

Saksframlegg

Utvalg	Utvalgssak	Møtedato
MH - IDF-LOSAM	53/22	25.05.2022

Fremtidig organisering av IT-tjenester ved MH-fakultetet

Forslag til vedtak:

Saken ble drøftet. LOSAM slutter seg til anbefalingen om at både fagnær IT-støtte til lab-miljøene og programvareutvikling overføres til NTNU IT, samt at det ansettes en ny IT-leder/koordinator, en Key Account Manager, ved MH som kan ivareta fakultets behov for koordinering og samarbeid med sentral NTNU IT.

Referanser

Tre sentrale dokumenter er lagt til grunn for IT analysen ved MH fakultetet. Det vises til NTNU strategi 2018-2025 – Kunnskap for en bedre verden og til utviklingsmål «stimulere til delingskultur og til at ressurser og kompetanse brukes på tvers av enheter». Videre vises det til rapportene «Gjennomgang av IT avdelingen, sluttrapport 15.6.2021 og «Ett NTNU – for det administrative støtteapparatet» fra 16.2.2022. Endelig vises det til tilbakemelding fra MH på IT organiseringen i sak 2020/47001Prioritering og organisering av IT-ressurser ved NTNU.

Bakgrunn

I 2017 sentraliserte NTNU den delen av IT-tjenester som kan benevnes som brukerstøtte. Ved MH-fakultetet ble det overført fire hele stillinger til IT-avdelingen og fakultetets ansatte skulle benytte brukerstøtte fra Campus-IT. En prosessbeskrivelse for vurdering av IT-organiseringen ved fakultetet, ble presentert i instituttledermøte 18.8.20 og drøftet i LOSAM 26.8.20. Dette omhandlet ikke de tjenester som allerede var overført fra MH til NTNU IT i forbindelse med fusjonen 1.1.2017 og overføring av drift og forvaltning av IT infrastruktur fra 1.1.2019. Den omhandlet heller ikke IT-ansatte eller ansatte med en IT-funksjon ved instituttene.

Fra 1. januar 2019 sentraliserte MH-fakultetet også IT-tjenester innenfor serverdrift, lagringsløsninger og back-up. Dette inkluderte to hele stillinger som ble overført til IT-avdelingen med en forventning om at også oppgaveporteføljen skulle overføres. I tillegg sentraliserte fakultetet en stilling som jobbet med drift og brukerstøtte for Mac. Begrunnelsen for sentraliseringen var et ønske om å redusere sårbarhet for tjenestene og et større kompetansemiljø for de ansatte. Oppfølging og vedlikehold av HUNT Forskningscenter

(Levanger), som er en svært viktig infrastruktur for NTNU, ble også lagt inn under den sentraliserte tjenesten.

Dagens situasjon

IT-støtte og organisering er viktig for den totale driften av kjernevirksomheten og det er viktig at det nå legges til rette for en fremtidig, bærekraftig IT-løsning som dekker fakultetets behov for disse tjenestene i de nærmeste årene.

MH IT er organisert i dekanens stab og koordinerer IT-støtte til lab miljøene og oppgaver innen programvareutvikling, primært til støtte for undervisning. Dette innebærer også ansvar for drift og forvaltning av systemene som utvikles. Enhet for IT-støtte består i dag av 4 personer, totalt 3,4 årsverk. Av bemanningen arbeider én hovedsakelig med utviklingsoppgaver, én person benyttes fra NTNU IT i 40% stilling til utvikling knyttet til FVO, én er i permisjon til 1.juni, og én går av med pensjon denne sommeren.

Dagens MH IT gruppe er sårbar i forhold til de tjenester som gruppen har ansvar for. Flere oppgaver er avhengig av enkeltpersoner. Disse vil ikke kunne løses innen rimelig tid ved lengre fravær eller ferier og i verste fall om noen skulle si opp stillingen sin. På flere områder savnes et større faglig miljø, både som diskusjonspartnere, utveksle erfaringer og muligheten til å kunne benytte felles(sentrale) løsninger og verktøy. Med henvisning til referansedokumentene, og særlig «Ett NTNU-dokumentet», anses «intern mobilitet» å være et prinsipp som kan legges til grunn og sørge for samarbeid og faglig støtte uavhengig av intern organisatorisk tilknytning.

