

1. Bakgrunn og begrunnelse for delprosjektet

IT-drift prosjektet har bakgrunn i UiOs strategidokument Strategi2020 – UiO mot status som et internasjonalt toppuniversitet, og er et av fire prosjekter hørende under Program for administrativ forbedring og digitalisering. Prosjektets mandat ble vedtatt torsdag 04.10.2018. Prosjektet støtter seg på UiOs prosjektrammeverk.

Delprosjektet Drift av arbeidsstasjoner er en del av IT-drift prosjektet, som ser på hvordan UiOs basis IT-tjenester kan leveres mer standardisert og mer effektivt enn i dag. Delprosjektet skal lage en gevinstplan og skal sammen med driftsorganisasjonen implementere forbedrede prosesser.

2. Mål og ønskede gevinster

Nivå	Beskrivelse	Suksesskriterier
Formål: Mål for UiO som dette prosjektet bidrar til oppfyllelsen av	Forenkle, forbedre og/eller fornye arbeidsprosesser for å frigjøre ressurser til kjerneoppgavene.	Endringsledelse og endringsvilje gjennom hele organisasjonen. Tilgang til nødvendige ressurser.
Effektmål (langsiktige positive gevinster. Merk at disse kan være både «harde» og «myke»)	Reduserte kostnader og tidsbruk ved drift av arbeidsstasjoner. Etablering av en fremtidsrettet løsning som følger standarder fra leverandør. Med dette fjerner man særegenheter som kan motvirke endringsevne i fremtiden.	Virksomhetsledelsen på tvers av IT-organisasjonen erkjenner at ansvaret for gevinstrealisering ligger hos dem. Driftsorganisasjonen må være klar når prosjektet overlever tiltak til dem. At IT-organisasjonen har en endringskultur som ivaretar UiOs ønsker og behov til enhver tid.
Resultatmål (de målene som prosjektet skal oppnå i prosjektets levetid; f.eks. målt i tid, kostnad, kvalitet)	Se punkt 2.	Prosjektet må ha nødvendig ressurser og kompetanse, samt forankring til å opprettholde nødvendig fremdrift og levere ønsket resultat. Hele IT-organisasjonen, samt andre nøkkelpersoner må ha tilstrekkelig tid til å delta i prosjektet.

1. Rammebetingelser

Regjeringen påbegynte en avbyråkratiserings- og effektiviseringsreform (ABE) i 2015, hvor alle statlige virksomheter, og dermed også UiO, ble pålagt å effektivisere. Dette er fulgt opp av Kunnskapsdepartementet med en egen digitaliseringsstrategi for universitets- og høyskolesektoren.

2. Delprosjektets leveranser og avgrensning

Leveranser	Beskrivelse
Oppsett av Windows-klienter (Windows Autopilot)	<p>Endret arbeidsprosess: Brukernær, automatisert klargjøring av datamaskiner med Windows.</p> <p>Med Autopilot ønsker UiO å gjøre minst mulig spesialtilpasninger og tilby et sett standard innstillinger for hele organisasjonen.</p> <p>Avhengighet: Avtale MS Azure skytjeneste på komme på plass.</p>
Drift av Windows-klienter	<p>Windows Autopilot vil endre driften av maskiner (og flere av driftsverktøyene vil ligge i skyen). UiO vil gå fra å styre sine maskiner med skybaserte verktøy i stedet for lokal infrastruktur. Denne endringen vil gi UiO besparelser i infrastruktur.</p> <p>Økt grad av selvbetjening vil redusere behovet for involvering av driftspersonell. F. eks. mulighet for brukeren til reinstallere sin egen maskin.</p>
Oppsett og drift av Mac-klienter	<p>Få alle Macer på UiO inn i gjeldende driftsverktøy.</p> <p>Delprosjektet vil gjøre en vurdering av skybaserte driftsverktøy for Mac sett i sammenheng med det som skjer på Windows-siden. Ny teknologi forutsetter en modernisering og standardisering av Mac-plattformen, dette arbeidet er planlagt satt i gang perioden.</p> <p>Implementering av nye tekniske løsninger begrenses av ressursituasjonen i driftsorganisasjonen på Mac-området. Det er derfor usikkert hvilke konkrete leveranser prosjektet kan forplikte seg til å gi.</p>
Mobile enheter	<p>Delprosjektet vil innhente en policyavklaring på om UiO skal ha drift av mobile enheter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skal det være obligatorisk for alle enheter som kjøpes på UiO-midler • Skal det bare tilbys i forbindelse med prosjekter som har særlige behov • Skal det standardiseres på en plattform <p>Gitt denne avklaringen, kommunisere og implementere ny policy, samt anbefalte arbeidsprosesser for å understøtte dette.</p>
Felles driftsplattform	Vurdere felles verktøy (Unified Endpoint Management) for alle arbeidsstasjoner (Per og mobile enheter).

