UNIVERSITETET
I OSLO

# Rapport fra arbeidsgruppe

# Veier for en mulig integrering av Det medisinske fakultets IT-avdelinger med IT-avdelingen ved Universitetet i Oslo

Desember 2024

# Innholdsfortegnelse


1 Innledning ..... 1

2 Terminologi ..... 4

3 Sammendrag ..... 5

4 Bakgrunn ..... 6

5 Tjenestetilbudet fra IT-avdelingen ved UiO (UiO-IT) med erfaringer ..... 8

5.1 Serviceerklæringer for IT-tjenester ved UiO – Samlet oppsummering ..... 8

5.2 Erfaringer fra HF og SV ..... 9

6 Tjenester som leveres av de lokale IT-avdelingene ved MED i tillegg til basistjenester ..... 10

7 Alternative modeller for IT-tjenester ..... 13

7.1 Alternativ 1: Fullstendig integrering av MED-IT i UiO-IT ..... 13

7.2 Alternativ 2: Delvis integrering av MED-IT i UiO-IT ..... 15

8 Anbefalinger ..... 18

9 Vedlegg ..... 20

9.1 Vedlegg 1 ..... i

9.2 Vedlegg 2 ..... v

9.3 Vedlegg 3 ..... ix

9.4 Vedlegg 4 ..... xix

9.5 Vedlegg 5 ..... xxi

9.6 Vedlegg 6 ..... xxiv

# 1 Innledning

IT-avdelingen ved Universitetet i Oslo (UiO) ble etablert 1. januar 2023 etter et vedtak i universitetsstyret om å inkludere IT-avdelingene ved fakultetene i en felles IT-organisasjon. Formålet med reorganiseringen var «å utvikle en IT-virksomhet, hvis organisering, arbeidsprosesser og kompetanse styrker UiOs posisjon som et internasjonalt ledende universitet for fremragende forskning, utdanning og formidling. IT-virksomheten skal "levere høy kvalitet, være fagnær, tilpasningsdyktig og effektiv". Det medisinske fakultet valgte å avstå fra å integrere sine lokale IT-avdelinger i den nye organisasjonen ved oppstart begrunnet i en manglende avklaring av hva reorganiseringen ville innebære. Arbeidsgruppen har kartlagt situasjonen og utarbeidet anbefalinger for en mulig fremtidig grundig forberedt integrering av fakultetets IT-avdelinger med UiOs IT-avdeling. Arbeidsgruppens mandat fremgår av fakultetsdirektørens Notat av 27.11.2023, Fremtidens IT landskap ved MED, Saksnr. 2023/24569 (Vedlegg 1).

Arbeidsgruppen har bestått av

- Jan G. Bjålie - Prodekan for forskning og innovasjon, Det medisinske fakultet (leder)
- Astrid Aksnessæther - Underdirektør, Institutt for klinisk medisin
- Hela Soltani - Kontorsjef, Institutt for medisinske basalfag
- Knut Tore Stokke - Kontorsjef, Institutt for helse og samfunn
- Elisabeth Pedersen Lange - Seksjonssjef, Seksjon for HR, Det medisinske fakultet (til juni 2024)
- Sissel Trude Aastorp - Hovedverneombud Medisinsk fakultet
- André Øien - IT-Ahus, Institutt for klinisk medisin
- Tor Henry Wold - IT-leder, Det medisinske fakultet / Institutt for klinisk medisin
- Kristin Skar - IT-koordinator, Det matematisk-naturvitenskapelige fakultet
- Petter Bjørbæk - Underdirektør, Brukerkontakt og -servicesenter, IT-avdelingen ved UiO
- Anne Schad Bergsaker – Seksjonssjef, Avansert brukerkontakt, IT-avdelingen ved UiO
- Matthias Kolberg – Spesialrådgiver, Stab Forskning, innovasjon, utdanning (FIU), Oslo Universitetssykehus (observatør)

Tjenestemannsorganisasjonene deltok ikke, men var invitert til å oppnevne en representant i gruppen.

I det følgende benyttes forkortelsene MED for Det medisinske fakultet, MED-IT for IT-avdelingene ved MED og UiO-IT eller "IT-avdelingen" for den nye IT-avdelingen ved UiO. Arbeidsgruppens mandat har vært *å evaluere, planlegge og anbefale potensielle veier for en mulig integrering* av *Det medisinske fakultets IT-avdeling med IT-avdelingen ved UiO*, herunder:

- Informasjonsinnhenting og klargjøring: kartlegging
    - o Kartlegge og belyse alle relevante spørsmål, bekymringer og behov fra MED vedrørende integreringen
    - o Identifisere de konkrete fordelene, potensielle utfordringene og merverdien ved en integrering for både MED og UiO-IT
- Kommunikasjon og samhandling:
    - o Etablere effektive kommunikasjonskanaler for å sikre klarhet, transparens og forståelse mellom MED og UiO-IT
    - o Initiere dialog og møter for å adressere spesifikke bekymringer og forventninger.
- Strategisk planlegging og visjonsutvikling:
    - o Arbeide sammen for å etablere en felles, langsiktig visjon for IT-støtte ved MED
    - o Utforme en integrasjonsstrategi som ivaretar behovene til MED, samtidig som den tar hensyn til UiO-ITs overordnede mål.
- Tiltaksforslag og anbefalinger:
    - o Anbefale tiltak basert på funn og diskusjoner
    - o Utarbeide en handlingsplan med tidsrammer, ansvarlige aktører og forventede utfall.

I tråd med mandatet har arbeidsgruppen gjennomført en dialog med UiO-IT, med utgangspunkt i universitetsstyrets vedtak om å opprette en felles IT-organisasjon. Som

grunnlag for anbefalingene i rapporten har arbeidsgruppen kartlagt MEDs behov og lagt vekt på å tydeliggjøre forutsetningene for en eventuell integrering i UiO-IT.

## 2 Terminologi

**Basis IT-tjenester:** Samlebetegnelse for grunnleggende, standardiserte IT-tjenester og løsninger som brukes av alle, enten de forsker, underviser, studerer, eller arbeider med administrativ eller teknisk støtte. Dette inkluderer drift av PC-er og mobile enheter, IT-infrastruktur, audiovisuelt utstyr (AV), og programvare.

**Fagnær IT-virksomhet:** IT-tjenester som er spesifikt rettet mot forskning, utdanning eller formidling. Her har medarbeidere både fag-/domenekompetanse innen relevante områder, som for eksempel forskning, utdanning, publisering, åpen forskning og data management, samtidig som de opprettholder en god relasjon og dialog med brukerne, som forskere, undervisere og formidlere. Dette omfatter personer som er ansatt på fakultet eller institutt, og som har relevant IT-kompetanse, men som har et annet fagområde som sitt hovedfelt. Deres primære rolle er å støtte forskningen og fagmiljøet ved hjelp av sin IT-kompetanse i kombinasjon med sin faglige ekspertise. Personer i denne kategorien skal ikke ha administrative rettigheter til å utføre basis IT-oppgaver. Dersom det er behov for slike rettigheter, må fagnære personer søke om dette på lik linje med vanlige brukere.

**SLE, Service Level Expectation:** Avtale om tjenestenivåforventninger / tjenester som leveres av UiO-IT til det enkelte fakultet. Det ligger sterke forpliktelser i en SLE, men den er ikke formelt bindende (i motsetning til en SLA, Service Level Agreement).

**Serviceerklæring**: SLE, se ovenfor.

**IT-avdelingen:** UiOs sentrale IT-avdeling; omtales som UiO-IT eller IT-avdelingen i rapporten. Den består av tidligere USIT samt felles IT-funksjoner.

# 3 Sammendrag

På oppdrag fra MED har arbeidsgruppen evaluert muligheten og konsekvensen av å integrere MED-IT i UiO-IT. Rapporten analyserer to modeller: en fullstendig integrering av MED-IT i UiO-IT (Alternativ 1) og en delvis integrering (Alternativ 2). Basert på en samlet vurdering av fordeler og ulemper anbefaler arbeidsgruppen en fullstendig integrering, alternativ 1, forutsatt at en rekke betingelser ivaretas.

De viktigste fordelene som arbeidsgruppen antar kan oppnås ved full integrering er redusert sårbarhet, økt skalerbarhet, tilgang til bredere kompetanse, standardiserte IT- og AV-tjenester og bedre støtte for fakultetets skiftende behov. Dette gir også MED en enhetlig IT-struktur som møter langsiktige krav og kan bidra til å sikre høyere kvalitet på tjenestene.

Arbeidsgruppen anbefaler at en rekke betingelser oppfylles for en full integrering skal kunne gjennomføres, spesielt fremheves følgende:

- UiO, i forkant av implementeringen, utarbeider en fremtidig finansieringsmodell for fordeling av kostnader etter antall brukere og tjenestenivå
- instituttene, med utgangspunkt i foreliggende rapport, utarbeider konkrete innspill til en SLE-avtale
- fakultetets ledelse i samarbeid med UiO-IT koordinerer utarbeidelse og inngåelse av en detaljert SLE-avtale
- IT-enhetskontaktens rolle og mandat defineres tydelig

# 4 Bakgrunn

Universitetsstyret besluttet 9. februar 2021 å etablere en felles IT-organisasjon ved UiO (UiO-IT). Formålet var «å utvikle en IT-virksomhet, hvis organisering, arbeidsprosesser og kompetanse styrker UiOs posisjon som et internasjonalt ledende universitet for fremragende forskning og utdanning. Universitetsstyret ga tilslutning til en modell omtalt som «Alternativ 1 – Tilpasset». Modellen er diskutert og beskrevet i detalj blant annet i Rapport mai 2022: Sammendrag – Ny, felles IT-organisasjon på UiO (Vedlegg 2). Den innebærer at felles IT-funksjoner organiseres i størst mulig grad i UiO-IT, som følger:

«Basis IT-tjenester vil gjøres felles og standardiseres for å frigjøre ressurser som kan benyttes til fagnær IT-virksomhet lokalt. Det etableres videre en felles brukerkontakt/servicedesk for alle UiOs forskere, undervisere, teknisk-/administrative ansatte og studenter. Lokal IT-organisasjon organisert under fakulteters og enheters styringslinje og IT-virksomhet i Avdeling for Studieadministrasjon (SADM) og Eiendomsavdelingen (EA) i LOS (Ledelses- og støtteenheter sentralt), vil vurderes helt eller delvis organisert inn i ny UiO-IT. USIT inngår som helhet i ny felles IT-organisasjon. Den vedtatte organisasjonsmodellen medfører endringer i organisering, styringslinjer og personalansvar.»

Den nye organisasjon ble etablert 1. januar 2023. SV, JUS, OD og NHM overførte hele sin lokale IT-organisasjoner. HF, KHM, UV og TF overførte store deler av sine lokale IT-organisasjoner. MN overførte lokal IT begrenset til instituttene Kjemi og Farmasi, samt Fakultetsadministrasjonen. MED og UB overførte ingen fra lokal IT, men bidrar til og benytter UiOs felles IT-hjelp. Etter planen skal den nye organiseringen av UiO-IT evalueres etter 3-års virksomhet for de som ble med i januar 2023.

Allerede før 1. januar 2023 var NCMM integrert med USIT/UiO-IT, med unntak av én lokalt ansatt. Ved naturlig avgang vil en ny ressurs hentes fra UiO-IT.

Både Klinmed og IMB har av ulike grunner inngått midlertidige avtaler om å kjøpe ressurser fra UiO-IT, tilsvarende samlet to stillinger (2 årsverk), i stedet for å ansette lokalt. I tillegg betaler MED i dag for 1,7 årsverk for å ha tilgang til de sentrale helpdesktjenestene.

MED har besluttet å evaluere sin beslutning på et senere tidspunkt. Det er arbeidsgruppens mandat å gjennomføre denne evalueringen.

Som en del av utredningen knyttet til MEDs valg om å stå organisatorisk utenfor UiO-IT ble det foretatt analyser og vurdering av MEDs organisering av sin IT-virksomhet. Funnene er beskrevet i et internte arbeidsdokument (Vedlegg 3). Arbeidsgruppens rapport bygger på disse dokumentene og er oppdatert med ny og utdypende informasjon.

### 4.1 Arbeidsgruppens arbeid

Gruppen har avholdt totalt 10 møter i perioden 5. desember 2023 – 17.12.2024. I 5 av disse møtene deltok alle eller de fleste av medlemmene av arbeidsgruppen. De øvrige 5 møtene ble holdt med kun Tor Henry Wold og Jan Bjålie til stede. I disse tre møtene arbeidet Bjålie og Wold med å sammenfatte rapporten basert på innspill fra hele arbeidsgruppen. Utkastene ble deretter diskutert og kommentert av arbeidsgruppen i etterfølgende møter.

Hela Soltani, Knut Tore Stokke og Astrid Aksnessæther har utarbeidet notat om ressursavgivelse og finansieringsmodell ved å gå inn i UiO-IT (Vedlegg 4).

### 4.2 Om arbeidsgruppens informasjonsinnhenting

I tillegg til informasjonsgrunnlaget fra tidligere rapporter, dokumenter og vedtak, har arbeidsgruppen innhentet informasjon ved å intervjue representanter fra ledelsen ved SV og HF, gjengitt i Vedlegg 5 og 6. Det bør bemerkes at UiO-IT ble etablert 1.1.2023 og at fakultetene etter dette har brukt mye tid på å etablere sitt nye samarbeid med IT-avdelingen. Fakultetenes erfaringer er innhentet i mai 2024 og arbeidsgruppen har kun intervjuet ledere og sentrale koordinatorer ved fakultetene. De IT-ansatte som har blitt omorganisert, er ikke intervjuet. Arbeidsgruppen har derfor ikke direkte innsikt i hvordan de enkelte IT-ansatte opplever sin "nye" stilling og hva de mener om kvaliteten og tilgangen på it-tjenestene ved fakultetene etter omorganisering.

Arbeidsgruppen har generelt begrenset tilgang til nytt informasjonsgrunnlag og det er heller ikke innhentet erfaringer direkte fra brukere. Rapporten fra UiOs årlige IT-brukerundersøkelse kunne gitt verdifull innsikt om brukernes opplevelser og vurderinger til arbeidsgruppen. Undersøkelsen ble utført i februar 2024, men rapporten er dessverre ikke tilgjengelig på det tidspunktet arbeidsgruppens rapport blir levert.

# 5 Tjenestetilbudet fra IT-avdelingen ved UiO (UiO-IT) med erfaringer

Tjenestetilbudet fra UiO-IT til de enkelte fakultetene er definert i avtaler om tjenestenivåforventninger (serviceerklæringer / Service Level Expectations, SLE). Slike avtaler var ikke fullstendig utarbeidet da MED besluttet å avvente en integrering. En overordnet gjennomgang av organiseringen av tjenestetilbudet finnes i flere dokumenter, blant annet i Rapport mai 2022: Sammendrag – Ny, felles IT-organisasjon på UiO (Vedlegg 2). En samlet oppsummering av SLE-avtalene og et sammendrag av enkelte SLE-avtalene (nedenfor omtalt som serviceerklæringer) mellom UiO-IT og hvert av fakultetene som til nå er utarbeidet, er gjengitt nedenfor. De individuelle SLE-avtalene inneholder vesentlig mer detaljert informasjon og er et godt utgangspunkt og inspirasjon for MED dersom vi skal utforme egne SLE-avtaler.

### 5.1 Serviceerklæringer for IT-tjenester ved UiO – Samlet oppsummering

Serviceerklæringene beskriver UiO-IT sine tjenester og støttetilbud til enhetene. Avtalene setter rammen for forventet tjenestekvalitet og forutsetter at enhetene har avgitt ressurser for å levere tjenestene som er omtalt. Avtalene skal også fremme god samhandling mellom enhetene og UiO-IT.

**Basis IT-tjenester:** Erklæringen dekker basis IT-tjenester, inkludert AV-tjenester, for alle enheter ved UiO, som beskrevet i tjenestekatalogen. Dette omfatter standardisert drift av PC-er, mobile enheter, IT-infrastruktur, AV-utstyr, og programvare. Budsjettansvaret for IT-utstyr ligger hos enheten, mens drift, anbefalinger og brukerstøtte leveres og finansieres av UiO-IT.

**Brukerstøtte:** UiO-IT tilbyr brukerstøtte gjennom IT-Hjelp og Områdenær IT, som yter både digital og fysisk støtte. Kontinuerlig overvåking av driftskritiske systemer sikrer stabil drift, og kritisk AV-støtte er tilgjengelig ved behov. AV-støtten på MED må vurderes nøye i en SLE med hensyn på geografisk tilstedeværelse.

**Informasjon og opplæring:** UiO-IT gir brukerne i noen grad informasjon og veiledning, samt opplæring i IT-tjenester. Det tilbys også rådgiving til enheter om IT-relaterte problemstillinger.

**Samhandling og vedlikehold:** For å sikre god tjenesteleveranse, utpekes en fakultetskontakt som skal ivareta fakultetes samlede behov i samarbeid med UiO-ITs områdekoordinator. Dialogmøter holdes minst to ganger årlig. Serviceerklæringen vedlikeholdes av IT-avdelingen, og eventuelle endringer forankres gjennom dialog med enhetene.

### 5.2 Erfaringer fra HF og SV

Det har vært en omfattende prosess for Det samfunnsvitenskapelige fakultet og Det humanistiske fakultet å gjennomføre endringene. Omorganiseringen har medført en rekke endringer, både strukturelt og funksjonelt, som har påvirket hvordan IT-tjenester leveres og oppleves ved de to fakultetene.

