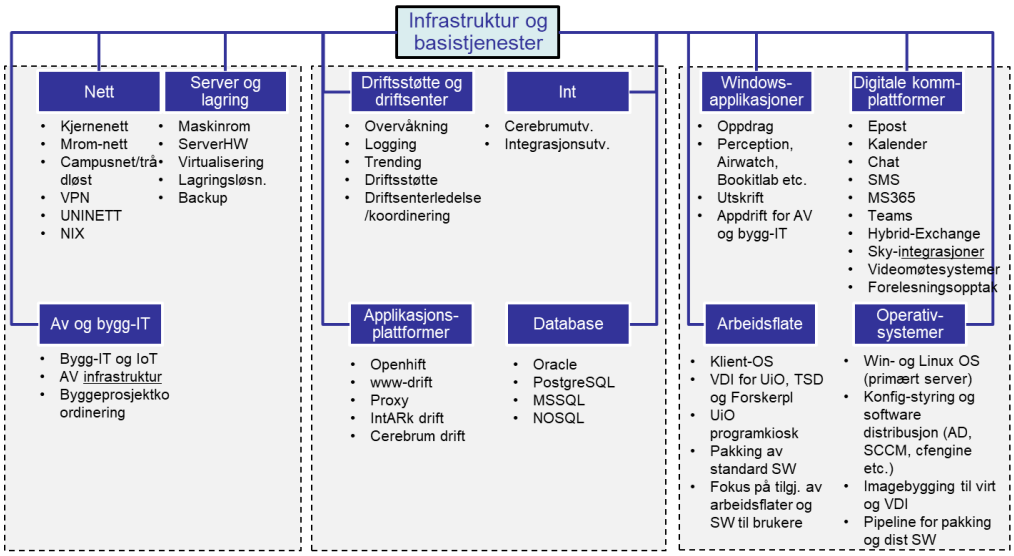
All intern drift av infrastruktur og tjenester skal i så stor grad som mulig være kodebasert, underforstått at disse defineres/ konfigureres/ vedlikeholdes som kode i et versjonskontrollsystem som github der det er mulig. Dette muliggjør større grad av automatisering, vil bidra til enklere innsikt på tvers av tjenester/ seksjoner og vil legge enda bedre til rette for samarbeid på tvers. En konsekvens av dette er at så godt som alle ansettelser i underavdelingen vil inkludere krav til kodekompetanse.

Underavdelingen skal hovedsakelig fokusere på drift og utvikling av tjenestene, og ikke nødvendigvis ha eierskapet til forvaltning av tjenestene. Forvaltningen foreslås flyttes i noen grad til en felles foreslått struktur for forvaltning av IT-tjenestene i UiO:IT. Dette gjør at prioriteringer mellom større oppgaver/ leveranser/ tjenester kan gjøres i samarbeid mellom utførende del av organisasjonen og gjennom forvaltningsstrukturen for sikre at helheten blir bedre ivaretatt. Det er viktig med god kommunikasjon mellom underavdelingen og saksbehandlere som arbeider med forvaltning av IT-tjenestene, slik at innspill til vurderinger og prioriteringer blir hørt. Forslag til struktur for forvaltning av UiO:ITs IT-tjenester er beskrevet i kapittelet *Underavdeling for stab og støtte*.

6.1 Organisering og styringsmodell

Underavdelingen foreslås organisert i 11 seksjoner. Internt i underavdelingen foreslås det å samle seksjoner med nærliggende ansvars- og oppgaveområder i grupper på 3-5 seksjoner omtalt som søsterseksjonfellesskap (som beskrives nærmere nedenfor).

Figur 8: Organisering av Underavdeling for IT-infrastruktur og -basistjenester



Bredden i underavdelingens ansvar og oppdelingen av dette i så mye som 11 seksjoner kan være en utfordring. Underveis er flere alternativer diskutert, – oppdeling i flere underavdelinger, samling i større seksjoner og innføring av et ekstra nivå i organisasjonen (det vil si oppdeling av seksjoner i grupper). I valget av organisasjonsmodell har følgende vært avgjørende:

- Behovet for å ha effektive beslutningsveier og nærhet til enheter som samarbeider tett og/ eller har overlappende tjenester/ fagområder har veid tungt, i tillegg til at kommunikasjon er identifisert som en av de største utfordringene i dagens IT-organisasjon.
- Samarbeid på tvers er av flere pekt på som en utfordring i dagens organisasjon. Dette kan ikke løses ved hjelp av organisasjonskart alene, men vi ser at på tvers-samarbeid er mer utfordrende når ressursene er på tvers av underavdelinger (med mindre det allerede eksisterer en god samarbeidskultur). Ved å samle miljøene som har mange felles grensesnitt i en underavdeling, vil vi senke terskelen og øke sannsynligheten for et godt samarbeid både i aktuelle teams og mellom lederne av de involverte seksjonene.
- På seksjonsnivå har erfaringer fra dagens organisasjon vist at kombinert fag- og personalansvar har vært en kilde til både suksess og trivsel. Dette betyr at man bør etterstrebe et begrenset antall fagområder og et begrenset antall ansatte per seksjon. For ledelse på nivåer over vil behovet for detaljert fagkompetanse være noe mindre.

Siden antall seksjoner i underavdelingen går utover rammene fra prosjektet foreslåes det i det følgende noen kompenserende tiltak for de utfordringene denne løsningen byr på.

6.1.1 Søsterseksjonsfellesskap

Ukentlige ledermøter med en underdirektør, 11 seksjonsledere og potensielt andre ressurspersoner blir omfattende, samtidig som felles utbytte for den enkelte blir mindre med økende antall deltakere og fagområder. Det er viktig for blant annet best mulig kommunikasjon og fellesskap internt i underavdelingen at man har jevnlige ledermøter med alle seksjonslederne til stede, men disse foreslås avholdt hver andre eller tredje uke og med en mer overordnet saksliste med saker som treffer flest mulig.

Vi innfører det vi kaller 'søsterseksjonsfellesskap' som hver omfatter 3-5 av underavdelingens seksjoner og som sammen har et større faglig fellesskap enn med de resterende. Seksjonssjefene i søsterseksjonsfellesskapene bør ha ukentlige møter med en mer faglig orientert dagsorden.

Seksjonene i et søsterseksjonsfellesskap har overlappende fag- og tjenesteområder og kompetanse, og det er derfor naturlig at de ansatte samarbeider mye på tvers av seksjonene, både fast og i prosjekter og aktiviteter. En tett samarbeidene ledergruppe vil også ha som mål å gjøre arbeidshverdagen bedre for ansatte som finner sine arbeidsoppgaver og stillinger delt mellom flere søsterseksjoner. Når dette fungerer, vil det være lettere å dele spisskompetanse og sørge for redundant dekning av oppgaver på tvers av søsterseksjoner.

Det blir opp til lederne i søsterseksjonene å finne de beste måtene å organisere samarbeidet på tvers av seksjonene, men arbeidsgruppen anbefaler å etablere felles digitale arbeidskanaler, sterkt vurdere samlokalisering av de som allikevel sitter i samme bygg og legge til rette for kompetansedeling på tvers av seksjonene. At de ansatte føler seg som en del av et faglig fellesskap som går utover sin egen seksjon må etterstrebes og kan gi noen av de samme fordelene som større seksjoner kunne gitt.

6.1.2 Flere beslutninger på lavere nivå i organisasjonen

For å lykkes med en stor underavdeling, må det arbeides med en kultur med større grad av autonomi og hvor beslutninger tas på et lavere nivå i organisasjonen. Det er noen forutsetninger for at dette skal fungere. Det første er tilstrekkelig kompetanse, noe vi mener det ligger til rette for. Det andre er en tydelig kommunisert strategi på overordnet plan, hvor det er tydelig hvilken retning organisasjonen skal gå. Her har vi et forbedringspotensial utfra dagens organisasjon, og dette er også et område hvor man må investere i økt kapasitet i IT-direktørens stab.

Det fremstår for arbeidsgruppen mer fornuftig å investere i en styrket strategisk kapasitet som dekker hele UiO:IT, heller enn å kompensere for dette ved å dele opp *Underavdeling for IT-infrastruktur og -basistjenester* i to med de ekstra lederressursene og kostnadene som følger med. En tydeligere strategi vil gi større gevinster langt ut over å muliggjøre en stor underavdeling.

6.1.3 Formalisert og styrket arkitekturarbeid

I dagens organisasjon mangler det et felles formalisert arkitekturteam som sørger for at nye løsninger og større endringer ikke divergerer, men kan implementeres på en måte som integrerer godt med eksisterende økosystem av infrastruktur og tjenester med mindre det er hensiktsmessig å tenke nytt. I de tilfellene hvor det er behov for å tenke nytt, vil arkitekturrådet delta aktivt for å ivareta helheten og koblingen til de strategiske planene. Noen av disse oppgavene håndteres i dag, men da ikke på et tilfredsstillende strukturelt nivå. Etablering av et arkitekturråd er beskrevet i kapitlet om *Underavdeling for stab og støtte* nedenfor. Et godt fungerende arkitekturråd vil avlaste og støtte ledelsen i hele organisasjonen ved å forankre teknologiske valg i organisasjonens langsiktige strategi

6.1.4 Flere saker håndteres i underavdelingen og må ikke løftes i linja

Noen saker løftes i dag til IT-direktøren hvor det eksempelvis er prioriteringskonflikter for å få løst en spesifikk sak. Slike og noen tilsvarende saker kan med fordel løses internt i en underavdeling eller direkte mellom underavdelinger. Her kan en større underavdeling gi enklere beslutningsveier, men dette kan også løses både ved godt samarbeid direkte mellom underavdelingene og ved en tydeligere strategi for virksomheten.

6.1.5 Større grad av involvering i operative saker på IT-direktørmøtene

En av utfordringene med en stor bredde i underavdelingen er kompetanse i saker som løftes til IT-direktørens møter. For å sørge for god nok kompetanse i behandlingen av saker på IT-direktørmøtene bør det i større grad inkluderes relevante fagpersoner i disse sakene (både under forberedelsen og i presentasjon/diskusjon). I tillegg bør IT-sikkerhetssjef og i noen grad arkitekturrådet være representert spesielt i de operative delene av disse møtene for å sørge for tilstrekkelig kompetanse når saker diskuteres og vedtak skal gjøres.

6.2 Ansvarsområder og hovedoppgaver

I *Underavdeling for IT-infrastruktur og -basistjenester* samles et bredt spekter av fagområder fra nettverksinfrastruktur via administrativ- og bygnings-IT, digitale kommunikasjonsplattformer til brukernes arbeidsflater med tilhørende basistjenester og -verktøy. Med 11 seksjoner og et bredt spekter av fagområder er dette en stor underavdeling, og det vil være nødvendig med kompenserende tiltak både for å håndtere den faglige bredden og antallet seksjoner. Arbeidsgruppen oppfatter at det å beholde den faglige både bredden og spisskompetansen lokalt vil presentere en mindre risiko enn å dele fagområdene i flere underavdelinger. Samarbeid på tvers av seksjonene ved å organisere team vil være en grunnstein i organiseringen av arbeidet i underavdelingen.

En overordnet målsetning er å sørge for minst mulig dobbeltarbeid med tanke på relativt like tjenester og verktøy som benyttes, i tillegg til at man får samlet delvis overlappende kompetanse nært i organisasjonen.

Det skal etableres et driftssenter som en del av underavdelingen. Dette blir underavdelingens viktigste ansikt utad, med en spesielt viktig rolle overfor servicesenteret i *Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter*. Driftssenterets oppgave her blir å sørge for oppdatert status på tjenestene som leveres og være en viktig samarbeidspart i forbindelse med utfordringer, problemløsing, nedetid, vedlikehold med mer. Driftssenteret er nærmere beskrevet nedenfor i omtalen av *Seksjon for driftsstøtte og driftssenter*.