Avgrensning for delprosjektet Drift av arbeidsstasjoner: Prosjektet ser kun på arbeidsstasjoner som er egnet for standardisering, og avgrenser derfor mot spesialmaskiner og -utstyr som ikke kan kjøre standard driftsopplegg for plattformen. Prosjektet skal ikke gjøre endringer på UiOs løsninger for personlige og delte lagringsområder.

3. Muligheter og trusler i prosjektet

Interne og eksterne forhold som påvirker prosjektets leveranser (hva er det viktig at prosjektet forholder seg til?):

Muligheter	Beskrivelse	Tiltak
Økt selvbetjening for sluttbruker	Selvbetjening gjør at ansatte ikke er avhengig av å vente på hjelp fra IT-organisasjonen.	Windows Autopilot

UiO : Universitetet i Oslo

Drift av arbeidsstasjoner: Prosjektbeskrivelse

Reduserte kostnader	Ved at IT-organisasjonen kun foretar tilpasninger og installerer spesialprogramvare frigjøres tid og ressurser til fagnær støtte.	Windows Autopilot
Redusere friksjon i organisasjonen	Vil gi en helhetlig policy for hvordan UiO forholder seg til mobile enheter.	Policyavklaring
Kompetansen og sky-infrastrukturen som etableres for Autopilot, kan gjenbrukes til å muliggjøre studenters sikre behandling av sensitive data på privat utstyr.	En student kan melde sin PC inn i UiOs skyinfrastruktur og motta sikkerhetsinnstillinger som gjør at enheten kan godkjennes for behandling av sensitive data. For eksempel i forbindelse med innsamlet data til masteroppgave	Mulighetsstudie og policyavklaring

Trusler	Beskrivelse	Reduserende tiltak
Prosjektnressurser: Til prosjektet og dens delprosjekter	<p>Det er mange samtidig pågående prosjekter, som alle krever ressurser fra organisasjonen. Samtidig skal drift ivaretas.</p> <p>Ofta er det slik at nøkkelpersoner må involveres i flere prosjekter, og arbeidsbelastningen for den enkelte kan bli for stor.</p> <p>IT-infrastruktur på USIT vil måtte prioritere å støtte opp med ressurser for å sette opp nødvendig infrastruktur underveis i arbeidet. Konkretiseringer av dette vil komme opp underveis i prosjektet.</p>	<p>Tydelige beslutninger om hvordan ressurser skal fordeles mellom prosjektene og drift.</p> <p>Prioritering i tilsetningsaker som berører den delen av linjeorganisasjonen som har kjerneleveransene i prosjektet.</p>
Prosjektnressurser: Kapasitet i linjen	Det er mange samtidig pågående prosjekter, som alle krever ressurser fra organisasjonen.	<p>Prosjektet vil være tydelig på hvilke prosesser det jobbes med og når arbeidet planlegges avsluttet, slik at driftsorganisasjonen kan planlegge mottaket.</p> <p>Prosjektene må samordne seg, og det må utarbeides en samlet tidsplan for overlevering til linja.</p>
Kulturendring og kompetanseheving	Det forventes at brukerne i større grad selv kan klargjøre sitt datautstyr til bruk, og installere programvare etter behov.	<p>Godt forankret beslutning.</p> <p>Kompetanseløft for sluttbrukere som at gjør at de i større grad er i stand til å være selvbetjente.</p>
Tekniske hindringer som kan redusere gevinsten	Fare for at gjeldende systemer ikke kan gjøres tilstrekkelig brukernære.	Sterkt fokus på brukeropplevelse

