



UPPSALA  
UNIVERSITET

UFV 2018/1682

# Universitetsgemensam IT- verksamhet vid Uppsala universitet

---

Delrapport 3: Krav på organisation

2019-05-15

---

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Bakgrund</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Mål</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Omvärldsbevakning</b>	<b>4</b>
3.1	Göteborgs universitet	4
3.2	Linköpings universitet	5
<b>4</b>	<b>Förslag till IT-nämndens uppgifter och ansvar</b>	<b>5</b>
4.1	Bakgrund och metod	5
4.2	Analys och resultat	6
<b>5</b>	<b>Förslag till finansieringsmodell</b>	<b>7</b>
5.1	Bakgrund och metod	7
5.2	Analys och resultat	8
5.2.1	Universitetsgemensamma medel	8
5.2.2	IT-abonnemang	8
5.2.3	Intäkter från interna avgiftsbelagda tilläggstjänster	12
5.2.4	Intäkter från externa tjänsteleveranser	12
5.3	Utgångspunkter vid beräkningen av nuvarande IT-relaterade kostnader	12
5.4	Medskick till genomförandeprojektet	13
5.5	Beslut som avser ekonomistyrning av universitetsgemensam IT	15
<b>6</b>	<b>Verksamhetens behov och krav</b>	<b>16</b>
6.1	Generella verksamhetsbehov	16
6.2	Verksamhetsnära IT-stöd	18
6.3	Inspel till universitetsgemensam systemförvaltningsmodell	20
6.3.1	Förvaltning av tjänster	20
6.3.2	Indelning i förvaltningsområden	20
6.3.3	Innehåll i förvaltningsområden	21
6.3.4	Styrning	22
6.3.5	Genomförande	22
6.3.6	Kravställning från verksamheten	23
6.3.7	Snabba leveranser	23
<b>7</b>	<b>Styrande dokument som behöver revideras vid organisationsförändringen</b>	<b>24</b>

2019-05-15

---

<b>8</b>	<b>Överlämnande</b>	<b>24</b>
<b>9</b>	<b>Bilagor</b>	<b>24</b>

2019-05-15

---

# 1 Bakgrund

Rektor har beslutat om ett projektdirektiv för projektet *Universitetsgemensam IT-verksamhet vid Uppsala universitet* (UFV 2018/1682). I projektdirektivets övergripande målbeskrivning framgår att:

- Uppsala universitet ska vara ett lärosäte för världsledande forskning och förstklassig utbildning med stöd av verksamhetsdrivna, kvalitativa, säkra och effektiva gemensamma IT-lösningar.
- Hög IT-kvalitet med framsynta IT-lösningar ska bidra till universitetets utveckling och konkurrenskraft.

Projektets mål:

- Projektet ska ta fram förslag på vilka IT-tjänster/infrastrukturer som ska ingå i en universitetsgemensam IT-verksamhet.
- Projektet ska ta fram förslag på vilka av universitetets IT-verksamheter och medarbetare som ska ingå i den universitetsgemensamma IT-verksamheten.
- Projektet ska ta fram underlag till beslut för en universitetsgemensam IT-verksamhet vid Uppsala universitet.

## 2 Mål

Denna delrapport redogör för resultat kopplat till projektmålet:

Projektet ska ta fram underlag till beslut för en universitetsgemensam IT-verksamhet vid Uppsala universitet.

## 3 Omvärldsbevakning

### 3.1 Göteborgs universitet

#### **Bakgrund**

Göteborgs Universitet (GU) genomförde en centralisering av sina IT-tjänster under 2008. Medarbetare inom IT organiserades i en gemensam IT-avdelning och placerades centralt, nära universitetsförvaltningen.

#### **Nuläge**

GU har idag ett IT-beställarutskott som svarar för den strategiska styrningen medan IT-rådet med 15 representanter från fakulteterna förankrar besluten. *Key account managers* inom fakulteterna har i uppdrag att utveckla fakulteternas IT, samla in behov och kravställning samt driva processen. IT-avdelningen har 90 anställda samt 30 konsulter. Finansieringen sker via indirekta kostnader samt en användarbaserad IT-faktura.

2019-05-15

---

### **Sammanfattning**

Erfarenheterna från GU visar på nyttan av ett strategiskt IT-forum, behovet av förankring samt fördelarna med att tydliggöra IT-kostnaderna.

### **Projektets lärdomar**

- Närstödet behöver vara distribuerat ute i verksamheten.
- Verksamheten behöver ett forum för kravställning av IT-verksamheten
- Processer behövs för att vidareutveckla IT ute i verksamheten
- IT-kostnaderna behöver synliggöras

## **3.2 Linköpings universitet**

### **Bakgrund**

Linköpings universitet (LiU) centraliserade sina IT-resurser för cirka tio år sedan. Närstödet sitter kvar ute i verksamheten men lyder under en gemensam ledning.

### **Nuläge**

LiU finansierar sedan 2009 sin IT-verksamhet via ett antal olika användarbaserade IT-abonnemang. Priset fastställs årligen av IT-direktör. IT-avdelningen har cirka 130 FTE med en total budget på 176,3 MSEK (2018). LiU har inget forum för verksamhetsstyrning av IT (jmf GU ovan).

### **Framförda åsikter från verksamhetsföreträdare**

- Bastjänster såsom servrar, och infrastruktur upplevs fungera bättre efter samordningen
- Support och närstöd upplevs däremot som långsammare med bristfällig återkoppling avseende ärendestatus.
- Gemensam IT saknar verksamhetsförståelse och prioriterar fel.
- IT-abonnemanget upplevs som ett bra verktyg för att tydliggöra kostnader, vilket stärker forskningsgruppernas konkurrenskraft.

### **Sammanfattning**

Erfarenheter från LiU visar på fördelarna med att ha flera olika IT-abonnemang samt behovet av ett forum där verksamheten kan vara delaktig och styra prioritering av IT.

### **Projektets lärdomar**

- Skapa forum där verksamheten kan vara delaktig avseende styrning av IT
- Skapa IT-abonnemang för att synliggöra IT-kostnaderna

## **4 Förslag till IT-nämndens uppgifter och ansvar**

### **4.1 Bakgrund och metod**

I rektors projektdirektiv framgår att:

- En IT-nämnd bestående av universitetsdirektören (ordförande), de tre vicerektorerna, överbibliotekarien samt en studentrepresentant ska inrättas.

2019-05-15

---

- IT-nämnden bestämmer övergripande mål, riktlinjer och prioriteringar för den universitetsgemensamma IT-verksamheten. Den universitetsgemensamma IT-verksamheten ska vara organisatoriskt placerad under universitetsdirektören.

Utifrån de givna förutsättningarna i direktivet har nämndens uppgifter diskuterats i projektgruppen och i styrgruppen. Därutöver har olika förslag diskuterats med referensgrupp teknik och referensgrupp arbetsgivare.