6.2.1 Søsterseksjonsfellesskapene

Underavdelingens 11 seksjoner har i varierende grad overlappende ansvar og oppgaver og er derfor foreslått strukturert den i 3 søsterseksjonsfellesskap, hver med 3-5 seksjoner med nærliggende ansvar og oppgaver.

Søsterseksjonsfellesskap 1: Infrastruktur

Dette søsterseksjonsfellesskapet har ansvar for fagområdene nettverk, maskinrom, fysiske servere, hardware-virtualisering, lagringsløsninger, backup, bygg-IT og AV-infrastruktur og omfatter 3 seksjoner:

- Seksjon for nettverksinfrastruktur
- Seksjon for server og lagring
- Seksjon for AV og bygg

Søsterseksjonsfellesskap 2: Støttesystemer

Dette søsterseksjonsfellesskapet har ansvar for tjenester som i hovedsak ikke er direkte brukerorienterte, men hvor det primært leveres til seksjoner i samme og andre underavdelinger og består av 5 seksjoner:

- Seksjon for driftsstøtte og driftssenter
- Seksjon for integrasjoner
- Seksjon for applikasjonsplattformer
- Seksjon for databaser

Søsterseksjonsfellesskap 3: Operativsystemer og applikasjoner

Dette søsterseksjonsfellesskapet samler seksjoner med ansvar for tjenester som i stor grad rettet mot brukerne og som har mange fellestrekk i bruk av teknologi og omfatter 4 seksjoner

- Seksjon for kommunikasjonsplattformer
- Seksjon for Windows-applikasjoner
- Seksjon for operativsystemer
- Seksjon for arbeidsflate

6.2.2 Seksjon for nettverksinfrastruktur

Seksjonen har disse hovedansvarsområder:

- Kjernenet, inkludert oppkobling til UNINETT, Nordunet, Internett
- Maskinromsnett
- Campusnett og trådløsnett
- VPN-løsninger
- Regionsansvar for UNINETT
- NIX – Norwegian Internet eXchange

Seksjonen deltar i mange arbeidsprosesser på tvers gitt fagområdenes grunnleggende betydning for all IT-virksomhet på universitetet.

Innkjøp, eventuelt bistand til innkjøp og etablering og oppfølging av relevante rammeavtaler ligger til seksjonens ansvarsområde.

6.2.3 Seksjon for server og lagring

Seksjonen har følgende hovedansvarsområder:

- Maskinrom, inkludert kontakt med Eiendomsavdelingen når det gjelder adgang, strøm- og kjøleinfrastruktur
- Fysiske servere
- Servervirtualisering
- On Premise-lagringsløsninger
- Backupsystemet

Innkjøp, eventuelt bistand til innkjøp og etablering og oppfølging av relevante rammeavtaler ligger til seksjonens ansvarsområde.

6.2.4 Seksjon for AV og bygg-IT

Seksjonen har følgende hovedansvarsområder:

- Koordinere og utvikle IT for byggautomasjon, adgangskontroll, alarmering, overvåkning, sensorikk og IoT.
- Støtte Eiendomsavdelingen sin rolle som systemeiere for byggstyring og adgang og alarmering.
- Bistand til innkjøp, drift og tilpassing av IoT eller byggnære IT-løsninger hos enheter på UiO.
- Oppfølging og kvalitetssikring av IT i byggeprosjekter
- Koordinering av IT-ressurser i byggeprosjekter
- Sentral AV-infrastruktur, felles infrastruktur for management og overvåking av AV-løsningene ute i møterom mm.
- AV-løsninger, herunder ansvar for helhetlig portefølje for nødvendige løsninger og overordnet oppfølging av leverandører.

- Operativt AV-ansvar for noen få av UiOs største og viktigste lokaler.

Seksjonen er ansvarlig for støtte til alle enheter på UiO innenfor seksjonens ansvarsområder, spesielt vil dette være bistand til innkjøp, installasjon/ drift samt bistand til etablering og oppfølging av rammeavtaler for utstyr som faller under seksjonens ansvarsområder. Det vil være et tett samarbeide spesielt med eiendomsavdelingen på mange av områdene seksjonen er ansvarlig for.

Et mål med seksjonen er å rendyrke en sentral AV-funksjon med ansvar for AV-infrastruktur og AV-løsninger. Dette innebærer at selve forvaltningen av tjenester som videokonferanse, opptaksløsninger, streaming og lignende er eid av de deler av organisasjonen som er tillagt forvaltningsansvar, samtidig som driften settes til dedikerte team eller andre enheter basert på tjeneste/ plattform. Den begrensede forvaltningen som gjøres i denne sammenhengen i dag krever flere årsverk:

- I så stor grad som mulig så må oppsøkende støtte utføres av *Underavdeling for brukerstøtte og servicesenter*, men for seksjonen så må det påberegnes noe andre- og tredjelinjestøtte og noe av dette vil kreve fysisk tilstedeværelse
- Det er forespeilet en kjernegruppe for AV som utvides med et team som en kombinasjon av dagens AV-core og AV-faglig nettverk. Målsetningen med denne er å sørge for godt samarbeid og felles løsninger på tvers av denne seksjonen, de som har AV-oppgaver i Underavdeling for brukerstøtte og servicesenter og de ute på enhetene (som ikke nødvendigvis er del av UiO:IT).
- Kjernegruppen innen AV vil ha behov for et sterkt team med 3–4 årsverk dedikerte ressurser innen nettverk, applikasjonsdrift, integrasjoner og server/ lagring.

AV og Bygg-IT er plassert sammen på denne måten fordi de arbeider mye likt i tilknytning til byggeprosjekter og sammen med Eiendomsavdelingen og de møter mange av de samme utfordringene med nettverk og styring av IoT-aktige enheter.

Gruppen skal ikke drifte applikasjoner – dette vil bli gjort av andre seksjoner på USIT ut ifra type tjenestearkitektur. Noen applikasjoner vil det være seksjon for AV og bygg-IT som er systemeier for. Andre applikasjoner vil ha Eiendomsavdelingen som systemeier hvor seksjonen for AV og bygg-IT sin oppgave da vil være å koordinere helheten i fagfeltet og forholdet mellom applikasjonene.

Det er ikke satt av ressurser til arrangementsstøtte, live-produksjon, og andre spesialbehov i denne seksjonen. I dag er dette delvis organisert som en egen gruppe i Eiendomsavdelingen og delvis spredt i organisasjonen. Gitt at UiO skal drive AV-produksjon under arrangementer, fremfor å kjøpe tjenesten eksternt, så bør det diskuteres hvorvidt en sentralisering, en formalisering, og profesjonalisering av en slik tjeneste bør finne sted.

6.2.5 Seksjon for driftsstøtte og driftssenter

Denne seksjonen har ansvaret for et sett med felles verktøy som der det er hensiktsmessig at alle seksjonene i underavdelingen benytter og i størst mulig grad også benyttes i resten av organisasjonen.

Ettersom denne seksjonen drifter og delvis forvalter fellessystemer for hele underavdelingen er også ledelsen/ koordineringen av driftssenteret plassert her.

Seksjonen har følgende hovedansvarsområder:

- Overvåkningsløsninger for overvåking og ettersyn av infrastruktur og tjenester
- Logginnsamling, analyse og integrasjon
- Trending
- Støttetjenester for driftsautomasjon og datainnsamling
- Telefoni, VoIP
- Driftssenter

Driftssenteret

Det skal etableres et driftssenter som en del av underavdelingen. Hovedansvaret for driftssenteret plasseres i denne seksjonen. For at dette skal realiseres må det tilføres 1-2 ekstra årsverk med fokus kun på driftssenteret. Dette blir underavdelingens viktigste ansikt utad, med en spesielt viktig rolle overfor servicesenteret for å sørge for oppdatert oversikt over status på tjenestene som leveres. Ledelsen av driftssenteret ligger i *Seksjon for driftsstøtte og driftssenter*, mens de andre seksjonene bidrar med personell, eksempelvis via en vaktordning. Driftssenteret er tenkt å fungere heldigitalt ved hjelp av chat, videokonferanse og andre digitale tjenester. Det er ikke tenkt et fysisk lokale for driftssenteret, men de ressursene som bidrar gjør det fra sin egen fysiske plassering (ved bruk av digitale kommunikasjonsløsninger).

Driftssenteret vil som nevnt ha et tett samarbeid med servicesenteret og bidra til bedre kommunikasjon på tvers av seksjonene med profesjonalisering av det operasjonelle, samt god og effektiv oppfølging av hendelser. Det er naturlig at hjemmevaktordningen innlemmes som del av driftssenteret og det bør etableres en handover mellom hjemmevakt og driftssenter.

Det blir her viktig med en stadig økende mengde tjenester og utstyr at man automatiserer både overvåkning og feilrapportering. En større overgang mot infrastruktur som kode vil avhjelpe det å bygge avhengighetstrær mellom tjenester, noe som vil legge til rette for at de rette personene informeres når feil oppstår, for eksempel ved at en VDI-pool går ned så kan driftssenteret (eller automatikk) informere brukere av den spesifikke poolen.

6.2.6 Seksjon for integrasjoner

Seksjonen har følgende hovedansvarsområder:

- Sentral kompetanseenhet for integrasjoner i UiO:IT, hovedsakelig basert på IntArk
- Utvikling, forvaltning og drift av integrasjoner for UiO

- Utvikling, forvaltning og drift av integrasjoner for BOTT
- Utvikling av Cerebrum, Weblogin og passordtjenester
- Utvikling av eValg
- Utvikling og drift av RPA-prosesser

Det vil være en stadig økende mengde tjenester og løsninger på UiO fremover. Med seg bringer disse domenene en stadig økende informasjonsmengde og et enda større behov for integrering mellom tjenestene. Dette gjelder ikke bare identitetsinformasjon, men nært sagt alle tjenester vil både produsere og konsumere informasjon som andre tjenester igjen produserer eller konsumerer.

Et slikt integrasjonsarbeid er noe som om kort tid vil gjøres i større eller mindre grad i alle enheter som berører IT. Eierskapet til en integrasjon bør som hovedregel ligge til enheten som er ansvarlig for produktet eller løsningen. I tillegg er det behov for å bygge et mer dedikert kompetansemiljø som både kan utarbeide retningslinjer, infrastruktur og dokumentasjon, samt bistå miljøer som har mindre erfaring med integrasjoner.

Integrasjonsarbeid og RPA kan sees på som tilsvarende tjenester, dog med helt forskjellig tilnærming til problemet og med behov for forskjellig kompetanse. Prosessen fra behov til produksjon kan sammenliknes og det vil være fornuftig gitt et behov å vurdere hvorvidt dette kan løses best med en kodet integrasjon eller med en RPA-prosess. På samme måte som integrasjonsarkitekturen driftes av *Seksjon for applikasjonsplattformer*, driftes RPA-løsningen av *Seksjon for Windows-applikasjoner*. Fellestrekkene mellom integrasjoner og RPA-prosesser på overordnet nivå gjør at arbeidsgruppen foreslår å plassere RPA som en del av *Seksjon for integrasjoner*.

6.2.7 Seksjon for applikasjonsplattformer

Seksjonen har følgende hovedansvarsområder:

- Hovedansvar for UiOs kontainerplattform basert på OpenShift
- Drift av infrastrukturplattform for webtjenester (www-drift)
- Drift av infrastruktur for integrasjoner (IntArk)
- Drift av Cerebrum
- Drift av tradisjonelle Linux applikasjoner
- Drift av forrige generasjons økonomisystemer

Hovedoppgaven til seksjonen er applikasjonsplattformer som benyttes av sentrale utviklergrupper og som kjøremiljø for applikasjoner andre på universitetet utvikler. Her er kontainerplattformen OpenShift det viktigste eksempelet, hvor det på toppen av dette bygges både andre plattformer (www-drift og IntArk).