Generelt melder intervjuobjektene fra HF og SV at de har opplevd en smidig overgang, med flere felles erfaringer, men også enkelte unike utfordringer og fordeler som reflekterer deres forskjellige behov og organisasjonskulturer. For begge fakulteter har overføringen av basis-IT til UiO-IT ført til en mer standardisert og sentralisert IT-støtte, noe som kan se ut til å ha styrket det faglige fellesskapet blant IT-personell og gitt bedre tilgjengelighet til tjenester. Begge fakulteter understreker viktigheten av fysisk tilstedeværelse. Samtidig har begge fakulteter bevart viktige fagnære IT-ressurser for å sikre kontinuitet og spesialisert støtte innen forskning og undervisning. Tilstedeværende brukerstøtte («help desk», førstelinje) har kommet tilbake til SV etter en periode uten etter overgangen til ny organisering.

Imidlertid har prosessen også medført bekymringer og utfordringer, spesielt knyttet til tilhørighet og lojalitet blant IT-ansatte, samt behovet for å opprettholde en tett og effektiv dialog mellom fakultetene og UiO-IT. Erfaringene fra HF og SV gir verdifull, men begrenset innsikt i hvordan en eventuell fremtidig omorganisering på MED kan håndteres for å balansere behovet for sentralisering med viktigheten av lokal tilpasning og tilhørighet.

Mer detaljert informasjon om erfaringer, SLE etc. ved SV og HF finnes i vedlegg 5 og 6.

# 6 Tjenester som leveres av de lokale IT-avdelingene ved MED i tillegg til basistjenester

Tjenester som i dag leveres av MED-IT omfatter oppgavene som skissert ovenfor i UiO-ITs tjenestetilbud. I tillegg har instituttene og fakultetsnivået meldt inn en rekke oppgaver som utføres av ansatte knyttet til de lokale IT-tjenestene, men som vurderes å være i randsonen av eller utenfor «basis IT-tjenester». Dette er oppgaver som det er viktig å sørge for blir ivaretatt, enten innenfor UiO-IT eller på fakultets-/instituttnivå. Omfang og type oppgaver som IT utfører, men som er "utenfor basis IT" er ulik mellom IT-enheter på MED. Flere av oppgavene har preg av viktige daglige «vaktmesterfunksjoner». Oppgavene er sammenfattet nedenfor:

**AV-oppgaver**

- Strømming og opptak av arrangementer.
- Redigering av opptak.
- Rydde, rigge, bistå teknisk og gjennomføre disputaser (fysisk og hybride).
- 204 disputaser i 2021, 195 i 2022 og 189 i 2023 og 223 i 2024
- Rydding, rigging av rom og gjennomføring av arrangementer.
- Opplæring og støtte: nye og eksterne forelesere, Zoom, Teams og Panopto, før arrangementer.
- Utlån av AV-utstyr.
- Rådgivning ved innkjøp av AV-utstyr.

I**T oppgaver**

- IT-lager for rask utlevering av diverse IT-utstyr.
- Innkjøp, mottak og fakturering av IT-utstyr.
- Anskaffelser og drift av «standard IKT-utstyr».
- Drifte og vedlikeholde IT utstyr database.
- Oversikt over IKT utstyr ved avsluttet arbeidsforhold, vurdere gjenbruk og kassering.
- Forvaltning og vedlikehold og drift av e-postlister.
- Forvaltning og vedlikehold av felles lagringsområder.
- Forvaltning og vedlikehold av nettbrett i forskning.
- Forvalte og støtte opp om digitalt samarbeidsverktøy.

- Sørge for UiO tilgang for eksterne studiekoordinatorer.
- Sørge for IT tilganger for internasjonale studenter.
- Fysisk vedlikehold av printere (toner, ark o.l.).
- Fysisk flytting av IKT utstyr for brukere, nedkobling og oppkobling.
- Forvaltning og vedlikehold av 3D utstyr (3D lab).
- Utlån av IKT-utsyr.
- Oppsett og brukerstøtte til eksamens IKT utstyr.
- Støtte til IKT utstyr og løsninger i dyrestall.
- Data gjenoppretting ved disk-crash.
- Oppsett og drift av disseksjonssal.
- Brukerstøtte «IKT i forskning».
- Forvaltning og vedlikehold av UiO eide mobiltelefoner og faste kontortelefoner.

**Andre arbeidsoppgaver som p.t. utføres av noen eller flere av MEDs ansatte**

- Rydding og rigging til undervisning, for eksempel sutur/gipsekurs, undersøkelsesteknikk o.l.
- Oppdatere infoskjermer tilknyttet universitetssykehusenes løsninger.
- Rydde UiO rom i sykehusene, garderober og studentarealer.
- Personaloppfølging.
- Budsjettoppfølging IT.
- Flytteprosjekter.
- Deltakelse i byggeprosjekter (ombygging av undervisningsfasiliteter eller andre arealer, Nye OUS og Kreft- og somatikkbygg Ahus).
- Bestilling av elektrikertjenester, og andre infrastrukturløsninger lokalt (feilmelde og oppgraderinger). Assosiert bruker-registrering, inkludert vurdering av søknader.
- Mottatt leveranser, for eksempel blomster, avhandlinger o.l.
- Låse opp UiO arealer i sykehusene ved bruk.
- Varetransport mellom Oslo og Ahus.
- Sørge for tilganger for medisinstudenter på universitetssykehusene (ID-kort, tilgang til pasientsystem o.l.).
- Andre «vaktmesteroppgaver» som smøring dører o.l.

- Etterfylle undervisningsutstyr (som svamper, kritt, tusjer o.l.) i undervisningsrom.
- Oppheng av timeplan ark utenfor undervisningsrom.

# 7 Alternative modeller for IT-tjenester

I etterkant av MEDs beslutning om å utsette vurderingen av å integrere de lokale IT-avdelingene ved fakultetet (MED-IT) i den nye felles IT-organisasjonen (UiO-IT) fremstod følgende alternativer for en fremtidig videre utvikling av fakultetets IT-tjenester:

- Alternativ 1: Fullstendig integrering av MED-IT i UiO-IT
- Alternativ 2: Delvis integrering av MED-IT i UiO-IT
- Alternativ 3: Videreutvikling av MED-IT organisert under instituttene/fakultetet

Arbeidsgruppen har utredet Alternativ 1 og Alternativ 2 og har ikke foretatt en nærmere vurdering av Alternativ 3, da dette ikke inngår i mandatet.

## 7.1 Alternativ 1: Fullstendig integrering av MED-IT i UiO-IT

**Fordeler:**

- **Økt faglig fellesskap og kompetanseutvikling:** Integrering av MED-IT i UiO-IT kan føre til et større faglig fellesskap blant IT-ansatte, noe som kan styrke kompetanseutvikling og kunnskapsdeling på tvers av Instituttene og fakultetene.
- **Bedre ressurstilgang:** Ved å være en del av en større enhet kan MED-IT få tilgang til et bredere tilfang av ressurser, inkludert spesialisert IT-kompetanse og bedre verktøy, noe som kan øke effektiviteten i tjenesteleveransen.
- **Standardisering av tjenester:** Full integrering kan føre til en mer enhetlig og standardisert IT-støtte, noe som kan bidra til høyere kvalitet og konsistens i IT-tjenestene som tilbys på tvers av hele universitetet.
- **Økt tilgjengelighet og support:** MED-IT-personell kan dra nytte av UiO-ITs sentraliserte systemer og støtteapparat, noe som kan gi raskere og mer effektiv håndtering av IT-forespørsler og problemer.
- **Redusert sårbarhet:** Ved å være en del av en større organisasjon, kan MED-IT bli mindre sårbar ved fravær eller turnover, ettersom flere ressurser kan deles og distribueres etter behov.
- **Effektivisering av administrative prosesser:** Overføring av personalansvaret til UiO-IT kan forenkle administrative prosesser og redusere dobbeltarbeid, noe som frigjør tid og ressurser for fakultetet.

- **Større fokus på kjerneoppgaver:** Ved at UiO-IT tar over ansvaret for IT-støtte, kan fakultetet fokusere mer på sine kjerneoppgaver, som forskning og undervisning.
- **Forbedret tjenestekvalitet:** Med en større, sentralisert IT-avdeling kan det være enklere å sikre at tjenestene følger beste praksis og oppdateres jevnlig for å møte moderne krav.
- **Enklere rekruttering og bevaring av IT-personell:** Erfaringsmessig er det lettere å rekruttere og beholde IT-personer i en sentralisert enhet som UiO-IT, sammenlignet med lokal ansettelse på instituttene. Dette kan bidra til å redusere turnover og sikre at fakultetet har tilgang til nødvendig IT-kompetanse.

**Ulemper:**

- **Svekket tilhørighet og lojalitet:** IT-ansatte kan oppleve redusert tilhørighet til fakultetet, noe som kan påvirke motivasjon og engasjement, spesielt hvis de ikke lenger er en del av det lokale fagmiljøet.
- **Lengre avstand til brukerne:** En fullstendig integrering kan skape en følelse av økt avstand mellom UiO-IT og fakultetets ansatte, noe som kan påvirke relasjonen og forståelsen av fakultetets spesifikke behov.
- **Tap av lokal tilpasning:** Fakultetets spesifikke IT-behov kan bli mindre prioritert i en stor, sentralisert organisasjon, noe som kan føre til mindre fleksibilitet og tap av spesialtilpassede løsninger.
- **Risiko for byråkratisering:** Økt sentralisering kan føre til mer byråkrati, som kan forsinke beslutningsprosesser og hindre rask respons på akutte behov eller utfordringer.
- **Kompleks overgangsprosess:** Overføringen av ansatte og ansvar kan være komplisert og tidkrevende, noe som kan føre til midlertidig forstyrrelse av IT-tjenestene og usikkerhet blant ansatte.
- **Manglende lokal beslutningsmyndighet:** Fakultetet mister direkte kontroll over IT-personell, noe som kan gjøre det vanskeligere å implementere hurtige endringer eller tilpasninger basert på fakultetets unike behov.

- **Kostnadsusikkerhet:** Selv om fakultetet fortsatt dekker lønnskostnadene, kan det oppstå uklarheter rundt finansieringen av nye IT-prosjekter eller spesialtilpasset støtte.
- **Mulig tap av kompetanse:** Noen ansatte kan velge å forlate stillingene sine på grunn av endringer i arbeidsmiljøet eller tap av direkte tilknytning til fakultetet, noe som kan føre til tap av viktig erfaring og kompetanse.

Ved en eventuell overgang for MED-IT til UiO-IT vil det være behov for en forutsigbar finansieringsmodell for IT-tjenester ved UiO. Denne modellen må avklares i forkant av en evt. integrering. Flere fakulteter har etterspurt en slik modell, da de ser utfordringene ved kun å flytte lønnsmidler uten ytterligere reguleringer. Utarbeidelse av klart definert SLE og andre vesentlige betingelser er poengtert nedenfor (8. Anbefalinger).

### 7.2 Alternativ 2: Delvis integrering av MED-IT i UiO-IT

**Fordeler:**

- **Skreddersydd tilpasning:** Ved å foreta en konkret vurdering for hver enkelt ansatt eller funksjon, kan man skreddersy løsninger som både ivaretar den enkelte ansattes styrker og fakultetets spesifikke behov. Dette gir større fleksibilitet og tilpasning til lokale forhold.
- **Bevaring av lokal ekspertise:** MED-IT kan beholde kritisk fagspesifikk kompetanse innenfor fakultetet, noe som sikrer kontinuitet i støtte til forskning og undervisning som krever spesiell IT-kunnskap.
- **Bedre ressursallokering:** Fakultetet kan fokusere på å integrere ansatte med roller som har størst nytte av sentralisert støtte, mens mer spesialiserte oppgaver fortsatt håndteres lokalt. Dette kan bidra til en mer effektiv utnyttelse av ressurser.
- **Opprettholdelse av tilhørighet:** Ansatte som forblir i MED-IT vil fortsatt ha en sterk tilknytning til fakultetet, noe som kan bidra til å opprettholde motivasjon og lojalitet.
- **Redusert risiko for byråkratisering:** Ved å opprettholde en del av MED-IT innen fakultetet kan risikoen for at prosesser blir for byråkratiske reduseres, noe som kan sikre raskere beslutningsprosesser og større fleksibilitet.

- **Opprettholdelse av lokal beslutningsmyndighet:** Fakultetet beholder en viss grad av kontroll over IT-tjenester, noe som gjør det enklere å tilpasse seg raskt til endrede behov og prioriteringer.
- **Forenklet overgang:** Delvis integrering kan gjøre overgangen til UiO-IT mindre kompleks og mindre belastende for ansatte, da man kan ta hensyn til individuelle preferanser og roller.
- **Enklere styringsrett:** Ved å bevare en del av MED-IT lokalt, kan fakultetet, uavhengig av UiO-IT fortsette å utvikle og teste nye IT-løsninger som er skreddersydd for deres spesifikke forsknings- og undervisningsbehov.

**Ulemper:**

- **Kompleks ledelsesstruktur:** En delvis integrering kan føre til en mer kompleks ledelsesstruktur med delt personalansvar og rapporteringslinjer, noe som kan skape forvirring og rolleuklarhet.
- **Svekket tilhørighet:** IT-ansatte som er overført UiO-IT, kan oppleve redusert tilhørighet til fakultetet og det lokale fagmiljøet.
- **Utfordringer med koordinering:** Delvis integrering kan kreve økt innsats for koordinering mellom UiO-IT og MED-IT, noe som kan føre til ineffektivitet og forsinkelser i beslutningsprosesser.
- **Mulig fragmentering av tjenester:** Risikoen for fragmentering av IT-tjenester kan øke, noe som kan føre til inkonsistente brukeropplevelser og varierende tjenestekvalitet på tvers av fakultetet.
- **Svakere faglig fellesskap:** Ansatte som forblir i MED-IT kan gå glipp av fordelene ved å være en del av et større fagmiljø i UiO-IT, noe som kan begrense mulighetene for kompetanseutvikling og samarbeid på tvers av fakultetene.
- **Usikkerhet blant ansatte:** Den individuelle vurderingen av overflytting kan skape usikkerhet blant ansatte om deres fremtidige rolle og plassering, noe som kan påvirke arbeidsmiljøet og trivselen negativt.
- **Sårbarhet for spesialiserte roller:** Ved å beholde visse roller lokalt, kan fakultetet bli mer sårbart ved fravær eller turnover, siden disse spesialiserte rollene kan være vanskeligere å erstatte.

- **Redusert tilgang til sentraliserte ressurser:** Ansatte som forblir i MED-IT får mindre tilgang til de ressursene og støtten som UiO-IT kan tilby, noe som kan påvirke effektiviteten og kvaliteten på tjenestene de leverer.
- **Potensiell ineffektivitet i rekruttering:** Rekruttering til delvis integrerte stillinger kan bli mer komplisert, ettersom nye ansatte må tilpasse seg en delt struktur med både lokal og sentral ledelse, noe som kan gjøre det vanskeligere å tiltrekke og beholde kompetente IT-personell.

Dette alternativet innebærer at det foretas en konkret vurdering for hver enkelt ansatt ved MED-IT om overflytting til UiO-IT. I denne modellen opprettholdes MED-IT, men i en ny form tilpasset en arbeidsdeling med UiO-IT. For ansatte som overflyttes forventes det at fakultetet dekker lønnskostnadene, mens personalansvaret og rapporteringslinjene blir lagt til UiO-IT.

**Oppsummering**

**Alternativ 1** kan styrke det faglige fellesskapet, gjøre det lettere å rekruttere og beholde IT-personell, og sikre mer effektiv ressursbruk og høyere tjenestekvalitet. Modellen kan gi en enhetlig og standardisert IT-støtte, redusere administrative byrder og skape et fundament for langsiktig utvikling. Ved å samle IT-ansvaret i én enhet antar arbeidsgruppen at risikoen for koordineringsproblemer kan reduseres, samtidig som fakultetet får tilgang til et bredere spekter av ressurser og kompetanse. Alternativ 1 vurderes dermed til å kunne være en effektiv, fremtidsrettet løsning som vil lettere kunne tilpasses fakultetets behov i en stadig mer kompleks teknologisk verden.

**Alternativ 2** vil gi instituttene direkte kontroll over deler av egne ressurser og kan styrke tilknytningen for IT-ansatte som forblir innenfor MED-IT. Dette alternativet antas også å gi instituttene den høyeste graden av fleksibilitet, både når det gjelder å møte endrede behov og å løse oppgaver som berører flere ansvarsområder utenfor det tradisjonelle IT-området.

# 8 Anbefalinger

Etter en vurdering av fordeler og ulemper ved Alternativ 1 (fullstendig integrering av MED-IT i UiO-IT) og Alternativ 2 (delvis integrering), anbefales det å gå videre med Alternativ 1, forutsatt at visse betingelser oppfylles i forkant av integreringen.

Dette alternativet kan gi en helhetlig og fremtidsrettet IT-struktur som ivaretar fakultetets behov på lang sikt.

**Dette alternativet vil kunne sikre:**

- Redusert sårbarhet
- Forutsigbarhet og skalerbarhet
- Fleksibel tilgang på personell
- Lengre åpningstider for support
- Standardiserte, robuste IT-tjenester
- Bredere tilgang på kompetanse ved behov
- Enhetlige IT- og AV-tjenester for hele fakultetet
- Bedre muligheter for UiO-IT til å allokere ressurser ved midlertidige behov

**Forslag til betingelser for implementering av Alternativ 1:**

- UiO må utvikle en finansieringsmodell for IT-tjenester som definerer basis IT-tjenester og grunnkostnader basert på antall brukere, tjenestebehov, responstid, og skalerbarhet. Vi anbefaler at modellen også bør spesifisere kostnader for tilleggstjenester som ikke dekkes av basis IT. Modellen må være avklart før MED kan gå videre med en integrering. (Gjeldende praksis, der instituttene avgir IT-personell, men fortsatt bærer lønnskostnader uten kontroll over ressursstyring og tjenestenivå, kan ikke anbefales.)
- Det må utarbeides detaljerte SLE-avtaler som spesifiserer tjenesteleveransen ved MED, tilpasset fakultetets og Instituttenes behov. Instituttene leverer innspill og fakultetets ledelse i samarbeid med UiO-IT koordinerer utarbeidelsen. Det må også avklares hvilke prosedyrer som må gjelde hvis en SLE ikke oppfylles.