## 4.2 Analys och resultat

IT-nämnden kommer att spela en central roll för den universitetsgemensamma IT-verksamheten, framförallt vad det gäller att företräda verksamheternas olika behov samt krav på framtida utvecklingsinsatser vad det gäller universitetsgemensam IT.

Utifrån de diskussioner som har förts i styrgruppen, projektgruppen och referensgrupperna föreslår projektet följande skrivning till arbetsordningen:

### **Uppgifter**

1 § IT-nämnden ska:

Verka för utveckling av den universitetsgemensamma IT-verksamheten utifrån verksamhetens och det omgivande samhällets krav och behov.

Besluta om övergripande mål för universitetsgemensam IT

Besluta om övergripande strategier för universitetsgemensam IT

Besluta om verksamhetsplan för avdelningen för universitetsgemensam IT.

Besluta i frågor som IT-direktören eller nämndens medlemmar förelägger IT-nämnden.

2 § Andra frågor beslutas av IT-direktören, om inte rektor eller universitetsdirektören har beslutat annat.

### **Sammansättning**

3§ IT-nämnden ska bestå av:

Universitetsdirektören, ordförande

Vicerektor för vetenskapsområdet för humaniora och samhällsvetenskap

Vicerektor för vetenskapsområdet för teknik och naturvetenskap

Vicerektor för vetenskapsområdet för medicin och farmaci

Överbibliotekarien, Uppsala universitetsbibliotek

En studentrepresentant

4 § Företrädare för studenterna utses enligt bestämmelser i studentkårsförordningen (2009:769)

5 § IT-direktören har närvaro- och yttranderätt och är föredragande i IT-nämnden.

2019-05-15

---

## Arbetsformer

6 § IT-nämnden är beslutsför när fler än hälften av antalet ledamöter, däribland ordföranden, är närvarande. Beslut sker genom acklamation om inte omröstning begärs. Omröstning ska ske öppet i enlighet med 18 § förvaltningslagen (1986;223). Utgången bestäms med enkel majoritet. Vid lika röstetal har ordföranden utslagsröst.

# 5 Förslag till finansieringsmodell

## 5.1 Bakgrund och metod

I rektors projektdirektiv framgår att:

- Den universitetsgemensamma IT-verksamheten ska ledas av en IT-direktör.
- Den universitetsgemensamma IT-verksamheten ska vara organisatoriskt placerad under universitetsdirektören.
- En IT-nämnd bestående av universitetsdirektören (ordförande), de tre vicerektorerna, överbibliotekarien samt en studentrepresentant ska inrättas.
- IT-nämnden bestämmer övergripande mål, riktlinjer och prioriteringar för den universitetsgemensamma IT-verksamheten.

Utifrån förutsättningarna i projektdirektivet har ett förslag till finansieringsmodell för universitetsgemensam IT tagits fram. Arbetet har stämts av regelbundet med IT-styrgruppen. Därutöver har olika förslag diskuterats med referensgrupp/arbetsgivare. Projektet har även besökt Göteborgs och Linköpings universitet för att få mer information om deras finansieringsmodeller.

Inom Uppsala universitet finns det på såväl universitetsgemensam som lokal nivå olika modeller för att finansiera IT-verksamheterna på såväl universitetsgemensam som lokal nivå. Det förekommer finansiering genom debitering av indirekta kostnader och direkta debiteringar baserade på FTE (full-tidsekvivalent), aktiva datorer, direkt debitering av tjänster, procent av institutionsomsättning, mm.

En målsättning i projektet är att synliggöra de kostnader som ska hänföras till universitetsgemensam IT, samt möjliggöra för en intern fördelning mellan direkta IT-kostnader och debitering via indirekta kostnader. Detta ger forskningsgrupper möjligheten att söka finansiering för sina IT-kostnader via externa bidrag. Dessutom får universitetet ett verktyg för att över tid anpassa finansiering efter uppkomna krav.

Framtagandet av underlaget för detta avsnitt har skett via diskussioner där målsättningen har varit att belysa finansieringsproblematiken från såväl lokal som central nivå. Nyckelord är flexibilitet, enkel administration samt verksamhetsanpassning. En viktig aspekt är att verksamheten, på alla nivåer, ska få goda planeringsförutsättningar avseende de universitetsgemensamma IT-kostnaderna. En målsättning bör vara att kostnaderna är förutsägbara över tid.

Projektet har diskuterat de olika alternativ som identifierats och föreslår en modell som tillämpas inom andra lärosäten (Göteborgs och Linköpings universitet). Modellen omfattar, förutom finansiering genom debitering av indirekta kostnader och direkt debitering av tjänster, ett personligt IT-abonnemang där olika nivåer kan väljas efter behov. Fördelarna med denna modell är att

2019-05-15

---

verksamheten kan synliggöra de direkta IT-kostnaderna i ansökningar om externa medel, budget och redovisning.

## 5.2 Analys och resultat

Utifrån förutsättningarna i projektdirektivet, projektets rapport 1 och 2, samt de dialoger som förts med verksamheten under projekttiden har projektet kommit fram till följande förslag till finansieringsmodell för den universitetsgemensamma IT-verksamheten.

Finansiering av avdelningen för universitetsgemensam IT<sup>1</sup> bör ske via fem intäktskällor:

1. Universitetsgemensamma medel
2. IT-abonnemang
3. Intäkter från interna avgiftsbelagda tilläggstjänster
4. Intäkter från externa tjänsteleveranser
5. Anslag<sup>2</sup>

### 5.2.1 Universitetsgemensamma medel

Beredning av finansiering för UUIT avseende universitetsgemensamma medel ska följa UU:s processer för verksamhetsplanering med följande särdrag:

1. Konsistoriet beslutar om tilldelning av universitetsgemensamma medel till UUIT
2. Tilldelade medel behandlas av IT-nämnd som beslutar om strategisk inriktning och prioritering i den årliga verksamhetsplaneringen för UUIT.

### 5.2.2 IT-abonnemang

#### Principer och riktlinjer

Projektet föreslår följande principer för IT-abonnemang.

- a. Samtliga anställda och övrigt verksam inom Uppsala universitet skall ha ett IT-abonnemang.
- b. Abonnemang beställs i samband med tillträde för anställd/övrigt verksam.
- c. Prefekt, avdelningschef eller motsvarande beslutar om vilket abonnemang en medarbetare ska ha.
- d. Om en medarbetare har både anställning och är övrigt verksam ska IT-abonnemang tecknas enligt regler för anställning.
- e. Skälet till detta är fördelningspolitiskt samt önskad prisstabilitet över tid.
- f. IT-abonnemang debiteras månadsvis.

Inför införandet behöver ovannämnda principer kompletteras med riktlinjer för hantering av abonnemang vid avslutande av anställning.