Litt mer tradisjonell applikasjonsdrift ligger også til seksjonen. Dette området er litt forskjellig fra plattformene beskrevet i forrige avsnitt, og hver av disse krever mer spesialkompetanse på de spesifikke applikasjonene og er mindre overførbar til andre oppgaver.

6.2.8 Seksjon for databaser

Seksjonen har følgende hovedansvarsområder:

- Drift av Oracle
- Drift av PostgreSQL
- Drift av MSSQL
- Drift av SAPUiO/Oracle EBS
- Drift av NoSQL og andre Open Source-databaser

Seksjonen er ansvarlig for drift av aktuelle databasesystemer, deltakelse i prosesser der databaser er viktige komponenter både for administrative systemer og i forsknings- og utdanningsnære behov.

6.2.9 Seksjon for kommunikasjonsplattformer

Seksjonen har følgende hovedansvarsområder:

- Elektronisk post
- Kalender
- Chat
- SMS-tjenesten
- MS 365 (Teams, hybrid-Exchange, gruppeintegrasjoner)
- Videomøtesystemer (Zoom, Teams, etc.)

Seksjonens hovedansvarsområder omfatter alt fra tradisjonelle Linux- og Windows-applikasjoner for e-post, kalender med mer, samt håndtering og drift av og integrasjoner mot skytjenester- og plattformer som Zoom og MS 365.

Seksjonen vil være blant de største interessentene når det gjelder drift og oppsett av MS365, og det foreslås derfor at driftsansvar for tjenesten legges her. Det inkluderer oppsett rundt integrasjoner.

6.2.10 Seksjon for Windows-applikasjoner

Seksjonen har følgende hovedansvar:

- Administrative IT-systemer for UiO og UH-sektoren for øvrig.
- Windows-applikasjoner for forskning og utdanning på UiO.
- Applikasjonsdrift for TSD.
- Appd Applikasjonsdrift for AV- og bygg-IT, herunder Eiendomsavdelingens systemer, og andre seksjoner i underavdelingen.
- Utskrift

Seksjonen jobber hovedsakelig med tradisjonell applikasjonsdrift. Dette er en type arbeid som i tillegg til OS-kompetanse krever mer spesialkompetanse på de spesifikke applikasjonene og tjenestene og er mindre overførbar til andre oppgaver. Det er utfordrende å hente ut mye fra

stordriftsfordelene på tvers av mange applikasjoner og tjenester, men en fordel ved å samle dem, er at god dokumentasjon kan sørge for god redundans i kompetansen på området. Integrasjonsarbeid og kodebasert drift vil fremover bli enda viktigere i seksjonen og gi flere stordriftsfordeler ved å samle all drift av Windows-applikasjoner i seksjonen.

Seksjonen vil inneha mye Windows-kompetanse som det vil være naturlig at også har sin anvendelse i andre seksjoner i søsterseksjonsfellesskapet og team som arbeider på tvers. Spesielt vil seksjonen ha mye drift av terminalservere som går tett på fagområdene til *Seksjon for arbeidsflate*.

Seksjonen vil ha utstrakt samarbeid med oppdrag og kontrakt i *Underavdeling for stab og støtte* da en stor del av oppgavene kommer fra eksterne institusjoner eller andre UiO-avdelinger. Forvaltningsorganet vil være relevant for å sette prioriteringer i seksjonens arbeid med forskjellige oppdrag og brukerønsker. <FIXME referanser>

Seksjonens arbeidsomfang ser ut til å vokse heller enn å bli redusert de kommende 3-5 årene basert på indikasjoner fra UH-sektoren som er en stor del av brukermassen til applikasjonene/tjenestene den drifter.

6.2.11 Seksjon for operativsystemer

Seksjonen har følgende hovedansvarsområder:

- Server-OS (Windows og Linux)
- Konfigurasjonsstyringssystener for Windows og Linux (AD, SCCM, Saltstack, cfengine, yum) der flere av dem dekker behov utover egen seksjon. Her er det viktig å etablere gode samarbeidsflater for å sørge for god inkludering og godt samarbeid, samt bruk av eksisterende bred kompetanse på tvers i hele søsterseksjonsfellesskapet
- Imagebygging av støttede OS til virt og VDI, images bygges og testes automatisk for eksempel ukentlig og rulles ut som oppdaterte images til de aktuelle plattformene (virtprov, VDI, NREC, andre IaaS-plattformer).
- Overordnet ansvar for pipeline-basert løsning for bygging og distribusjon av programvare til alle plattformer. Seksjonen har ansvaret for at denne pipelinen fungerer og at aktuell programvare blir tilgjengeliggjort og distribuert til de aktuelle plattformene. Dette inkluderer ikke selve byggingen av enkeltapplikasjoner. Det er viktig at selve byggingen kan skje distribuert av de som kjenner programvaren (*Seksjon for arbeidsflate* for generell programvare, *Underavdeling for IT i forskning og utdanning* for programvare tett knyttet til forskning, undervisning og studier og miljøer på fakulteter, institutter, museer og andre enheter for programvare spesiell for deres miljøer)

Tilhørende støttesystemer som hører mest naturlig hjemme her (eksempelvis LDAP og Radius).

6.2.12 Seksjon for arbeidsflate

Denne seksjonen vil ha som arbeidsområde tilgjengeliggjøring av arbeidsflater og programvare for sluttbrukerne.

Seksjonen har følgende hovedansvarsområder:

- Arbeidsflate-OS (Windows, MacOS, Linux, mobile enheter), inklusive verktøy for utrulling, konfigurasjonsstyring, overvåking og liknende som er spesielle for seksjonens fagområde.
- VDI for UiO, TSD og Forskerplattformen
- UiO Programkiosk
- Pakking av standard programvare (Office-pakken, nettlesere med mer)

Sett fra brukerens side er det programvare, applikasjoner og tilgjengeliggjøring av tjenester som er det overordnede behovet. Brukernes preferanser når det kommer til arbeidsplassutstyr vil hos mange enheter stå sterkt, men det blir i de fleste tilfeller underordnet det faktiske behovet beskrevet over. Motivasjonen bak samlingen av disse tjenestene/ fagområdene er å se alle arbeidsflatene vi tilbyr under ett og både sørge for felles policy-styring, men også gode integrasjoner av de støttede arbeidsflatene og tjenestene vi tilbyr (alt fra UiO programkiosk og UiO-VDI til tjenesteplattformene TSD og Forskerplattformen).

- Overordnet skal tilsvarende portefølje av tjenester og programvare tilbys uavhengig av utstyr og operativsystem. I mange tilfeller er dette ikke mulig, men da skal det være et begrunnet valg tatt på bakgrunn av at dette ikke er teknisk mulig eller tilrådelig (eksempelvis utfra en kost/nytte-vurdering)
- Tilsvarende sikkerhetspolicy skal dokumenteres og vedlikeholdes på tvers av alle støttede plattformer
- Det bør være en overordnet målsetning om at vi i så stor grad som mulig benytter felles verktøy og løsninger på tvers av utstyr og operativsystem, eksempelvis er Microsoft Defender for Endpoint en naturlig kandidat for felles endepunktsbeskyttelse

Seksjonen skal involveres i prosesser der det settes opp nye tjenester rettet mot brukere eller er omfattende endringer på eksisterende tjenester. Dette for å sørge for at disse på en helhetlig måte kan tilgjengeliggjøres til brukerne.

6.2.13 Forslag til team organisert av underavdelingen

Forslag til organisering av underavdelingen legger opp til utstrakt bruk av team både for midlertidige og faste oppgaver, tjenester, tjenesteområder hvor det enten ikke er en naturlig seksjon som kan være utførende eller hvor det er behov for samarbeid på tvers.

I det følgende er det beskrevet noen forslag til team som det kan være aktuelt å organiser i underavdelingen. Dette er kun forslag, hvilke team som faktisk blir opprettet vil først avgjøres når underavdelingen er operativ.

Team for sikkerhetsarbeid

I dagens organisering har IT-sikkerhet jevnlige møter med ledelsen for to underavdelinger på USIT, – Underavdeling for brukernære tjenester (BNT) og Underavdelingen for IT-Infrastruktur (ITI). For ITI er det egen møterekke, i BNT deltar IT-sikkerhet inn på allerede eksisterende sjefsmøter. IT-sikkerhet har også jevnlige koordineringsmøter med små og store prosjekter og aktiviteter. Møtene tar opp mye tid og det er ikke hensiktsmessig å involvere IT-sikkerhet direkte inn i alle prosesser.

Informasjonssikkerhet er en viktig byggekloss i alt som gjøres på UiO, og vi ser behov for å sterkere forankre eierskapet der det hører hjemme i de forskjellige underavdelingene og seksjonene. IT-sikkerhetsgruppa i IT-direktørens stab setter overordnede føringer og policy, men eierskapet for dag til dag-oppgaver bør ligge nede i organisasjonen. Ved å innføre en rolle som IT-sikkerhetskoordinator flere steder i organisasjonen, kan man lokalt og samlet ha eierskap og kunnskap om de forskjellige systemer, aktiviteter og prosjekter i sin enhet.

For *Underavdeling for IT-infrastruktur og -basistjenester* som er satt opp med 11 seksjoner, er det fornuftig å se på en IT-sikkerhetskoordinator per søsterseksjonsfellesskap, med åpning for flere ved behov. Det er fornuftig med tilsvarende organisering i alle underavdelinger, og et felles IT-sikkerhetsforum på tvers og med IT-sikkerhetsgruppa og de forskjellige IT-sikkerhetskoordinatorene. Dette vil gi følgende fordeler:

- Bedre muligheter for kontakt ved at kontakt med IT-sikkerhet sentralt gjøres via IT-sikkerhetskoordinatorene. Disse kan svare på endel spørsmål selv og har en vei inn for å løfte nødvendige saker (enten direkte hvis det haster eller på faste møter)

- Ved å plassere ansvar og eierskap til IT-sikkerhetsarbeid i hvert søsterseksjonsfelleskap sikres forankring på lavest mulig nivå og eierskap på riktig sted i organisasjonen

Team Windows faggruppe

I dag har vi Windows faggruppe som et team på tvers i USIT, noe som kan videreføres i en styrket form for å håndtere både kompetanseflyt, påvirkningskraft, oppgavevariasjon etc.

Alle som drifter Windows-systemer og forskjellige typer Windows OS møter mange av de samme utfordringene og vil ha behov for å koordinere policy og bruk av felles verktøy. Et slikt team vil i tillegg til en koordineringsfunksjon også være stedet å forankre felles prosjekter innenfor drift av Windows og Windows-systemer på UiO.

Selv om mer av Windows-driften på UiO foreslås å samles i et nytt søsterseksjonsfellesskap som skal jobbe tett sammen, så vil det fortsatt være drift av Windows-systemer andre steder i underavdelingen og i andre underavdelinger.

Team hostmaster

Drift av UiOs DNS-tjenester ligger hos hostmaster som i dagens organisering fungerer som et team på tvers av to seksjoner. Dette er en grunnleggende og viktig tjeneste som nesten alle andre tjenester er avhengig av at fungerer stabilt. Personene som utgjør hostmaster-teamet,

har kompetanse og historikk langt tilbake og leverer veldig godt. Vår anbefaling er å videreføre dette som et team på linje med slik det fungerer i dag.

Team - bindeledd mellom AV og videokonferanse

Det er viktig med en tett knytning mellom de som er ansvarlige for AV-utstyr i møte- og undervisningsrom og de som er ansvarlige for videokonferanse. Hvorvidt dette arbeidet organiseres som et team eller generelt har et godt samarbeid overlates til underavdelingens ledelse etter produksjonssetting.