Det er viktig med nærhet til miljøene som skal betjenes. Det gjelder ikke bare fysisk, men også kjennskap til de enkelte aktiviteter som foregår samt de ansattes behov de ulike forsknings- og undervisningsmiljøene har. For eksempel kan behov for kompetanse og drift av AV-tjenester i forbindelse med disputaser være et område der det er behov for tilstedeværelse av AV/IT personell. Erfaringer har vist at slik tilstedeværelse av kompetent teknisk personal er helt avgjørende for avviklingen av en hybrid gjennomføring og i noen grad heldigital disputas.

Likeledes er det viktig å ivareta samarbeidet med St. Olav og Hemit. Dette gjelder både epost, kalender og tilgang til undervisningssystemer (Blackboard, Zoom, Panopto) uansett om foreleserne har pc fra NTNU eller fra St. Olav. Dette er ikke sømløst i dag og skaper en del unødvendig merarbeid.

Gjennom BOTT-samarbeidet, Tjenestesenteret og NTNU SAK etablerer NTNU nye system som vil bidra til lettere tilgang til viktig data for god virksomhet- og økonomistyring. Videre gir utviklingen av Bevisst allerede store muligheter hvor man istedenfor å bruke tid på å samle sammen rapporter til HR og økonomirapportering, bruker tid til diskusjon om strategiske valg og virksomhetsstyring. IT-støtte til disse systemene bør ivaretas av Sentral IT og ikke på fakultetet.

NTNU har diverse systemer som brukes for innhenting av data til for eksempel økonomistyring. Disse er i stor grad frittstående uten at de er knyttet til hverandre automatisk. Dette har bidratt til en fragmentert tilgang til data og sammenkoblingene er gjerne gjort lokalt på alle nivå i organisasjonen ved hjelp av Excel. Rapportering fra enhetene var og er fortsatt preget av mye manuell innlegging av data og sammenstilling avhengig av nivå. Dette gjelder for eksempel PBO-prosessen.

Office365 innbefatter flere apper som har forskjellig funksjonalitet og kan brukes til flere formål. De mest vanlige appene som er i bruk av medarbeidere er Word, Excel, Outlook, PowerPoint, Teams, OneDrive, OneNote og evt. Sway. Utover disse er det apper som kan brukes for å kunne bygge opp under forskjellige prosesser digitalt som for eksempel utvikling av «Søknadsportalen» ved ISM.

Det bør vurderes å prioritere IT-ressurs med særskilt Office365-kompetanse for å kunne utvikle og dra nytte av de mulighetene som ligger her for effektivisering og digitale, sømløse løsninger.

Utdanning - IT-tjenester tilknyttet medisin

Det er opprettet en nasjonal IT-stilling som BOTT-universitetene deler utgiftene til. For tilrettelegging av nasjonal delprøve benyttes i dag en 50% IT-stilling. I tillegg har utdanningen ulike FVO-databaser for hvert medisinsk fakultet der vi fakturerer en 25% IT stilling til hver av de andre. Stillingen er svært viktig da den ansatte jobber med FVO-databasen til medisin. Dette er eksamensdatabasen for avsluttende eksamen i medisin for NTNU, UiT, UiB og UiO.

Audiologi og bevegelse benytter i tillegg denne databasen. IT-stillingen er svært viktig for fakultetet og svært sårbar siden oppgavene knyttet til stillingen i hovedsak hviler på én person. Det er viktig at denne oppgaven er prioritert i fremtiden og tydelig fordelt som vedvarende IT-støtte. IT-støtte i forbindelse med andre eksamener er allerede sentralisert.

Forskning

E-infrastruktur er avgjørende for at våre forskere og studenter skal kunne håndtere data i sine forskningsprosjekt i tråd med de internasjonale FAIR-prinsippene; fra innsamling, lagring, analyse og bearbeiding, til arkivering, sletting eller publisering. IT-tjenesten ved MH er en viktig leverandør inn mot E-infrastruktur. Forskning krever langsiktig og bærekraftig digital tilrettelegging for samarbeid med forskere både internt, på tvers, og utenfor NTNU-systemet inkludert personer eller institusjoner som ikke har en NTNU-konto – en type «Prosjekthotell». Rundt 90% av prosjektene ved MH behandler sensitive data (fortrolige eller strengt fortrolige data). I dag mangler NTNU generelle løsninger for lagring, langtidslagring og prosessering av sensitive data. Slik MH ser det er det behov for en felles strategi rundt (store) helsedata både internt i NTNU og mellom NTNU og eksterne partnere som HMN. Et viktig steg i denne sammenheng er å endelig etablere HUNT Cloud, som i dag drives av ISM, som en NTNU-infrastruktur.