---

<sup>1</sup>Förkortat UUIT i resterade delen av dokumentet.

<sup>2</sup> Vissa investeringar av universitetsgemensamt intresse, universitetsgemensamma system/infrastrukturprojekt, finansieras via centrala avsättningar



2019-05-15

IT-abonnemanget är en del av den totala finansieringen av UUIT. Fördelarna med IT-abonnemanget är att verksamheten enkelt kan synliggöra och planera för sina kostnader.

IT-abonnemanget möjliggör att kostnader fördelas direkt till kostnadsbärare (projekt) i kärnverksamheten, vilket kan ge ökad möjlighet att erhålla finansiering från externa medel.

Inom UU finns det många olika grupper av medarbetare med spridda behov. För att inte skapa onödig administration och krångliga rutiner har behoven generaliserats till sex abonnemang för anställda respektive övrigt verksamma. Ytterligare abonnemang kan skapas efter behov.

Övergripande beskrivning av abonnemangsnivåer:

<i>Extra small</i>	Riktat sig till övrigt verksam personal utan tillgång till datorutrustning och programvara med tillhörande stöd från UUIT.
<i>Small</i>	Riktat sig till övrigt verksam personal utan tillgång till datorutrustning och programvara med tillhörande stöd från UU-IT. Ofta förekommer även ett behov av trådlöst nätverk och utskrifter. Den verksamme har behov av att kommunicera via universitetets e-post.
<i>Medium</i>	Riktat sig till fast anställd eller övrigt verksam personal med behov av tillgång till en eller flera UU-datorer med tillhörande IT-stöd, bastjänster <sup>3</sup> samt universitetsgemensamma programvaror.
<i>Large</i>	Abonnemang som Medium kompletterat med mobil anknytning, exklusive hårdvara.

### Resonemang och motivering

Huvudlinjen är att de tjänster och det IT-stöd som ingår i respektive abonnemang skall vara relevant för den stora majoriteten av innehavarna. Abonnemangsformen *Small* är det minimala urval av tjänster som krävs för att innehavarna skall kunna utföra sina uppdrag vid UU. Vissa övrigt verksamma vid Uppsala akademiska sjukhus (UAS) har i tillägg behov av ett *Extra small* abonnemang som endast ger tillgång till AKKA-id, inklusive åtkomst av UUs AKKA-baserade tjänster.

Mellan abonnemangen *Small* och *Medium* har det varit svårt att hitta någon naturlig form av abonnemang som skulle passa någon större användarkategori. Den stora skillnaden är tillgången till utrustning och programvaror med tillhörande stöd från UUIT. Det är inte önskvärt med ett stort antal abonnemang med en tungrodd administrativ apparat som följd. Det är dessutom ur Servicedesk- och supportsynpunkt svårarbetat att hålla reda på flera snarlika abonnemangsformer och vilken support en medarbetare har rätt till.

Andra typer av AKKA-konton såsom gästkonton, funktionskonton, administrativa funktioner mm, föreslås inte beläggas med någon kostnad och beskrivs därför inte i abonnemangsmodellen. Tjänster där behov och utnyttjande varierar stort mellan olika verksamheter hanteras separat som

---

<sup>3</sup> Se definition i tabell för IT-abonnemang

2019-05-15

avgiftsbelagda tilläggstjänster. Exempel på sådana tjänster är storskalig lagring, backup, applikationsdrift och systemutveckling.

### Förslag till omfattning av IT-abonnemang

Nedanstående är ett förslag till en initial modell för IT-abonnemang. Den slutliga omfattningen av de tjänster som IT-abonnemanget omfattar bör beslutas av IT-nämnden.

I abonnemanget ingår *inte* inköp av hårdvara (personliga datorer och telefoner).

IT-abonnemang	2020					
	Anställd			Övrigt verksam		
Paket	<i>Large-A</i>	<i>Medium-A</i>	<i>Large-Ö</i>	<i>Medium-Ö</i>	<i>Small</i>	<i>Extra Small</i>
Pris/år	15 000 kr	14 000 kr	7000 kr	6000 kr	2 000 kr	500 kr
AKKA-konto	X	x	X	x	x	x
Tillgång till WiFi (Eduroam )	X	x	X	x	x	
Utskrifter	X	x	X	x	x	
E-post och kalender	X	x	X	x	x	
VPN	X	x	X	x	x	
Tillgång till helpdesk & support <sup>3</sup>	X	x	X	x	x	
Tillgång till fast säkert nätverk	X	x	X	x		
Klient & licenshantering <sup>1</sup>	X	x	X	x		
Universitetslicensiering <sup>2</sup>	X	x	X	x		
Lagring (grundläggande)	X	x	X	x		
Övriga beslutade tjänster <sup>4</sup>	X	x	X	x		
Mobil anknötning (MEX) <sup>5</sup>	X		X			
<sup>1</sup> Klient & licenshantering	Omfattar livscykelhantering, support samt licensiering av OS samt basprogramvara för en eller flera UU-datorer. Ej hårdvara.					
<sup>2</sup> Universitetslicensiering	Omfattar tillgång till programvarulicenser och system som universitet tecknat centrala avtal för.					
<sup>3</sup> Helpdesk & Support	Omfattar helpdesk & support för de tjänster som ingår i abonnemanget					

2019-05-15

---

<b>4 Övriga beslutade tjänster</b>	Övriga IT-tjänster som inkluderas i basutbudet enligt beslut
<b>5 Mobil anknytning (MEX)</b>	Telefoni är en avgiftsbelagd tilläggstjänst förutom valet mobil anknytning

*Tabell över innehåll i de olika IT-abonnemangen*

Övrigt verksamma uppskattas i genomsnitt utnyttja IT-tjänsterna i väsentligt mindre grad än anställda. Detta motiverar skillnaden mellan prisnivåerna för abonnemangen: Large-A och Large-Ö, samt Medium-A och Medium-Ö.

De föreslagna prisnivåerna för abonnemangen kommer att ses över i samband med budgetprocessen och verksamhetsplaneringen hösten 2019.