- AV-tjenestene må beskrives nøye, inkludert dekning med stedlige AV-ressurser grunnet høyt aktivitetsnivå og store avstander mellom undervisningslokaler, samt at mange av MEDs undervisningslokaler eies av sykehusene, men driftes av UiO, inkludert kostnadsdeling av teknisk utstyr i enkelte undervisningslokaler.
- IT-enhetskontaktens rolle og mandat må defineres tydelig. Rollen vil være fakultetets daglige stemme i dialogen med UiO-IT, strategisk plassert på fakultetet, med sterke forbindelser til instituttene for å sikre innsikt i deres IT-behov og utfordringer og medvirke til god dialog mellom MED, instituttene og UiO-IT.
- Resultatene fra UiOs IT-brukerundersøkelse fra januar 2024 bør være tilgjengelige for å gi innsikt i erfaringer på UiO etter overgangen til en sentral IT-enhet. Denne informasjonen vil kunne være nyttig i utviklingen av MEDs SLE.
- UiO-IT må fungere som bindeledd mellom OUS/SP-IKT og andre IKT-leverandører som MED må forholde seg til grunnet aktivitet i sykehuslokaler.
- Det er avgjørende med tydelig kommunikasjon og involvering av ansatte, verneombud og tillitsvalgte. Som ved alle organisatoriske endringer må en plan for å ivareta dette etableres tidlig i prosessen.

# 9 Vedlegg

| | |
|---|---|
| Vedlegg 1 | Notat av 27.11.2023, Fremtidens IT landskap ved MED, Saksnr. 2023/24569 |
| Vedlegg 2 | Sammendrag – Ny, felles IT-organisasjon på UiO, Tredjeutkast, mars 2022 |
| Vedlegg 3 | Ny organisering av IT-virksomheten på UiO – Internt arbeidsdokument for Det medisinske fakultet (Medfak) |
| Vedlegg 4 | Ressursavgivelse og finansieringsmodell ved å gå inn i IT-avdelingen |
| Vedlegg 5 | Erfaringer fra Det samfunnsvitenskapelige fakultet |
| Vedlegg 6 | Erfaringer fra Det humanistiske fakultet |

## 9.1 Vedlegg 1

UNIVERSITETET I OSLO

**Notat**

Dato: 27.11.2023
Saksnr..: 2023/24569 ALEKSASA

**Fremtidens IT-landskap ved MED: Integrering med UiO:IT?**

I 2023 fusjonerte flere av UiOs IT-avdelinger og ble til UiO:IT. Til tross for grundige forberedelser og dialog, ble ikke MEDs spesifikke bekymringer tilstrekkelig adressert i denne prosessen. Dette resulterte i at MED valgte å stå utenfor UiO:IT fra 1. januar 2023.

MED er positiv til tanken om en enhetlig IT-organisasjon for hele UiO. Derfor ønsker MED å gjenoppta dialogen med UiO:IT, i håp om en mer fruktbar dialog.

Etter vurderinger rundt integrasjon med UiO:IT har MEDs IT-avdelinger satt i gang tiltak for å forsterke samarbeidet mellom instituttene:

- Opprettelse av flere møtearenaer, både fysisk og digitalt.
- Regelmessige samordningsmøter innenfor MEDs IT-område.
- IT-lederen ved MED holder jevnlige møter med de ulike instituttene for å identifisere og adressere utfordringer.

Det har vært uformelle diskusjoner om å samle MEDs IT-avdelinger til en enhetlig avdeling. Imidlertid, hvis målet er å integrere MED i UiO:IT, kan en intern sammenslåing være uheldig. Det kan vise seg at direkte integrering med UiO:IT er enklere å koordinere, sammenlignet med å først gjennomgå en intern restrukturering ved MED

Selv om det er mange fordeler ved at UiO:IT kan tilby støtte til MED, må vi også være oppmerksomme på mulige utfordringer.

For å ha et godt grunnlag for å vurdere hvordan MED skal forholde seg til Universitetsstyrets vedtak om en felles IT-organisasjon ved UiO, og før en eventuell integrering med UiO:IT, opprettes det en arbeidsgruppe. Denne gruppens hovedmål vil være å grundig analysere alle aspekter ved en potensiell integrasjon, inkludert å bestemme graden av implementering, samt identifisere potensielle utfordringer og muligheter. Gruppen skal også utvikle en klar anbefaling for fremtidig IT-støtte ved MED og drøfte fordeler og ulemper, med spesiell oppmerksomhet på de punktene som er nevnt nedenfor. Arbeidsgruppen oppfordres til å identifisere ytterligere relevante punkter og eventuelt utdype de som allerede er nevnt. Dette er viktig for å sikre at MEDs IT-behov blir effektivt adressert i fremtiden.

1. **Fordeler og ulemper ved overføring:** Hvilke fordeler og ulemper kan MED forvente ved en integrering?
2. **Overføring av IT-personell:** Er intensjonen å overføre hele IT- og AV-teamet fra MED til UiO:IT?

**Det medisinske fakultet**
Seksjon for ledelse

Postadresse:
Postboks 1078 Blindern
0316 OSLO

Besøksadresse:
Sogn Arena, Klaus
Torgårds vei 3, 2. et., 0372
Oslo

Tlf: 22 84 53 00
Faks:
E-post:
postmottak@medisin.uio.no
www.med.uio.no
Org.nr.: 971 035 854

3. **Langsiktig samarbeid:** Hvordan ser UiO:IT og MED for seg det gjensidige samarbeidet i fremtiden? Er det lagt opp til jevnlige evalueringer for å sikre et vellykket samarbeid?
4. **Kommunikasjon:** Basert på tidligere kommunikasjonsutfordringer, hvordan kan vi sikre god kommunikasjon mellom UiO:IT og MED?
5. **Geografisk avgrensing:** MED ser for seg et IT-supportteam spesifikt for helsefag, heller enn basert på geografisk inndeling. Dette teamet bør også kunne gi støtte til Life-Science, samt potensielt til Odontologi og Psykologi.
6. **Tilpasset støtte:** Hvordan har UiO:IT tenkt å opprettholde den skreddersydde støtten som tar hensyn til våre spesifikke faglige behov?
7. **Service Level Agreements (SLA):** Hvilke tjenester vil bli dekket av SLA-avtalene? Det er viktig å kartlegge oppgavene som IT/AV for tiden ivaretar på MED. Hvis noen av disse oppgavene ikke er inkludert i den nye SLA-avtalen, må det sikres at andre avdelinger ved MED tar over disse oppgavene. Videre, hvordan kan MED ta en aktiv rolle i å definere prioriteringer innenfor avtalens omfang?
8. **Fakultetskontakt/områdeleder:** Det er behov for tydelige avklaringer vedrørende forholdet mellom fakultetet og UiO:IT, med særlig vekt på roller, ansvar og oppgaver.
9. **Lokalt IT-lager:** MED setter stor pris på vårt lokale lager som sikrer rask levering av IT-utstyr. Hvordan vil dette ivaretas etter en eventuell integrasjon?
10. **Overgangsperiode:** Hvordan vil kontinuiteten i tjenestene bli ivaretatt under overgangen, særlig med tanke på medisinsk forskning og undervisning?
11. **Fremtidig IT-innovasjon:** Gitt den raske teknologiske utviklingen, hvordan planlegger UiO:IT å støtte MED i å opprettholde en ledende posisjon innen medisinsk teknologi?
12. **Erfaringer fra integrasjonen ved andre fakulteter:** Hvordan har integrasjonen med UiO:IT fungert for andre fakulteter? Det er viktig å få innsikt i hva som oppleves som vellykket og hva som kan forbedres. Hvem kan gi en objektiv og uhildet tilbakemelding om dette?

*Mandat for Arbeidsgruppen*

Formål: Å evaluere, planlegge og anbefale potensielle veier for en mulig integrering av MED's IT-avdeling med UiO:IT.

*Hovedoppgaver:*

- **Informasjonsinnhenting og klargjøring:**
  - Kartlegge og belyse alle relevante spørsmål, bekymringer og behov fra MED vedrørende integreringen.

  - Identifisere de konkrete fordelene, potensielle utfordringene og merverdien ved en integrering for både MED og UiO:IT.
- **Kommunikasjon og samhandling:**
  - Etablere effektive kommunikasjonskanaler for å sikre klarhet, transparens og forståelse mellom MED og UiO:IT.
  - Initiere dialog og møter for å adressere spesifikke bekymringer og forventninger.
- **Strategisk planlegging og visjonsutvikling:**
  - Arbeide sammen for å etablere en felles, langsiktig visjon for IT-støtte ved MED.
  - Utforme en integrasjonsstrategi som ivaretar behovene til MED, samtidig som den tar hensyn til UiO:ITs overordnede mål.
- **Tiltaksforslag og anbefalinger:**
  - Anbefale tiltak basert på funn og diskusjoner.
  - Utarbeide en handlingsplan med tidsrammer, ansvarlige aktører og forventede utfall.

*Arbeidsgruppens sammensetning*

**Leder:**

- Jan G. Bjålie - Prodekan for forskning og innovasjon - Det medisinske fakultet

**Deltagere:**

- Astrid Aksnessæther - Underdirektør - Institutt for klinisk medisin
- Hela Soltani – Kontorsjef - Institutt for medisinske basalfag
- Knut Tore Stokke - Kontorsjef - Institutt for helse og samfunn
- Elisabeth Pedersen Lange - Seksjonssjef - Seksjon for HR - Det medisinske fakultet
- Sissel Trude Aastorp - Hovedverneombud Medisinsk fakultet
- André Øien - IT – Ahus, Institutt for klinisk medisin
- Tor Henry Wold - IT-leder - Det medisinske fakultet / Institutt for klinisk medisin
- Tjenestemannsorganisasjonene - [Navn avhenger av organisasjonens valg]
- Kristin Skar - IT-koordinator - Det matematisk-naturvitenskapelige fakultet
- Petter Bjørbæk - Underdirektør - UiO:IT brukerkontakt og -servicesenter
- Anne Schad Bergsaker - Seksjonssjef - Avansert brukerkontakt UiO:IT

**Observatør**

- Matthias Kolberg – Spesialrådgiver – Stab forskning, innovasjon, utdanning (FIU)/ Oslo universitetssykehus

UNIVERSITETET
I OSLO

**Notat**

**4**

**Sekretariat:**

- administrativ ansatt i Fakultetsadministrasjonen utpekt av Fakultetsdirektør - Det medisinske fakultet

Med hilsen

Hans Mossin
fakultetsdirektør

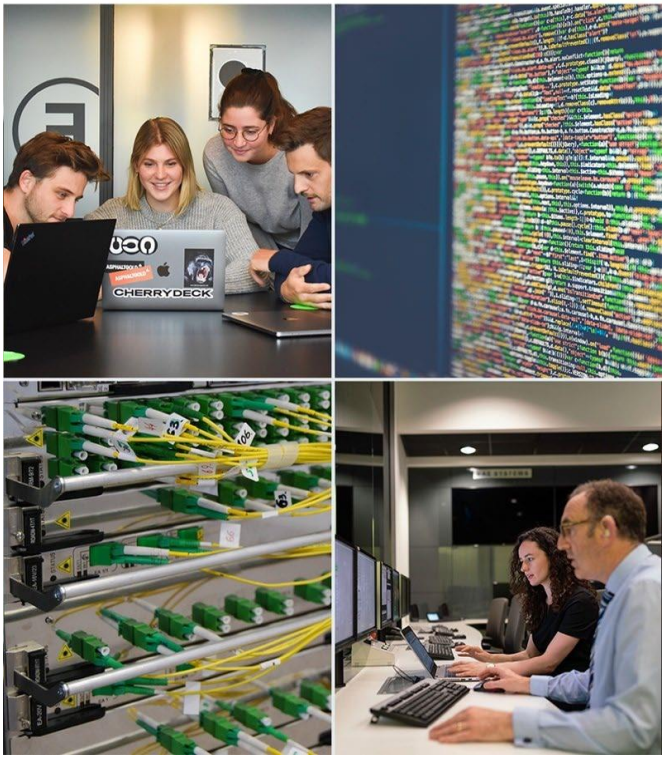
Tor Henry Wold
IT-leder

Dette dokumentet er godkjent elektronisk ved UiO og er derfor ikke signert.

Saksbehandler:
*Aleksandra Weder Sawicka*
*a.w.sawicka@medisin.uio.no*

9.2 Vedlegg 2

UNIVERSITETET I OSLO




# Sammendrag

## Ny, felles IT-organisasjon på UiO

**Tredjeutkast**

Organisasjonsutvikling av UiOs IT-virksomhet, oppfølgings- og implementeringsprosjektet

Rapport mars 2022

# Innledning

Dette dokumentet er et sammendrag av rapporten «Tredjeutkast: Beskrivelse av framtidig organisering av en felles IT-organisasjon for UiO – UiO:IT», mars 2022. Sammendraget oppsummerer følgende:

- Bakgrunn, mål og hensikt for organisasjonsutviklingsprosjektet samt hvem som har utarbeidet forslaget
- Forslag til formål, visjon, verdier og prinsipper for UiO:IT
- Forslag til organisering og styringsmodell
- Fakulteter og enheter sitt forslag til tilpasninger til en felles IT-organisasjon
- Hva som blir nytt og bedre i UiO:IT
- Videre arbeid

Sammendraget gir et overblikk over tredjeutkastet. I rapporten gis det mer informasjon om prosjektet, forslaget til organisering og styringsmodell utdypes, samt at ansvars- og oppgaveområder, grensesnitt, samhandling og samarbeid, dagens IT-organisasjon, rammebetingelser mv. beskrives. Dette tredjeutkastet vil være en viktig del av beslutningsgrunnlaget for ny organisering og tilpasning til en ny felles IT-organisasjon.

# Bakgrunn, mål og hensikt for organisasjonsutviklingsprosjektet

Universitetsstyret besluttet den 9. februar 2021 at det skal etableres en felles IT-organisasjon for UiO i samsvar med beskrevet alternativ 1 (Tilpasset), jfr V-sak 4 på universitetsstyrets møte 1/2021. Den anbefalte organisasjonsmodellen vil medføre endringer i organisering, styringslinjer og personalansvar.

Organisasjonsmodellen innebærer at felles IT-funksjoner organiseres i størst mulig grad i en ny felles IT-organisasjon, kalt UiO:IT. Basis IT-tjenester[1] vil gjøres felles og standardiseres for å frigjøre ressurser som kan benyttes til fagnær IT-virksomhet[2]. Det etableres videre en felles brukerkontakt gjennom et servicesenter for alle UiOs forskere, undervisere, teknisk/administrativt ansatte og studenter. Lokal IT-organisasjon organisert under fakulteters og enheters styringslinje, samt IT-virksomhet i Avdeling for Studieadministrasjon (SADM) og Eiendomsavdelingen (EA) i LOS (Ledelses- og støtteenheter sentralt), vurderes helt eller delvis organisert inn i UiO:IT. USIT inngår i sin helhet i UiO:IT.

[1] *Basis IT-tjenester er en samlebetegnelse på grunnleggende, standardiserte IT-tjenester og -løsninger som alle i større eller mindre grad benytter enten de forsker, underviser, studerer eller driver administrativ eller teknisk støtte, eksempelvis drift av PC-er og mobile enheter, IT-infrastruktur, audiovisuelt utstyr (AV) og programvare.*

[2] *Fagnær IT-virksomhet består i denne sammenheng av IT-tjenester spesifikt innrettet mot forskning, utdanning eller formidling og IT-medarbeidere som har fag-/domenekompetanse (fagområder, fagmiljøer, forskning, forskningssøknader, publisering, åpen forskning, data management, utdanning, enheter, fasiliteter mv) og god relasjon/dialog med brukere (forskere, undervisere, formidlere).*

## Mål og hensikt med prosjektet

Organisasjonsutviklingsprosjektets formål er å utvikle en IT-virksomhet, hvis organisering, arbeidsprosesser og kompetanse styrker UiOs posisjon som et internasjonalt ledende universitet for fremragende forskning, utdanning og formidling. IT-virksomheten skal levere høy kvalitet, være fagnær, tilpasningsdyktig og effektiv.

Det er en tydelig ambisjon at arbeidet skal resultere i at UiO fortsetter å være i front innenfor digitalisering og gode IT-tjenester i UH-sektoren i Norge, til beste for UiOs ansatte og studenter.

Det er definert følgende overordnede målsettinger for prosjektet:

- Å 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)
- Å 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
- Å tilrettelegge for at IT-virksomheten er fleksibel, responsiv og kan bevege seg med den innovasjonshastigheten som kreves av våre studenter og ansatte (herunder digitalisering)
- Å tilrettelegge for en standardisering, effektivisering og optimalisering av IT-løsninger og IT-tjenester som kan frigjøre økte 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.

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.

## Hvem som har utarbeidet forslaget til ny organisasjon

Førsteutkastet med forslag til organisering av en ny IT-organisasjon, ble utarbeidet av fire arbeidsgrupper samt prosjekt- og styringsgruppe i OU-IT-OPP-prosjektet. Disse gruppene var bredt sammensatt med både undervisere, forskere, administrativt ansatte og IT-ansatte fra enhetene ved UiO. Arbeidsgruppene arbeidet på grunnlag av egen erfaring, materiale innhentet fra arbeid i forrige del av organisasjonsutviklingsprosjektet (som workshops i enhets- og faggrupper fra hele UiO, kartlegging av IT-virksomheten ved UiO, sammenligning med andre IT-organisasjoner, teknologiske trender) samt andre rapporter og dokumentasjon.

