

UiT

NORGES
ARKTISKE
UNIVERSITET

Ny organisasjons- og styringsmodell for ITA

Sluttleveranse

Juli 2019 – v 1.12



Versjonslogg

Versjon	Dato	Oppdatert av	Endringer	Sendt til/publisert
1.12	29.07.19	Jan Ketil Petersen Marte Skadsem	<ul style="list-style-type: none">Lagt inn versjonslogg (2)Endret «Tverrgående teams» til «Tverrgående team» i alle figurene over ny organisasjonLagt til to nye slides (74 - 75) for å si mer om mandatet til Digitaliseringsrådet	ITA via O365-Ny IT-organisasjon 2019
1.11	27.06.19	Geir Inge Aksnes	<ul style="list-style-type: none">Tydeliggjøring av rollen Incident ManagerRettet følgefeil i dimensjonering/ressurspådrag i ny organisasjon (26 – 27)	ITA via O365-Ny IT-organisasjon 2019 Enhetene, SP og tjenestemannsorganisasjonene Universitetsdirektøren (2019/3322-1)
1.10	19.06.19	Geir Inge Aksnes	<ul style="list-style-type: none">Endring av seksjonsnavnene	ITA via O365-Ny IT-organisasjon 2019 (PDF)
1.00	19.06.19	Gartner	<ul style="list-style-type: none">Første ferdige utgave	ITA via O365-Ny IT-organisasjon 2019 (PDF)

Innhold

1. Oppsummering

2. Bakgrunn og prosess

3. Ny organisasjons- og styringsmodell

4. Omstillingsplan

Vedlegg

Innhold

1. Oppsummering

2. Bakgrunn og prosess

3. Ny organisasjons- og styringsmodell

4. Omstillingsplan

Vedlegg

Ny organisasjons- og styringsmodell for Avdeling for IT

Ny organisasjons- og styringsmodell for Avdeling for IT (ITA) skal bidra til at ITA kan bedre understøtte UiTs digitaliseringsambisjoner og behov for god IT-støtte og imøtekomme nye teknologiske trender og paradigmeskifter, samt nasjonale pålegg og styringssignaler.

Ny organisasjons- og styringsmodell har som hovedmål å;



Styrke ITA sin posisjon som partner for kjernevirksomheten i å levere høykvalitets og digitalisert utdanning, forskning og formidling.



Øke ITA og UiTs endringshastighet for å levere på digitaliseringsambisjoner og nye behov



Understøtte delings- og samhandlingskultur med kjernevirksomheten, øvrig administrasjon, sektor og næringsliv for å levere mer helhetlige, sammenhengende og effektive løsninger

Ny organisasjonsmodell vil bidra til å realisere målene ved å bl.a. knytte ressurser og innsats direkte mot ITAs brukertjenester (tjenesteorientering) og tilrettelegge for flere samarbeidsarenaer og kontaktpunkter.

Økt satsning på digitalisering og modernisering av utdannings- forskningsstilbudet medfører behov for nye tverrfaglige roller og kompetanser både i ITA og kjernevirksomheten, og det foreslås at ny modell understøttes av bred kompetanse- og kulturutvikling og helhetlige omstillingsprosesser.

TILNÆRMING

Ny modell er utarbeidet i samarbeid med IT direktør, seksjonsledere i ITA og nøkkelinteressenter fra FUF, UB og ORGØK, bred forankring i Avdeling for IT og fasilitert av Gartner Consulting. Arbeidet har bestått av tre hovedfaser:

- 1) Definert målbilde ITA skal være gode på i fremtiden, kompetanse- og kapasitetsbehov og organisasjons- og styringsmodell for å oppnå målbildet
- 2) Simulert hvordan ny modell vil slå ut i praksis sammen med utvidet deltagelse i ITA
- 3) Ferdigstilt modell og etablert transisjons- og kompetanseutviklingsplan

DOKUMENTET INKLUDERER:

- Beskrivelse av bakgrunn og prosess
- Definert målbilde for tjenesteleveransene til ITA og kompetansebehov til målbildet
- Ny organisasjonsstruktur og understøttende styringsmodell, med beskrivelser av roller og fora (vedlegg)
- Omstillingsplan og underlag for utvikling av individuelle kompetanseutviklingsplaner
- Spesifikke transisjonsanbefalinger tilknyttet ulike roller og funksjoner (vedlegg)

Innhold

1. Oppsummering

2. Bakgrunn og prosess

3. Ny organisasjons- og styringsmodell

4. Omstillingsplan

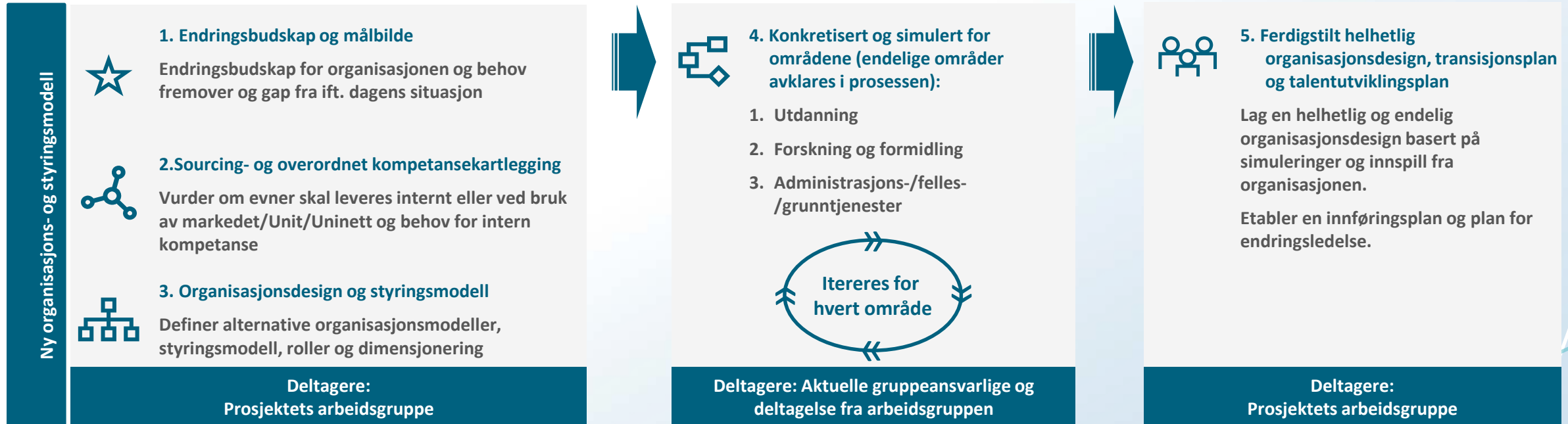
Vedlegg

Arbeidet med ny organisasjons- og styringsmodell er en del av UiTs virksomhetsplan for 2019, og har blitt gjennomført over tre hovedfaser

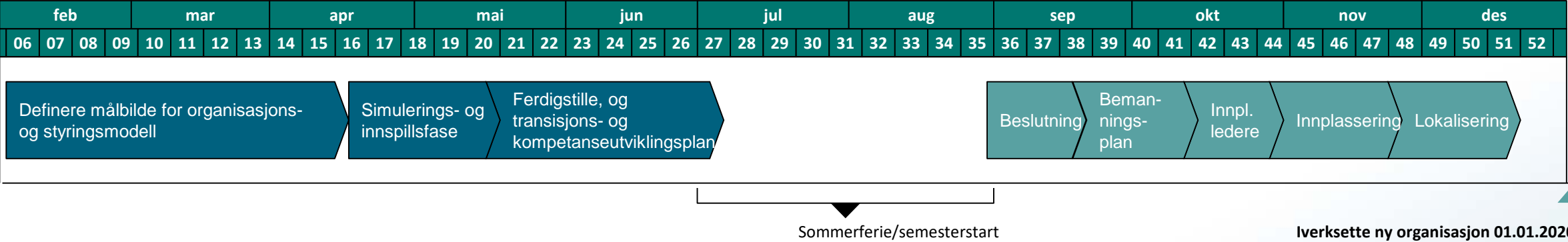
Bakgrunn

UiTs Virksomhetsplan for 2019 inkluderer tiltak om å slutføre den administrative organisasjonsgjennomgangen ved å utrede tjenestetilbud og organisering ved Avdeling for IT. Tilsvarende tiltak er del av Veikart 3.0 for Avdeling for IT, for å bedre organisasjonens evne til å understøtte bedre IT-tjenester og økt verdi fra digitaliseringsaktiviteter.

OVERORDNET PROSESS



Prosessbeskrivelse og kommende omstillingsprosess



	Prosjektstart	Definert mål bilde og kompetansebehov	Design, simulerings og innspillfase	Ved leveransen (før sommeren)	Implementering / omstilling (høst)			
Hva skjer	Bakgrunn, om arbeidet, tidsplan og involvering	Målsetninger for ny organisasjonsmodell og fremtidige kompetanser i ITA	Utvelgelse av deltagere til å gjennomgå utkast og hvordan nye modeller vil slå ut i praksis (simulering)	Informasjon om forslag ny organisasjons- og styringsmodell og nye roller og kompetanseplaner overordnet	Informasjon om beslutning	Bemanningsplan	Omstillingssamtaler og innplassering Ledernivå først	Lokalisering i forhold til ny struktur
Hvordan blir det informert	Intern DigU-site Postkasse for innspill til prosess	ITA forum og seksjonsmøter	ITA forum og seksjonsmøter	IT forum, DigU site	Intern DigU-site, IT-forum	Intern DigU-site	Samtaler, kompetanseplaner	Seksjonsmøter
Hvem er involvert	IT direktør / prosjektet	Seksjonsledere, gruppeledere, og prosjektet	Alle ITA, tillitsvalgte	IT direktør	IT-direktør	Godkjenning Udir	Nye seksjonsledere	Nye seksjonsledere

Løpende oppdatering på intern DigU-site

Fagforeninger/VO ▲ Dialogmøte ▲ IDF 05.04 ▲ Dialogmøte ▲ IDF ▲ Dialogmøte ▲ IDF ▲ Dialogmøte

DigU programstyre ▲ 28.03 ▲ 23.05

Universitetsstyret ▲

Innhold

1. Oppsummering








2. Bakgrunn og prosess

3. Ny organisasjons- og styringsmodell

4. Omstillingsplan

Vedlegg

Fornyhet organisasjons- og styringsmodell er forankret i ITA sin overordnede visjon; Digital drivkraft for kunnskap

	Nåsituasjon	Fornyhet organisasjons- og styringsmodell
 Målsetning	Digital drivkraft for kunnskap Vi gjør studenter og ansatte gode til å utnytte digitale verktøy i utdanning, forskning og formidling.	
 Verdibidrag	Effektivisering av dagens teknologi. Prosess-, system- og utstyrsfokustert	Partner for kjernevirksomheten i å levere høykvalitets og digitalisert utdanning, forskning og formidling
 Styringsstruktur og organisasjon	Siloer, prosjektorientert og systemfokustert	Bruker- og tjenesteorientert
 Kultur	Intern ITA fokus - «bestiller/leverandør»	Delings- og samhandlingskultur med fagsiden og sektoren
 Bemanning og kompetanse	Tradisjonell Plan/Build/Run	Tverrfaglige og tjenesteorienterte roller og kompetanse
 Måleparametere	IT-sentrisk	Mål- og endringsindikatorer som understøtter verdibidraget til ITA til virksomheten og leveranse av gode og stabile IT-tjenester
 Endringshastighet	For sakte ift. behovene, lav endringsvilje ved UiT. Større løft sporadisk	Hyppige mindre endringer



Den nye organiseringen krever intern kompetanseutvikling, og åpner opp for nye karrieremuligheter

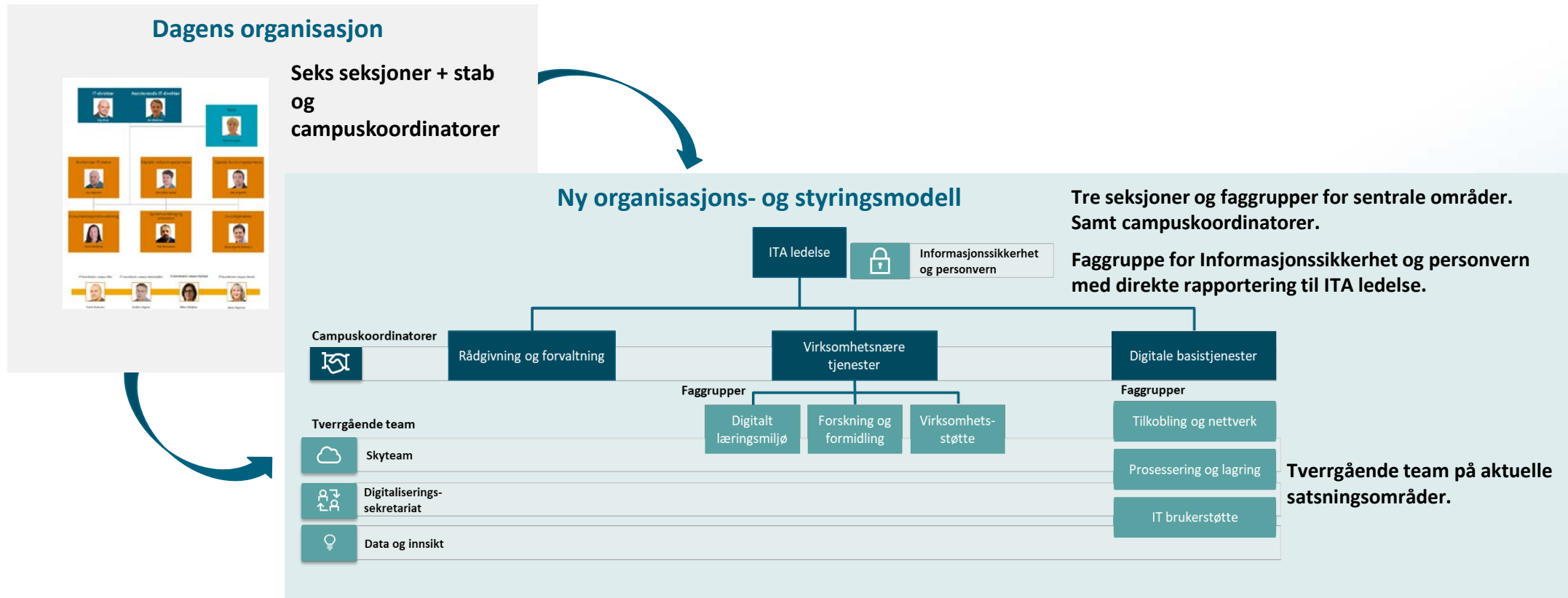
Oppsummering fra overordnet kompetansekartlegging

- 1 ITA har et ambisiøst målbilde og behov for flere nye - samt styrke eksisterende - tjenesteområder
- 2 Ny fase av digitalisering impliserer nye eller utvidede kompetanseområder som behøver økt kapasitet (24 kompetanseområder er identifisert)
- 3 Stort mulighetsrom for kompetanseutvikling. Mulighet for alle på ITA til å bevege seg inn i nye roller og områder
- 4 ITA har lite rom for ansettelser og ingen vil bli sagt opp som en del av omorganiseringsprosessen
- 5 For å lykkes med målbildet kreves bred kompetanseutvikling og at det er attraktivt å utvikle seg

Behov for kompetanseprofiler ikke uttømmende (se detaljert rollebeskrivelse i vedlegg)	Nye kompetanseprofiler: <ul style="list-style-type: none">▪ Digital partner▪ Sikkerhetsarkitekt▪ Informasjons- og integrasjonsarkitekt▪ Innholds- og informasjonsforvalter▪ Tjenesteintegrator (MSI)▪ Skyarkitekt▪ Leverandørstyring▪ Virksomhetsarkitekt▪ Security Ops Analyst▪ Endringsleder / Digitaliseringspådriver (fra ORGØK)	Øke eksisterende kompetanseprofiler: <ul style="list-style-type: none">▪ Virksomhetsutvikler / Tjenesteutvikler▪ Skytekniker▪ Skytjenestekordinator▪ IT økonomiansvarlig / IT HR▪ IT prosjekt- og programleder▪ Data engineer og analyt (f.eks. Forskningsdata)▪ Sikkerhetsrådgiver▪ Diverse AV-roller▪ Integrasjonsarkitekt▪ Tester / Kvalitetssikring (QA)▪ Prosessleder	Ivareta kapasitet: <ul style="list-style-type: none">▪ IT brukerstøtte▪ Jurist▪ Ansvarlige forskningsdata▪ Dokumentforvaltere▪ Arkivarer▪ Nettverksingeniører▪ Innkjøp og anskaffelser

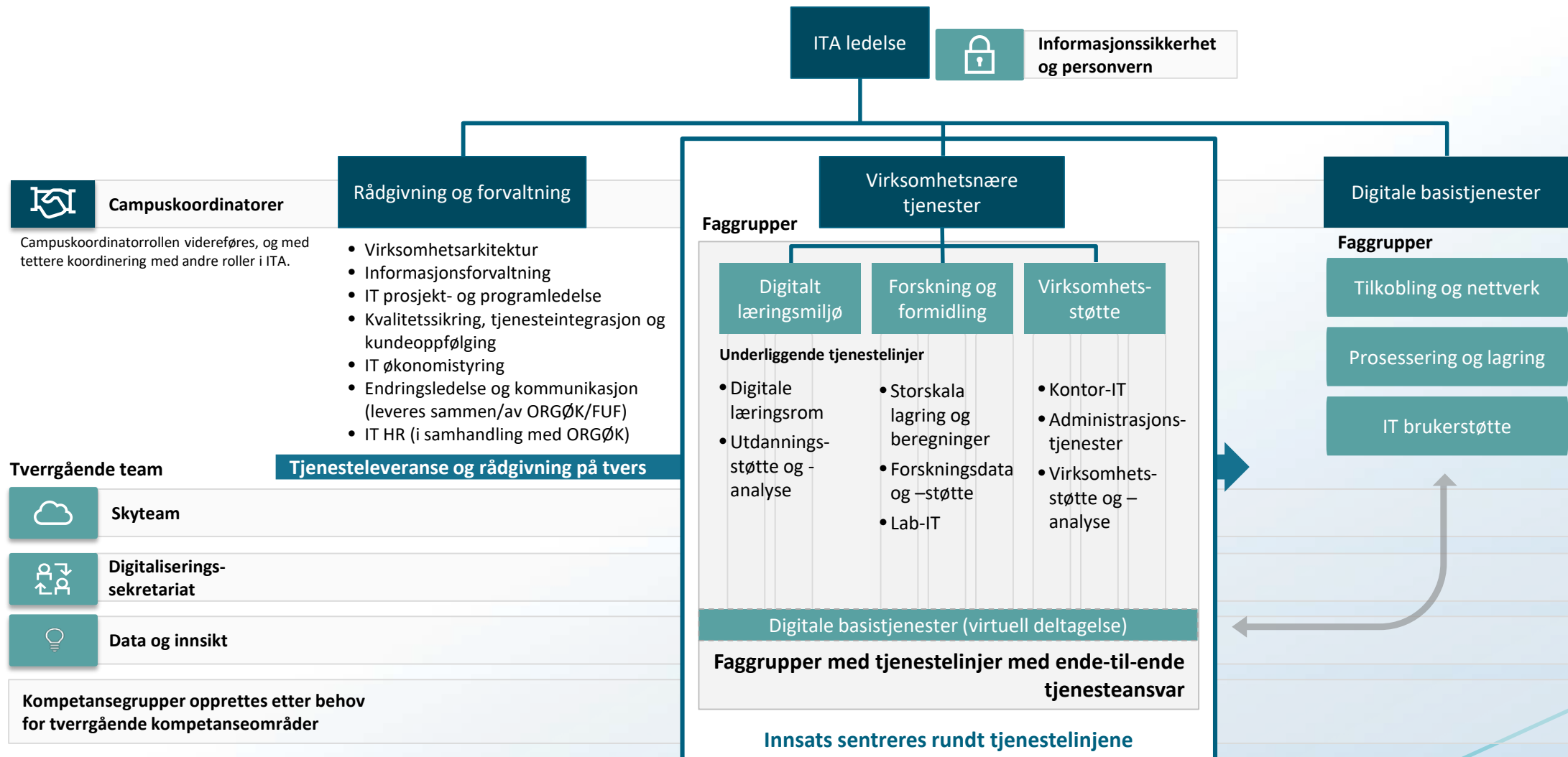
Ny organisasjonsmodell

Ny organisasjonsmodell reduserer antall seksjoner fra seks (+ stab) til totalt tre seksjoner, og med aktivt bruk av faggrupper



- Ny modell er en tjenesteorientert modell, dvs. at ressurser og grupper sentreres rundt tjenestene som leveres til virksomheten, med et sterkt fokus på virksomhetsverdien fra de tjenestene.
- Faggrupper anvendes for å sikre felles innsats, fordele personalansvar og muliggjøre involvering av ressurser fra øvrige deler av virksomheten i relevante aktiviteter.
- Tverrgående team anvendes for satsningsområder som går på tvers av seksjoner og faggrupper for å sikre felles innsats.

Flere vil jobbe med tjenesteleveranser fra seksjonen Virksomhetsnære tjenester. Ansatte i seksjonene Rådgivning og forvaltning og Digitale basistjenester vil bidra på tvers av tjenesteområdene



ITA vil også levere tjenester innen randsoner (f.eks. Studentskipnaden) og sektor (f.eks. UH-Skype, CNaas o.l.) som en del av tjenesteleveransene fra seksjonene og faggruppene.

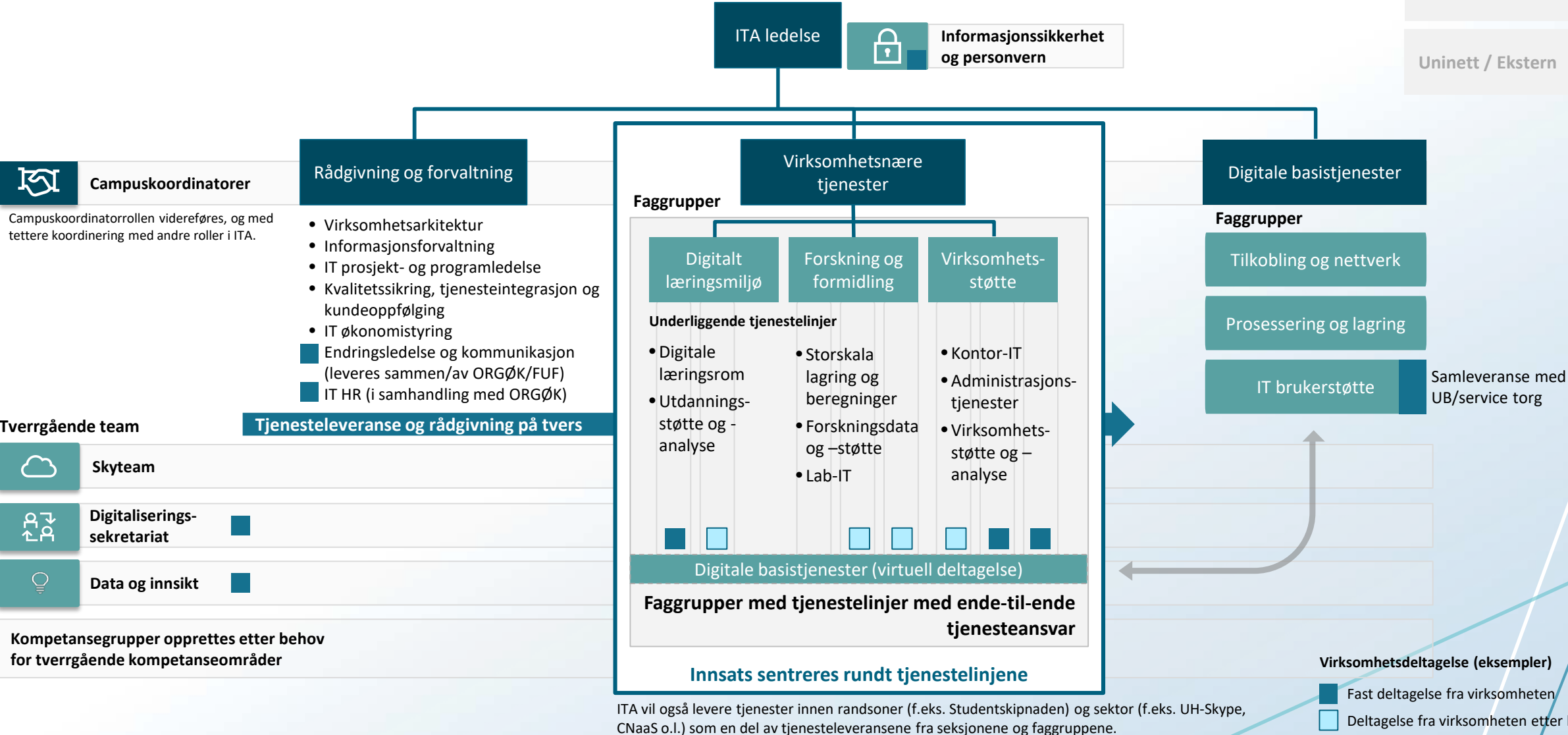
I den nye modellen vil ITA jobbe mer på tvers i organisasjonen og samhandle mer med sektoren

Ekstern koordinering og samhandling:

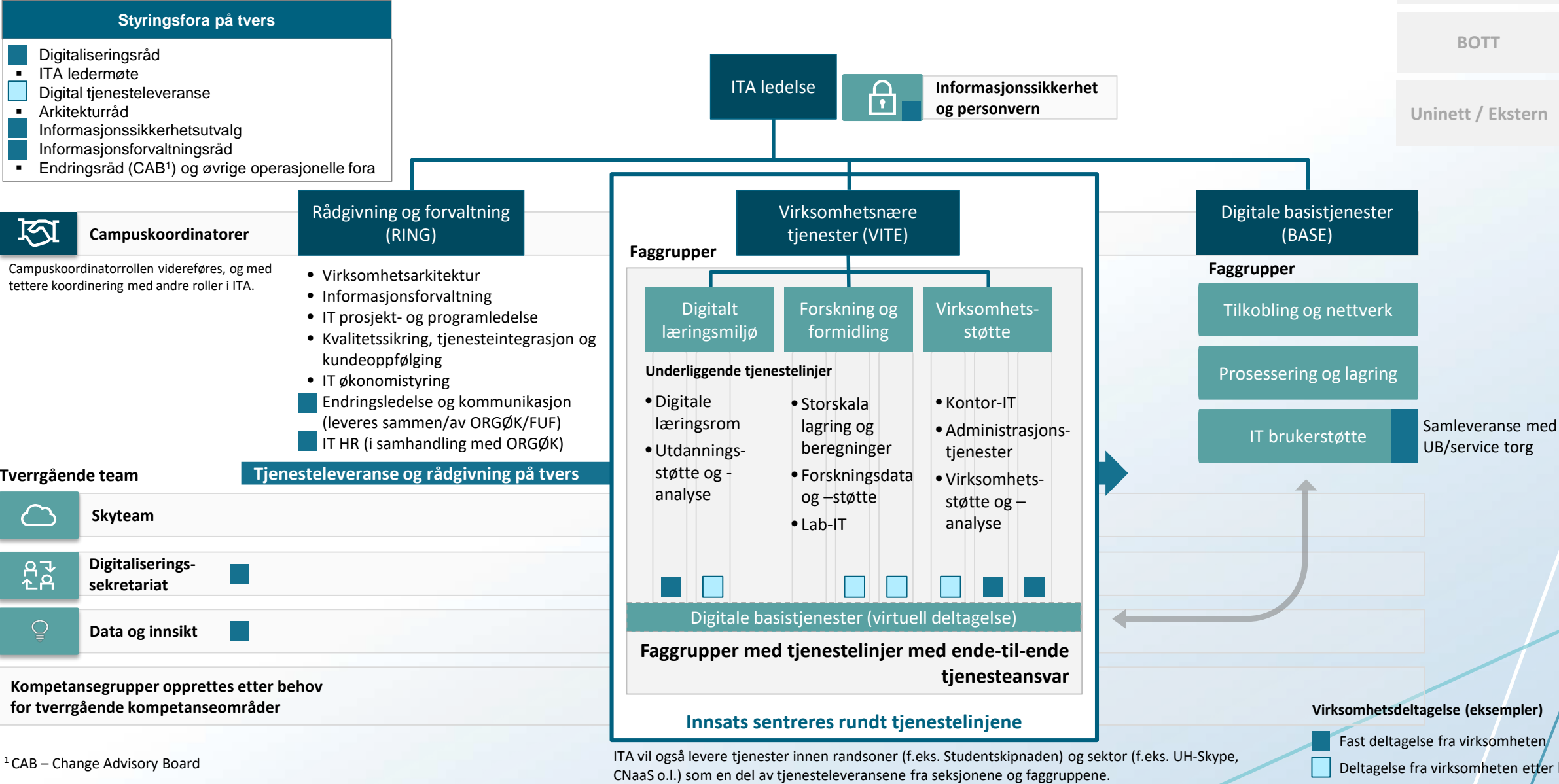
Unit

BOTT

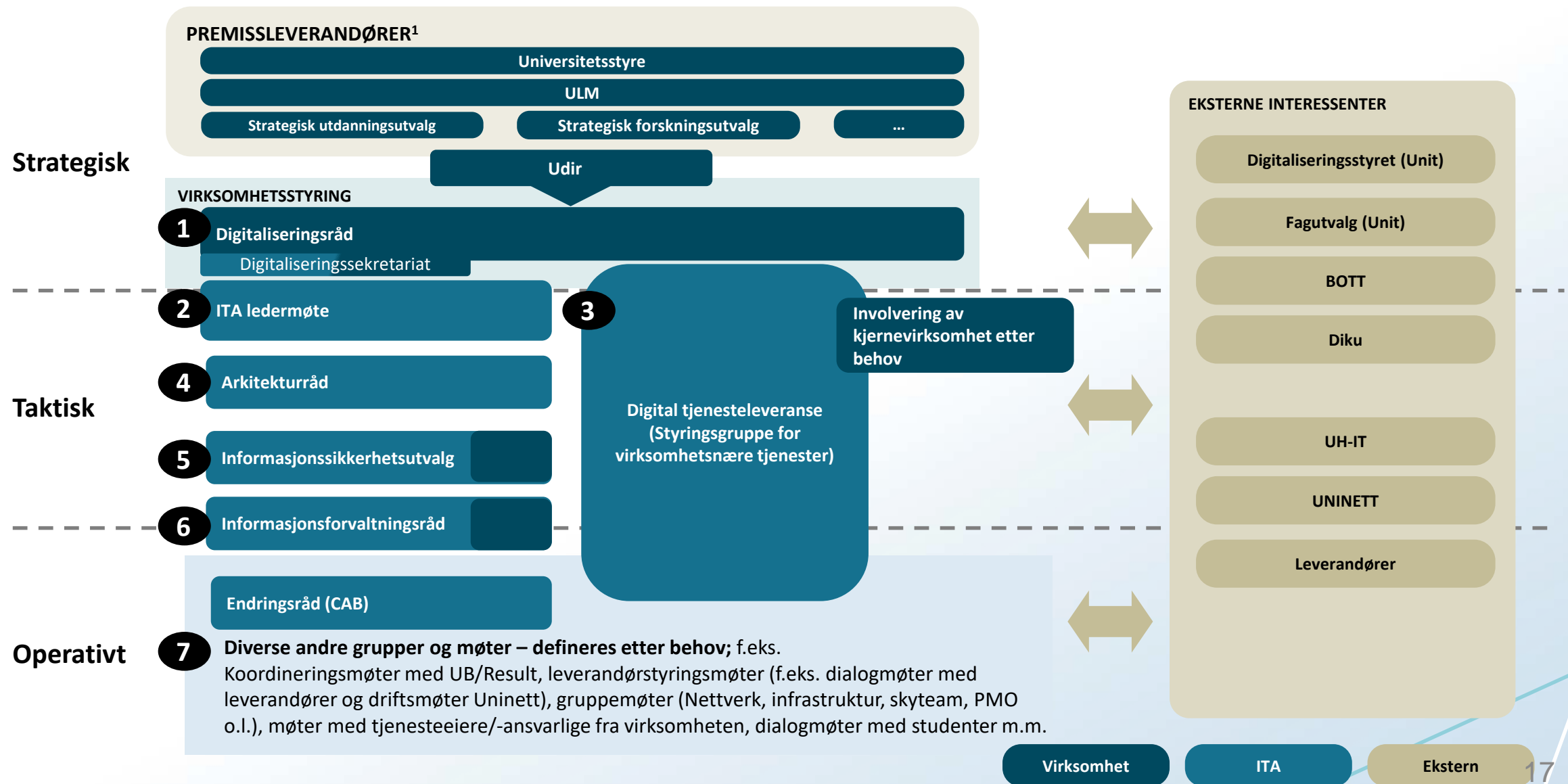
Uninett / Ekstern



I tillegg, vil tverrgående styringsfora understøtte beslutnings- og arbeidsprosesser, og sikre at UiT og ITA tar helhetlige valg



Fremtidige styring- og samhandlingsarena skal sikre helhetlig styring fra strategiske føringer til operative beslutninger



¹Fagforeninger/IDF involveres tett i endringsprosesser og beslutninger

Gevinster og implikasjoner ved ny organisasjons- og styringsmodell



Gevinster

- **Økt nærhet til kjernevirksomheten** - ved å knytte faggrupper og tjenestelinjer til verdien for brukerne, vil det bidra til tydeligere grensesnitt mellom kjernevirksomheten og ITA.
- **Økt brukerorientering** - ved økt innsats og roller tilknyttet forståelse av brukernes behov og evne til å understøtte felles ideutvikling, innovasjon og operasjonalisering.
- **Mer helhetlige prioriteringer og investeringer** – løpende prioritering og samhandling mellom faggruppene og bredere involvering av kjernevirksomheten skal sikre at UiT prioriter sine digitaliseringsaktiviteter til det som gir mest mulig verdi for UiT.
- **Muliggjør raskere leveranser og gevinstrealisering** – tettere samhandling med kjernevirksomheten og løpende omprioritering av aktiviteter i faggruppene basert på virksomhetsverdi, vil øke ITAs evne til å raskt levere på virksomhetsbehov og øke gevinstene fra ITAs aktiviteter.
- **Redusert kompleksitet og overlapp** – tydeligere eierskap, fokusert innsats og virksomhetstilknnytning til tjenestene ITA leverer, vil gi bedre forutsetninger for å oppdage overlappende oppgaver og redusere kompliserende mellomledd.

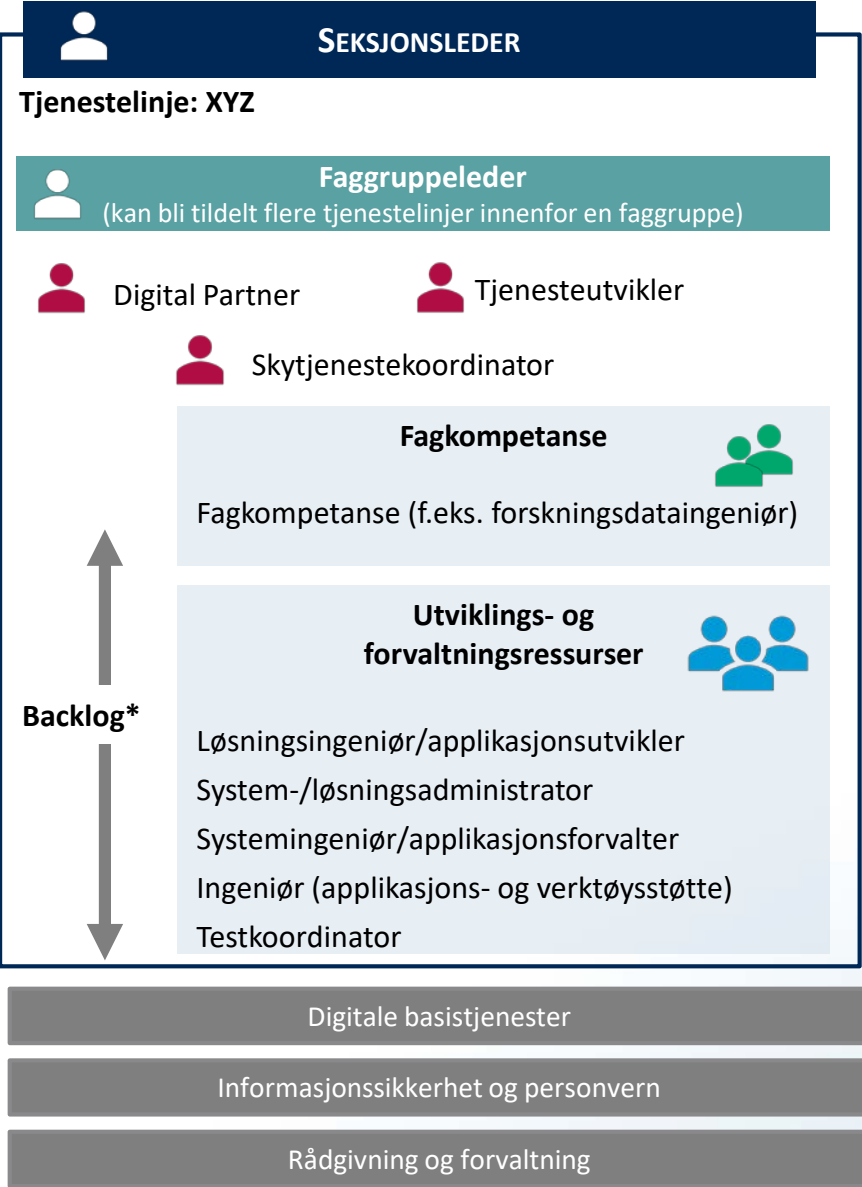


Implikasjoner

- **Behov for omstilling** - ny modell innfører flere nye roller og ansvarsområder, endrer prioriteringsregimer og ledelsesstrukturer og fornyer hvordan UiT forholder seg til digitale omstillingsprosesser. Omstillingen gir et positivt mulighetsrom for de ansatte som ønsker å videreutvikle i tråd med digitaliseringsambisjonene til UiT.
- **Behov for kompetanseutvikling** – omstillingsbehovene og kompetansebehov innen digitalisering og virksomhetsnære tjenester medfører behov for bred kompetanseutvikling i ITA og involverte fra virksomheten. Bred investering i kompetanseutviklingstiltak og støtte fra HR-ressurser dedikert til ITA er nødvendig for å lykkes.
- **Behov for ledelsesstøtte og involvering av universitetets ledelse og styre** – for å oppnå ønsket gevinstmål behøves støtte fra Universitetsledelsen og -styre til omstilling og transisjon. I første omgang innebærer dette bl.a. støtte til innføring av styringsmodeller som understøtter verdibidraget til ny organisasjonsmodell.

Hvordan vil ny ITA organisasjons- og styringsmodell fungere i praksis?

Hver faggruppe vil ha roller tildelt faggruppen på tvers eller dedikert til en tjenestelinjene



Kompetanse tildelt tjenestelinjen

De fleste brukernære tjenesteområder er delt inn i tjenestelinjer, og har ende-til-ende ansvar for at tjenestelinjen klarer å levere tjenesten ut mot brukeren.

Roller med et særskilt ansvar for forvaltning og videreutvikling av spesifikke brukernære tjenester tildeles også tjenestelinjer (f.eks. AV).

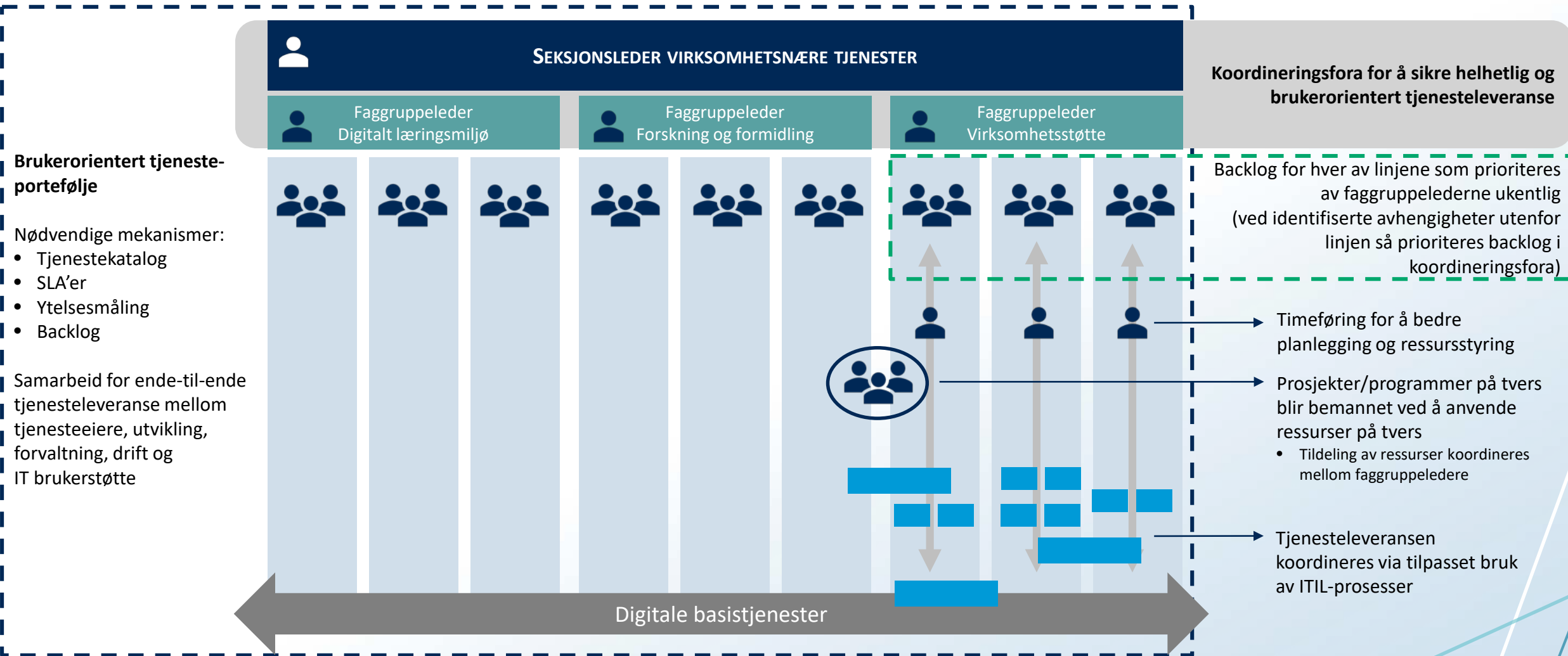
- Brukernære roller som tildeles på tvers av tjenestelinjer innenfor en faggruppe
- Spesialiserte roller tildelt en (eller flere) tjenestelinje(r)
- Utviklings- og forvaltningsressurser

Tjenester på tvers av faggrupper og tjenestelinjer

Disse teamene er strukturert som sentraliserte, delte tjenestegrupper som tjenestelinjene kan ta med inn i sitt arbeidet når nødvendig.

*Omtales også som Oppgavekø

For å lykkes med tjenesteorientering vil det innføres flere bruker- og kontrollorienterte mekanismer for å sikre god tverrgående samhandling



Tjenestetilbudet til virksomheten og samhandling internt i ITA sentres rundt tjenestene som leveres, og tjenestekatalogen må understøtte denne samhandlingen

Illustrativt

Illustrasjon

Tjeneste: Office365 tjenester og applikasjoner		Tjenesteeier: Ola Nordmann
Tjenestebeskrivelse: Gi tilgang til skybasert tjenester og applikasjoner for samhandling og kontorstøtte.	Brukergruppe: <ul style="list-style-type: none">• UiT ansatte• Studenter	
Målsetning: <ul style="list-style-type: none">• Tilrettelegge for bruk av relevante applikasjoner og funksjoner i O365 for øke samhandling og produktivitet• Sikre korrekt bruk/forvaltning av O365 i henhold til UiTs føringer og strategi		
Leveranse		
Ta kontakt: Kontakt tjenesteeier direkte eller lag en bestilling gjennom selvbetjeningsløsningen. Ola.nordmann@UiT.no +47 xxxxxxxx Link: selvbetjening	Delleveranser* <ul style="list-style-type: none">• Epost• SharePoint• Lagring• Nettbasert konferanse/tale/video• Samhandlingstjenester• Tredjeparts applikasjoner	
		*Full detaljering i tjenestekatalog: link

→ Tydelig ansvar for kvalitet, koordinering og videreutvikling av tjenesten

Tydelig kontaktpunkt og prosessdriver i ITA.

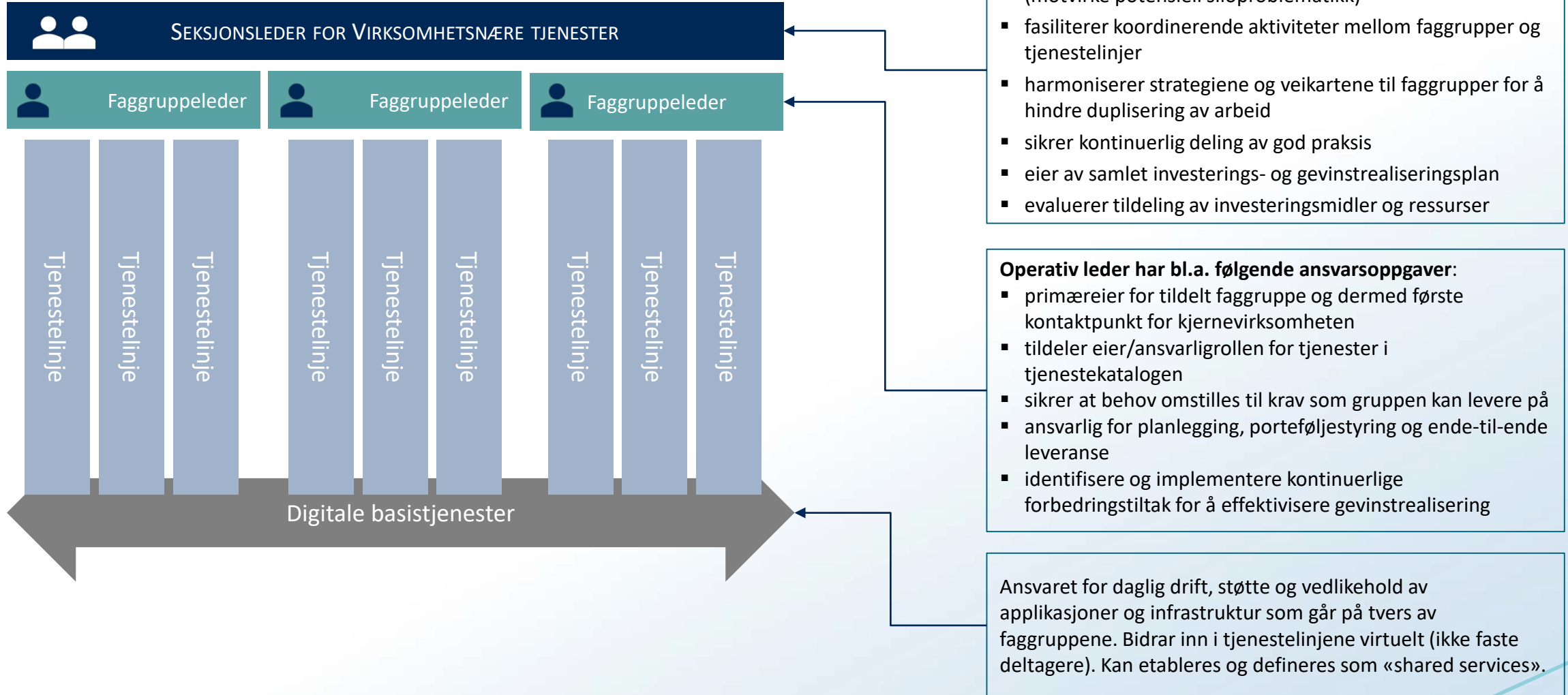
→ Synliggjør verdien for sluttbruker.

Gode brukerorientert verdiforsalg kan styrke samarbeidet med kjernevirksomheten, f.eks. ved å diskutere og samhandle om realisering av virksomhetsverdi og ikke at en skal anvende mest mulig moderne teknologi.