6.3 Grensesnitt, samhandling og samarbeid

Det primære kontaktpunktet inn til UiO:IT er servicesenteret i *Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter*. Se nærmere beskrivelse av hvordan grensesnitt, samhandling og samarbeid vil være organisert i denne i del 4.3.

Der det er hensiktsmessig, og man vet hvor man skal henvende seg vil det imidlertid være mulig å ta direkte kontakt. Større oppgaver, beslutninger og prioriteringer løftes til forvaltningsorganet, som gjerne støttes av prosjektkontoret.

6.3.1 Samarbeidet mellom driftssenteret og servicesenteret

Grensesnittet mellom driftssenteret og servicesenteret er svært viktig. Kommunikasjonen og samarbeidet bør foregå i flere kanaler som chat, RT, deltagelse på egnede møter med hele eller deler av servicesenteret. En mulighet er å etablere dedikerte roller i både driftssenteret og servicesenteret for dette samarbeidet.

Det er viktig at det formidles driftsmeldinger når en tjeneste er nede eller det er andre avvik som påvirker resten av organisasjonen, og det er viktig at denne informasjonen kommer ut så raskt som mulig.

6.3.2 Grensesnitt med andre enheter på universitetet

Direktekommunikasjon med andre enheter på UiO bør opprettholdes, samtidig som vi har et godt mottaksapparat i underavdelingen for IT-brukerkontakt og -servicesenter, og da spesielt servicesenteret, som vet hvor henvendelser skal videresendes.

Underavdeling for infrastruktur og -basistjenester vil på mange områder ha et tett samarbeid med Eiendomsavdelingen (EA). Dette gjelder nettverk som påvirker alt av bygningsmasse, byggeprosjekter og lignende, behov for tekniske spesialrom som maskin- og serverrom og AV- og bygnings-IT. Her vil det være hensiktsmessig med regelmessige kontaktpunkter for de som har oppgaver med avhengighet mellom seg, men også på et høyere nivå i organisasjonen hvor man enkelt kan løfte uenigheter eller problemstillinger som ikke løses direkte.

6.3.3 Samarbeid med Underavdeling for IT i forskning og utdanning

Underavdelingen cil levere mange tjenester og ressurser til *Underavdeling for IT i forskning og utdanning* og det er viktig at kommunikasjon og samarbeid her flyter lett og konstruktivt begge veier.

- Eierskapet til de store plattformløsningene TSD og Educloud/Forskerplattformen ligger i *Underavdeling for IT i forskning og utdanning*. Store deler av infrastrukturen og tjenestene som er grunnlaget for disse, leveres av seksjoner i *Underavdeling for IT-infrastruktur og –basistjenester*. Det er et overordnet mål om at løsninger som benyttes i eksempelvis TSD og/eller Forskerplattformen skal være så like som mulig de tilsvarende løsningene vi leverer på universitetet, og ansvaret skal ligge hos den samme enheten. Dette foreslår vi at videreføres, og understreker at de store plattformløsningene krever ekstra tett og godt samarbeid på tvers med god informasjonsflyt om endringer og planer.
- Det eksisterer mange spesialiserte løsninger for forskergrupper hvor disse kan kjøre sin egen programvare på toppen, alt fra små til store og komplekse. Mange av disse er kun bygget opp av virtuelle og/eller fysiske servere tilknyttet et eller flere lagringsområder hvor forskergruppene håndterer alt over operativsystemet. Disse er det i dag litt tilfeldig hvorvidt IT-infrastruktur eller IT i forskning tar ansvar for og kommunikasjonen på tvers om disse løsningene er mangelfull. Her anbefales det at eierskapet plasseres i *Underavdeling for IT i forskning og utdanning* som sørger for å dokumentasjon, kontakt og eventuell internfakturering. Det må videreføres en tett dialog mellom underavdelingene på dette området, i hele livsløpet av spesielt de mer kompliserte løsningene, gjerne med involvering fra arkitekturrådet

6.3.4 Områder med potensiale for mer samarbeid og effektivisering

Sentral Linux-kompetanse

Utfra dagens organisering er spesielt sentral Linux-kompetanse svært lavt bemannet både sammenliknet med tidligere, men også i forhold til det reelle behovet. Det er viktig med Linux-kompetanse i mange deler av organisasjonen, men idag blir for få løsninger laget som lokale tilpasninger heller enn som generelle løsninger som vil være til flordel for flere eller det gjøres dobbeltarbeid på flere steder i organisasjonen som med fordel kunne vært effektivisert. Noen eksempler:

- IT-sikkerhet må inn å veilede flere miljøer om de samme problemstillingene
- Det lages lokale løsninger for...,
- FIXME – kommer noe mer her

Et veldig konkret og delvis ekstremt eksempel er regneclustre som driftes i sin helhet av Seksjon for forskningsinfrastruktur. Her må tilpasninger for overvåking/ logging, sikkerhetsherding, oppsett av brukere og løsninger for montering av lagring lages lokalt, hvor

de fleste tilpasningene allerede er håndtert av seksjon for serverdrift. Bakgrunnen for dette er at seksjon for forskningsinfrastruktur i større grad er en service-organisasjon som har direkte kontakt med (krevende) brukere. Seksjon for serverdrift forholder seg i større grad til resten av IT-organisasjonen. Seksjon for forskningsinfrastruktur har historisk sett hatt frihet til å gjøre ting på "sin måte", og det har vært nyttig for å imøtekomme krevende brukerbehov. Utfra et moderne sikkerhetsperspektiv og at det å drifte Linux har blitt mer komplekst med årene gjør at det er behov for bedre samkjøring her, og også andre miljøer vil kunne dra nytte av at mer av jobben seksjon for forskningsinfrastruktur tradisjonelt har gjort utføres av seksjon for serverdrift.

Tilsvarende eksempler kan vi finne flere steder både i IT-organisasjonen og ute i forskningsmiljøene. Det er vanskelig å anslå hvor mye dobbeltarbeid som foregår, men en oppbemanning av den sentrale Linux-kompetansekapasiteten vil gi en blanding av bedre tjenester og mer effektiv ressursbruk i andre deler av organisasjonen.

6.3.5 Grensesnitt mot eksterne

Underavdelingen vil være ansvarlig for mange driftsleveranser mot sektoren, hvor Unit er den største. Det er også noen leveranser til eksterne kunder, eksempelvis alle kundene av NIX, Norid, UNINETT, NIVA med flere. I alle disse kundeforholdene vil det være mest hensiktsmessig med direkte kontaktpunkter som ikke går via servicesenteret. Disse kontaktpunktene vil være for operative henvendelser, mindre endringer og tekniske spørsmål.

Det er ønskelig at et overordnet kundeansvar som håndterer det merkantile som kontrakter og fakturering etableres utenfor underavdelingen. Dette kan også være et kontaktpunkt som koordinerer større endringer/ leveranser, gjerne med støtte fra prosjektkontoret hvis det er behov.

6.4 Kompetanse

Det blir viktig at underavdelingen innehar den riktige kompetansen og har gode prosesser for å utvikle kompetansen hos medarbeiderne, og bygge kompetanse på nye områder i tråd med utviklingen innenfor IT-området. Innenfor IT-infrastruktur og -basistjenester vil det være viktig med god generalist-kompetanse innenfor IT, og spisskompetanse innenfor viktige teknologier, plattformer og systemer.

6.5 Hvordan vil organiseringen bidra til å nå målene?

I dette forslaget til organisering har vi hatt noen overordnede målsetninger:

- I større grad enn med dagens organisering vektlegge helheten i tjenestetilbudet, og som en del av dette sette brukeren mer i senfrum og forbedre brukeropplevelsen
- Legge til rette for bedre kommunikasjon og samarbeid på tvers av enheter som har likheter både på tjenestenivå og i kompetanse
- Unngå dobbeltarbeid i form av overlappende tjenester og løsninger

Ved å legge større vekt på helheten i tjenesteporteføljen, kan arbeidet med tjenester som har overlappende funksjonalitet effektiviseres og det kan hentes ut mer ressurser som kan benyttes til enda bedre tjenester for forskning og utdanning.

For å bedre kommunikasjon og samarbeid på tvers, ser vi utfra dagens organisering at det å gjøre dette på tvers av underavdelinger er tyngre enn hvis man i organisasjonen har en kortere linjevei. Dette har vært et tydelig argument for å gjøre underavdelingen både såpass stor og med kun et organisasjonsnivå (seksjoner). Som kompenserende tiltak for antallet seksjoner i underavdelingen konseptet søsterseksjonsfellesskap innført. Dette vil gi et tettere samarbeid på tvers av seksjoner som har mye til felles, men uten å lage lengre linjevei mellom seksjonene i underavdelingen.

IT-sikkerhet må være en naturlig del av alle områder i underavdelingen. IT-sikkerhetsarbeidet endres ved å fordele større eierskap og ansvar ut i organisasjonen, samtidig som det legges opp til gode kommunikasjons- og samarbeidsformer mellom de med spesielt ansvar på området i hver del av organisasjonen og de sentrale, premissgiverne på IT-sikkerhetsområdet.

Et viktig virkemiddel er å skille forvaltning og operativt arbeid. I dagens organisering er dette ofte samlet og for noen tjenester litt tilfeldig plassert. Ved å samle forvaltningen i et eget forvaltningsorgan nær IT-direktøren bør det ligge til rette for et mer helhetlig tjenestetilbud og at de som jobber operativt har fokus på færre store, samtidige endringsprosjekter og dermed kan levere raskere.

Det legges også opp til en profesjonalisering av prosjektarbeid i hele UiO:IT. Prosjektledelse er et fagområde som i mange tilfeller har blitt nedprioritert da dagens organisering i for stor grad legges opp til at tekniske seniorressurser skal lede prosjekter i tillegg til å ta vare på de tekniske vurderingene. Dette leder ofte til mindre fokus og dårligere fremdrift, noe som skaper frustrasjon i resten av organisasjonen.

7 Underavdeling 4 – Stab og støtte

Underavdeling for stab og støtte (SST) vil ha ansvar for å ivareta felles- eller på tvers-funksjoner for UiO:IT. Underavdelingen ivaretar funksjoner og forvalter ansvar som det av ulike grunner ikke er hensiktsmessig å plassere i en enhet i linjeorganisasjonen og som best ivaretas samlet for organisasjonen.

Felles- og på tversfunksjoner inkluderer områdene IT-sikkerhet og IT-juridisk, økonomi, innkjøp, HR/personal, kommunikasjon, oppdrag og salg av tjenester og prosjekt. Underavdelingen skal også drive saksbehandling og lederstøtte for IT-direktøren og dennes ledergruppe.

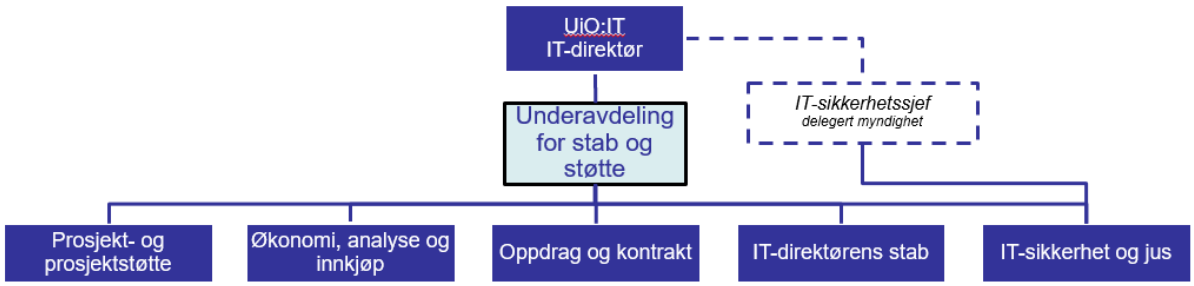
Kompetansen i denne underavdelingen vil være innenfor de respektive stabs- og støttefunksjonenes fagområder og det vil være behov for en utstrakt samhandling med de øvrige underavdelingene. For flere av oppgaveområdene i underavdelingen vil det også være deloppgaver som utføres ute i organisasjonen, for eksempel av ledere.