Førsteutkastet ble framlagt og diskutert med ulike referansegrupper med representanter både fra ansatte innenfor de ulike fagområdene og fra ledelsesgrupperinger (fakultetsdirektørnivå, IT-ledere og USITs ledere). Basert på innspill fra referansegrupper og vurderinger i prosjekt- og styringsgruppe, ble det utviklet et andreutkast med oppdatert forslag til organisering. Andreutkastet ble deretter diskutert i dialogmøter mellom prosjektet og fakulteter og enheter, fakulteter og enheter leverte forslag til egen tilpasning til ny IT-organisasjon samt at USITs linjeorganisasjon ga sine innspill. I dette tredjeutkastet er innspill og forslag til tilpasning fra fakulteter, enheter og USIT vurdert og prosjektet legger fram sitt endelige forslag til ny organisering av UiOs felles IT-organisasjon.

Styringsgruppen ledes av universitetsdirektøren og prosjekteier er IT-direktøren ved UiO. Mer informasjon om deltagere i prosjektet og arbeidsmetoden finnes på OU-IT-opp-prosjektets nettsider.

## Forslag til formål, visjon, verdier og prinsipper for UiO:IT

Det er utarbeidet følgende forslag til formål, visjon, verdier og prinsipper for UiO:IT:

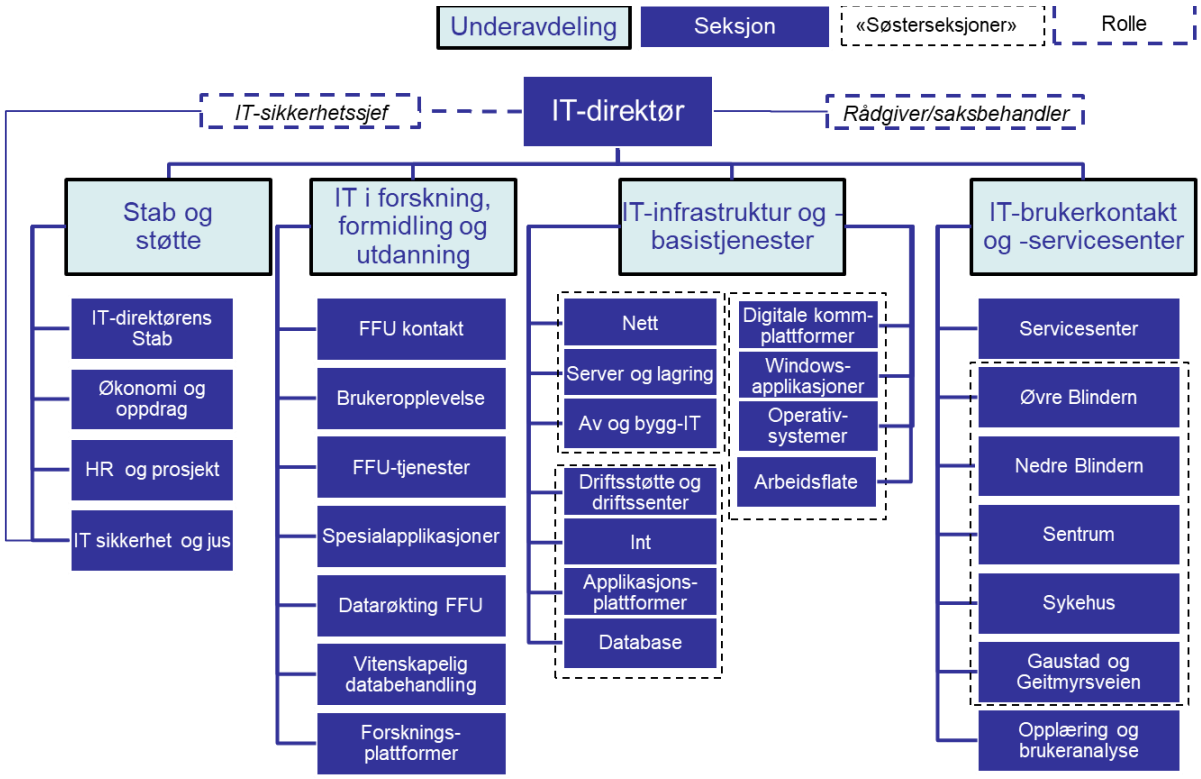
- Formål
    - Vi støtter og leverer formålstjenlige IT-tjenester til UiO, i hele spekteret fra studenten til de verdensledende forskningsmiljøene.
    - Vi muliggjør banebrytende forskning og undervisning.
- Visjon o UiOs brukere, samarbeidspartnere og omverdenen opplever UiOs IT-tjenester som gode, 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.
- Verdier o 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.
- Prinsipper o Vi setter alltid brukeren i fokus. o Vi leverer stabile, brukervennlige, kosteffektive og bærekraftige tjenester. o Vi leverer til avtalt tid og med riktig kvalitet. o Vi tilrettelegger for helhetlige IT-tjenester med rom for spesialtilpasninger. o Vi følger gjeldende lovverk (personvern, informasjonssikkerhet, mm.). o Vi følger UiOs etiske retningslinjer.

## Forslag til organisering og styringsmodell

Det foreslås at den nye IT-organisasjonen etableres i administrativ linje under universitetsdirektøren. Den nye IT-organisasjonen, foreløpig kalt UiO:IT, foreslås organisert med fire underavdelinger. Underavdelingene foreslås organisert med seksjoner i en linjeorganisasjon.

De fire underavdelingene som foreslås etablert er *Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter, Underavdeling for IT i forskning, formidling og utdanning, Underavdeling for IT-infrastruktur og -basistjenester* og *Underavdeling for stab og støtte*, jfr. figur 1 nedenfor. Det gjøres oppmerksom på at det pågår et arbeid vedrørende navngivning av den nye IT-organisasjonen og organisatoriske enheter i denne, slik at navngivningen er foreløpig.

I stedet for en sentral IT-organisasjon og flere lokale IT-organisasjoner ved fakulteter og enheter som jobber med til dels samme oppgaver på noe ulikt vis med ulik kapasitet og tilgjengelighet, vil UiO få en felles IT-organisasjon.




*Figur 1: Foreslått framtidig organisasjonsmodell for UiOs IT-organisasjon*

Nedenfor følger en beskrivelse av noen framhevede elementer i forslaget samt en kort beskrivelse av hver underavdeling. For ytterligere detaljer i forslaget vises det til hovedrapporten.

### Felles brukerstøtte

Det etableres en felles og koordinert IT-brukerstøtte for alle henvendelser. Alle IT-brukere på UiO skal alltid kunne kontakte IT-servicesenteret hvis de trenger hjelp med IT-tjenester, datamaskiner eller annet IT-relatert på UiO. Dette tilbudet vil være tilgjengelig for alle ansatte og studenter ved UiO, og servicesenteret vil ha tjenestetilbud og kompetanse i samsvar med brukernes behov.

Servicesenteret vil i hovedsak arbeide digitalt via e-post, Zoom, RT, chat, telefon, brukerstøtte via fjernpålogging mm. Det vil være en målsetting at henvendelser skal besvares raskt og at løsningsgraden skal være høy. Servicesenteret vil løse saker som gjelder basis IT-tjenester som alle bruker og andre tjenester som IT-organisasjonen har ansvar for. Henvendelser som gjelder avansert brukerstøtte til forskning, formidling og utdanning eller IT-infrastrukturtjenester, vil bli videreformidlet til riktig kontaktpunkt i de andre underavdelingene. Videresendingen overvåkes av servicesenteret for å sikre god oppfølging. Videresending skal ikke påvirke brukerens opplevelse av å ha ett kontaktpunkt, og alle henvendelser følges opp med rutiner for svar, kommunikasjon og avslutning.

Endringer i brukerbehov og behov for justeringer av tjenestetilbudet hos Servicesenteret, vil følges nøye gjennom målinger og tilbakemeldinger. Tjenestetilbudet vil dermed vurderes og oppdateres jevnlig. Erfaringer fra den siste tiden og bedre verktøy for å bistå brukere digitalt, tilsier at andelen brukerhenvendelser som er mulig og ønskelig å løse digitalt fra brukers side, vil øke i tiden fremover. Dette er også en ønskelig utvikling for UiO:IT. Servicesenteret vil ha en robust og tilgjengelig åpningstid (som 8-20 på hverdager samt lørdagsåpent).

Mer avanserte brukerhenvendelser knyttet til forskning, formidling og utdanning kan også rettes til fagmiljøet for dette i *Underavdeling for IT i forskning, formidling og utdanning*, i *Seksjon for forskning, formidling og utdanning Kontakt (FFU-Kontakt)*.

Det vil tilrettelegges for at UiO-ansattes bestillinger av standard IT-utstyr, for eksempel PCer og skjermer, gjøres ved henvendelse til Servicesenteret. Det vil etableres et lager av standardutstyr på UiO, og standardutstyr vil leveres ut til den UiO-ansatte så raskt som mulig, helst samme eller påfølgende dag fra bestillingen er mottatt. Fakulteter og enheter vil betale og beslutte kjøp av brukerutstyr til egne ansatte som i dag, og IT-organisasjonen kan delta i en dialog om bærekraftige innkjøpsplaner for enhetene.

Behovet for lokal og fysisk tilstedeværelse av IT-personell har blitt trukket fram som svært viktig. Seksjonene i områdenær IT skal ivareta kunnskap om lokale løsninger og behov, og samtidig bygge og formidle kompetanse om ny teknologi, IT-sikkerhet og UiOs fellesløsninger. Mange av IT-oppgavene som i dag utføres av lokal IT hos enhetene vil bli utført i disse seksjonene. Seksjonene vil stå for tilstedeværelsen nær brukerne og ved oppstart av ny organisasjon vil områdenær IT være tilgjengelig med de samme IT-medarbeiderne fra de samme fysiske stedene som lokal-IT i dag. Seksjonene i områdenær IT vil samle ITorganisasjonen på tvers av fakulteter og enheter. Dette vil tilrettelegge for en økt kapasitet, tilgjengelighet, robusthet og kompetanseutvikling og -utveksling.

Medarbeidere i områdenær IT vil også bidra i servicesenterets arbeid, slik at kompetanse og kunnskap om løsninger og behov på enkeltenheter deles med og styrker kompetansen hos medarbeidere i Servicesenteret. I tillegg vil det legges til rette for kompetansedeling innenfor og på tvers i IT-organisasjonen, slik at oppdatert kompetanse om bl.a. nye IT-verktøy i de ulike fagområdene kan spres til medarbeidere i Servicesenteret og i områdenær IT. Dette vil inkludere eksempelvis tidlig opplæring i nye tilgjengelige IT-tjenester og UiOs ansattes mulige bruk av disse, nye/oppdaterte drifts- eller infrastrukturverktøy eller endringer/behov for oppdatert kompetanse innenfor IT-sikkerhet og -jus.

### AV – et prioritert satsingsområde

Endring i behov og praksis vedrørende AV brukt i undervisning, digital og hybrid undervisning, møtevirksomhet, samt teknologiutvikling innenfor universitetsfagene i seg selv, gjør at det er avgjørende å dekke behovet for velfungerende AV-utstyr og kompetent og tilgjengelig AV-støtte vesentlig bedre enn i dag. Dette er en gjennomgående tilbakemelding fra alle enheter ved UiO. I den nye IT-organisasjonen vil det prioriteres økt kapasitet for å støtte og tilrettelegge for enhetenes investeringer i AV-utstyr, gode driftsopplegg og overvåking av AV-utstyr, samt økt kapasitet med tilgjengelig personell til AV-støtte både akutt og planlagt.
Satsingen vil inkludere en AV-hotline som har høyeste prioritet i Servicesenteret, personell og kapasitet i områdenær IT og innenfor IT-infrastruktur til sikring av kvalitet, standardisering og brukerorientert tilrettelegging i auditorium og undervisningsrom og kapasitet og kompetanse innen faglig bruk av IT i *Underavdeling for IT i forskning, formidling og utdanning*.

IT-organisasjonen vil satse på både spesialisert og generell kompetanse om AV-utstyr til undervisningsbruk, og vil bistå enhetene i det store løftet som må til for å tilpasse alle typer undervisningsrom til moderne undervisning med pedagogisk bruk av AV- og IT-utstyr. Organisasjonen vil drive aktiv kompetanseutvikling og også dra nytte av overføringsverdi av erfaringer mellom enhetene. Dette vil omfatte både kompetanse om infrastruktur som skjermer og annet fysisk utstyr, og også kunnskap om mulighetene som finnes i forskjellige typer programvare og applikasjoner som tilbys på UiO og i bransjen. Det vil også tilbys strukturert og jevnlig AV-opplæring til UiOs undervisere og personell som bistår underviserne.

Økte ressurser til området vil skje ved omdisponering og prioritering internt i ITorganisasjonen samt en økt satsing på AV ved UiO.

En samling av IT-faglige miljøer i større områder innenfor en organisasjon, vil også i seg selv gjøre dagens AV-kapasitet mer robust, tilgjengelig og fleksibel.

## Fysisk plassering

Ved oppstart av en ny IT-organisasjon vil medarbeidere være fysisk plassert der de er i dag. Dette vil bidra til å sikre kontinuitet og at overgang til ny organisasjon skjer kontrollert og i god dialog med medarbeidere og enhet. Det vil være en målsetting på sikt å samle medarbeidere i samme område/seksjon fysisk der dette er hensiktsmessig. Fysisk nærhet vil være med på å sikre et godt og robust fag- og arbeidsmiljø. Endringer av fysisk plassering vil skje i dialog med enheter og medarbeidere, slik at samling av fagmiljøene kan skje noe gradvis framover.

Det er avgjørende at en samling av fagmiljøer ikke innebærer en uhensiktsmessig avstand til brukere. I slike tilfeller vil det tilrettelegges for strukturerte samarbeidsstrukturer for å sikre gode fagmiljøer, samtidig som sikring av nærhet til brukere gjør at medarbeidere sitter fysisk spredt.

## IT-støtte til studenter

Ved oppstart av ny organisasjon vil etablerte IT-støttetilbud til studentene ved de ulike fakultetene, opprettholdes som i dag. Eventuelle endringer i dagens tilbud vil gjøres etter endring i behov og i dialog med enhetene. I tillegg vil studentene kunne henvende seg til Servicesenteret for å få IT-brukerstøtte. Studenter som er undervisningsassistenter, vil få AV-opplæring fra IT-organisasjonen.

## Serviceerklæring, målinger og strukturert oppfølging

Det vil etableres en serviceerklæring som beskriver hvilke IT-tjenester som er inkludert i leveransen fra UiO:IT til det enkelte fakultet og enhet ved UiO. I serviceerklæringen vil også kvalitet og måleparametere beskrives. Serviceerklæringen vil ha en generell del som gjelder basis IT-tjenester og brukerstøtte til alle fakulteter og enheter. Denne vil vise til en tjenestekatalog over inkluderte basis-IT-tjenester, og vil for eksempel angi oppetid for ITtjenester, åpningstider for IT-servicesenter og mål for brukertilfredshet i brukerundersøkelser.

I tillegg vil serviceerklæringen også kunne inkludere spesifikke leveranser for enkelte fakultet og enheter.

Jevnlige målinger av tjenestekvalitet og brukerundersøkelser vil være en del av grunnlaget for dialog, tilbakemeldinger og oppfølging av leveransene basert på serviceerklæringen. Dette vil sikre en god oppfølging av leveransene til fakultetene og enhetene. Det foreslås at det etableres faste dialogmøter 2 ganger årlig, samt at det i tillegg vil være en strukturert, jevnlig driftsorientert dialog og samhandling mellom fakultet/enhet og UiO:IT. Det kan etableres en rolle hos hver; en rolle som fakultetskontakt hos hvert fakultet/enhet, og en rolle som områdekoordinator ved UiO:IT, som ivaretar driftsdialog og oppfølging. Fakultetskontakten vil ha som oppgave å formidle enhetens funksjonelle behov, men hen behøver ikke å ha teknisk IT-kompetanse om hvordan behovene kan løses. Rollen som fakultetskontakt kan også ivaretas av IT-organisasjonen. Utover dette vil det være øvrige kontaktarenaer for bl.a. forskere og undervisere, jfr. rapportens beskrivelse av samhandling mellom enheter og Underavdeling for forskning, formidling og utdanning.

## Underavdelinger i foreslått organisering

### Underavdeling for IT-brukerkontakt og -servicesenter

I denne underavdelingen svares det ut universitetsstyrevedtaket om «en felles brukerkontakt/servicedesk for alle UiOs forskere, undervisere, teknisk-/administrative ansatte og studenter». Servicesenteret er et tydelig kontaktpunkt som alle kan benytte for å henvende seg til IT, samtidig som det ikke er det eneste eller tvungne punktet for kontakt med ITorganisasjonen.

Seksjon for servicesenter og seksjonene for områdenær IT, organiseres slik at tilknyttet personell får varierte arbeidsoppgaver med deltakelse i servicesenteret, lokal tilstedeværelse, samt arbeid med oppgaver som krever planlegging og fokus over tid. Det vil legges vekt på og tilrettelegges for kompetansedeling internt i underavdelingen og mellom underavdelingene.

Underavdelingen vil også ha en seksjon for opplæring og brukeranalyse. Her vil ansvaret for kursing og utarbeidelse av veiledninger ligge. Analyse av brukeratferd vil identifisere behov for endring av tjenester for brukerne.

