

IT-Supportcentret og it-outsourcing

Erfaringer og overvejelser på institutionerne og i it-drifts-fællesskaber i forbindelse med forberedelse til hel eller delvis outsourcing af it-drift.

IT-chef, Mads Konge Nielsen

IT på Bukarest Universitet



- 60.000 STÅ.
- It-afd. med 6 medarbejdere
- 20 lokationer i Bukarest by
- Hvordan løses den opgave?

Hvad er et driftsfællesskab?



Et såkaldt administrativt servicefællesskab.

- Ideen er, at man går sammen om at løse opgaver. Andelsforening(shared services)
- IKKE ET KUNDE/LEVERANDØR FORHOLD!

Og

- Et udtryk for **markedsgørelse** indenfor det offentlige. Ambitionen er at overføre den private sektors dynamik ved at skabe flere tilbud.

En del af VIA

- VIA er værtsinstitution for ITS

Om VIA:

- DK's 3. største uddannelsesinstitution.
- Ca. 40 mellemlange uddannelser – lærer – ingeniør – sygeplejerske – pædagog osv.



The screenshot shows the VIA University College website. At the top, the logo and tagline "Gør tanke til handling VIA University College" are visible, along with navigation links for "Læs op", "Sitemap", "English", and "中". Below this is a main navigation bar with links for "Forside", "Uddannelser", "Videreuddannelse", "Studerende", "Højskoler", "Udvikling og forskning", "Internationalt", and "Om VIA". The main banner features the text "Your Future - Our Ambition" and a list of programs: Animation og Storytelling, Business og Administration, Design, Ingeniør, Konstruktion og Teknologi, Lærer, Pædagogisk og socialfaglig, and Sundhed. A map of Denmark highlights VIA's campuses. Below the banner are three featured sections: "Danmarks nye folkemøde om uddannelse" (Nørre Nisum 3.-4. oktober), "Studiepraktik 22.-24. oktober" (Tilmeld dig her), and "Folkeskolereformen - styrk dine kompetencer og viden". At the bottom, there are tabs for "Nyheder", "Arrangementer", and "Konferencer", with a link to "Alle nyheder". A section titled "Nyt fra vidensmiljøerne" mentions an "Aktionsforskningskonference".

Hvem er IT-Supportcentret (ITS)

Egå Gymnasium
Grenaa Gymnasium
Langkær Gymnasium
Marselisborg Gymnasium
Odder Gymnasium
Paderup Gymnasium
Randers HF & VUC
Randers Social- og Sundhedsskole
Risskov Gymnasium
Social- og Sundhedsskolen i Silkeborg
Social- og Sundhedsskolen Skive, Thisted, Viborg
Støvring Gymnasium
Vesthimmerlands Gymnasium og HF
Viby Gymnasium
VUC Djursland
Aalborg Katedralskole
Aarhus Katedralskole
Århus Statsgymnasium
Århus Akademi
Århus Social- og Sundhedsskole



- Siden 2000
- Oprindeligt fra Århus Amt
 - Oprindelig idé: Et teknisk supportcenter, som gjorde det muligt for skoler at koncentrere sig om kerneopgaven – undervisning og administration.

Tal

It i ITS og VIA:

- 80 medarbejdere
- 60.000 brugere
- 10.000 computere
- Budget: ca. 58 mio. kr. i 2014

ITS

It-indkøb VPN Videostreaming Antispam
Portal med adgang til alle tjenester Mail og kalender Print til elever
Antivirus Filserver Tynde klienter Skyprint Sikkerhed
Skytjenester Ludus Pædagogisk it
Easy Printstyring Fælles servicedesk Backup
Lokal it-support Office 365 nemID
FirstClass Ydelseskatalog Single login
Rådgivning Læringsplatform Gå-hjem-møder E-Boks
Moodle Automatiseret computervedligehold Google Apps
SMS Serverdrift Ip-telefoni
It-revision Onlineordbøger Webserver Borgerjournal
Sikkert trådløst netværk Elektronisk sags- og dokumenthåndtering (ESDH)
Videokonference VideoTUBE

Hvorfor et fællesskab?

Et ønske om at professionalisere it-driften

Vi ansætter ikke selv én, fordi vi ikke vil kunne skabe et it-teknisk miljø, som er godt nok

IT-Supportcentret giver os en tryghed omkring IT i dagligdagen og en sikkerhed for at vi kører på et højt kvalitetsniveau.

Teknikken udvikler sig så hurtigt, at vi ikke selv kan nå at være up-to-date

Kraftigt stigende brug af it i undervisningen og i administrationen → stabilitet og sikkerhed i første række. Derefter et spørgsmål om økonomi.

Når vi er en række institutioner, som skal have det samme system, så kan vi gøre det billigere, end hvis vi stod alene.

IT-Supportcentrets mission:

- At levere de it-ydelser, som skolerne efterspørger, til den bedste pris og kvalitet.
- At bidrage til skolernes digitale udvikling indenfor undervisning og administration.

IT-Supportcentret og outsourcing - status

- Generelt overvejende egen drift.
- Microsoft Office365
- Google Apps

Outsourcet:

- Lønssystem
- Studieadministrativt system (Lectio, Ludus)



Erfaringer med skyen: Office 365 – vores løsning.