God oppgaveløsning innenfor underavdelingens ansvarsområder er avhengig av et godt og tett samarbeid med UiO:ITs øvrige underavdelinger og med andre enheter ved UiO.

7.1 Organisering og styringsmodell

Underavdelingen foreslås organisert i 5 seksjoner, jfr figur 10 nedenfor.

Figur 10: Organisering av Underavdeling for stab og støtte



Det foreslås at økonomi, analyse og innkjøp samles i en seksjon og at oppdrag og kontrakt med ansvar for administrativ oppfølging av UiO:ITs salg av tjenester samles i en seksjon. IT-sikkerhet og IT-jus legges samlet til en seksjon. Seksjon for prosjekt- og prosjektstøtte foreslås etablert for å løse et udekket behov for prosjektstøtte og prosjektlederkapasitet i IT-organisasjonen.

I IT-direktørens stab inngår rådgivnings- og saksbehandlingsoppgaver innenfor HR/personal, kommunikasjon, eiendomsforvaltning og lederstøtte. I tillegg inngår saksbehandlerressurser

for å støtte arbeidet med IT-tjenesteforvaltning, arkitekturråd og utadrettet virksomhet, se eget kapittel nedenfor.

Det foreslås bruk av teamorganisering både for oppgaver innenfor seksjonene (som team for personal/HR) og på tvers av seksjoner eller underavdelinger (som team for IT-sikkerhetsarbeid). Forslag til team beskrives i kapittelet om ansvarsområder og hovedoppgaver.

I dette førsteutkastet til ny organisering av IT-organisasjonen er det foreslått flere funksjoner i flere underavdelinger som skal ha oppgaver innenfor intern og ekstern kommunikasjon og dokumentasjon. Det er særlig dokumentasjon og veiledninger på IT-organisasjonens nettsider som er foreslått som et ansvarsområde og oppgave hos flere underavdelinger. Når det er mange som skal jobbe med samme type oppgave, er det viktig at ansvar og oppgaver blir fordelt riktig og at det samlet blir et helhetlig uttrykk som brukerne kan kjenne seg igjen i fra nettside til nettside hos IT-organisasjonen. Det foreslås at det etableres en egen rolle som nettredaktør, og at det etableres en nettredaksjon i UiO:IT, se vedlegg hvor det foreslås hvordan kommunikasjonsarbeidet kan organiseres og styres.

Det foreslås at det etableres en ledergruppe for *Underavdeling for stab og støtte*, bestående av stabsdirektøren, seksjonsledere, IT-sikkerhetssjef og IT-juridisk ansvarlig. Det foreslås at IT-sikkerhetssjef deltar i IT-direktørens ledergruppe regulært og at IT-juridisk ansvarlig og øvrige saksbehandlere deltar ved behov.

7.1.1 Formalisert og styrket arbeid med IT-tjenesteforvaltning, arkitekturråd og utadrettet virksomhet

ITs betydning og omfanget av IT-tjenester ved UiO har økt i de senere år. Det forventes også en enda sterkere vekst i behovet for og bruk av IT-tjenester framover. Dette gjør at den strategiske styringen og plan for utvikling av IT-tjenestetilbudet blir avgjørende for å sikre universitetet fortsatt gode og kostnadseffektive IT-tjenester i framtiden.

USIT leverer i dag flere av UiOs IT-tjenester til UH-sektoren. Dette muliggjøres av stordrifts-fordeler og høykompetente IT-miljøer med tilstrekkelig størrelse og gir kostnadseffektive IT-tjenester og høyere tjenestekvalitet for både UiO og UH-sektoren. I UH-sektoren har det i de siste årene vært gjennomført flere og større organisasjonsendringer og fra 1. januar 2022 opprettes et nytt tjenesteleveranseorgan (Sikt) som skal bidra til bedre og mer effektive digitale tjenester. I tillegg ble Direktorat for høyere utdanning og kompetanse ble etablert 1. juli 2021, jfr kapittelet om rammebetingelser innledningsvis.

For å sikre både en helhetlig og god strategisk utvikling av UiOs IT-tjenestetilbud og samtidig ivareta UiOs posisjon i UH-sektoren, foreslås det etablert nye strukturer i den nye IT-organisasjonen for å ivareta og styrke arbeidet på disse områdene:

- IT-tjenesteforvaltning
- Arkitektur
- Utadrettet virksomhet

IT-tjenesteforvaltning

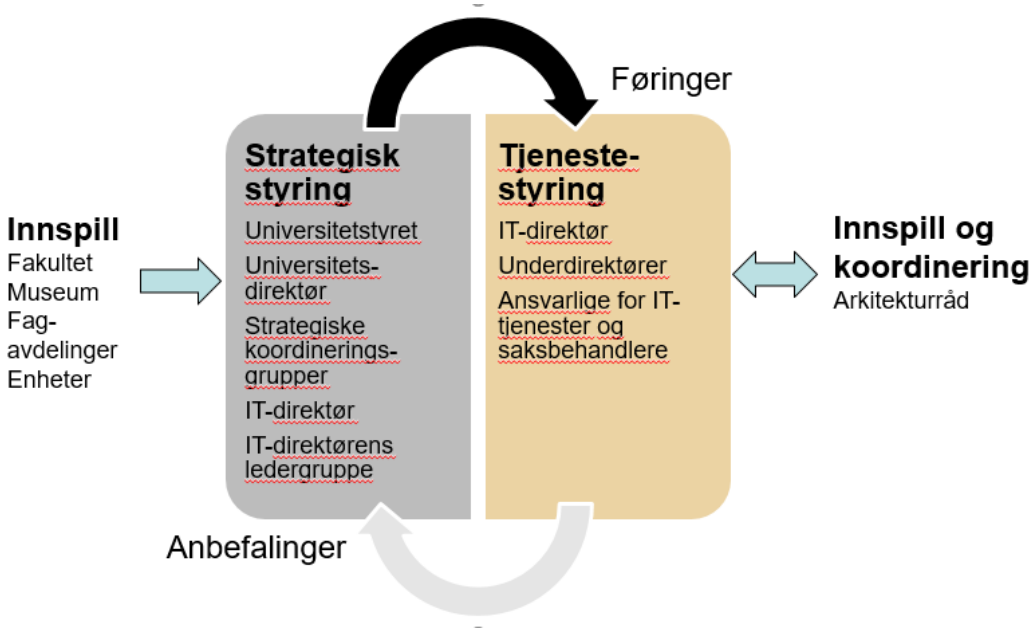
UiOs Strategi 2030 og UiOs rullerende årsplan er styrende for utviklingen av UiOs IT-virksomhet. I tillegg kommer ny digitaliseringsstrategi for universitets- og høyskolesektoren (Strategi for digital omstilling i universitets- og høyskolesektoren 2021-2025). Strategiske prioriteringer konkretiseres gjennom arbeidet i strategiske koordineringsgrupper for IT ved UiO, UiOs årsplan og budsjettvedtak og i enhetenes rullerende årsplan.

I dagens IT-organisasjon foregår tjenesteforvaltningen primært i de ulike underavdelingene. Det økende omfanget og viktigheten av IT-tjenester, gjør at det bør etableres en helhetlig og samlet struktur for tjenesteforvaltning og porteføljestyring. Dette vil inkludere en koordinert langsiktig planlegging av UiO:ITs tjeneste- og systemportefølje, herunder inn- og utfasing av tjenester, samt evaluering og prioritering av prosjekter og utviklingsarbeid. For å få til dette foreslås det at dette området styrkes med saksbehandlerressurser i *Underavdeling for stab og støtte*, i seksjon for IT-direktørens stab. Saksbehandlerressursene vil koordinere og tilrettelegge for en felles struktur og styring av dette arbeidet og støtte IT-direktøren og dennes ledergruppe med dette arbeidet.

Ved oppstart av dette arbeidet bør det gjøres en prioritering av hvilke av de vel 80 tjenestene i tjenestekatalogen det skal startes med (eksempelvis etter kategorier basert på viktighet, størrelse, antall brukere osv.). I tillegg må det defineres mål og prinsipper for arbeidet samt styringsprosesser (strategisk- og tjenestestyring) og roller må defineres og etableres. En mulig modell for tjenestestyring er skissert i Figur 10. Hovedprosessene i denne kan være følgende:

- Veikart og budsjettrammer
    - Årlig behandle og tilrå veikart og budsjettrammer med et 3-års perspektiv. Underlag for behandlingen fremskaffes av underavdelingen som er ansvarlig for tjenesten. Underavdelingen utarbeider saksgrunnlag på bakgrunn av egne vurderinger og innhenter nødvendig underlag for enkelttjenester fra andre relevante bidragsytere. Sakbehandlerressurser fra SST bistår i dette arbeidet.
- Årlige leveranseplaner
    - Behandle og følge opp årlige budsjett og leveranseplaner innenfor rammen av 3-årige veikart som er vedtatt. Følge opp hovedleveranser og eventuelle avvik fra leveranseplanen på bakgrunn av underlag fra tjenesteområdeansvarlig. Saksbehandlerressurser i SST koordinerer og følger opp dette arbeidet sammen med underavdelingene.

Figur 11: Tjenestestyring



Arkitekturråd

I en IT-organisasjon på størrelse med UiO:IT har et arkitekturråd en naturlig plass. Arkitekturrådet fungerer som et rådgivende organ som sikrer at større initiativer (nye tjenester eller større endringer på eksisterende tjenester) ikke divergerer, men kan implementeres på en måte som gjør at det integrerer godt med eksisterende økosystem av infrastruktur og tjenester med mindre det er hensiktsmessig å tenke nytt. I de tilfellene hvor det er behov for å tenke nytt, vil arkitekturrådet delta aktivt for å ivareta helheten og kobling med de strategiske planene. Arkitekturrådet skal også være et siste ledd i kvalitetssikringen av at initiativene samsvarer med UiOs overordnede mål og strategier, samt å unngå sprikende sentrale teknologi- og arkitekturvalg. Det overordnede formålet til arkitekturrådet er å forbedre kvaliteten på tjenesteleveransene til UiO:IT ved å forankre tjenesteutføring i strategiske valg.

Det er her viktig å presisere at arkitekturrådet skal forvalte den tekniske strategien og sørge for oppfølgning på bakgrunn av de overordnede strategiske valg.

Arkitekturrådet vil ikke være en egen organisatorisk enhet, men foreslås som et team bemannet med to-tre senior-ressurser fra *Underavdeling for IT-infrastruktur og -basistjenester*, to senior-ressurser fra *Underavdeling for IT i forskning og utdanning*, en senior-ressurs fra *Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter* og IT-sikkerhetssjef eller en hen delegerer oppgaven til. Ut over dette hentes det inn ressurser ettersom oppgavene krever annen kompetanse enn det arkitekturrådet besitter selv. Arkitekturrådet ledes av en av deltakerne med minimum 30% av tiden sin avsatt til formålet. IT-direktørens stab bistår med fasilitering av arbeidet i arkitekturrådet.