→ Tjenesteeier koordinerer alle delleveranser (fra f.eks. Digitale basistjenester)

Gir enkel/rask oversikt for alle delleveranser

Modellen understøttes av en overordnet styringsstruktur



Overordnet koordinering gjennomføres via styringsfora Digital tjenesteleveranse

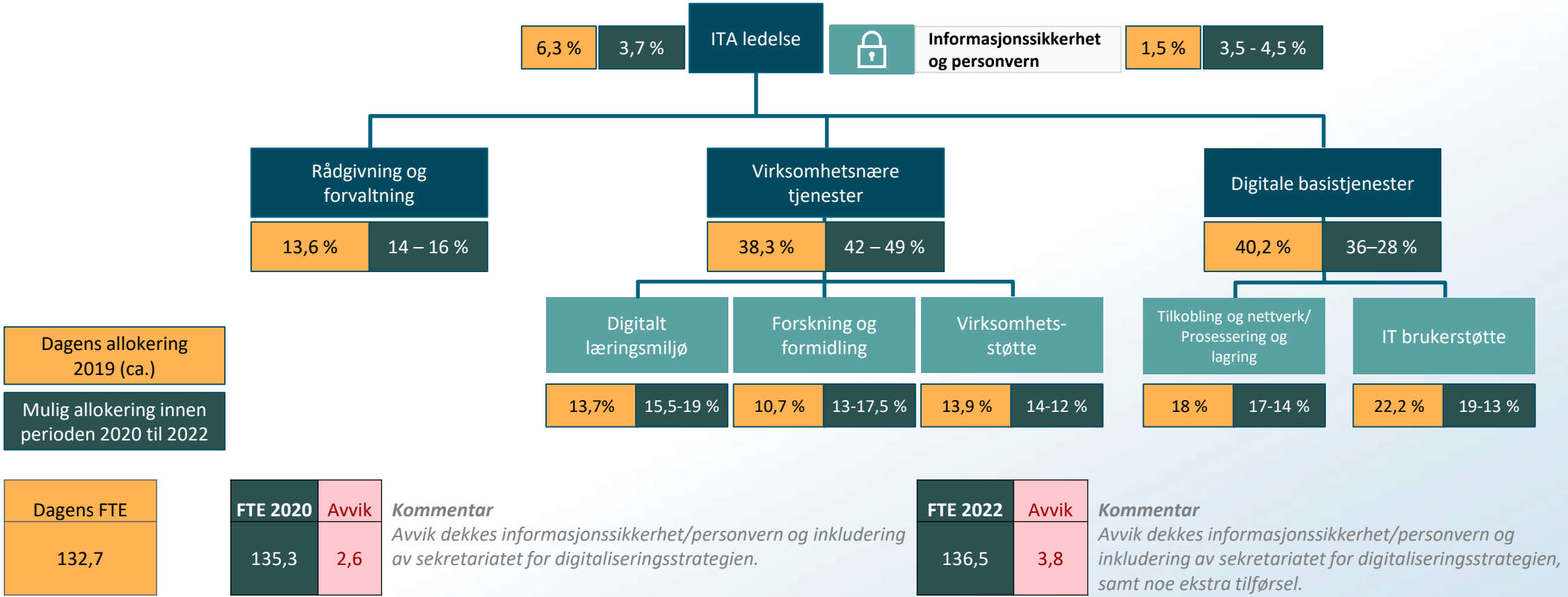


¹ Hvis fora Digital tjenesteleveranse får for mange operative/ områdespesifikke problemstillinger, skilles dette ut i egne fora etter behov

Målsetning for dimensjonering av ny modell

Kun retningsgivende - faktisk dimensjonering vurderes løpende og vil også være en del av omstillingsprosessen

Overordnet målsetning for ressurspådraget i ny modell – kun retningsgivende



Beskrivelse

- Dimensjonering i ny modell er basert på markedssammenligninger mot relevante «peers» og beste praksis eksempler innen tjenesteorientering
- Fremtidig allokering er en målsetning som gradvis realiseres over tid, i takt med modernisering og frigjøring av tid fra legacy-oppgaver
- Faktisk dimensjonering vurderes løpende og vil også være en del av omstillingsprosessen

Kalkyle for åpne stillinger og frigjøringer fra seksjoner i ny modell, som må fylles for å oppnå gevinstmålene tilknyttet ny modell

2020	ITA Ledelse	Informasjons-sikkerhet	Rådgivning og forvaltning	Virksomhetsnære tjenester			Digitale basistjenester		Totalt
				Digitalt læringsmiljø	Forskning og formidling	Virksomhets-støtte	Infrastruktur ²	IT brukerstøtte	
Dagens ansatte	8,4	2,0	18,1	18,2	14,3	18,5	23,9	29,5	132,7
Målsetning - 2020	5,0	5,0	19,3	21,0	17,5	19,0	23,0	25,5	135,3
(1) Potensielle pensjonerings (67+ i 2019)	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0
(2) Planlagte forflytninger ut av ITA / avgang	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0
(3) Planlagte ansettelser/forflyttelser til ITA	0,0	1,0	1,0 ¹	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0
(4) Estimert turnover u/ pensjonering (1 %)	0,1	0,0	0,2	0,2	0,1	0,2	0,2	0,3	1,3
Åpninger som må fylles (+) / frigjørelse (-)	-3,3	2,0	1,4	6,0	3,4	0,7	-0,7	-3,7	5,9

2022	ITA Ledelse	Informasjons-sikkerhet	Rådgivning og forvaltning	Virksomhetsnære tjenester			Digitale basistjenester		Totalt
				Digitalt læringsmiljø	Forskning og formidling	Virksomhets-støtte	Infrastruktur ²	IT brukerstøtte	
Dagens ansatte	8,4	2,0	18,1	18,2	14,3	18,5	23,9	29,5	132,7
Målsetning - 2022	5,0	6,0	22,0	26,0	24,0	17,0	18,5	18,0	136,5
(1) Potensielle pensjonerings (62+ i 2019)	0,0	0,0	1,0	1,0	0,6	3,0	2,0	0,4	8,0
(2) Planlagte forflytninger ut av ITA / avgang	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0
(3) Planlagte ansettelser/forflyttelser til ITA	0,0	1,0	1,0 ¹	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0
(4) Estimert turnover u/ pensjonering (5 % akkumulert)	0,4	0,1	0,9	0,9	0,7	0,9	1,2	1,5	6,6
Åpninger som må fylles (+) / frigjørelse (-)	-3,0	3,1	4,9	11,8	11,1	2,4	-2,2	-9,6	18,4

¹ Tilførsel av årsverk tilknyttet informasjonssikkerhet/personvern og inkludering av sekretariatet for digitaliseringsstrategien.

² Infrastruktur inkluderer Prosessering og lagring og Tilkobling og nettverk

Innhold

1. Oppsummering
2. Bakgrunn og prosess
3. Ny organisasjons- og styringsmodell

4. Omstillingsplan

Vedlegg

Overgang til ny modell har fem arbeidsstrømmer som gjennomføres samtidig

2

Iverksett styringsmodell og rammeverk

- Oppstart av Digitaliseringsråd og -sekretariat
- Definer mandat for øvrige nye styringsfora med prosesser og samhandling mot andre fora
- Kommuniser og forankre ny styringsmodell

4

Definer helhetlig og spisset tjenesteportefølje

- Ferdigstill rammer for tjenstekatalog og -portefølje
- Definer tjenestene til seksjoner og faggrupper og definer målparamenter og ytelsesmål (f.eks. SLA'er og KPI'er)
- Gjennomfør system-/applikasjonsrasjonalisering for å frigjøre kapasitet til målbildet

1

Igangsett omstillingsprosess

- Interesse- og kompetansekartlegging med alle i ITA
- Forbered og gjennomfør omstillingsamtaler og øvrig prosess ift. omstillingsavtalen
- Bistand til ansatte i retningsvalg innen ny organisasjonsmodell

3

Utvikle og iverksett individuelle kompetanseutviklingsplaner

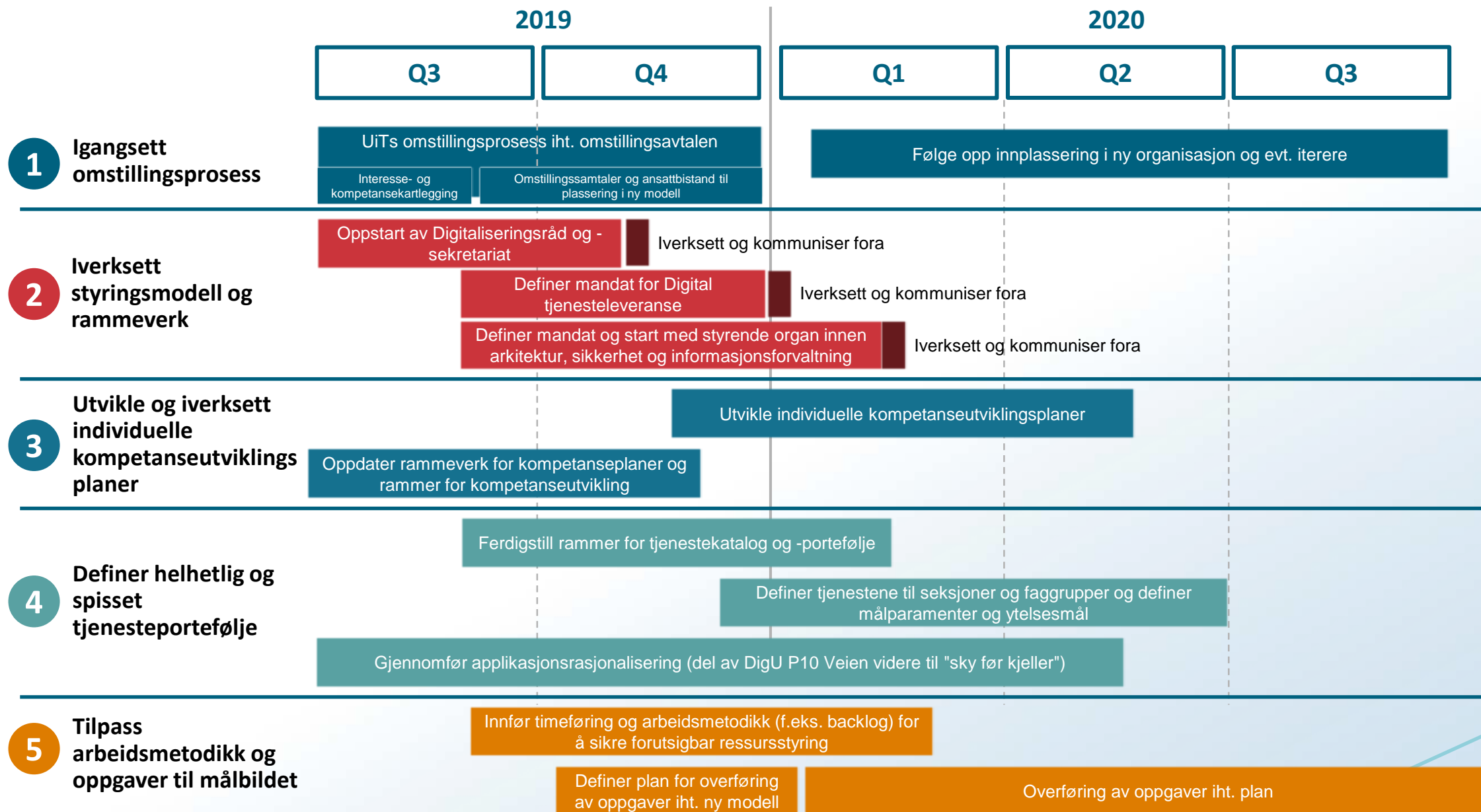
- Samarbeid med HR med å oppdatere rammeverk for kompetanseplaner og rammer for kompetanseutvikling
- Utvikle individuelle kompetanseutviklingsplaner i samarbeid med hver enkelt, basert på kompetansegap, interesse og rolleforventninger

5

Tilpass arbeidsmetodikk og oppgaver til målbildet

- Innfør timeføring og arbeidsmetodikk (f.eks. backlog) som skal sikre forutsigbar ressursstyring
- Definer en plan for hvordan overføre oppgaver iht. ny modell og sett en målsetning for når alle oppgaver skal være overført

Omstillingsplan til ny ITA organisasjons- og styringsmodell



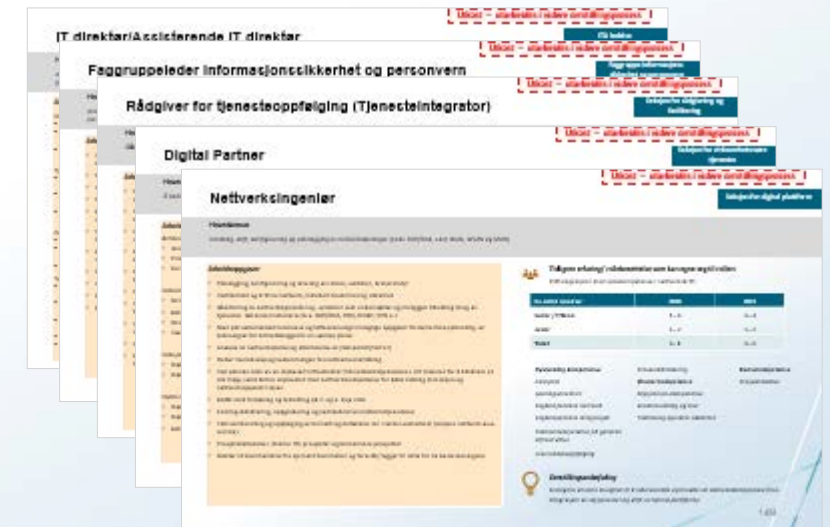
Overgang til ny modell krever utvikling av ny kompetanse og forme nye roller som en del av omstillingsprosessen



Forslag til neste steg for å imøtekomme behov for omstilling og kompetanseutvikling:

1. Involvere alle ansatte i ITA i en grundig kompetanse- og ambisjonskartlegging for å identifisere og allokere ansatte til roller
2. Utforske ønsket kompetanseheving og tilrettelegge for at ITAs ressurser får tilstrekkelig med muligheter for å utvikle seg
3. Iverksett et strukturert arbeid rundt kulturutvikling for å understøtte UiTs og ITAs ambisjoner, og sikre at kulturdimensjonen ivaretas i omstillingsarbeidet og videre
4. Igangsett omstillingsprosessen med å gjøre alle kjent med nye oppgaver og lag en plan for hvordan enkelte kan frigjøres fra oppgavene som ikke tilhører de nye ansvarsområdene (f.eks. pkt. 4 under)
5. Igangsett tiltak som kan frigjøre kapasitet til nye roller, f.eks. planlagte applikasjonsrasjonaliseringstiltak (prosjekt P10 i DigU) og tjenesteutsettelse iht. modell for tjenesteleveranse (f.eks. sluttbrukerutstyr og operativ sikkerhet)




Det er konkretisert om lag 50-60 rollebeskrivelser med tilsvarende ansvarsoppgaver som skal videreutvikles fram mot 2022



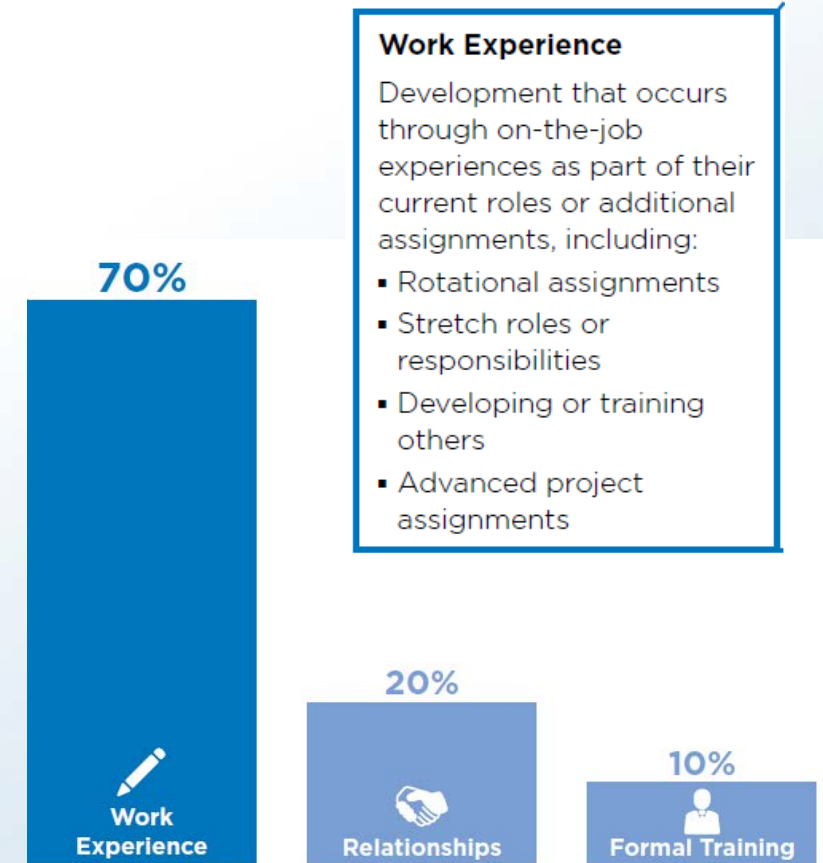
En rekke kompetanseutviklingsaktiviteter bør iverksettes basert på behov og rolle

3 Utvikle og iverksett individuelle kompetanseutviklings planer

Forslag til individuelle kompetanseutviklingsaktiviteter (ulike aktiviteter velges per rolle):

 FORMELL OPPLÆRING	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursing innen utvalgte og relevante områder per rolle - f.eks. Tjenstedesign («Design thinking»), skytjenester, arkitektur og sikkerhet 2. Etter- og videreutdanning: f.eks. tjenstedesign, datahåndtering og informasjonsforvaltning 3. Sertifiseringer: f.eks. ITIL, TOGAF, PMO, e.l. 4. Allokere mer tid til formell opplæring (f.eks. 5-10 %) i særlige tilfeller og i omstilling
 SAMHANDLING OG SAMARBEID	<ol style="list-style-type: none"> 1. Etablering av kompetansegrupper (f.eks. IT systemutvikling) 2. Breder delttagelse i ulike samarbeidsfora (internt og eksternt) 3. Etablering av mentor/coaching tilbud – f.eks. se etter samhandling med andre i sektoren
 ARBEIDS-ERFARING	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rullering av ansatte og kompetanse iht. kompetanseplaner 2. Breder involvering i prosjektarbeid for taktisk kompetanseutvikling 3. Sette krav til og måle aktiviteter som hever kompetanse og prioritere disse

En kombinasjon av aktiviteter er nødvendig...



Source: Gartner

Innhold

1. Oppsummering
2. Bakgrunn og prosess
3. Ny organisasjons- og styringsmodell
4. Omstillingsplan

Vedlegg

Innhold

Vedlegg

- a) Om prosjektet og tilnærming
- b) Detaljert målbilde og kompetansebehov
- c) Modell for tjenesteleveranse
- d) Beskrivelse av fremtidig organisasjonsmodell
- e) Beskrivelse av ny styringsmodell
- f) Roller og ansvarsområder i ny modell
- g) Detaljert transisjons- og talentutviklingsplan
- h) Ordliste og definisjoner
- i) Kontakt

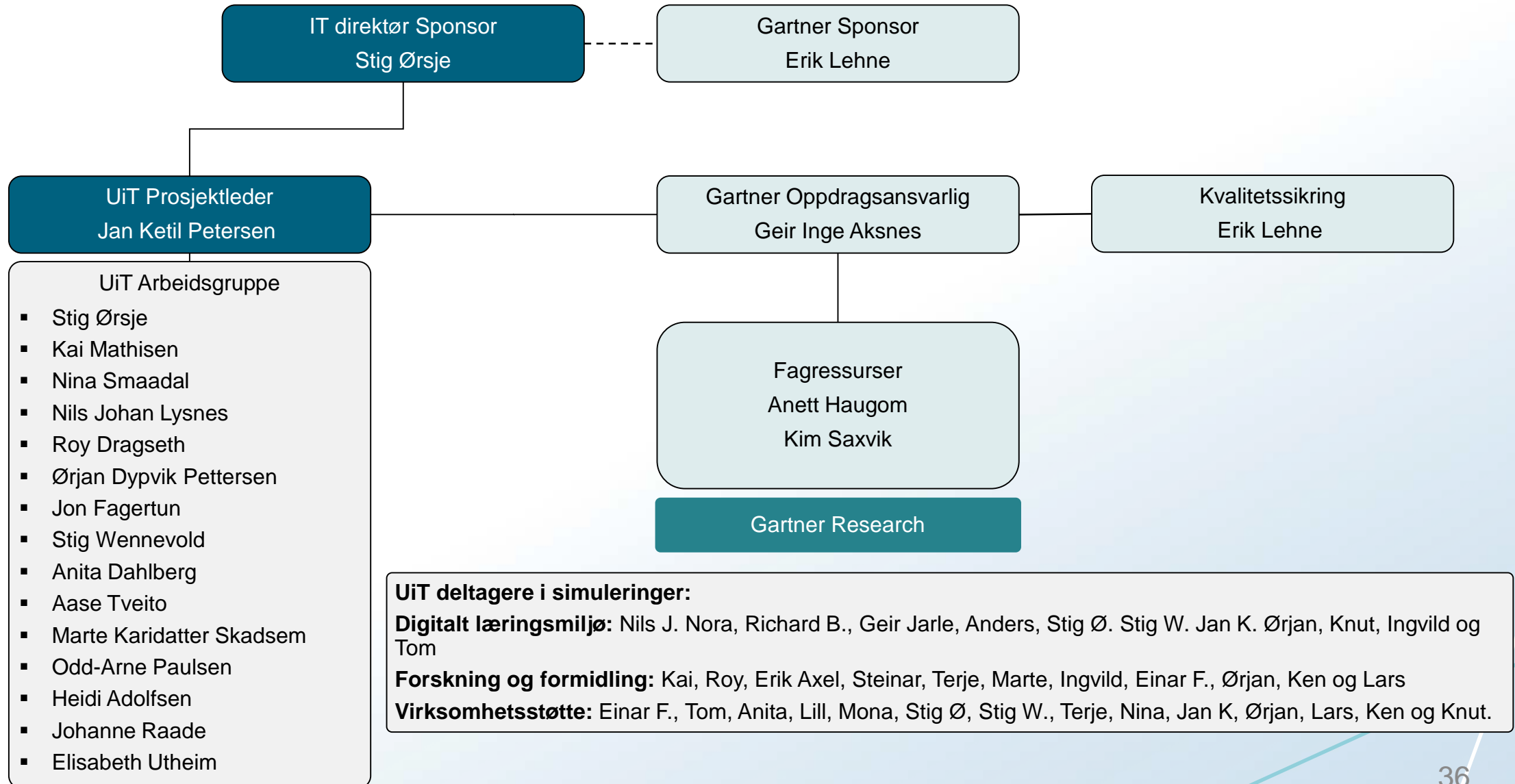
Innhold

Vedlegg

a) Om prosjektet og tilnærming

- b) Detaljert målbilde og kompetansebehov
- c) Modell for tjenesteleveranse
- d) Beskrivelse av fremtidig organisasjonsmodell
- e) Beskrivelse av ny styringsmodell
- f) Roller og ansvarsområder i ny modell
- g) Detaljert transisjons- og talentutviklingsplan
- h) Ordliste og definisjoner
- i) Kontakt

Flere representanter fra UiT har bidratt i prosjektets arbeidsgruppe



Innhold

Vedlegg

a) Om prosjektet og tilnærming

b) Detaljert målbilde og kompetansebehov

c) Modell for tjenesteleveranse

d) Beskrivelse av fremtidig organisasjonsmodell

e) Beskrivelse av ny styringsmodell

f) Roller og ansvarsområder i ny modell

g) Detaljert transisjons- og talentutviklingsplan

h) Ordliste og definisjoner

i) Kontakt

Målbildet som er drivende for ny modell er videreføring av ITAs visjon

Visjon



Digital drivkraft for kunnskap

Vi gjør studenter og ansatte gode til å utnytte digitale verktøy i utdanning, forskning og formidling.

Vi skal:

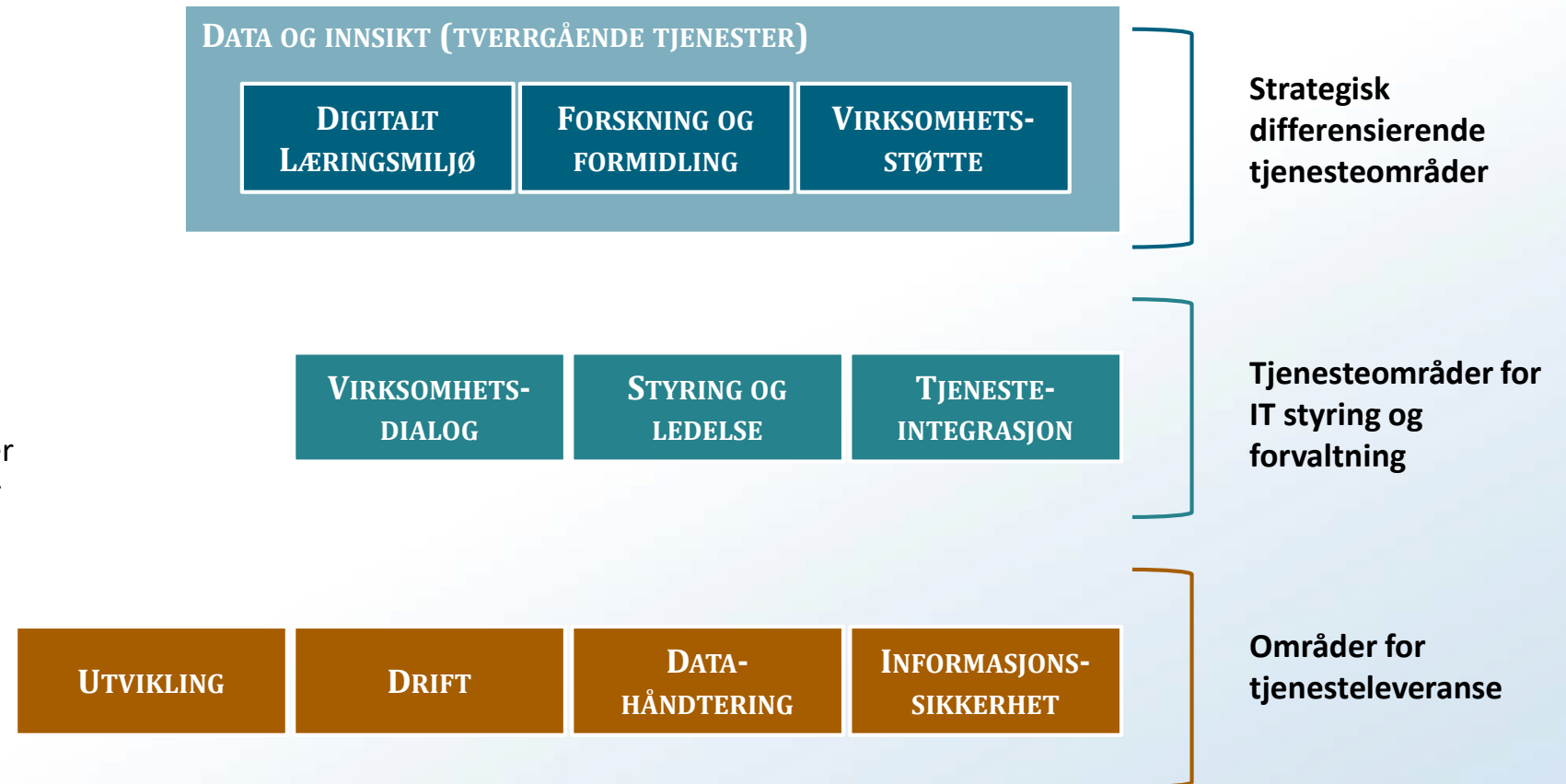
- være en synlig og aktiv digitaliseringspartner for kjernevirksomheten
- utvikle og forvalte tjenester som understøtter digitale forsknings- og læringsmiljøer
- bidra til moderne forskning og utdanning i samarbeid med administrative tjenester
- samhandle mer med sektoren nasjonalt og internasjonalt
- sikre digital samhandling på en effektiv måte
- ha god informasjonssikkerhet for å ivareta UiTs tillit, data og integritet
- tilby hensiktsmessig integrasjon og skreddersøm til kjernevirksomheten
- ivareta UiTs dokumentasjonsbehov

Følgende tjenesteområder synliggjør verdibidraget til ITA



Verdibidrag

- Følgende tjenestemodell er skapt for å fremheve ITA sin rolle ut mot studenter og ansatte.
- Delings- og samhandlingskulturen som ITA ønsker å skape står helt sentralt.
- Tjenesteområdene skal gi et utgangspunkt for fornyelse og/eller effektivisering av dagens løsninger og sikre måloppnåelse av Veikart 3.0.



Nåsituasjonsanalyse av strategisk differensierende tjenesteområder

X Målbildet
X Nåsituasjon

Verdibidrag

VIRKSOMHETSNÆRE TJENESTEOMRÅDER

DIGITALT LÆRINGSMILJØ	FORSKNING OG FORMIDLING	VIRKSOMHETSSTØTTE
Smart campus		Samhandlingstjenester (0365, intranett, osv.)
Virtuell og utvidet virkelighet i læring (eks. AR/VR)	Bistand til planlegging og IT-støtte i forskningsprosjekter	Innholdsforvaltning (ECM ²)
Digitale læringsressurser	Forvaltning av publikasjoner	Digitale bibliotekstjenester
Læringsplattformer (LMS)	Lab-forvaltning	Forskningsadministrasjon
Digital eksamen	Digitale forskningsressurser	Studie og student-administrasjon
AV-tjenester	Kanalforvaltning og -innovasjon	Innkjøp og rammeavtaler
Læringsanalyse	Forskningsdata-tjenester	Lønn, personal (LPS ¹)- og økonomitjenester
	Tungregning	Programvaredistribusjon
	Søke ekstern finansiering	Campus og bygg-administrasjonstjenester
		Virksomhetsdatatjenester (Business Intelligence)

- 0 Har ikke
- 1 Tilfeldig
- 2 Fragmentert
- 3 **Formalisert**
- 4 Systematisert
- 5 Optimalisert

Mål for denne strategiperioden

Nivå 3 Innholdsforvaltning

Forvalte digitale informasjonsverdier (Digital asset mgmt)

Dokumentforvaltning og -samhandling

Dokumentasjonsforvaltning og arkiv

TVERRGÅENDE TJENESTER

DATA OG INNSIKT
Eksplorativ dataanalyse
AI/ML
Datainnsamling
Kunnskapsforvaltning og -deling
Visualisering og modellering
Informasjonsforvaltning

- Leveres med dagens kvalitet
- Forbedring med +1 modenhet
- Forbedring med +2 modenhet
- Forbedring med +3 modenhet
- Forbedring med +4 modenhet

Nivå 3 i modellen

Fokusområder basert på gapanalyse av strategisk differensierende tjenesteområder



Alle høy prioriterte tjenesteområder har en tett kobling mot data. Tilrettelegging av data på nye måter blir svært sentralt for verdibidraget til ITA gjennom bl.a. smart campus, LMS, læringsanalyse, forskningsdata, virksomhetsdata og eksplorativ analyse.

VIRKSOMHETSNAERE TJENESTEOMRÅDER			TVERRGÅENDE TJENESTER
DIGITALT LÆRINGSMILJØ	FORSKNING OG FORMIDLING	VIRKSOMHETSSTØTTE	
Smart campus		Samhandlingstjenester (0365, intranett, osv.)	DATA OG INNSIKT
Virtuell og utvidet virkelighet i læring (eks. AR/VR)	Bistand til planlegging og IT-støtte i forskningsprosjekter	Innholdsforvaltning (ECM ²)	Eksplorativ dataanalyse
Digitale læringsressurser ³	Forvaltning av publikasjoner	Digitale bibliotekstjenester	AI/ML
Læringsplattformer (LMS)	Lab-forvaltning	Forskningsadministrasjon	Datainnsamling
Digital eksamen	Digitale forskningsressurser	Studie og student-administrasjon	Kunnskapsforvaltning og -deling
AV-tjenester ⁴	Kanalforvaltning og -innovasjon	Innkjøp og rammeavtaler	Visualisering og modellering
Læringsanalyse	Forskningsdata-tjenester	Lønn, personal (LPS ¹)- og økonomitjenester	Informasjonsforvaltning
	Tungregning	Programvaredistribusjon	
	Seke ekstern finansiering	Campus og bygg-administrasjonstjenester	
		Virksomhetsdatatjenester (Business Intelligence)	

Prioritert liste over tjenesteområder for endring i ny modell:

DIGITALT LÆRINGSMILJØ	FORSKNING OG FORMIDLING	VIRKSOMHETSSTØTTE	DATA OG INNSIKT
<ol style="list-style-type: none"> 1. Smart Campus 2. LMS 3. Læringsanalyse 4. Digitale læringsressurser 5. Digital Eksamen 6. AV-tjenester 7. Virtuell og utvidet virkelighet i læring (eks. AV/VR) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Forskningsdata-tjenester 2. Bistand til planlegging og IT-støtte i forskningsprosjekter 3. Lab-forvaltning 4. Søke ekstern finansiering 5. Digitale forskningsressurser 6. Forvaltning av publikasjoner 7. Kanalforvaltning og -innovasjon 8. Tungregning 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Virksomhetsdata-tjenester (BI) 2. Innkjøp og rammeavtaler 3. Digitale bibliotekstjenester 4. Studie- og student-administrasjon 5. Innholdsforvaltning 6. Forskningsadministrasjon 7. Campus og bygg-administrasjonstjenester 8. Samhandlingstjenester 9. LPS og økonomitjenester 10. Programvaredistribusjon 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eksplorativ dataanalyse 2. Visualisering og modellering 3. Datainnsamling 4. AI/ML 5. Kunnskapsforvaltning og -deling 6. Informasjonsforvaltning

VIRKSOMHETSNAERE TJENESTER

DIGITALT LÆRINGSMILJØ

- Styrking av tjenester som tilrettelegger for Smart Campus er høyest prioritert område
- Evnen til å gjennomføre prediktive læringsanalyser vurderes som særskilt viktig for universitetet og skal prioriteres også av ITA
- Det er et stort forbedringspotensialet av tjenester som sikrer tilgang og bruk av digitale læringsressurser
- LMS, digital eksamen og AV-tjenester er relativt sterke tjenesteområder i dag, men ITA skal fortsette sitt kontinuerlig forbedringsarbeid på disse områdene
- LMS utpekes som et område der ITA ønsker å bli ledende i Norge

FORSKNING OG FORMIDLING

- Forskning og formidling er et viktig fokusområde og må prioriteres høyt for å oppnå ønsket tjenestenivå
- Forskningsdata er et område der ITA ønsker å bli ledende i Norge og det er et stort behov for bedre integrasjon av forskningsdata-tjenestene før de kan optimaliseres ved UiT
- Støtte til ekstern finansiering er en prioritet for UiT og ITA ser dermed et behov for å prioritere område og heve tjenestenivået til noe som bedre støtter UiTs ambisjon
- Å kunne tilby IT-støtte i forskningsprosjekter er et viktig fokus område som vil kreve både kompetanse og kapasitetsøkning av ITA

VIRKSOMHETSSTØTTE

- Virksomhetsdatatjenester må løftes høyt for å kunne ha verdi for UiT
- Økt samhandling mellom UB og ITA fremheves for å kunne løfte de digital bibliotekstjenestene
- Øvrig virksomhetsstøtte-tjenester bør styrkes gjennom kontinuerlig forbedringsaktiviteter for å heves med ett nivå eller holdes ved samme tjenestenivå som i dag

TVERRGÅENDE TJENESTER

DATA OG INNSIKT

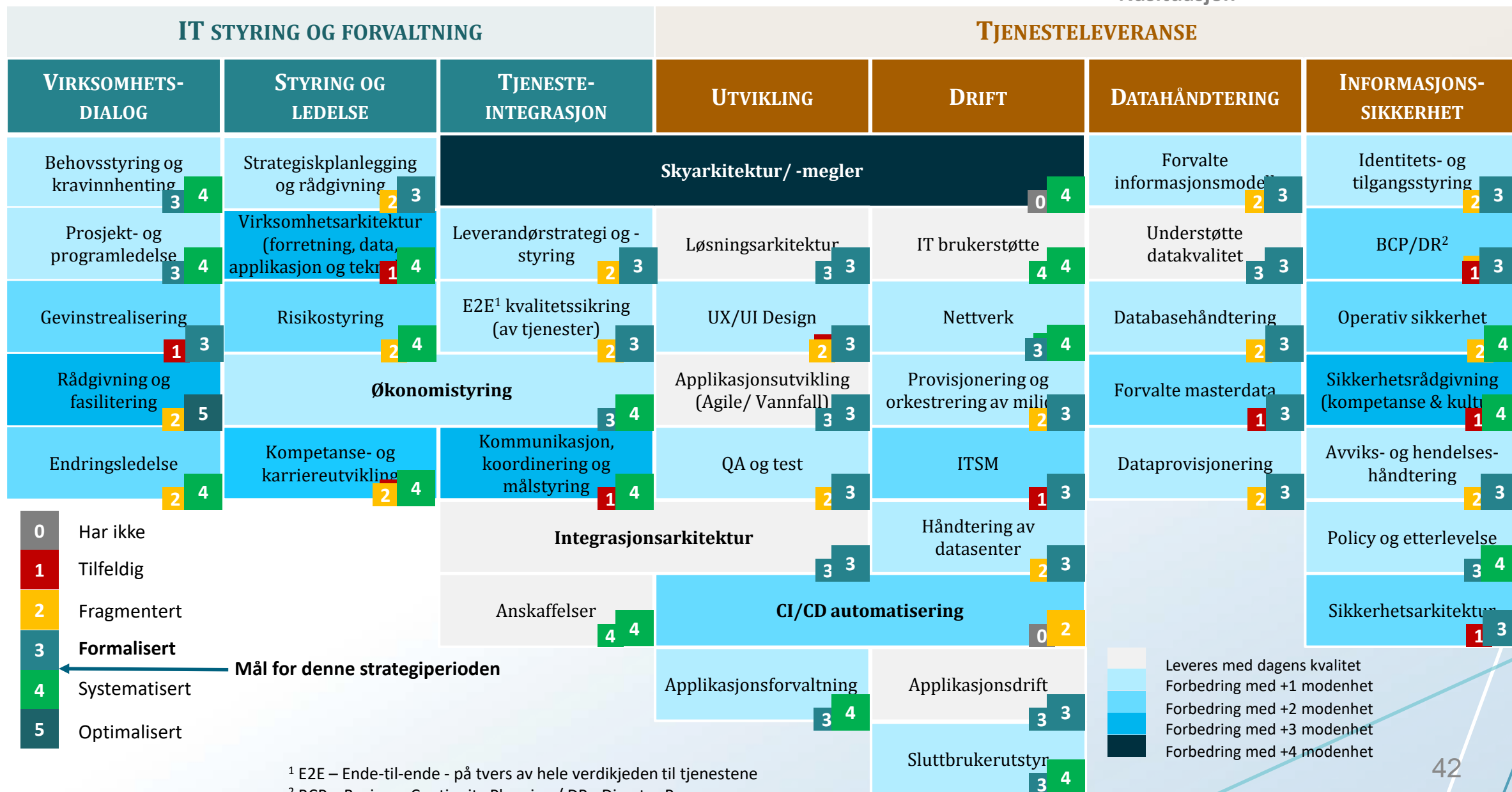
- Tilrettelegging for data science aktiviteter som eksplorativ datanalyse, visualisering og modellering, og integrasjon av AI/ML er pekt ut som viktig oppgaver framover
- Datainnsamling ønskes systematisert ved utgang av strategiperioden
- Informasjonsforvaltning, kunnskapsforvaltning og -deling skal formaliseres og struktureres for å støtte mange av de verdikjende aktiviteter i de virksomhetsnære tjenesteområdene

Nåsituasjonsanalyse av ITA sine tjenesteområder



Verdibidrag

X Målbildet
X Nåsituasjon



¹ E2E – Ende-til-ende - på tvers av hele verdikjeden til tjenestene

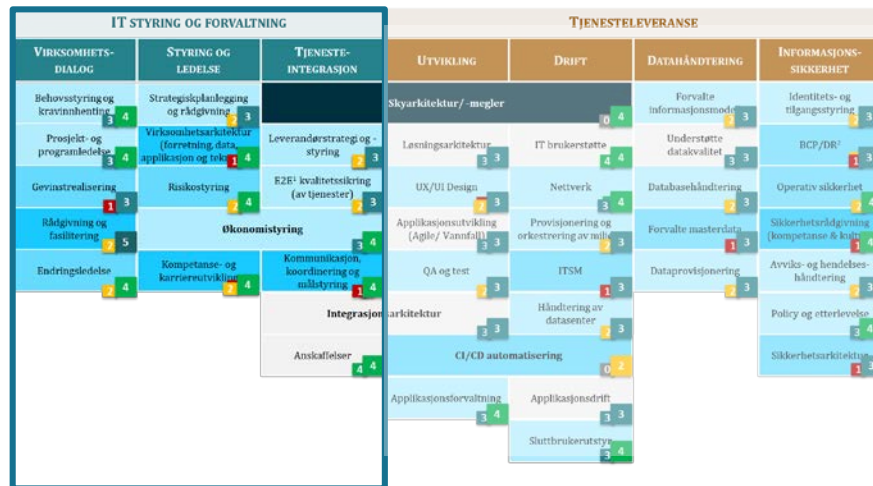
² BCP – Business Continuity Planning / DR - Disaster Recovery

Fokusområder basert på gapanalyse av IT tjenesteområdene

IT styring og forvaltning



Virksomhetsdialog, virksomhetsarkitektur, kompetanseutvikling og tjenesteintegrasjon med skymegling/-arkitektur, kommunikasjon, koordinering og målstyring er særlige fokusområder for ny modell.



Prioritert liste over tjenesteområder for endring i ny modell:

VIRKSOMHETS-DIALOG	STYRING OG LEDELSE	TJENESTEINTEGRASJON
<ol style="list-style-type: none"> 1. Rådgivning og fasilitering 2. Prosjekt- og programledelse 3. Endringsledelse 4. Gevinstrealisering 5. Behovsstyring og kravinnhenting 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Virksomhetsarkitektur (forretning, data, applikasjon og teknologi) 2. Kompetanse- og karriereutvikling 3. Risikostyring 4. Økonomistyring 5. Strategisk planlegging og rådgivning 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Skyarkitektur/ -megler 2. Kommunikasjon, koordinering og målstyring 3. Leverandørstrategi og -styring 4. E2E kvalitetsstyring (av tjenester) 5. Anskaffelser 6. Integrasjonsarkitektur

IT STYRING OG FORVALTNING

VIRKSOMHETS-DIALOG

- Rådgivning og fasilitering av digitaliserings- og IT-prosesser er et viktig satsningsområde for ITA fremover
- Videre skal Endringsledelse og Gevinstrealisering særlig styrkes
- Styrking av prosjekt- og programledelse prioriteres høyt for å raskt tilby en god tjeneste til virksomheten og er etterspurt

STYRING OG LEDELSE

- Styrking av ITAs strategi og styring prioriteres rundt betydelig bedring av Virksomhetsarkitektur og underliggende teknisk arkitekturarbeid
- Kompetanse og karriereutvikling er sentralt for å realisere ambisjonene i øvrige tjenesteområder
- Risikostyring løftes og anses som en sentral styringsmekanisme for UiT

TJENESTEINTEGRASJON

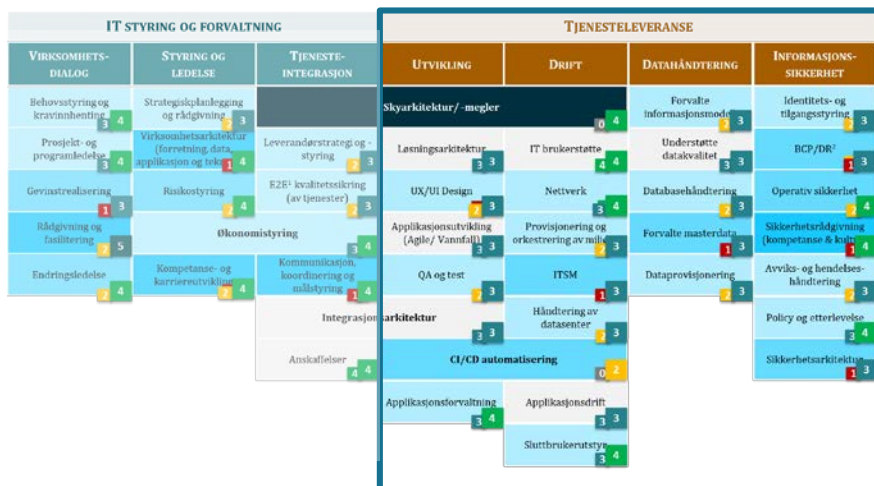
- Skymegler og -arkitektur står for det største løftet i IT tjenestemodellen og er et særlig fokusområde i perioden
- ITA skal generelt bygge opp en tjenesteintegrator-funksjon, hvor koordinering mellom ulike aktører, kommunikasjon og målstyring står sentralt
- Anskaffelser og integrasjonsarkitektur er gode og etablerte tjenesteområder som ikke krever like høyt endringsfokus

Fokusområder basert på gapanalyse av IT tjenesteområdene

Tjenesteleveranse



Skymegling/-arkitektur er også sentralt i utvikling og drift, samt er prosessstyring, datahåndtering og informasjonssikkerhet særlige fokusområder for ny modell.



TJENESTELEVERANSE:

UTVIKLING

- ITA skal videreutvikle utviklings-/integrasjonskompetanse for skytjenester
- Særlig UX/UI design (inkl. «Design thinking») og QA/test er viktige områder å videreutvikle i ITA
- Løsningsarkitektur, applikasjonsforvaltning og applikasjonsutvikling må opprettholde dagens nivå
- CI/CD automatisering styrkes hvis relevant, men vurdert et snevert behovsområde ved UiT og derfor kun prioritert ved behov

DRIFT

- ITA skal bygge driftskompetanse innen skybasert leveransemodeller
- ITSM (ITIL-prosessstyring) er under utvikling og et viktig kvalitetsløft
- Nettverk er et relativt sterkt tjenesteområde i dag, og skal styrkes videre
- IT brukerstøtte og applikasjonsdrift er sterke tjenester som skal opprettholdes
- Bedre informasjon og veiledning om sluttbrukerutstyr

DATAHÅNDTERING

- Generell styrking av tjenesteområdene er nødvendig, særlig innen masterdata (vil anvende masterdata-arbeid fra sektor)
- Tjenesteområdet understøtte datakvalitet holdes på dagens nivå, men videreutvikles med teknologiutviklingen

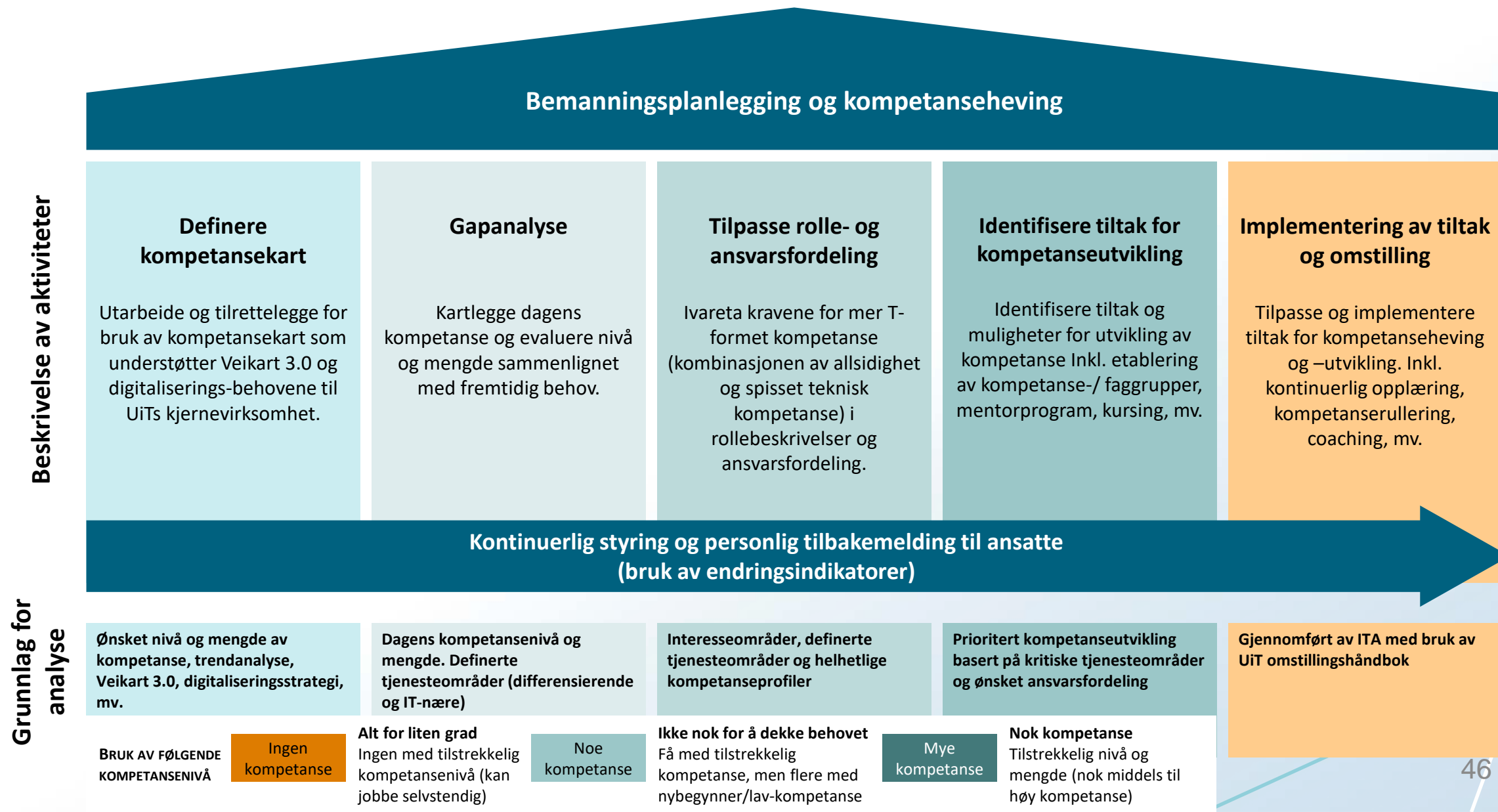
INFORMASJONSSIKKERHET

- Informasjonssikkerhet er et viktig fokusområde, med særlig fokus på sikkerhetsrådgivning, sikkerhetsarkitektur, BCP/BR og effektivisering av prosesser for avviks- og hendelseshåndtering.