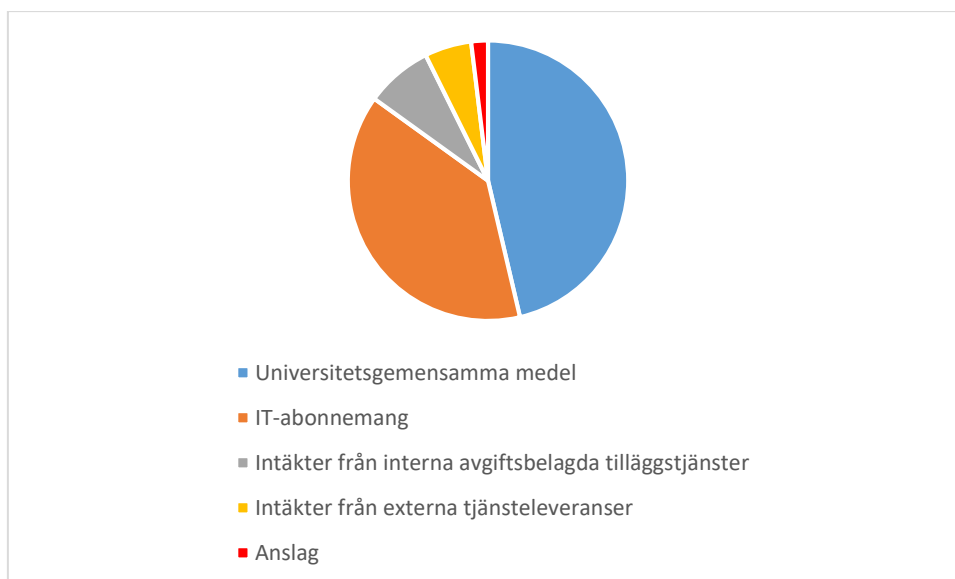
Volymen av finansieringen via universitetsgemensamma medel och IT-abonnemang beräknas för 2020 till 210-230 miljoner kronor. Finansiering via IT-abonnemang beräknas uppgå till 100-120 miljoner kronor och således kommer 110-130 miljoner kronor behöva erhållas via universitetsgemensamma medel tilldelade från konsistoriet. Den beräknade totala finansieringen via IT-abonnemang utgår från de föreslagna nivåerna på abonnemang samt nuvarande antal konton, för kategorierna anställda respektive övrigt verksamma, i AKKA.

I beredningen har olika åsikter framförts kring fördelningen mellan dessa två finansieringsdelar. Några institutioner ser gärna att så mycket som möjligt tas ut via abonnemang, eftersom detta blir en mer direkt kostnad som till större utsträckning än i dag kan ingå i ansökningar om bidragsfinansiering. Andra institutioner ser fördelar med en OH-baserad finansiering.

Vald nivå utgår bland annat från att det centrala uttaget till indirekta kostnader (stödkostnader) inte ska förändras alltför mycket mot dagens nivå. Den beräknade IT-relaterade finansieringen inom universitetsförvaltningen uppgick 2018 till cirka 110 miljoner kronor. Vald modell och indelning bedöms ge en del valfrihet för institutionerna att påverka den egna kostnaden genom att välja olika abonnemang. En beräkning av utfall har gjorts på vissa institutioner (som ingått i referensgruppen/arbetsgivare) för att simulera ev. förändring beroende på vald fördelningen mellan abonnemang och uttag till indirekta kostnader.

Oavsett nivå behöver utfallet av finansieringsmodellen följas upp löpande och konsekvenser belysas.

2019-05-15



Procentuell fördelning mellan finansieringskällorna utgår från ovannämnda uppskattad volym av finansiering via universitetsgemensamma medel respektive IT-abonnemang. Intäkterna från de avgiftsbelagda tjänsterna och anslag baseras på utfallet för UFV under 2018.

### 5.2.3 Intäkter från interna avgiftsbelagda tilläggstjänster

Det finns och kommer finnas stora skillnader i behovet av tjänster inom Uppsala Universitet. Det är inte kostnadseffektivt att grundnivån för de erbjudna tjänsterna anpassas efter de högst ställda kraven. Det är bättre att erbjuda tillägg till det grundläggande utbudet av tjänster mot debitering. Exempel på sådana tjänster är storskalig lagring, applikationsdrift, beräkningskluster och systemutveckling.

Utgångspunkten för prissättning av interna tjänster ska vara enligt principen full kostnadstäckning. Riktlinjer och modeller för grundläggande utbud och prissättning bör fastställas av IT-nämnden.

### 5.2.4 Intäkter från externa tjänsteleveranser

Nuvarande IT-avdelning vid UFV<sup>4</sup> finansierar idag delar av verksamheten med externa avgifter. Avgifterna avser samverkan med andra lärosäten och myndigheter. Dessa avgifter bör initialt appliceras på UUIT:s verksamhet med samma åtaganden som idag.

## 5.3 Utgångspunkter vid beräkningen av nuvarande IT-relaterade kostnader

Beräkning av de nuvarande IT-relaterade kostnaderna, vid de institutioner som ingår i referensgruppen för arbetsgivare, har utgått från de bokförda kostnaderna under 2018.

---

<sup>4</sup> Universitetsförvaltningen vid Uppsala universitet

2019-05-15

En avgränsning är att endast kostnader inom stödverksamheterna (verksamhet 100 utbildning grund- och avancerad nivå, verksamhet 130 uppdragsutbildning och verksamhet 200 forskning/utbildning forskarnivå.) har medtagits eftersom den IT-verksamhet som ska samordnas inom UUIT är de tjänster och infrastrukturer som beskrivs i rapport 1 (se bilaga 02).

### **Finansiering av IT-relaterade kostnader som ingår i avsättning för universitetsgemensamma ändamål**

I universitetsgemensamma medel ingår finansiering av IT-relaterade kostnader. Den övervägande delen avser finansiering av den nuvarande IT-avdelningen inom universitetsförvaltningen men även andra avdelningar inom universitetsförvaltningen har kostnader, tex kostnader för personal- och ekonomisystem, som finansieras av universitetsgemensamma medel. Av de totala universitetsgemensamma medlen avser ca 22 %, motsvarande ca 110 mnkr, finansiering av IT-relaterad verksamhet.

### **Personalkostnader**

Utgångspunkt har inledningsvis varit uppgifter verksamma medarbetare med BESTA-kod som börjar med 45 eller 46. Detta omfattar samtliga IT-relaterade tjänstetitlar. I projektet har ett omfattande arbete genomförts, i dialog med verksamheten, av dessa medarbetare där målsättningen har varit att identifiera de medarbetare som bör övergå till gemensam IT. Se Rapport 2 Medarbetare.

### **Intendenturkostnader**

Intendenturernas IT-kostnader beräknas och fördelas till institutionerna på olika sätt vilket försvårar möjligheten att på ett säkert sätt identifiera kostnaderna. Det förekommer finansiering och beräkning av kostnader t.ex. genom direkt debitering av tjänster, FTE (full-tidsekvivalent), aktiva datorer, procent av institutionsomsättning.

Dagens IT-kostnader har därför identifierats utifrån vilka kostnadskonton som använts samt de underlag som finns i redovisningssystemet.

### **Debitering från nuvarande IT-avdelning**

Inköp av tjänster från den nuvarande IT-avdelningen vid universitetsförvaltningen har medräknats. Motivet till detta är att omfattningen av köpta tjänster från UUIT kommer att kvarstå på samma nivå.

### **Övriga externa inköp**

Institutionernas kostnader för inköp från externa leverantörer har medräknats.