### Underavdeling for IT i forskning, formidling og utdanning

UiO har i dag IT-tjenester til forskning, formidling og utdanning som er helt i front. Tjenestene er stabile og gode, og består av både innkjøpte løsninger og egenutviklede systemer. ITtjenestene brukes innenfor alle fagretninger og vekker oppsikt både for brede, anvendelsesområder og nyskapning. Underavdelingen vil ha tjenester i spennet fra nasjonale tungregneanlegg og løsningen ti-tusenvis av respondenter bruker i koronaundersøkelsen, til løsninger med kunstig intelligens til bruk i språkforskning, og mobilapper og løsninger som kan tilpasses selv små forsknings- og undervisningsmiljøer. Overordnet vil etablering av denne underavdelingen tilrettelegge for enda mer strukturert og bedre oppfølging av både tjenestene og brukerne av tjenestene. Dette vil gi en mer sammenhengende virksomhet innenfor feltene, bl.a. i tråd med UiOs målsetning om forskningsbasert utdannelse, og det vil bli en økt kunnskaps- og kompetanseoverføring mellom enheter og innad i den nye organisasjonen.

Underavdelingen vil ha hovedansvar for leveranser til forskning, formidling og utdanning som går ut over basis- og fellestjenestene (som ivaretas av de andre underavdelingene).

Underavdelingen vil gi råd til UiOs forskere og undervisere om IT-løsninger og -tjenester og bruk av disse sett fra den tekniske siden. *Underavdeling for IT i forskning, formidling og utdanning* kan også utvikle, tilpasse og drifte løsninger og tjenester når det er behov for det.

Underavdelingen vil ha en egen seksjon som skal ivareta brukeropplevelsen i leveransene og se til at IT-tjenestene er lagt til rette slik at brukerne har effektive, oppdaterte og brukervennlige verktøy.

### Underavdeling for IT-infrastruktur og -basistjenester

Hovedoppdraget til underavdelingen er å sørge for leveranse av stabile og brukervennlige ITtjenester med høy kvalitet til UiOs brukere, understøttet av nødvendig IT-infrastruktur og andre tjenester/ løsninger. Underavdelingens seksjoner er fordelt i 3 søsterseksjonsfellesskap med en målsetting om å skape effektive beslutningsveier og nærhet mellom enheter som samarbeider tett eller har overlappende fagområder.

Underavdelingen vil blant annet drifte UiOs datanettverk, som alle er avhengige av og som er omtrent uten nedetid. Her driftes også UiOs lagringsløsninger med plass til flere petabyte med data, samt backupløsninger til UiO og flere i sektoren. De har ansvar servere og for alle basis IT-tjenester som epost, kalender klientdrift og utskrift. Underavdelingen har også ansvar for de sentrale løsningene

for AV-utstyr, både skjermer og annet fysisk utstyr, og også programvare som Zoom og driftsopplegg for auditoriumsutstyr.

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.

Underavdelingen skal ta imot henvendelser direkte om IT-infrastruktur og IT-basistjenester, og få overlevert henvendelser av denne typen som kommer inn til andre kontaktpunkt som ITservicesenteret og *Underavdeling for IT i forskning, formidling og utdanning*.

### Underavdeling for stab og støtte

Underavdeling for stab og støtte skal ivareta fellesfunksjoner og forvalte ansvar som det ikke er hensiktsmessig å plassere i linjeorganisasjonen og som best ivaretas samlet. Dette er funksjoner som HR/personal, kommunikasjon, økonomifunksjoner, oppdragsvirksomhet/salg
av tjenester til UH-sektoren samt IT-sikkerhet og –jus. IT-sikkerhet og IT-jus er satsingsområder og denne seksjonen vil samarbeide bredt i hele organisasjonen, i UHsektoren og nasjonalt. IT-sikkerhetssjefen har en egen definert myndighetsrolle og er ITsikkerhetssjef for hele IT-organisasjonen og UiO.

Saksbehandlerressurser innenfor IT-tjenesteforvaltning, arkitekturråd og utadrettet virksomhet legges direkte under IT-direktøren.

## Tilpasninger til en felles IT-organisasjon

Det har som planlagt vært en dialog mellom fakulteter og enheter og prosjektet om tilpasning og overføring av oppgaver og årsverk til ny IT-organisasjon. Dette inkluderer en dialog og prosess hos USIT. De fleste enhetene er ferdig med sine vurderinger og dialog med prosjektet, mens det gjenstår noen avklaringer og dialog med enkelte enheter.

Enhetene har ikke gitt noen innspill om endringer av det foreslåtte organisasjonskartet. Dette medfører at forslaget til underliggende organisering av UiO:IT i innhold er tilsvarende forslaget i 2. utkastet (noen mindre navnejusteringer). Prosjektet foreslår at alle underavdelinger og seksjoner opprettes slik det er beskrevet i dette tredjeutkastet.

Når det gjelder oppgaver og funksjoner som skal inngå i UiO:IT, så vil dette tilsvare ressurser som overføres. Ved oppstart av ny organisasjon vil utgangpunktet være dagens tjenesteleveranser og oppgaver innenfor IT. I hovedsak vil de ansatte ha de samme oppgavene og være fysisk plassert som tidligere. Samtidig vil det etableres team for ulike fagområder som AV, innkjøp, mv slik at IT-organisasjonen jobber helhetlig, har utstrakt kompetansedeling og finner de beste måtene å jobbe på. I den foreslåtte serviceerklæringen mellom enhetene og UiO:IT, vil oppgaver og kvalitetsnivå for tjenestene avtales.

Den nye felles brukerkontakten for alle UiOs ansatte og studenter foreslås etablert med ressurser som vist i tabell nedenfor. Dette ressursforslaget er diskutert i dialogen mellom enhetene og prosjektet. Konkretisering av ressurser som inngår i IT-servicesenteret vil gjøres i dialog med enhetene. IT-servicesenteret foreslås etablert som en egen seksjon i Underavdeling for IT-brukerkontakt og servicesenter.

| | **ITservicesenter** |
|---|---|
| Teologi | 0,1 |
| JUS | 1,1 |
| HF | 1,9 |
| MN | 2,8 |
| Odont | 0,4 |
| SV | 1,5 |
| UV | 1,1 |
| KHM | 0,2 |
| NHM | 0,2 |
| UB | 0,2 |
| LOS | 0,9 |
| **Sum** | **10,3** |
| MED | 1,7 |
| USIT | 6,5 |
| **Sum anslag årsverk** | **18,5** |

Videre foreslås det at alle områdeseksjonene i Underavdeling for IT-brukerkontakt og servicesenter etableres med utgangspunkt i foreslått oppgave- og årsverksoverføring fra enhetene. Forslaget innebærer at ansatte i områdene vil beholde oppgaver som i dag og være fysisk plassert som i dag ved oppstart av ny IT-organisasjon. Det foreslås at enhetene inngår i følgende områder:

- SV og HF: Øvre Blindern
- MN, UV, TF, LOS/USIT: Nedre Blindern
- JUS, KHM, NHM: Sentrum
- Odont, SV, MN, USIT: Gaustad og Geitmyrsveien
- MED: Sykehus

I prosjektarbeidet mellom 2. og 3. utkastet er det kommet forslag om at rollen som fakultetskontakt hos enhetene, enten kan være lagt til en funksjon hos enhetene som ivaretar enhetens funksjonelle behov, eller at fakultetskontakten kan ivaretas av UiO:IT. Dersom rollen som fakultetskontakt legges til IT-organisasjonen, kan fakultetskontakten delta i ledergrupper/andre fora hos enhetene dersom dette er ønskelig. Slike ordninger presiseres i avtalen mellom enheten og UiO:IT (i serviceerklæringens enhetsspesifikke del).

Da organisasjonskartet er nytt, vil forslaget innebære noen endringer i lederstillinger. I tillegg vil det opprettes noen nye stillinger bl.a. på grunn av UiOs AV-satsing. Det vil være jobb til alle i den nye IT-organisasjonen og ingen vil miste jobben. Eventuelle senere endringer i oppgaveløsning og årsverk innenfor områdene, vil gjøres i dialog og samråd med enhetene som har tilført ressurser til områdene.

I det videre prosjektarbeidet vil funksjons- og bemanningsplanen konkretiseres fram mot planlagt beslutning i mai 2022.

## Hva blir nytt og bedre i UiO:IT?

I det følgende oppsummeres noen av de forventede endringene og effekter av den foreslåtte organiseringen. Til sist gis det en oversikt over forventede effekter av endringen for ulike grupper ved UiO (forsker, student, underviser, administrativt ansatte og IT-medarbeider). For ytterligere informasjon vises det til rapporten. Oppsummeringen tar utgangpunkt i at forutsetninger i universitetsstyrevedtaket vedrørende bl.a. samling av basis-IT tjenester følges, slik at en annen tilpasning vil redusere forventende endringer og effekter.

### Brukerstøtte

**Brukerstøtte og kontakt på riktig nivå:** Det vil være et hovedfokus å profesjonalisere og gi god brukerstøtte til UiOs ansatte og studenter. Særlig innenfor forskning, formidling og utdanning har enkelte hatt problemer med å få kontakt med support på riktig nivå. Med en egen seksjon for brukerkontakt i *Underavdeling for IT i forskning, formidling og utdanning* vil dette bli enklere. Alt personell på IT-servicesenteret kjenner til hvilke saker som skal løses i servicesenteret, og hvilke saker som skal formidles til seksjon for brukerkontakt i *Underavdeling for IT forskning, formidling og utdanning*. Brukere med saker innenfor forskning, formidling og utdanning kan ta direkte kontakt med *Underavdeling for IT i forskning, formidling og utdanning*. Brukere kan også alltid henvende seg til servicesenteret og det skal ikke prioriteres ulikt sammenliknet med de som henvender seg direkte til *Underavdeling for IT i forskning, formidling og utdanning*.

**Kunnskap om riktige løsninger:** I en samlet IT-organisasjon vil det være en større bevissthet rundt, og mer kunnskap om, fellesløsningene som allerede tilbys. Disse formidles til brukerne fra både områdenær IT, servicesenteret og kontaktpunktet for forskning, formidling og utdanning. Behov for spesialløsninger vil også raskere bli identifisert og tatt tak i. Etablering av skygge-IT og parallelle løsninger med dobbeltarbeid og påfølgende overforbruk av ressurser vil reduseres.

**En samlet IT-støtte:** En samlet brukerstøtte vil kunne tilby en forbedret tilgjengelighet og sikre jevnere kvalitet på brukerstøtte for flere ved UiO. En felles og større IT-organisasjon muliggjør bl.a. lengre åpningstider og stabilitet i tilstedeværelse.

Det vil bli vurdert om servicesenteret i den nye organisasjonen også kan ta seg av førstelinjehenvendelser om administrative systemer som eies av andre enheter på UiO, og videreformidle til andre- og tredjelinje. Dette kan gi en mer sømløs opplevelse for brukerne og bidra til bedre prosesser mellom IT og administrative systemer.

**Standardisering og innkjøp av utstyr:** I en samlet organisasjon er hensiktsmessig standardisering av utstyr enklere. Det vil anbefales standardutstyr der det er formålstjenlig, men ved behov for spesialløsninger vil det bli tilrettelagt for det.

**Installering av maskiner:** Ny teknologi gir bedre muligheter for automatisert installering av UiO-løsninger og -programmer på nye maskiner. Automatisert installering vil frigjøre ressurser til andre oppgaver, primært innenfor IT-støtte til forskning, formidling og utdanning.

## IT i forskning, formidling og utdanning

Den nye underavdelingen som samler IT i forskning og IT i utdanning vil gi en mer sammenhengende virksomhet innenfor feltene. Dette gir et bedre utgangspunkt for å støtte og utvikle digitaliseringen, der både omgivelsene og verktøyene i økende grad er digitale, og innholdet i fagene påvirkes og endres av digitalisering, den såkalte «doble digitaliseringen». Samlingen av IT i forskning og IT i utdanning vil også gi UiO:IT et bedre utgangspunkt for både aktiv og responsiv støtte til undervisningsmiljøene som i en tid ikke har hatt noe naturlig grenseflate mot IT-organisasjonen.

I UiO:IT vil det være en gjennomgående satsing på utvikling av den digitale kompetansen både hos brukere og IT-ansatte. Forskere og undervisere vil få et økt tilbud om kurs og veiledning i bruk av digitale verktøy. Tilsvarende vil både kapasitet til tjeneste- og applikasjonsutvikling, og spisskompetanse knyttet til den fagnære IT-virksomheten styrkes.

### Driftssenter

Etableringen av et driftssenter i underavdelingen for IT infrastruktur og -basistjenester vil bidra til en mer helhetlig oversikt over de tjenestene UiO:IT tilbyr og bedre samhandling mellom brukerstøtte og de som leverer tjenestene.

### AV, utstyr og støtte i auditorier

**Innkjøp og drift av AV-utstyr:** I dagens organisasjon er ansvar for innkjøp, drift og support for AV-utstyr i møterom og auditorier fragmentert og vanskelig å finne ut av. I ny organisasjon samles ansvaret for AV og utstyr i auditorier i IT-organisasjonen, og utstyret skal så langt som mulig standardiseres. Standardiseringen vil gjøre det enklere for brukerne å håndtere utstyret siden det i stor grad vil være likt i samme type rom, og innkjøp, drift og support blir mer effektivt. Med automatisert drift blir det enkelt å holde utstyr oppdatert, og supportpersonell kan raskt se hva som er feil og eventuelt hjelpe til via fjernpålogging. Effektene av dette vil være sterkt avhengig av hvilke midler og ressurser som prioriteres til AV, men den foreslåtte organiseringen vil gjennom samling av ansvar og standardisering legge til rette i større grad enn dagens organisering. Den foreslåtte styrkingen av AV-området vil ha en stor betydning for økt kvalitet og brukeropplevelse innenfor fagområdet.

**Fysisk tilstedeværelse og support:** Support for utstyr i møterom og auditorier legges til seksjonene for områdenær IT. Det legges opp til en «hotline» for umiddelbar respons for brukere som står fast i en akutt situasjon, og der det trengs skal supportpersonell komme til stedet raskt. Siden utstyret i stor grad skal være standardisert, og personell i disse seksjonene også har kunnskap om eventuelle lokale løsninger, vil det være tilrettelagt for at problemer kan løses raskt.

## Kompetanse

**Styrking av kompetanse og strukturert kompetanseheving hos IT-personell:** Deling og utvikling av kompetanse er enklere innenfor én organisasjon, og i den foreslåtte organiseringen er kompetanseheving lagt inn i strukturen. Eksempelvis vil den foreslåtte vaktordningen for personell i områdenær IT, der flere også har vakter i servicesenteret, sørge for at alle stadig blir oppdatert på UiOs fellesløsninger, og at servicesenteret har informasjon om eventuelle lokale spesialløsninger. Det vil være en kontinuerlig kompetansedeling av beste praksis for IT-tjenestene. Også i kontakt med driftssenteret og i mer langsiktige planleggingsoppgaver vil personell tilegne seg kunnskap både om UiOs løsninger og om teknologitrender ellers i samfunnet.

**Utvikle brukernes kompetanse:** Den nye organisasjonen legger også opp til strukturert arbeid med kursing og kompetanseheving hos IT-brukerne på UiO. Fokuset og struktur vedrørende arbeid med brukeropplevelse og brukerforståelse vil legge til rette for god kjennskap om opplærings- og forbedringsbehov vedrørende UiOs IT-tjenester. Både *Underavdeling for IT i forskning, formidling og utdanning* og IT-servicesenteret skal jobbe aktivt med nettsider og kurs (både digitale og med fysisk oppmøte), slik at UiO både kan holde et godt tempo i digitaliseringen og at brukerne føler seg komfortable med IT-verktøyene de bruker.

## Samarbeid

**Samarbeid om IT på UiO:** I den nye organisasjonen vil det tilrettelegges for etablering av gode samarbeidsrutiner og -strukturer innad i organisasjonen og sammen med enhetene og ulike fora på UiO. Strukturert samarbeid både i det daglige og mer langsiktige legger til rette for gode prioriteringer og en hensiktsmessig og transparent utvikling av UiOs ITtjenestetilbud.

**Samarbeid i UH-sektoren:** UiO:IT vil også ha samarbeid med BOTT, UH-sektoren, SIKT, HK-dir, helsesektoren samt at det vil være en betydelig oppdragsvirksomhet med salg av ITtjenester til disse. En mer samlet IT-organisasjon vil gi større muligheter for gode interne prosesser knyttet til strategi og prioritering på UiO og en økt enhetlig styrke i dialogen med virksomheter utenfor UiO.

## Attraktiv IT-arbeidsplass

UiO har i dag et av Norges største IT-faglige miljøer. Vi har en IT-organisasjon som både har sitt eget datasenter og som kan utvikle egne løsninger (som for eksempel TSD). UiO har også kompetanse til å tilby sikre IT-tjenester med høy kvalitet til UiO og UiOs samarbeidspartnere. I UiO:IT vil det ligge enda bedre til rette for å gi enkeltansatte nye oppgaver og at ansatte kan ha et langt og variert karriereløp. UiO kan tilby en karriere fra man er student til pensjonering og ansatte vil i større grad kunne ha en dynamisk kompetanse- og karriereutvikling internt. Dette vil gi et bedre utgangspunkt for at personell både vil ønske og får mulighet til å forbli på

UiO. Behov for IT-kompetanse og personell forventes å øke i overskuelig framtid. For UiOs er det svært verdifullt å være en attraktiv IT-arbeidsplass både med tanke på rekruttering og for å beholde god IT-faglig kompetanse.