Prioritert liste over tjenesteområder for endring i ny modell:

UTVIKLING	DRIFT	DATAHÅNDTERING	INFORMASJONSSIKKERHET
<ol style="list-style-type: none"> 1. Skyarkitektur/ -megler 2. UX/UI Design 3. QA og test 4. Applikasjonsforvaltning 5. CI/CD automatisering 6. Løsningsarkitektur 7. Applikasjonsutvikling 8. Integrasjonsarkitektur 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Skyarkitektur/ -megler 2. ITSM 3. Nettverk 4. Provisjonering og orkestrering av miljøer 5. Håndtering av datasenter 6. IT brukerstøtte 7. Applikasjonsdrift 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Forvalte masterdata 2. Forvalte informasjonsmodell 3. Databasehåndtering 4. Dataprovisjonering 5. Understøtte datakvalitet 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikkerhetsrådgivning (kompetanse & kultur) 2. BCP/DR 3. Operasjonell sikkerhet 4. Sikkerhetsarkitektur 5. Policy og etterlevelse 6. Identitets- og tilgangsstyring 7. Avviks- og hendelses-håndtering

Overordnet kompetansekartlegging



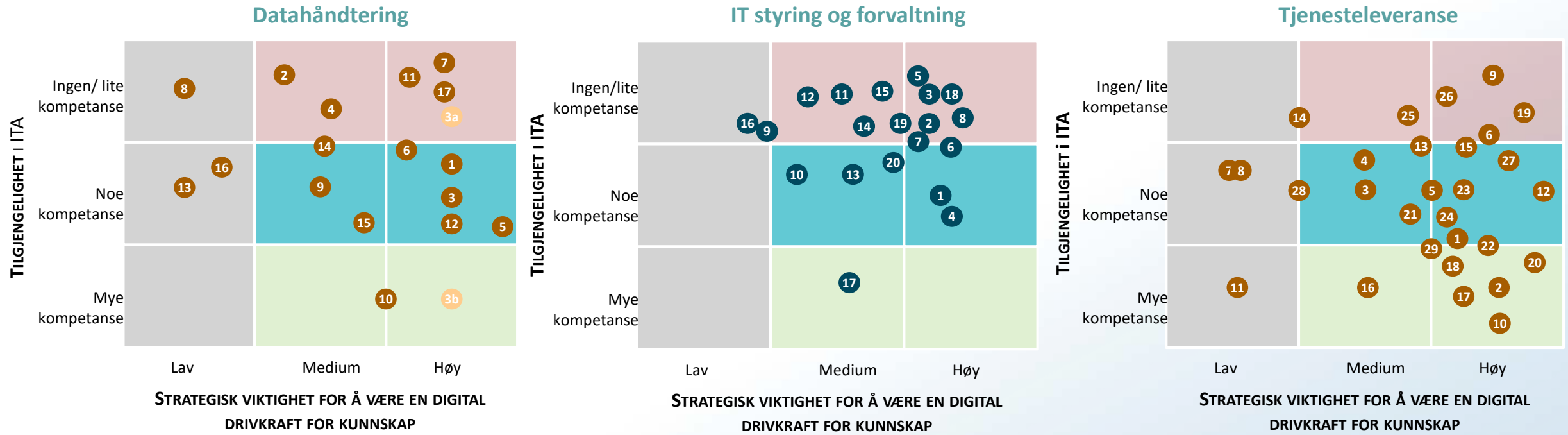
Kompetansekart for ITA





Bemanning og kompetanse


«MYKE» KOMPETANSER	VIRKSOMHETS-DIALOG	TJENESTE-INTEGRASJON	UTVIKLING	DRIFT	DATAHÅNDTERING	INFORMASJONS-SIKKERHET
Kommunikasjon	UiT virksomhetsforståelse	Leverandørstyring	Applikasjonsintegrasjon/ API	Linux-/ windows drift	Datamodellering	Risikovurdering og -analyse
Påvirkning	Kravinnhenting	Forhandling	Kvalitetssikring	Skydrift	Maskinlæring/ AI	Forstå lovverk og etterlevelse
Navigere kompleksitet og bygge relasjoner	Designtenking	Anskaffelser	Testing	Prosesshåndtering og –styring (ITIL)	Bygge og ta i bruk algoritmer	System- og applikasjons-sikkerhet
Gevinstorientert og tenke strategisk	Prosjekt- og programledelse	Tjenstedesign	UX/UI	CI/CD automation	Business Intelligence	Hendelses- og avvikshåndtering
Samhandlingsevner og å være lagspiller	Endringsledelse	Tjenesteintegrasjon	Konfigurasjon	Docker, containers, og serverless computing	Dataforvaltning og -kvalitet	Trusselhåndtering og etterretning
Beslutningsevne	Behovsstyring	Ytelsesstyring	App. Performance Monitoring	Drift og forvaltning av nettverk	Informasjonsarkitektur	Sikkerhetsarkitektur
Prioriteringsevne	Kartlegge og fornye brukerreiser	Integrasjonsarkitektur	Front-end utvikling	IT brukerstøtte	Kvalitativ dataanalyse	Utforming av regler og retningslinjer
Problemløsning	VR/AR	Økonomistyring	Back-end utvikling	Forvaltning av sluttbakerutstyr	Kvantitativ datanalyse	
Lærings- og endringsevne	Prosessmodellering		Lage prototyper/ simuleringer	Skyarkitektur	Datahåndtering og -filtrering (strukturert data)	
Kreativitet og nytenkning	Forretningsarkitektur		Programmering: <i>Språk XYZ</i>	Systemforståelse	Datahåndtering og -filtrering (ustrukturert data)	
Virksomhetsbevissthet (Organizational awareness)	Virksomhetsarkitektur			Forvaltning av AV-tjenester	Datavisualisering	Forskningsdataforvaltning
				Datasenterforvaltning		Masterdataforvaltning
						Informasjonsforvaltning
	Bruk av måleparametere og rapportering					Teknisk datafangst
						Metodisk datafangst


Oppsummering av overordnet kompetansebehov og -gap



 Kompetanse eksisterer men vurderes for omstilling til strategisk viktig områder

 Kompetanse eksisterer ikke eller i alt for liten grad. Må utvikles/rekrutteres mtp. fremtidig organisasjon

 Kompetanse eksisterer men ikke nok, gode kandidater til utvikling mtp. fremtidig organisasjon

 Mye kompetanse eksisterer med verdi for fremtidig organisasjon

Innhold

Vedlegg

a) Om prosjektet og tilnærming

b) Detaljert målbilde og kompetansebehov

c) Modell for tjenesteleveranse

d) Beskrivelse av fremtidig organisasjonsmodell

e) Beskrivelse av ny styringsmodell

f) Roller og ansvarsområder i ny modell

g) Detaljert transisjons- og talentutviklingsplan

h) Ordliste og definisjoner

i) Kontakt

Prosess for å definere strategi for kompetansegap og modell for tjenesteleveranse/sourcing

Definisjon av sourcing (fra [Difi](#)):

«Sourcing er en strategisk beslutning om hvorvidt en oppgave skal løses med interne ressurser, eller om hele eller deler av oppgaven skal kjøpes fra en annen virksomhet.»

Gjennomgå evaluering av 13 prioriterte tjenesteområder for kompetanseheving

[illegible]

Overordnet gjennomgang av sourcingvalg for tjenesteområder (eksl. utvalgte områder ved pkt. 3)

Oppsummering av modell for tjenesteleveranse/sourcing for områdene					Bemanningskompetansen
IN		HYB		OUT	
Intern (ITA og øvrige deler av UIT)		Felles leveranse eller BOT ¹ (Markedet og sektor)		Out (Markedet og sektor)	Ikke prioritert i perioden
Vikensområdestolog og ledelse <ul style="list-style-type: none"> Strategiplanlegging og -følging Behovsstyring og kravinnføring Endringsledelse Økonomistyring Kompetanse og karriereutvikling Vikensområdestruktur Gjennomføringsplan Anskaffelser 	Drift <ul style="list-style-type: none"> ITSM IT brukerstøtte AI-infrastruktur Eldige computing- og mikrodatastøtte 	Vikensområdestolog og ledelse <ul style="list-style-type: none"> Rådgeving og fasilitering Prosjekt og programledelse 	Data og innsett <ul style="list-style-type: none"> Forvalte informasjonsmønstre Informasjonsmodell Informasjonsforvaltning Understøttedatavett 	<ul style="list-style-type: none"> Materialdataforvaltning (UIT som direkte intern kompetanse og oppløpning) VIAIR Operativ informasjonssikkerhet for deteksjon og analyse (IOC-tjenester) 	<ul style="list-style-type: none"> Kvalitativ dataanalyse Forhandling C/CD automation Metodisk datatagning (Håstetter av mikrodata) A/NAL
Utvikling <ul style="list-style-type: none"> Lanseringsteknikk Kvalitetsstyring (QA) Integrasjonsmarkitektur 	Datashiftende (ITA/UIT) <ul style="list-style-type: none"> Eksplosiv dataanalyse Visualisering og modellering Utviklingsstrategi Dataprogrammering Databasendring 	Tjenesteleveranse <ul style="list-style-type: none"> Synerktur- og møter Kommunikasjon Visualisering og modellering Utviklingsstrategi og -styring C2E kvalitetsstyring (av tjenester) 	Drift <ul style="list-style-type: none"> Synerktur Nettverk Statistikkentrepri Kjennetegn Datasekter-/app/Win/Linux/udr Nettverksdrift (lokal) 		
	Informasjonsikkerhet <ul style="list-style-type: none"> Sikkerhet/Idgning/ITA/UIT Besøttene og kultur Sikkerhetstest Risikostyring (ITA/UIT) Policy og etterlevelse 	Utvikling <ul style="list-style-type: none"> UX/UI Design Applikasjonsutvikling Front-end og back-end utvikling (forvaltningsprosjektet) Applikasjonsforvaltning Test 	Informasjonsikkerhet <ul style="list-style-type: none"> Analyse og hendelsesledelse Identitet og tilgangsstyring Operativ sikkerhet BCP/DR 		

1 BOT: Build, Operate, Transfer
^{50C} - Security operations center

Videre detaljert i underliggende foiler

[illegible]

Gjennomgang av sourcingscenarioer for utvalgte områder (se workshopmateriale)

Sourcingscenarier utvalgt for videre analyse – bør noen legges til?

SCENARIOER FOR ITAS SOURCINGSTRATEGI

	Scenario 1 Full alternativt	2	3	Scenario 4 Betydlig sourcingendring
IT brukerstøtte	Intern leverantør			
Sluttkundstøtte / Klienter	Intern leverantør			
Datasenter / App- / Win-/Linuxdrift	Intern leverantør - noe skytjenest			
Nettverksdrift	Intern leverantør			
Operativ sikkerhet	Intern leverantør			

Detaljert analyse av scenarioer mot ITA prinsipper er gjennomført, se detaljert materiale.

2. Oppsummering

Vurdering av scenarier for IT brukerstøtte mot ITAs prinsipper

ITAs prinsipper

	1 Høyt uttrykt gjennomsnittlig gjennomsnittlig	2 Høyt uttrykt gjennomsnittlig gjennomsnittlig	3 Høyt uttrykt gjennomsnittlig gjennomsnittlig	4 Høyt uttrykt gjennomsnittlig gjennomsnittlig
1. Spesifiser brukerrollene, fagene	5	3	3	3
2. Spesifiser målsetning for brukerstøtten og dokumenter målsetning og gjennomføring	5	3	3	3
3. Utviklerne og brukerne skal samarbeide om målsetning og gjennomføring	5	3	3	3
4. Utviklerne og brukerne skal samarbeide om målsetning og gjennomføring	5	3	3	3
5. Spesifiser målsetning for brukerstøtten og dokumenter målsetning og gjennomføring	5	3	3	3
6. Utviklerne og brukerne skal samarbeide om målsetning og gjennomføring	5	3	3	3
7. Utviklerne og brukerne skal samarbeide om målsetning og gjennomføring	5	3	3	3
8. Utviklerne og brukerne skal samarbeide om målsetning og gjennomføring	5	3	3	3
9. Utviklerne og brukerne skal samarbeide om målsetning og gjennomføring	5	3	3	3
10. Utviklerne og brukerne skal samarbeide om målsetning og gjennomføring	5	3	3	3
11. Utviklerne og brukerne skal samarbeide om målsetning og gjennomføring	5	3	3	3
12. Utviklerne og brukerne skal samarbeide om målsetning og gjennomføring	5	3	3	3
13. Utviklerne og brukerne skal samarbeide om målsetning og gjennomføring	5	3	3	3
14. Utviklerne og brukerne skal samarbeide om målsetning og gjennomføring	5	3	3	3
15. Utviklerne og brukerne skal samarbeide om målsetning og gjennomføring	5	3	3	3
16. Utviklerne og brukerne skal samarbeide om målsetning og gjennomføring	5	3	3	3
17. Utviklerne og brukerne skal samarbeide om målsetning og gjennomføring	5	3	3	3
18. Utviklerne og brukerne skal samarbeide om målsetning og gjennomføring	5	3	3	3
19. Utviklerne og brukerne skal samarbeide om målsetning og gjennomføring	5	3	3	3
20. Utviklerne og brukerne skal samarbeide om målsetning og gjennomføring	5	3	3	3

Noter: 5 er høyest vurdering, 1 er lavest vurdering.

Oppsummering av modell for tjenesteleveranse/sourcing for områdene



Bemanning og kompetanse

IN		HYB		OUT	
Internt (ITA og øvrige deler av UIT)		Hybrid Felles leveranse eller BOT ¹ (Markedet og sektor)		Out (Markedet og sektor)	
Virksomhetsdialog og ledelse <ul style="list-style-type: none"> Strategisk planlegging og -rådgivning Behovsstyring og kravinnhenting Endringsledelse Økonomistyring Kompetanse og karriereutvikling Virksomhetsarkitektur Gevinstrealisering Anskaffelser 	Drift <ul style="list-style-type: none"> ITSM IT brukerstøtte AV-infrastruktur Edge computing - Mikrodatasenter 	Virksomhetsdialog og ledelse <ul style="list-style-type: none"> Rådgivning og fasilitering Prosjekt- og programledelse 	Data og innsikt <ul style="list-style-type: none"> Forvalte informasjonsmodell Informasjonsforvaltning Understøtte datakvalitet 	<ul style="list-style-type: none"> Masterdataforvaltning (UNIT som drivende – intern kompetanse og oppfølging) VR/AR Operativ informasjonssikkerhet for deteksjon og analyse (SOC¹-tjenester) 	<ul style="list-style-type: none"> Kvalitativ dataanalyse Forhandling CI/CD automation Metodisk datafangst (Håndteres av virksomheten) AI/ML
	Datahåndtering (ITA/UIT) <ul style="list-style-type: none"> Eksplorativ dataanalyse Visualisering og modellering Datainnsamling Dataprovisjonering Databasehåndtering 				
Utvikling <ul style="list-style-type: none"> Løsningsarkitektur Kvalitetssikring (QA) Integrasjonsarkitektur 	Informasjonssikkerhet <ul style="list-style-type: none"> Sikkerhetsrådgivning(ITA/UIT) (kompetanse og kultur) Sikkerhetsarkitektur Risikostyring (ITA/UIT) Policy og etterlevelse 	Tjenesteintegrasjon <ul style="list-style-type: none"> Skyarkitektur/ -megler Kommunikasjon, koordinering og målstyring Leverandørstrategi og -styring E2E kvalitetssikring (av tjenester) 	Drift <ul style="list-style-type: none"> Skydrift Nettverk Sluttbrukerutstyr/ Klientdrift Datasenter-/App-/Win-/Linuxdrift Nettverksdrift (lokal) 		
		Utvikling <ul style="list-style-type: none"> UX/UI Design Applikasjonsutvikling Front-end og back-end utvikling (forskningsprosjekter internt) Applikasjonsforvaltning Test 	Informasjonssikkerhet <ul style="list-style-type: none"> Avviks- og hendeshåndtering Identitets- og tilgangsstyring Operativ sikkerhet BCP/DR 		

¹ BOT - Build, Operate, Transfer

² SOC – Security operations center

Valgte sourcingscenarioer

SCENARIOER FOR ITAs SOURCINGSTRATEGI



Bemanning og kompetanse

Scenario 1
Null alternativet

2

3

Scenario 4
Betydelig
sourcingendring

IT brukerstøtte

Intern leveranse

Intern leveranse – Økt bruk av automatisering for å frigjøre ressurser

Samarbeid med UB (Service torg) og skranke for leveranse av helhetlig brukerstøtte. Frigjør ressurser til andre oppgaver

IT brukerstøtte tjenesteutsettes

Sluttbrukerutstyr/
Klientdrift

Intern leveranse

Intern leveranse – økt bruk av automatisering og selvbetjeningsløsninger

Påvente på sektorløsninger (Unit og Uninett)

Sluttbrukerutstyr (HW-håndtering) tjenesteutsettes (30 % onsite)

AV-infrastruktur

Intern leveranse

Intern leveranse – modernisering, f.eks. økt bruk av SDx for håndtering av AV-tjenester

Påvente på sektorløsninger (Unit og Uninett)

AV-infrastruktur tjenesteutsettes

Datasenter-/App-
/Win-/Linuxdrift

Intern leveranse – noe skytjenester

Gradvis transformering fra lokalt datasenter til skyen - Mikrodasenter (Edge computing) internt

Transformer og lift and shift gjenstående. Migreringsplan for datasentertjenester med avslutningsdato. Edge Computing internt.

Skytjenester for det som er mulig. Tjenesteutsettelse resterende til lokal tjenesteleverandør.

Nettverksdrift

Intern leveranse

Intern leveranse med modernisering (f.eks. SDA/SDN, 5G m.m.)

Bruk av sektorløsninger når tilgjengelig – f.eks. Campusnet as a Service

Tjenesteutsette til lokal aktør (modernisere mot SDA/SDN, 5G m.m.)

Operativ sikkerhet

Intern leveranse

Videreutvikling via intern leveranse

Intern leveranse + MSS tjeneste innen deteksjon og analyse

Intern leveranse + større MSS portefølje av tjenester

Prioriterte tjenesteområder for kompetanseheving (1 av 2)



Prioriterte tjenesteområde	Betydningen for kjernevirksomheten	Krav til endring	Kompetanse- og kapasitets-gap	Tiltak	Modell for tjenesteleveranse/Sourcing	
Rådgivning og fasilitering	UiT's evne til å digitalisere både IT prosesser og læringsmiljøer	Kritisk	Stor	Omstilling av ITAs kompetanse. Større behov for allsidighet. Økt behov for «myke kompetanser». Flere med sterke virksomhetsdialog blir helt kritisk. Etablering av digital partner og digitaliseringsråd.		Løpende utvikling av ITA resurser med ekstern støtte
Endringsledelse	Kontinuerlig aktivitet for å sikre gevinstrealisering gjennom kultur-, verdi-, menneske-, og adferdsutvikling	Stor	Stor	Etablere en endringsagent stilling med nær knytning til digitaliseringsrådet. Krever coaching og opplæring av endringsmetodikk.		Omstilling av internressurser.
Virksomhetsarkitektur	Økt fokus på hvordan ITA og UiT skal innfri studenter og ansattes forventninger til utdanning, forskning, formidling og administrasjon	Kritisk	Stor	Etablering av arkitekturstyring og rekruttering av viktig arkitektur kompetanse		Bygges internt via omstilling eller ansettelse.
Økonomistyring	Økt evne til å raskere allokere og styrings av budsjett for å sikre at de viktigste prioriteringene blir ivaretatt	Middels	Stor	Definere og formalisere en prosess for økonomistyring. Videreutvikle og styrke intern kompetanse.		Internt
Skyarkitektur/ -megler	Sikrer at UiT har kunnskap og erfaring som støtter identifisering, formidling og integrasjon av skytjenester til sluttbrukerne	Kritisk	Stor	Aggregert/ relevant kompetanse men ikke formell sky-kompetanse i dag. Omstilling av noe tradisjonell drifts kompetanse til sky kompetanse. Både intern coaching og ekstern kursing kan vurderes		Noe kompetanse og støtte anskaffes eksternt, og noe utvikles internt
Kommunikasjon, koordinering og målstyring	Holde brukerne oppdatert mtp statusen til IT-tjenester og sikrer at tjenesteleverandør leverer som avtalt	Kritisk	Stor	Definere prosesser og tiltak som forbedrer hvordan tjenester blir levert. Etablere MSI-funksjon og tjenester.		Midlertidig kompetanse skaffes eksternt, bygges deretter internt

Prioriterte tjenesteområder for kompetanseheving (2 av 2)



Prioriterte tjenesteområde	Betydningen for kjernevirksomheten	Krav til endring	Kompetanse- og kapasitets-gap	Tiltak	Modell for tjenesteleveranse/Sourcing	
Applikasjonsforvaltning	Raskere konfigurering og modifisering av eksisterende IT-løsninger for å sikre at de optimaliseres for brukerne	Middels	Stor/ Middels	Systematisering av arbeidet. Definere App performance monitorering, og øke både kompetanse og kapasitet til å gjennomføre konfigurasjoner.		Anvend markedet til markedsløsninger. Utvikle intern kompetanse for mod./konfig. løsninger.
ITSM	Gir grunnlag for et godt samspill mellom brukere, prosesser og verktøy slik at det leveres bedre IT-tjenester til studenter og ansatte	Stor	Middels	Kvalitetsløftet styrkes og følges opp for å sikre at de håndterer det løftet på effektiv måte.		Kompetanse bør styrkes ved intern utvikling
Sikkerhetsrådgivning (kompetanse og kultur)	Sikre at alle studenter og ansatte har tilstrekkelig kunnskap, adferd og holdning til informasjonssikkerhet for å ivareta UiTs informasjonsverdier	Kritisk	Middels	Etablering av sikkerhetsutvalg/-råd. Kontinuerlig opplæring av både studenter og ansatte. Øke kapasitet på område. Vurder bruk av lærling/nyutdannet		Noe mer kapasitetsbehov
Sikkerhetsarkitektur	Sikre at brukerne kan bruke IT systemer og applikasjoner med liten risiko for brudd på informasjonssikkerheten til UiT	Stor	Stor	Har base kompetanse internt, se på mulighet for å utvikle full sikkerhetsarkitektur kompetanse. Vurdere om intern kompetanse bør midlertidig suppleres eksternt		Internt eller Hybrid, må vurderes basert på tilgjengelig kompetanse
Operativ sikkerhet	Brudd på informasjonssikkerheten oppdages raskere med mindre konsekvens for sluttbrukerne	Stor	Middels	Definere klare retningslinjer og protokoller for å sikre at systemer og applikasjoner holder tilstrekkelig sikkerhetsnivå. Vurder ekstern støtte til deteksjon og analyse (SOC).		Grad av sourcing vurderes
Forvalte informasjonsmodell	Beskrivelse av informasjonen som kjernevirksomheten trenger eller selv produserer for å nå de kritiske suksessfaktorene	Lav	Stor	Revurdere om ambisjonsnivået for tjenesteområde (krav til endring) er høyt nok mtp. behov for data. Definere plan for utvikling av kompetanse. Vurder om bruk av studenter (f.eks. stipendiatstilling) er mulig.		Hvis mulig sektorsamarbeid. Må bygge kompetanse internt.
Eksplorativ dataanalyse	Bedre støtte for bruk av avanserte analyse verktøy	Stor	Stor	Definere kortsiktig og langsiktig plan for både utvikling og rekruttering av nødvendig kompetanse		Internt

Analyse av tjenesteleveranse av prioriterte IT nære tjenesteområder - Virksomhetsdialog

Prioriterte tjenesteområde	Betydningen for kjernevirksomheten	Krav til endring	Kompetanse - og kapasitets-gap	Tiltak	Modell for tjenesteleveranse/Sourcing	
Rådgivning og fasilitering	UiT's evne til å digitalisere både IT prosesser og læringsmiljøer	Kritisk	Stor	Omstilling av ITAs kompetanse. Større behov for allsidighet. Økt behov for «myke kompetanser». Flere med sterke virksomhetsdialog blir helt kritisk. Etablering av digital partner og digitaliseringsråd.		Løpende utvikling av ITA resurser med ekstern støtte
Endringsledelse	Kontinuerlig aktivitet for å sikre gevinstrealisering gjennom kultur-, verdi-, menneske-, og adferdsutvikling	Stor	Stor	Etablere en endringsagent stilling med nær knytning til digitaliseringsrådet. Krever coaching og opplæring av endringsmetodikk.		Omstilling av internressurser.
Ikke prioriterte områder for diskusjon						
Gevinstrealisering	Økt sannsynlighet for at gevinster realiseres raskere og i tettere samhandling med kjernevirksomheten	Middels	Stor	Flere roller vil få ansvar for gevinstrealisering. Ansvarliggjøring av flere for å tenke på helhetsbilde og endelig resultat/gevinst		Bygge intern kompetanse via DigU/digitaliseringsråd. Bruk kjente rammeverk som Difi og MSSP for struktur.
Behovsstyring og kravinnhenting	Tettere samarbeid med kjernevirksomheten med evne til å sørge for at virksomhetens behov oversette til krav	Middels	Middels	Definere og formalisere en prosess for behovsstyring og kravinnhenting. Videreutvikle og styrke intern kompetanse.		Bygges internt, ved å prioritere virksomhetsnære roller internt.
Prosjekt- og programledelse	Strukturert tilnærming til implementering og gevinstrealisering av digitaliseringsprogrammet	Middels	Middels	Utvikling av intern resurser med mulig kapasitetsøkning. Fokus på påvirkning, relasjonsbygging, kravinnhenting, designtenkning og økonomistyring.		Tilføre kapasitet og kompetanse fra internt/ekstern og innleie for å fylle kapasitet og bygge kompetanse av interne.

Analyse av tjenesteleveranse av prioriterte IT nære tjenesteområder - Styling og ledelse

Prioriterte tjenesteområder	Betydningen for kjernevirksomheten	Krav til endring	Kompetanse - og kapasitets-gap	Tiltak	Modell for tjenesteleveranse/Sourcing	
Virksomhets-arkitektur	Økt fokus på hvordan ITA og UIT skal innfri studenter og ansattes forventninger til utdanning, forskning, formidling og administrasjon	Kritisk	Stor	Etablering av arkitekturstyring og rekruttering av viktig arkitektur kompetanse	IN — HYB — OUT	Bygges internt via omstilling eller ansettelse.
Økonomistyring	Økt evne til å raskere allokere og styrings av budsjett for å sikre at de viktigste prioriteringene blir ivaretatt	Middels	Stor	Definere og formalisere en prosess for økonomistyring. Videreutvikle og styrke intern kompetanse.	IN — HYB — OUT	Videreutvikle dagens evner.
Ikke prioriterte områder for diskusjon						
Risikostyring	Kontinuerlig rådgivning og fasilitering mtp håndtering og beslutninger knyttet til risiko	Stor	Middels	Etablere tiltak for kompetanse og kultur endring. Gjennomføre opplæringsaktiviteter for å sikre at ROS gjennomføres systematisk og blir fulgt opp.	IN — HYB — OUT	Leveres internt av ITA og kjernevirksomheten
Strategiskplanlegging og -rådgivning	Økt prioriterings- og koordineringsevne mtp kjernevirksomhets målsetninger og ambisjoner	Lav	Middels	Heve kompetansenivå av «myke» kompetanser som påvirkning og relasjonsbygging. Faggrupper og flere samhandlingsmuligheter kan hjelpe.	IN — HYB — OUT	Internt, noe ekstern bistand til prosessstøtte.
Kompetanse og karriereutvikling	Sikre at ITA er i stand til å møte studenter og ansattes økt forventning til digitalisering av UITs prosesser og campus	Middels	Liten	Økt fokus fra ITA ledelse på kompetanse- og karriereutvikling. Identifisere muligheter for karriereprogresjon, kompetanseutveksling, mv	IN — HYB — OUT	Utføres av ITA ledelse. Bruk av eksterne kurs.

Analyse av tjenesteleveranse av prioriterte IT nære tjenesteområder

- Tjenesteintegrasjon








Prioriterte tjenesteområde	Betydningen for kjernevirksomheten	Krav til endring	Kompetanse - og kapasitets-gap	Tiltak	Modell for tjenesteleveranse/Sourcing	
Skyarkitektur/ -megler	Sikrer at UiT har kunnskap og erfaring som støtter identifisering, formidling og integrasjon av skytjenester til sluttbrukerne	Kritisk	Stor	Aggregert/ relevant kompetanse men ikke formell sky kompetanse i dag. Omstilling av noe tradisjonell drifts kompetanse til sky kompetanse. Både intern coaching og ekstern kursing kan vurderes		Noe kompetanse og støtte anskaffes eksternt, og noe utvikles internt
Kommunikasjon, koordinering og målstyring	Holde brukerne oppdatert mtp statusen til IT-tjenester og sikrer at tjenesteleverandør leverer som avtalt	Kritisk	Stor	Definere prosesser og tiltak som forbedrer hvordan tjenester blir levert. Etablere MSI funksjon og tjenester.		Noe midlertidig kompetanse skaffes eksternt, bygges deretter internt
Ikke prioriterte områder for diskusjon						
Leverandørstrategi og -styring	Sikrer at leverandørporteføljen støtter virksomhetsmål og –ambisjoner på best mulig måte	Lav	Stor	Definere leverandørstrategi og etabler MSI roller og tjenester for å sikre tilstrekkelig styring av leverandører		Noe midlertidig kompetanse skaffes eksternt, bygges deretter internt
E2E kvalitetssikring (av tjenester)	Sikrer at tjenesteleveransene blir levert på en effektiv måte og at leveransene oppnår virksomhetsmål	Lav	Stor	Definere prosesser og tiltak som forbedrer hvordan tjenester blir levert. Etablere MSI-funksjon og tjenester.		Noe midlertidig kompetanse skaffes eksternt, bygges deretter internt
Integrasjonsarkitektur	Raskere integrasjon av nye systemer og applikasjoner for å sikre raskere gevinstrealisering for kjernevirksomheten	Ingen	Middels/ Liten	Ivareta dagens kompetanse og sikre at kapasiteten blir brukt best mulig		Internt
Anskaffelser	Øker UiTs evne til å skaffe og levere interne og eksterne tjenester	Ingen	Liten/Ingen	Ivareta dagens kompetanse og sikre at kapasiteten blir brukt best mulig		Internt

Analyse av tjenesteleveranse av prioriterte IT nære tjenesteområder - Utvikling

Prioriterte tjenesteområde	Betydningen for kjernevirksomheten	Krav til endring	Kompetanse - og kapasitets-gap	Tiltak	Modell for tjenesteleveranse/Sourcing	
Applikasjonsforvaltning	Raskere konfigurering og modifisering av eksisterende IT-løsninger for å sikre at de optimaliseres for brukerne	Middels	Stor/ Middels	Systematisering av arbeidet. Definere App performance monitorering, og øke både kompetanse og kapasitet til å gjennomføre konfigurasjoner.	IN — HYB — OUT	Anvend markedet til løsninger levert av markeder
Ikke prioriterte områder for diskusjon						
Kvalitetssikring (QA)	Flere produkter og tjenester med bedre kvalitet	Middels	Middels	Definere prosesser og få systematikk i hvordan systemer, applikasjoner og tjenester kvalitetssikres.	IN — HYB — OUT	Intern Øke kapasitet
CI/CD automatisering	Raskere integrasjon og utvikling ved kontinuerlig leveranse av kode til produksjonsmiljøet	Lav	Stor	Ikke ambisjon om å implementere stor grad av CI/CD automatisering i denne strategiperioden.	IN — HYB — OUT	Internt Ikke et fokus område
UX/UI Design	En god UX designer vil representere brukerens stemme og ivaretar deres perspektiv i styring, utvikling og tjenesteleveranse	Lav	Middels	Identifisere personer med riktig kompetanse i dag og ivareta det som er i ITA ved å tilby muligheter for videreutvikling av kompetansen.	IN — HYB — OUT	Hybrid Noe kompetanse internt, ekstra kapasitet tilføres ved behov fra ekstern partner
Test	Sikre at ITA leverer robuste systemer og infrastruktur på vegne av UiT	Lav	Liten	Formalisering og kontinuerlig forbedring av dagens test prosesser og oppgaver. Ansvar for QA og test bør formaliseres.	IN — HYB — OUT	Hybrid Roller bør formaliseres internt Ekstra kapasitet skaffes eksternt ved behov
Løsningsarkitektur	Sikrer at brukerne får den beste løsningen for ivaretagelse av dem sinne behov	Ingen	Liten	Ivareta dagens kompetanse og kapasitet.	IN — HYB — OUT	Internt
Applikasjonsutvikling	Løsninger som utvikles eller modifiseres tar hensyn til hvordan brukerne vil oppleve løsningen i fremtiden	Ingen	Liten	Ivareta dagens kompetanse og kapasitet.	IN — HYB — OUT	Hybrid Ekstra kapasitet skaffes eksternt ved behov (prosjekt basert)

Analyse av tjenesteleveranse av prioriterte IT nære tjenesteområder

- Drift

Prioriterte tjenesteområde	Betydningen for kjernevirksomheten	Krav til endring	Kompetanse - og kapasitets-gap	Tiltak	Modell for tjenesteleveranse/Sourcing	
ITSM	Gir grunnlag for et godt samspill mellom brukere, prosesser og verktøy slik at det leveres bedre IT-tjenester til studenter og ansatte	Stor	Middels	Kvalitetsløftet styrkes og følges opp for å sikre at de håndterer det store løftet på effektiv måte. Definere klare prosesser og konkretisere arbeidsfordeling.		Kompetanse bør styrkes ved intern utvikling
Ikke prioriterte områder for diskusjon						
Nettverk	Raskt nettverk som håndtere hastighets- og oppetidsbehov	Middels	Liten/Ingen	Ivareta dagens kompetanse. Se mot nye løsninger som SDA/SDN og 5G.		Moderniseres internt. Anvendelse av sektortjenester når de kommer.
Sluttbrukerutstyr	Økt produktivitet og fornøyde sluttbrukere	Middels	Liten/Ingen	Vurder om det er kapasitet som kan brukes til noe annet. Vurder ulike sourcingscenarioer.		Økt tjenesteutsettelse av standardoppgaver.
Provisjonering og orkestrering av miljøer	Sikre at de med behov for provisjonering av spesielle miljøer for de riktig tilganger	Lav	Middels	Formalisere prosess og definere klar tjeneste for provisjonering or orkestrering av miljøer		Provisjonering av skybasert infrastruktur. Edge-computing internt.
Håndtering av datasenter	Tillit til ITAs evne til å levere et sikkert og trygt driftsmiljø, med løsninger som er tilgjengelige med tilstrekkelig informasjonssikkerhet.	Lav	Liten/Ingen	Vurder om det er kapasitet som kan brukes til noe annet. Vurder ulike sourcingscenarioer.		Etablering av migreringsstrategi til skytjenester med sluttdato. Edge computing holdes internt.
IT brukerstøtte	Fornøyde sluttbrukere	Ingen	Liten/Ingen	Vurder om det er kapasitet som kan brukes til noe annet. Vurder ulike sourcingscenarioer.		Felles leveranse med UB/Service torget
Applikasjonsdrift	Applikasjoner er tilgjengelige for brukerne	Ingen	Liten/Ingen	Vurder om det er kapasitet som kan brukes til noe annet. Vurder ulike sourcingscenarioer.		Teknisk applikasjonsdrift flyttes i så stor grad som mulig med skytjenester. Overføres til skydrift og/eller økt fokus mot applikasjonsforvaltning.

Analyse av tjenesteleveranse av prioriterte IT nære tjenesteområder

- Informasjonssikkerhet

Prioriterte tjenesteområde	Betydningen for kjernevirksomheten	Krav til endring	Kompetanse - og kapasitets-gap	Tiltak	Modell for tjenesteleveranse/Sourcing	
Sikkerhetsrådgivning (kompetanse og kultur)	Sikre at alle studenter og ansatte har tilstrekkelig kunnskap, adferd og holdning til informasjonssikkerhet for å ivareta UiTs informasjonsverdier	Kritisk	Middels	Etablering av informasjonssikkerhetsråd. Kontinuerlig opplæring av både studenter og ansatte. Øke kapasitet på område. Vurder bruk av lærling/nyutdannet for støtte.	IN — HYB — OUT	Internt Noe mer kapasitetsbehov
Sikkerhetsarkitektur	Sikre at brukerne kan bruke IT systemer og applikasjoner med liten risiko for brudd på informasjonssikkerheten til UiT	Stor	Stor	Har base kompetanse internt, se på mulighet for å utvikle full sikkerhetsarkitektur kompetanse. Vurder om intern kompetanse bør midlertidig suppleres eksternt	IN — HYB — OUT	Internt/Hybrid Bør vurderes
Operativ sikkerhet	Brudd på informasjonssikkerheten oppdages raskere med mindre konsekvens for sluttbrukerne	Stor	Middels	Definere klare retningslinjer og protokoller for å sikre at systemer og applikasjoner holder tilstrekkelig sikkerhetsnivå. Vurder ekstern støtte til deteksjon og analyse (SOC).	IN — HYB — OUT	Deteksjon og analyse bygges ved bruk av markedet.
Ikke prioriterte områder for diskusjon						
BCP/DR	Sikre at situasjoner som kan medføre eller har medført brudd i brukernes tilgang til IT-tjenestene håndteres raskt og effektivt	Stor	Middels	Kontinuitets- og katastrofeplan formaliseres og testes. Kompetanse eksisterer men må frigjøres.	IN — HYB — OUT	Planlegging leveres tverrfaglig. DR leveres fra ITA og markedet via skytjenester.
Policy og etterlevelse	UiT etterlever i den grad det er mulig alle lover og føringer	Middels	Liten	Fortsette med kontinuerlig forbedringsarbeid. Sikre at kompetanse blir ivaretatt og at kapasiteten blir brukt optimalt	IN — HYB — OUT	Internt
Avviks- og hendeshåndtering	Håndtering av avvik og hendelser gjennomføres raskt og med så liten forstyrrelse for kjernevirksomheten	Lav	Middels	Systematisere arbeidet og sikre at gode prosesser for avviks- og hendeshåndtering blir fulgt. Gjennomføre øvelser for å sikre riktig og nok kompetanse	IN — HYB — OUT	Internt (kan suppleres eksternt gjennom SOC tjeneste – bør vurderes)
Identitets- og tilgangsstyring	Bevilgninger og rettigheter til brukere blir opprettet og verifisert kontinuerlig for å sikre riktig tilganger	Lav	Liten	Ivareta dagens kompetanse og bruk sektor løsninger der mulig. Bør vurdere automatisering.	IN — HYB — OUT	Felles leveranse med sektor

Analyse av tjenesteleveranse av prioriterte IT nære tjenesteområder

Datahåndtering (IT-nær)

Data og innsikt (strategisk differensierende)

IN

Inourced

OUT

Marked/Sektor

HYB

Hybrid

Prioriterte tjenesteområde	Betydningen for kjernevirksomheten	Krav til endring	Kompetanse - og kapasitets-gap	Tiltak	Modell for tjenesteleveranse/Sourcing	
Forvalte informasjonsmodell	Beskrivelse av informasjonen som kjernevirksomheten trenger eller selv produserer for å nå de kritiske suksessfaktorene	Lav	Stor	Revurdere om ambisjonsnivået for tjenesteområde (krav til endring) er høyt nok mtp prioriteringen av differensierende tjenesteområder. Eventuelt definere plan for utvikling av kompetanse. Vurder om bruk av studenter (f.eks. stipendiatstilling) er mulig.)	<div>IN</div> <div>HYB</div> <div>OUT</div>	Anvend sektorsamarbeid hvor mulig. Må bygge kompetanse internt for å oversette og være ansvarlig for UiTs informasjonsmodeller
Forvalte masterdata	Sikre at UiT har kontroll på sin data og at riktig versjon av dataene blir brukt konsistent	Stor	Liten	Følge med på sektorarbeidet for å sikre at UiTs behov blir godt ivaretatt i arbeidet. Se om resurser som blir brukt her i dag bør omfordeles	<div>IN</div> <div>HYB</div> <div>OUT</div>	Bruk mest mulig sektorsamarbeid. Noe kompetanse internt
Eksplorativ dataanalyse	Bedre støtte for bruk av avanserte analyse verktøy	Stor	Stor	Definere kortsiktig og langsiktig plan for både utvikling og rekruttering av nødvendig kompetanse	<div>IN</div> <div>HYB</div> <div>OUT</div>	Internt
Ikke prioriterte områder for diskusjon						
AI/ML	Flere automatiserte arbeidsprosesser, økt beslutningsstøtte, og mer brukervennlige IT-systemer	Middels	Stor	Definere kortsiktig og langsiktig plan for både utvikling og rekruttering av nødvendig kompetanse	<div>IN</div> <div>HYB</div> <div>OUT</div>	Internt/ bruk sektor
Visualisering og modellering	Tilgjengeliggjøre og gi støtte for bruk av teknologi som gir studenter og ansatte evnen til å visualisere data og lage datamodeller	Middels	Stor/ Middels	Definere kortsiktig og langsiktig plan for både utvikling og rekruttering av nødvendig kompetanse	<div>IN</div> <div>HYB</div> <div>OUT</div>	Internt
Datainnsamling	Kjernevirksomheten får tilgang til best mulig innsamlingsutstyr og lagringsløsninger for deres formål.	Middels	Middels	Frigjøre kapasitet	<div>IN</div> <div>HYB</div> <div>OUT</div>	Internt
Dataprovisjonering	Tilgjengeliggjøring av data raskere og med bedre kvalitet	Lav	Middels	Frigjøre kapasitet og supplere ved å utvikle sterkere kompetanse	<div>IN</div> <div>HYB</div> <div>OUT</div>	Internt
Informasjonsforvaltning	Sikrer at kjernevirksomhetens data er av best mulig kvalitet, kan utnyttes optimalt og at kravene til informasjonssikkerhet er ivaretatt	Lav	Stor/ Middels	Definere kortsiktig og langsiktig plan for både utvikling og rekruttering av nødvendig kompetanse	<div>IN</div> <div>HYB</div> <div>OUT</div>	Internt/ sektor
Understøtte datakvalitet	Tilrettelegge for at data er tilpasset bruk i virksomhetens prosesser	Ingen	Middels	Ivareta og sikre inkrementell forbedring. Definere langsiktig plan for økning av kapasitet for å understøtte virksomhetsnære tjenester (f.eks. læringsanalyse)	<div>IN</div> <div>HYB</div> <div>OUT</div>	Internt/ sektor
Databasehåndtering	Strukturert håndtering av UiTs strukturerte data i databaser.	Lav	Liten	Ivareta kompetanse og kapasitet.	<div>IN</div> <div>HYB</div> <div>OUT</div>	Internt

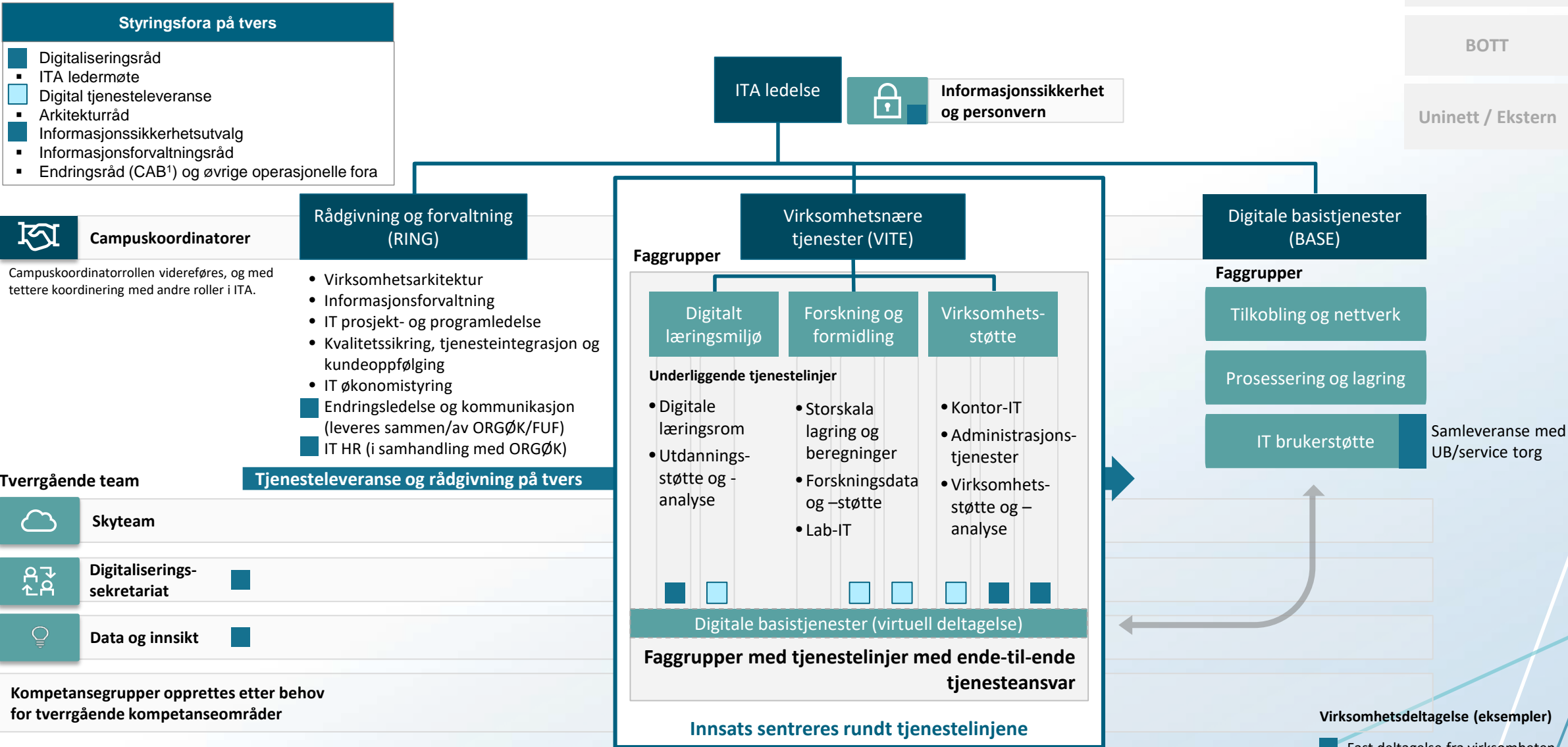
Innhold

Vedlegg

- a) Om prosjektet og tilnærming
- b) Detaljert målbilde og kompetansebehov
- c) Modell for tjenesteleveranse
- d) Beskrivelse av fremtidig organisasjonsmodell**
- e) Beskrivelse av ny styringsmodell
- f) Roller og ansvarsområder i ny modell
- g) Detaljert transisjons- og talentutviklingsplan
- h) Ordliste og definisjoner
- i) Kontakt

Oppsummert ny organisasjons- og styringsmodell

Ekstern koordinering og samhandling:



¹ CAB – Change Advisory Board

ITA vil også levere tjenester innen randsoner (f.eks. Studentskipnaden) og sektor (f.eks. UH-Skype, CNaas o.l.) som en del av tjenesteleveransene fra seksjonene og faggruppene.