Arkitekturrådet har følgende oppgaver:

- Vedlikeholder IT-strategi innenfor sitt fagområde og sørger for at utviklingen skjer innenfor den vedtatte strategi.
- Ansvarlig for å utarbeide best practices, policies og prinsipper innenfor sitt fagområde.
- Har et ansvar for de tekniske aspektene av UiOs IT-tjenester, eksempelvis veiledning og godkjenning av arkitektur på nye tjenester og gi tekniske råd i forhold til arkitektur og design.
- Arkitekturrådet har en direkte linje til IT-direktøren som rådgivende organ. Det er IT-direktøren som har den besluttende myndighet for arkitekturvalg

Utadrettet virksomhet

Det er beskrevet et udekket behov for støtte og forberedende arbeid for IT-direktørens arbeid i forbindelse med arbeid og samarbeid med samarbeidspartnere utenfor IT-organisasjonen. Dette gjelder dagens Unit, Uninett (som begge inngår i ovennevnte nye tjenesteorgan og direktorat), BOTT og UH-sektoren for øvrig.

I tillegg vil UiO:IT ha behov for tilrettelegging og oppfølging av internt samarbeid med UiOs enheter og fagavdelinger i Ledelsen og støtteenheter (LOS). Det foreslås å styrke saksbehandlerkapasiteten på dette området i IT-direktørens stab.

7.2 Ansvarsområder og hovedoppgaver

Det er en rekke ansvarsområder og hovedoppgaver som hører inn under *Underavdeling for stab og støtte*. I hovedsak foreslås det at underavdelingens ansvars- og oppgaveområder beholdes som i dag, men at det legges til noen nye oppgaver samt at noen av dagens oppgaver legges til *Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter*.

Den foreslått organisatoriske inndelingen er skalerbar i forhold til en større felles IT-organisasjon

7.2.1 Seksjon for IT-sikkerhet og IT-jus

Seksjonens hovedarbeidsområder er informasjonssikkerhet og personvern for UiO. Dette inkluderer både forebyggende arbeid og hendelseshåndtering.

Roller, ansvar, oppgaver, beslutnings- og rapporteringslinje innenfor informasjonssikkerhet og personvern er i hovedsak definert i UiOs ledelsessystem for informasjonssikkerhet (LSIS):

- IT-sikkerhetssjefen er av IT-direktøren tildelt ansvar og myndighet innen informasjonssikkerhetsområdet og rapporterer til denne
- IT-juridisk ansvarlig er av IT-direktøren tildelt ansvar og myndighet og rapporterer til denne

- Leder av UiO-CERT-gruppa er av IT-direktøren tildelt ansvar og myndighet for daglig oppfølging av sikkerhetshendelser i tråd med retningslinjene for Håndtering av sikkerhetshendelser i LSIS. Leder av UiO-CERT rapporterer til IT-sikkerhetssjef
- IT-direktøren følger opp og kontrollerer arbeidet med personvern og behandling av personopplysninger i LOS og ved grunnenhetene. Daglig oppfølging er delegert juristene i IT-direktørens stab, jfr LSIS og eget dokument om personvern ved UiO
- Øvrige roller, ansvar, oppgaver, beslutnings- og rapporteringslinje innenfor informasjonssikkerhet og personvern ved UiOs enheter og i IT-organisasjonen

UiOs styringsmodell for informasjonssikkerhet og personvern utdypes i et eget vedlegg.

Øvrig ansvar og hovedoppgaver:

- Forvaltning og oppfølging av UiOs IT-reglementet og supplerende regelverk og retningslinjer
- Kontraktsarbeid, rådgivning, saksbehandling, kurs og veiledning
- Kontraktsarbeid for oppdragsvirksomheten
- Koordinering av enhetenes personvernkontakter
- Koordinering og ledelse av UiO:ITs foreslåtte IT-sikkerhetskoordinatorer i underavdelingene

I forbindelse med opprettelsen av det nye nasjonale Cybersikkerhetssenter for forskning og utdanning vil årsverk tilknyttet senteret legges til UiOs og inngå i denne seksjonen.

Det etableres tre faste team i seksjonen; ett team for IT-sikkerhet som ledes av IT-sikkerhetssjefen, ett CERT-team (hendelseshåndtering) som ledes av en egen CERT-leder og ett team for IT-jus som ledes av IT-juridisk ansvarlig. I tillegg foreslås det etablert et team for IT-sikkerhetsarbeid bestående av IT-sikkerhetskoordinatorer fra de øvrige underavdelingene som ledes fra dennes seksjonen.

7.2.2 IT-direktørens stab

For å avlaste IT-direktøren er stabsdirektøren og IT-direktørens stab tillagt ansvar for en vesentlig del av de mer innadrettete delene av oppgavene i IT-organisasjonen:

- Planlegging, økonomi- og ressursstyring
  - Herunder saksbehandling og tilrettelegging for IT-organisasjonens samlede årsplan, innspill til UiOs årsplan, LOS sin virksomhetsplan, tildelingsbrev fra KD samt øvrige styringsdokumenter
  - Lede og tilrettelegge for IT-direktørens virksomhetsstyring, oppfølging og rapportering herunder IT-direktørens ledelses- og økonomirapportering
  - Strategisk kompetanse- og organisasjonsutvikling
- Intern kommunikasjon og kommunikasjonsstøtte for IT-direktør, nettredaktøransvar, kontaktpunkt for sentral kommunikasjonsavdeling (se eget vedlegg om om organisering og styring av kommunikasjonsfunksjonen)
- Lokaler/arealer, kontakt med EA (Eiendomskoordinator)

- Lederstøtte til IT-direktøren og IT-direktørens ledergruppe
- HR- og personalarbeid
  - Rekruttering – kapasitet til området bør styrkes for å sikre UiO:IT sin evne til å tiltrekke, beholde og utvikle kritiske fagpersoner
  - Kompetanseutvikling – kapasitet til området bør styrkes for å sikre UiO:IT sin evne til å tiltrekke, beholde og utvikle kritiske fagpersoner
  - Organisasjonsutvikling og arbeidsmiljø – kapasitet til området bør styrkes spesielt i omstillingsperioden med etablering av ny organisasjon
  - Lederutvikling og arbeid med organisasjonskultur – kapasitet til området bør styrkes spesielt i omstillingsperioden med etablering av ny organisasjon
  - IDF, hovedavtalen, lønnsforhandlinger
  - Personalstøtte
  - Personaladministrasjon
  - HMS, LAMU
  - Sykefravær, IA
  - Lederstøtte i personalsaker og konflikt
- Tjenesteforvaltning
  - Tilrettelegge for og koordinere overordnet forvalting av tjenestene som UiO:IT leverer, i samsvar med forslag til styringsmodell
  - Tilrettelegge for og koordinere porteføljestyring av UiO:ITs tjeneste- og system-portefølje, inkludert langsiktig planlegging, inn- og utfasing av tjenester og evaluering herunder prioriteringer av prosjekter og utviklingsarbeid
  - Saksforberedelse, -behandling og koordinering av arbeid for strategiske koordineringsorganer
  - Støtte og bistå IT-direktøren, dennes ledergruppe og underavdelingene
- Arkitekturråd
  - Saksforberedelse og koordinering for arkitekturrådet
- Utadrettet virksomhet
  - Støtte og forberedende arbeid for IT-direktøren i forbindelse med arbeid og samarbeid med eksterne og interne samarbeidspartnere
  - Koordinering og oversikt over UiO:ITs utadrettet virksomhet
  - Støtte og tilrettelegge for strukturert og planlagt arbeid i forbindelse med utadrettet virksomhet

Andre oppgaver og saksbehandling for eller på vegne av IT-direktøren og IT-direktørens ledergruppe.

Det etableres et eget fast team for HR og personal. Andre team kan etableres ved behov.

7.2.3 Seksjon for økonomi, analyse og innkjøp

Det foreslås at ansvar og arbeidsoppgaver innenfor økonomi, analyse og innkjøp samles i en seksjon med en økonomileder som leder av denne. Hovedarbeidsoppgavene vil være følgende:

- Budsjett- og prognosearbeid
- Økonomi, regnskap og rapportering
- Saksforberede og tilrettelegge for virksomhets- og ressursstyring

- Analyse (som BenchHEIT)
- Fakturahåndtering
- Enkle administrative bestillinger/innkjøp på standardavtaler og håndtere standard bestillinger (eks PC/multimaskiner)
- Koordinere oversikt og plan over større IT-anskaffelser

Større IT-anskaffelser gjøres i et samarbeid med underavdelingen som har ansvar for tjenesteområdet og den sentrale innkjøpsseksjonen i ØVA, LOS. Bistand til utstyrsanskaffelser for UiOs ansatte er foreslått lagt til *Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter*.

Det etableres ett fast team for innkjøp og ett fast team for økonomi.

7.2.4 Seksjon for oppdrag og kontrakt

Oppdrags- og kontraktsforvaltning er et område hvor det er behov for ytterligere kapasitet og profesjonalisering framover. Dette skyldes både et økende omfang av leveranser av UiOs IT-tjenester til sektoren samt at det er et behov for mer bistand til tjenesteeiere og underavdelinger i administrativ håndtering av området. Det er også et behov for økt bistand til tjenesteeiere og underavdelinger vedrørende kundehåndtering. Det foreslås at det etableres en egen seksjon med en seksjonsleder for området.

Hovedarbeidsoppgavene vil være følgende:

- Oppdrags- og kontraktsforvaltning, merkantil oppfølging, inkl. prising (minimumspriser), avtaler og rapportering
- Tilrettelegge for god kundepleie/-oppfølging og gode CRM-prosesser for de faglige underavdelingene der tjenestene produseres
- KAM-oppgaver for enklere oppdrag (avtalt med tjenesteeier)

7.2.5 Seksjon for prosjekt og prosjektstøtte

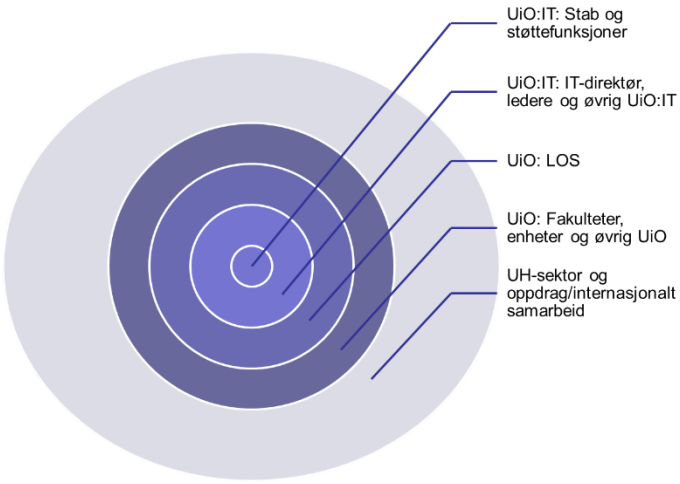
Det er beskrevet et udekket behov for prosjektstøtte og prosjektlederkapasitet i IT-organisasjonen. Det foreslås etablert en egen seksjon som både ivaretar prosjektstøtte og veiledning samt kan ha tilgjengelig prosjektlederkapasitet som kan benyttes i IT-organisasjonens prioriterte prosjekter. Eksisterende prosjektressurser tilknyttet pågående prosjekter (for tiden BOTT) inngår i denne seksjonen.