	<p>Eks. at en ikke klarer å redusere antallet pålogginger, og at vi har forskjellige brukernavn i ett og samme system.</p> <p>Legacy-systemer gjør ofte at en ikke klarer å forenkle så mye som ønsket.</p>	<p>understøttet av nødvendige brukerveiledninger.</p> <p>Tydelige avgrensninger for hva prosjektet skal levere, og hva som eventuelt må håndteres av IT-organisasjonen parallelt eller i ettertid.</p>
Støttede programvareversjoner	<p>IT-organisasjonen ønsker å støtte kun nyeste versjon av programvare, mens vitenskapelige ansatte kan ha behov for diversitet (spesielle, tidligere versjoner av programmer). Vitenskapelige ansattes behov vil da redusere gevinsten.</p> <p>Sammenhenger og avhengigheter mellom programmer og deres versjon gjør at brukeren er avhengig av spesielle versjoner av programmer.</p>	<p>Finne fram til beste arbeidsmetodikk for IT-organisasjonen, slik at denne typen problemer løses mest mulig likt (har en side mot delprosjektet brukerstøtte).</p> <p>Spesialisering av brukerstøtte med personer som har fokus på bestemte programvaretyper.</p> <p>Kontroll på lisenser (compliance).</p> <p>Fokus på at løsningen skal løse "90% og ikke de siste 10%"</p>

4. Valg av alternativ og nytte/kost-vurdering

4.1. Alternative løsninger/konsepter med vurdering og valg

Da DEP/Airwatch alt er på plass for Macer og mobile enheter, og Windows Autopilot er i ferd med å bli implementert, har prosjektet ikke sett på alternative løsninger.

Det tilligger delprosjektet sammen med driftsorganisasjon og undersøke om en felles driftsplattform er mulig for Windows, macOS, iOS og Android (Unified Endpoint Management-løsning¹).

4.2. Gevinstoversikt

¹ Unified Endpoint Management- Et verktøy for policy og konfigurasjonsstyring av datamaskiner og mobile enheter. Organisasjonen kan distribuere programmer og innstillinger (som. f. eks. e-post), samt ivareta sikkerheten på mobile enheter slik at sensitiv informasjon ikke kommer på avveie.

Gevinster	For hvem, og hvordan fremkommer gevinsten?	Forutsetninger for at gevinsten skal kunne realiseres
<p>Redusert ressursbruk</p>	<p>For enhetene: Operativsystem kommer ferdig installert på maskinene, og klargjøring av arbeidsstasjoner gjøres mer automatisert.</p> <p>For brukeren: En del brukere vil sette pris på opplevelsen ved selv å sette opp maskinen.</p> <p>Flertallet vil fortsatt ønske at eget personell pakker ut og monterer utstyr, men også denne delen av logistikken forenkles ved at maskinene ikke trenger å installeres først.</p> <p>En kan bruke innebygget tilbakestillingsfunksjon i Windows til å gjenta prosessen som skjedde da maskinen var ny, i tilfeller hvor en "lett reinstallasjon" er nødvendig.</p> <p>For IT-organisasjonen: Når UiO ikke lenger trenger å vedlikeholde løsning for å installere operativsystem vil ressurser spares.</p> <p>Reduserte spesialtilpasninger vil gi mindre teknisk gjeld, som vil gjøre organisasjonen mer tilpasningsdyktig til ny teknologi.</p> <p>Sikkerhet: UiO tar i bruk moderne, skybaserte overvåkningsverktøy.</p>	<p>Windows-maskiner leveres med Windows Autopilot.</p> <p>Kulturendring og kompetanse kommer på plass, slik at flest mulig brukere selv setter opp utstyret.</p> <p>Velger standard løsning (ut av boksen) og unngår å gjøre egne spesialtilpasninger for organisasjonen (f. eks. det blir ikke noe UiO-bakgrunnsbilde).</p>
<p>Redusert tid</p>	<p>For enhetene og brukerne.</p> <p>Windows Autopilot vil gjøre at maskinene klargjøres på kortere tid.</p>	<p>Klart forankret beslutning og policy om at de ansatte i større grad skal gjøre denne typen oppgaver selv.</p> <p>Dette krever videre en kulturendring og en kompetanseheving.</p>
<p>Stabilitet – Mindre diversitet</p>	<p>For brukerne og IT-organisasjonen,</p> <p>Ved å ikke gjøre spesialtilpasninger vil brukeren få en mer stabil tjeneste og maskin.</p> <p>Mer standardisering gjør at både brukere og IT-organisasjonen er velkjent med funksjonaliteten på tvers</p>	<p>Det må være aksept for at diversiteten (spesialtilpasninger) reduseres for organisasjonens beste.</p>

	av UiO. Noe som bør redusere antall henvendelser.	
Økt selvbetjening	Tid spart for bruker som slipper å vente på hjelp fra IT-organisasjonen. Spart tid for IT-organisasjonen som slipper å hjelpe brukeren.	Vilje og evne til kompetanseheving i organisasjonen.
Økt sikkerhet	Med mindre spesialtilpasninger for UiO, er det lettere å følge leverandørs "Beste Praksis" for sikkerhetsinnstillinger.	Vi må holde leveransen innenfor de 90% som kan følge standarden.