### Framtidsrettet og responsiv IT-organisasjon

I den nye organisasjonen vil det være en tydelig profesjonalisering av kartlegging av brukerbehov. Ansvaret for dette vil ligge i alle underavdelingene, men vil være tydeligst i seksjonen for brukerforståelse og brukerkommunikasjon i *Underavdeling for ITbrukerkontakt og -servicesenter*. Det skal søkes aktivt etter udekkede behov blant brukerne, og de ansatte skal holde seg oppdatert om den teknologiske utviklingen i samfunnet generelt og for aktuelle IT-løsninger spesielt. Dette vil gi en IT-virksomhet som både er mer lydhør og responsiv overfor ønsker, og en organisasjon som kan snu seg raskere rundt når nye løsninger skal tas i bruk.

### Effektiv IT

**Effektiv IT-drift:** Etablering av en felles IT-organisasjon er et kvalitetstiltak og ikke begrunnet i et innsparingsbehov. Samling av funksjoner og standardisering, samt det at stadig nye driftsteknologier blir tatt i bruk, vil likevel føre til en mer effektiv IT-virksomhet. Anskaffelser, support, installering og klargjøring av utstyr og mer vil kreve mindre tid og ressurser. I den nye organisasjonen vil det også være mindre dobbelt- og parallellarbeid, noe som innebærer at noen oppgaver som utføres i dag, vil bli endret eller erstattet av nye oppgaver.

**Effektiv faglig utøvelse:** I den nye organisasjonen vil det faglige ansvaret følge de samme linjene som personalansvaret. I tillegg til linjeorganisering foreslås det teamstrukturer for å sikre en god og effektiv samhandling innenfor definerte oppgaveområder. IT-direktøren og ITsikkerhetssjefens faglige og sikkerhetsmessige ansvar vil også utøves mer smidig i en organisasjon der linjene er mer direkte enn i dag. En direkte faglig linje til hele organisasjonen er viktig for å motvirke «skygge-IT» og sikkerhetsrisiko.

## Effekten av endringene

Nedenfor følger en skjematisk oppsummering av hvilken effekt forskjellige grupper på UiO vil oppleve med ny, felles IT-organisasjon.

| | |
|---|---|
| Forsker | Enklere tilgang til brukerstøtte.<br>Spesialisert brukerstøtte for IT-løsninger til forskning.<br>Kurs og opplæring i løsninger for forskning.<br>Kompetanse og tjenester på tvers av enhetene ved UiO.<br>Standardisert utstyr i auditorier og møterom.<br>Bedre informasjon om og veiledninger for IT-tjenestene på nett.<br>IT-organisasjon som er mer responsiv til ønsker om nye løsninger.<br>Bedre og mer koordinert informasjonssikkerhetsarbeid. |
| Student | Enklere tilgang til brukerstøtte.<br>Bedre informasjon om og veiledninger for IT-tjenestene på nett.<br>Raskere introduksjon av nye og moderne tjenester og løsninger.<br>Undervisere som er mer komfortable med IT-løsningene. |
| Underviser | Enklere tilgang til brukerstøtte. |

| | |
|---|---|
| | Spesialisert brukerstøtte for IT-løsninger til undervisning.<br>Kurs og opplæring i løsninger for undervisning.<br>Standardisert utstyr i auditorier og møterom.<br>Bedre informasjon om og veiledninger for IT-tjenestene på nett.<br>IT-organisasjon som er mer responsiv til ønsker om nye løsninger.<br>Bedre og mer koordinert informasjonssikkerhetsarbeid. |
| Administrativt ansatte | Enklere tilgang til brukerstøtte, også for administrative systemer.<br>Bedre informasjon om og veiledninger for IT-tjenestene på nett.<br>Bedre og mer koordinert informasjonssikkerhetsarbeid. |
| IT-medarbeider | Mange vil skifte organisatorisk tilhørighet.<br>Enklere faglig linje.<br>Mulighet for nye oppgaver.<br>Systematisk og kontinuerlig kompetanseutvikling.<br>Økt mulighet for faglig og karrieremessig utvikling.<br>Bedre og mer koordinert informasjonssikkerhetsarbeid. |

# Videre arbeid

## Prosess fra tredjeutkast til endelig beslutning

Det vil være videre dialog mellom prosjektet og enhetene om gjenstående avklaringer av forslag til tilpassing. Dette innebærer konkretisering av forslagene til enhetene når det gjelder overføring av funksjoner og oppgaver fra enhetene til UiO:IT. Det vil også være dialog og samarbeid mellom prosjektet og enhetene vedrørende utvikling av forslag til funksjons- og bemanningsplan for UiO:IT. Bemanningsplan skal reflektere de ambisjoner og kapasitetsbehov som er skissert i organisasjons/funksjonsbeskrivelsen. Planen skal gi en kortfattet beskrivelse av fremtidige bemanningsbehov, med sentrale oppgaver og kvalifikasjonskrav knyttet til de respektive stillingene.

Dette forslaget vil bli diskutert i ulike lederfora som dekanmøtet, direktørmøtet og ITledernettverket. I tillegg skal forslaget til organisering av UiO:IT, slik det foreligger, drøftes med lokale tillitsvalgte. Dersom enhetene oppdaterer sitt forslag til tilpasning, skal oppdatert forslag drøftes med de lokale tillitsvalgte. Før endelig beslutning om organisering vil forslag til organisasjonskart bli forhandlet med de sentrale tillitsvalgte og forslag til funksjons- og bemanningsplan vil bli drøftet med de hovedtillitsvalgte. Det er universitetsdirektøren som er gitt fullmakt til å gjennomføre etableringen av en felles IT-organisasjon, jfr universitetsstyrevedtak av 9. februar 2021.

For informasjon om prosjektets tids- og aktivitetsplan vises det til prosjektets nettsider samt forslag i rapporten.

Når beslutning er fattet, vil prosjektet bistå med implementering av en felles IT-organisasjon i tråd med beskrivelsene i denne rapporten. Det vil utarbeides en implementeringsplan for dette arbeidet, som skal sikre en rask og sikker implementering. Det er redegjort for noen prinsipper og føringer for dette arbeidet i rapporten.

## Premisser for prosessen

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.

De IT-ansatte vil holdes informert gjennom fellesmøter og via e-post, samt fra egen ledelse, og alle på UiO har tilgang til oppdatert informasjon på prosjektets nettsted.

Etableringen av den nye, felles IT-organisasjonen er et kvalitetstiltak, ikke et innsparingstiltak. Men nye teknologier som tas i bruk til installering, drift, og support, sammen med effekten av at flere er i en organisasjon, kan føre til at enkelte oppgaver blir mindre eller endret, og at nye kommer til. Det er gjort helt klart at ingen skal bli overtallige eller stå uten arbeid som en følge av etableringen av den nye organisasjonen. Mange IT-ansatte vil få ny organisatorisk tilknytning, men for de fleste vil ikke dette bety vesentlige endringer i arbeidsoppgaver eller fysisk arbeidssted. Enkelte kan få andre oppgaver, men dette vil i tilfelle skje etter forutsigbare og dialogbaserte prosesser, og ingen skal stå uten jobb.

Prosjektet har hele tiden jobbet oppgavefokusert og ikke personfokusert. Det betyr at det er oppgaver og funksjoner som plasseres, og at den nye organisasjon ikke er satt opp etter enkeltpersoners kompetanse eller ønsker. Den er satt opp etter hvilke oppgaver det er som skal løses. I universitetsstyrets vedtak ligger det at felles, basis IT-tjenester skal overføres til ny organisasjon og at andre oppgaver kan overføres der det finnes formålstjenlig. Hele dagens sentrale IT-organisasjon, USIT, overføres til den nye organisasjonen med personell og oppgaver. Hvilke oppgaver som overføres fra enhetene, skal avklares i dialog mellom prosjektet og enhetene.

Det har tidligere vært innhentet informasjon om enhetenes IT-virksomhet, hva slags IToppgaver som utføres der og hvor mange det er som utfører oppgavene. Denne informasjonen, med eventuelle oppdateringer, legges til grunn i dialogen med enhetene. Der det overføres oppgaver, skal det også overføres ressurser. Dette er fordi en annen føring fra universitetsstyret er at omorganiseringen skal være ressursnøytral for fakulteter og enheter.

I de tilfeller en enhet vurderer at en oppgave er knyttet til en felles, basis IT-tjeneste, og at oppgaven overføres til UiO:IT, så skal også ressurser for å utføre oppgavene overføres. ITansatte som har utført disse oppgavene på enheten vil også gjøre disse oppgavene i den nye organisasjonen. Utgangspunktet er at ansatte har rett og plikt til å følge sine arbeidsoppgaver ved innplassering i ny organisasjon. Det vil gjennom innplasseringsprosessen også bli mulighet for å melde interesse for å ta på seg nye arbeidsoppgaver. Innplasseringsprosessen vil bli gjennomført i henhold til UiOs omstillingsavtale. Den endelige beskrivelsen av hva som inngår i den nye organisasjonen og underliggende organisasjonsstruktur skal inneholde informasjon om oppgaver, fysisk plassering, ansvarsforhold og styringslinjer. Det skal også utarbeides plan for plan for godt tilrettelagte og nødvendige kompetansetiltak for medarbeiderne der det er behov for kompetanseheving.

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, ledelsen i den nye organisasjonen 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 god og forsvarlig måte.

## Tids- og aktivitetsplan

Dette prosjektet er et stort organisasjonsutviklingsprosjekt med mange involverte over en lengre tidsperiode. Bred involvering og et utviklingsprosjekt hvor nye behov og tema kan oppstå underveis, gjør at tidsplanen både har blitt og kan bli oppdatert underveis. Endelig beslutning om den nye IT-organisasjonens funksjons- og bemanningsplan skal etter plan gjøres av universitetsdirektøren i mai 2022. På prosjektets nettsider vil eventuelle oppdaterte planer legges ut.

**9.3 Vedlegg 3**

# Ny organisering av IT-virksomheten på UiO – Internt arbeidsdokument for Det medisinske fakultet (Medfak)

Medfak stiller seg positiv til Universitetsstyrets beslutning om å etablere en felles IT-organisasjon til det beste for hele UiO. Medfak har i dag en stor og velfungerende IT-organisasjon og befinner seg i en særstilling med tanke på kompleksitet og samarbeidsflater mot andre store organisasjoner i helsesektoren sett i forhold til resten av UiO. Dette dokumentet vil forsøke å belyse denne kompleksiteten og viktigheten med en tilpasset modell for Det medisinske fakultet, samt skissere utkast til forhandlingsstrategi i dialogmøte med UiO:IT

# Innhold


Innledning og bakteppe ..... 3
Arbeidsgruppen består av ..... 3
Andre deltagere ..... 3
Nøkkeltall for Det medisinske fakultet ..... 3
Organisasjonskart - Institutt for klinisk medisin ..... 5
Innføring av UiO:IT ved Medfak ..... 6
IT-støtte ved Medfak - Dagens situasjon ..... 6
Ønsket situasjon med UiO:IT ..... 6
Hvordan kan UiO:IT oppfylle en ønsket situasjon for medisin? ..... 7
Arbeidsoppgaver og brukerstøtte i gråsone ..... 7
Oppgaver som ofte utføres av AV-ansvarlige. ..... 7
Økonomi og fordelingsnøkkel ..... 8
Dagens situasjon ..... 8
Hva må diskuteres og forhandles med UiO:IT ..... 8
Andre momenter ..... 8
Implementeringsplan ..... 9
Hva må diskuteres og forhandles med UiO:IT ..... 9
Involvering og forankring (+ diverse spørsmål) ..... 9
Oppsummering – Diskusjonspunkter med UiO:IT ..... 10
Vedlegg: Kladd og uferdige notater som er nyttig å lese igjennom + Medfaks innspill til masterplan IT 2018 ..... 12
Fordeler: ..... 13
Ulemper/risiko: ..... 13
Scenarioer ..... 14
Innspill fra referansegruppa: ..... 15
Forslag til presisering: ..... 16

## Innledning og bakteppe

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.

Organisasjonsmodellen innebærer at felles IT-funksjoner ved UiO organiseres i størst mulig grad i en ny felles IT-organisasjon, kalt UiO:IT.

Det skal også opprettes en felles brukerkontakt/servicedesk for alle UiOs forskere, undervisere, ansatte og studenter.

Lokal IT-organisasjon som i dag er organisert under fakulteters og enheters styringslinje, vil vurderes helt eller delvis organisert inn i ny UiO:IT.

USIT vil inngå som helhet i den nye felles IT-organisasjonen UiO:IT.

Dette er en pågående prosess der videre prosess, oppgavefordeling og underliggende organisasjonsstruktur skal ferdigstilles i samarbeid med fakulteter og enheter ved UiO i løpet av 2022, ifølge den foreløpige planen ved innføring av UiO:IT.

Medfak har nedsatt en arbeidsgruppe slik at den videre prosessen blir så god som mulig både for UiO:IT og Det medisinske fakultet.

### Arbeidsgruppen består av

- Dekan - Ivar Prydz Gladhaug (leder)
- Fungerende fakultetsdirektør - Hans Ragnar Mossin
- Prodekan for forskning - Jens Petter Berg
- Administrasjonssjef IMB - Linda Teigland Helgesen
- Kontorsjef Helsam - Knut Tore Stokke
- Professor i medisinsk informatikk - Per Grøttum
- IT-leder ved medisin - Tor Henry Wold (sekretær)

### Andre deltagere

- IDF Medfak.
- Senioringeniør lokal IT IKM - André Øien.
- Senioringeniør lokal IT IMB - Morten Fahle.
- Seksjonssjef HR Medfak - Stina Mosling.
- Sissel Trude Aastorp - Lokalt hovedverneombud Medfak.

## 1. Nøkkeltall for Det medisinske fakultet

Det medisinske fakultet har tre institutter, hvorav ett er tett integrert med undervisnings- og forskningsaktivitetene i Oslo universitetssykehus og Akershus universitetssykehus. Norsk senter for molekylærmedisin er også lagt til fakultetet, samt at vi er vertsfakultet for Livsvitenskapssatsingen ved Universitetet i Oslo. Vi har egen dyrestall som avler frem forsøksdyr til forskning på Medfak. Fakultetet har tre sentre for fremragende forskning, et senter for fremragende utdanning og fire KG Jebsen-sentre. Årlig budsjett er ca. 1,5 mrd. kroner.

Våre forskningsgrupper har ansatte både fra UiO og Universitetssykehusene, med utstyr og annen infrastruktur både fra UiO og fra universitetssykehusene. Dette skal fungere sømløst for gruppene

samtidig som en må ivareta datasikkerhet, eierskap og begrensninger knyttet til bruk av sensitive data.

Lokalt IT er en viktig brikke for å sikre at Universitetet i Oslo ved Det medisinske fakultet legger forholdene til rette for optimal bruk av fakultetets ressurser til forskning og undervisningsformål i universitetssykehusene.

Det Medisinske fakultet har valgt å legge seg på en høy servicegrad for IKT og anser god IT-service som strategisk viktig spesielt med tanke på Sykehuspartner som også leverer IT-tjenester til mange av de samme forskningsgruppene. Vi ønsker at det skal være attraktivt å legge prosjekter til UiO.

Det er 28 personer som jobber med Lokal-IT på Det mediske fakultet og som skal betjente 2000 ansatte, 1300 medisinstudenter, 900 bachelor- og masterstudenter, samt ca. 1400 ph.d-kandidater.

Vi har også mange gjesteforskere, emeritus og betalte OUS-IKT/AHUS-IKT brukere og til sammen betjener vi ca 7000 unike brukere.

- Ca. 5000 datamaskiner
- 27 auditorier med til sammen ca. 3600 plasser
- 23 seminarrom med til sammen ca. 850 plasser
- 30 grupperom med til sammen 425 plasser
- 6 undervisningsrom med til sammen 275 plasser
- 3 pc-stuer med til sammen 75 plasser

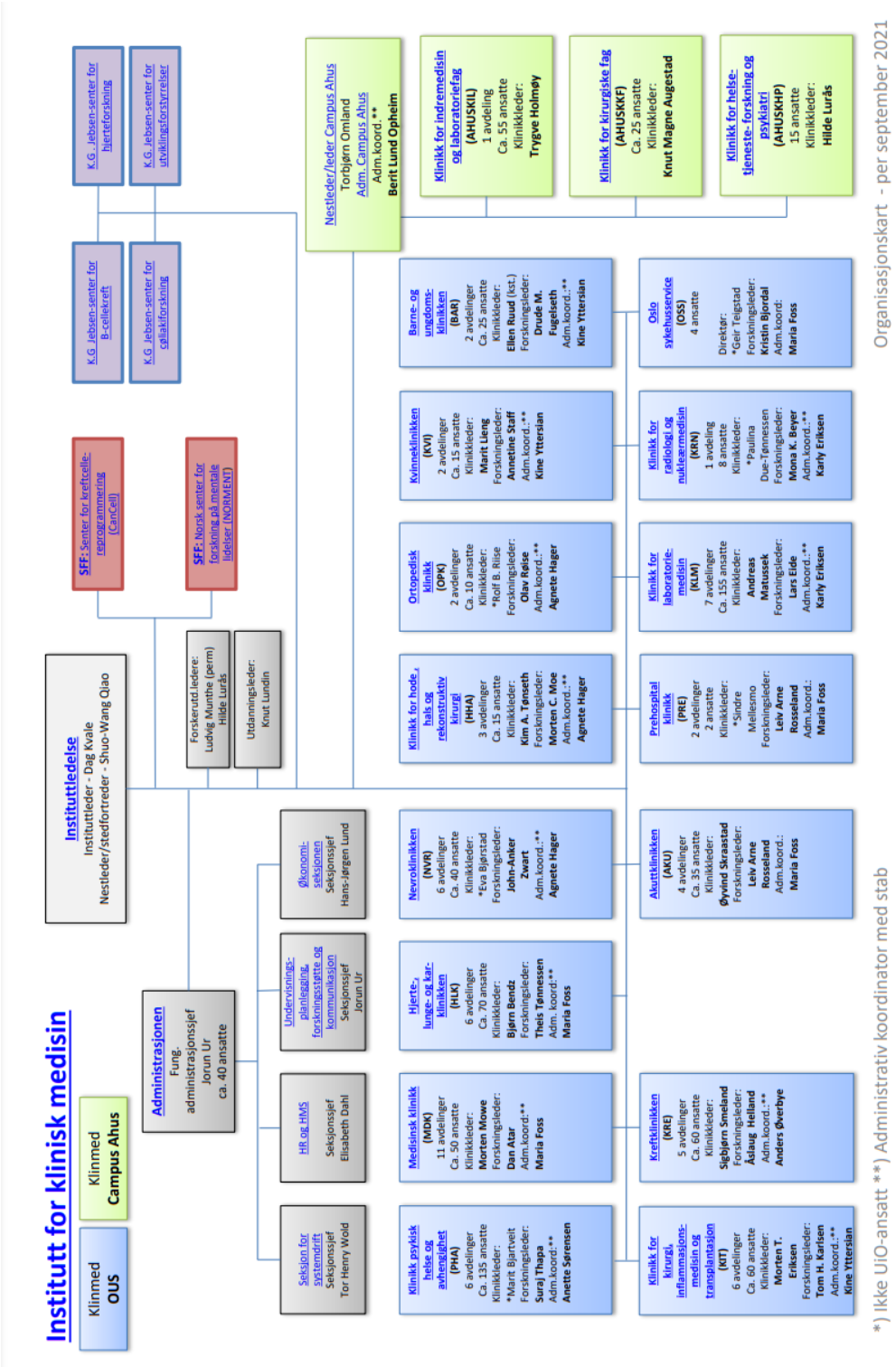
Våre forskningsgrupper kan like gjerne være samlet i et laboratorium eller med geografisk stor spredning, men uavhengig av lokasjon skal løsning og brukeropplevelsen være like god.