Helseundersøkelsen i Trøndelag (HUNT) er en nasjonal befolkningsundersøkelse som er forankret ved NTNU. HUNT forskningssenter i Levanger, som forvalter innsamlede data, er en stor bruker av e-infrastruktur. HUNT er eksempel på et område der det er viktig med en avgrensning av hva som er basistjenester og hva som er forskningstjenester.

MH har tre ansatte organisert ved Klinisk forskningsenhet Midt-Norge (KLINFORSK) som drifter en IT- løsning for oppfølging av kliniske studier, WebCRF3. WebCRF3 er et nettbasert system for innsamling av medisinske forskningsdata. Løsningen håndterer flere forskningsprosjekter eller studier samtidig og lagrer alle data i en felles database. Her er det de senere årene kommet eksternt hylleware som gjør at vi fremover må vurdere i hvilket omfang vi skal fortsette å oppgradere og videreføre egen in-house-løsning.

Med bakgrunn i MH sin forskningsportefølje ser vi en utvikling hvor sentral IT-støtte blir avgjørende for å opprettholde vår forskningsaktivitet i årene som kommer og vi vil trenge lokal tilpasset IT-støtte også innen nye områder.

Vurderinger

Det er tidligere gjennomført samtaler med alle instituttledere i Trondheim, Gjøvik og Ålesund og IT-leder HUNT Forskningssenter Levanger. Samtalene kan sammenfattes som følger:

- Det er tydelig samstemthet om at det er viktig med lokal IT-kompetanse for å betjene både undervisning og laboratorier. Dagens systemer som er utviklet og driftes ved MH, må ivaretas på en minst like god måte etter en eventuell sentralisering. Uansett hvor støtten er organisert er det viktigste nærhet, kjennskap til fakultetets behov og forståelse for hva den enkelte forsker/underviser har behov for. Det har ikke kommet fram spesielle

behov for responstid når det gjelder lab-støtte. Svært sjelden det er behov for øyeblikkelig hjelp.

- Fakultetet har behov for en sentral, erfaren person med IKT-kompetanse som kan bidra med lederstøtte og være en «oversetter» mellom NTNU IT og MH-fakultetet. Denne personen må kunne gi innspill og forstå fakultetets behov når det gjelder IT-løsninger for helsedata, nødvendige AV tjenester og formidle behov fra fagmiljøene til NTNU IT.
- Ved enkelte institutt vil det være behov for egen IT-støtte på nivå 3 som må ansettes og vurderes av det enkelte institutt – fakultetsadministrasjonen kan bidra med råd og veiledning, men kan ikke bidra med instituttspesifikk IT-kompetanse. Dette kan på institutt løses i kombinasjon med en annen rolle eller delt IT-kompetanse med et annet institutt.

Ansattes medvirkning

Tanker rundt framtidig organisering av MH IT har pågått i noe tid. Ref. bl.a. utredning høsten 2020. De to berørte ansatte har deltatt i diskusjoner og fått anledning til å komme med synspunkter. Begge synes det er fornuftig og riktig nå slik situasjonen er, at oppgavene og stillingen overføres til NTNU IT. Det er avtalt i møter med NTNU IT at begge stillingene blir organisert under Forskningsstøtte i Seksjon for IT-utvikling.

Konklusjon

Det er i møter med de involverte og med NTNU IT avklart at det i utgangspunktet ikke er noe i veien for å overta både personer og oppgaver knyttet til disse tjenestene. MH forventer at tjenestene kan styrkes, bli mer robust og mindre sårbare som del av et større miljø samtidig som overføringen også vil bidra til økt kompetanse sentralt i NTNU IT.

I tråd med referansedokumentene og de utfordringer som er beskrevet anbefales det at både fagnær IT-støtte til lab-miljøene og programvareutvikling overføres til NTNU IT. Det betyr i praksis at Rune Standal og Bjarne Ringstad overføres til NTNU IT fra 1.august med dagens tjenestefølger.

Lars Ødegård slutter 1.august. MH-fakultetet vil derfor ansette en ny IT-leder/koordinator, en Key Account Manager, som i kan ivareta fakultets behov for koordinering og samarbeid med sentral NTNU IT. Vedkommende skal også være fakultetets ressurs- og kontaktperson mot oppgaver som deles med St. Olav/Hemit. Stillingen lyses ut ila mai måned.

Vedlegg:

- 1 Arbeidsoppgaver ved dagens MH IT som overføres til NTNU IT
- 2 Sak 2020-47001 Prioritering og organisering av IT-ressurser ved NTNU