## **5.4 Medskick till genomförandeprojektet**

### **Förutsättningar för IT-abonnemang**

De faktorer som IT-abonnemanget baseras på behöver vara tydligt definierade och enkla att ta fram. I AKKA, universitetets gemensamma katalog- och behörighetssystem, är anställda och övriga verksamma vid universitetet registrerade och kopplade till den institution, eller motsvarande organisatorisk enhet, som de har verksamhet vid. En medarbetare kan vara anställd, dvs ha sin organisatoriska hemvist, vid en institution/avdelning men även tjänstgöra vid en eller flera andra organisatoriska enheter och är då övrigt verksam vid denna/dessa. Vissa medarbetare har även dubbla anställningar. Vilken institution/avdelning som i dessa fall ska stå för medarbetarens IT-abonnemang behöver fastställas.

2019-05-15

---

Införande av IT-abonnemang kommer att kräva utredning om hur de administrativa stödsystemen, framförallt behörighetssystemet AKKA, behöver utvecklas.

Vidare innebär införandet av IT-abonnemang att kostnaderna ska kunna fördelas direkt till kostnadsbärare (projekt) i kärnverksamheten. Detta är en förändring jämfört med universitetets nuvarande tillämpning av SUHF-modellen och ett tilläggsbeslut behöver fattas. Därutöver behöver principer och riktlinjer för praktisk hantering av abonnemanget samt redovisning av kostnaden i budget och redovisning tas fram.

#### **Lokalkostnader och intendenturavgifter**

Det verksamhetsnära IT-stödet kommer att ha behov av lokaler och service i olika omfattning. Lokalerna kan vara lokaliserade både inom nuvarande universitetsförvaltningen, intendenturområden och inom institutioner. I det fortsatta arbetet med införandet av UUIT behöver lokalbehovet, lokaltjänstkostnader och intendenturavgifter identifieras och beslut behöver fattas om hur finansieringen bör ske. UUIT:s framtida behov av lokaler och service på intendenturområden behöver föras i dialog mellan UFV, UUIT, intendenturerna och institutioner.

#### **Anläggningstillgångar och utrustning vid intendenturer och institutioner**

Inom IT-verksamheten som idag bedrivs vid intendenturer och institutioner och som ska övergå till UUIT finns tillgångar som bör överföras till UUIT. Under införandet av UUIT behöver ställning tas till vilka tillgångar som ska överföras och hur detta ska ske, bland annat ur ett finansieringsperspektiv.

2019-05-15

## 5.5 Beslut som avser ekonomistyrning av universitetsgemensam IT

Beslut	Beslutsfattare	Inför införande av UUIT	Årliga
Införande av ny modell för finansiering av universitetsgemensam IT	Konsistoriet	Ja	-
Tilldelning av universitetsgemensamma ändamål avsedda för finansiering av universitetsgemensam IT	Konsistoriet	Ja	Ja
IT-abonnemang. Total ram för intäkter av IT-abonnemang	Konsistoriet	Ja	Ja
IT-abonnemang. Anpassning av tillämpning av SUHF-modellen.	Rektor	Ja	-
Principer och rutiner för IT-abonnemang	IT-nämnden	Ja	Ja
Uppföljning av utfall av intäkter från IT-abonnemang samt vid behov revidering av pris för IT-abonnemang	IT-nämnden	-	Ja
Tillägg och justeringar i abonnemangsmodellen	IT-nämnden	-	Ja
Principer för prissättning av interna avgiftsbelagda tilläggstjänster	IT-nämnden	Ja	Ja
Principer för prissättning av externa tjänsteleveranser	IT-nämnden	Ja	Ja
Verksamhetsplan för avdelningen för universitetsgemensam IT	IT-nämnden	Ja	Ja
Innehåll i basprogramvara och övriga beslutade tjänster	IT-direktör	Ja	Ja

2019-05-15

## 6 Verksamhetens behov och krav

I rektors projektdirektiv framgår att:

- Den universitetsgemensamma IT-verksamheten ska bygga på ett distribuerat och verksamhetsnära förhållningssätt.
- En förutsättning för att lyckas med förändringen är att genom olika aktiviteter skapa tillit och förståelse inom organisationen.

Detta kapitel är projektets bidrag till det fortsatta arbetet med organisationsstruktur, bemanning och systemförvaltningsmodell för den universitetsgemensamma IT-verksamheten.

De verksamhetsbehov och krav som beskrivs i detta kapitel har formats succesivt under projekttiden efter möten och diskussioner med: IT-medarbetare, IT-ansvariga vid intendenturer, intendentur, föreståndare, prefekter, avdelningschefer. Projektets referensgrupp för teknikfrågor har utgjort ett viktigt stöd i detta arbete.

### 6.1 Generella verksamhetsbehov

#### **Leveranser utifrån verksamhetens krav och behov**

Detta kräver en strukturerad samverkan mellan verksamhet och IT. Verksamhetens mål för forskning och utbildning bör utgöra krav och vägvisare för hur IT kan möjliggöra detta. Detta förutsätter en bred samverkan och förankring ute i verksamheterna, liksom tät samverkan internt inom avdelningen för universitetsgemensam IT.

#### **Samordnad och framsynt kompetensutveckling**

En professionell IT-verksamhet ska byggas. Detta förutsätter att kompetensförsörjning kopplas till långsiktiga planer för rekrytering och kompetensutveckling utifrån verksamhetsplaner och behov.

#### **En väg in**

En funktion för servicedesk/operation center bör finnas som gemensam ingång för alla typer av ärenden. Här bör även ansvar för övervakning av tjänster finnas. Funktionen bör utgöra ett stöd för användare/avnämare i kombination med det verksamhetsnära IT-stödet. Alla har tillgång till samma kanal, verktyg och arbetsflöde.

#### **Verksamhetsnära stöd<sup>5</sup>**

Det verksamhetsnära stödet till verksamheten kring IT-frågor behöver prioriteras och vara lokaliserat och organiserat så att:

- Snabb återkoppling och lokal kännedom underlättas
- Interaktion med institutions- och intendenturstyrelser och andra samverkansorgan underlättas

---

<sup>5</sup> Se definition i 6.2 Verksamhetsnära IT-stöd



2019-05-15

## Ledning och styrning

Varje IT-medarbetare ska ha en chef med personalansvar inom avdelningen för universitetsgemensam IT.

En linjeorganisation under IT-direktören ska ansvara för leverans av de definierade gemensamma tjänsterna.

Ledning och styrning bör organiseras så att

- tillräckligt verksamhetsinflytande säkerställs till den nya organisationen (tex IT-nämnd, förvaltningsmodell)
- behov från verksamheten hanteras på både kort och lång sikt
- en tydlig finansieringsmodell (tex OH, abonnemang, fakturering) säkerställs
- en tydlig organisationsstruktur och öppenhet för god intern kommunikation, samarbete och delaktighet skapas
- det skapas effektiva och transparenta rutiner för incidenthantering .
- verksamheten kan beställa
  - kompetens efter utökat behov av stöd (utöver ev. grundnivå).
  - programvaror och hårdvara utifrån behov för god flexibilitet.
  - specialkompetens (forskningsbehov, specialsystem, utveckling, projektstöd etc).
  - särskilda insatser för IT-intensiva forskningsprojekt.