Beskrivelse av tjenestelinjer under Digitalt Læringsmiljø



Tjenestelinje	Beskrivelse/underområder (ikke uttømmende)	
Digitale læringsrom Digitale læringsrom inkluderer tjenester for å understøtte at undervisning og samhandling leveres best mulig i UiTs lokasjoner.	Digitale læringsressurser	Tjenester for å støtte bruk av undervisnings- og læringsteknologi i undervisningen. Inkluderer også tilrettelegge for at arrangementer og konferanser har tilgjengelige ressurser i form av utstyr og bemanning.
	AV-tjenester	Tjenester for å sikre rom er hensiktsmessig utstyrt for å møte undervisnings- og samhandlingsbehovene og tilknyttet applikasjoner og teknologi for å håndtere tjenester tilknyttet AV (F.eks. Opptak). Inkl. håndtering og støtte av AV-utstyr, med brukerstøtte, opplæring, leverandørstyring, sikkerhet, mv.
	Smart Campus	Støtte bruk av data og teknologi på nye måter for å skape både et fysisk og digitalt miljø der mennesker og teknologi samhandler i en mer åpne, tilkoblet, koordinert og intelligent økosystem. Proaktive tjenester som legger til rette for at flere elementer, inkludert personer, prosesser, tjenester og ting, kommer sammen for å skape en mer engasjerende, interaktiv og automatisert opplevelse for studenter og ansatte.
	Virtuell og utvidet virkelighet i læring	Støtte for bruk av AR (Augmented Reality) og VR (Virtual Reality) teknologi i undervisning. Inkluderer bl.a. anskaffelse, testing, opplæring og brukerstøtter.
Utdanningsstøtte og -analyse Inkluderer tjenester for å levere og understøtte læringsplattformer, digital eksamen og læringsanalyse.	Læringsplattformer (LMS)	LMS-tjenester til støtte for håndtering og deling av undervisningsmaterialet (f.eks. videoer, dokumenter og regneark) og tilrettelegging for læring gjennom samarbeid. Inkl. støtteverktøy for studenter som f.eks. Pensumlister.
	Digital eksamen	Tjenester som støtter digitaliseringen av eksamen og eksamensprosessen. Dette inkluderer også brukerstøtte i eksamensperioder. Gjøres i samarbeid med enhetene ved UiT, UNINETT og Unit.
	Læringsanalyse	Tilrettelegging for at data og teknologi kan danne grunnlag for mer adaptive og tilpasset læring ved bruk av anbefalingsalgoritmer og avansert analyse.

Beskrivelse av tjenestelinjer under Forskning og formidling



Tjenestelinje	Beskrivelse/underområder (ikke uttømmende)	
Storskala lagring og beregninger Tjenester tilknyttet HPC-miljøet ved UiT og i sektoren.	Tungregning	Tilby regne og lagringskapasitet til brukere som har behov for ressurser som skalerer ut av det institusjonen kan tilby. Gratis tilgang til nasjonale og europeiske supercomputere og ekstreme lagringsvolum med tilhørende tjenester.
Forskningsdata og forskningsstøtte Tjenester for avansert analyser, datahåndtering og øvrige metoder for å understøtte forskningsarbeid og avansert formidling (f.eks. digitale museum).	Forskningsdatatjenester	Tilby applikasjoner og tilhørende lagringstjenester for alle typer forskningsdata og analysebehov. Etablering og håndtering av retningslinjer, datahåndteringsprotokoler, informasjonssikkerhets tiltak, lagring av aktive data, arkivering av data, tilrettelegging og deling av data, mv. (inkluderer støtte for bruk av TSD-tjenestene).
	Bistand til planlegging og IT-støtte i forskningsprosjekter	Rådgivning og støtte innen anvendelse av teknologi og digitale verktøy i forskningsprosjekter. F.eks. bistå med teknologikompetanse innen bruk av avansert teknologi for datafangst eller visualisering av forskningsdata.
	Digitale forskningsressurser	Tjenester som støtter bruk av digitale forskningsressurser. Dette kan omfatte vitenskapelig visualisering, modellering, animasjon, programmering og bilde manipulering. Tilbyr også digitalstøtte for forskningsområder som biomedisin, kjemi, romforskning, mv.
	IT-tjenester for formidling og kanalinnovasjon	Tjenester tilknyttet bruk og koordinering av UiT sine egne kanaler (interne og eksterne) og videreutvikling av kanaler som brukes til formidling av forskning og faglig utviklingsarbeid. Samt, understøtte digital formidling på Tromsø Museum.
	IT-tjenester for forvaltning av publikasjoner	Tjenestene som støtter vitenskapelig publisering og støtte til kvalitet i tidsskrifter og plattformer (inkluderer støtte for Open Science-initiativ).
Lab-IT Tjenester for å understøtte laber.	Lab-forvaltning	Tilby tjenester for å sikre at data produsert i laboratorium blir forsvarlig behandlet. Inkl. oppsett av nye instrumenter (inkl. nettverksdesign og lagringstjenester for mottak av data fra instrumenter), reparasjon av gammelt IT-utstyr tilknyttet instrumenter.

Beskrivelse av tjenestelinjer under Virksomhetsstøtte



Tjenestelinje	Beskrivelse/underområder (ikke uttømmende)	
Kontor-IT Tjenester for å bedre samhandling, dokumentasjonsforvaltning og kontorstøtte.	Samhandlings- og kontortjenester (O365, intranett, o.l.)	Tilgjengeliggjøring og støtte for UiTs samling av tjenester som gjøre det enklere å samarbeide og gir studenter og ansatte de standard arbeidsverktøyene som er nødvendige. F.eks. O365 og applikasjonsforvaltning av kontorapps.
	Innholdsforvaltning (ECM)	Enterprise Content Management (ECM) brukes til å opprette, lagre, distribuere, oppdage, arkivere og administrere ustrukturert innhold (for eksempel skannede dokumenter, e-post, rapporter, bilder og administrative dokumenter) og strukturert innhold, og tilslutt analysere bruken for å rette relevant innhold til brukere hvor og når de trenger det.
	Programvaredistribusjon	Definere standard programvarepakker og distribusjon av programvare til studenter og ansatte. Inkl. klientpolicyer, bistand i lisensforvaltning, og forvaltning av identitet og autorisasjon.
Administrasjonstjenester Tjenester for bibliotek, studie, forskning og campus-administrasjon.	Digitale bibliotekstjenester	Tjenester for biblioteksystemer som gir tilgang til lokal og ekstern informasjon til støtte for undervisning, læring og forskning. Inkluderer oppkjøp, katalog, sirkulasjon, brukergrensesnitt, utlån, oppdagelses og søkeverktøy osv.
	Forskningsadministrasjon og søke ekstern finansiering	Administrative tjenester som støtter forskerutdanning; inkl. programopptak, personvern og etterlevelse av relevant lovverk i forskning, mv. Samt, tjenester som støtter søknadsprosessen for eksternt finansiert forskning. Inkluderer tjenester som sprer informasjon om finansieringsmuligheter og knytter utlysninger direkte til aktuelle søkere/ forskningsgrupper.
	Studie- og studentadministrasjon	Tjenester for å støtte opptak, påmelding, registrering, orientering, økonomisk støtte, studentkontoer og -samlinger, rådgivning og karrieretjenester.
	Lønn, personal (LPS) og økonomitjenester	Forvaltning, vedlikehold og integrasjoner av virksomhetssystemer (integrert eller frittstående) som støtter økonomistyring, lønn og personal.
	Campus og bygg-administrasjonstjenester	Tjenester utenfor de administrative kjernesystemene som støtter campus-systemer, aktiviteter og operasjoner. Inkluderer tjenester til støtte for varslingssystemer på universitetsområdet og adgangskontroll til universitetets bygninger.
Virksomhetsstøtte og –analyse Tjenester for å gi UiT best mulig analyse av virksomheten, beslutningsstøtte og rapportering.	Virksomhetsdatatjenester (BI)	Tjenester som omfatter BI-plattformer; inkl. datalagring, analytiske verktøy, rapportering, mv.

Innhold

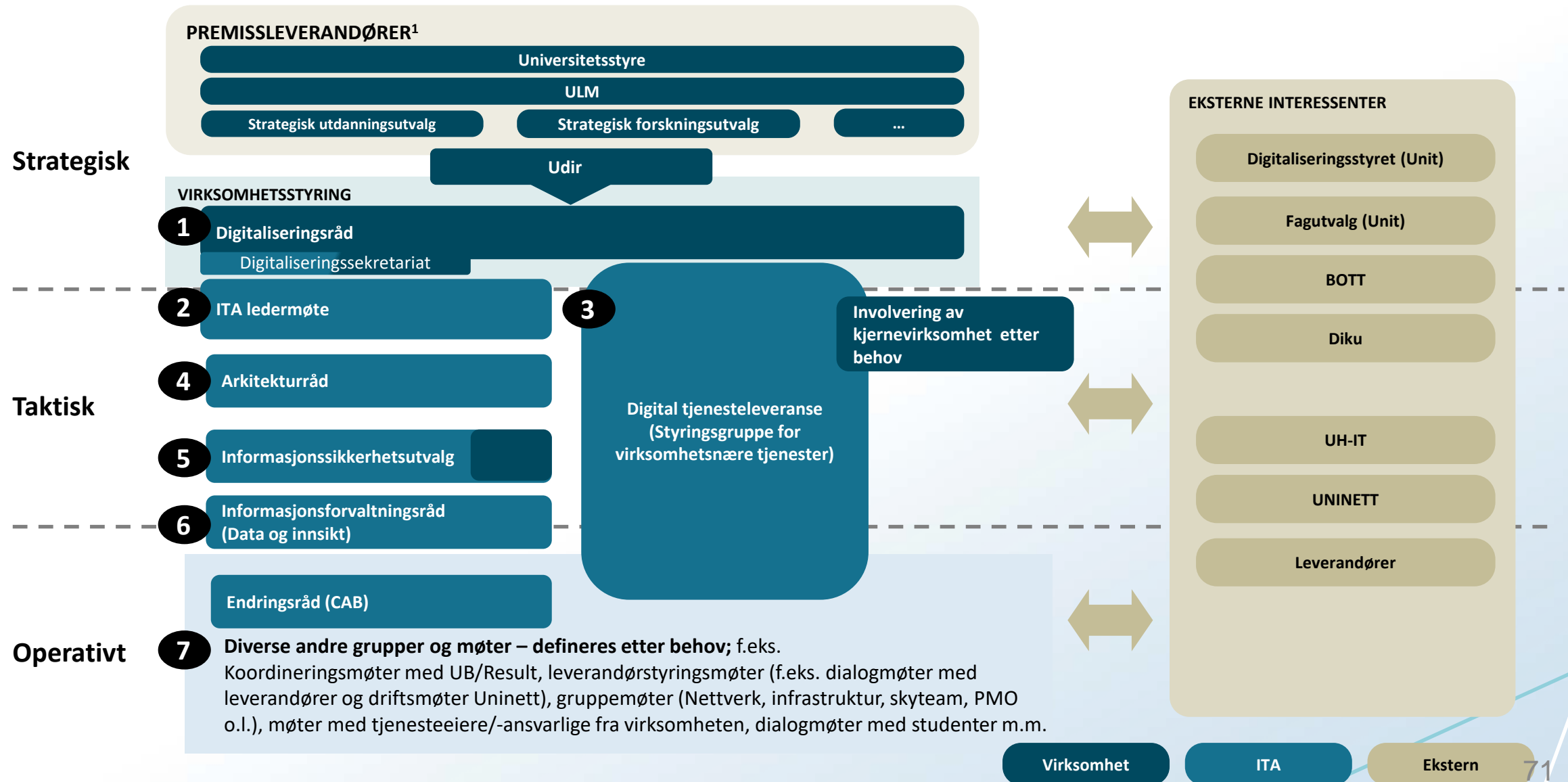
Vedlegg

- a) Om prosjektet og tilnærming
- b) Detaljert målbilde og kompetansebehov
- c) Modell for tjenesteleveranse
- d) Beskrivelse av fremtidig organisasjonsmodell

e) Beskrivelse av ny styringsmodell

- f) Roller og ansvarsområder i ny modell
- g) Detaljert transisjons- og talentutviklingsplan
- h) Ordliste og definisjoner
- i) Kontakt

Fremtidige styring- og samhandlingsarena vil bli mer domenespesifikk og rettet mot tjenesteområder/faggrupper



¹Fagforeninger/IDF involveres tett i endringsprosesser og beslutninger

Utgangspunkt for beslutningsområder for styringsmodell - tilrettelegge for smidig beslutningstaking

Fora	Beskrivelse
1 Digitaliseringsråd	Universitetsledelsens instrument for å realisere UiTs digitaliseringsmål og sikre at UiT har én tydelig og samlet stemme mot sektoren tilknyttet digitalisering. Rådet skal bidra til økt verdiskapning ved å innstille til Universitetsledelsen, fakultetene og sektoren de beste investerings- og utviklingsaktivitetene med høyest vurdert gevinst.
2 IT direktør v/ITA ledermøte	Ansvarlig for overordnet strategi og oppnåelse av denne (Veikart for Avdelingen for IT). Inkludert utvikling av organisasjonen, prioritering av aktiviteter på tvers av tjenesteområder, sikre ressurstilgjengelighet og løse evt. konflikter. Tildeling og allokering av budsjett basert på prioriteringer.
3 Digital tjenesteleveranse	Lede tjenestelinjediskusjoner med interessenter/kjernevirksomheten og sikre at tjenestelinjer ikke leverer tjenester i isolasjon (motvirke potensiell siloproblematikk). Harmoniserer UiTs strategier og veikart og prioriterer oppgaver i tjenestelinjene og tildeler investeringsmidler og ressurser.
4 Arkitekturråd	Sikre felles arkitekturbeslutninger på tvers av aktivitetene til ITA og UiT. Sikre at arkitekturstandarter og –prinsipper etableres, kommuniseres, blir forstått og etterleves. Behandler saker og bistår tjenestelinjene med arkitekturbeslutninger. Partner og støttespiller, ikke flaskehals for beslutninger.
5 Informasjons-sikkerhetsutvalg	Sikre felles og koordinerte sikkerhetsaktiviteter og støtter styring og ledelse av informasjonssikkerhet. Bistår og sikrer kvalitet i kartlegging og dokumenterer UiTs krav til informasjonssikkerhet – f.eks. utarbeide eller godkjenne policyer og retningslinjer for informasjonssikkerhet.
6 Informasjonsforvaltnings-råd	Definere standarder, prinsipper og retningslinjer for informasjonsforvaltning og beslutte endringer for felles informasjonsmodell. Følge opp at prosjekter og systemer etterlever informasjonsforvaltningsregimet.
7 Operative styringsgrupper (f.eks. Endringsråd - CAB)	Operative styringsgrupper for å sikre god samhandling og koordinerte aktiviteter - defineres etter behov. Endringsråd (CAB) bistår i vurdering, prioritering og tidfesting av endringer. Et endringsråd består ofte av representanter fra alle relevante områder for endringen.

Ulike fora vil ha en besluttende, drivende eller støttende/påvirkende rolle i beslutningsområdene

Beslutningsområde	Beskrivelse	<div> Beslutningstager Drivende og utførende Støttende/påvirkende </div>						
		1. Udir v/ Digitaliseringsråd	2. IT direktør v/ ITA ledermøte	3. Digital tjenesteleveranse	4. Arkitekturstyring	5. Informasjons-sikkerhetsutvalg	6. Informasjons-forvaltning	7. Operative styringsgrupper
1. Strategi	Strategien er adaptiv or porteføljedrevet, implementert gjennom en tjenesteorientert organisasjon og justeres for å sikre leveranse av verdi og gevinst for kjernevirksomheten.	*						
2. Økonomistyring	Behovet til kjernevirksomheten og brukerne står sentralt i hvordan investeringer prioriteres. Kjennetegnes ved en fleksibel økonomistyring og kontinuerlig omdisponering av investeringsmidler basert på verdi for brukerne.							
3. Målstyring	Bruk av styrings-, endrings-, og måleparametere på tjenestenivå for å koble IT leveranse til en verdi/gevinst for kjernevirksomheten							
4. Ressursstyring	Bemanning tar utgangspunkt i både IT-ressurser og fagressurser for å sikre gevinstrealisering på virksomhetsnivå (grensesnittet mellom IT og virksomheten blir mer utydelig med mer samarbeid)							
5. Risikostyring	Defineres og veies opp mot et akseptabelt risikonivå som balanserer avveingene mellom en raskere leveranse og behovet for å beskytte UiT informasjonsverdier.							
6. Arkitekturstyring	Bidra til en koordinert og enhetlig utvikling ved UiT som understøtter ønskede strategiske retninger. Riktige arkitekturvalg skal styrke gjennomføringsevnen og gi bedre måloppnåelse. Arkitekturstyringen vil arbeide innenfor rammene av UiTs strategi, prosjekter, nasjonale løsninger, samt felles grunnmur for digitale tjenester i sektoren.							
7. Leverandørstyring	Virksomheten utvikler og styrer strategiske leverandørrelasjoner, og har kunnskap om markedsstruktur (antall leverandører, kunder, rammebetingelser og leveranser), utviklingstrekk og forskning (spesielt for teknologidrevet markeder under rask utvikling), produkter og leverandørenes styrker og svakheter.							
8. Informasjonsstyring	Handler om å sikre tilgang til data fra forskjellige kilder på en konsekvent og synkronisert måte og klargjort for effektiv analyse- og rapporteringsformål for at UiT skal kunne treffe riktige avgjørelser raskere. Inkl. bl.a. innsamling og systematisering av data fra interne og eksterne kilder for videre behandling.							
9. Innovasjonsstyring	Tilrettelegger for å videreutvikle virksomhetens innovasjonsevne. Inkluderer evalueringen av innovasjonsforslag.							

Digitaliseringsrådet

Hyppighet: Annenhver måned

Ansvarsområder	Medlemmer
<p>Digitaliseringsstrategi</p> <ul style="list-style-type: none">• Definere, revidere og følge opp realisering av digitaliseringsstrategien• Sikre at virkemidler for å sikre gjennomføring er på plass (styrings-, organisasjons- og finansieringsmodeller e.l.). <p>Porteføljestyling for digitaliseringsaktiviteter</p> <ul style="list-style-type: none">• Behandle og godkjenne leveranse- og gevinstplaner til digitaliseringsprosjekter (innenfor gitte rammer)• Beslutte omfang og finansiering av felles digitaliseringsportefølje• Beslutte prioriteringskriterier for felles digitaliseringsportefølje• Godkjenne beslutningspunkter iht. prosjektveiviseren <p>Forankring av digitaliseringsaktiviteter</p> <ul style="list-style-type: none">• Samarbeid og koordinering med sentrale interessenter i UiT• Fremme UiTs interesser i sektoren• Sikre at hensiktsmessig endringsledelse igangsettes	<ul style="list-style-type: none">▪ Assisterende direktør▪ Studentrepresentasjon▪ Faglig involvering etter behov▪ Gjenbruke UiTs representanter i Units Digitaliseringsstyre og/eller fagutvalg▪ Gjenbruke representanter i strategiske utvalg for utdanning og forskning▪ IT-direktør <p>Leder for Digitaliseringssekretariatet er sekretær for rådet. Faktiske deltagere spesifiseres i oppstarten av Digitaliseringsrådet.</p>

Oppsummering av mandatet for Digitaliseringsråd

UTDRAG FRA UTKAST TIL MANDAT

Funksjon	Digitaliseringsrådet er Universitetsledelsen sitt instrument for å realisere UiT sine digitaliseringsmål og sikre at UiT har én tydelig og samlet stemme mot sektoren rundt digitalisering. Rådet skal bidra til økt verdiskapning ved å innstille til Universitetsledelsen, fakultetene og sektoren de beste investerings- og utviklingsaktivitetene med høyest vurdert gevinst.
Beslutningsmyndighet	Digitaliseringsrådet innstiller på strategiske behov til Universitetsledelsen i UiT årlig for å understøtte UiTs strategiske mål og satsninger. Universitetsledelsen tildeler rådet et årlig budsjett for å iverksette piloter/forprosjekter som konkretiserer konsepter og prosjekter som innstilles for gjennomføring til Universitetsledelsen.
Ansvar	Digitaliseringsrådet har to ansvarsområder. Digitaliseringsrådet er ansvarlig for å: <ul style="list-style-type: none">• ta rollen som UiTs samlede innstillingsorgan for sine digitale ambisjoner, behov og utfordringer til Universitetsledelsen og nasjonale samarbeidsorganer som UNIT, BOTT og UNINETT.• identifisere, iverksette og følge prosjekter og deres gevinstplan for å bidra til å realisere UiT strategisk mål og innen rammer gitt av Universitetsledelsen
Kriterier for behandling	Digitaliseringsrådet avgrenses til å ha oppfølgingsansvar for alle prosjekter som enten har en kostnadsramme over 1 000 000 kroner (inkludert investeringer, eksterne og interne timer), berører IT-systemer og er tverrgående (trenger ressurser eller skal realisere nytte på tvers av UiT) eller knytter seg til nasjonale prosjekter.
Grensesnitt	Se neste foil
Sammensetting	Digitaliseringsrådets medlemmer sammensettes årlig for å representer de viktige beslutningstakere for å realisere UiTs digitaliseringsstrategi og mål. Rammene og kriterier for sammensetningen er som følger: <ul style="list-style-type: none">a) Digitaliseringsrådet eies av Universitetsledelsen og ledes av Universitetsdirektøren eller stedfortrederb) Digitaliseringsrådets leder velger og innstiller årlig rådets sammensetning til Universitetsledelsen. Leder og hvert medlem skal utnevne en stedfortreder.c) Samlet gruppe må kunne ta et helhetlig ledelsesansvar og sikre tilgjengelighet av nødvendige ressurser for at prosjektenes plan og at gevinstmål skal kunne realiseres. Hvis Digitaliseringsrådets medlemmer ikke dekker ansvarsområdet det besluttes over, skal aktuell ledelse inviteres inn i rådet (f.eks. dekaner eller instituttledelse).d) Digitaliseringsrådet skal ha studentrepresentasjone) Digitaliseringsrådet bør gjenbruke UiTs representanter fra Units Digitaliseringsstyre og/eller fagutvalgf) Digitaliseringsrådet bør gjenbruke representanter fra strategisk råd for utdanning og forskningg) Leder av sekretariatet er sekretær for digitaliseringsrådet og deltar i møtene
Møtehyppighet	Digitaliseringsrådsleder bestemmer hyppighet, men minimum nok møter for å gi innspill til budsjettprosessen og for å følge opp vesentlige endringer i UiT sin strategi eller behov.

Grensesnitt mot andre fora og funksjoner

UTDRAG FRA UTKAST TIL MANDAT



ITA ledermøter

Hyppighet: Annenhver uke

**Utkast –
eget mandat utarbeides som del av aktivitet 2.
Iverksett styringsmodell og rammeverk**

Ansvarsområder	Deltakere
<ul style="list-style-type: none">• ITAs Veikart• Orienterer om seksjonens fremgang, viktige prioriteringer og behov• Rapportering av måleparametere• Godkjenning av nye interne satsninger og initiativ• Prioritering av aktiviteter på tvers av tjenesteområder• Monitorering av fremdrift iht. avdelingens strategi• Løse eventuelle konflikter og fjerne potensielle hindre for raskere leveranse• Sikre at nødvendige ressurser er tilgjengelig• Tildeling og allokering av budsjett basert på prioriteringer	<ul style="list-style-type: none">▪ IT direktør▪ Seksjonsledere▪ Faggruppetledere for tjenesteområder (ved behov)▪ IT HR ansvarlig (ved behov)

Digital tjenesteleveranse - Styringsgruppen for virksomhetsnære tjenester

Hyppighet: Annenhver uke

Utkast – eget mandat utarbeides som del av aktivitet 2. Iverksett styringsmodell og rammeverk

Ansvarsområder	Deltakere
<ul style="list-style-type: none">▪ Flere beslutningsrettigheter tildeles faggruppe-ledere som kan ta flere egne avgjørelser for å øke leveransehastigheten og mulig gevinst.▪ Godtar alle prosjekter og løsninger innenfor tjenesteområdene▪ Gjør vedtak om tjenesteområdets strategi.▪ Prioriterer aktiviteter i tjenesteområdets portefølje▪ Ansvarlig for at leveransene er i henhold til avtalt omfang▪ Styrer fremdriften for prosjektene: tidsfrister, risikoer og kostnader.▪ Ansvarlig for å rapportere KPI-er for å evaluere ytelsen til tjenesteområdets portefølje▪ Ansvarlige for å sikre intern kontroll, at risiko identifiseres og løse, og at tilstrekkelig tiltak er på plass.▪ Ansvarlig for bemanning, endringsledelse og kommunikasjon knyttet til tjenesteområdet▪ Sikrer et kontinuerlig forbedringsarbeid▪ Løser eskalerte konflikter og fjerner hindre og potensielle problemer▪ Tildeler nødvendig ressurser (arbeidskraft, utstyr, etc.) til rett tid▪ Samarbeider og informerer alle relevante interessenter	<ul style="list-style-type: none">▪ IT direktør▪ Seksjonsleder for virksomhetsnære tjenester▪ Faggruppeledere for tjenesteområder▪ En representant fra hvert tjenestelinje (ved behov)▪ IT HR ansvarlig▪ Endringsleder (ved behov)▪ Representant fra Digitaliseringssekretariat (ved behov)

Taktiske styringsmøter

Hyppighet: Annenhver uke

Utkast – eget mandat utarbeides som del av aktivitet 2. Iverksett styringsmodell og rammeverk

Ansvarsområder	Mulige deltakere
Arkitekturråd <ul style="list-style-type: none">• Godkjenner detaljering av standarder og referansearkitekturer• Innstiller godkjenning av arkitekturarbeid i faseoverganger for prosjekter og ved større endringer i forvaltningen• Rådgi, kommuniserer, følger opp og rapporterer på etterlevelse av arkitekturarbeid og tilfredshet• Følger med på trender innenfor arkitektur• Forankrer prinsipper, retningslinjer og standarder med sektor• Kommuniserer endringer knyttet til egne arkitekturbeslutninger	<ul style="list-style-type: none">• Fagansvarlig virksomhetsarkitektur• Seksjonsleder for Rådgivning og forvaltning• Informasjonsarkitekt, sikkerhetsarkitekt, skyarkitekt,• Løsningsarkitekt (ved behov)• Program-, eller prosjektleder (ved behov)• Tjenesteområdeansvarlig (ved behov) Sektorsamarbeid
Ansvarsområder	Mulige deltakere
Informasjonssikkerhetsutvalg <ul style="list-style-type: none">• Koordinere sikkerhetsaktivitetene og gi støtte til styring og ledelse av informasjonssikkerheten• Kartlegge og dokumentere institusjonens krav til informasjonssikkerhet• Utarbeide eller godkjenne policyer og retningslinjer for informasjonssikkerhet• Delta i endringsprosesser for å vurdere om endringene innvirker på sikkerhetsbildet• Rådgi institusjonens ledelse i informasjonssikkerhetsspørsmål• Gi en god tilnærming til beslutningstaking relatert til informasjonsrisiko og det akseptable risikonivået til UiT• Føre til riktig investeringer for å styrke informasjonssikkerheten• Bidra til at UiT overholder juridiske, lovmessige og avtalemessige krav	<ul style="list-style-type: none">• Informasjonssikkerhetsansvarlige• En eller flere ledere fra virksomheten (som f.eks. har ansvar for informasjonsverdier)• Representanter for spesialistfunksjoner (f.eks. revisjon, økonomi, arkiv, personal, fysisk sikring, m.fl.)• IT direktør (ved behov)• Universitetsledelsen (ved behov) Sektorsamarbeid
Ansvarsområder	Mulige deltakere
Informasjonsforvaltningsråd <ul style="list-style-type: none">• Informasjonsforvaltningsstrategi• Informasjonsstyring (Information governance)• Klassifikasjon og informasjonsstruktur• Prosessledelse og –forbedring• Analyse og design av informasjonshåndteringsløsninger• Behovskartlegging, kravspesifikasjon og anskaffelse av informasjonshåndteringsløsninger• Implementere, tilpasse og integrere informasjonshåndteringsløsninger	<ul style="list-style-type: none">• Fagansvarlig informasjonsforvaltning• Faggruppeleder for Data og innsikt• Virksomhetsarkitekt (ved behov)▪ Tjenestelinjeledere for datadrivene linjer (tungregning, læringsanalyse, virksomhetsanalyse e.l.)▪ Faggruppeansvarlig for (ved behov) Sektorsamarbeid

Operative handlingsmøter

Hyppighet: Varierende

Utkast – eget mandat utarbeides som del av
aktivitet 2. Iverksett styringsmodell og rammeverk

Ansvarsområder	Mulige deltakere
<p>Endringsråd</p> <ul style="list-style-type: none">• Gjennomgå planlagte endringer og implikasjoner ved endringene• Prioritere, autorisere og planlegge endringer• Overse at kapasitet er tilgjengelig for å støtte endringsprosesser• Vurdere endringer opp mot sikkerhets-, arkitekturprinsipper og –regler• .. <p>....</p> <p>Koordineringsmøter med UB/Result, leverandørstyringsmøter (f.eks. dialogmøter med leverandører og driftsmøter Uninett), gruppemøter (Nettverk, infrastruktur, PMO o.l.), møter med tjenesteeiere/-ansvarlige fra virksomheten, dialogmøter med studenter m.m.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Change Manager• Tjenesteintegrator• Faggruppeledere Digitale basistjenester• Ansvarlige for operativ informasjonssikkerhet• ...

Innhold

Vedlegg

- a) Om prosjektet og tilnærming
- b) Detaljert målbilde og kompetansebehov
- c) Modell for tjenesteleveranse
- d) Beskrivelse av fremtidig organisasjonsmodell
- e) Beskrivelse av ny styringsmodell

f) Roller og ansvarsområder i ny modell

- g) Detaljert transisjons- og talentutviklingsplan
- h) Ordliste og definisjoner
- i) Kontakt

Oversikt og lenker til ansvars- og rollebeskrivelser

ITA Ledelse og Informasjonssikkerhet

ITA ledelse - Ansvarsområder

- [Detaljing av rollene under ITA Ledelse \(IT direktør og ass. IT direktør\)](#)
- [Detaljing av informasjonssikkerhet](#)

ITA ledelse - Roller

- [IT direktør/Assisterende IT direktør](#)
- [Seksjonsleder for Rådgivning og forvaltning](#)
- [Seksjonsleder for Virksomhetsnære tjenester](#)
- [Seksjonsleder for Digitale basistjenester](#)

Faggruppe informasjonssikkerhet

- [Faggruppeleder informasjonssikkerhet](#)
- [Informasjonssikkerhetsrådgiver](#)
- [Sikkerhetsansvarlig for skytjenester](#)

Seksjon for Rådgivning og forvaltning

Ansvarsområder

- [Detaljing av rådgivning og forvaltning \(1 av 2\)](#)
- [Detaljing av rådgivning og forvaltning \(2 av 2\)](#)

Rollebeskrivelser

- [Virksomhetsarkitekt](#)
- [Skyarkitekt](#)
- [Informasjons- og integrasjonsarkitekt](#)
- [IT prosjekt- og programleder](#)
- [Innkjøp og kontraktforvalter \(«sourcing manager»\)](#)
- [Kvalitets- og testleder](#)
- [Rådgiver for tjenesteoppfølging \(Tjenesteintegrator\)](#)
- [Prosessleder \(Problem og Change Manager\)](#)
- [IT økonomiansvarlig](#)
- [IT HR rådgiver](#)
- [Endringsleder / Digitaliseringspådriver](#)

Seksjon for Virksomhetsnære tjenester

Ansvarsområder

- [Detaljing av Virksomhetsnære tjenester \(1 av 2\)](#)
- [Detaljing av Virksomhetsnære tjenester \(2 av 2\)](#)

Rollebeskrivelser som tildeles flere faggrupper

- [Faggruppeleder virksomhetsnære tjenester](#)
- [Digital Partner](#)
- [Skytjenestekoordinator](#)
- [Tjenesteutvikler](#)
- [Løsningsingeniør/applikasjonsutvikler](#)
- [Dataingeniør for lærings- og virksomhetsanalyse](#)

Roller kun tildelt faggruppe: Digitalt læringsmiljø

- [Teamleder for AV- og videotjenester](#)
- [AV – løsningsarkitekt \(design/arkitektur AV-infrastruktur\)](#)
- [AV - administrator/koordinator \(drift\)](#)
- [AV - brukerstøtte](#)
- [Applikasjons- og verktøystøtte \(AV\)](#)
- [Testkoordinator for AV og videotjenester](#)
- [LMS – Applikasjonsforvalter](#)
- [LMS applikasjon og verktøystøtte](#)

Roller kun tildelt faggruppe: Forskning og formidling

- [Teamleder \(HPC/Tungregning\)](#)
- [Systemadministrator \(HPC/Tungregning\)](#)
- [Applikasjons- og verktøystøtte \(HPC/tungregning\)](#)
- [Vitenskapelig programmering \(HPC/Tungregning\)](#)
- [Forskningsdataingeniør \(datahåndtering\)](#)
- [Virksomhetsnær IT/lab-forvaltning](#)

Roller kun tildelt faggruppe: Virksomhetsstøtte

- [Arkiv- og dokumentasjonsforvalter](#)
- [Kunnskaps- og innholdsforvalter](#)
- [Forvaltningsansvarlig av Office365 og øvrig samhandlingsløsninger](#)
- [Tjenestekoordinator for kontorstøtte](#)

Seksjon for Digitale basistjenester

Ansvarsområder

- [Detaljing av Digitale basistjenester](#)
- [Detaljing av ledelse av Digitale basistjenester](#)
- [Detaljing av Tilkobling og nettverk](#)
- [Detaljing av Skyteam i Prosessering og lagring](#)
- [Detaljing av Prosessering og lagring](#)
- [Detaljing av IT brukerstøtte](#)

Rollebeskrivelser

- [Faggruppeleder digital plattform](#)

Tilkobling og nettverk

- [Nettverksingeniør](#)

Prosessering og lagring

- [Datasenteringeniør](#)
- [Systemforvalter \(generell plattform og fellesapplikasjoner – f.eks. IT4IT\)](#)
- [Skytekniker](#)
- [Operativ sikkerhetsingeniør](#)

IT brukerstøtte

- [IT brukerstøtte \(førstelinje\)](#)
- [Forvaltningsansvarlig for sluttbrukerutstyr og klientdrift](#)

ITA ledelse - Ansvarsområder

Detaljerings av rollene under ITA Ledelse (IT direktør og ass. IT direktør)

ITA ledelse

Ansvarsområder:

Strategisk retning og målstyring

- Holder seg oppdatert på digitale og virksomhetstrender, og er hovedansvarlig for utvikling og gjennomføring av Veikart for ITA og utnytter trendene i strategiarbeidet
- Forankring til og opplæring av toppledelsen og andre sentrale interessenter i nødvendig utvikling for å understøtte mulighetsrommet innen digitalisering
- Tett samarbeid med virksomhetsledere for å løpende optimalisere styringsprosesser rundt digitalisering og felles virksomhets- og IT-utvikling

Tjenesteleveranse

- Definerer og styrer implementering av samhandlingsfora mellom ITA og kjernevirksomheten, som hjelper UiT får mest mulig verdi ut av digitalisering- og teknologiinvesteringer
- Ansvarlig for virksomhetens styringsmodell for teknologi- og skytjenesteutvikling, og blir rapportert til om migrering av virksomhetsapplikasjoner, plattformer og data til skytjenester
- Sikrer etablering av et teknologisk fundament for å implementere nye teknologier og integrere eksterne partnere og tjenester for felles tjenesteleveranse

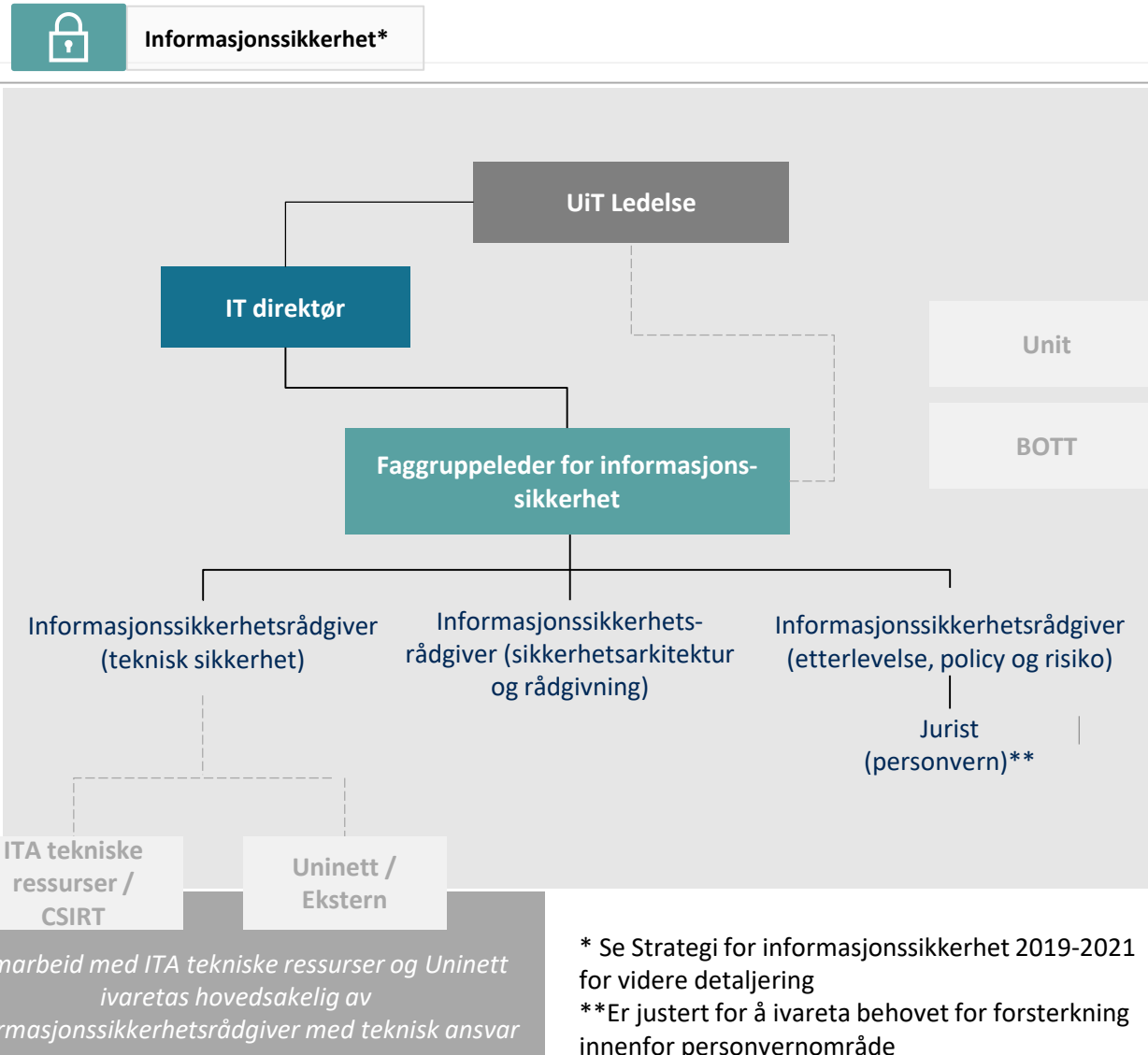
Personal- og lederutvikling

- Legger til rette for kompetanseutvikling av neste generasjon IT-talenter og ledere
- Bygger strategiske partnerskap med interne og eksterne interessenter, for å best mulig legge til rette for digital understøttet tjenesteforbedring
- Bidrar i UiTs definering av mål for talentutvikling og inkludering

Taktisk/operativ ledelse

- Overvåker at tjenestekområdene når sine strategiske planer, budsjetter, kommunikasjonsmål og ønsket samhandling med kjernevirksomheten
- Overvåker definering og implementering av talentutviklingsplaner, og sikre at disse er forankret i UiTs overordnede strategi, behov og målsetninger
- Overvåker konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet av UiTs informasjon, uten at det forhindrer digital transformasjon og videreutvikling
- Overvåker ytelsesstyring og rapportering av IT miljøene, f.eks. ift. pålitelighet, ytelse, sikkerhet og virksomhetsverdi
- Overvåker sourcingbeslutninger og strategisk leverandørstyring og leverandørstyringsprosesser

Detaljerings av informasjonssikkerhet og personvern



Ansvarsområder

Faggruppeleder for informasjonssikkerhet:

- Implementering av strategien for informasjonssikkerhet.
- Prioriterer aktiviteter og tiltak som sikrer informasjonsverdiene til UiT
- Jobbe proaktivt og drive kontinuerlig forankring av informasjonssikkerhet med UiTs ledelse, avdelinger og fakulteter
- Tett samarbeid med IT direktør for å sikre at teknologiske avhengigheter er ivaretatt og forvaltet på best mulig måte.
- Balanserer operative sikkerhetskrav med UiTs akseptable risikonivå

Informasjonssikkerhetsrådgiver (etterlevelse, policy og risiko)

- Primæreier for sikkerhetsdokumentasjon (f.eks. policy, retningslinjer)
- Tett samarbeid med teknisk ansvarlig og sikkerhetsarkitekt for å sikre at kontrolltiltak etterlever de relevante policy dokumenter og retningslinjer.
- Rådgiver til avdelinger og fakulteter
- Koordinerer daglig sikkerhetsutvalg eller komiteaktiviteter
- Sekundæransvar for samhandling med Unit og primæreier for BOTT aktiviteter

Informasjonssikkerhetsrådgiver (sikkerhetsarkitektur)

- Utvikling og implementering av sikkerhetsarkitektur og teknologiløsninger som sikrer UiTs informasjonsverdier
- Evaluere eksisterende sikkerhetsarkitektur, identifisere design-gap, anbefale forbedringer
- Tilpasse anerkjente standarder til UiTs behov og krav til informasjonssikkerhet

Informasjonssikkerhetsrådgiver (teknisk sikkerhet)

- Sikre forsvarlig teknisk sikkerhet og kontrolltiltak og støtte operasjonaliseringen av ISO 27001
- Jobber kontinuerlig for å oppdage trender som kan peke på uautorisert aktivitet
- Vurdere varsler og data fra sensorer og etabler prosess for teknisk hendelsesrapportering
- Styre og bidra til å teste nye klienter, programvarer, systemer, mv., før implementering
- Sikre at informasjonssikkerhetskrav er hensyntatt i evaluering, valg, installasjon og konfigurasjon av nye systemer og programvarer

ITA ledelse - Roller

IT direktør/Assisterende IT direktør

ITA ledelse

Hovedansvar

Ansvarlig for å lede Avdeling for IT, samt drifte og forvalte infrastrukturen, teknologiene og dataene som muliggjør universitetets digitale ambisjon. IT direktøren skal tilrettelegge for at UiT kan ta i bruk neste generasjons teknologier og plattformer som støtter det digitale lærings- og forskningsmiljøet.

Arbeidsoppgaver

Strategisk retning og målstyring

- Holder seg oppdatert på digitale og virksomhetstrender, og er hovedansvarlig for utvikling og gjennomføring av Veikart for ITA
- Forankring til og opplæring av toppledelsen og andre sentrale interessenter i nødvendig utvikling for å understøtte mulighetsrommet innen digitalisering
- Tett samarbeid med virksomhetsledere for å løpende optimalisere styringsprosesser rundt digitalisering og felles virksomhets- og IT-utvikling

Tjenesteleveranse

- Definerer og styrer implementering av samhandlingsfora mellom ITA og kjernevirksomheten, som hjelper UiT få mest mulig verdi ut av digitalisering- og teknologiinvesteringer
- Ansvarlig for virksomhetens styringsmodell for teknologi- og skytjenesteutvikling, og blir rapportert til om migrering av virksomhetsapplikasjoner, plattformer og data til skytjenester
- Sikrer etablering av et teknologisk fundament for å implementere nye teknologier og integrere eksterne partnere og tjenester for felles tjenesteleveranse

Personal- og lederutvikling

- Legger til rette for kompetanseutvikling av neste generasjon IT-talenter og ledere
- Bygger strategiske partnerskap med interne og eksterne interessenter, for å best mulig legge til rette for digitalt understøttet tjenesteforbedring
- Bidrar i UiTs definering av mål for organisasjonsutvikling og inkludering

Taktisk/operativ ledelse

- Overvåker at seksjoner/tjenesteområdene når sine strategiske planer, budsjetter, kommunikasjonsmål og ønsket samhandling med kjernevirksomheten
- Overvåker definering og implementering av kompetanseutviklingsplaner, og sikre at disse er forankret i UiTs overordnede strategi, behov og målsetninger
- Overvåker konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet av UiTs informasjon, uten at det forhindrer digital transformasjon og videreutvikling
- Overvåker ytelsesstyring og rapportering av IT miljøene, f.eks. ift. pålitelighet, ytelse, sikkerhet og virksomhetsverdi
- Overvåker sourcingbeslutninger og strategisk leverandørstyring og leverandørstyringsprosesser



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Uendret fra dagens organisering

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	2	2
Totalt	2	2

Nødvendig kompetanse

Strategiutvikling

Navigere kompleksitet

(sektor, virksomhet, kultur og teknologi) og påvirke interessenter

(kommunikasjonsevne)

Porteføljestyling

Risikostyring

Økonomistyring

Ønsket kompetanse
Teknologikompetanse
(inkl. transformasjon til skytjenester)

Virksomhetsanalyse

Bonuskompetanse

Smidig metodikk

DevOps

Design Thinking



Omstillingsanbefaling

Rollen til IT direktør som muliggjør bør forankres godt i kjernevirksomhet for at ITA skal kunne fremstå som en «Digital drivkraft for kunnskap»

Seksjonsleder for Rådgivning og forvaltning

Ledelse

Hovedansvar

Ansvarlig for å sikre at både ITA og UiT får tilgang til beslutningsstøtte til teknologi- og informasjonsprosjekter. Tett samarbeid med ITA ledelse i utviklingen og prioritering av prosjekter og tjenester. Bistand til styring for styring og koordinering av Veikart 3.0 aktiviteter og ressursallokering på tvers av avdelingen.

Arbeidsoppgaver

- Ivareta kjernevirksomhetens behov for rådgivning innen digitalisering og IT
- Bistår ITA ledelsen med prioriteringer og valg innen rasjonalisering og valg av nye løsninger
- Eier handlingsplanene for IT-programledelse, arkitektur og tjenesteintegrasjon. Sikrer at planene er koordinert med andre seksjoner
- Gir strategisk ledelse og retning for prosessforbedring, inkludert utvikling av målstyring og anvendelse av rammeverk/metodikker, f.eks. ITIL
- Overvåker arbeidet tilknyttet kvalitetsarbeidet i ITA
- Bistår med virksomhetsnær opplæring og kommunikasjon. Bistår i identifisering og vurderer endringsbehov innenfor IT og digitalisering og jobber proaktivt med å fremme disse
- Nært samarbeid med Faggruppeledere fra Virksomhetsnære tjenester for å sikre at faggrupper får tilgang til nødvendig beslutningsstøtte og ressurser
- Eier av arkitekturstyringsfora og informasjonsforvaltningsfora



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

En sterk leder med god beslutningsevne som har erfaring med å håndtere flere fagområder med mulig konkurrerende prioriteringer.

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	1	1
Totalt	1	1

Nødvendig kompetanse

Resultat- og kvalitetsorientert

Analytisk tankegang

God nettverksbygger både internt og eksternt

Fokusert på brukerbehov og – tilfredshet

Gode kommunikasjons- og samarbeidsevner

Ønsket kompetanse

Arkitekturkompetanse

Økonomistyring

Kreativ og nyskapende

Leverandørstyring

Bonuskompetanse

Design Thinking

Endringsledelse

Informasjonsforvaltning



Omstillingsanbefaling

ITA bør identifisere en person med noe erfaring innenfor flere av seksjonens tildelte arbeidsområder. Denne personen bør være en god samarbeidspartner og ha evne å lede en avdeling der det muligens kan oppstå konkurrerende prioriteringer mellom roller

Seksjonsleder for Virksomhetsnære tjenester

Hovedansvar

Ansvarlig for den felles tjenesteområdestrategien og tjenesteforvaltningen. Muliggjør tverrfaglig synergier, konsolidering av delte tjenester og leverandørrelasjoner, koordinering med kjernevirksomheten for å forstå felles behov og koordinering av fremtidig teknologi- og tjenesteendringer.

Arbeidsoppgaver

- Koordinerer med kjernevirksomheten og faggrupeledere og tjenesteeiere for å utvikle og implementere en felles virksomhetsnær tjenestestrategi
- Veilede faggrupeledere for å sikre effektiv utnyttelse av ressurser og standardisering av tjenesteleveransene så mye som mulig
- Sikrer faggrupper ikke leverer tjenester i isolasjon (motvirke potensiell siloproblematikk)
- Fasiliterer koordinerende aktiviteter mellom faggruppene
- Harmoniserer strategiene og veikartene til faggruppene for å hindre duplisering av arbeid
- Sikrer kontinuerlig deling av god praksis
- Evaluerer tildeling av investerings- og forvaltningsmidler og ressurser
- Sikre god samhandling mellom faggruppene i seksjonen og sikre et godt tverrfaglig samarbeid og virtuell deltagelse fra Digitale basistjenester
- Jobber med interne og eksterne interessenter for å identifisere forbedringsmuligheter i tjenesteporteføljen



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

En sterk leder med god beslutningsevne som har erfaring med å håndtere flere fagområder med mulig konkurrerende prioriteringer.

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	1	1
Totalt	1	1

Nødvendig kompetanse

Resultat- og kvalitetsorientert

God nettverksbygger både internt og eksternt

Fokusert på brukerbehov og – tilfredshet

Gode kommunikasjons- og samarbeidsevner

Økonomistyring

Risikostyring

Ønsket kompetanse

Kreativ og nyskapende

Design Thinking

Ressursstyring

Bonuskompetanse

Endringsledelse

Arkitektur kompetanse

Leverandørstyring



Omstillingsanbefaling

ITA bør identifisere en person med noe erfaring innenfor flere av seksjonens tildelte arbeidsområder. Denne personen bør være en god samarbeidspartner og ha evne å lede en avdeling der det muligens kan oppstå konkurrerende prioriteringer mellom faggrupper.