Hovedarbeidsoppgavene vil være følgende:

- Prosjektmetode og prosjektkontor/prosjektstøtte
- Generelle prosjektleder- og prosjektkoordinatorkapasitet tilgjengelig for IT-organisasjonen
- Prosjektledelse og -deltagelse i pågående sektorprosjekter (for tiden dedikerte årsverk til BOTT-prosjekter)

7.3 Grensesnitt, samhandling og samarbeid

Underavdeling for stab og støtte har mange grensesnitt og et utstrakt samarbeid med omgivelsene. For å illustrere de viktigste samarbeidsflatene viser denne skissen omlandet og de områder som kan være aktuelle nedslagsfelt for underavdelingen:



Det er mange aktører som UiO:IT må forholde seg til, – fra Kunnskapsdepartementet via nytt tjenesteorgan og direktorat, samarbeidstiltak og organer i UH-sektoren og andre samarbeidspartnere. Kapasitet til sektorsamarbeid er et område som bør prioriteres for å sikre UiO og UiO:ITs stemme på disse arenaene. UiO:IT bør delta i dialogen og bidra til å fremme UiOs synspunkter innen digitalisering og IT-utvikling. Kapasiteten til å støtte IT-direktøren og ledelsen når det gjelder å fange opp styringssignaler og delta i diskusjonen bør styrkes i forhold til dagens IT-virksomhet. En del av denne tilretteleggingen og støtte til IT-direktør vil gjøres gjennom *Underavdeling for stab og støtte* og andre deler gjennom de øvrige underavdelingene. Det anbefales at dette arbeidet gjøres strukturert, planlagt og samlet for hele UiOs IT-virksomhet og i tett dialog med universitetsledelsen, fakulteter og enheter.

Innenfor IT-sikkerhet og IT-jus er det både et utstrakt samarbeid og grensesnitt innenfor UH-sektoren og et nasjonalt samarbeid på tvers av sektorer. Dette samarbeidet er det avgjørende for UiO at vi fortsetter å delta i på en god, profesjonell og ryddig måte også fremover.

Oppdragsvirksomhetene gjøres i dag tjenestenært. Dette er med på å bevare UiO:ITs fagnære satsning og kompetanse samt tilføre UiO skalafordeler og ressurser til UiOs IT-virksomhet. I dag er dette imidlertid lite helhetlig strukturert eller koordinert håndtering av kunder og oppdragsgivere. Det er påbegynt et arbeid med å videreutvikle særlig den administrative håndteringen av oppdragsvirksomheten samlet for IT-organisasjonen. Organisasjonsendringen med etablering av *Seksjon for oppdrag og kontrakt* er en mulighet til økt profesjonalisering og sikre stabile inntekter for en helhetlig tjenesteportefølje.

7.3.1 Samarbeid med IT-direktør, ledere og øvrig UiO:IT

Underavdeling for stab og støtte har tett samhandling med IT-direktør, ledere og øvrig organisasjon. Samhandlingen kan deles inn i tre perspektiver:

- Støtte til IT-direktør og ledelse
- Hjelpe ledere og ansatte som har behov innenfor de definerte funksjonsområdene
- Forvaltning og kontrolloppgaver i samsvar med ulike regelverk og styringsdokumenter

Et spesielt viktig grensesnitt for underavdelingen er informasjonssikkerhetsarbeidet, jfr UiOs ledelsessystem for informasjonssikkerhet (LSIS) og omtale i tidligere kapitler.

7.3.2 Grensesnitt og faglig samarbeid med LOS

Det må sikres et fortsatt faglig samarbeid med sentrale enheter innenfor fagområdene til underavdelingen, – innkjøp, økonomi, HR, prosjekt med mer i LOS (Ledelsen og støtteenheter). Fortsatt deltagelse i faglige nettverk og i kursopplegg gjør at både kompetanse og faglig samarbeid er i tråd med føringer fra relevante fagområder i LOS og ellers ved UiO.

Utover LOS vil det være samarbeid og grensesnitt mot fakultetenes tilsvarende funksjonsområder. Særlig når det gjelder IT-sikkerhet og jus, økonomi, fakturering, HR med mer. Dette koordineres i dag i de ulike fagmiljøene innen funksjonsområdene.

Det er også et grensesnitt til HMS og eiendomsforvaltning som må ivaretas. Arbeidsplassen, kontorer og bygningsmassen til UiO:IT og de fysisk rammer må ivaretas og krever samarbeid med sentrale enheter og fagområder, eksempelvis Eiendomsavdelingens drift av byggingsmasse, driftsrutiner og krav.

7.3.3 Samhandling med fakulteter, enheter og øvrig UiO

Underavdelingen vil bistå med utadrettet kommunikasjon med og saksbehandlingsarbeid i relevante styrings- og lederfora. Eksempler på dette kan være direktørnettverket, dekanmøtet, Strategiske koordineringsorganer, Utdanningskomiteen, det sentrale IDF-møtet mellom arbeidsgiver og organisasjonene, universitetsstyret og andre relevante områder der IT er en viktig komponent. Her følger saksforberedelser, koordinering, møteinnkallelse m.m.

Innenfor de respektive fagområdene i underavdelingen vil det være grensesnitt mot tilsvarende fagmiljøer i fakulteter og museer, for eksempel innenfor HR, økonomi og innkjøp.

Innenfor informasjonssikkerhet vil det være viktige grensesnitt opp mot øvrige UiO enheter. Disse innebærer blant annet gjennomføring av internkontrollaktiviteter for UiO samt koordinering av det etablerte nettverket for enhetenes personvernkontakter. I tillegg har IT-sikkerhet og IT-jus et tett og godt samarbeid med personvernombud, Enhet for HMS og beredskap, universitetsdirektør og universitetsledelsen spesielt ved sikkerhetshendelser, beredskapsøvelser og i forbindelse med jevnlige orienteringer om status på området.

7.4 Kompetanse

Det blir viktig at underavdelingen innehar den riktige kompetansen og har gode prosesser for å utvikle kompetansen hos medarbeiderne, og bygge kompetanse på nye områder i tråd med

utviklingen innenfor fagområdene i stab og støtte, som IT-sikkerhet, jus og personvern, økonomi, HR, innkjøp og tjenesteforvaltning mv.

7.5 Hvordan vil organiseringen bidra til å nå målene?

Den foreslåtte *Underavdeling for stab- og støtte* vil samle funksjoner som både er spesielt innrettet for å støtte IT-direktøren, ledere og IT-organisasjonen samt at den tilrettelegger for god forvaltning og effektiv oppgaveløsning innenfor underavdelingens ansvarsområder. Dette tilrettelegger for høy kompetanse, delingskultur og et fortsatt godt og attraktivt arbeidsmiljø i underavdelingen.

Arbeidslivet generelt, og spesielt innenfor områder som økonomi, HR/personal, sikkerhet med mer er regulert av et komplekst lov- og avtaleverk. Det kreves god kjennskap til disse rammebetingelsene og konsekvensene av å gjøre feil kan være store. Eksempler på viktige rammebetingelser for UiO:IT er hovedavtalen, GDPR, arbeidsmiljøloven, statsansattloven, statlig økonomireglement. For å sikre en god etterlevelse innenfor disse lovområdene, vil et samlet og tilgjengelig kompetansemiljø i *Underavdeling for stab og støttef* være nødvendig. Dette vil bidra til både å støtte ledere og medarbeidere ute i virksomheten og samtidig støtte IT-direktøren som har det overordnede ansvaret.

UiO ligger i front i UH-sektoren og i Norge med godt informasjonssikkerhetsarbeid. Videreføring av IT-sikkerhets og IT-jusarbeidet i en egen seksjon tilrettelegger for at disse sterke kompetansemiljøene kan beholdes og videreutvikles i samsvar med stadige økende behov og trusler innenfor området.

Et viktig suksesskriterium for en samlet IT-organisasjon for UiO er organisasjonens evne til å tiltrekke seg, beholde og utvikle kritisk IT-kompetanse. Økt fokus, styrking og samling av viktige HR-prosesser som rekruttering og kompetanseutvikling i IT-direktørens stab vil bidra til dette. Gjennom samling av oppgaver innenfor personalforvaltning og HR vil dette muliggjøre et økt fokus og samarbeid om mer strategiske og utviklingsorienterte HR-oppgaver.

En mer profesjonalisert oppdragsvirksomhet gjennom bedre intern koordinering, en tydelig produktportefølje utad og videreutvikling av administrative rutiner og systemer tilrettelegger for at UiOs IT-tjenester kan oppnå god inntjening som gir rom for å utvikle bedre IT-tjenester for UiO.

Underavdelingens bidrag og ansvar for et godt og helhetlig kommunikasjonsarbeid vil være avgjørende for at UiOs ansatte og studenter får tilstrekkelig og god informasjon om UiOs IT-tjenestetilbud.

8 Vedlegg

8.1 Detaljering i senere faser av prosjektet

Forvaltning av programvare vil ha en sentral rolle i IT-organisasjonen. Det vil komme en beskrivelse av en sentral funksjon som kan ta imot henvendelser og forespørsler om ny programvare. Beskrivelsen vil bestå av brukerreiser og beskrivelse av funksjonen som muliggjør brukerreisene.

Svært mye av både datamaskiner, AV-utstyr og utstyr til auditorier bør være standardisert, noe som vil gjøre det enklere for brukerne å anvende utstyret og for IT-personell å gi support. Innkjøp av større mengder standardutstyr vil også gi mer effektive innkjøp. Detaljeringen knyttet til standardisering vil gjøres i implementeringsfasen da dette er konkrete problemstillinger som best løses i dialog under implementering.

8.2 Brukerreiser – IT i forskning og utdanning

8.2.1 Brukerreise #1

Ønske om nytt (tidligere ikke brukt ved UiO) analyseprogram som håndterer tekst, bilde og video:

- Saken komme til F&U Kontakt. Disse vil snarest sende bruker til: https://www.uio.no/tjenester/it/ny-tjeneste/index_new.html som tar bruker til: https://www.uio.no/tjenester/it/ny-tjeneste/prosess.html
- Siden dette viste seg å være en GDPR kompatibel tjeneste uten vesentlige IT-tekniske utfordringer gjennomgås prosessveileder og søknad uten videre utfordring
- Siden det er en liten brukermasse involveres ikke SK-ITF
- Bruker ferdigstiller prosessveileder, innkjøpet går i egen linje (fakultet) siden BDM for midlene ligger her
- Siden dette er et "F&U produkt" vil det kunne ytes gratis bistand fra IT-organisasjonen med integrasjoner (innenfor rimelighetens grenser). Dette koordineres av IT i F&U kontakt, men gjøres av Seksjon for Brukeropplevelser eller Seksjon for Applikasjonsforvaltning beroende på integrasjonens art

8.2.2 Brukerreise #2

Yngre forsker ønsker å søke NFR for første gang på et større prosjekt, i samarbeid med forskere ved UiB. Trenger noe bistand med samtykke, innsamling, datamanagement og personvern.

- Saken kommer til F&U Kontakt. Disse vil snarest sende bruker til Seksjonsleder for Datarøkting, mens Seksjon for F&U Kontakt overser at det er progresjon frem til saken lukkes

- Seksjon for Datarøkting inviterer til dialog og bistår i søknaden, utfordringer løftes til IT-sikkerhet / jus i IT-org
- Videre benyttes UBs Digital Scholarship Centre til utarbeidelse av en datahåndteringsplan, eller hub´er om man ser at de har mer riktig kompetanse
- Er det behov for samtykke / sensitive data kobles Seksjon for TSD og Forskerplattformen inn
- Søknaden sendes, og saken kan lukkes av Seksjon for F&U kontakt

8.2.3 Brukerreise #3

Forskningsmiljø trenger tilgang til regnekraft inkludert GPU og lagring. De vet ikke helt omfang, men må ha interaktiv tilgang. De skal samarbeide internasjonalt.