## Medarbetarskap

Medarbetarna är den absolut viktigaste resursen inom UUIT. IT-direktören bör därför säkerställa att

- alla IT-medarbetare känner tillhörighet och tillit till universitetsgemensam IT
- den universitetsgemensamma IT-organisationen har medarbetare på plats i verksamheten med rätt kompetens utifrån verksamhetens behov
- medarbetarna ges möjlighet att delta i kompetens- och arbetsgrupper med koppling till den specifika verksamheten
- det är tydligt hur den nya organisationen hanterar arbetsmiljöfrågor, exempelvis den psykosociala miljön med personal i en annan organisationsdels lokaler. Ansvar, chefskap, delegering och processer skall vara tydliga.
- process- och systemstöd är gemensamt vad avser inköp, livcykelhantering, installation, licenser m.m.. Det måste vara klarlagt vad man får köpa och inte köpa, vilket handlingsutrymme och vilka begränsningar som tillåts.
- alla medarbetare inom universitetsgemensamma IT organisationen ges möjlighet att dela erfarenheter, kompetenser, arbetsrotera och kompetensutvecklas.

## Rekommendationer för effektivt och smidigt verksamhetsnära IT-stöd

Nedan ges rekommendationer för att verksamheten ska uppleva ett gott stöd, samtidigt som medarbetarna inom det verksamhetsnära IT-stödet stötts i sin tjänsteroll.

- Gemensamt ärendehanteringssystem med enhetligt arbetssätt
- Rutin för förändringshantering och incidenthantering
- Serviceuppföljning genom institutionsbesök
- Tillgång till beställarstöd från avdelningen för universitetsgemensam IT
- Tillgänglig användardokumentation och guider
- Applikationsansvariga för udda programvaror

2019-05-15

---

- Gemensamma klienthanteringssystem (PC, Mac, Linux, mobila enheter)
- Gemensam fillagringslösning
- Tydliggöra vilken beställarkompetens/roll som behöver skapas/organiseras i gränsytan verksamhetsnära IT-stöd och verksamhet

### Övrig kravställning och rekommendationer

#### *Gemensam förvaltningsmodell*

En gemensam förvaltningsmodell för universitetsgemensam IT behövs för att säkerställa utveckling och förvaltning av de gemensamma tjänsterna. Den bör organiseras utifrån de ingående verksamheterna vid Uppsala universitet och vara anpassad till beslutsmandat och ekonomisk styrning.

#### *Stöd för verksamhetsutveckling*

Det behövs stöd för verksamhetsutveckling inom Uppsala universitet. Universitetsgemensam IT ska kunna bidra med kunskap och resurser vid planering och genomförande av utredningar och verksamhetsprojekt. Detta avser såväl specifika forskningsprojekt som universitetsgemensamma projekt.

#### *Heltäckande IT-portföljstyrning*

En samlad portföljstyrning för förvaltningsaktiviteter och projekt ger IT-nämnden förutsättningar för beslut om strategiska satsningar inom IT-området.

#### *IT-samordnande roll/funktion*

För att förstärka verksamhetens inflytande och deltagande i det strategiska IT-arbetet kan man tänka sig att en IT-samordnande roll/funktion på områdeskanslier, universitetsförvaltningen samt universitetsbiblioteket.

## 6.2 Verksamhetsnära IT-stöd

Ett starkt, verksamhetsnära IT-stöd och hög verksamhetsrepresentation är två krav som framkommit i stort sett vid alla dialoger med verksamheten och referensgrupper under projekttiden.

### **Definition**

Det verksamhetsnära IT-stödet utgörs av medarbetare som tillhör avdelningen för universitetsgemensam IT. De är lokaliserade i verksamheten (campus, universitetsförvaltning, bibliotek etc.) där de har sin dagliga arbetsplats, och kan vid behov ambulera på flera ställen. Dessa personer bör utgöra bryggan mellan den specifika verksamhetens behov och de tjänster som avdelningen tillhandahåller:

- Infrastrukturtjänster (nät, lagring, virtualisering etc.)
- Sammansatta tjänster (ekonomi, personal, forskningsstöd, etc.)
- Stödtjänster (gemensam Servicedesk/operation center, applikationsdrift, systemutveckling, etc.)

### **Kravställning**

När stora delar av universitetets IT-tjänster och IT-personal organiseras i en gemensam avdelning har verksamheterna behov av att:

2019-05-15

---

- Kunna kravställa det verksamhetsnära IT-stöd man behöver
- Ha nära kontakt med/snabb tillgång till IT-resurser
- Ha tillgång till IT-personal med den specifika IT-kompetens man behöver
- Ha tillgång till IT-personal med kännedom om verksamheten, lokaler, personal och processer
- Mot avgift kunna kravställa utökat verksamhetsnära IT-stöd på plats

### **Förutsättningar**

För att medarbetarna inom universitetsgemensam IT som utgör det verksamhetsnära IT-stödet ska kunna vara effektiva och tillföra kunskap och kompetens till verksamheterna bör följande förutsättningar finnas:

- De är lokaliserade i verksamheten där de ges möjlighet att erhålla verksamhetskunskap och ingå i ett socialt sammanhang
- Som en del av universitetsgemensam IT får de i sammanhanget gott stöd genom enhetliga arbetssätt, processer och gemensam ledning
- De ges tid att arbeta med kompetensdelning och i ”kompetenskluster”

### **Uppgifter**

Det verksamhetsnära IT-stödet omfattar en stor bredd med stöd till olika chefsnivåer och beställare (*beställarstöd*), samt stöd och support till användare (*användarstöd*).

#### *Beställarstöd*

Det verksamhetsnära IT-stödet ska kunna utgöra stöd till beställare i verksamheten och samordna IT-frågor. Det kan exempelvis vara att:

- Arbeta för att förstå verksamhetens behov och möjliggöra att de uppfylls
- Kravställa och bidra till utveckling av IT-stödet inom Uppsala universitetet
- Bidra till och upprätthålla en god relation med verksamheten
- Delta aktivt i exempelvis styrelser, råd och lokala ledningsfunktioner
- Bidra med kunskap kring pågående och planerade utvecklingsinsatser inom IT-området.
- Fånga upp möjliga projekt som kan utvecklas till gemensamma tjänster

#### *Användarstöd*

Det verksamhetsnära IT-stödet bör utgöra ett aktivt stöd till användare av IT inom Uppsala universitet. Det omfattar både gemensamma tjänster och mer verksamhetsspecifika behov. Det kan exempelvis vara:

- Stöd och support avseende datorer och mobila enheter
- Handhavande frågor avseende gemensamma system och applikationer
- Hantering och beställningar avseende programvaror, programlicenser och livscykelhantering
- Hantering av verksamhetsspecifika applikationer och processer
- Bollplank i teknikfrågor och säkerhetsfrågor

2019-05-15

## 6.3 Inspel till universitetsgemensam systemförvaltningsmodell

Syftet med systemförvaltningsmodeller är att skapa ett strukturerat sätt att prioritera och följa upp det arbete som behöver göras för att IT-stöd ska vara tillgängliga och användbara utifrån verksamhetens behov. Detta uppnås genom likriktade arbetsmetoder, tydliga forum och klara beslutsvägar. Modellerna behöver vara enkla och kunna hantera både små och stora system samt beskriva ansvar och befogenheter inom systemförvaltningen.