Seksjonsleder for Digitale basistjenester

Hovedansvar

Ta et aktivt lederskap for å drive endring og bidra til at ITA levere en fleksible og skybasert digital plattform som støtter ITAs ambisjon om å være en «digital drivkraft for kunnskap».

Arbeidsoppgaver

- Definer visjonen og veikartet for Digitale basistjenester med tanke på verdien den tilfører kjernevirksomheten samt seksjonens innvirkning på Veikart 3.0
- Akselerere transisjon over til skytjenester, mens samtidig balansere hensyn mellom «Sky før kjeller» og legacy systemer som ikke er egnet for skytjenester
- Ansvar for at faggruppene i seksjonen for Digitale basistjenester levere ift SLAer og øvrig leveransefrister
- Samarbeider med seksjonen for Virksomhetsnære tjenester for å evaluere innovative løsningsforslag, definere planer for videre arbeid og implikasjonen for fremtidig modernisering av plattformen
- Sikre god samhandling mellom faggruppene i seksjonen og sikre et godt tverrfaglig samarbeid og virtuell deltagelse i Virksomhetsnære tjenester
- Gi føringer for håndtering av avhengigheter i og mellom seksjonene
- Overordnet transformasjonsansvar av ITAs grunntjenester mtp migrering til sky og rasjonalisering av legacy/EOL-tjenester
- Sikre at den digitale plattformen er bygget med moderne arkitektur slik at den er fleksible nok til å støtte bruk av ulike teknologier som f.eks. kunstig intelligens, maskinlæring og avansert analyse
- Være drivende i arbeidet om å effektivisere og automatisere tidkrevende prosesser for å frigjøre ressurser til andre oppgaver



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Sterk teknisk leder helst med skytjeneste-erfaring og evne til å kommunisere verdien av en fremtids-, brukerrettet og modernisert infrastruktur.

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	1	1
Totalt	1	1

Nødvendig kompetanse

Resultat- og kvalitetsorientert
Fremtidsrettet og
brukerorientert
Beslutnings- og endringsdyktig
Kompetanse innen skytjenester
Porteføljestyling
Risikostyring
Leverandørstyring

Ønsket kompetanse

Arkitekturkompetanse
Økonomistyring
Prosesstyring

Bonuskompetanse

Design Thinking
Endringsledelse
Informasjonssikkerhet



Omstillingsanbefaling

For at seksjonslederen skal kunne lede en seksjon med målsetning om å tilby en digital og skybasert plattform må dagens ressurser blir frigjort fra flere av sine mer tidkrevende oppgaver. Derfor er det en forutsetning at ITA klarer å gjennomføre en omfattende rasjonalisering av applikasjonsporteføljen samt prioritere tjenestene som skal leveres i fremtida.

Faggruppe

Informasjonssikkerhet og personvern

Faggruppeleder informasjonssikkerhet og personvern

Faggruppe informasjons-
sikkerhet og personvern

Hovedansvar

Ansvar for utførelsen av informasjonssikkerhetsarbeid på UiT, herunder bl.a. at UiT setter og oppfyller krav om informasjonssikkerhet i alle IT-løsninger og arbeidsprosesser ved virksomheten. Må jobbe tett med UiTs personvernombud, beredskapsansvarlig, byggsikkerhetsansvarlig og universitetets ledelse.

Arbeidsoppgaver

- Være toppledelsens rådgiver innen informasjonssikkerhet og varsle om viktige hendelser og endringer i trusselbildet
- Nært samarbeid med sektor
- Implementering av strategien for informasjonssikkerhet
- Prioriterer aktiviteter og tiltak som sikrer informasjonsverdiene til UiT
- Bidra til å bygge kompetanse og øke bevisstheten om informasjonssikkerhet ved å jobbe proaktivt og drive kontinuerlig forankring av informasjonssikkerhet med UiTs ledelse, avdelinger og fakulteter
- Tett samarbeid med IT direktør og ITA ledelse for å sikre at teknologiske avhengigheter er ivaretatt og forvaltet på best mulig måte
- Balanserer operative sikkerhetskrav med UiTs akseptable risikonivå og svare ut spørsmål om informasjonssikkerhet og akseptabelt risikonivå
- Sørge for dekkende og oppdatert dokumentasjon og veiledning rundt informasjonssikkerhet
- Være pådriver og bidra til gjennomføring av risikoanalyser, nødvendig tiltak og god internkontroll
- Kontrollere sikkerhet i tråd med regelverk og anerkjent praksis
- Eier av informasjonssikkerhetsutvalget og rapporterer til sponsor for utvalget (IT direktør)



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Sterk leder med en god kommunikasjonsevne og evne til å skape entusiasme og forståelse for fagområdet informasjonssikkerhet. Kan tenke både strategisk, taktisk og operativt.

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	1	1
Totalt	1	1

Nødvendig kompetanse

Strategisk og operativ informasjonssikkerhet

Kommunikasjons- og formidlingsevne (strategisk legning og evne til å opplære og motivere andre)

Løsningsorientert

Analytisk tankegang

Risikostyring

Programledelse

Ønsket kompetanse

Erfaring med nasjonale og internasjonal rammeverk/styringssystem (f.eks ISO27001)

Sikkerhetsarkitektur

Kvalitetssikring

Budsjett og ressursstyring

Bonuskompetanse

Endringsledelse

Leverandørstyring

Strategisk og taktisk etterretning

Sikkerhet ved skytjenester



Omstillingsanbefaling

Beslutningsmyndigheten og mandatet til faggruppelederen må tydelig beskrives sammen med IT direktør for å sikre at ansvaret IT direktør er tilført blir ivaretatt av faggruppens aktiviteter.

Informasjonssikkerhetsrådgiver

Hovedansvar

Sikre at UiT har en helhetlig sikkerhetsstyring mtp universitetets verdiområder og at alle prosjekter og aktiviteter styres innenfor et akseptabelt risikonivå. Alle sikkerhetsrådgivere har et aktivt ansvar for bevisstgjøring. (Ulike fagspesialiseringer er nødvendig for å oppfylle kravet om tilstrekkelig sikring av UiTs informasjonsverdier.)

Arbeidsoppgaver

Informasjonssikkerhetsrådgiver (etterlevelse, policy og risiko)

(2 personer)

- Primæreier for sikkerhetsdokumentasjon (f.eks. policy, retningslinjer). Inkl. utforming og håndheving av rutiner og regelverk innenfor personvern og IT.
- Tett samarbeid med teknisk ansvarlig og sikkerhetsarkitekt for å sikre at kontrolltiltak etterlever de relevante policy dokumenter og retningslinjer
- Rådgiver og saksbehandler i informasjonssikkerhetssaker mot avdelinger og fakulteter
- Utøvelse av det daglige behandlingsansvaret for personopplysninger ved UiT
- Koordinerer daglig aktiviteter tilknyttet sikkerhetsutvalget
- Sekundæransvar for samhandling med Unit og primæreier for BOTT aktiviteter

Informasjonssikkerhetsrådgiver (sikkerhetsarkitektur)

- Utvikling og implementering av sikkerhetsarkitektur og teknologiløsninger som sikrer UiTs informasjonsverdier
- Evaluere eksisterende sikkerhetsarkitektur, identifisere design-gap, anbefale forbedringer
- Tilpasse anerkjente standarder til UiTs behov og krav til informasjonssikkerhet
- Tett samarbeid med informasjonssikkerhetsrådgiver for etterlevelse, policy og risiko for å sikre tilstrekkelig sikkerhetsdokumentasjon

Informasjonssikkerhetsrådgiver (teknisk sikkerhet)

- Sikre forsvarlig teknisk sikkerhet og kontrolltiltak og støtte operasjonaliseringen av ISO 27001 eller alternativt rammeverk
- Jobber kontinuerlig for å oppdage trender som kan peke på uautorisert aktivitet
- Bistår tekniske ressurser i Digitale basistjenester vurdere varsler og data fra sensorer og etabler prosess for teknisk hendelsesrapportering
- Styre og bidra til å teste nye klienter, programvarer, systemer, mv., før implementering
- Følger opp og sikrer at informasjonssikkerhetskrav er hensyntatt i evaluering, valg, installasjon og konfigurasjon av nye systemer og programvarer



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Personer med entusiasme for informasjonssikkerhetsfaget. Tidligere erfaring med faget gjennom praksis, utdanning og/eller relevant militærfaring.

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	2-3	2-3
Junior	0-1	1-2
Lærning	0	0-1
Totalt	2-4	3-5

Nødvendig kompetanse

Strategisk og operativ informasjonssikkerhet
Kommunikasjons- og formidlingsevne (evne til å opplære og motivere andre)
Løsningsorientert
Analytisk tankegang
Risikostyring
Programledelse
Juridisk
Personvern

Ønsket kompetanse

Erfaring med nasjonale og internasjonale rammeverk/styringssystem (f.eks ISO27001)
Sikkerhetsarkitektur
Kvalitetssikring
Budsjett og ressursstyring

Bonuskompetanse

Endringsledelse
Leverandørstyring
Strategisk og taktisk etterretning
Skytjenester



Omstillingsanbefaling

Fortsette å bygge informasjonssikkerhetskompetansen og etablere en sterk faggruppe med aktiv deltakelse fra relevante interessenter fra kjernevirksomheten.

Sikkerhetsansvarlig for skytjenester

Hovedansvar

Overvåke og kontrollere bruk og sikkerhet på tvers av skytjenestene samt risikohåndtering og sikre at krav ivaretas og etterlevelse av de (sikkerhet, beredskap, personvern, tilgjengelighet, konfidensialitet, integritet).

Arbeidsoppgaver

- Holde seg oppdatert på de viktigste lovene og reglene som gjelder for bruk av skytjenester (inkluderer allerede etablert veiledning fra Unit). Disse inkluderer bl.a.
 - Personopplysningsloven
 - Eforvaltningsforskriften
 - Arkivloven
 - Bokføringsloven
 - Lov om offentlige anskaffelser
- Innhente informasjon om hvordan skytjenesten er oppbygd og fungerer, spesielt med hensyn til informasjonssikkerhet og underleverandører, og gjennomføre risikovurdering av tjenesten.
- Kartlegging og klassifisering av hvilke typer opplysninger skytjenesten vil behandle
- Bidrar inn i anskaffelsesprosessen for å sikre at kravene til informasjonssikkerhet blir ivaretatt
- Gjennomfører dokumentkontroll for å kontrollere at vilkår i inngåtte avtaler overholder med hensyn til informasjonssikkerhet
- Kreve lukking av avvik fra avtalevilkårene og håndtere varsler om endringer i tjenesten eller meldinger om sikkerhetsbrudd hos leverandøren
- Samarbeide med leverandøren for å iverksette ekstra sikringstiltak ved behov
- Revidere risikovurderingen av skytjenesten dersom tjenestens oppbygning og funksjonalitet eller den lokale bruken av tjenesten endres
- Definere prosess for responshåndtering og relevante retningslinjer og protokoller for bruk av skytjenester



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Erfaring som sikkerhetsarkitekt eller sikkerhetsrådgiver.

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	0,5-1	0,5-1
Totalt	0,5-1	0,5-1

Nødvendig kompetanse

Risikovurdering og -analyse

Forstå lovverk og etterlevelse

Hendelses- og avvikshåndtering

Sikkerhetsarkitektur

Skydrift (Azure/AWS)

Leverandøroppfølging

Ønsket kompetanse

System- og applikasjonssikkerhet

Virksomhetsbevissthet (akseptabelt risikonivå)

Kommunikasjon og rapportering



Omstillingsanbefaling

Arbeidsoppgavene kan gjennomføres av faggruppe for informasjonssikkerhet med tiltenkt struktur fra Strategien for informasjonssikkerhet. Operativ sikkerhet tilknyttet skytjenester (bl.a. logging og analyse) er vurdert som kandidat for tjenesteutsettelse i tjenestevalg.

Seksjon Rådgivning og Styring - Ansvarsområder

Detaljerings av rådgivning og forvaltning (1 av 2)

Rådgivning og forvaltning

- IT prosjekt- og programledere
- Virksomhetsarkitektur
- Kvalitetssikring og tjenesteintegrasjon
- Informasjonsforvaltning
- IT økonomistyring

Fra ORGØK eller rådgivning og forvaltning:

- IT HR
- Endringsledelse og kommunikasjon

Foreslått inn i tjenestegrupper:

- Virksomhetskoordinering

Ansvarsområder

IT prosjekt- og programledere:

- Leder og følge opp moderniseringsprogrammer, inkludert de som går utenfor tjenestelinjene. Anvender programledelseskompetanse til å støtte digitale transformasjoner og infrastrukturmoderniseringer, bl.a. i tjenestelinjene
- Støtter prosjekter og tjenestelinjer med prosjektledelseskompetanse og –tjenester, ved å være prosjektledere/evt. Scrum Master i tjenestelinjer og bistå ved planlegging av prosjekter og utarbeidelse av prosjektforslag
- Bidrar med Leder av Digitaliseringssekretariatet

Virksomhetsarkitekt og skyarkitekt:

- Utarbeider og reviderer rammeverk, metodikk og prosesser for arkitekturutvikling
- Utarbeider og reviderer tjenesteområdemodell for UiT
- Utarbeider og reviderer referansearkitekturer og standarder for integrasjoner og samhandling mellom løsninger
- Koordinering og innarbeidelse av sektorstandarder og -tjenester
- Leder av arkitekturråd
- **Skyarkitektur:** Bistår i utvelgelse og implementering av skytjenester, definerer strategi for skyplattformen og arkitekturveiledning og oversikt innen sky

Kvalitetssikring, tjenesteintegrasjon og kundeoppfølging:

- «Sourcing Manager»/Innkjøp og kontraktsforvalter: definere viktige kontraktsvilkår; eier kontraktsforhandlinger og –endringer; følger opp med leverandører og sikrer etterlevelse av kontraktene
- Tjenesteintegrator:
 - Leverandørstyring: sikrer effektiv “demand mgmt.”-prosess; etablerer gode eskaleringsrutiner; koordinerer samhandling mellom leverandører og kjernevirksomheten/ brukerne
 - Ytelsesstyring: definerer måleparametere, SLA’er, OLA’er, mv.; monitorerer og rapporterer på ytelse; følger opp ved kontraktsbrudd; samarbeider om kontinuerlig forbedring
 - Kundeoppfølging: Når ITA leverer tjenester ut til andre aktører (f.eks. Studentskipnaden) koordineres disse leveransene via en ansvarlig for den kunden.
 - Forvalte tjenestekatalogen: Overordnet styring og forvaltning av tjenestekatalogen, og følge opp per tjeneste med tjeneste- og domeneansvarlige.
- Prosessledelse og kvalitetssikring:
 - Prosessleder/Change Manager/Problem manager: sikrer driftskvalitet av tjenester (ITIL); prosessledelse og –styring (ITSM), f.eks. Change/problem/incident mgmt
 - Ansvarlig for kvalitetssikring og test: ansvarlig for ITA sitt kvalitetssystem og for å kvalitetssikrer utvikling og drift av IT miljøet. Samhandler med interne interessenter for å planlegge, teste og foreslå endringer som sikrer ønsket kvalitetsstandard.

IT økonomiansvarlig («IT Financial Manager»):

- Rapportering av IT kostnader og monitorering av bruk
- Monitorering av tjenesteforbruk (økonomiske perspektivet)
- Bistår med identifisering av områder for mulig konsolidering og rasjonalisering

Detaljerings av rådgivning og forvaltning (2 av 2)

Rådgivning og forvaltning

- IT prosjekt- og programledere
- Virksomhetsarkitektur
- Kvalitetssikring og tjenesteintegrasjon
- Informasjonsforvaltning
- IT økonomistyring

Fra ORGØK eller rådgivning og forvaltning:

- IT HR
- Endringsledelse og kommunikasjon

Foreslått inn i tjenestegrupper:

- Virksomhetskoordinering

Ansvarsområder

Informasjonsforvalter/informasjonsarkitekt/Integrasjonsarkitekt

- Bidra til og sikre etterlevelse av sektorstandarder og -tjenester innen informasjons- og integrasjonsarkitektur
- Definerer kilder og destinasjoner til informasjon, informasjonsflyt samt regler for sikre gyldighet, kvalitet og eierskap til informasjon
- Utarbeide og utvikle rutiner og prosedyrer for informasjonshåndtering
- Forvalte og videreutvikle informasjons-/integrasjonsarkitektur og bistå som rådgiver inn mot utviklere, virksomheten og driftsmiljø
- Utarbeide krav til egenskaper knyttet til informasjonsforvaltning og spesielt bruk av masterdata
- Strukturere, beskrive og styring informasjonsressurser på tvers av organisatoriske og teknologiske grenser på en helhetlig måte
- Leder av Informasjonsforvaltningsråd
- Øke effektiviteten, fremme innsyn og gi innsikt i UiT sin informasjon
- Utarbeide integrasjonsmodeller
- Støtte systemutviklere i utviklingsprosesser og bidra til gode integrasjonsløsninger som ivaretar høy datakvalitet og gjenbruk av data
- Være med å synliggjøre virksomhetsmuligheter med basis i teknologi og økt integrasjon, samt definere tekniske krav og bidra med å omsette disse til ferdige løsninger

IT HR:

- Etablering av rutiner for rekruttering, opplæring, endringer og omorganiseringer
- Bistå personalansvarlige
- Rekruttering, organisering og oppfølging av læringer
- Definere i samarbeid med ansatte og personalansvarlig kompetanseplaner og følge opp gjennomføring av planene

Endringsleder:

- Skape felles forståelse i virksomheten for hvordan nye IT-løsninger påvirker arbeidsprosesser, organisasjonen, kompetansekrav og roller
- Forberede endringen ved å utvikle planer for kommunikasjon, gevinstrealisering, opplæring og innføring
- Sette i verk nødvendige endringstiltak, for eksempel endrede arbeidsprosesser, organisering, kompetanse og opplæringstiltak
- Sikre varig endring gjennom bruk av beste praksis, kontinuerlig evaluering og forankring av endringskompetanse i virksomheten

Seksjon Rådgivning og Styring - Roller

Virksomhetsarkitekt

Hovedansvar

Ansvarlig for å lede opprettelsen eller utviklingen av virksomhetsarkitektur ved UiT. Dette inkluderer helhetlig forståelse av UiTs prosesser og teknologi. Virksomhetsarkitekten er en strategisk partner for ITA og UiT for å sikre at teknologivalg ivaretar interessene til både brukere, prosesser og plattform.

Arbeidsoppgaver

- Forstå virksomhetsdrivere og evner som underbygger hvordan teknologi og informasjon brukes i virksomheten
- Koordinering og innarbeidelse av sektorstandarder og -tjenester
- Være oppdatert på teknologitrender og forstå hvordan disse kan utnyttes for tjenester
- Bistå faggruppe ledere for Virksomhetsnære tjenester i å utarbeide et målbilde og veikart for tjenestelinjene
- Etablere og vedlikeholde et målbilde for UiTs arkitektur som bygger på en tverrgående og felles arkitektur for virksomheten (innen domenene forretning-, applikasjon-, informasjon- og teknisk arkitektur)
- Overvåker tjenesteleveransen for å avdekke behov for endringer i underliggende teknologi
- Definere og vedlikeholde prinsipper, retningslinjer, standarder, løsningsmønstre og felleskomponenter som skal benyttes i utviklingen av produktet
- Anbefaler og legger frem arkitekturbeslutninger som har tverrgående betydning i virksomheten til arkitekturstyret
- Være rådgiver for løsningsarkitekter for å sikre at underliggende løsninger designes og utvikles i henhold til felles målbilde, prinsipper, retningslinjer, standarder, løsningsmønstre og felleskomponenter som gjelder for tjenestene
- Utarbeider og reviderer tjenesteområdemodell for UiT
- Leder av arkitekturråd



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:
Senior team-arkitekt med erfaring innen arkitektur og god erfaring med koordinering/teamledelse og porteføljestyling.

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	1	1
Totalt	1	1

Nødvendig kompetanse

Faglig arkitekturbakgrunn (f.eks. TOGAF)

Virksomhets- og IT-forståelse

Problemløsning

Koordinering og rådgivning

Navigere komplekse

virksomhetsnære og

teknologirelaterte problemstillinger

Prosjektledelse

Risikoanalyse

Teknologiplanlegging

Ønsket kompetanse

Strategisk planlegging

Prosessmodellering

Integrasjon

Kvalitetssikring

Bonuskompetanse

Kartlegge brukerreiser

Teknisk systemingeniør

Økonomiskanalyse



Omstillingsanbefaling

Gå ut i markedet eller bygg kompetanse internt hos noen med entusiasme for faget og ønsker å videreutvikle seg. (Denne personen bør allerede ha grunnleggende forståelse for faget og erfaring innen løsningsdesign eller teknisk arkitektur).

Skyarkitekt

Seksjon for rådgivning og
fasilitering

Hovedansvar

Bistår i utvelgelse og implementering av skytjenester, definerer strategi for skyplattformen og gir arkitekturveiledning og oversikt innen skytjenester.

Arbeidsoppgaver

- Identifiserer og oversetter krav til en arkitekturdesign
- Definere og implementere multi-år veikart for skyplattformen
- Definere og integrerer styringskompetanse for ivaretagelse av skyplattformene
- Behovsstyring og utvelgelse av skytjenester. Foreslår brukerorienterte skyløsninger, og eventuelle egnede alternativer for å tilfredsstille brukerbehovet
- Involvert i integrering av skyløsninger med eksisterende verktøy og systemer
- Analyserer dagens arkitektur for å identifisere svakheter og forbedringsmuligheter ved hjelp av skyløsninger
- Sikrer at nye løsninger etterlever arkitekturkrav og -standarder
- Fagekspert på teknologier og trender mtp skyløsninger
- Utfører evalueringer for skyteknologi, -verktøy, -produkter og -løsninger for å identifisere forbedringsmuligheter
- Evaluerer leverandør tilbud for å finne ut hva som passer best for UiT
- Produserer teknisk dokumentasjon og veiledning
- Involvert i/informert om sektor-initiativ relatert til skytjenester



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Bred erfaring innen skytjenester og muligheter og implikasjoner ved ulike skytjenester- og plattformer. Grunnet bredden i rollen bør ikke-tekniske kompetanser prioriteres.

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	1	1 - 2
Totalt	1	1 - 2

Nødvendig kompetanse

Arkitekturkompetanse (sky, applikasjon og integrasjon)

Virksomhets- og IT-forståelse

Problemløsning

Koordinering og rådgivning

Navigere komplekse

virksomhetsnære og teknologi-

nære problemstillinger

Infrastruktur og drift

Styring og forvaltning

ITSM/ITOM

Tjenesteutsettelse

Risikoanalyse

Teknologiplanlegging

Ønsket kompetanse

Strategisk planlegging

Prosessmodellering

Leverandørstyring

Kvalitetssikring

Bonuskompetanse

Kartlegge brukerreiser

Teknisk systemingeniør

Økonomiskanalyse



Omstillingsanbefaling

Vurder innleie av erfarne innen skyarkitektur for å støtte dagens behov i skyteamet, og team opp innleid ressurs med fremtidig(e) kandidater til skyarkitekt(er) i UiT for å bygge kompetanse og erfaring. Evt. vurder ekstern ansettelse.

Informasjons- og integrasjonsarkitekt

Hovedansvar

Informasjons- og integrasjonsarkitekten definerer og påvirker effektive arkitekturer for forvaltning og integrasjon av informasjon på tvers av UiT.

Arbeidsoppgaver

- Definere informasjonsarkitektur og informasjonsstyring som tilrettelegger for fremtidig investering i lærings- og virksomhetsanalyse
- Bidra til og sikre etterlevelse av sektorstandarder og -tjenester innen informasjons- og integrasjonsarkitektur
- Samarbeid med virksomhetsarkitekt, skyarkitekter og løsningsarkitekter for å forså implikasjonene av respektive arkitekturer
- Modellere og identifisere muligheter for UiT å ta i bruk både strukturerte og ustrukturerte data
- Definerer kilder og destinasjoner til informasjon, informasjonsflyt samt regler for sikre gyldighet, kvalitet og eierskap til informasjon
- Utarbeide og utvikle rutiner og prosedyrer for informasjonshåndtering
- Forvalte og videreutvikle informasjons-/integrasjonsarkitektur og bistå som rådgiver inn mot utviklere, virksomheten og driftsmiljø
- Utarbeide krav til egenskaper knyttet til informasjonsforvaltning og spesielt bruk av masterdata
- Strukturere, beskrive og styring av informasjonsressurser på tvers av organisatoriske og teknologiske grenser på en helhetlig måte
- Leder av Informasjonsforvaltningsråd
- Øke effektiviteten, fremme innsyn og gi innsikt i UiTs informasjon
- Utarbeide integrasjonsmodeller
- Støtte systemutviklere i utviklingsprosesser og bidra til gode integrasjonsløsninger som ivaretar høy datakvalitet og gjenbruk av data
- Være med å synliggjøre virksomhetsmuligheter med basis i teknologi og økt integrasjon, samt definere tekniske krav og bidra med å omsette disse til ferdige løsninger



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

ITA kan vurdere om kompetansen kan videreutvikles hos noen med data- eller dokumentforvaltningskompetanse, dataanalytiker eller løsningsarkitekt med erfaring innen informasjonsløsningsdesign.

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	1	1-2
Junior	0-1	0-1
Totalt	1-2	1-3

Nødvendig kompetanse

Arkitektur fag (data, informasjon og integrasjon)

Virksomhets- og IT-forståelse

Dataklassifisering

Koordinering og rådgivning

Navigere komplekse

virksomhetsnære og

informasjonsnære

problemstillinger

Prosjektledelse

Data- og

informasjonsmodellering

Ønsket kompetanse

Informasjonsforvaltning

Kvalitetssikring

Bonuskompetanse

Kartlegge brukerreiser

Virksomhets- og/eller læringsanalyse



Omstillingsanbefaling

Kompetanseområdet er essensiell ift målsetningene rundt smart campus, læringsanalyse og virksomhetsanalyse, mv.. Det anbefales å utvikle kompetansen internt samt se til markedet om intern kompetanse/kapasitet ikke er tilgjengelig.

IT prosjekt- og programleder

Hovedansvar

Lede og koordinere prosjekt- og programaktiviteter for ITA.

Arbeidsoppgaver

Prosjektleder

- Støtter prosjekter og tjenestelinjer med prosjektledelseskompetanse og –tjenester, ved å være prosjektledere/(evt.)Scrum Master i tjenestelinjer og bistå ved planlegging av prosjekter og utarbeidelse av prosjektforslag
- Planlegging: strukturere arbeidet slike at rammene for tildelt prosjekt blir tydelig definert med mål, delmål, fremdriftsplan, risikoer, mm.
- Skape en felles visjon for alle som arbeider med prosjektet
- Fordele ansvaret for prosjektet slik at alle involverte er klar over hvilke oppgaver de har
- Sikre god kommunikasjon mellom alle involverte
- Identifisere og estimere usikkerhet, og planlegge/iverksette tiltak
- Beregne lønnsomhet og realisering av gevinst
- Kontinuerlig overvåker prosjekt status og tar viktig avveininger mellom størrelse, kostnad, risiko, verdi og prioritering
- Fasiliterer og eier operative prosjektmøter

Programleder (samme oppgaver som prosjektleder men på programnivå og med noen tilleggsoppgaver/justeringer)

- Bidrar som Leder av Digitaliseringssekretariatet
- Ansvaret for alle prosjektledere som leder delprosjekter i etablert program. Er en aktiv coach og veileder
- Leder og følge opp moderniseringsprogrammer, inkludert de som går utenfor tjenestelinjene. Anvender programledelseskompetanse til å støtte digitale transformasjoner og infrastrukturmoderniseringer, bl.a. i tjenestelinjene



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Programleder: erfaren programleder eller prosjektleder som ønsker å ta neste steg i sin utvikling. Evt. en program-/prosjektleder fra kjernevirksomhet som ønsker mer ansvar for digitaliseringsprogrammer.

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	3-4	4-5
Junior	1-2	1-2
Totalt	4-6	5-7

Nødvendig kompetanse

Prosjektledelse fag

Eierskap og kommunikasjon

Motivere andre

Navigere kompleksitet og stressende situasjoner

Gevinstorientert

Risikostyring

Brukerorientering

Beslutningsdyktig

Ønsket kompetanse

Design tenking

Prosess forståelse/analytisk tenking

Endringsledelse

Økonomistyring

Bonuskompetanse

Agile/smidig metodikk

Dataanalyse



Omstillingsanbefaling

Fortsett og videreutvikle prosjektledelseskompetanse. Se etter muligheter for prosjektledere å delta i sektor, eller være mer synlig ut i kjernevirksomheten for å kunne utvikle seg videre.

Innkjøp og kontraktforvalter («sourcing manager»)

Hovedansvar

Definere viktige kontraktsvilkår, eier kontraktsforhandlinger og –endringer, følger opp med leverandører og sikrer etterlevelse av kontraktene.

Arbeidsoppgaver

- Definere og utvikle ITAs fremtidige innkjøpsarbeid og -aktiviteter
- Ansvar for å etablere og gjennomføre avtale- og kontraktsoppfølging
- Lede og gjennomføre forhandlinger og utarbeide kontrakter
- Håndtere komplekse anskaffelsesprosesser
- Drivende i videreutviklingen av ITAs innkjøpsarbeid, -kompetanse og -rammeverk
- Etablering og videreutvikling av rutiner for innkjøp og avtale- og kontraktsoppfølging
- Gjennomføre jevnlig dialog og oppfølging med leverandør/interne interessenter for å identifisere forbedringsområder samt iverksette relevante tiltak
- Utføre analyser av innkjøpsdata og identifisere og rapportere gevinster eller eventuelle problemer
- Logistikk og planlegging av installasjoner og oppgradering i henhold til nye eller løpende kontrakter



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Erfaring fra innkjøpsprosesser, evt. jobbet som produktansvarlig eller har erfaring fra leverandørsiden. Personer som har logistikk eller økonomierfaring kan være av interesse.

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	1	1
Junior	0-1	0-1
Totalt	1-2	1-2

Nødvendig kompetanse

Brukerorientert

God virksomhetsforståelse

Forhandlingsevne

Økonomiforståelse

Relasjonsbygging

Navigere kompleksitet og påvirke beslutninger

Analyse

Forståelse av nødvendig lovkrav og regler

Kvalitetssikring

Ønsket kompetanse

Verktøy: datanalyse og kvalitet

Teknologi livssyklusforvaltning

Skytjenesteanskaffelser

Bonuskompetanse

Prosesstyring



Omstillingsanbefaling

Fortsette og videreutvikle intern kompetanse. Fokus på styrking av innkjøp og kontraktforvaltning av skytjenester.

Kvalitets- og testleder

Hovedansvar

Ansvarlig for ITA sitt kvalitetssystem og for å kvalitetssikre utvikling og drift av IT miljøet. Samhandler med interne interessenter for å planlegge, teste og foreslå endringer som gir ønsket kvalitetsstandard.

Arbeidsoppgaver

- Etablere og drifte kvalitetsarbeidet i prosjekter og tjenestelinjer fra strategisk og taktisk nivå
- Arbeide målrettet for å forebygge feil ved etablering av gode kvalitets- og testrutiner
- Forberedelse og planlegging for effektiv test og kvalitetssikring
- Analysere og vurdere risiko, registrere avvik og jobbe med kontinuerlig forbedring av kvalitetsstyring
- Følge opp operativt anvendelse av kvalitetssystemet og retningslinjer
- Koordinerer gjennomføring av brukerundersøkelser for å identifisere forbedringsområder
- Jobbe med testutvikling og/eller testautomatisering
- Tett samarbeid med tjenestelinjene for å planlegge, teste og implementere nødvendig applikasjonsendringer for å sikre ønsket kvalitetsstandard. Inkluderer også det som skal konfigureres i skyen.
- Drivende i arbeidet rundt integrasjonstesting for skyløsninger
- Proaktivt ta seg tidlig inn i prosesser for å unngå omkostninger på dyre feilrettelser i ettertid
- Identifisere behov og foreslå innleie av flere testressurser ved store endringer eller prosjekter (om nødvendig)



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Testerfaring og sterkt forhold til kvalitetsarbeid. Noen som har jobbet med prosessforbedring/-effektivisering.

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	1	1-2
Junior	0-1	0-1
Totalt	1-2	1-3

Nødvendig kompetanse

Faglig sterk men god kjennskap
til verktøy og standarder
Initiativtager og pådriver
Gjennomføringsevne
Løsningsorientert
Motivere og dyktiggjør andre
Analytisk

Ønsket kompetanse

Prosjektledelse
Brukeropplevelse
Risikovurdering

Bonuskompetanse

Leverandørstyring
Sky
Revisor



Omstillingsanbefaling

Fokus på kvalitetsarbeidet mtp kvaliteten av tjenestene som skal leveres til kjernevirksomheten fra tjenestelinjene. Bidra til mer automatisering av testmiljøet og eventuelt se til markedet for prosjektbasert tekstkompetanse.

Rådgiver for tjenesteoppfølging (Tjenesteintegrator)

Hovedansvar

Sikre at interne og eksterne tjenester får en ende-til-ende ytelsesstyring. Rollen innebærer også håndtering av operative relasjoner for å oppnå resultater for kjernevirksomheten.

Arbeidsoppgaver

- Samarbeider med kjernevirksomheten og faggruppelidere for å forstå virksomhetens behov og oversette dem til krav som kan overleveres til leverandører / interne tjenesteanvarlige
- Identifiserer nye teknologitilbud som sky- eller infrastrukturtjenester i markedet, som kan brukes på tvers av ulike tjenester
- Samarbeider med eksperter innen skytjenesteintegrasjoner for å evaluere nye muligheter for integrering med eksisterende og nye systemer og applikasjoner
- Bistår i markedsundersøkelser for å identifisere pris og kvalitet for nye tjenester og er rådgivende i kontraktsforhandlingen
- Forvalter tjenstekatalogen: Overordnet styring og forvaltning av tjenstekatalogen, og følge opp per tjeneste med tjeneste- og domeneansvarlige.
- Proaktiv leverandørstyring og kundeoppfølging for å sikre at leverandørene ivaretar UiTs interesser
- Ytelsesstyring: definerer måleparametere, SLA'er, OLA'er, mv.; monitorerer og rapporterer på ytelse; følger opp ved kontraktsbrudd; samarbeider om kontinuerlig forbedring
- Utforme, forankre og gjennomføre tiltak sammen med kontraktsforvaltere som gir økt leveranse kvalitet i avtaleporteføljen
- Håndtering av programvarelisensieringsprosessen
- Kundeoppfølging: Ansvarlig for kundeoppfølging når ITA leverer tjenester ut til andre aktører (f.eks. Studentskipnaden) koordineres disse tjenesteleveransene med andre grupper i ITA



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Erfaring som innkjøpssjef, tjenesteforvaltning eller prosessleder.

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	1	1-2
Junior	0-1	1
Totalt	1-2	2-3

Nødvendig kompetanse

Teknologievaluering

Trendanalyse, markedsanalyse,
dataanalyse, mm

Ytelsesstyring

Kommunikasjon og oppfølging

Forhandling

Ønsket kompetanse

Integrasjonsarkitektur

Innkjøp og kontraktsforvaltning

Bonuskompetanse

Applikasjonsutvikling

IT prosessstyring

Juridisk kompetanse



Omstillingsanbefaling

ITA bør starte med å bygge på den allerede eksisterende leverandørstyrings-, innkjøps- og kontraktsforvaltningskompetansen.

Prosessleder (Problem, Incident og Change Manager)

Hovedansvar

Prosessleder/Change Manager/Incident Manager/Problem Manager: sikrer driftskvalitet av tjenester (f.eks. iht. ITIL-prosesser), driver prosessledelse og –styring (ITSM) og sikrer at prosessrammeverket er oppdatert og etterleves.

Arbeidsoppgaver

- Profesjonalisere forvaltningen av ITA-løsninger og tjenester
- Operativt ansvarlig for fornye, forenkle og kontinuerlige forbedre tildelt prosess
- Jobbe tett sammen med tjeneste- og fagansvarlige for å ytterligere videreutvikle prosessforvaltning i UiT
- Forankre prosessen videre i UiT, herunder nødvendig opplæring
- Koordinere tekniske ressurser ved gjennomføring av aktiviteter
- Sikre god samhandling med øvrig ITIL prosesser
- Problem Manager: følge opp interne og eksterne aktører og leverandører for å sikre at kjente feil lukker og at ukjente underliggende årsaker til feil og hendelser avdekkes
- Incident Manager: Ansvarlig for å håndtere hendelses-livssyklusen og incident-prosessen med å gjenopprette tilgangen til IT-tjenester for brukerne så raskt som mulig.
- Change Manager: evaluere, godkjenne, implementere og følge opp endringer på en kontrollert måte. Ansvarlig for prosessen og koordinerer møtene med CAB* (endringsråd) for å diskutere og planlegge endringer, og mitigerer risiko for UiT ved endringer.

*CAB, change advisor board



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Analytisk og glad i å lede prosesser knyttet til løsning av tekniske og funksjonelle problemer. Person med godt forhold til sikkerhet eller beredskap.

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	1-2	2-3
Junior	0	0
Totalt	1-2	2-3

Nødvendig kompetanse

Analytisk
Beslutningsdyktig med
gjennomføringsevne
Kommunikasjon og være pådriver
Evne til å veilede
ITIL fag/sertifisering
Prosesshåndtering og –styring

Ønsket kompetanse

Kvalitetssikring
Tjenstedesign
Ytelsesstyring

Bonuskompetanse

Risikovurdering
Forhandling



Omstillingsanbefaling

Videreutvikle dagens interne prosesslederkompetanse og gi økt tillit og ansvar til dem for ende-til-ende styring av prosesser.

IT økonomiansvarlig

Hovedansvar

Ansvarlig for å følge opp og kontrollere god økonomisk styring og rapportering tilknyttet ITAs aktiviteter og investeringer.

Arbeidsoppgaver

- Utvikle og vedlikeholde rutiner/verktøy og retningslinjer for økonomistyring i ITA
- Oppfølging av regnskap og budsjett i ITAs prosjekt- og driftsportefølje
- Rapportering av IT kostnader og monitorering av bruk
- Monitorering av tjenesteforbruk (økonomiske perspektivet)
- Kvalitetssikring og bidrag av økonomisk kompetanse inn i tjenestelinjer og prosjekter tilknyttet digitaliseringssekretariatet
- Bistår med identifiseringen av områder for mulig konsolidering og rasjonalisering
- Samarbeide tett med ORGØK for å sikre et godt faglig miljø



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Virksomhetsanalyse, dataanalyse, regnskap, kontrakthåndtering

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	0,5 - 1	0,5 - 1
Junior	0	0
Totalt	0,5 - 1	0,5 - 1

Nødvendig kompetanse

Resultatorientert

Regnskapsforståelse

Analytisk og strukturert

Dataanalyse

Risikoanalyse

Ønsket kompetanse

Informasjonsarkitektur og –
modellering

Kvalitetssikring

Bonuskompetanse

Leverandørstyring

Kontrakt- og avtalehåndtering

Forhandling



Omstillingsanbefaling

Mer dedikert tid til IT økonomihåndtering

IT HR rådgiver

Hovedansvar

Ivareta interessene og karriererådgivning til ITA ansatte, samt bistå ITA ledergruppe og faggruppeledere med ressursallokering, kompetanseheving og rekruttering.

Arbeidsoppgaver

- Samarbeide tett med ORGØK for å ivareta ITAs strategiske kompetanse- og bemanningsinteresser
- Etablering av rutiner og planer for rekruttering, opplæring, endringer og omorganiseringer
- Bistå personalansvarlige identifisere interesser og utviklingsmuligheter hos ansatte
- Veilede ledere og ansatte i spørsmål angående sykefravær, permisjon, mv.
- Gi forslag til hvordan prioritere kompetanseinvesteringer
- Definere i samarbeid med ansatte og personalansvarlig individuelle kompetanseplaner og følge opp gjennomføring av planene
- Pådriver for organisasjonsutvikling
- Forvalte mentorprogrammet og identifisere mulig kandidater som vil ha en mentor, eller kan bli en mentor
- Rekruttering, organisering og oppfølging av lærlinger



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Erfaring med lov- og avtaleverk på personalområdet. Kunnskap og erfaring med organisasjonsutviklingsprosesser, HR, omstillingsprosesser og rekrutteringserfaring

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren / Junior	1	1
Totalt	1	1

Nødvendig kompetanse

Fagkompetanse HR

Kommunikasjon og veiledning

Lagspiller

Løsningsorientert

Kreativitet og nytenkning

Virksomhetsforståelse

Ønsket kompetanse

Prosjektledelse

Behovsstyring

Organisasjonsutvikling

Bonuskompetanse

Juridisk kompetanse (lov- og avtaleverk)



Omstillingsanbefaling

Se om ansvarsområdene kan dekkes av ORGØK. Vurder eventuelt å tildele IT HR ansvaret til en intern ITA ansatt med relevant erfaring og tillitt i organisasjonen.

Endringsleder / Digitaliseringspådriver

Hovedansvar

Være pådriver for at UiT tar i bruk nye løsninger og arbeidsmåter relatert informasjon og teknologi på en god måte.

Arbeidsoppgaver

- Skape felles forståelse i virksomheten for hvordan nye IT-løsninger påvirker arbeidsprosesser, organisasjonen, kompetansekrav og roller
- Ivareta endringsbehovene for alle prosjekter som defineres og gjennomføres av digitaliseringsrådet
- Bruk av et strukturert metodeverk og aktiviteter for lede å UiT gjennom store IT- og digitaliseringsendringer (f.eks. O365-implementering)
- Etablere en endringsprosess og opprette en strategi for å støtte innføringen av IT-endringene som påvirker kjernevirksomheten
- Forberede endringer ved å utvikle planer for kommunikasjon, gevinstrealisering, opplæring og innføring
- Koordinerer kommunikasjon ut fra ITA, og sikrer god kommunikasjonsstrategi ved endringer og daglig drift
- Etablere formelle eierskap-, kommunikasjon- og beslutningsprosesser i endringsarbeidet
- Sikre at det jobbes systematisk med de menneskelige sidene av endringene
- Iverksette nødvendige endringstiltak, for eksempel endrede arbeidsprosesser, organisering, kompetanse og opplæringstiltak
- Sikre varig endring gjennom bruk av beste praksis, kontinuerlig evaluering og forankring av endringskompetanse i virksomheten
- Koordinere endringsaktiviteter med ORGØK



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Program- eller prosjektleder med forståelse og entusiasme for de menneskelige sidene av endringer.

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	1	1-2
Totalt	1	1-2

Nødvendig kompetanse

Lede og motivere andre

Lærevillig med gode

samarbeidsevner

Virksomhetsforståelse

Prosjektledelse

Fagkompetanse endringsledelse

Konseptutredning

Ønsket kompetanse

Problemløsning

Prosessledelse

Organisasjonsutvikling

Risikoanalyse

Bonuskompetanse

Ytelsesstyring

Porteføljestyring

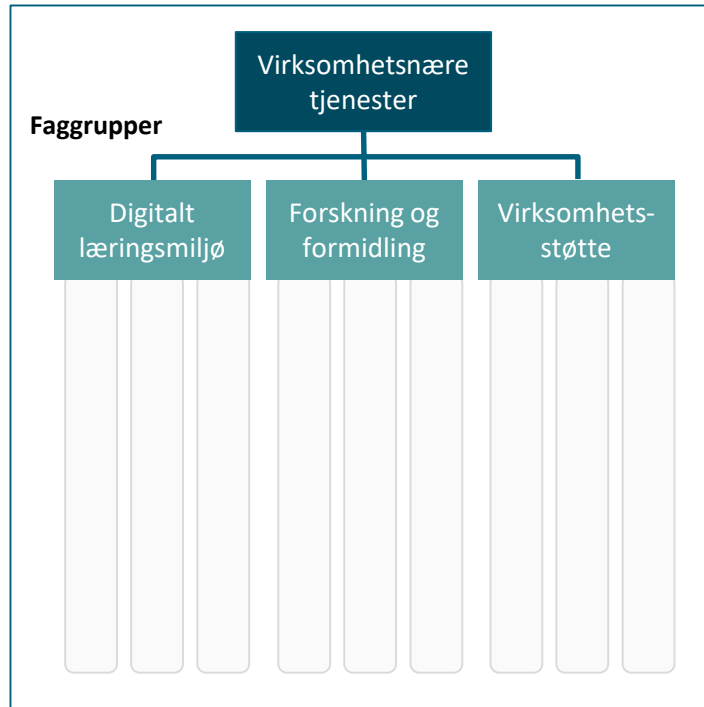


Omstillingsanbefaling

Identifiser en person som behersker godt mange av de nødvendige kompetanseområdene og eventuell sertifisere og videreutvikle personen til endringsleder. Foretrekkes om ORGØK har nødvendig kapasitet som kan allokeres 100 % til ITA.

Seksjon for virksomhetsnære tjenester - Ansvarsområder

Detaljerings av Virksomhetsnære tjenester (1 av 2)



Ansvarsområder

Seksjonsleder for virksomhetsnære tjenester:

- Sikrer tjenestelinjer ikke leverer tjenester i isolasjon (motvirke potensiell siloproblematikk)
- Fasiliterer koordinerende aktiviteter mellom tjenestegruppene
- Harmoniserer strategiene og veikartene til tjenestegrupperingene for å hindre duplisering av arbeid
- Sikrer kontinuerlig deling av god praksis
- Evaluerer tildeling av investeringsmidler og ressurser
- Sikre god samhandling mellom faggruppene i seksjonen og sikre et godt tverrfaglig samarbeid og virtuell deltagelse fra Digitale basistjenester

Faggruppeleder:

- Primæreier for tildelt tjenestelinjer og dermed første kontaktpunkt for kjernevirksomheten
- Samhandling med brukerne av tjenestene
- Sikrer at behov omstilles til krav som tjenestelinjen kan levere på
- Ansvarlig for planlegging, porteføljestyling og ende-til-ende leveranse av tildelte tjenestelinjer
- Identifisere og implementere kontinuerlige forbedringstiltak for å effektivisere tjenesteleveransene

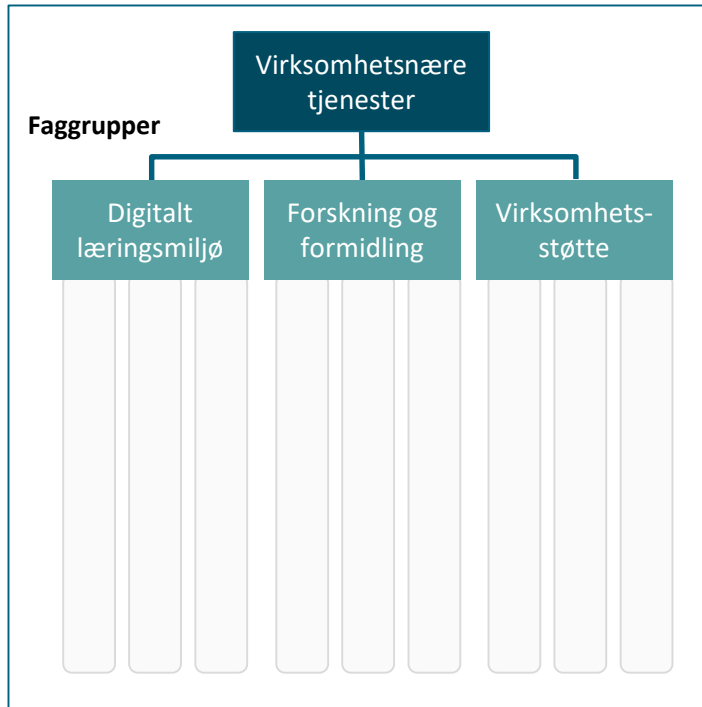
Digitale partner

- Behovskartlegging og analyse, og prioritere brukerbehov og “kundereiser” sammen med virksomheten
- Samarbeid og kommunikasjon med kjernevirksomheten, bidra til at kjernevirksomheten tar ut verdien av eksisterende IT-portefølje
- Samspill med resten av ITA, for å støtte modernisering av IT-porteføljen og forbedring av tjenestekatalogen
- Støtte kjernevirksomheten med endringsledelse og opplæring og bidra med/koble inn IT/digital kompetanse inn i forskning- og utdanningsprosjekt, og støtte til gevinstrealisering og risikohåndtering

Skytjenestekoordinator

- Behovsinnsamling og kravspesifisering for skytjenester
- Oppfølging av skytjenester i forvaltning
- Koordinere nye leveranser for sky
- Koordinere og bistå med testing av leveranser fra skyteamet
- Koordinere mot funksjon for økonomikontroll og rapportering (SLA, relevante ITIL prosesser)

Detaljerings av Virksomhetsnære tjenester (2 av 2)



Ansvarsområder

Domene-/fagspesialist eller løsningsarkitekt:

- Omsette kjernevirksomhets ønsker/behov om funksjonalitet over i overordnede løsningsskisser
- Arbeider tett sammen med Digitale partnere i løsningsarbeidet på prosjekter og i fellesskap levere spesifikasjoner som gir gode, stabile og effektive løsninger i tråd med UiT sine krav til arkitektur og informasjonssikkerhet
- Utførende i arbeide om å levere på kravene som stilles fra kjernevirksomheten
- Bidra til å identifisere og sikre moderniserings- og oppgraderingsbehov innenfor tjenesteområde/faggruppen
- Forvalter tjenester i tjenstekatalog som er tildelt rollen (sikre at det er kontinuerlig oppdatert med bl.a. riktige tjenesteeiere og prising)
- Eksempel kompetanse områder: AV, arkiv, digitale skjema, tungregning, mv.