Grunnet stort og raskt behov for IKT-utstyr har vi valgt å ha et stort lokalt IT-lager som hurtig kan levere ut utstyr til brukere.

For Medfak er det viktig med en IKT-avdeling som er velfungerende med rask responstid, spesielt med tanke på medisinske forsøk og innhenting av forskningsdata.

Medfak har utstrakt samarbeid med andre helseaktører og spesielt på klinmed er det tett integrasjon i sykehusmiljøene som gjør det ekstra utfordrende. Organisasjonskartet for Institutt for klinisk medisin, kan illustrere noe av den kompleksiteten lokal-it må forholde seg til.

## 2. Organisasjonskart - Institutt for klinisk medisin



# 3. Innføring av UiO:IT ved Medfak

Innføring av UiO:IT er vellykket dersom Medfak opplever bedre IT-tjenester og servicegrad enn med dagens organisering av lokal-it. Hva skal til for at UiO:IT vil levere bedre IT-tjenester for Medfak?

For å kunne svare på det spørsmålet er en nødt til å vite dagens situasjon vedrørende IT-støtte ved Medfak, noe som neste avsnitt forsøker å beskrive.

## IT-støtte ved Medfak - Dagens situasjon

Lokal IT ved Medfak er i dag organisert som relativt selvstendige enheter ute ved Instituttene, men som faglig sett er forankret hos fakultetets IT-leder.

Det er et godt samarbeid på tvers av instituttene og med USIT. Medfak og USIT har faglig utveksling og generelt godt samarbeid og dialog. Lokale IT-oppgaver som må løses overordnet på fakultetsnivå fordeles ved behov, ellers løses IT-oppgaver relativt selvstendig ute på enhetene.

Det som setter lokal-IT ved Medfak i en særstilling i forhold til resten av UiO, er at lokal-IT må forholde seg til mange aktører innenfor helsefaget og til universitetssykehusene. Det er derfor nødvendig av lokalt-IT ved Medfak har spisskompetanse opp mot helsesektoren for å være velfungerende i dette komplekse landskapet.

Våre brukere tar kontakt med lokal-it enten via RT (saksbehandlingssystem), personlig oppmøte på forskjellige lokasjoner, direkte e-post, telefon og chat.

Dagens systemer for håndtering av saker (RT) som løses av IT er ikke optimal, spesielt når saker skal videre i systemet der en «setter saken over» til en annen gruppe for eksempel USIT som gjør det vanskelig å følge opp status for lokal-IT.

Lokal-it løser fortløpende mange saker raskt og selvstendig slik at vi har kort responstid og levering, men løsningstid varierer og spesielt der vi er avhengig av OUS-IKT, eHelse på Ahus eller Sykehuspartner. Det planlegges utvidelse av medisinstudiet slik som Campus Sørlandet i Kristiansand, så det vil være økende krav til samarbeid med utenforstående IT-organisasjoner når ulike løsninger for fjernundervisning og stedlig IT-hjelp skal implementeres.

Likeledes har Medfak stort fokus på avvikling av forelesninger, disputaser og andre kurs, seminarer og aktiviteter i våre undervisningslokaler og har flere dedikerte personer som kun arbeider med dette.

## Ønsket situasjon med UiO:IT

- Utvidet åpningstider på helpdesk og rask responstid utenfor ordinær kontortid.
- Rask service og tilstedeværelse ved alle våre undervisningsrom.
- UiO:IT tar ansvar for å følge saker som kommer inn og sørge for hurtig oppfølging og purring av saker som er satt videre til 2. og 3. linje, inkludert oppfølging OUS-IKT, eHelse Ahus og Sykehuspartner.
- Tjenestested for fysisk hjelp; ikke lengre avstander til fysisk hjelp enn i dag (med vår spredte geografi)
- Verktøy for å ivareta og sikre kompetanse til IT som skal jobbe rettet mot helsesektoren.

- Den sømløse overgangen med hjelp pr telefon/mail og fysisk oppmøte som idag ivaretas av lokal it på medisin må kontinueres i ny organisasjon. Eksempelvis:
    - Sømløs overgang mellom hjelp pr telefon/mail og fysisk hjelp f.eks. i auditorier og på laboratorier.
    - Sømløs overgang mellom vanlig grunnleggende brukerstøtte og mer avansert brukerstøtte f.eks. til forskning.
- De som skal jobbe med IT-støtte på medisin må ha svært god kunnskap og kontaktflater med helsesektoren og andre relevante medisinske aktører, samt god lokalkunnskap og bygg og arealer.
- Innkjøp av IKT-utstyr må tilpasses behovet for medisin og eventuelle sentrale føringer kan ikke overstyre et begrunnet behov.

## Hvordan kan UiO:IT oppfylle en ønsket situasjon for medisin?

### Arbeidsoppgaver og brukerstøtte i gråsone

Et viktig prinsipp for at UiO:IT skal fungere etter intensjonen, er at ikke enhetene må ansette egne IT-folk for å støtte virksomheten fordi UiO:IT definerer for snevert tjenestetilbud og ikke leverer den bistanden enhetene har behov for. Dersom en oppgave krever IT-faglig kompetanse, bør det være mulig å få den levert av UiO:IT, enten som et standardtilbud eller en tilleggstjeneste etter betaling. Det eksisterer flere arbeidsoppgaver som krever litt IT kompetanse og strengt tatt kan utføres av andre enn lokal-IT. Ved en innføring av UiO:IT vil disse oppgaver være viktig å få videreført for Medfak.

Nedenfor er en liste over gråsoneoppgaver basert på tilbakemeldinger fra Lokal-IT Medfak. Det er grunn til å anta et dette ikke er en komplett oversikt.

- Sørge for IT-tilganger for medisinstudenter på universitetssykehusene.
- Bistand til fakultetsspesifikke arrangementet, slik som PhD Intro II kurs, arrangementsstøtte, støtte til workshops etc.
- Bistå OSCE-eksamen avvikling.
- Workshops og symposium - Utfordringen her berører symbiosen med sykehusene. Det er våre vitenskapelige ansatte som er ansvarlige, men selve arrangementet er vanskelig å definere til en av stillingene: De fleste av Medfaks vitenskapelige ansatte, i alle fall på Klinmed, har kombinerte stillinger med universitetssykehusene. Dette betyr at en del av arbeidsoppgavene er vanskelig å definere til en av stillingene. I sine roller som overleger og professorer har de ofte både workshops, seminarer som krever teknisk bistand. Dette kan for eksempel være workshops som krever støtte for å bistå arrangementet med direkteoverførte operasjoner for kurs/opplæring/utdanning og annet.
- Holde oversikt over IKT utstyr når brukere slutter og vurdere om ITK utstyret kan gjenbrukes eller sendes til kassering/gjenvinning.
- Databaseoversikt over all ITK utstyr, lagerhåndtering IKT-utstyr, Internfakturering IKT-utstyr, kontroll ved kjøp av IKT-utstyr via UiO.
- Rigging av telt og AV i forbindelse med årlige sommerfester, samt flytting av bord og stoler i forbindelse med lokale IMB og avdelingsarrangementer i atriet.

## Oppgaver som ofte utføres av AV-ansvarlige.

- Hver dag, eller etter behov vaskes/sprites alle whiteboard i M-etasje og fylle på med tusjer etc. (renholdsavdeling vasker kun krittavler og ikke whiteboard).
- Fylle på tavlekritt i auditorier og seminarrom.
- Tømming av studentgarderober to ganger i året. Låsene klippes av sikkerhetsvakt.

- Bestille bytte av lys/lysstoffrør i alle våre rom – utføres hver sommer. Bestiller via OUS eiendomsavdeling. (Internfaktura/kostnadssted til UiO).
- Gå gjennom alle rom som brukes til OSCE-eksamen inkl. Ferdighetssenteret og lesesalene, bestille ev. bytte av lyspærer. Melde inn om defekte låser/dører. Smøring av dører som knirker.
- Rigge og rydde til kakeservering med medisinstudenter to ganger året.
- Vanning av flygel i Store auditorium.
- Rigging, forberedelser og rydding av studentaktiviteter som for eksempel undervisning/kurs i ultralyd, sutur og gipsing.
- Skaffe brukte møbler fra Blinden når det er behov.
- Melde fra feil og mangler i studentfelles arealer, auditorier, seminarrom og lignende og ta direkte kontakt med sykehusets eiendomsavdeling.
- Bistå kollegaer generelt, selv om det ikke er en konkret IT-oppgave.

## Økonomi og fordelingsnøkkel

### Dagens situasjon

Lokalt IT Medfak har én IT-person pr 250 bruker med fokus på raskt og effektiv responstid.
Medfak og spesielt Institutt for klinisk medisin har et stort lokalt IT-lager for svært hurtig utlevering av standardiserte maskiner og utstyr til brukere. Dette fungerer også som en kontrollmekanisme ved at det er behovet for nytt utstyr som er førende for utskiftning av en maskin eller utstyr. Vurdering av hva som er hensiktsmessig utskiftning av utstyr krever IT-kompetanse og blir ivaretatt av lokal-IT på medisin. Ved bortfall av en slik kontrollmekanisme er det en stor fare for en «skjult» kostnadsøkning i form av oftere bytting av utstyr og en enda større mengde utstyr som må vedlikeholdes og supporteres. Vi forutsetter derfor at dette videreføres ved en eventuell overgang til UiO:IT.

## Hva må diskuteres og forhandles med UiO:IT

- Fordelingsnøkkel og ressursoverføring; andreutkastet skisserer økonomiske prinsipper ved overføring av ansatte fra enheter til UiO:IT, men det sies ingenting om sammenhengen mellom overføring av ansatte og tjenester levert. Medfak mener at det må defineres en felles kostnadsnøkkel for alle fakulteter knyttet opp mot antallet brukere som skal støttes fra UiO:IT. Kostnadene kan deretter dekkes gjennom en kombinasjon av ressursoverføring og finansiering.
- Prosjektet er fortsatt ikke konkrete på hvor store ressurser som anslås at kan spares inn på basis-IT for å finansiere opp de foreslåtte ekstra ressursene i den nye organisasjonen. Vi savner en prioriteringsplan for hvor den nye organisasjonen gradvis skal styrkes etter hvert som det hentes ut synergier på felles basis-IT.
- Servicegrad og reaksjonstid fra UiO:IT – SLA (Service Level Agreement) må utformes før ressurser overføres.
- Medisin må aktivt bidra i å utforme SLA sammen med UiO:IT og det må etableres en mekanisme som sikrer at SLA ikke endres ensidig fra UiO:IT uten at endringen forankres på fakultetene. Dersom ressursene overføres, må vi være trygge på at tjenestetilbudet ikke endres ensidig over tid slik at Medfak ikke lenger får dekket sitt behov.
- Om SLA ikke oppfylles, hvilke reaksjonsmuligheter har medisin/fakultetene og hvordan kan vi måle leveransen til UiO:IT?

### Andre momenter

Basert på erfaringer fra Eiendomsavdelingen (EA) (eller i dette tilfellet UiO:IT) er det en fare når EA(UiO:IT) ensidig definerer tjenestebeskrivelsen.Det kan da ende med at enhetene må ansette egne vaktmestere til å håndtere det som EA (UiO:IT) definerer utenfor sitt mandat. Det har vært en gradvis

forskyvning der stadig flere oppgaver og kostander skyves over på enhetene, uten at det er forankret i linjen på UiO mot fakultet og institutt.

Hvordan skal dette prosjektet gi mer rasjonell drift av basistjenestene med minst samme tjenestenivå som idag, og hvordan skal rasjonaliseringsgevinstene brukes til å stryke støtten til undervisning og forskning.

Det første punktet som må klargjøres er nivået på basistjenester som UiO:IT vil yte og hvilke ressurser vi må avse for å nå målet. Det neste spørsmålet er hvilke ekstratjenester fakultetet eventuelt selv må yte for å opprettholde dagens tjenestenivå.

Det som da gjenstår av ubrukte ressurser skal forutsetningsvis gå til økt/mer avansert støtte til undervisning og forskning. Det kan fordeles på den nye seksjonen for undervisning og forskning på UiO:IT og på fakultetets egne enheter. Som for basisdrift må det først klargjøres hvilke nye tjenester fakultetet kan få fra UiO:IT på dette området og hva vi må bidra med for å få det.

Dette må så veies opp mot nytten ved å bruke ressursene til fagnær støtte lokalt på fakultetet. I denne sammenhengen er det viktig å ta med at lokal fagnær støtte er et bærende element både i hub-node ordningen, som er etablert for forsknings-IT og i strategien og satsingene som er vedtatt av SK-ITU for undervisnings-IT. Det er et kontinuum fra lærere/forskere via fagnære, lokale støttefunksjoner til den sentrale støtteenheten i UiO:IT, og elementene må balanseres etter det enkelte fakultets behov for å få optimal nytte.

## Implementeringsplan

Medfak med universitetssykehusene er veldig kompleks, sammensatt og annerledes sammenlignet med resten av UiO, og risikoen for dårligere service ved å tre inn i en umoden driftsorganisasjon er stor. Det vil også være en forventning til at rasjonalisering av basis IT-tjenester gjennom UiO:IT fører til enda bedre støtte til IT i forskning og utdanning. For forskning kan det være bedre ressurser for lagring og FAIR-sertifisering av forskningsdata, forbedrede verktøy for registrering av prosjekter og gjenbruk av forskningsdata til forskning og innovasjon (big data, AI).

Det er grunn til å anta at det er stor risiko for dårligere IKT-service ved å tre inn i UiO:IT fra første dag for Mefak.

## Hva må diskuteres og forhandles med UiO:IT

- UiO:IT må bevise at de fungerer og kan levere som ønsket til medisin.
- Medisin og UiO:IT må ta en evaluering sammen før iverksettelse av implementering.
- Tidligst 01.01.2024 skal medisin organisatorisk med i UiO:IT, dersom evalueringen gir grønt lys.
- Utstrakt samarbeid mellom UiO:IT og medisin slik at vi begge nærmere oss hverandre
- UiO:IT må bevise at de klarer å levere like gode basis-IT-tjenester som i dag før man går videre med styrking av IT til utdanning og forskning. Medfak antar at noe kan leveres med dagens ressurser fra USIT, men en styrking vil innebære en forskyvning fra basis-IT til forskning og utdanning som må skje på en forsvarlig måte etter at man er over i en stabil driftsfase.
- Beskrivelse av fakultetetskontakten.
- Hva skal inngå i sykehusområdet.

## Involvering og forankring (+ diverse spørsmål)

Prosjektets prosessnotat har beskrevet forventninger til enhetene for hvordan ny organisering og konsekvensene for egne medarbeidere skal forankres i egen enhet. Enhetene er bedt om å informere og drøfte saken i eget IDF på ulike stadier iht. tidsplanen. MED opplever det som utfordrende å ivareta disse forventningene når rammene for omorganiseringen blir til underveis og mye fortsatt er uklart når det gjelder konsekvenser for egne medarbeidere. OU-IT holder IT-medarbeidere løpende orientert på arenaer der linjeledelsen ikke er til stede, slik at vi ikke vet hva som formidles der.

MED er opptatt av god informasjon og medvirkning og har tett dialog med berørte ansatte i lokal IT, og vil forankre forslag og veivalg i IDF i tråd med prosessplanen etter beste evne.

Frem mot dialogmøtet 10. desember er enhetene bedt om å diskutere og komme med innspill til enhetens tilpasning og hvilke funksjoner og ansattgrupper som skal inngå i ny felles IT-organisasjon, med utgangspunkt i universitetsstyrevedtaket og kriterier for tilpasning, samt til organisatorisk plassering. Enhetene skal ferdigstille et første forslag til tilpasning senest 14. januar 2022 og legge det frem for drøfting i IDF senest 21. januar. I løpet av mars etter at 3. utkast til ny organisering foreligger, foreslås det at enhetene har egne møter med berørte ansattgrupper og at saken drøftes på ny i lokalt IDF i overgangen mars-april.