Önskade effekter av en tillämpad systemförvaltningsmodell är att säkra verksamheternas möjligheter att påverka IT-systemen, förbättra samordning av behov, uppnå en stabil drift, synliggöra möjligheter till konsolidering samt effektivisera resursanvändningen.

En systemförvaltningsmodell beskriver processer och arbetssätt för att:

- Kombinera verksamhetsbehov och teknikens möjligheter
- Säkerställa verksamhetens delaktighet
- Definiera/fördela ansvar och roller
- Planera, prioritera och följa upp
- Hantera leveranser, ärenden och återkoppling

### 6.3.1 Förvaltning av tjänster

Inom ramen för projektet *Universitetsgemensam IT-verksamhet* har tre kategorier av tjänster definierats (se delrapport 1): infrastrukturjänster, sammansatta tjänster och stödtjänster IT. Alla tjänster bör förvaltas enligt en systemförvaltningsmodell för att möjliggöra synergier och adekvata prioriteringar utifrån en helhetssyn. Dessa kategorier av tjänster behöver emellertid förvaltas på lite olika sätt.

#### Infrastrukturjänster

Infrastrukturtjänsterna är basen för all IT och nyttjas framförallt av kategorin sammansatta tjänster. Infrastrukturtjänsterna bemannas och levereras från universitetsgemensam IT. Det verksamhetsnära IT-stödet utgör en viktig del i kravställningen tillsammans med övriga förvaltningsområden.

#### Sammansatta tjänster

De sammansatta tjänsterna består av systemstöd och kunskapsstöd på både verksamhets- och IT-sidan. Bemanningen inom dessa områden kommer från både kärn- och stödverksamheterna samt universitetsgemensam IT. Verksamhetens representanter svarar för den verksamhetsnära förvaltningen och IT-representanter svarar för den tekniska förvaltningen.

#### Stödtjänster IT

Stödtjänsterna kan utnyttjas i projekt, e-förvaltning och verksamhetsutveckling. Därtill kommer ett riktat användar- och utvecklingsstöd.

### 6.3.2 Indelning i förvaltningsområden

Indelning bör ske utifrån aktivitet/verksamhet och inte utifrån teknik. Detta säkerställer en mer långsiktig struktur eftersom universitetets uppdrag inte väsentligt förändras över tid.

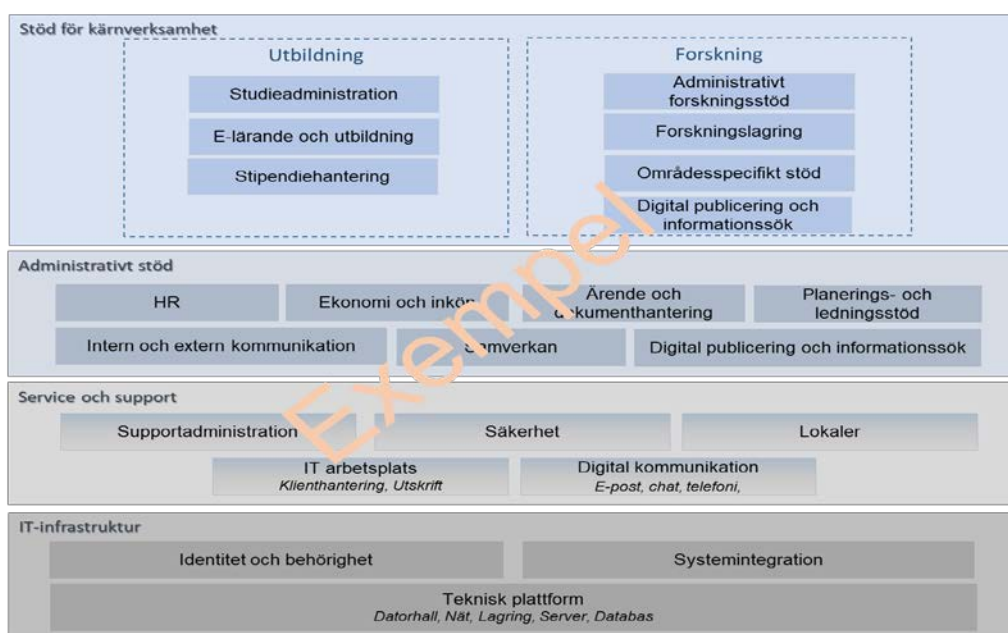
Bilden nedan åskådliggör ett exempel på indelning utifrån verksamheter och verksamhetsuppdrag. Inom de fyra huvudgrupperna - Stöd till kärnverksamhet, Administrativt stöd, Service och support

2019-05-15

och IT-infrastruktur - finns separata förvaltningsområden som alla styrs och leds utifrån förvaltningsplaner.

Inom huvudgruppen IT-infrastruktur förvaltas i huvudsak de tjänster som benämns IT-infrastruktur-tjänster.

Inom de övriga huvudgrupperna förvaltas tjänster som benämns som sammansatta tjänster och stödtjänster.



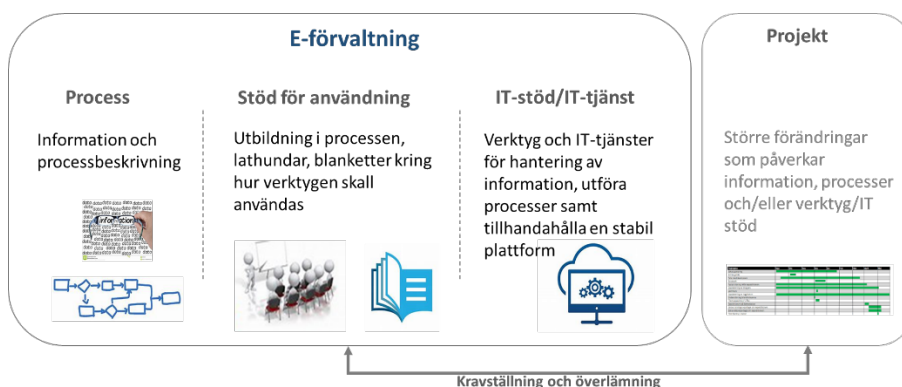
*Exempel på gruppering av förvaltningsområden utifrån verksamhet*

### 6.3.3 Innehåll i förvaltningsområden

Förvaltningsområdena ska säkerställa koppling mellan process, användning och system, se bild nedan. Det är viktigt att helheten beaktas utifrån såväl verksamhetsbehov som tekniska ramverk.