Tjenstedesigner (Annen UX/UI designkompetanse innen applikasjonsutvikling skaffes eksternt ved behov i enkelte prosjekter):

- Sørge for at faggrupper levere tjenester som treffer kjernevirksomheten riktig, bl.a. ved bruk av «Design thinking»
- Jobber sammen med brukerne for å forstå hva slags tekniske muligheter UiT har og den strategiske ambisjonen for tjenester
- Ansvar for faggruppens arbeid med brukeropplevelse i tjenesteleveransene
- Forvalter tjenester i tjenstekatalog som er tildelt rollen (sikre at det er kontinuerlig oppdatert med bl.a. riktige tjenesteeiere og prising)
- Samarbeider med seksjon for rådgivning og forvaltning i kvalitetssikringsarbeidet

Løsningsingeniør/applikasjonsutvikler/-drift (ved behov):

- Bistår til nødvendige oppgraderinger og øvrig videreutvikling og modernisering av tjeneste- og systemporteføljen
- Utvikle og vedlikeholde integrasjon med/informasjonsflyt til andre applikasjoner
- Spesifisering og estimering, design av løsning, testing og dokumentasjon
- Utvikler med erfaring og ekspertise innen skyplattform bør delta inn i Skyteamet
- Applikasjonsforvaltning og –drift av applikasjoner som er tildelt faggruppen

Seksjon for virksomhetsnære tjenester - Roller

Roller som tildeles flere faggrupper

Faggruppeleder virksomhetsnære tjenester

Hovedansvar

Faggruppelederne i seksjonen for tjenesteleveransene eier ende-til-ende tjenesteleveranse ut mot kjernevirksomheten. Rollen sikrer at tjenestelinjene utvikles og vedlikeholdes ved hjelp av gode virksomhets- og teknologihåndteringsrutiner. Rollen støtter virksomhetstansformasjon ved å muliggjøre raskere og mer brukerorienterte tjenester.

Arbeidsoppgaver

Virksomhetsutvikling:

- Jobber proaktivt med kjernevirksomheten for å evaluere nåværende og fremtidige tjenestekrav og bearbeide en langsiktig handlingsplan
- Håndterer tjenesteområdets budsjett og ressurser. Tar dynamiske beslutninger om allokering av midler og kompetanse.
- Arbeider med interessentgruppene for å kontinuerlig effektivisere styrings- og beslutningsprosessene
- Etablere og iverksetter SLAer for tjenesteområdets tjenester ut mot kjernevirksomhet

Teknologiutvikling og –styring:

- Koordinerer med seksjonen for rådgivning og forvaltning samt informasjonssikkerhet
- Sikrer kontinuerlig forbedringsarbeid av tjenestene
- Ansvar for målstyring og ytelsesstyring
- Samarbeider med andre faggruppeledere i både seksjon for Virksomhetsnære tjenester og Digitale basistjenester for å unngå duplisering av arbeid og identifisere muligheter for gjenbruk/skalering av tjenester

Virksomhetstransformasjon

- anbefaler virksomhetsnære prosessendringer som kan understøttes av tjenesteområdet og medføre økt verdi for kjernevirksomheten
- Bistå i og kvalitetssikre at ITA leverer brukerorienterte løsninger og tjenester
- Samarbeider med kjernevirksomheten i å identifisere og overfører «skygge IT» til tjenester som tjenestelinjene tilbyr via tjenesteporteføljen



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Erfaring fra f.eks. prosjekt-/programleder, virksomhetsarkitekt eller seksjonsleder

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	3	3
Totalt	3	3

Nødvendig kompetanse

Strategiutvikling

Målstyring og rapportering

Tjenestestyring

Tjenstedesign

Interessentstyring

Ønsket kompetanse

Virksomhetsutvikling

Økonomistyring

Kommunikasjon og endringsledelse

Programledelse

Bonuskompetanse

Design Thinking

APIer og integrasjoner

Smidig metodikk

Informasjonsforvaltning

UI/UX (brukeropplevelse)



Omstillingsanbefaling

ITA bør starte med å identifisere personer med tjenesteutviklingserfaring, erfaring med virksomhetsnær prosessforbedring og samarbeid med kjernevirksomheten.

Digital Partner

Seksjon for virksomhetsnære tjenester

Hovedansvar

Å bedre samhandlingen mellom ITA og kjernevirksomheten, og bidra til at UiT utnytter mulighetene i dagens systemer og finner de beste mulighetene for modernisering og digitalisering.

Arbeidsoppgaver

Behovskartlegging og analyse

- Inneha helhetlig innsikt om studenters og ansattes behov
- Prioritere brukerbehov og “kundereiser” sammen med virksomheten
- Forstå sektor-, fag- og teknologitrender og omsette dette til muligheter for UiT

Samarbeid og kommunikasjon med kjernevirksomheten

- Sikre felles forståelse av teknologiske muligheter og begrensninger
- Bidra til at kjernevirksomheten tar ut verdien av eksisterende IT-portefølje
- Sikre riktig og tilstrekkelig kommunikasjon ved digitale endringer
- Være en naturlig samhandlingspartner for IT-modernisering og digitalisering

Samspill med resten av ITA, for å levere på og over forventningene fra kjernevirksomheten

- Støtte modernisering av IT-porteføljen og forbedring av tjenestekatalogen
- Støtte etablering, revidering og etterlevelse av tjenestenivåer/SLA

Støtte kjernevirksomheten i deres oppgaver

- Støtte endringsledelse og opplæring
- Støtte gevinstrealisering og risikohåndtering ved digitale endringer
- Bidra med/koble inn IT/digital kompetanse inn i forskning- og utdanningsprosjekt



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Ansatte med erfaring fra både ITA og fagmiljøene.

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	2-4	3-5
Totalt	2-4	3-5

Nødvendig kompetanse

Brukerorientert/Design Thinking

Relasjonsbygging

Kommunikasjon

Nytenkning

Trendanalyse, markedsanalyse, dataanalyse, mm

Interessentstyring

Initiativrik

Løsningsorientert

Ønsket kompetanse

Analyse (data, trender, marked, mm)

Prosessmodellering

Tjenestedesign

Leverandørstyring

Bonuskompetanse

Risikostyring

Prosjektledelse

Endringsledelse

Teknologiutvikling

Arkitektur



Omstillingsanbefaling

Identifiser personer med den nødvendige brukerorienteringen og tilby kompetanseheving (f.eks. Design Thinking) for å videreutvikle personer som kan støtte realiseringen av målene i Veikart 3.0.

Skytjenestekoordinator

Hovedansvar

Sike at skytjenestene er koordinert mellom brukernes behov, systemeierens føringer, sky-leverandørens leveranser og interne rammebetingelser.

Arbeidsoppgaver

Behovsinnsamling og kravspesifisering

- Omsette krav til tekniske løsningsforslag
- Oppmuntre til gjenbruk av standardiserte løsninger

Oppfølging av tjenester i forvaltning

- Være proaktiv ut i kjernevirksomheten for å sikre at løsningene brukes, samt forstå muligheter for forbedring av tjenestene
- Planlegging, koordinering og oppfølging av tjenesteleveranser og tjenestekvalitet i samarbeid med tjenesteintegratoren
- Opplæring i teknisk og faglig bruk av skytjenester
- Koordinering med 1. linje brukerstøtte og noe 2. linje brukerstøtte for skytjenester

Koordinere nye leveranse initiativ

- Innføre/videreutvikle og vedlikeholde prosedyrer, rutiner og teknisk dokumentasjon sammen med de andre skytjenestekoordinatorene

Koordinere og bistå med testing av leveranser

Koordinere mot funksjon for økonomikontroll og rapportering (SLA, relevante ITIL prosesser)

(Mulig deltakelse i sektorsamarbeid)



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Erfaring fra forvaltning, vedlikehold, drift og/eller etablering av IKT løsninger ut mot kjernevirksomheten. Erfaring med å jobbe i henhold til metoder og rammeverk (f.eks. togaf, ITIL, mm.)

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	1-1,5	1-2
Junior	1-2	1-2
Totalt	2-3,5	2-4

Nødvendig kompetanse

Beskriv og omsette behov

Løsningsorientert

Helhetstenkning

Relasjonsbygging og samarbeid

Initiativrik

Metoder og rammeverk

Ønsket kompetanse

Systemutvikling

Systemforvaltning

Arkitektur

Risikostyring

Design Thinking

Leverandørstyring

Bonuskompetanse

Prosessmodellering

Informasjonsmodellering

Dataanalyse

Tjenestedesign



Omstillingsanbefaling

Identifiser personer med god basis kompetanse og bruk tid for å bygge erfaring og videreutvikle kompetanse innen skytjenester

Tjenesteutvikler

Hovedansvar

Bidra til mer effektive og brukerorienterte tjenester, og sikrer at tjenestelinjer alltid har fokus på brukeropplevelse i sitt forbedringsarbeid.

Arbeidsoppgaver

- Sørge for at faggrupper levere tjenester som treffer kjernevirksomheten riktig, bl.a. ved bruk av «Design Thinking»
- Jobber sammen med brukerne for å forstå hva slags tekniske muligheter UiT har og den strategiske ambisjonen for tjenestelinjene
- Ansvar for faggruppens arbeid med brukeropplevelse i tjenesteleveransene
- Sammen med faggruppelider definere tjenestene som en brukerreise og kommuniser tjenesteleveransen tilbake til kjernevirksomheten
- Bruk kunnskap om brukerreisene for å identifisere mulige forbedringspunkter i tjenesteleveransen
- Forvalter tjenester i tjenestekatalog som er tildelt rollen (sikre at det er kontinuerlig oppdatert med bl.a. riktige tjenesteeiere og prising)
- Støtte tjenesteeierne i tjenestelinjen standardisere og effektivisere hvordan de kommuniserer og leverer sine tjenester
- Samarbeider med seksjon for Rådgivning og forvaltning i kvalitetssikringsarbeidet



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Erfaring med å jobbe i skjæringspunktet mellom ITA og kjernevirksomheten. Erfaring fra å arbeide med brukeropplevelser og brukerorientering.

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	1-2	1-2
Junior	0-1	1-2
Totalt	1-3	2-4

Nødvendig kompetanse

Navigere kompleksitet

Prosess- og tjenesteforenkling

Brukerorientering

Løsningsorientering

Design Thinking

Ønsket kompetanse

Kvalitetssikring

Prosessdesign og –modellering

Prosessledelse (ITIL)

Bonuskompetanse

Budsjettthåndtering

Leverandørstyring



Omstillingsanbefaling

Hver faggruppe i Virksomhetsnære tjenester bør identifisere de som har best kompetanse eller potensiale til å få et særlig ansvar for brukeropplevelsen.

Løsningsingeniør/applikasjonsutvikler

Hovedansvar

Ansvarlig for gjennomføring av tekniske evalueringer av virksomhetsprosesser, sluttbrukerbehov og eksisterende informasjonssystemer for å definere løsningsforslag og designspesifikasjoner for implementering av nye eller videreutvikling av eksisterende løsninger.

Arbeidsoppgaver

- Bistår i nødvendige oppgraderinger og øvrig videreutvikling og modernisering av tjeneste- og systemporteføljen
- Design og rådgivning knyttet til løsningsforslag, systemarkitektur, utviklingsrammeverk og metoder
- Teknisk prosjektledelse i utviklingsprosjekter
- Bistå i arbeidet om å definere POC* for å teste nye arkitekturer, brukertjenester med tilkoblet teknologi i sandbox- eller virkelige sluttbrukermiljøer
- Forvalte UiTs egenutviklede løsninger
- Overvåke arbeidet om løsningsdesign og sikre at funksjonalitet matcher kjernevirksomhetens behov
- Utvikle og vedlikeholde informasjonsflyter mellom applikasjoner
- Spesifisering, estimering, design, testing og dokumentasjon av løsninger
- Ansvar for integrasjon, testing, implementering, konfigurasjon og støtte for både egenutviklede og hyllewareløsninger som skal forvaltes i faggruppen
- Utvikler med erfaring og ekspertise innen skyplattform bør delta inn i Skyteamet
- Applikasjonsforvaltning og –drift av applikasjoner som er tildelt faggruppen
- Bistå Skytjenestekoordinatorer og Digitale partnere med kommunikasjon ut mot brukergrupper

*POC: proof of concept



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Applikasjonsutvikling og/eller løsningsdesign og -arkitektur

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	3-4	3-5
Junior	1-3	1-3
Totalt	4-7	4-8

Nødvendig kompetanse

Analytisk

Løsningsorientert

Fagkompetanse utvikling

Applikasjonsarkitektur

Fagkompetanse integrasjon

Nytenkning

Ønsket kompetanse

Prosesseier kompetanse (ITIL)

Kvalitetssikring og test

Risikoanalyse

Bonuskompetanse

Skytjenester

Tjenstedesign



Omstillingsanbefaling

Vri kompetanse mot hvordan håndtere, integrere og vedlikeholde applikasjoner hostet i skytjenester. Utviklere allokeres til faggrupper og bør bygge virksomhetsnær kompetanse.

Dataingeniør for lærings- og virksomhetsanalyse

Hovedansvar

Bidra til at UiT får nødvendig strategisk, analytisk og teknisk støtte for å gjennomføre verdipøkende analyser som f.eks. prediktive læringsanalyser og virksomhetsanalyser.

Arbeidsoppgaver

- Sikrer datatilgang og effektiv forvaltning av datamengden
- Etablere dataprosesseringsevner og implementerer og vedlikeholder datastrømmer
- Etablering og vedlikehold av tjenester for lagring og analyse av data
- Jobbe systematisk for å forbedre datakvalitet
- Aktivt bidra til å opprettholde og forbedre UiTs dataplattform
- Involvere seg i et bredt spekter av oppgaver som, data scoring, svindeldeteksjon, og integrasjon av nye datakilder (krever samarbeid med faggruppen for informasjonssikkerhet)
- Forberede/tilpasse data til tenkt bruk
- Forsikre at riktige personer har riktig data for videre analyse
- Bistår i eksplorativt dataanalyse og jobber dermed tett sammen med kjernevirksomheten for å veilede og gi forslag for hvordan de kan bruke datamengden til læringsanalyser eller virksomhetsanalyser
- Støtter arbeid innen: modellering, dataintegrasjon, og automatisering
- Jobber sammen med skyteamet for å videreutvikle UiTs skyløsninger
- Tilby rådgivning/kurs/tjenester for automatisering av datahåndtering
- Applikasjonsforvaltning for dataanalyseverktøy



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Dataarkitektur, ingeniør datavarehus, dataanalytiker

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	0,5-1	1-2
Junior	0,5-1	0,5-1
Totalt	1-2	1,5-3

Nødvendig kompetanse

Analytisk

Løsningsorientert

Fagkompetanse

informasjonsarkitektur

Fagkompetanse integrasjon

Leverandøroppfølging

Dataforvaltning og –kvalitet

Håndtering og filtrering av data

Teknisk datafangst

Ønsket kompetanse

Programmering

Fagkompetanse datavarehus

Dataanalyse

Informasjonssikkerhet

Bonuskompetanse

Erfaring med skyløsninger

Maskinlæring

Datavitenskap



Omstillingsanbefaling

Følg med på sektorarbeidet for å sikre at UiTs behov blir godt ivaretatt i arbeidet og frigjør kapasitet internt for å supplere å videreutvikle teknisk datakompetanse.

(Forutsetning for ambisjonene ift Smart Campus, prediktiv læringsanalyse og virksomhetsanalyse)

Roller kun tildelt faggruppe: Digitalt læringsmiljø

Teamleder for AV- og videotjenester

Hovedansvar

Leder arbeidet for innkjøp, drift, løsningsdesign og videreutvikling av AV- og videoteknologi ved UiT. Inkl. bl.a. strategisk planlegging, oppfølging mot brukermiljøer, FUF, samarbeid med eksterne samarbeidspartnere, og samarbeid i sektor.

Arbeidsoppgave

- Samarbeider med tjenesteintegrator for å sikre innkjøp og leverandøroppfølging av AV- og videotjenester
- Redusere kompleksiteten av tjenestene og jobbe for mest mulig standardisering av løsninger
- Støtte bruk av AV-teknologi for å muliggjøre sømløs og vellykket audio/video samarbeid for brukerne
- Sikre nødvendig AV- og videostøtte på tvers av geografiske områder/campus
- Være drivende for forbedring av AV- og videoteknologi
- Etablering og distribusjon av god AV-praksis, inkluderer bl.a. prosedyrer og retningslinjer for bruk. Sørge for tilbud om kurs, opplæring og brukerveiledning
- Oppgraderer og vedlikeholder AV- og videoteknologi
- Identifisere muligheter for forbedringer og fungere som eskaleringspunkt for både virksomheten og teknikere
- Sikre kontinuerlig tjenesteutvikling og integrasjoner med bl.a. LMS, timeplansystem, FS, Mediasite



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

xxx

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	1	1
Totalt	1	1

Nødvendig kompetanse

- Lederegenskaper

- Erfaring innen ledelse

Ønsket kompetanse

- Elektronikkingeniør

Bonuskompetanse

Erfaring innen drift av AV
avdelinger/seksjoner/team



Omstillingsanbefaling

xxx

AV – løsningsarkitekt (design/arkitektur AV-infrastruktur)

Hovedansvar

Løsningsarkitekt for utvikling av AV-infrastruktur. Arkitekten skal være involvert mot prosjekter og brukermiljøer for å sikre at infrastrukturen løser gjeldende funksjonskrav. Arkitekten skal også fasilitere tester slik at nye produkter kan testes.

Arbeidsoppgaver

- Spesifisere og installere AV-infrastrukturen på en måte som gir deg optimal bruk av AV-utstyr
- Ta hensyn til fremtidig utvikling av markedet for AV-utstyr og sikre at under installasjonen av nytt utstyr at infrastrukturen er fleksible nok slik at UiT kan enkelt utvide AV-tjenestene i fremtiden
- Integrering av AV-utstyr med IT applikasjoner og systemer
- Sikre god samhandling/synergi mellom ulike komponentene (skjermer, tilleggsutstyr, operativsystemer, osv.) slik at infrastrukturen løser gjeldende funksjonskrav
- Støtte arbeidet for valg av utstyr og teknologi samt prosjekter nye løsninger
- Fasilitere tester av nye løsninger
- Kontinuerlig samarbeid med faggruppen for tilkobling og nettverk for å sikre enkel tilkobling av brukerenheter til AV-systemene (muligheten for trådløst tilkobling)



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

xxx

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	1	1
Totalt	1	1

Nødvendig kompetanse

- Ledererfaring

- Elektronikkingeniør/AV-ingeniør

Ønsket kompetanse

XX

Bonuskompetanse

XX



Omstillingsanbefaling

xxx

AV - administrator/koordinator (drift)

Seksjon for virksomhetsnære tjenester

Hovedansvar

Planlegging av drift og utarbeide driftsrutiner for 1. – 3. linje support, Arbeidsleder for 2-3 linje support (AV tjenesten er i en oppbyggingsfase og det trengs tung satsning de nærmeste 2-3 år for å legge til rette for stabil drift). Sørge for at UiT henter ut potensialet som ligger i management portalen rundt AV-rom basert på Crestron-utstyr.

Arbeidsoppgaver

- Forvalte eksisterende infrastruktur (oppgradering, renovering, utskiftning av utstyr)
- Drift og vedlikehold (overvåkning, vedlikeholdsplan) PCer, styresystem, prosjektører, lydsystemer, møteromstavler, timeplantavler, teleslynger, mm.
 - Crestron Fusion
 - NAV
 - SCCM
- Konfigurasjonsstyring og sikring av AV-løsningene
- Gjennomfører feilsøking og feilretting
- Dokumentasjon av tjenestene og beskrivelse av rutiner for brukerveiledninger
- Prosjektdeltakelse for nærliggende fagområder
- Samarbeid med faggruppen for tilkobling og nettverk for å sikre at riktig tilkobling av løsninger
- Kurs, opplæring, veiledning

Særansvarlig for Crestron Fusion:

- Legge inn rom i Crestron Fusion med tilhørende Assets
- Sette opp overvåkinger av rom med Crestron utstyrt
- Lage rapporter og tilrettelegge for uthenting av statistikk fra Crestron Fusion
- Jobbe med overføring av Assets fra Crestron Fusion til Topdesk
- Opplæring av 1. linje i verktøy for å bistå brukere på AV-rom
- Lage og videreutvikle både drifts- og brukerveiledninger for Crestron Fusion



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

xxx

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	1 -2	1,5-3
Totalt	1-2	1,5-3

Nødvendig kompetanse

- Ledererfaring

- Elektronikkingeniør/AV-ingeniør

Ønsket kompetanse

XX

Bonuskompetanse

XX



Omstillingsanbefaling

xxx

AV - brukerstøtte

Hovedansvar

Er IT-avdelingens ansikt utad når det gjelder brukerstøtte for AV-systemer. AV-vaktene rykker ut når det meldes om feil og tar hand om kontakt med bruker og eventuell videreformidling til driftsleder dersom leverandør må kalles. AV-brukerstøtte vil ikke slippe meldinger om feil før feilen er rettet.

Arbeidsoppgaver

- Oppkobling og tilkobling av utstyr i undervisningsrom og møterom
- Gi råd og assistanse vedrørende bruk, sikrer at brukerveiledningene er lett tilgjengelig
- Utlån av utstyr
- Konferanser, arrangementer og disputaser
- Førstelinje support, utrykning ved feil, feilsøk, små reparasjoner



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

xxx

Ca. antall ressurser	2020	2025
Senior / Erfaren	1 – 2	1 – 2
Junior	2 – 4	2 – 4
Totalt	3 – 6	3 – 6

Nødvendig kompetanse

- Service /brukerstøtte

-

Ønsket kompetanse

- Elektronikkingeniør/AV-ingeniør

Bonuskompetanse



Omstillingsanbefaling

xxx

Applikasjons- og verktøystøtte (AV)

Hovedansvar

Installere, vedlikeholde, oppgradere og kontinuerlig forbedre alle applikasjoner og verktøy som benyttes i eller rundt det digitale læringsmiljøet. Inkluderer drift av programvare på servere som f.eks. Crestron Fusion.

Arbeidsoppgaver

- Installasjon, konfigurasjon, vedlikehold og gjennomføring av testing av bl.a.:
 - Digitale tavler/programvare
 - Infoskjermer
 - Møteromstavler
 - Timeplanstavler
 - Samhandlingsløsninger i rom/mellom rom
- Feilsøking av problemer som er rapportert av brukere
- Opprettholdelse av et sikkert system- og driftsmiljø
- Sikrer tilgjengelighet og ytelse fra verktøy og applikasjonsporteføljen. Inkluderer overvåking av porteføljen; håndtering av hendelser og problemer.
- 2. linje brukerstøtte for applikasjoner og verktøy som benyttes i eller rundt det digitale læringsmiljøet
- Integrerer løsninger med andre applikasjoner og plattformer basert på teknisk krav
- Definerer og implementerer varsler og krav til monitorering. Samarbeider med faggruppen for informasjonssikkerhet for å sikre riktig implementering av nødvendige sikkerhetstiltak og mekanismer.
- Gjennomfører nødvendig vedlikeholdsoppgaver for driftsmiljøet
- Koordinerer endinger på tvers av applikasjoner
- Støtter 1. linje brukerstøtte med etablering av prosedyrer og retningslinjer for raskere problemhåndtering
- Testing og utprøving av ny teknologi



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Bruk av kompetanse som allerede eksisterer i dag

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	0,5 – 1	1 – 2
Junior	0,5 – 1	1
Totalt	1 - 2	2 – 3

Nødvendig kompetanse

Systemforståelse

Løsningsorientert

Fagkompetanse system integrasjon
og programvare arkitektur

Test

Prosesshåndtering (ITIL)

Beredskap og kontinuitet

Ønsket kompetanse

Operativ og teknisk sikkerhet

Virksomhetsforståelse

Lærings- og endringsevne

Prioriteringsevne

Bonuskompetanse

Tjenstedesign



Omstillingsanbefaling

xxx

Testkoordinator for AV og videotjenester

Hovedansvar

Sørge for at Digitalt læringsmiljø kan teste ut og videreutvikle tjenester i et rent testmiljø slik at produksjonsmiljøet ikke berøres ved testing.

Arbeidsoppgaver

- Sette opp og drifte aktuelle testsystemer
- Legge til rette for utvikling mot testsystemene
- Bistå i utvikling av nye tjenester samt videreutvikling/vedlikehold av eksisterende tjenester
- Samarbeide med prosjektlederne og ha et overordnet ansvar for å kvalitetssikre utviklingen av det digitale læringsmiljøet
- Planlegg og gjennomføre tester, inkl. bl.a. å utarbeide testplaner, test-caser og testrapporter
- Dokumenter og rapportere feil og avvik
- Utvikle og drifte aktuelle testsystemer
- Sørge for nødvendige testfasiliteter og utstyr for gjennomføring av test slik at produksjonsmiljøet ikke berøres ved testing
- Installere og oppgradere løsninger i testmiljøet, samt definere og kontrollere testdata



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

xxx

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	1	1
Totalt	1	1

Nødvendig kompetanse

xxx

Ønsket kompetanse

xxx

Bonuskompetanse

xx



Omstillingsanbefaling

xxx

Teamleder for digital utdanningsstøtte og -analyse

Hovedansvar

Leder arbeidet for videreutvikling av arbeidet sentrert rundt LMS og predikativ læringsanalyse ved UiT. Inkl. bl.a. strategisk planlegging, oppfølging mot brukermiljøer, FUF, samarbeid med eksterne samarbeidspartnere, og samarbeid i sektor.

Arbeidsoppgave

- Samarbeider med tjenesteintegrator for å sikre innkjøp og leverandøroppfølging
- Redusere kompleksiteten av tjenestene og jobbe for mest mulig standardisering av løsninger
- Sikre nødvendig tjenester leveres på tvers av geografiske områder/campuser
- Være drivende for tjenesteforbedring
- Etablering og distribusjon av god praksis, inkluderer bl.a. prosedyrer og retningslinjer. Sørge for tilbud om kurs, opplæring og brukerveiledning.
- Oppgraderer og vedlikeholder nødvendig teknologi
- Identifisere muligheter for forbedringer og fungere som eskaleringspunkt for både virksomheten og teknikere



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

xxx

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	1	1
Totalt	1	1

Nødvendig kompetanse

- Lederegenskaper

- Erfaring innen ledelse

Ønsket kompetanse

- Elektronikkingeniør

Bonuskompetanse

Erfaring innen drift av AV
avdelinger/seksjoner/team



Omstillingsanbefaling

xxx

LMS – Applikasjonsforvalter

Hovedansvar

Forvaltning av læringsplattformen - tilby et moderne og helhetlig digitalt læringsmiljø

NGDLE -

Arbeidsoppgaver

- Leverandøroppfølging
- Applikasjonsforvaltning (Canvas og en rekke integrerte 3. parts applikasjoner som f.eks. O365, Leganto, videoløsninger, H5P, Plagiatkontroll, timeplan osv.).
- Videreutvikling av integrasjon mot studieadministrative system
- Tilkobling av 3. parts applikasjoner (integrasjoner, LTI'er)
- Arkitektur, design, integrasjonsarbeid
- Brukerstøtte for LMS og tilknyttede applikasjoner på institusjonsnivå (apper for hele UiT)
- Brukerkontakt /brukenettverk (Digitalt Læringsmiljø) med tanke på å plukke om ønsker og behov i fagmiljøene.
- Dokumentasjon, kurs, opplæring, brukerveiledninger
- Rådgivning/veiledning og støtte til fleksibel, nettbasert utdanning (Blended learning, flipped classroom)
- Videreutvikling av tjenesten
- Samarbeid med internt (FUF, UB, FAK) UNIT og de andre institusjonene i U/H-sektoren.
- Samle data / læringsanalyse
- Øke Digital kompetanse blant akademikerne



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

xxx

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	2	2
Junior	0	1
Totalt	2	3

Nødvendig kompetanse

xxx

Ønsket kompetanse

xxx

Bonuskompetanse

xx



Omstillingsanbefaling

xxx

LMS applikasjon og verktøystøtte

Seksjon for virksomhetsnære tjenester

Hovedansvar

Forvaltning av læringsplattformen - tilby et moderne og helhetlig digitalt læringsmiljø

NGDLE -

Arbeidsoppgaver

- Applikasjonsforvaltning (Canvas og en rekke integrerte 3. parts applikasjoner som f.eks O365, Leganto, videoløsninger, H5P, Plagiatkontroll, timeplan osv.).
- Tilkobling av 3. parts applikasjoner (integrasjoner, LTI'er)
- Brukerstøtte for LMS og tilknyttede applikasjoner på institusjonsnivå (apper for hele UiT)
- Brukerkontakt /brukenettverk (Digitalt Læringsmiljø) med tanke på å plukke om ønsker og behov i fagmiljøene.
- Dokumentasjon, kurs, opplæring, brukerveiledninger
- Rådgivning/veiledning og støtte til fleksibel, nettbasert utdanning (Blended learning, flipped classroom)
- LOR (læringsressurser)
- MooC

Dele inn oppgavene i: Forvaltningsoppgaver, rådgivningsoppgaver, opplæringsoppgaver, brukerstøtte og utviklingsoppgaver.



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

xxx

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	3	3
Junior	0	0
Totalt	3	3

Nødvendig kompetanse

xxx

Ønsket kompetanse

xxx

Bonuskompetanse

xx



Omstillingsanbefaling

xxx

Roller kun tildelt faggruppe: Forskning og formidling

Teamleder (HPC/Tungregning)

Hovedansvar

... Koordinering av UiTs deltakelse i det nasjonale og internasjonale samarbeidet

Arbeidsoppgaver

- Lederoppgaver i Metasenteret, UiTs primærkontakt for UNINETT Sigma2
- Brukerkontakt/outreach lokalt
- Tekniske driftsoppgaver
- Applikasjonsforvaltning

Forslag til detaljering fra Gartner:

- Klargjøring, integrering og støtte av HPC- og stordata-klynger
- Arbeide direkte med sektor, fakulteter, studenter og andre forskere som bruker de avanserte databehandlingsressurser gjennom forskningsprosjekter og/eller undervisning
- Gi kontinuerlig støtte, feilsøking, vedlikehold og opplæring i databehandlings- og beregningsprogrammer
- Administrere og overvåke HPC systemutvikling og –testing
- Identifiser og analyser eventuelle avvik



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

xxx

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	1	1
Totalt	1	1

Nødvendig kompetanse

xxx

Ønsket kompetanse

xxx

Bonuskompetanse

xx



Omstillingsanbefaling

xxx

Systemadministrator (HPC/Tungregning)

Hovedansvar

... Drift av nasjonale regne og lagringsanlegg

Arbeidsoppgaver

- Datasenterdrift
- Systemadministrasjon (nettverk/lagring/compute/køsystem)
- Overvåkning/monitorering
- Brukerstøtte

Forslag til detaljering fra Gartner:

- Installering, testing og konfigurering av HPC-klynger/servere og programvare
- Bygge og distribuere åpen kildekode og vitenskapelige applikasjoner
- Forbedre eksisterende HPC-programvare verktøy og implementering av nye verktøy
- Diagnostisere og løse system operative problemer raskt og effektivt
- Verifiserer full ytelse for systemkomponenter, inkludert nettverk og lagring
- Konfigurere arbeidsbelastningsstyring og planleggingssystemer
- Koordinering med leverandører for å løse maskinvare- og programvareproblemer
- Vedlikeholde og overvåke sikkerheten til HPC-systemer og server



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

xxx

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	1 - 2	1 - 2
Totalt	1 - 2	1 - 2

Nødvendig kompetanse

Programmering

Integrasjon

Problemhåndtering

Forvaltning og vedlikehold

Fagkompetanse generell infrastruktur og drift

Ønsket kompetanse

xxx

Bonuskompetanse

xx



Omstillingsanbefaling

xxx

Applikasjons- og verktøystøtte (HPC/tungregning)

Hovedansvar

Installere, vedlikeholde, oppgradere og kontinuerlig forbedre programmeringsverktøy og vitenskapelige applikasjoner.

Arbeidsoppgaver

- Vedlikehold av programmeringsverktøy
- Installasjon og oppdatering av vitenskapelige applikasjoner
- Ytelsestesting
- Brukerstøtte

Forslag til detaljering fra Gartner:

- Installasjon, konfigurasjon, vedlikehold og gjennomføring av testing av programmeringsverktøy og vitenskapelige applikasjoner
- Feilsøking av problemer som er rapportert av brukere
- Opprettholdelse av et sikkert system- og driftsmiljø
- Sikrer tilgjengelighet og ytelse fra verktøy og applikasjonsporteføljen. Inkluderer overvåking av porteføljen; håndtering av hendelser og problemer.
- 2. linje brukerstøtte for vitenskapelige applikasjoner
- Integrerer løsninger med andre applikasjoner og plattformer basert på teknisk krav
- Definerer og implementerer varsler og krav til monitorering. Samarbeider med faggruppen for informasjonssikkerhet for å sikre riktig implementering av nødvendige sikkerhetstiltak og mekanismer.
- Gjennomfører nødvendig vedlikeholdsoppgaver for driftsmiljøet
- Koordinerer endinger på tvers av applikasjoner
- Støtter 1. linje brukerstøtte med etablering av prosedyrer og retningslinjer for raskere problemhåndtering



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Bruk av kompetanse som allerede eksisterer i dag

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	2	3 – 4
Junior	0	0
Totalt	2	3 – 4

Nødvendig kompetanse

Systemforståelse

Løsningsorientert

Fagkompetanse system integrasjon
og programvare arkitektur

Test

Prosesshåndtering (ITIL)

Beredskap og kontinuitet

Ønsket kompetanse

Operativ og teknisk sikkerhet

Virksomhetsforståelse

Lærings- og endringsevne

Prioriteringsevne

Bonuskompetanse

Tjenstedesign



Omstillingsanbefaling

Vurder dagens kapasitet kan allokere til tjenestelinjene eller kan videreutvikles mot sky.
Ønsker å forflytte

Vitenskapelig programmering (HPC/Tungregning)

Hovedansvar

... Avansert brukerstøtte og kursportefølje

Arbeidsoppgaver

- Veiledning og deltakelse i utviklingsprosjekter
- Avansert brukerstøtte
- Ytelsestesting

Forslag til detaljering fra Gartner:

- Arbeide med vitenskapelige filformater, metadatahåndtering, datapublisering og interoperabilitet
- Brobygger mellom ulike HPC-miljøer og jobber tett sammen med utviklings- og driftsmiljøene i egen tjenestelinje
- Avansert brukerstøtte for HPC-miljøet
- Bistå i design og analyse av krav
- Design og implementere HPC bibliotekfunksjoner og verktøy
- Skriv krav og design dokumenter samt dokumentering av koder og funksjoner
- Eksperimenter/foreslå nye teknologier som er relevante for videreutvikling av HPC-område; tekniske forbedringer, prosedyrer eller andre aspekter ved teknisk utvikling
- Gi innspill for å forebygge fremtidige problemer



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

xxx

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	3	3
Totalt	3	3

Nødvendig kompetanse

xxx

Ønsket kompetanse

xxx

Bonuskompetanse

xx



Omstillingsanbefaling

xxx

Forskningsdataingeniør (datahåndtering)

Hovedansvar

Bidra til at UiT får nødvendig strategisk, analytisk og teknisk støtte for håndtering av forskningsdata

Arbeidsoppgaver

- Sikrer datatilgang og effektiv forvaltning av forskningsdata
- Etablere dataprosesseringsevner og implementerer og vedlikeholder forskningsdatastrømmer
- Etablering og vedlikehold av tjenester for lagring og analyse av data
- Jobbe systematisk for å forbedre datakvalitet
- Aktivt bidra til å opprettholde og forbedre UiTs forskningsdataplattform
- Involvere seg i et bredt spekter av oppgaver som, data scoring, svindeldeteksjon, og integrasjon av nye datakilder (krever samarbeid med faggruppen for informasjonssikkerhet). Forberede/tilpasse data til tenkt bruk
- Støtter arbeid innen: modellering, dataintegrasjon, og automatisering
- Jobber sammen med skyteamet for å videreutvikle UiTs forskningstjenester i sky
- Tilby rådgivning/kurs/tjenester for automatisering av datahåndtering
- Applikasjonsforvaltning for dataanalyseverktøy



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Dataarkitektur, ingeniør datavarehus, dataanalytiker

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	2 – 4	3 – 4
Totalt	2 – 4	3 – 4

Nødvendig kompetanse

Analytisk

Løsningsorientert

Fagkompetanse

informasjonsarkitektur

Fagkompetanse integrasjon

Dataforvaltning og –kvalitet

Håndtering og filtrering av data

Teknisk datafangst

Ønsket kompetanse

Programmering

Fagkompetanse datavarehus

Dataanalyse

Informasjonssikkerhet

Bonuskompetanse

Erfaring med skyløsninger

Maskinlæring

Datavitenskap



Omstillingsanbefaling

xxx

Virksomhetsnær IT/lab-forvaltning

Hovedansvar

... Etablering og vedlikehold av IT-tjenester for laboratorier og instrumentnært utstyr

Arbeidsoppgaver

Fikse PC-er fra tidlig steinalder, gi råd om oppgraderinger/utfasing

Etablere tjenester slik at data fra instrumenter blir ivaretatt

Rådgiving og teknisk oppsett av nye instrumenter

IoT, instrumentering off-campus?

Forslag til detaljering fra Gartner:

- Støtte av labaktiviteter som omfatter feilsøking og løsning av problemer knyttet til laboratorieutstyr, programmering og instrumentsystemer
- Brukerstøtte knyttet til laboratorieutstyr. Inkl. også rådgiving og teknisk oppsett av nye instrumenter
- Styrende for arbeid tilknyttet oppgradering og utfasing av gammelt utstyr/instrumenter
- Etablere tjenester for lagring og tilgjengeliggjøring av data tilknyttet lab instrumenter, IoT, maskinvarer, generell labverktøy, mm.
- Bistå forskere og lab-team med å løse generelle tekniske problemer
- Utfører rutinemessig vedlikehold av laboratorieutstyr og forskningsstøttesystemer



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

xxx

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	2 – 3	2
Totalt	2 - 3	2

Nødvendig kompetanse

xxx

Ønsket kompetanse

xxx

Bonuskompetanse

xx



Omstillingsanbefaling

xxx

Roller kun tildelt faggruppe: Virksomhetsstøtte

Arkiv- og dokumentasjonsforvalter

Hovedansvar

Videreutvikling av UiTs bruk og forvaltning av applikasjon for dokumenthåndtering og arkiv. Inkluderer bl.a. system og løsninger for å fange, opprette, håndtere og revidere dokumenter. Viktige oppgaver inkludere også å tilrettelegge distribusjon og publisering av dokumenter.

Arbeidsoppgaver

- Eier og forvalter arkivplanen (bl.a. ordning av arkiv, gjenfinning/søk, fysisk oppbevaring, deponering og avlevering)
- Pådriver for god og helhetlig dokumentasjonsforvaltning
- Legge til rette for digitalisering av prosesser som forenkler UiTs dokumentproduksjon og håndtering (f.eks. digitale forsendelser, signaturer, skjema- og portalløsninger)
- Sikre riktig systemfunksjonalitet
- Bistår med brukerstøtte samt veiledning og opplæring for kjernevirksomheten. Bl.a. gi faglig bistand i bruk av verktøy, instruksjer og rutiner innen fagområdet
- Utforming, vedlikehold og implementering av virksomhetens regler og retningslinjer for arkiv- og dokumentasjonsforvaltning
- Bistår i forvaltning av arkivkjernen samt tilby arkivfaglig rådgivning og opplæring til UiT
- Bidra til forbedring av oppgaveløsning innen arkiv- og dokumentforvaltning
- Sikre internkontroll og avvikshåndtering knyttet til dokumentasjonsforvaltning og arkiv
- Tilby generell prosjektstøtte gjennom tjenestelinjene ved behov
- Gi føringer for dokumentforvaltning og –håndtering i sky
- Holde seg oppdatert og ha kjennskap til fellestjenester fra sektor. Delta der mulig i sektorsamarbeid for å ivareta UiTs interesser i utviklingen av fellestjenestene.



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Dokumentasjonsforvaltning og arkiv

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren / Junior	6-9	4-6
Totalt	6-9	4-6

Nødvendig kompetanse

Virksomhetsforståelse

Fagkompetanse dokumentasjon og arkiv (f.eks. klassifisering, bevaring og kassasjon)

Lovverk (bl.a. personvern)

Risikostyring

Avviks- og problemhåndtering

Ønsket kompetanse

Tilgangsstyring

Leverandørstyring

Tjenestestyring

Integrasjoner

Prosessmodellering og -design

Bonuskompetanse

Informasjonsforvaltning

Innholds- og kunnskapsforvaltning

Informasjonsarkitektur

Lean



Omstillingsanbefaling

Ivareta nødvendig DOKS kompetanse fra dagens organisasjon men integrert inn i tjenestelinjer og ITAs leveranser ut mot kjernevirksomheten. Videreutvikle og frigjøre kapasitet til å kunne jobbe mer med digitalisering av prosesser samt innholds- og kunnskapsforvaltning

Kunnskaps- og innholdsforvalter

Hovedansvar

Muliggjør effektiv organisering og forvaltning av dokumenter, forskning, undersøkelser, nettinhold og andre digitale medier/informasjon. Informasjonen deles/gjøres tilgjengelig internt for bruk, produktivitetsforbedringer og kunnskapshåndtering, og eksternt med partnere, leverandører og brukere for bedre kommunikasjon, virksomhetsutvikling og ytelse.

Arbeidsoppgaver

- Tett samhandling med viktige interessenter fra både ITA og kjernevirksomheten for å sikre at brukernes innholds- og informasjonskrav blir ivare tatt
- Identifiserer verktøy, metoder og systemer som kan brukes for å forvalte, lagre og utlevere innhold/informasjon som støtter samhandling, kunnskapsdeling og gjenbruk
- Fasiliterer utvikling og støtte for kunnskapsarkitektur og standarder
- Definerer og vedlikeholder handlingsplaner for kunnskapsforvaltning. Inkl. bl.a. utviklingen og implementeringen av et rammeverk for kunnskapsforvaltning
- Samarbeider med informasjonssikkerhet og personvernombud for å sikre at innhold og dokumenter er lagret og tilgjengelig i henhold til lovverket
- Videreutvikler datainnsamlingsprosessen og videreutvikler databasen til å bli en «kunnskapsbase»
- Definere prosesser og regler for tilgjengeliggjøring som forenkler tilgang til informasjon
- Samarbeider med informasjonsarkitekt og dataingeniør for å sikre konsistent metadata på tvers av alle digitale plattformer
- Opplæring og veiledning for hvordan filtrere og dra nytte av tilgjengelig innhold/informasjon



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Dokumentasjonsforvalter, informasjonsforvalter, informasjonsarkitekt, arkivar

Antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	0 – 1	1 – 2
Junior	0 – 1	1 – 2
Totalt	0 - 2	2 - 4

Nødvendig kompetanse

Informasjonsforvaltning

Fagkompetanse innholds-
/kunnskapssystemer

Arkivering

Fagkunnskap metadata

Analytisk

Informasjonsmodellering

Ønsket kompetanse

Design Thinking

Arkitektur

Lovverk og etterlevelse

Bonuskompetanse

Informasjonssikkerhet

Tilgangsstyring



Omstillingsanbefaling

Videreutvikling av dokumentasjons- og arkiv-kompetansen. Lengere transisjon som vil gi økt verdi for hvordan UiT tar i bruk data og informasjonen som er tilgjengelig. Utvikles i linje med sektorsatsning.

Forvaltningsansvarlig av Office365 og øvrig samhandlingsløsninger

Seksjon for virksomhetsnære tjenester

Hovedansvar

Drift, forvaltning og videreutvikling av tjenestene tilknyttet Office365 og øvrig løsninger for fildeling og samhandling.

Arbeidsoppgaver

- Drift, forvaltning og videreutvikling Office365 samt øvrig samhandlingsløsninger, herunder teknisk design av infrastruktur og webapplikasjoner
- Vurdere, spesifisere og bidra til innføring av nye tjenester i Office365 og øvrig løsninger
- Kontinuerlig forbedring av miljøer og tjenester for samhandling og fildeling
- Forstå samspillet mellom ulike infrastrukturbaserte teknologier, applikasjoner og løsningenes virksomhetsmessige verdi for brukerne
- God forståelse av brukernes behov og utarbeide tekniske krav som kan oppfylles av plattformen
- Kunnskap om de muligheter som tilknyttes Office365 og øvrig løsninger
- Kartlegge konsekvenser av foreslåtte endringer og kvalitetssikre løsningsvalg
- Oppgaver som andrelinje for IT brukerstøtte, bl.a. å analysere og håndtere feilsituasjoner som ikke kan løses av førstelinjen
- Dialog med teknikere hos driftsleverandøren for å sikre stabil drift
- Opplæring og utarbeidelse av maler og opplæringsmateriell



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Systemadministrator eller –tekniker med interesse og kompetanse inne sky

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	1-2	2
Junior	1-2	1-2
Totalt	2-4	3-4

Nødvendig kompetanse

Analytisk

Løsningsorientert

Fagkompetanse utvikling

Fagkompetanse integrasjon

Office365

Teknisk kompetanse på generell infrastruktur

Leverandøroppfølging

Ønsket kompetanse

Skyarkitektur

Prosesseier kompetanse (ITIL)

Kvalitetssikring og test

Risikoanalyse

Bonuskompetanse

Tjenstedesign



Omstillingsanbefaling

Identifisere tekniske ressurser som kan tildeles et helhetlig ansvar for videreutvikling og forvaltning av samhandlingsplattformen.

Tjenestekoordinator for kontorstøtte

Hovedansvar

Administrasjon og forvaltning av UiTs støttesystemer for utdanning, forskning og virksomhetsstøtte. Ansvarlig for leveransen og support av IT tjenester tilknyttet kontorstøtte. Tjenestekoordinator skal jobbe for å forstå brukerbehov for å sikre riktig provisjonering, håndtere problemer og levere gode tekniske løsninger.