I vurderingen av tilpasning vil Medfak legge til grunn kartleggingen av oppgaver og ressurser som ble gjort i en tidligere fase av prosjektet, vurdert opp mot hvor disse oppgavene forventes løst i UiO:IT og hva som eventuelt ikke er dekket i ny organisering eller som iht. universitetsstyrevedtakets kriterier for tilpasning faller utenfor UiO:IT. Det ble understreket ifm. kartleggingen at den ikke gjort som grunnlag for innplassering av medarbeidere, så dette er kun et verktøy for å vurdere kriteriene for tilpasning i lys av nåværende situasjon.

## Oppsummering – Diskusjonspunkter med UiO:IT

- I styrevedtaket om prosjektet står det: "Basis IT-tjenester vil gjøres felles og standardiseres for å frigjøre ressurser som kan benyttes til fagnær IT-virksomhet lokalt." Hvor mange årsverk kan MEDFAK regne med å få overført for å bygge opp fagnær IT-støtte for undervisning og forskning lokalt? Og når?
- Dersom MEDFAK overfører alle lokale IT-ansvarlige til UiO:IT (med unntak av én person for strategisk rådgiving o.l. på fak), vil da våre brukere være garantert et tjeneste- og servicenivå som minst er likt det de har idag?
- SLA, fordelingsnøkkel og ressursoverføring. Hvilken servicegrad tilbyr UiO:IT, kan en kjøpe seg høyere servicegrad? Hvordan kan Medfak vurdere leveransen fra UiO:IT og hvilke sanksjonsmuligheter har vi?
- Nærhet i form av IT-støtte som brukere fysisk kan oppsøke og som har kort fysisk responstid er en viktig del av opplevd kvalitet for MEDFAKs brukere. MEDFAK forutsetter at vi får tilsvarende geografisk tilstedeværelse som i dag, eller bedre. Hvordan tenker UiO:IT å bemanne fysiske steder i ny organisasjon?
- Når og hvordan skal Medfak bli med i UiO:IT
- Hvordan ha godt samarbeid og tilnærming med UiO:IT før implementering.
- Fakultetskontakt – Rollebeskrivelse og arbeidsform med UiO:IT[3]
- Områdeseksjon – Sykehus – mer detaljert beskrivelse av geografisk nedslagsfelt.
- Mulighet for å kjøpe tjenester fra UiO:IT som ikke defineres i SLA, prisliste?
  Reaksjonsmuligheter etter overgang til UiO:IT når SLA ikke oppfylles, hvilket handlingsrom har fakultetet.
- Fakultetene og UiO IT må ha en felles forståelse for hva som ligger i begrepene undervisnings-IT og fagnær-IT. Ellers vil man nødvendigvis snakke forbi hverandre.



[3] VI har hatt mange diskusjoner om hvordan skal våre ansatte velges ut til å være igjen lokalt eller i UiO:IT og hvordan vil IT-miljøet påvirkes med 2 faglige linjer som i bunn og grunn skal betjene de samme personene med oppgaver som flyter veldig inn i hverandre. Sannsynligvis er den eneste måten for at det skal lykkes bra er at vi enten er med 100% eller står helt utenfor. Ved å avse alle ressurser har vi da en reell måte å påvirke prioriteringer av IT-ressurser?

## 9.4 Vedlegg 4

UNIVERSITETET I OSLO

Notat

1

Dato: 20.10.2024

**Ressursavgivelse og finansieringsmodell ved å gå inn i IT-avdelingen**

Ved MED er IT-ressursene i all hovedsak ansatt og finansiert ved instituttene. Ved sentraliseringen av lokal IT ifm opprettelsen av UiOs IT-avdeling, har de lokale enhetene avgitt personalressursene som jobber med lokal IT og betaler etter det vi forstår for IT-tjenestene ved å fortsatt dekke tilsvarende lønnskostnader som ble avgitt til IT-avdelingen (pluss dekning av internhusleiekostnader).

Vi legger til grunn at denne modellen ble valgt for å komme videre med implementeringen av en ny organisering av IT-tjenestene, men etter vår vurdering må en anbefaling om at lokal IT ved MED integreres i IT-avdelingen forutsette en avklart finansieringsmodell.

Hovedutfordringene ved å avgi personalressurser og sitte igjen med lønnskostnader er at instituttene får en fast kostnad, men mister kontroll over dimensjonering av ressursbruk og prioriteringer. Det gir ikke noe rom for å håndtere utvikling i behovet for tjenester.

En annen utfordring er at når personalressursene er avgitt mister enhetene kontroll over elementer som lønnsutvikling og kompetansenivået hos de ansatte, men blir samtidig sittende igjen med det økonomiske ansvaret for å dekke kostnadene.

Utfordringene med modellen kan eksemplifiseres ved to andre prosesser ved UiO; innføringen av internhusleie og utviklingen av tjenestebeskrivelse fra Eiendomsavdelingen. Ved innføringen av internhusleie ble det forutsatt at alle enheter hadde samme grad av arealutnyttelse internt på UiO. Vår forståelse er at det ikke var tilfelle og at noe tilsvarende vil være gjeldende for tjenestenivå for IT-tjenester. Hvis vi legger til grunn at et basisnivå for IT-tjenester skal være likt på UiO så vil dagens modell på sikt medføre at de som har investert mest i IT-tjenester vil subsidiere tjenestenivået ved andre enheter.

Innføringen av tjenestebeskrivelse for eiendomstjenester er et eksempel på at enhetene kan bli sittende igjen med store kostnader når tjenestenivået defineres av en sentralisert tjenestetilbyder, og må ivareta oppgaver som tidligere ble utført av Eiendomsavdelingen Vi er bekymret for at manglende avklaring av varig finansieringsmodell for IT-tjenestene vil etterlate oss i en tilsvarende situasjon. Serviceerklæringene som utarbeides vil på sikt defineres av IT-avdelingen og vi frykter en lignende standardisering av tjenester som vil kunne resultere i at man må finne nye løsninger lokalt for å dekke behov som IT-avdelingen definerer seg ut av.

Vi mener at det bør utarbeides en modell for prising av IT-tjenester som tar utgangspunkt i antallet brukere som skal serves, og at dialog mellom IT-avdelingen og fakultetene kan åpne for et utvidet tjenestenivå mot ekstra betaling.

De politiske signalene for sektoren tilsier at vi står foran en situasjon hvor virksomheten skal nedskaleres og hvor det er behov for til dels betydelige interne omprioriteringer. Dagens finansieringsmodell av IT-avdelingen fratar enhetene som har gått inn innsparingsmuligheter knyttet til IT-tjenester. En modell som priser et basisnivå av tjenester pr bruker vil gi en fleksibilitet i dimensjonering av tjenestene, og gitt stordriftsfordelene med en sentralisert IT-avdeling vil det legges til rette for en skalering av tjenester som er nødvendig for å håndtere en usikker økonomisk situasjon.

Vi mener at det er helt nødvendig å avklare disse forholdene før en avgjørelse kan tas.

Knut Tore Stokke
Astrid Aksnessæther
Héla Soltani

## 9.5 Vedlegg 5

**Erfaringer ved Det samfunnsvitenskapelig fakultet**

Det samfunnsvitenskapelige fakultet (SV) var tidlig ute med å integrere alle IT/AV-ressurser i UiO-IT. Overgangen ble opplevd som ryddig, men utfordrende, spesielt i å skille mellom basis IT og fagnær IT. Prosessen har vært en endring både for IT-avdelingen og fakultetet, og man er fortsatt i en oppstartsfase.

**Fordeler:**

- Økt direkte kontakt mellom fakultetet og IT-avdelingen, spesielt for forskning og undervisning.
- Enklere tilgang til kurs og workshops arrangert av IT-avdelingen.
- IT-avdelingen har blitt mer rådgivende, noe som krever tydeligere rutiner og retningslinjer.
- Bedre støtte til komplekse forskningsbehov, med minimal endring i brukeropplevelsen.

**Utfordringer:**

- Fakultetet er delt på flere IT-områder, noe som skaper utfordringer med flere kontaktpunkter.
- Fysisk helpdesk forsvant etter omorganiseringen, men er gjeninnført etter tilbakemelding.
- Manglende samlingspunkt for IT-ressurser kan føre til utvikling av lokale retningslinjer.
- Noen opplever at IT-personell er mindre tilgjengelige etter omorganiseringen.

**Brukeropplevelse:** Brukerne har i hovedsak opplevd lite endring, men lengre responstid fra brukernær IT er et problem. Årets resultat fra den sentrale IT-brukerundersøkelsen er ennå ikke mottatt. Vi oppdaterer dokumentet så snart dette ligger klart. (pr 05.11.204 er undersøkelsen fra januar 2024 ikke ferdig analysert)

**Oppfølging og Kostnadskontroll:** Budsjettering og bestillinger håndteres forskjellig av fakultetene, med IT-avdelingen som rådgiver. Fellesbestillinger har gjort kontorsjef-rollen enklere, men krever tett samarbeid mellom fakultetet og IT-avdelingen.

**Enhetskontakt-rollen:** SV har to enhetskontakter, men rollen er ikke en fulltidsstilling.

**Kontakt med IT-personell:** Det har vært en viss distanse mellom IT-personell og fakultetet, spesielt på sosiale arrangementer, noe som har svekket samhørigheten.

**Dimensjonering av Bemanning:** Endringer i bemanningsbehov krever dialog mellom IT-avdelingen og fakultetet, og SLE vil bidra til å fange opp disse behovene.

**Generelle Observasjoner:**

- IT-avdelingen er i stadig utvikling, og det er viktig å ha klare, konkrete avtaler om lokalisering og ressurser.
- Fakultetet må være tydelige i sine behov og samarbeide nært med IT-avdelingen.
- Noen av endringene som oppleves skyldes interne omorganiseringer i IT-avdelingen, ikke nødvendigvis overgangen til UiO.

**Serviceerklæring for Det samfunnsvitenskapelige fakultet (SV) ved UiO – Sammendrag**

**Oversikt og Omfang:** Fakultetet har ca. 690 årsverk og rundt 4900 studenter, fordelt på ulike lokasjoner som Øvre Blindern, Gaustad, og Geitmyrsveien. SV har overført nesten alle sine IT/AV-ressurser til UiO, med unntak av to stillinger. Dette betyr at UiO-IT håndterer alle IT/AV-oppgaver for fakultetet, inkludert forespørsler knyttet til forskning og undervisning.

**Lokasjoner og Infrastruktur:** SV består av flere bygg, inkludert Eilert Sundts hus, Harriet Holters hus og Harald Schjelderups hus, som til sammen har 11 auditorier og rundt 30 undervisningsrom. Fakultetet har også et betydelig antall PC-stuer, møterom, og multifunksjonsskrivere.

**Områdenær IT og Brukerstøtte**: IT/AV-personell er tilgjengelig på faste steder som Eilert Sundts hus og Harald Schjelderups hus, med ukentlig støtte på Gaustadalléen 30. Det er også en HelpDesk på Campus Blindern for utlevering av maskiner og besvarelse av enkle spørsmål.

IT-avdelingen bistår med teknisk bistand i forbindelse med disputaser, arrangementer og andre digitale tjenester.

**Spesielle Behov og Forskning:** SV forventer at IT-avdelingen støtter fakultetets primæraktiviteter, inkludert forskningsinfrastruktur og søknadsprosesser. Fakultetet har også ansvar for Ritmo – Senter for tverrfaglig forskning på rytme, tid og bevegelse, i samarbeid med Det Humanistiske fakultet.

**Laboratorier og Klinikker:** Psykologisk institutt har flere laboratorier og klinikker som krever spesialisert IT-støtte. Dette inkluderer datainnsamling via EEG, MR, og andre metoder, samt behandling av sensitive data i klinikker. IT-avdelingen er ansvarlig for innkjøp, oppsett, drift og feilsøking av spesialutstyr i disse miljøene.

**Arrangementer:** Fakultetet arrangerer flere årlige hendelser, som forskningsdager og forelesninger, hvor IT-avdelingen bistår med teknisk støtte. Arrangementene inkluderer alt fra mindre seminarer til større begivenheter som Sentralbanksjefens tale.

**Dialog og Samhandling:** Jevnlige møter holdes mellom fakultetskontakter, områdeledere, og IT-avdelingen for å sikre god samhandling. Det gjennomføres også halvårlige dialogmøter med ledelsen og samlemøter med alle fakultetskontaktene for å etablere felles rutiner og retningslinjer.

## 9.6 Vedlegg 6

### Erfaringer ved Det humanistiske fakultet

Det humanistiske fakultet (HF) har beholdt lokal tilstedeværelse, og mange ansatte opplever derfor liten endring i hverdagen. All basis-IT-støtte kommer nå fra IT-avdelingen, mens mer fagnære enheter som HUMIT og HF-Studio har blitt beholdt på fakultetet. Dette var en viktig forutsetning fra dekanatet.

**Fordeler:**

- De ansatte i basis-IT opplever et større faglig fellesskap og bedre tilgjengelighet.
- Det er etablert en tett kontakt mellom fakultetsledelsen og IT-lederen for området Øvre Blindern, noe som har gjort samhandlingen enklere.
- Fakultetskontakt-rollen er avgjørende for å sikre god dialog med IT-avdelingen, og enhetskontakten har jevnlige møter med andre enhetskontakter for erfaringsutveksling.

**Utfordringer:**

- Prosessen med overgangen var lang og preget av skepsis og usikkerhet, spesielt fra instituttene som var bekymret for å miste lokal IT-støtte.
- Ansatte hadde forventninger om tettere samarbeid med fagmiljøene, men dette har vært utfordrende på grunn av den organisatoriske omleggingen.
- Det er en potensiell utfordring med lojalitet og tilhørighet til fakultetet ved nyansettelser, siden IT-avdelingen nå har ansvar for rekrutteringen.

**Brukeropplevelse:** Brukerne har generelt opplevd liten endring, men i mange tilfeller har de merket en forbedring. Det er viktig med en pragmatisk tilnærming og god dialog mellom fakultetet og IT-avdelingen for å fange opp eventuelle utfordringer.

**Lokal Fagnær IT:**

- HUMIT og HF-Studio, som er teknisk rettede enheter med spesifikke ansvarsområder, er beholdt på fakultetet. De ansatte i disse enhetene har

opprettholdt sin faglige tilhørighet og fungerer som viktige ressurser for fakultetets forsknings- og undervisningsmiljøer.

**Rekruttering og Tilhørighet:** Rekruttering av IT-personell foretas av IT-avdelingen, men dette kan på sikt endre de ansattes tilhørighet til fakultetet. Det er behov for en tydelig avklaring av ansvarsområder og samarbeid for å sikre at fakultetets behov blir ivaretatt.

**Generell Oppsummering:** Overgangen til IT-avdelingen har vært udramatisk for HF. Avtalen som er inngått (SLE) gir rom for skreddersøm for å sikre at alle behov dekkes. Samarbeidet mellom IT-avdelingen og fakultetet fungerer, men det er viktig å følge med på tilhørighet og prioriteringer ved framtidige omorganiseringer.

**Serviceerklæring for Det humanistiske fakultet (HF) ved UiO – Sammendrag**

**Oversikt og Omfang:** Fakultetet har ca. 830 årsverk og ca. 5200 studenter, spredt over flere bygninger på Blindern, Gaustad, og i sentrum, samt ved Det norske institutt i Roma. HF har overført 9,5 årsverk til IT-avdelingen, fordelt på IT-infrastruktur, basistjenester, og IT-brukerstøtte. Disse ressursene dekker også spesifikke oppgaver som er avtalt mellom fakultetet og IT-avdelingen. Tjenestene standardiseres over tid i tråd med serviceerklæringen, og tilpasses løpende for å møte fakultetets behov.

**Lokasjoner og Infrastruktur:** HF omfatter flere bygg, inkludert Nils Fredrik Treschows hus, Peter Andreas Munchs hus, og Georg Morgenstiernes hus. Fakultetet har 5 auditorier, 43 undervisningsrom, samt et betydelig antall møterom og spesialrom. Det finnes også flere PC-stuer og spesialutstyrte laboratorier, som språklaboratorier, VR-rom og et gaminglab.

**Områdenær IT og Brukerstøtte:** IT-personell fra områdenær IT er tilgjengelig i sentrale bygg som P.A. Munchs hus og Harald Schjelderups hus, med ambulerende IT/AV-støtte for andre lokasjoner. Det er noe behov for støtte utover normalarbeidstid, spesielt i forbindelse med disputaser, hvor en bakvaktordning er nødvendig.

**Spesielle Behov og Rådgivning**: HF har spesifikke behov for IT-støtte, inkludert håndtering av disputaser, laboratorieutstyr, og spesialrom som språklaboratorier og lydstudioer. Fakultetet har etablert HF og en Ressursenhet for digitale tjenester for å støtte forskning, formidling og undervisning.

**Innkjøp og Avhending:** HF følger en policy for IT-innkjøp som gir én IT-enhet per ansatt, med unntak for Mac, som tilbys kun ved spesielle behov. Instituttene vurderer IT-behov og legger bestillinger som IT-avdelingen deretter håndterer. Avhending følger UiOs retningslinjer. (Dette betyr i praksis at IT-avdelingen kommer med anbefaling om skifte og kjøp av utstyr med at det er BDM som tar den endelige avgjørelsen)

**Dialog og Samhandling:** Fakultetsdirektøren har faste møter med IT-ledelsen for å sikre god samhandling. IT-avdelingen og HF samarbeider om å tilpasse tjenestene til fakultetets behov, og det vil bli opprettet en gruppe som inkluderer medlemmer fra både fagnær IT og IT Øvre Blindern.