Projekt drivs inte inom systemförvaltningen men det är viktigt att säkerställa en tät koppling och dialog för såväl kravställning på projekten som överlämning till systemförvaltning. Det är därför av största vikt att UUIT blir delaktiga i projekt i ett tidigt skede.

2019-05-15



*Innehåll i förvaltningsområden och dess relation till projekt*

### 6.3.4 Styrning

Den övergripande styrningen av förvaltningsverksamheten bör ske genom tydliga beslutsstrukturer. IT-nämnden kommer bland annat att besluta om övergripande mål och strategier för den universitetsgemensamma IT-verksamheten. IT-nämnden skulle därför kunna utgöra den strategiska styrningen.

#### Beslut inom förvaltningsområde

En styrgrupp för respektive förvaltningsområde beslutar om årsmål och prioriteringar, samt fastställer förvaltningsplanen för kommande år.

Förvaltningsplanen beskriver årets prioritering av åtgärder och är styrdokument för arbetet med att vidmakthålla och vidareutveckla tjänsterna inom förvaltningsområdet.

#### Beredning

Beredning av större satsningar eller avvikelser från plan utförs av styrgrupperna. Genom detta förfarande säkerställs kunskap och väl genomarbetade beslutsunderlag utifrån såväl verksamhets- som IT-perspektiv. Underlag till styrgruppen kommer från respektive förvaltningsområde utifrån kompetens och behovsperspektiv.

### 6.3.5 Genomförande

#### Ansvarsfördelning

Förvaltningsmodellen delar in ansvar i två områden: verksamhetsnära förvaltning och IT-nära förvaltning. Ansvaret för tillämpning, användning samt krav från verksamheten ligger på den verksamhetsnära förvaltningen. Ansvaret för att tekniska lösningar är säkra, stabila och ändamålsenliga ligger hos den IT-nära förvaltningen.

Koordinatorer leder och följer upp arbetet utifrån de mål och uppdrag som styrgruppen fastställt i den årsplan som styr förvaltningsområdet.

Specialister bidrar med djup kompetens inom såväl användning som teknik.

Det verksamhetsnära IT-stödet utgör en viktig roll i att ge stöd på plats och förmedla krav och behov till koordinatorena.

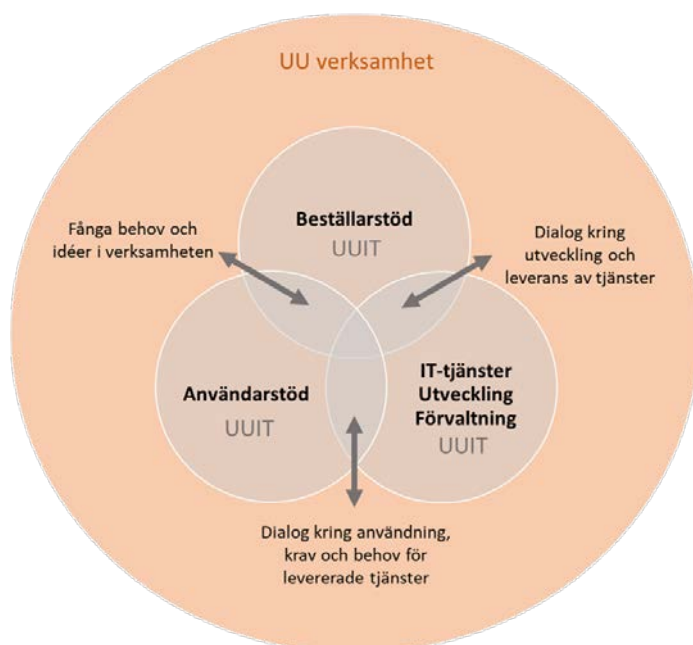
2019-05-15

### 6.3.6 Kravställning från verksamheten

IT skall vara verksamhetsdriven. Det är därför viktigt med transparens och att det finns tydliga vägar och processer för hur verksamhetens krav och behov ska fångas och föras vidare till systemförvaltningen.

Bilden visar ett förslag till samverkan mellan verksamhet och UUIT för att säkerställa en god dialog om användning och verksamhetsbehov. Detta kan ske i olika sammanhang utifrån de roller som definierats, såväl inom systemförvaltning, utvecklingsprojekt som inom det verksamhetsnära IT-stödet.

Alla har en viktig roll för att nå ett gott samarbete och en god kunskapsspridning mellan verksamhet och UUIT.



*Exempel på dialogvägar mellan universitetets verksamhet och universitetsgemensam IT.*

### 6.3.7 Snabba leveranser

Utifrån snabba förändringar i verksamheten behöver e-förvaltningens arbete vara följsamt och bygga på ett agilt arbetssätt. Förmåga ska finnas till snabbare projekt/lösningar för att tillgodose lokala behov i form av verksamhetsspecifika lösningar.

2019-05-15

---

## 7 Styrande dokument som behöver revideras vid organisationsförändringen

Regler för intendenturorganisationen vid Uppsala universitet (UFV 2007/748)

Arbetsordningen för Uppsala universitet (UFV 2015/1342)

Arbetsordning för universitetsförvaltningen vid Uppsala universitet (UFV 2018/1183)

Arbetsordning för Uppsala universitetsbibliotek (UFV 2016/810)

Uppgifter till avdelningschefer vid universitetsförvaltningen (UFV 2016/2019)

Översyn av förvaltning av verksamhetsstöd med IT (e-förvaltningsmodellen) (2015/991)

Arkitekturstyrning IT (UFV 2019/33)

Riktlinjer inom IT-området (UFV 2013/907; UFV 2016/896)

Anskaffning och drift av IT-system (UFV 2016/1944)

Rutin för produktionssättning av IT-system för central användning vid Uppsala universitet (UFV 2014/1171)

Policy för domännamnshantering vid Uppsala universitet (UFV 2000/753)

Riktlinjer för telefoni (UFV2011/104)

Mobila enheter - regler och rekommendationer (UFV 2013/907)

Allmänna regler för användning av användarkonton och datornät (UFV 2013/1502)

Policy för anslutning av trådlösa nät (WLAN) till Uppsala universitets datornät och Uppsala universitets datornät för studenter (UFV 2003/2557)

## 8 Överlämnande

Rapporten överlämnas till universitetsdirektör och IT-styrgruppen för fastställande, samt för vidare åtgärder och beslut.