Arbeidsoppgaver

- Forstå brukerbehovene tilknyttet provisjonering av teknologi og programvarer
- Påvirker brukernes valg av teknologi og programvarer for å sikre mest mulig bruker av standardiserte løsninger
- Har oversikt over kostnadene tilknyttet provisjonering, forvaltning og drift av støttesystemer og tilsvarende utstyr
- Analyserer behov for oppgraderinger av utstyr og programvarer
- Planlegger og styrer distribusjonen av nye eller oppdaterte images, programvarer og hardware
- Samarbeider med tjenesteintegrator for å sikre effektiv lisenshåndtering ift utstyr og programvarer tilknyttet kontorstøtte
- Bidrar inn i sourcingavgjørelser for hardware, programvare, konfigurasjon og implementering, i tillegg til konfigurasjon av standard sluttbrukerutstyr
- Koordinerer 2.linje og 3.linje brukerstøtte og problemhåndtering. Samarbeider med leverandører om nødvendig for å løse problemer.
- Tett samarbeid med nettverk- og systemingeniører for å sikre effektiv drift av desktopmiljøene



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Prosessledelse, erfaring applikasjonsdistribusjon, erfaring fra brukerstøtte/sluttbrukerutstyr som ønsker og er klar for mer helhetlig ansvar; dokumentasjonsforvalter som ønsker et mer ende-til-ende ansvar

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	2-3	1-2
Junior/ Lærling	1-3	2-3
Totalt	3-6	3-5

Nødvendig kompetanse

Analytisk

Løsningsorientert

Teknisk kompetanse på generell infrastruktur

Leverandøroppfølging

Kommunikasjons og brukerveiledning

Behovsanalyse og kravinnhenting

Ønsket kompetanse

Prosesseier kompetanse (ITIL)

Kvalitetssikring og test

Risikoanalyse

Bonuskompetanse

Tjenstedesign

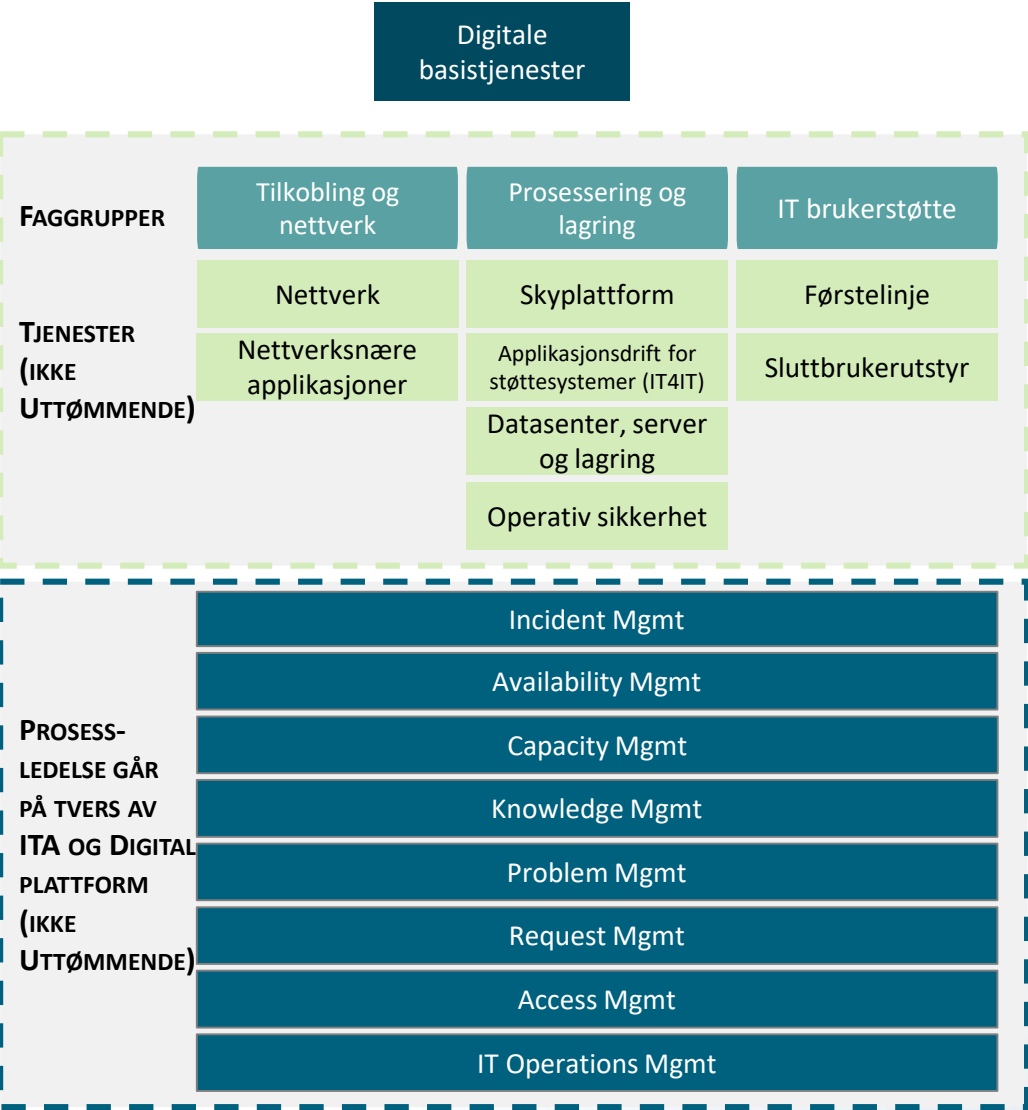


Omstillingsanbefaling

Identifiser personer med god samhandlingsevne og et potensial for mer ende-til-ende ansvar og innflytelse.

Seksjon for Digitale basistjenester - Ansvarsområder

Detaljerings av Digitale basistjenester



Overordnede krav til Digitale basistjenester:

Teknisk kompetanse:

- Teknisk ekspert i minimum en teknologi domene (hosting, lagring, nettverk, mv)
- Grunnleggende forståelse for hvordan beslutning vil påvirke UiTs arkitektur

Teknisk ambisjon:

- Villig til å lære/oppnå større bredde i teknisk kompetanse på tvers av tjenestelinjer og driftsområder
- God forståelse for endringene i teknologimiljøet
- Klarer å kontinuerlig jobbe for å holde teknisk kompetanse oppdatert iht. større teknologiske moderniseringer (f.eks. skytjenester, Edge Computing, Campusnet as a service o.l.)

Virksomhetsforståelse:

- God forståelse for hvordan få ut virksomhetsverdi av plattformen (alle jobber mot kjernevirksomheten)
- Effektiv samhandling med virksomhetsinteressenter og kan påvirke/ styre dem mot bedre løsninger for UiT

Detaljering av ledelse av Digitale basistjenester

Digitale basistjenester			
FAGGRUPPER	Tilkobling og nettverk	Prosessering og lagring	IT brukerstøtte
TJENESTER (IKKE UTTØMMENDE)	Nettverk	Skyplattform	Førstelinje
	Nettverksnær applikasjoner	Applikasjonsrikt for prosessering og lagring	Sluttbrukerutstyr
		Datasenter, server og lagring	
		Operativ sikkerhet	

Ansvarsområder

Seksjonsleder Digitale basistjenester:

- Definer visjonen og veikartet for Digitale basistjenester med tanke på verdien den tilfører kjernevirksomheten samt seksjonens innvirkning på Veikart 3.0
- Ansvar for at faggruppene i seksjonen for Digitale basistjenester levere ift SLAer og øvrig leveransefrister
- Samarbeider med seksjonen for Virksomhetsnære tjenester for å evaluere innovative løsningsforslag, definere planer for videre arbeid og implikasjonen for fremtidig modernisering av plattformen
- Sikre god samhandling mellom faggruppene i seksjonen og sikre et godt tverrfaglig samarbeid og virtuell deltagelse i Virksomhetsnære tjenester
- Gi føringer for hvordan avhengigheter i seksjonen og mellom seksjonene håndteres
- Overordnet transformasjonsansvar av ITAs grunntjenester mtp migrering til sky og rasjonalisering av legacy/EOL tjenester tilknyttet IT infrastruktur og drift

Faggruppeledere

- Være en aktiv kobling mellom Digitale basistjenesterens brukere og tjenestene som leveres gjennom faggruppene
- Identifisere brukernes behov og sikre at faggruppene leverer gode løsninger for å tilfredsstille behovene
- Tilrettelegge for økt standardisering, automatisering og konsolidering av tjenester
- Behovskartlegging kapasitetsplanlegging og ytelsesmåling
- Sammen med kjernevirksomheten forstå SLA krav og sikre tjenesterapportering tilbake til kjernevirksomheten der nødvendig
- Problem håndtering samt drive kontinuerlige forbedringsprosesser
- Koordinering av tekniske endringer og jobbe med å forenkle kommunikasjonen med lokale brukermiljøer
- Tildelt personalansvar

Detaljerings av Tilkobling og nettverk

Digitale basistjenester			
FAGGRUPPER	Tilkobling og nettverk	Prosessering og lagring	IT brukerstøtte
	Nettverk	Skyplattform	Førstelinje
TJENESTER (IKKE UTTØMMENDE)	Nettverksnære applikasjoner	Applikasjonsdrift	Sluttbrukerutstyr
		Datasenter, server og lagring	
		Operativ sikkerhet	

Ansvarsområder

Nettverk

- Identifisere, prioritere og løse kritiske problemer som påvirker nettverkstilkobling
- Det forventes at gruppen er proaktiv i sin kommunikasjon av problemløsninger innenfor sitt ansvarsområde
- Ved økende bruk av en skybasert infrastruktur må nettverkstjenestene i UiT skaleres for å håndtere et slik miljø, samt bidra i skyteamet med nettverkskompetanse for både kobling mot skyen og nettverksoppsett i skyen
- Videre håndtering og bistand til sektortjenester som Campusnet as a service kommer vil også håndteres av faggruppen

Nettverksnære applikasjoner

- Håndtering av nettverkstjenester og -systemer som understøtter og muliggjør tilkobling til og av tjenester. Herunder inkluderes bl.a. SDN/SDA, DNS, CHP, VPN o.l.
- Med økt automatisert leveranse og SDN-teknologi vil daglige oppgaver få større fokus på konfig. av teknologier for å tilrettelegge for en sømløs ytelse.

Detaljering av Skyteam i Prosessering og lagring

Digitale
basistjenester

FAGGRUPPER	Tilkobling og nettverk	Prosessering og lagring	IT brukerstøtte
TJENESTER (IKKE UTTØMMENDE)	Nettverk	Skyteam	Førstelinje
	Nettverksnære applikasjoner	Applikasjonsdrift	Sluttbrukerutstyr
		Datasenter, server og lagring	
		Operativ sikkerhet	

Skyteam (operativ del):

Rolle	Ansvarsområde	Kompetanse	Notat
Skytekniker	<ul style="list-style-type: none"> Håndtering og overvåking av skytjenester Daglig eierskap over drift av sky-plattformen Konfigurerings, overse definering og provisjonering av tjenester (data hosting, prosessering, lagring og beskyttelse) Automatisering 	<ul style="list-style-type: none"> System and Services (Høy pri. for overvåking) Sikkerhet (Høy pri for Audit logging) Continuous Configuration Automation Scripting and Integrating REST APIs Governance and Security Administration Cloud Service Expense Management / Financial analysis Architecting and Developing Distributed Systems Docker, Containers and Serverless Computing Application Performance Monitoring 	<ul style="list-style-type: none"> Virtual Network Administration Linux-kompetanse Database Backup Storage/Lagring i Sky Data Analytics (Plattform) <p>Relevante, men nedprioritert</p> <ul style="list-style-type: none"> Application Analytics Continuous Integration (CI)/Continuous Deployment (CD) Developing Applications With Key/Value <p>Denne rollen kan ha sub-roller som spesialisere seg innenfor en eller flere av følgende kategorier:</p> <ul style="list-style-type: none"> Lagring/Data base Nettverk Backup System/Services (tjenester) Sikkerhet

Detaljerings av Prosessering og lagring

Digitale
basistjenester

FAGGRUPPER	Tilkobling og nettverk	Prosessering og lagring	IT brukerstøtte
TJENESTER (IKKE UTØMMENDE)	Nettverk	Skyplattform	Førstelinje
	Nettverksnære applikasjoner	Applikasjonsdrift for støttesystemer (IT4IT)	Sluttbrukerstyr
		Datasenter, server og lagring	
		Operativ sikkerhet	

Ansvarsområder

Applikasjonsdrift for støttesystemer (IT4IT)

- Drift og forvaltning av systemer som typisk understøtter leveranse av Digitale basistjenester overvåking av infrastruktur, lagringsadministrasjon, Cloud Management Plattform, etc.)
- Konfigurerings og feilsøking av applikasjoner .
- Sikre at systemene er fullt operative.
- Sikrer konfigurasjon og opprettholdelse av skybasert applikasjoner.

Lagring, OS, datasenterhåndtering, virtualisering, plattformintegrasjon, osv.

- Disse roller jobber med å identifisere, prioritere og løse kritiske problemer som påvirker drift.
- Det forventes at de skal være proaktive i sin kommunikasjon av problemløsninger innenfor sine ansvarsområder (for eksempel nettverkstjenester).
- Ved økende bruk av en skybasert infrastruktur må denne rollen videreutvikles. De tradisjonelle spesialiseringene innenfor teknologidomener (f.eks. lagring) må omforenes med arkitekturkompetanse på tvers av domenene. De må forstå hvordan nettverk, lagring og hosting teknologier og programvarer samhandler og integrerer med nye løsninger. Etterhvert som flere av kjerneaktivitetene blir automatisert vil daglige oppgaver få større fokus på konfigurering av teknologier for å tilrettelegge for en sømløs ytelse.

Operativ sikkerhet (kandidat for delvis outsourcing):

- Alle oppgaver som er til for å sikre infrastruktur-/nettutstyr på UiT.
- Dette innebærer å utforme krav, retningslinjer og rutiner for driften av disse, og iverksetting av tekniske tiltak for å minimere sårbarhetene.
- Inkluderer bl.a. håndtering og overvåking av IT-sikkerhetsmekanismer, -enheter og -systemer.
- Vanlige tjenester inkluderer f.eks. brannmurtjenester, identifisering av sikkerhetsbrudd, virtuelle private nettverk (VPN), teknisk sårbarhetsanalyser, «security information and event management» (SIEM), mekanismer mot «distributed denial of service» (DDoS) og cybersikkerhetstjenester.

Detaljerings av IT brukerstøtte

Digitale
basistjenester

FAGGRUPPER	Tilkobling og nettverk	Prosessering og lagring	IT brukerstøtte
TJENESTER (IKKE UTØMMENDE)	Nettverk	Skyplattform	Førstelinje
	Nettverksnære applikasjoner	Applikasjonsdrift	Sluttbrukerutstyr
		Datasenter, server og lagring	
		Operativ sikkerhet	

Ansvarsområder

Førstelinje:

- SPOC og håndterer alle innkommende forespørsler var virksomheten
- Analyser og løs forespørsler allokert til førstelinje
- Videreformidle henvendelser til teknikere og andre interessenter som ikke er hensiktsmessig eller lar seg løse i førstelinje
- Samle inn all nødvendig informasjon fra bruker, og send statusoppdatering underveis
- Hvis nødvendig, fungerer som en koordinator mellom 2. linje brukerstøtte
- Bekreft med bruker at henvendelse er løst og innsamling av brukertilbakemelding

Sluttbrukerutstyr / Ansvarlig for klientdrift

- Oversikt og kunnskap om tilgjengelig sluttbrukerutstyr.
- Forstår virksomhetens behov og kan identifisere muligheter for effektivisere bruk og provisjonering av utstyr – i samarbeid med leverandør
- Etablere effektive rutiner for distribusjon og utskifting av sluttbrukerutstyret (understøttet av leverandør)
- Tett samarbeid med IT brukerstøtte/Oracle og tjenestelinje for Samhandling, dokumenthåndtering og kontorstøtte
- Bidra med kursing og opplæring internt
- Håndtering av AV-utstyr er tildelt til tjenestelinje Digitale læringsrom

Seksjon for Digitale basistjenester - Roller

Faggruppeleder digital plattform

Hovedansvar

Sikre virtuell deltagelse fra faggruppen inn i tjenestelinjene i Seksjonen for virksomhetsnære tjenester. Ansvarlig for at faggruppen leverer god løsninger som tilfredsstiller behovene til kjernevirksomheten samt tilrettelegger for økt standardisering, automatisering og konsolidering av tjenester.

Arbeidsoppgaver

- Være en aktiv kobling mellom Digitale basistjenesterens brukere og tjenestene som leveres gjennom faggruppene
- Ende-til-ende ansvar for leveransene fra faggruppen
- Identifisere brukernes behov og sikre at faggruppene leverer gode løsninger for å tilfredsstille behovene
- Tilrettelegge for økt standardisering, automatisering og konsolidering av tjenester
- Behovskartlegging kapasitetsplanlegging og ytelsesmåling
- Sammen med kjernevirksomheten forstå SLA krav og sikre tjenesterapportering tilbake til kjernevirksomheten der nødvendig
- Problemhåndtering samt drive kontinuerlige forbedringsprosesser
- Koordinering av tekniske endringer og jobbe med å forenkle kommunikasjonen med lokale brukermiljøer
- Økonomistyring: Leverer og administrere faggruppens tjenester, med et utgangspunkt og forståelse for kostnader, risiko og virksomhetsverdi
- Tildelt personalansvar



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Teknisk fagleder med god kommunikasjons- og samarbeidsevne. Person som liker/ønsker å tenke nytt.

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	3	3
Totalt	3	3

Nødvendig kompetanse

Strategiutvikling

Målstyring og rapportering

Tjenestestyring

Tjenestedesign

Interessentstyring

Teknisk fagkompetanse (infrastruktur og drift)

Ønsket kompetanse

Økonomistyring

Risikostyring

Kommunikasjon og endringsledelse

Skydrift

Kvalitetssikring og test

Bonuskompetanse

Design Thinking

APIer og integrasjoner

Smidig metodikk

Programledelse



Omstillingsanbefaling

Identifisere en faglige sterke personer som kan videreutvikles til å ta ende-til-ende ansvar for infrastruktur- og driftstjenester. Fokus på å finne personer som ikke er redd for å tenke nytt og gi slipp på det som kanskje ikke fungerer optimalt.

Nettverksingeniør

Hovedansvar

Utvikling, drift, konfigurering og planlegging av nettverkløsninger (f.eks. SDN/SDA, LAN, WAN, WLAN og MAN)

Arbeidsoppgaver

- Planlegging, konfigurering og levering av rutere, switcher, brukerstyr
- Vedlikehold og drift av nettverk, inkludert brannmur og sikkerhet
- Håndtering av nettverkstjenester og -systemer som understøtter og muliggjør tilkobling til og av tjenester. Herunder inkluderes bl.a. SDN/SDA, DNS, DHCP, VPN o.l.
- Med økt automatisert leveranse og SDN-teknologi vil daglige oppgaver få større fokus på konfigurering av teknologier for å tilrettelegge for en sømløs ytelse
- Analyse av nettverksytelse og etterlevelse av ytelsesmål (SLA'er)
- Deltar i beredskap og vaktordningen for nettverksovervåking
- Ved økende bruk av en skybasert infrastruktur må nettverkstjenestene i UiT skaleres for å håndtere et slik miljø, samt bidra i skyteamet med nettverkskompetanse for både kobling mot skyen og nettverksoppsett i skyen
- Bistår med feilsøking og feilretting på 2. og 3. linje nivå
- Endringshåndtering, oppgradering og vedlikehold av nettverkstjenestene
- Tett samhandling og oppfølging av Uninett og deltakelse inn i sektor-samarbeid (campus nettverk-as-a-service)
- Prosjektdeltakelse i interne ITA prosjekter og brukernære prosjekter
- Mottar virksomhetskrav fra kjernevirksomheten og foreslår/ legger til rette for de beste løsningene



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Driftsingeniører med spisskompetanse i nettverksdrift

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	5 – 6	3 – 4
Junior	1 – 2	1 – 2
Totalt	6 – 8	4 – 6

Nødvendig kompetanse

Analytisk

Løsningsorientert

Fagkompetanse nettverk

Fagkompetanse integrasjon

Teknisk kompetanse på generell infrastruktur

Leverandøroppfølging

Prosesshåndtering

Ønsket kompetanse

Skytjeneste-kompetanse

Kvalitetssikring og test

Teknisk og operativ sikkerhet

Bonuskompetanse

Prosjektledelse



Omstillingsanbefaling

Gi dagens ansatte mulighet til å videreutvikle og bredde sin domenekompetanse (bl.a. integrasjon av skytjenester og drift av hybrid-plattform).

Datasenteringeniør

Seksjon for digital plattform

Hovedansvar

Datasenteringeniøren arbeider tett med andre i Digitale basistjenester og Virksomhetsnære tjenester for å sikre at infrastrukturtenester er pålitelig og understøtter hele ITAs tjenesteleveranse. Rollen krever erfaring i utforming, distribusjon og administrasjon av datasentertjenester.

Arbeidsoppgaver

- Identifiserer og løser alle problemer som er knyttet til datasenteret for å hindre tjenesteavbrudd
- Analyserer og rapporterer viktige datasenter ytelsesmålinger for å vurdere ytelsen til drift, forvaltning og samleveranse av datasentrene på tvers av sky og on-premise
- Undersøker/løser feil og rapporterer på status på infrastruktur
- Kontrollerer ivaretagelse av tekniske sikkerhetskrav, brukerbehov og dataklassifiseringer for å sikre tilstrekkelig autentiserings- og autorisasjonsbeskyttelser er på plass
- Designer, konfigurerer, implementerer og administrerer alle databaser for effektivitet og brukervennlighet
- Driver aktiviteter relatert til automatisering og drift av datasenterprosesser
- Gir produksjonsstøtte for å løse umiddelbare problemer og holder databaser i produksjon
- Samarbeider med interessenter fra både ITA og virksomheten for å forstå og evaluere deres behov for data fra datasenteret
- Mottar virksomhetskrav fra kjernevirksomheten og foreslår/ legger til rette for de beste tekniske løsningene
- Ansvarlig for løsningsdesign og arkitektur innen datasenterløsninger og virtualisering
- Drive tjenesteutviklingen til Digitale basistjenester mot virksomhetsnær/lab-nær IT og f.eks. teknologier som edge computing



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Datasenter, lagring, teknisk applikasjonsdrift.

Ca. antall ressurser	2020	2022
Seniorkompetanse / ekspert	2 - 3	1 - 2
Erfarne / junior	2 - 4	0 - 1
Lærling	0	0 - 1
Totalt	5 - 7	2 - 4

Nødvendig kompetanse

Analytisk

Løsningsorientert

Fagkompetanse datasenter

Fagkompetanse integrasjon

Teknisk kompetanse på generell infrastruktur

Leverandøroppfølging

Prosesshåndtering

Ønsket kompetanse

Skytjenestekompetanse

Kvalitetssikring og test

Teknisk og operativ sikkerhet

Bonuskompetanse

Prosjektledelse



Omstillingsanbefaling

ITA transformerer gradvis kompetanse mot datasenterdrift i skyen og bygger kompetanse på virksomhetsnær infrastruktur og edge computing.

Systemforvalter (generell plattform og fellesapplikasjoner – f.eks. IT4IT)

Seksjon for digital plattform

Hovedansvar

Drift og forvaltning av systemer som typisk understøtter leveranse av Digitale basistjenester (overvåking av infrastruktur, lagringsadministrasjon, Cloud Management Plattform, etc.)

Arbeidsoppgaver

- Feilsøking og support på både programvare og maskinvare (server plattform, mellomvare infrastruktur, nettverk, sluttbrukerutstyr og datasenter)
- Kontinuerlig forbedring av UiTs produksjonsmiljø og koordinerer endringer på tvers av systemer
- Monitorering og optimalisering av driftsmiljøets ytelse samt programvarer
- Design, bygg, test, implementering, vedlikehold og optimalisering av plattformen i henhold til sikkerhetskravene og styringssystemet for informasjonssikkerhet
- Design og implementering av varsler, sikkerhetsrevisjoner, respons, virusoppdagelse og gjerning, håndtering av passord, mm (eventuelt koordinerer med leverandør ved at tjenestene settes ut)
- Bidrar i prosesshåndteringen som inkluderer bl.a. ytelsesstyring, kapasitetsstyring, patching og versjonshåndtering, samt 3. linje driftsstøtte
- Støtter 1. linje brukerstøtte med etablering av prosedyrer og retningslinjer for raskere problemhåndtering
- Evaluerer tekniske krav mtp prosjekter og de mulige avhengigheter/innvirkninger på infrastrukturen
- Utarbeider systemspesifikasjoner, prosesser for data inn/data ut og arbeidsparametere for kompatibilitet med maskinvare/programvare.
- Koordinerer integrasjonsaktiviteter og gir teknisk veiledning til prosjekter. Inkluderer eventuelle behov for tilpasninger og eventuelt større endringer.
- Bidrar inn i prosessdesign og definering av nødvendig dokumentasjon for innføring av ny teknologi
- Produksjonssetting av ny teknologi, samt design, installasjon, konfigurasjon, vedlikehold og gjennomføring av testing av PC/server-operativsystemer, nettverk og tilhørende verktøy og maskinvare



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Ingeniører som jobber med infrastruktur og drift

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	2 – 3	1 – 3
Junior	1 - 2	0 - 1
Totalt	3 - 5	1 - 4

Nødvendig kompetanse

Fagkompetanse
systemintegrasjon og –analyse
Kvalitetssikring og test
Teknologi- og
applikasjonsarkitektur
Konfigurasjon
Prosesshåndtering

Teknisk sikkerhet

Analytisk
Løsningsorientert
Samhandlingsevne
Linux-/windows drift

Ønsket kompetanse

Skydrift
Risikoanalyse

Bonuskompetanse

Docker, container og serverless computing
Virksomhetsbevissthet
Nyttenking og endringsevne



Omstillingsanbefaling

Legge til rette for at tekniske systemingeniører får mulighet til å videreutvikle sitt domene kompetanse for å få større bredde i sine tekniske ferdigheter (bl.a. integrasjon av skytjenester og drift av hybrid-plattform med økt kompleksitet).

Skytekniker

Seksjon for digital plattform

Hovedansvar

Ansvarlig for teknisk konfigurasjon og drift av tjenester levert som skytjenester. Samarbeider med øvrige fagområder i Digitale basistjenester for å sikre at skytjenester er understøttet av øvrig infrastruktur. Koordinerer god med øvrige roller i skyteamet hva og hvordan skytjenestene skal leveres. Denne rollen kan ha sub-roller som spesialisere seg innenfor en eller flere av følgende kategorier: lagring/backup, database, nettverk, sikkerhet e.l.

Arbeidsoppgaver

- Håndtering og overvåking av skytjenester
- Daglig eierskap over drift av sky-plattformen
- Konfigurering, overse definering og provisjonering av tjenester (data hosting, prosessering, lagring og beskyttelse)
- Automatisering av skyleveranse
- Utføre oppgaver for overvåkning og drift av skyplattformen og tjenestene
- Støtte/utføre oppgaver for å vedlikeholde tjenester som bl.a. patching
- Gjennomføre nødvendig opplæring av support instanser i organisasjonen
- Samarbeide på tvers av faggrupper og seksjoner for å holde driftsrutiner, prosesser og verktøy oppdatert for skytjenester
- Samarbeid med øvrige driftsgrupper for å utvikle skykompetanse



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Datasenter, lagring, teknisk applikasjonsdrift.

Ca. antall ressurser	2020	2022
Seniorkompetanse / ekspert	0	1- 2
Erfarne / junior	2 – 3	2- 3
Totalt	2 - 3	3 - 5

Kjernekompetanser

- | | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • System and Services (Høy pri. for overvåkning) • Sikkerhet (Høy pri for Audit logging) • Continuous Configuration and Automation • Scripting and Integrating REST APIs • Governance and Security Administration • Cloud Service Expense Management / Financial | <ul style="list-style-type: none"> • analysis • Architecting and Developing Distributed Systems • Docker, Containers and Serverless Computing • Application Performance Monitoring • Virtual Network Administration • Linux-kompetanse • Database | <ul style="list-style-type: none"> • Backup • Storage/Lagring i Sky • Data Analytics (Plattform) <p>Relevante, men nedprioritert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Application Analytics • Continuous Integration (CI)/Continuous Deployment (CD) • Developing Applications With Key/Value |
|---|--|--|



Omstillingsanbefaling

Følger kompetanseutviklingstiltak som definert i veikartet til Skyteamet.

Operativ sikkerhetsingeniør

Hovedansvar

Teknisk og operativ ansvar for sikkerhetsovervåking og hendelseshåndtering. Inkluderer å identifisere, konseptutrede, implementere og vedlikeholde vektøysporteføljen for deteksjon, analyse og respons. Inkluderer kun intern oppfølging ved tjenesteutsettelse av funksjonen slik som planlagt.

Arbeidsoppgaver

- Jobbe med utvikling av prosesser og rutiner, interne verktøy og operativ sikkerhet som helhet
- Utvikling, drift og forvaltning av UiTs infrastruktur og verktøy for å drive kontinuerlig deteksjon og respons
- Løse komplekse og sensitive analyse- og responsaktiviteter for UiT
- Logghåndtering: sikre at logger fra ulike systemer og lokasjoner fanges i sentralisert loggløsning. Arbeidsoppgavene inkluderer oppsett og konfigurasjon av en slik sentralisert løsning.
- Server/applikasjonsdrift: drift og utvikling av kjerneinfrastrukturen fra et sikkerhetsperspektiv. Inkluderer bl.a. håndtering og overvåking av IT-sikkerhetsmekanismer, -enheter og -systemer.
- Analysere og forklare datainnbrudd og innbruddsteknikker og omsette kunnskapen til deteksjon, rådgivning og rapporter
- Forstå, holde oversikt over og ha kompetanse på sikkerhetsløsninger og verktøy
- Overvåke og følge opp SIEM (security incident and event management)
- Eskalere til CSIRT ansvarlig når avvik/hendelser identifiseres og bistår med koordinering av håndteringsaktiviteter
- Koordinerer aktiviteter sammen med faggruppen for informasjonssikkerhet i etterkant av hendelser for å gjennomføre forensic arbeid
- Tett samarbeid med faggruppen for informasjonssikkerhet for å sikre helhetlig kontroll og styring for UiTs informasjonsverdier



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Sikkerhetsingeniør, nettverksingeniør, systemingeniør. Sourcing kandidat.

Antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	0 -1	0 – 0,5
Totalt	0 -1	0 – 0,5

Nødvendig kompetanse

Navigere komplekse situasjon og være løsningsorientert

Fagkompetanse teknisk sikkerhet

Fagkompetanse generell IT drift (datasenter, nettverk, server, mm)

Taktisk og operativ etterretning

SIEM

Responshåndtering

Ønsket kompetanse

Programmering

Konfigurasjon

Leverandøroppfølging

Bonuskompetanse

Prosesshåndtering



Omstillingsanbefaling

Fordeler tekniske oppgaver til system-, nettverks-, og datasenteringeniører og tildeler den operativ sikkerhetsrådgiveren fra faggruppen for informasjonssikkerhet et ansvar for overordnet styring av oppgavene. Tjenesteutsetting vurderes av deteksjonsaktivitetene – noe oppfølging internt.

IT brukerstøtte (førstelinje)

Hovedansvar

Samarbeide med de andre tilknyttet brukerstøtte for å sikre at UiTs brukere til enhver tid er ivaretatt, fornøyde og er gode på å bruke UiTs tjenester.

Arbeidsoppgaver

- SPOC og håndterer alle innkommende forespørsler var virksomheten
- Analysere og løse forespørsler allokert til førstelinje via epost, telefon og i sakshåndteringssystem
- Registrere, kategorisere og prioritere suppothenveler
- Videreformidle henvendelser som ikke lar seg løse i førstelinje til teknikere og andre interessenter
- Samle inn all nødvendig informasjon fra bruker, og send statusoppdatering underveis
- Hvis nødvendig, fungerer som en koordinator mellom 2. linje brukerstøtte
- Bekreft med bruker at henvendelse er løst og innsamling av brukertilbakemelding
- Bidra med dokumentasjon og utvikling av rutiner og verktøy for brukerstøtte
- Proaktivt jobbe med egen utvikling og kunnskapsdeling i teamet



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Dagens IT brukerstøtte ansatte eller andre med bred IT teknisk erfaring og god serviceevne.

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	4 – 5	3 – 4
Junior	9 – 10	6 - 8
Lærlinger	3 -5	3 – 4
Totalt	16 - 20	12 -16

Nødvendig kompetanse

Kommunikasjon og brukerhåndtering
(veiledning)

Løsningsorientert

Brukerhåndtering

Prioriteringsevne

Proaktiv og selvgående

Læringsevne

Ønsket kompetanse

Virksomhetsbevissthet

Kjennskap til nettverk og sikkerhet

Systemforståelse

Office 365

Bonuskompetanse

Prosesshåndtering



Omstillingsanbefaling

Vurdere og levere førstelinje-support sammen med UBs service torg for å frigjøre flere ressurser til andre oppgaver.

Forvaltningsansvarlig for sluttbrukerutstyr og klientdrift

Seksjon for digital plattform

Hovedansvar

Drift og forvaltning av UiTs sluttbrukerutstyr. Følge opp leverandører som leverer utstyr og følge opp tjenesteleveransen.

Arbeidsoppgaver

- Koordinering og oppfølging av arbeidsoppgaver tilknyttet sluttbrukerutstyr og klientdrift inkludert PCer, printere, mobiltelefoner, osv.
- Formidle kunnskap om sluttbrukerutstyr og fungere som 3. linje i tett samarbeid med IT brukerstøtte
- Ansvar for innkjøp, forvaltning og support i samarbeid Seksjonen for Rådgivning og forvaltning
- Utvikle og vedlikeholde intern modell for forvaltning av utstyr
- Oppfølging av ITIL prosesser
- Oppfølging og forbedring etablerte rutiner for distribusjon og oppdatering av UiTs PCer
- Registrere og prioritere supporthenvendelser
- Samarbeide med faggruppen for informasjonssikkerhet for å følge opp sikkerhet i forhold til utstyret
- Etablering av standard image og oppdateringer
- Dokumentere konfigurasjoner av utstyret, brukerveiledning og supportunderlag
- Bidra med kursing og opplæring internt og delta i standardiserings- og sektorarbeid
- Koordinere med leverandører for sluttbrukerutstyr – overlevere oppgaver i mellomfase



Tidligere erfaring/ rollebesettelse som kan egne seg til rollen:

Ivareta dagens kompetanse og tjenesteutsettelse. Kompetanse frigjøres til tjenestelinjer.

Ca. antall ressurser	2020	2022
Senior / Erfaren	2-3	1
Junior / Lærling	4 - 5	1 – 2
Totalt	6 – 8	2 – 3

Nødvendig kompetanse

Teknisk kunnskap (sluttbrukerutstyr og operativsystemer)

Prosessledelse (incident, problem, change)

Kommunikasjon

Veiledning og opplæring

Analytisk

Løsningsorientert

Ønsket kompetanse

Kvalitetssikring og test

Risikoanalyse

Bonuskompetanse

Tjenstedesign

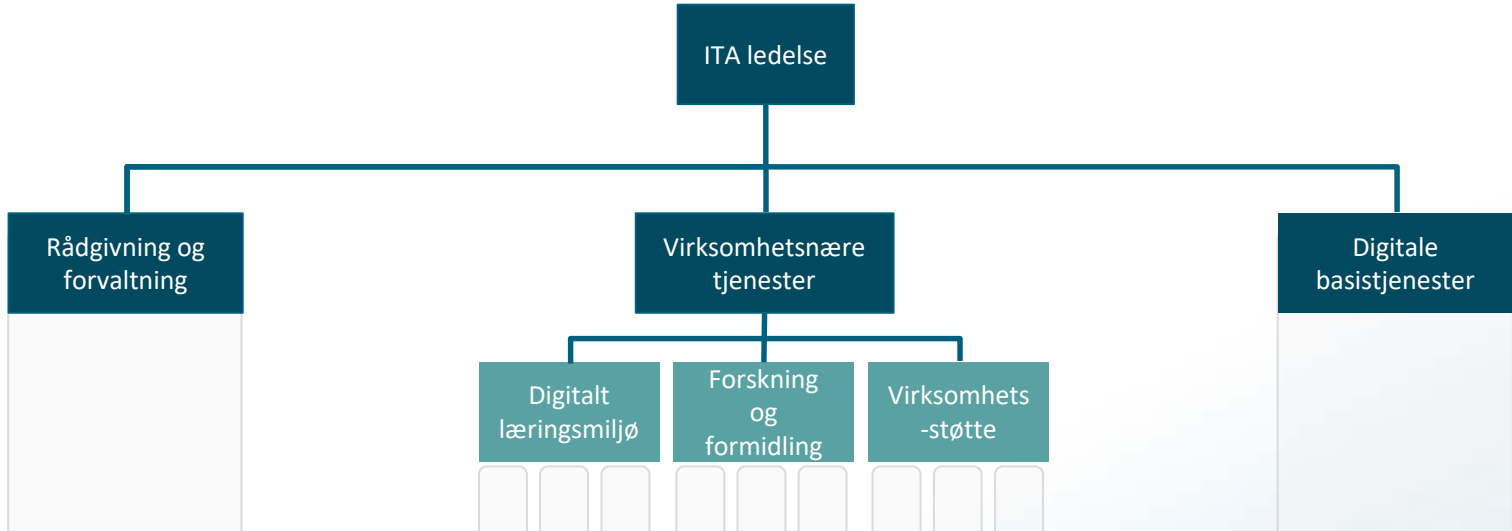


Omstillingsanbefaling

Ivareta ressurser og kompetanse innen forvaltning av sluttbrukerutstyr på kortsikt. Langsiktig se etter muligheten for tjenesteutsetting av hele eller deler av forvaltning av sluttbrukerutstyr. Behold noe junior og senior kompetanse for å koordinere med leverandør.

Beskrivelse av tverrgående team

Tverrgående team vil også anvendes som kan gå på tvers av seksjoner, tjenestelinjer og ITA og virksomheten



Tverrgående team



Skyteam

Hovedansvar:
Skyteamet er ansvarlig for å etablere, tilgjengeliggjøre og håndtere skytjenester og tilby tjenestene og relevante rådgivningstjenester til fagmiljøene ved UiT.



Digitaliserings-
sekretariat

Hovedansvar:
Digitaliseringssekretariatet forbereder og følger opp beslutningene til/fra Digitaliseringsrådet. Sekretariatet bidrar ellers med rådgivning for prosjekter i å understøtte UiTs digitaliseringsstrategi og identifisere finansieringsalternativer, ressursbehov og koordinering mellom prosjekter og interessenter.

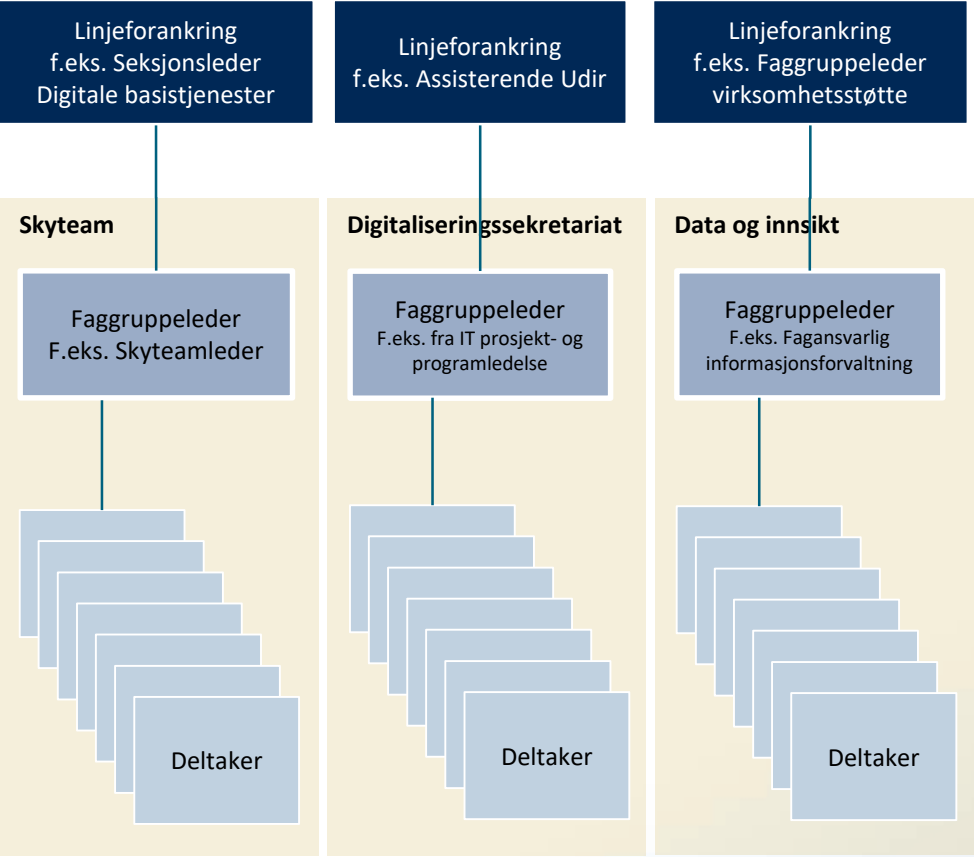


Data og innsikt

Hovedansvar:
Understøtter felles informasjonsforvaltningen og –styring på tvers, med b.la. regime for klassifisering og informasjonsstruktur, behovskartlegging for tverrgående dataanalyse, anvendelse av informasjonshåndterings- og -analyseløsninger og sektorsamarbeid rundt datahåndtering og MDM.

Deltagelse fra
virksomheten

Rollefordeling for tverrgående team i ITA



Rolle	Ansvarsområder
Linjeforankring	<ul style="list-style-type: none">• Premissgiver for faggruppe og delegere daglig styring og kontroll til en gruppeleder• Sette mål og tilhørende suksesskriterier for gruppen• Skape interesse og entusiasme for kunnskapsdeling og deltakelse• Presentere strategisk innspill fra gruppen til ekstern ledelse og relevante interessenter• Identifisere forbedringsmuligheter• Sikre at gruppen for tilstrekkelig midler og ressurser
Faggruppeleder	<ul style="list-style-type: none">• Drive kontinuerlig samhandling i gruppen og sikre at utførende aktiviteter blir gjennomført• Sikre at medlemmer deltar på avtalte møter og aktiviteter• Kommunisere gruppens formål, roller og ansvar til medlemmer og relevante interessenter• Utnytt egen domenekunnskap og samhandlingsevne for få ut gevinster• Sette agenda, samle innspill, organisere møter og aktiviteter• Koordinering av innsats med eller uten formelt ressursansvar (horisontale faggrupper vil typisk ikke ha personalansvar)
Deltaker	<ul style="list-style-type: none">• Utførende roller• Teste ut og videreutvikle idéer og kunnskap• Dele erfaringer for å forbedre prosess og arbeidsoppgaver

Detaljert dimensjonering av ny modell

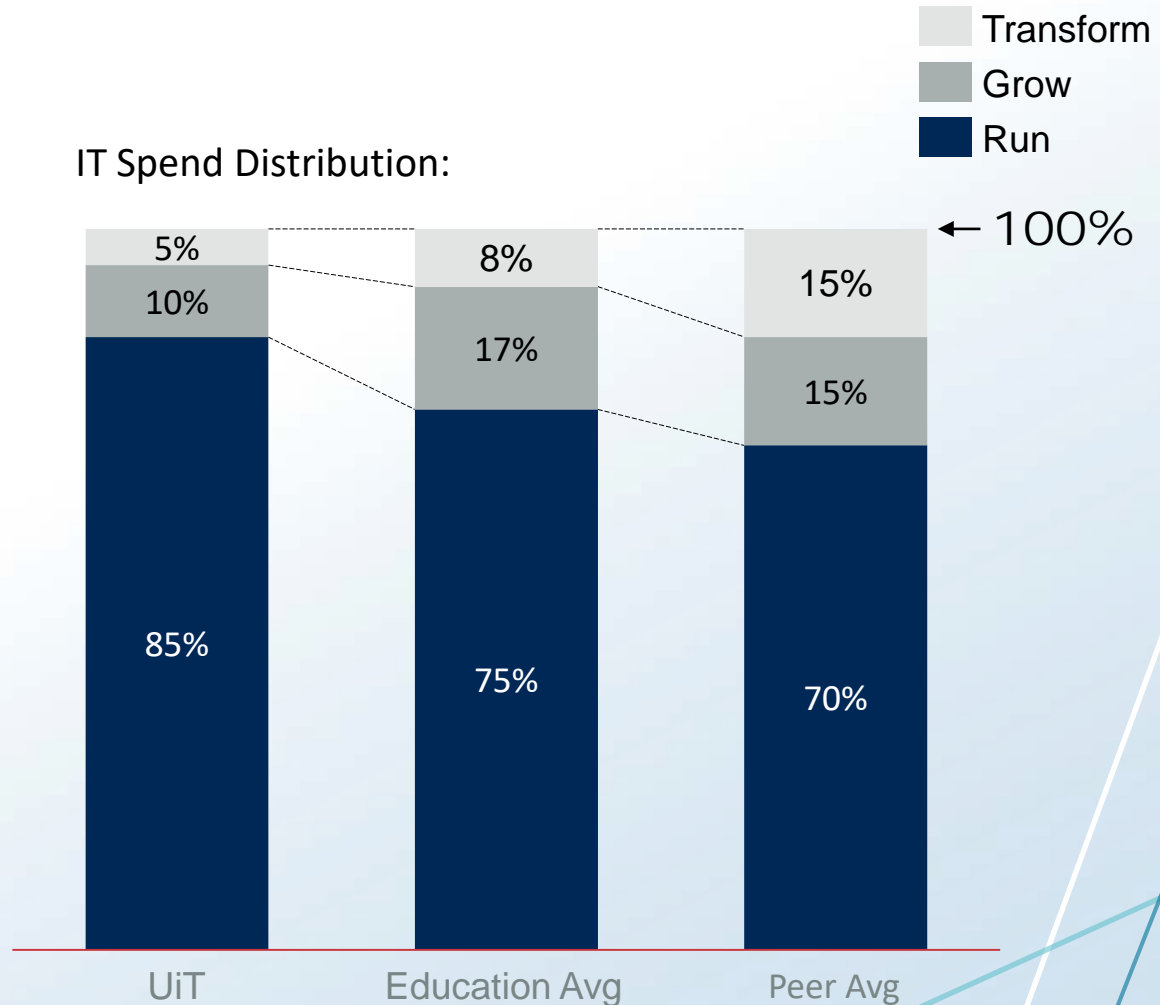
UiT bruker mer på løpende driftskostnader ("holde lysene på") enn sammenlignbare aktører i markedet

Oppsummering av analyse av ITAs økonomiske allokeringer

- UiT bruker mer på løpende driftskostnader ("holde lysene på") enn sammenlignbare aktører i markedet
- Handlingsrommet til å utvikle IT-systemer/ny funksjonalitet («grow»), samt til støtte for vekst for å implementere IT som gjør det mulig for virksomheten å innføre nye virksomhetsmodeller («transform») er dermed begrenset.

BEGREPSFORKLARINGER:

- **Run:** IT-kostnader for den fortsatte driften av virksomheten («holde lysene på» - eksisterende funksjonalitet)
- **Grow:** IT-kostnader for å utvikle IT-systemer/ny funksjonalitet til støtte for vekst
- **Transform:** IT-kostnader for å implementere IT som gjør det mulig for virksomheten å innføre nye forretningsmodeller



Andelen IT-ressurser mot totalt antall ansatte i UiT er lavere enn sammenlignbare aktører i markedet (Peers), mens IT spend versus total Opex er noe høyere

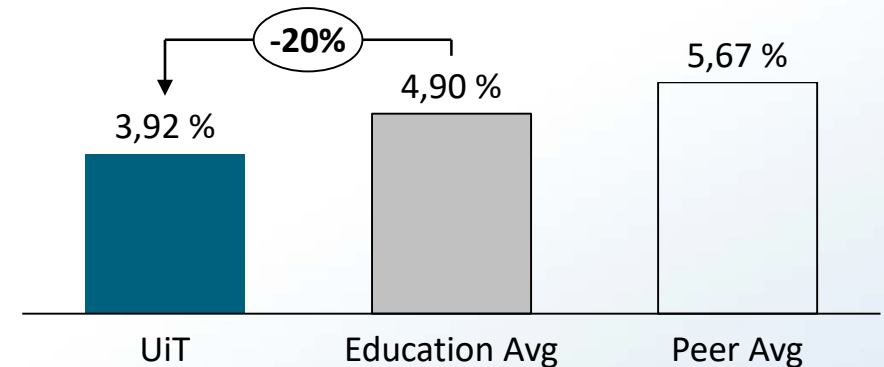
Andelen IT-ressurser/totalt antall ansatte i UiT versus markedet

- Andelen IT-ressurser / totalt antall ansatte i UiT er lavere enn sammenlignbare aktører i markedet (både sammenlignet med «Education Industry» og «Peer Gruppe» bestående av data fra Gartner Benchmark data fra håndplukkede universiteter med lignende profil som UiT)

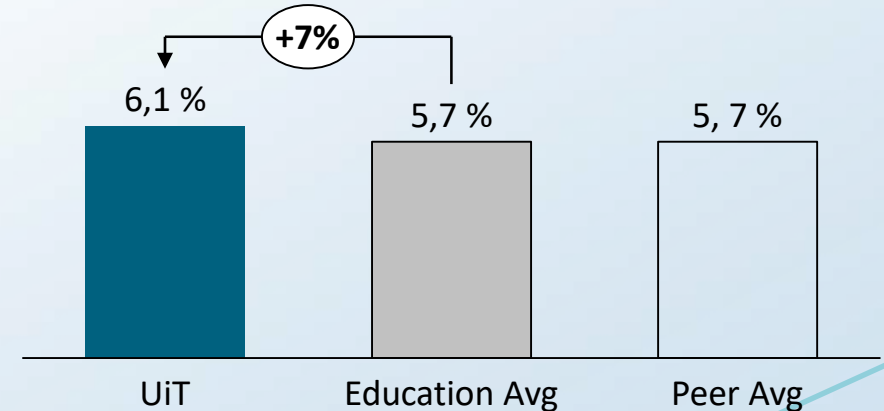
IT spend/totale operasjonelle kostnader versus markedet

- UiT sin IT Spend/total Opex er noe høyere enn sammenlignbare Peers
- Mulige årsaker til dette kan være:
 - Høyere enhets-/tjenestekostnader innen IT
 - UiT håndterer en større andel av driften ved bruk av IT
 - UiT har lavere total Opex enn Peers
 - ..eller en kombinasjon av disse
- Gitt mulig behov om å øke IT-ansatte versus totale antall ansatte bør man se på mulige måter å forbedre kostnadseffektiviteten på andre områder

IT FTEs as % of Total Employees:



IT Spending as a % of Corporate OPEX:



ITA ledelse og Rådgivning og forvaltning

Tjenesteområder	Dagens FTE	% av total	FTE 2020	FTE 2020 (%)	Fra virksomheten 2020	2020 - Diff vs i dag	FTE ca. 2022	FTE 2022 (%)	Fra virksomheten 2022	2022 - Diff vs i dag	Kommentar / Endringer
Ledere	10,4	7,8 %	10,0	7,4 %	0,0	-0,4	11,0	8,0 %		0,6	
ITA Ledelse	8,4	6,3 %	5,0	3,7 %		-3,4	5,0	3,7 %		-3,4	Innfører færre seksjoner enn i dag.
Informasjonssikkerhet	2,0	1,5 %	5,0	3,7 %		3,0	6,0	4,4 %		4,0	Bygges iht. strategi for informasjonssikkerhet. Inkluder også personvern.
Rådgivning og forvaltning	18,1	13,6 %	19,3	14,2 %	2,0	1,3	22,0	16,1 %	2,5	4,0	
IT prosjekt- og programledelse	6,0	4,5 %	6,0	4,4 %		0,0	7,0	5,1 %		1,0	Økt fokus på PMO og prosjektledelse
Kvalitetssikring og tjenesteintegrasjon	6,2	4,6 %	6,0	4,4 %		-0,2	6,0	4,4 %		-0,2	Opprettelse av MSI-funksjon (inkl. innkjøp), her også implementere prosessstyring som ikke eksisterer i dag.
IT økonomistyring	0,3	0,2 %	1,0	0,7 %		0,7	1,0	0,7 %		0,7	Bør styrkes med dedikert ressurs.
IT HR	0,3	0,2 %	0,3	0,2 %	1,0	0,0	0,0	0,0 %	1,5	-0,3	Skal styrkes for å bedre kompetanseheving og talentutvikling.
Endringsledelse og kommunikasjon	2,1	1,6 %	2,0	1,5 %	1,0	-0,1	2,0	1,5 %	1,0	-0,1	Kun opplæring fra ITA - Endringsleder fra Virksomheten
Informasjonsforvaltning og integrasjonsarkitektur	2,0	1,5 %	2,0	1,5 %		0,0	3,0	2,2 %		1,0	Omstille deler av dokumentforvaltning til innholds- og informasjonsforvaltning. Bygge integrasjonskompetanse.
Virksomhetsarkitektur	1,2	0,9 %	2,0	1,5 %		0,8	3,0	2,2 %		1,8	Har svært lite i dag, og skal etableres og videreutvikles. Strategisk satsningsområde. Inkluderer sky- og virksomhetsarkitektur.