4.3. Nytte/kost-vurderinger

Økonomiske hovedtall/kvalitative gevinster	År 1	År 2	År 3	År 4	År 5
Prosjektutgifter eksterne	100.000 kroner er betalt til CT Global.				
Prosjektutgifter interne (ressursbruk personell)					
Økonomiske gevinster (besparelser)		Frigjorte ressurser til primærvirksomhet	Frigjorte ressurser til primærvirksomhet		

5. Grov tidsplan og milepæler

5.1. Felles for arbeidsstasjoner

Mars – mai 2019

Vurdere felles driftsplattform (MDM)

5.2. Windows

Pilotering (november 2018 – juni 2019)

I denne perioden klargjøres skyinfrastruktur (Azure og Intune). Nødvendige konfigurasjoner legges i Intune og sikkerhet kommer på plass (programvareoppdateringer og sikkerhetskonfigureringer).

Februar – april 2019

Always on VPN og utskrift fra Intune. Møte med maskinvareleverandører om at alle UiOs klientmaskiner skal leveres med Windows Autopilot.

April – august 2019

Dokumentasjon for IT-organisasjonen og sluttbrukere. Leverandører kan levere maskiner med automatisk oppsett til pilotering.

August – oktober 2019

Vurdere serviceavtaler.

Større pilotering av selfdeployment av klientmaskiner. Maskinen vil ha tilgang til programvare portefølje for UiO ved Software Center.

Produksjon

4. kvartal 2019

5.3. Mac og mobile enheter

April – November 2019

Standardiseringsarbeide på UiOs maskinpark

August – Desember 2019

Avklaring av policy for mobile enheter

Vurdering av ett system “Unified Endpoint Management” for drift og forvaltning av både enheter basert på Apple, Microsoft og Google sine teknologier.

6. Organisering, roller og ansvar

Prosjekteier for IT-drift prosjektet er underdirektør for brukernære tjenester Ivar Holm.

Prosjektleder for IT-drift prosjektet er Frank Paul Silye (senioringeniør ved Det humanistiske fakultet).

I styringsgruppen sitter Benedicte Rustad (leder, fakultetsdirektør ved Det juridiske fakultet), Monica Bakken (fakultetsdirektør ved Det humanistiske fakultet), Lars Oftedal (IT-direktør, USIT), Line Altern Halvorsen Valbø (kontorsjef, Kjemi ved Det matematisk-naturvitenskapelige fakultet - MATNAT) og Tor Holmen (ekstern, UNIT).

I implementeringsfasen består delprosjektgruppen for drift av arbeidsstasjoner av delprosjektleder Anders Vinger.

6.1. Windows Autopilot

Ivar Holm - USIT

Anders Vinger - USIT

Petter Haavin - USIT

Fredrik Wilhemsen - USIT

Øyvind Sørbye - SV

Ernesto Gonzalez - USIT

7. Interessenter/målgrupper

Prosjektet har gjennomført en interessentanalyse.

Følgende interne interessenter regnes som de viktigste for prosjektet:

- Universitetsledelsen, inkl. Universitetsstyret, Rektorat, Universitetsdirektør og Dekangruppen
 - Fakultetsdirektører
 - USITs ledelse/IT-seksjonsledere
- Kontorsjefer og seksjonsledere

- IT-ansatte
- UiOs ansatte
- Studenter
- Verneorganisasjonen og fagforeninger: Medbestemmelse forankres lokalt og sikres gjennom faste IDF-møter i henhold til hovedavtalen.
- Andre

8. Budsjet

(Kort beskrivelse av budsjetttrammer for prosjektet).

9. Endringslogg

Versjon	Dato	Endring	Ansvar for å beskrive endringen	Ansvar for godkjenning av endring

10. Distribusjonslogg

Versjon	Dato	Mottakere