- Saken kommer til F&U Kontakt
- Saken settes så over til Seksjon for F&U Infrastruktur og ulike muligheter dras opp:
  - Sky
  - Sigma2
  - On premise
- Basert på tilgjengelige midler, internasjonal bruk, forutsigbarhet og ikke minst nærhet til andre data på UiO velges Educloud
- Seksjon for F&U Infrastruktur organiserer spesifisering og innkjøp av maskinvare.
- Kontrakt om innkjøp inngås med forskningsmiljø, drift er gratis
- Maskinvaren produksjonssettes gjennom Seksjon for F&U Infrastruktur, som også er primært kontaktpunkt for bruker
- Seksjon for F&U Kontakt stenger saken når bruker er fornøyd med installert produkt, ca 1,5 mnd etter initiell kontakt

8.2.4 Brukerreise #4

Medfak ønsker å bytte ut et gammelt system for virtuell mikroskopi med et nytt. Virtuell mikroskopi har helt erstattet bruken av fysiske mikroskop i undervisningen i patologi. Det nye systemet baserer seg på kommersiell programvare (Hexagon ERDAS) egentlig til bruk i geografiske informasjonssystem (a la Google Earth), men som også godt kan brukes til mikroskopiske snitt.

Leverandøren spesifiserer hvilke system produktet kan gå på, og det typiske er Linux med mye diskplass pluss Postgresql database. Forespørselen til UiO:IT F&U er å sette opp et slikt system, installere og sette i drift den spesielle programvaren, migrere eksisterende data over til det nye systemet og utføre løpende vedlikehold av server pluss applikasjonsprogramvare. Medfak skal selv sørge for innholdet i systemet og tilhørende konfigurering.

- Saken kommer til F&U Kontakt
- Det avklares at ERDAS kan leveres fra en virtuell server, og at det er tilstrekkelig at denne står i UiO-nettsegmentet

- Seksjon for F&U infrastruktur bestiller i samarbeid med bruker virtuell server, nettverkslagring og tilgang til PostgresSQL fra databasehotellet. Det tegnes kontrakt om installasjon og drift.
- Når maskin med operativsystem, lagring og database er levert fra Underavdeling for Infrastruktur, installerer Seksjon for F&U Infrastruktur programvaren
- Saken lukkes når produktet er rapportert som fungerende

8.2.5 Brukerreise #5

Medfak vurderer å innføre hybrid undervisning (forelesning med stud i auditorium + stud online på nett) i kjølvannet av kovid. Det bør i tilfelle være dekning av auditoriet med miljøkamera og miljømikrofoner, og opptak skal gjøres. Medfak henvender seg til UiO:IT F&U for å få vite hvilke personvernmessige hensyn som må tas, hva investeringskostnadene for å sette opp slike auditorium er, hvor omfattende driftsarbeidet er, herunder i hvilken grad oppsett og opptak kan automatiseres mot timeplaner, og i hvilken grad opptak automatisk kan splittes opp i søkbare avsnitt a la det Dagsrevy-opptak er. Videre spør medfak i hvilken grad UiO:IT kan bidra til installasjon, evt utvikling og drift.

- Saken kommer til F&U Kontakt
- De infrastrukturmessige delene av oppdraget overleveres til *Underavdeling for IT-infrastruktur og -basistjenester* , men progresjonen følges opp av F&U Kontakt
- Personvernsmessige forhold avklares av F&U Kontakt med bistand fra jus og sikkerhet i IT-direktørens stab om nødvendig. SADM er også involvert mtp studieregulatoriske hensyn
- Utfordringene rundt søkbare avsnitt utredes av Seksjon for Brukeropplevelse, eventuelt med støtte for Seksjon for Applikasjonsutvikling
- Om det er teknisk mulig og gjennomførbart vil medfak få et tilbud også på dette
- Driftsavtale og investeringsavtale for hele tjenesten tegnes med F&U Kontakt, mens arbeidet leveres fra ulike deler av IT-organisasjonen i og utenfor egen Underavdeling
- Saken kan lukkes når produktet er klar til bruk

8.2.6 Brukerreise #6

Underviser har behov for at studentene på et kurs har tilgang til spesiell programvare som bare er lisensiert for å kjøre på UiO maskiner. I tillegg trenger studentene tilgang til terminalstue der programvaren kan legges inn og studentene kan arbeide.

- Saken kommer til IT i F&U Kontakt
- Fysisk terminalstue er ikke ledig og det er behov for en virtuell løsning. Saken gis videre til Seksjon for TSD og Forskerplattformen
- Seksjon for TSD og Forskerplattformen lener seg på Underavdeling for IT-infrastruktur og -basistjenester og sammen med brukere konkluderes det med at terminalservere ikke er egnet, men man går for VDI i UiO-nettet i dette tilfellet
- Seksjon for TSD og Forskerplattformen bestiller en løsning egnet for foreleser inkludert tillegg av programvare i løsningen
- Underviser tester maskinvare og ser at det virker som tenkt

- Under selve undervisningen er det Seksjon for F&U Kontakt som er kontaktpunkt for Underviser, evt har man også formidlet informasjon direkte til Seksjon for F&U Infrastruktur som leverer VDI, og har spesielt fokus på dette de første timene av kurset.
- Saken lukkes av F&U Kontakt når kurset er ferdig

8.2.7 Brukerreise #7

Et institutt ønsker å komme i gang med et **emne i 'livslang læring'**. De ønsker å ha 2-3 samlinger i løpet av et semester, der noen studenter vil være til stede fysisk i et rom, mens resten følger det online. De ønsker hjelp til å finne egnet rom, utstyr og planlegging av hybrid opplegg og tar kontakt med UiO:IT for å be om hjelp. Hvordan blir brukerreisen og tilbudet om a) instituttet ligger på et fakultet som har et lokalt læringssenter (som HF:Studio) som kan tilby veiledning og har noen mulige rom eller b) et institutt som ikke har lokal hjelp? Hvordan blir grensesnittet mellom sentral UiO-IT og ev. 'fagnære enheter og/eller LINK?

- Saken settes over til SADM for å avklare i hvilken EVU-kategori opplæringstilbudet ligger
- SADM oppretter, i samarbeid med enheten, opplæringstilbudet i FS for videre planlegging. https://www.uio.no/for-ansatte/arbeidsstotte/sta/etter_og_videreutdanning/
- Deretter vil tilbudet planlegges og registreres i aktuelle systemer, f.eks rom bestilles via TP, der TP er oppdatert med AV-utstyr for rom. EVU-web, Canvas, vortex osv
- LINK vil kunne koples inn ved behov for pedagogiske praktiske råd/drøfting/bistand. Om man trenger spesiell IT-kompetanse på grensesprengende utnyttelse av AV-teknologi, vil behovet bli rutet til F&U Seksjon for Brukeropplevelse
- F&U Kontakt formidler denne kontakten basert på henvendelse og videre dialog i prosessen

8.2.8 Brukerreise #8

Et institutt ønsker å undersøke betalingsløsninger tilknyttet et emne i 'livslang læring' som også planlegges som et studiepoenggivende kurs (i fremtiden). De lurer på hva slags betaling/fakturaløsninger som finnes og hvordan det kan implementeres i vortex og emnesider.

- Saken settes over til SADM for å avklare i hvilken EVU-kategori opplæringstilbudet ligger
- SADM oppretter, i samarbeid med enheten, opplæringstilbudet i FS for videre planlegging. https://www.uio.no/for-ansatte/arbeidsstotte/sta/etter_og_videreutdanning/
- Deretter vil tilbudet planlegges og registreres i aktuelle systemer, f.eks rom bestilles via TP, der TP er oppdatert med AV-utstyr for rom. EVU-web, Canvas, vortex osv
- F&U Kontakt og SADM vurderer sammen aktuelle betalings/fakturaløsninger som deretter implementeres av F&U seksjon for applikasjonsutvikling
- Saken lukkes av F&U Kontakt når produktet er i produksjon

8.2.9 Brukerreise #9

Faglærer ved et institutt ønsker å ha automatiske tilbakemeldinger til studentene i et digitalt læringsmiljø. Hen er usikker på om dette lar seg gjøre i Canvas, og har egentlig mest lyst til å bruke et system som hen har sett i bruk på konferanse i Australia, eller lage et opplegg som gjør akkurat det samme.

- Saken kommer til F&U Kontakt - direkte eller via SADM eller LINK.
- Dette kan ikke gjøres i nåværende løsninger i canvas.
- F&U vurderer sammen med aktuelle enheter om vi kan hjelpe til med å utvikle en løsning som dekker faglæreres behov

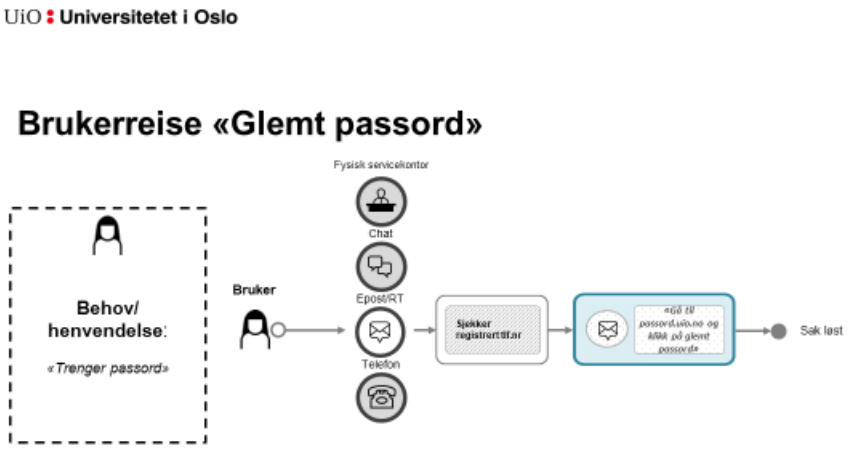
8.2.10 Brukeerreise #10

Et institutt ønsker å knytte alumni-nettverk til webside / vortex på UiO og lurer på om det finnes noen måte å embedde 'veggen' til en LinkedIn, Twitter-konto eller hashtag på Instagram til nettsiden.

- Saken kommer til F&U Kontakt som tar oppfølger og koordineringsansvaret
- Så går saken til Seksjon for Brukeropplevelser og man avklarer mulighetsrommet. Om det er mulig lages også et løsningsforslag og et kostnadsestimat ettersom alumni er utenfor kjernevirksomheten. Avhengig av kompleksitet og egen kompetanse kan så instituttet velge å gjøre dette selv eller inngå en avtale om arbeidet med Underavdeling F&U. Oppdraget delegeres så eventuelt til Seksjon for Brukeropplevelse
- Saken lukkes av F&U Kontakt når produktet er i produksjon

8.3 Brukerreiser IT-brukerkontakt og -servicesenter

8.3.1 Brukerreise #1



8.3.2 Brukerreise #2

UiO : Universitetet i Oslo

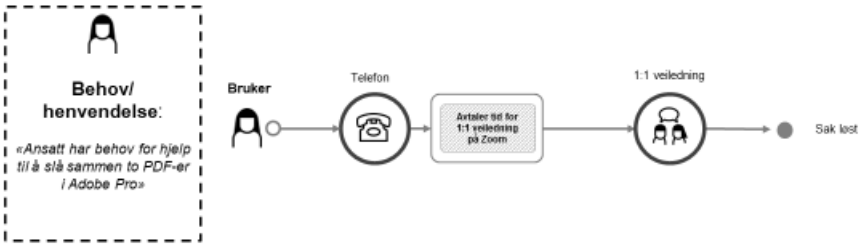
Brukerreise «Ny funksjon i Nettskjema»



8.3.3 Brukerreise #3

UiO : Universitetet i Oslo

Brukerreise «Behov for å slå sammen to PDF-er»



8.3.4 Brukerreise #4

UiO : Universitetet i Oslo

Brukerreise «Ikke nett på kontormaskin»



8.3.5 Brukerreise #5

UiO : Universitetet i Oslo

Brukerreise «Printer fungerer ikke»



8.3.6 Brukerreise #6

UiO : Universitetet i Oslo

Brukerreise «Foreleser har problemer med AV og ringer AV-hotline»