Virksomhetsnære tjenester – Digital Læringsmiljø

Tjenesteområder	Dagens FTE	% av total	FTE 2020	FTE 2020 (%)	Fra virksomheten 2020	2020 - Diff vs i dag	FTE ca. 2022	FTE 2022 (%)	Fra virksomheten 2022	2022 - Diff vs i dag	Kommentar / Endringer
Virksomhetsnære tjenester	50,9	38,3 %	57,5	42,3 %	3,0	6,6	67,0	48,9 %	5,0	16,1	Beste praksis målsetning er ca. 50 % allokert mot tjenestelinjer
Digitalt læringsmiljø	18,2	13,7 %	21,0	15,5 %	2,0	2,9	26,0	19,0 %	3,0	7,9	
Digitale læringsrom	10,4	7,8 %	12,0	8,8 %	1,0	1,6	15,0	10,9 %	2,0	4,6	Strategisk satsningsområde. Skal prioriteres. Får også økt oppgaveomfang med Digital campus. Involvering fra BEA for samhandling rundt nye bygg og utforming av rom.
Utdanningsstøtte og -analyse	5,5	4,1 %	7,0	5,2 %		1,5	8,0	5,8 %		2,5	Utdanningsstøtte, f.eks. LMS er satsningsområde og UiT skal være ledende.
Utvikling, design og test utdanning (App dev og main business solutions)	2,3	1,7 %	0,0	0,0 %		-2,3	0,0	0,0 %		-2,3	Flyttes til Utdanningsstøtte og Digitale Læringsrom
Digital Partner	0,0	0,0 %	1,0	0,7 %	1,0	1,0	2,0	1,5 %	1,0	2,0	Henter digital partnere fra virksomheten
Tjenestekoordinator - Skytjenestekoordinator	0,0	0,0 %	1,0	0,7 %	0,0	1,0	1,0	0,7 %		1,0	Bygges på sikt innen Utdanning (anvende fra Forskning ved behov frem til koordinator er på plass)

Virksomhetsnære tjenester – Forskning og formidling

Tjenesteområder	Dagens FTE	% av total	FTE 2020	FTE 2020 (%)	Fra virksomheten 2020	2020 - Diff vs i dag	FTE ca. 2022	FTE 2022 (%)	Fra virksomheten 2022	2022 - Diff vs i dag	Kommentar / Endringer
Forskning og formidling	14,3	10,7 %	17,5	12,9 %	1,0	3,3	24,0	17,5 %	1,0	9,8	
Forskningsdata og –støtte og Lab-IT	3,5	2,6 %	7,0	4,4 %		3,5	12,0	8,8 %		8,5	Strategisk satsningsområde. Inkl. bygge kapasitet i formidling
Storskala lagring og beregninger	7,5	5,7 %	7,5	5,5 %		0,0	8,0	5,8 %		0,5	Skal opprettholdes / styrkes noe.
Utvikling, design og test forskning og formidling	2,3	1,7 %	0,0	0,0 %		-2,3	0,0	0,0 %		-2,3	Flyttes til Digital Forskningsstøtte.
Digital Partner	0,0	0,0 %	1,0	0,7 %	1,0	1,0	2,0	1,5 %	1,0	2,0	Bygges opp i samarbeid med virksomheten
Skytjenestekoordinator	1,0	0,8 %	2,0	1,5 %		1,0	2,0	1,5 %		1,0	Bidrar med tjenester inn til Digitalt læringsmiljø frem til ny koordinator er på plass.

Virksomhetsnære tjenester - Virksomhetsstøtte

Tjenesteområder	Dagens FTE	% av total	FTE 2020	FTE 2020 (%)	Fra virksomheten 2020	2020 - Diff vs i dag	FTE ca. 2022	FTE 2022 (%)	Fra virksomheten 2022	2022 - Diff vs i dag	Kommentar / Endringer
Virksomhetsstøtte	18,5	13,9 %	19,0	14,0 %	0,0	0,5	17,0	12,4 %	1,0	-1,5	
Kontor-IT	15,3	11,5 %	13,0	9,6 %		-2,3	10,0	7,3 %		-5,3	Omstille dokumenthåndtering til innholds- og informasjonsforvaltning. Effektivisere håndtering av kontorstøtte og frigjøre til øvrige deler av Virksomhetsstøtte.
Administrasjonstjenester (inkl. Bibliotek, studie, forskning og campus-administrasjon) og Virksomhetsstøtte og -analyse	0,0	0,0 %	5,0	3,7 %		5,0	6,0	4,4 %		6,0	Bygges opp fra tilnærmet null støtte i dag.
Utvikling, design og test virksomhetsstøtte	3,2	2,4 %	0,0	0,0 %		-3,2	0,0	0,0 %		-3,2	Flyttes inn i tjenestelinjene
Digital Partner / Skytjenestekoordinator	0,0	0,0 %	1,0	0,7 %		1,0	1,0	0,7 %	1,0	1,0	Tilfører med Digital partner f.eks. fra administrasjonen

Digitale basistjenester

Tjenesteområder	Dagens FTE	% av total	FTE 2020	FTE 2020 (%)	Fra virksomheten 2020	2020 - Diff vs i dag	FTE ca. 2022	FTE 2022 (%)	Fra virksomheten 2022	2022 - Diff vs i dag	Kommentar / Endringer
Digitale basistjenester	53,4	40,2 %	48,5	35,8 %	0,0	-4,9	36,5	26,7 %	0,0	-16,9	Beste praksis er typisk ca. 25-30 %
IT brukerstøtte	29,5	22,2 %	25,5	18,8 %		-4,0	18,0	13,2 %		-11,5	
Oraklet	21,3	16,0 %	18,5	13,7 %		-2,8	15,0	11,0 %		-6,3	Flytte oppgaver inn i tjenestelinjene og sammenslåing med UB/Service Torget med forventede synergier i mottagelse av henvendelser. Relevante andrelinjeoppgaver flyttes til tjenestelinjer.
Sluttbrukerutstyr (og klientdrift/andrelinje i dagens FTE estimat)	8,2	6,2 %	7,0	5,2 %		-1,2	3,0	2,2 %		-5,2	Skal øke sourcing (sluttbrukerutstyr), vil fortsatt ha noe tjeneste- og leverandørkontroll. Øvrig klientdrift/andrelinje flyttes til tjenestelinjene. Allokerte ressurser fra SDU/SDF til 2.linje flyttes til tjenestelinjer.
Prosessering og lagring	17,3	13,0 %	16,0	12,5 %		-1,3	13,5	10,3 %		-3,8	
Applikasjonsdrift og -forvaltning (støtte- og standardtjenester – f.eks. IT4IT)	6,0	4,5 %	4,0	3,1 %		-2,0	3,0	2,3 %		-3,0	Ønsker å anvende mest mulig skytjenester med økt grad av automatisert applikasjonsdrift og standardtjenester som inkluderer applikasjonsforvaltning.
Infrastruktur - Datasenter	8,2	6,2 %	7,0	5,5 %		-1,2	3,0	2,3 %		-5,2	Ønsker å redusere on-premise oppgaver og forflytte til skybasert infrastruktur (se økning under Infrastruktur – Sky).
Infrastruktur - Sky	1,9	1,4 %	4,0	3,1 %		2,1	7,0	5,3 %		5,1	Se estimer skyteam. Antar en videre økning. Inkl. skyteamleder, men ikke koordinatore eller skyarkitekt.
Operativ sikkerhet	1,2	0,9 %	1,0	0,8 %		-0,2	0,5	0,4 %		-0,7	Skal bygges. Men skal anvende markedet for ressurser.
Tilkobling og nettverk	6,6	5,0 %	7,0	5,2 %		0,4	5,0	3,7 %		-1,6	Satser mer på Campusnet as a service - men behøver dagens ressurser for modernisering av dagens nettverksteknologi

Innhold

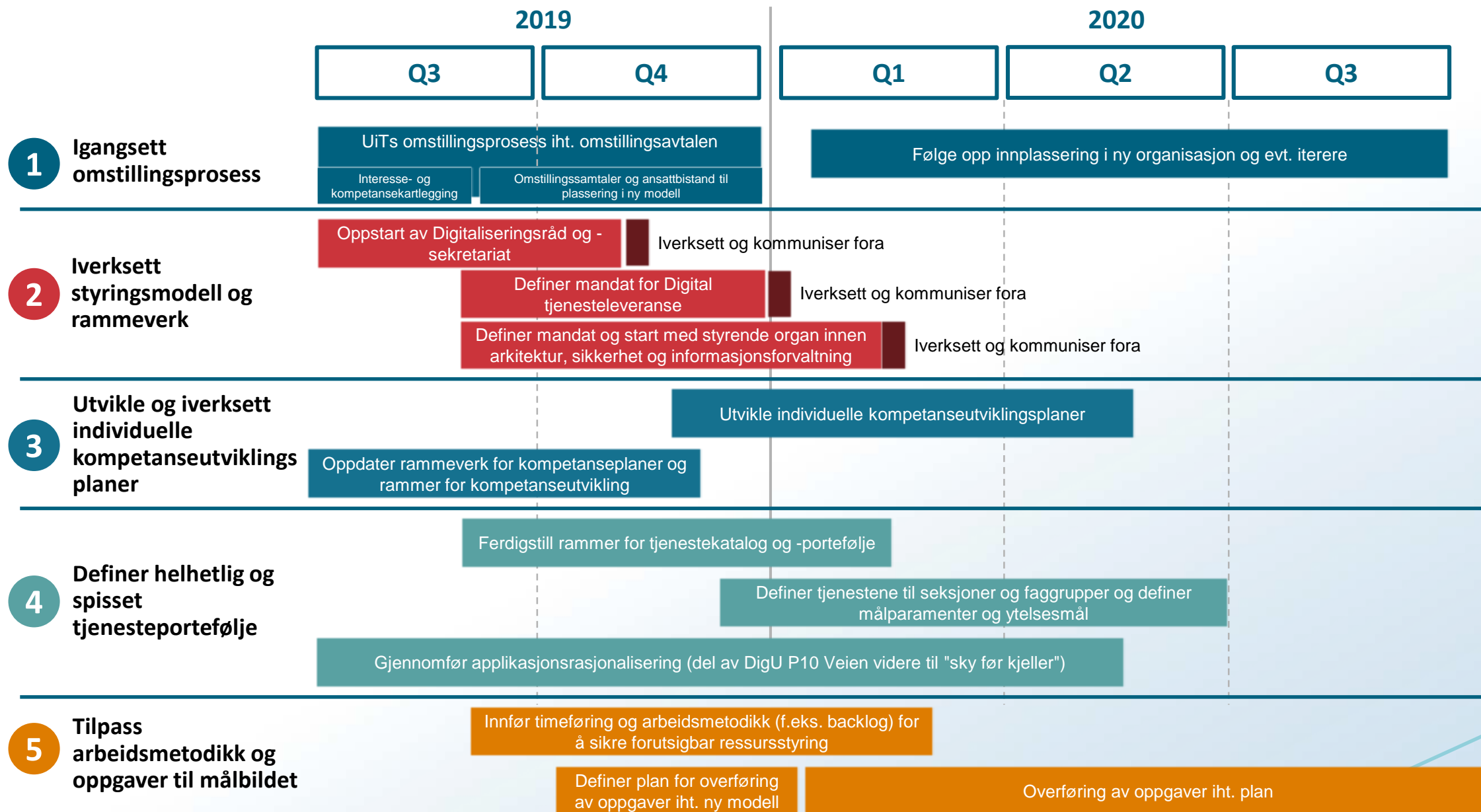
Vedlegg

- a) Om prosjektet og tilnærming
- b) Detaljert målbilde og kompetansebehov
- c) Modell for tjenesteleveranse
- d) Beskrivelse av fremtidig organisasjonsmodell
- e) Beskrivelse av ny styringsmodell
- f) Roller og ansvarsområder i ny modell

g) Detaljert transisjons- og talentutviklingsplan

- h) Ordliste og definisjoner
- i) Kontakt

Omstillingsplan til ny ITA organisasjons- og styringsmodell



Beskrivelse av **1** Igangsett omstillingsprosess

Ansvarlig:	<ul style="list-style-type: none"> TBD 		
Input / forarbeid	<ul style="list-style-type: none"> Ny organisasjons- og styringsmodell Omstillingsavtalen 	Utfall	<ul style="list-style-type: none"> Ny bemannet organisasjonsmodell innen 01.01.2020
Suksessfaktorer	<ul style="list-style-type: none"> God forståelse i organisasjonen for muligheter og detaljer bak rollene i ny modell Ansatte oppfatter at ny modell og roller understøtter deres ambisjoner og ivaretar ITAs målbilde Ansvarlige for omstillingssamtaler gir god og objektiv rettleiding for hvilke roller som passer best for den enkelte Koordinert innsats på tvers av ledere for å sikre riktig innplassering og overføring av ansvar/oppgaver 		
Notater til gjennomføring	<ul style="list-style-type: none"> Gjennomfør en kartlegging av interesser og individuelle kompetanser i forkant av omstillingssamtaler God forberedelse og etterarbeid av hver samtale Gi ansatte mulighet til forstå og sette seg godt inn i mulighetene i ny modell før samtalene avsluttes Følg opp innplassere og overføring av ansvar/oppgaver – justere ved behov 	Tidslinje og innsats	<ul style="list-style-type: none"> Q3-Q4 2019 – forberedelser og gjennomføring Etabler en omstillingsgruppe; med f.eks. seksjonsledere, faggruppeledere, IT direktør og IT HR

Beskrivelse av **2** Iverksett styringsmodell og rammeverk

Ansvarlig:	<ul style="list-style-type: none"> TBD 		
Input / forarbeid	<ul style="list-style-type: none"> Ny styringsmodell med ansvarsavklaring 	Utfall	<ul style="list-style-type: none"> Beskrevet og godkjente mandat/styringsdokumenter Forståelse og etterlevelse av nytt regime i organisasjonen
Suksessfaktorer	<ul style="list-style-type: none"> Start med Digitaliseringsråd, og anvend rådet for godkjenning og forankring og kommunikasjon av tilgrensende styringsorganer og -prosesser – sikre god forståelse i organisasjonen for styringsmodellen Koordinering og forankring med sektor og evt. andre eksterne, spesielt mtp. deres rolle/kobling til UiTs styringsmodeller Sammenstill en «baseline» (nåsituasjon) for prosess- og styringseffektivitet, og følg opp måloppnåelse med ny modell Løpende og åpen kommunikasjon om prioriteringer og valg fra ulike fora – sikre god informasjon og forståelse for valg 		
Notater til gjennomføring	<ul style="list-style-type: none"> Igangsett Digitaliseringsråd og utvikle ASF (fortsett med ASF-understruktur frem til endelig struktur er satt – Digital tjenesteleveranse) Tiltenkte ledere av styringsfora er ansvarlig for definering av mandat og styringsdokumenter Anvend ITIL-prosesser og styringsmekanismer hvor det er fornuftig 	Tidslinje og innsats	<ul style="list-style-type: none"> Q3 2019 - Q1 2020 IT Ledelse og ansvarlige for diverse styringsfora

Beskrivelse av **3** Utvikle og iverksett individuelle kompetanseutviklingsplaner

Ansvarlig:	<ul style="list-style-type: none"> TBD 		
Input / forarbeid	<ul style="list-style-type: none"> Individuelle omstillingsplaner 	Utfall	<ul style="list-style-type: none"> Individuell kompetanseutviklingsplan per ansatt
Suksessfaktorer	<ul style="list-style-type: none"> Opplæring stopper ikke etter «endt omstilling». Opplæringsplanene og –programmene er serie med sesjoner og tiltak som understøtter løpende kompetanseutvikling Anvendt rollebasert opplæring hvor mulig – opplæring som er spisset/skreddersydd til en bestemt rolle/fagområde innenfor en prosess/system/situasjon Bruk av partnere (f.eks. sektor) for inspirasjon, mentoring og erfaringsutveksling Anvend 70 – 20 – 10 allokering av opplæringsaktiviteter, og oppnå 70 % «on the job training» ved å tilpasse ansvar og oppgaver til kompetanseutviklingsplan Ansatte er med på å definere kompetanseutviklingsform som passer dem best 		
Notater til gjennomføring	<ul style="list-style-type: none"> Start med enkle kompetanseutviklingstiltak Iverksett tilpassede kompetanseutviklingsløp på dagens og kommende kompetansegap Gjør utvikling av kompetanseplaner obligatorisk Kompetanseutviklingsplan er koblet til overordnet karriereplan og –utvikling 	Tidslinje og innsats	<ul style="list-style-type: none"> Q3 2019 – Q2 2020 IT HR, ORGØK, ITA Ledelse og alle ansatte

Beskrivelse av **4** Definer helhetlig tjenesteportefølje og overfør/kutt oppgaver

Ansvarlig:	<ul style="list-style-type: none"> TBD 		
Input / forarbeid	<ul style="list-style-type: none"> Pågående arbeid med tjenstekatalog (Kvalitetsløftet) Tjenesteområdemodell og målbilde for ny organisasjons- og styringsmodell Ny organisasjonsmodell og ansvarsområder 	Utfall	<ul style="list-style-type: none"> Tjenesteportefølje og –katalog som understøtter ITAs organisasjons- og styringsmodell Verktøy for å effektivt tydeliggjøre, tilby og levere tjenester fra tjenstelinjer og faggrupper Plan for å overføre oppgaver / rasjonalisere system-/applikasjonsporteføljen (P10 i DigU)
Suksessfaktorer	<ul style="list-style-type: none"> Ny organisasjon og arbeidet med Tjenstekatalog fra Kvalitetsløftet og TOPdesk er samkjørt. Tjenstekatalogen er et av verktøyene tjenstelinjer anvender for å kommunisere sine tjenester Tjenesteporteføljen inkluderer metrikker/ytelsesmål som er koblet til virksomhetsverdien som leveres – inkluder brukerfordeler med tjenestene Tjenestene beskriver godt hvordan bestille, hvem som er ansvarlige og hvordan gi innspill/bli involvert i tjenesteforbedringer (f.eks. inkludering av Digital partner, deltagelse i tjenstelinjer og lignende) Helhetlig analyse av system- og applikasjonsporteføljen, med involvering/mandat som sikrer at en kan ta rasjonaliseringsgrep 		
Notater til gjennomføring	<ul style="list-style-type: none"> Definer metrikker/ytelsesmål til tjenestene og rollene som leverer tjenestene – sikre at metrikker er koblet til virksomhetsverdi Anvend rasjonaliseringsprosesser for å sikre helhetlig planlegging av oppgaveoverføring 	Tidslinje og innsats	<ul style="list-style-type: none"> Q3 2019? - Q2 2020 Faggruppeledere, Kvalitetsløftet, Tjenesteanvarlige

Beskrivelse av **5** Tilpass arbeidsmetodikk og oppgaver til målbildet

Ansvarlig:	<ul style="list-style-type: none"> TBD 		
Input / forarbeid	<ul style="list-style-type: none"> Ny ITA organisasjonsmodell System-/applikasjonsrasjonalisering fra pkt 4. 	Utfall	<ul style="list-style-type: none"> Timeføringsregime og regime for håndtering av «backlog»/oppgavekø Overføringsplan og gjennomføring av oppgaveoverføring iht. ny organisasjonsmodell
Suksessfaktorer	<ul style="list-style-type: none"> ITA innfører et enkelt timeføringsregimet, som sikrer bedre planlegging, ressursstyring og forutsigbarhet for ITA-ansatte, slik at en unngår å allokere for mange oppgaver til enkelte og prioriterer bedre på tvers Timeføringsregimet er understøttet av «backlog»-planlegging (oppgavekø), med aktiviteter hvert team gjennomfører. Oppgaver estimeres og allokeres iht. ledig kapasitet (tid til opplæring, adm. og øvrige oppgaver inkluderes også) Timeføringsregimet anvendes ikke og har ikke som mål om å øke eller detaljstyre ansatte, men bidra til å synliggjøre oppgaver som utføres, forbedre ressursstyring og planlegging av prosjekter og linjeoppgaver Backlog anvendes aktivt i ressursstyring i styringsfora for Digital tjenesteleveranse, og bidrar til bedre løpende prioritering og omprioritering av aktiviteter som er strategisk viktig for ITA Evne å overføre oppgaver til nye roller og ansvarsområder, og definere en dato for når oppgaver skal/bør være overført 		
Notater til gjennomføring	<ul style="list-style-type: none"> Innfør et enkelt men mer detaljert timeføringsregimet som muliggjør bedre ressursstyring Sikre at alle seksjoner anvender oppgavekøer for detaljering og prioritering av linjeaktiviteter og prosjektoppgaver 	Tidslinje og innsats	<ul style="list-style-type: none"> Q3 2019 – Q3 2020 Detaljeres av omstillingsgruppe eller vurderes som eget prosjekt

Talentutviklingsplan bør sees i sammenheng i en helhetlig kompetanse- og bemanningsplan

Målsetning med planen:

- Sikre at Veikart 3.0 og UiTs digitaliseringsstrategi er understøttet av nødvendig kompetanse
- Definere en helhetlig og langsiktig plan for rekruttering, kompetanseheving og anvendelse av ITAs arbeidsstyrke
- Skape sterkere eierskap til tiltak som understøtter nødvendig kompetanseheving og –omsetning

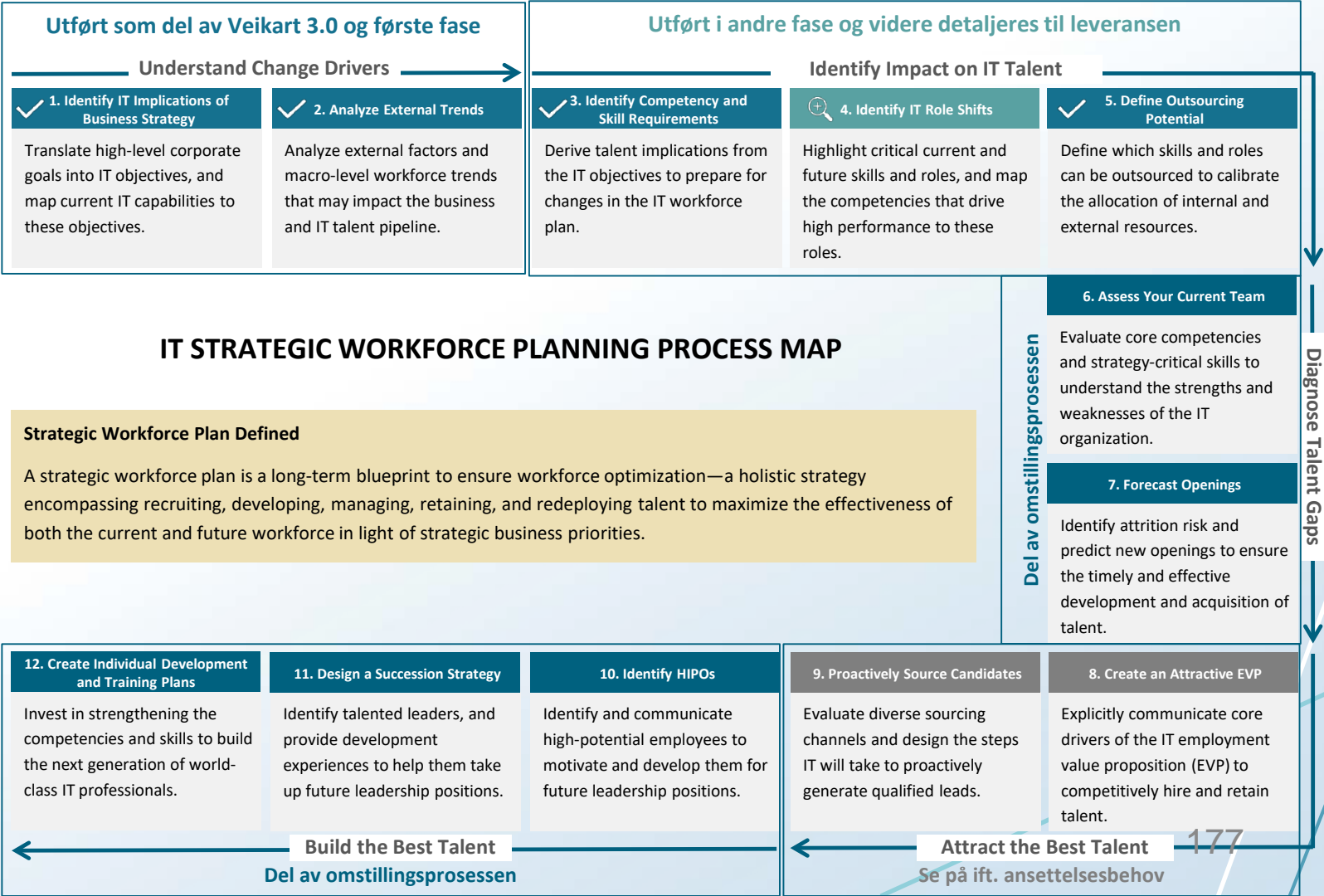
Innhold i planen:

- Beskrivelse av endringsbehovet
- Betydningen for ITA kompetanse
- Kortsiktig og langsiktig kompetansebehov
- Veikart for hvordan tiltrekke og videreutvikle nødvendig kompetanse

Deltakere i videre prosess:

- IT direktør
- Seksjons- og faggruppeledere
- IT HR ansvarlig
- «Omstillingsgruppe»

Steg i defineringen av en kompetanse- og bemanningsplan:



ITA bør opprette individuelle kompetanseutviklingsplaner som understøtter målbildet

INDIVIDUELL KOMPETANSEUTVIKLINGSPLAN (EKSEMPEL/MAL)

Kompetansemål	Ønsket kompetanseutvikling	Aktiviteter	Rammer / Ledelsesstøtte	Suksesskriterier	Måldato	Neste gjennomgang
<i>Eksempel:</i>	<i>Eksempel:</i>	<i>Eksempel :</i>	<i>Eksempel:</i>	<i>Eksempel :</i>	<i>Eksempel:</i>	<i>Eksempel :</i>
PROSESSDRIVER I DESIGN THINKING	<ul style="list-style-type: none"> - Kursing i tjenstedesign - Etterutdanning 	1. Ta innledende kurs i tjenstedesign 2. Gjennomfør UiT kurs i Design thinking 3. Involveres i utviklingsprosesser hvor det er behov for Design thinking	1. Avsette tid for opplæring 2. Kursavgift til valgt kurs – XXX kr 3. Leder prioriterer tid på prosjekter med behov for tjenstedesign	1. Virksomheten ser gevinst i ny arbeidsmetode og anvender kompetanse i utviklingsprosesser 2. Første kontaktperson ved spørsmål relatert til tjenstedesign	Desember 2020	Juni 2020
[Ønsket mål for kompetanseutvikling / kompetanse]	[Metoder for kompetanseutvikling]	1. [Aktivitet / neste steg #1] 2. [Aktivitet / neste steg #2] 3. [Aktivitet / neste steg #3]	1. [Ledelsesstøtte/ramme #1] 2. [Ledelsesstøtte/ramme #2]	1. [Metrikk/mål #1] 2. [Metrikk/mål #2] 3. [Metrikk/mål #3]	[Dato]	[Dato]

Innhold

Vedlegg

- a) Om prosjektet og tilnærming
- b) Detaljert målbilde og kompetansebehov
- c) Modell for tjenesteleveranse
- d) Beskrivelse av fremtidig organisasjonsmodell
- e) Beskrivelse av ny styringsmodell
- f) Roller og ansvarsområder i ny modell
- g) Detaljert transisjons- og talentutviklingsplan
- h) Ordliste og definisjoner**
- i) Kontakt

Beskrivelser av strategisk differensierende tjenesteområder (1 av 4)

DIGITAL LÆRINGSMILJØ	
Smart Campus	Støtte bruk av data og teknologi på nye måter for å skape både et fysisk og digitalt miljø der mennesker og teknologi samhandler i en mer åpne, tilkoblet, koordinert og intelligent økosystem. Proaktive tjenester som legger til rette for at flere elementer, inkludert personer, prosesser, tjenester og ting, kommer sammen for å skape en mer engasjerende, interaktiv og automatisert opplevelse for studenter og ansatte.
Virtuell og utvidet virkelighet i læring (eks. AR/VR)	Støtte for bruk av AR (Augmented Reality) og VR (Virtual Reality) teknologi i undervisning. Inkluderer bl.a. anskaffelse, testing, opplæring og brukerstøtter.
Digitale læringsressurser	Tjenester for å både kunnskap og støtte for å styrke utdanningen og bruk av undervisnings- og læringsteknologi. F.eks. tjenester for å sikre klasserommene er hensiktsmessig utstyrt for å møte undervisningsbehovene, pensumslistetjenester e.l..
Læringsplattformer (LMS)	LMS-tjenester til støtte for håndtering og deling av undervisningsmaterialet (f.eks. videoer, dokumenter og regneark) og tilrettelegging for læring gjennom samarbeid.
Digital eksamen	Tjenester som støtter digitaliseringen av eksamen og eksamensprosessen. Dette inkluderer også brukerstøtte i eksamensperioder. Gjøres i samarbeid med enhetene ved UiT og sammen med UNINETT og Unit.
AV-tjenester	Tjenester som sikrer håndtering og støtte av AV-utstyr. Inkluderer brukerstøtte, opplæring, leverandørstyring, sikkerhet, mv.
Læringsanalyse	Tilrettelegging for at data og teknologi kan danne grunnlag for mer adaptive og tilpasset læring ved bruk av anbefalingsalgoritmer og kunstig intelligens.

Beskrivelser av strategisk differensierende tjenesteområder (2 av 4)

FORSKNING OG FORMIDLING	
Bistand til planlegging og IT-støtte i forskningsprosjekter	Rådgivning og støtte innen anvendelse av teknologi og digitale verktøy i forskningsprosjekter. F.eks. bistå med teknologikompetanse innen bruk av avansert teknologi for datafangst eller visualisering av forskningsdata.
Forvaltning av publikasjoner	Tjenestene som støtter vitenskapelig publisering og støtte til kvalitet i tidsskrifter og plattformer (inkluderer støtte for Open Science-initiativ).
Lab-forvaltning	Tjenester for å håndtere, følge opp og forvalte laboratorieeksperimenter, utstyr, prøver o.l.
Digitale forskningsressurser	Tjenester som støtter bruk av digitale forskningsressurser. Dette kan omfatte vitenskapelig visualisering, modellering, animasjon, programmering og bilde manipulering. Tilbyr også digitalstøtte for forskningsområder som biomedisin, kjemi, romforskning, mv.
Kanalforvaltning og -innovasjon	Tjenester tilknyttet til bruk og koordinering av UiT sine egne kanaler (interne og eksterne). Inkluderer videreutvikling av kanaler som brukes til formidling av forskning og faglig utviklingsarbeid.
Forskningsdata-tjenester	Etablering og håndtering av retningslinjer, datahåndteringsprotokoler, informasjonssikkerhets tiltak, lagring av aktive data, arkivering av data, tilrettelegging og deling av data, mv. (inkluderer støtte for bruk av TSD-tjenestene).
Tungregning	Forvaltning og tilgjengeliggjøring av beregnings- og lagringsressurser fra HPC-miljøet.
Søke ekstern finansiering	Tjenester som støtter søknadsprosessen for eksternt finansiert forskning. Inkluderer tjenester som sprer informasjon om finansieringsmuligheter og knytter utlysninger direkte til aktuelle søkere/ forskningsgrupper.

Beskrivelser av strategisk differensierende tjenesteområder (3 av 4)

VIRKSOMHETSSTØTTE	
Samhandlingstjenester (O365, intranett, osv.)	Tilgjengeliggjøring og støtte for UiTs samling av nettbaserte tjenester som gjøre det enklere å samarbeide.
Innholdsforvaltning (ECM)	Enterprise Content Management (ECM) brukes til å opprette, lagre, distribuere, oppdage, arkivere og administrere ustrukturert innhold (for eksempel skannede dokumenter, e-post, rapporter, bilder og administrative dokumenter), og til slutt analysere bruken for å rette relevant innhold til brukere hvor og når de trenger det.
Digitale bibliotekstjenester	Tjenester for biblioteksystemer som gir tilgang til lokal og ekstern informasjon til støtte for undervisning, læring og forskning. Inkluderer oppkjøp, katalog, sirkulasjon, brukergrensesnitt, utlån, oppdagelses og søkeverktøy osv.
Forskningsadministrasjon	Administrative tjenester som støtter forskerutdanning; inkl. finansiering, programopptak, personvern og etterlevelse av relevant lovverk i forskning, mv.
Studie- og studentadministrasjon	Tjenester for å støtte opptak, påmelding, registrering, orientering, økonomisk støtte, studentkontoer og -samlinger, rådgivning og karrieretjenester.
Innkjøp og rammeavtaler	Støtte til innkjøp av teknologi og verktøy gjennomført av enhetene og avdelingene. Inkluderer støtte til forhandling, anskaffelse og forvaltning av lisenser.
Lønn, personal (LPS) og økonomitjenester	Forvaltning, vedlikehold og integrasjoner av virksomhetssystemer (integreert eller frittstående) som støtter økonomistyring, lønn og personal.
Programvaredistribusjon	Distribusjon av programvare til studenter og ansatte.
Campus og bygg-administrasjonstjenester	Tjenester utenfor de administrative kjernesystemene som støtter campus-systemer, aktiviteter og operasjoner. Inkluderer tjenester til støtte for varslingssystemer på universitetsområdet og adgangskontroll til universitetets bygninger.
Virksomhetsdatatjenester (BI)	Tjenester som omfatter BI-plattformer; inkl. datalagring, analytiske verktøy, rapportering, mv.

Beskrivelser av strategisk differensierende tjenesteområder (4 av 4)

DATA OG INNSIKT	
Eksplorativ dataanalyse	Tjenester som støtter en undersøkelse av data eller innhold ved hjelp av avanserte verktøy, vanligvis utover de av tradisjonell Business Intelligence (BI), for å oppdage dypere innsikt og generere anbefalinger. Avanserte analytiske teknikker inkluderer f.eks. «data mining», maskinlæring, prognoser, visualisering, semantisk analyse, nettverk og klynge analyse, multivariabel statistikk, simulering, komplekse hendelsesbehandling, nevrale nettverk, mv.
AI/ML	Støtte for bruk av AI (kunstig intelligens) og ML (maskinlæring). Inkluderer bruk av AI/ML til automatisering av arbeidsprosesser, understøtte beslutningsprosesser, gjøre IT-systemer mer brukervennlig, mv.
Datainnsamling	Støtte innsamling og lagring av data. Tjenesten inkluderer bl.a. tilgang til utstyr, database, ulike lagringsløsninger, mv.
Kunnskapsforvaltning og –deling	Knowledge Management (KM) er en virksomhetsprosess som formaliserer forvaltning og bruk av en virksomhetens intellektuelle eiendeler. KM fremmer integrasjon av etablering, fangst, organisering, tilgang og bruk av informasjonseiendeler, inkludert kunnskap om mennesker.
Visualisering og modellering	Tilgjengeliggjøre og gi støtte for bruke av teknologi som gir studenter og ansatte evnen til å visualisere data og lage datamodelleringer som beskriver sammenhengen mellom informasjonselementer innenfor et gitt (fag)område.
Informasjonsforvaltning	Støtte aktiviteter, verktøy og tiltak som sikrer best mulig datakvalitet, utnyttelse og informasjonssikkerhet.

Begrepsavklaring og beskrivelser av IT-nære tjenesteområder (1 av 4)

BEGREP	Beskrivelse
Tjenesteorientert	Innsats, ressurser og grupper sentrerer rundt hovedtjenestene som leveres til virksomheten, med et sterkt fokus på virksomhetsverdien fra tjenestene. Strukturen i organisasjonsmodellene skiftes fra fagretning (f.eks. applikasjonsutvikling og infrastruktur) til virksomhetstjenesten (f.eks. Digitale læringsrom).

VIRKSOMHETSDIALOG	
Behovsstyring og kravinnhenting	Evnen til å forstå behov via samarbeid og dialog med kjernevirksomheten, sørge for at disse samsvarer med virksomhetens mål og oversettelse av behov til IT-leveranser.
Prosjekt- og programledelse	Evnen til å initiere, planlegge, gjennomføre, kontrollere og avslutte et arbeid utført for å oppnå bestemte mål og suksesskriterier.
Gevinstrealisering	Styring og planlegging av hvordan gevinster skal realiseres, og hvilke kontrollmekanismer som kan kvalitetssikre dette.
Rådgivning og fasilitering	Evnen til å bistå kjernevirksomheten i digitaliserings- og moderniseringsarbeid, med teknologisk rådgivning, prosess-støtte og drive/fasilitere moderniseringsløp.
Endringsledelse	Å lede ansatte og organisasjonen gjennom en endringsprosess slik at virksomheten oppnår forventede resultater.
STYRING OG LEDELSE	
Strategiskplanlegging og -rådgivning	Hvordan IT-organisasjonen identifiserer virksomhetsmål og koordinerer prioritering, planlegging og gjennomføring av IT-ledelsesaktiviteter for å nå målene.
Virksomhetsarkitektur	Definerer strategisk retning og arkitekturstandarder for å sikre at IT-tjenester oppfyller virksomhetsbehov.
Risikostyring	Bruk av styringsmekanismer for å gjennomgå, håndtere problemer og ta beslutninger knyttet til risiko.
Økonomistyring	Aktiviteter som handler om å planlegge og kontrollere pengestrømmen. Økonomistyring består av periodiske forhandlinger som har til hensikt å sette opp fremtidig budsjett (som regel årlig) samt daglig overvåking og justeringen av aktuelt budsjett og tjenesteleveranser.
Kompetanse- og karriereutvikling	Hvordan organisasjonen identifiserer roller, ansvar og kompetanse som trengs av IT-ansatte for å minimere potensielle hull i ressursberedskap og prioritere fremtidige kompetanseinvesteringer.

Begrepsavklaring og beskrivelser av IT-nære tjenesteområder (2 av 4)

TJENESTEINTEGRASJON	
Skyarkitektur/-megling	Evnen til å kunne identifisere, formidle, levere og integrere relevante skytjenester til sluttbrukerne.
Leverandørstrategi og -styring	Leverandørstrategien beskriver hvordan oppgaver skal løses med interne ressurser, eller om hele eller deler av oppgaven skal kjøpes fra en annen virksomhet. Referer også til IKT sin evne til å kontrollere kostnader, levere tjenester, redusere risikoer samt oppnå økt verdi fra leverandører. Inkluderer også å sikre at forholdet til leverandørene er tilpasset leverandørstrategien.
E2E kvalitetssikrings av tjenester	Evnen til styring og kontroll av summen av tjenesteleveranser fra interne og eksterne tjenesteleverandører. Formålet er å sikre at ende-til-ende tjenesteleveranser effektivt oppnår virksomhetsmål, ved å ha felles kontroll- og styringsmekanismer på tvers av et multisourced økosystem av tjenesteleverandører.
Kommunikasjon, koordinering og målstyring	Daglig kommunikasjon knyttet til statusen av IT-tjenestene, inkludert, men ikke begrenset til vanlige notater, brukermeldinger, store hendelsesrapporter, tilgjengelighetsvarsler osv.
Integrasjonsarkitektur	Evnen til å forbedre, forenkle og modernisere hvordan tjenester, applikasjoner og systemer integreres.
Anskaffelser	Evnen til å skaffe eller levere interne og eksterne, virksomhets- eller IT-orienterte ressurser og tjenester.
Kvalitetssikring	Evnen til å systematiske sikre at et produkt eller en tjeneste har tilstrekkelig kvalitet.
UTVIKLING	
Løsningsarkitektur	En beskrivelse av en selvstendig og avgrenset virksomhetsaktivitet, og hvordan IKT understøtter den. En løsningsarkitektur gjelder vanligvis for et enkelt prosjekt eller en prosjektleveranse.
UX/UI Design	Evnen til å definere og utvikle en totalopplevelse til en bruker som skal anvende et produkt, tjeneste eller et system.
Applikasjonsutvikling (Agile og vannfall)	Design og utvikling av løsninger. Løsninger inkluderer bade tradisjonell data- og applikasjonsintegrasjon i tillegg til API-administrasjon.
QA og test	Gjennomføring av ende-til-ende prosesser for testing (strategi, planlegging, gjennomføring og avslutning). Kan også inkludere bruk av testtjenester som ytelsestesting, A/B-testing e.l.
CI/CD automatisering	Kontinuerlig integrasjon er evnen til å tilrettelegge for at mange programmerere kan jobbe på en applikasjon samtidig, hvor kildekoden kombineres, kontrolleres (statiske testtilfeller), kompiles og testes (dynamiske testtilfeller) ved høy frekvens. Kontinuerlig levering tilrettelegge for at kode blir akseptert i produksjonsmiljøet ved høy frekvens.
Applikasjonsforvaltning	Modifisering av eksisterende IT-løsninger for å håndtere feil, øke ytelse eller andre attributter. Administrasjon av tjenestene, kvalitetssikring og distribusjon.

Begrepsavklaring og beskrivelser av IT-nære tjenesteområder (3 av 4)

DRIFT	
IT brukerstøtte	Koordinerer og besvarer henvendelser fra sluttbrukere og teknisk personell. IT brukerstøtte er SPOC («Single Point of Contact») for sluttbrukere og koordinerer at hendelser håndteres (inkl. logging, oppfølging, løsning og rapportering).
Nettverk	Inkluderer implementering, håndtering og vedlikehold av nettverk. Vanlige tjenester inkluderer drift av LAN/WAN, håndtering av fjernaksess og telekommunikasjonstjenester.
Provisjonering og orkestrering av miljøer	Evnen å bestemme og administrere infrastrukturen og teknologien aktivt, inkluderer datasenter, klient/desktop eller nettverk. I økende grad inkluderer dette infrastruktur som en tjenesteplattform, der databehandlingsressurser, lagrings- og nettverksfunksjoner eies og driftes av en tjenesteleverandør og tilbys ved behov.
ITSM	Innføring og styring av IT-tjenester med kvalitet som tilfredsstiller virksomhetsbehov. Styring av IT-tjeneste utøves ved å ha riktig sammensetning av mennesker, prosesser og informasjonsteknologi.
Håndtering av datasenter	Omhandler alle aktiviteter som tilsvarer at datasentertjenestene leveres i et sikkert og trygt sentralt driftsmiljø med nødvendig infrastruktur, strøm, basisdrift og forvaltning av løsninger.
Applikasjonsdrift	Omfatter overvåking og håndtering av implementerte applikasjoner og sikre at applikasjonene er tilgjengelige for brukerne.
DATAHÅNDTERING	
Forvalte informasjonsmodell	Evnen til å definere ulike egenskaper ved dataobjekter eller -konsepter, det kan være utseende, begrensninger, regler, relasjoner eller andre egenskaper.
Understøtte datakvalitet	Evnen til å sikre at data er tilpasset bruk i virksomhetsprosesser. Dette innbefatter alt fra operative prosesser i virksomheten til prosesser for analyse og beslutningstaking, overholdelse av regelverk og involvering og interaksjon med eksterne foretak.
Databasehåndtering	Evnen til å overvåke, vedlikeholde og designe verktøy for data, inkludert logisk design (Enhetsrelasjon).
Forvalte masterdata	Evnen til å sikre at virksomheten har kontroll på data og at samme versjon av dataene blir brukt konsistent gjennom UiT.
Dataprovisjonering	Provisjonering er handlingen å tilgjengeliggjøre data. Ofte brukt i konteksten å sende data fra et system til et annet som en del av en prosess.

Begrepsavklaring og beskrivelser av IT-nære tjenesteområder (4 av 4)

INFORMASJONSSIKKERHET	
Identitets- og tilgangsstyring	Aktiviteter som tilrettelegger for bevilgning av rettigheter til en bruker, person eller rolle.
BCP/DR	Ha en beredskapsplan for IT-tjenesteporteføljen og tilhørende systemmiljøet som møter behovet for en umiddelbar kontinuitet og gjenopptakelse av arbeid i virksomheten. Arbeid med gjenoppretting koordineres med interne og eksterne parter. Katastrofegjenoppretting («Disaster Recovery» - DR) inkluderer duplisering av IT-tjenestene, som muliggjør at tjenestene kan gjenopprettes ved en kritisk hendelse.
Operativ sikkerhet	Alle oppgaver som er til for å sikre infrastruktur-/nettutstyr på UiT. Dette innebærer å utforme krav, retningslinjer og rutiner for driften av disse, og iverksetting av tekniske tiltak for å minimere sårbarhetene. Inkluderer bl.a. håndtering og overvåking av IT-sikkerhetsmekanismer, -enheter og -systemer. Vanlige tjenester inkluderer f.eks. brannmurtjenester, identifisering av sikkerhetsbrudd, virtuelle private nettverk (VPN), teknisk sårbarhetsanalyser, «security information and event management» (SIEM), mekanismer mot «distributed denial of service» (DDoS) og cybersikkerhetstjenester.
Sikkerhetsrådgivning (kompetanse og kultur)	Tilrettelegge for at ansatte og studenter på alle nivå har nødvendig kunnskap, er bevisste på hvorfor informasjonssikkerhet er viktig, og har tilstrekkelig ferdigheter til å utføre arbeidet sitt i tråd med denne kompetansen.
Avviks- og hendelseshåndtering	Evnen til å oppdage informasjonssikkerhetsavvik og -hendelser, samt håndtere og redusere konsekvensene ved avvik eller hendelser.
Policy og etterlevelse	Etterlevelse av lover og regler, og tilrettelegging for at alle studenter og ansatte forstår sitt ansvar og sine plikter.
Sikkerhetsarkitektur	Aktiviteter for å sikre at utvikling og endring av IT-systemer har nødvendige sikkerhetsmekanismer bygget inn slik at risiko holdes på et akseptabel nivå og etterlevelse av sikkerhetskrav ivaretas.

Innhold

Vedlegg

- a) Om prosjektet og tilnærming
- b) Detaljert målbilde og kompetansebehov
- c) Modell for tjenesteleveranse
- d) Beskrivelse av fremtidig organisasjonsmodell
- e) Beskrivelse av ny styringsmodell
- f) Roller og ansvarsområder i ny modell
- g) Detaljert transisjons- og talentutviklingsplan
- h) Ordliste og definisjoner

i) Kontakt

Kontakter

UiT kontakt

Stig Ørsje
IT direktør
Universitetet i Tromsø
Telefon: 9017 1916
Stig.orsje@uit.no

UiT kontakt

Jan Ketil Petersen
Prosjektleder
Universitetet i Tromsø
Telefon: 4808 7254
jan.k.petersen@uit.no

Gartner kontakt

Erik Lehne
Senior Managing Partner
Gartner Consulting
Telefon: 9065 3781
Erik.lehne@gartner.com

Gartner kontakt

Geir Inge Aksnes
Associate Director
Gartner Consulting
Telefon: 9750 2617
geiringe.aksnes@gartner.com