Fuld Office 365: Outlook, Sharepoint, OneDrive, Lync, WebApps

Fra "Out of the box" til en brugbar løsning:

- Opbygget et komplet intranet i Sharepoint med veludbygget rettighedsstruktur. Fx der oprettet medarbejderzoner, lederzoner mv.
- Automatiseret oprettelse og vedligeholdelse af lærere, elever, hold, klasser og ikke mindst bindingerne mellem elever/lærere og hold.
- Opbygning af navigationsstruktur
- Opsætning af maildomæner
- Integration fra skemasystem til kalender i Outlook
- Opbygning af visninger på forsiden – fx "Mit skema", "Mine fag", "Mine beskeder"

Ex. Viby Gymnasium og Office365

Office 365

OutlookKalenderPersonerNyhedsstrømOneDriveWebstederOpgaver

GENNEMSESIDE

DEL FØLG REDIGER

Søg i dette websted

Viby Gymnasium

Forsiden

Standardhold

Seneste

Holdets links

REDIGER LINKS

Nyhedsstrøm

Start en samtale

30. september

Synes godt om

Svar

Følg

...

30. september

Synes godt om

Svar

Følg

...

30. september

Synes godt om

Svar

Følg

...

30. september

Synes godt om dette.

Svar

Følg

...

30. september

Synes godt om

Følg

...

30. september

Synes godt om

Følg

...

Tilføj et svar

Undervisningsmaterialer

ny

upload

rediger

del

✓

Navn

Oprettet

Ændret

Afrunding på Odysseen

...

30. september

30. september

Aeneiden 2, 589-804

...

30. september

30. september

Holdets dokumenter

ny

upload

rediger

del

✓

Navn

Ændret

Ændret af

Dokument

...

30. september

Holdets links

nyt link eller rediger denne liste

✓

Rediger

URL-adresse

Noter

Ribe Katedralskole om old

...

Erfaringer med skyen: Office 365 - fortsat

Det, der er gratis:

- Licensen til Office 365 (Outlook, Lync, Sharepoint, OneDrive, WebApps)
- Fuld officepakke til elever
- Fra december: Fuld officepakke til medarbejdere

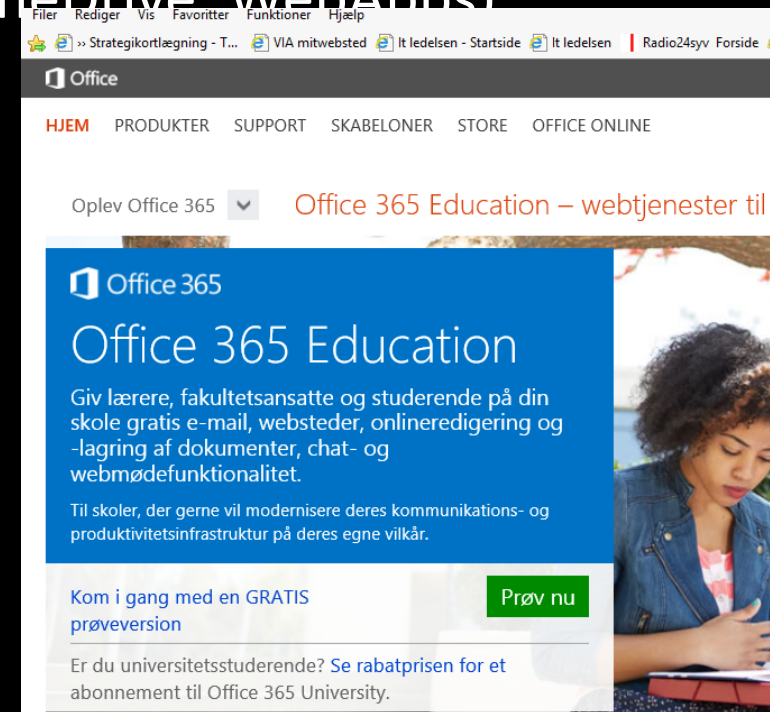
Det, der koster:

Etablering:

- Hard- og software + arbejdsløn: Ca. 400.000,-

Løbende drift (pr. år):

- Fælles årlig drift og udvikling af Office 365 og integrationer: 150.000
- Skolens udgift til Microsofts skoleaftale: Mellem 25-50.000 (med forbehold for ændringer)
- Lokal arbejdstid til kompetenceudvikling og løbende vedligehold



Case ITS Moodle



- Et LMS system – case: Når ”markedet” ikke kan levere..

- Serverdrift af Moodle – specialdesignet til at 1000 brugere på én skole kan gå på løsningen på samme tid
- Integration til ITS’ brugerbaser, så Moodle automatisk bliver fodret med alle brugere (= sparer en del administrativt arbejde i at få løsningen gjort brugbar)
- Strukturen er bygget, så hver skole har sin egen Moodle-server + én fælles server, hvor alle skoler kan dele deres spørgsmål i en spørgsmålsbank.
- Etableret et fælles ERFA-netværk:
 - Afholdelse af kurser
 - Videndeling
 - Udveksler erfaringer med anvendelsen

Case Moodle - økonomien

- Det, der er gratis:
 - Moodle er freeware. Det koster ikke noget at anvende Moodle-licensen
- Det, der koster:
 - Etablering:
 - Serveropsætning: 50.000
 - Konsulentudgifter: 50.000
 - Intern tid til opsætning og udvikling af integrationer mv: 70.000
 - Løbende drift (pr. år pr. skole – jo flere skoler jo billigere):
 - Årlig udgift pr. skole: 20.000
 - PS. Prisen falder i takt med at flere skoler tilslutter sig ydelsen jf. ITS fordelingsprincip: Man betaler for det man bruger.

Vores overvejelser vedr. outsourcing?



- Har vi styr på den ydelse vi vil outsource? Hvis ikke – lad være.
- Pris/kvalitet sammenlignet med egne omkostninger
- Transitionsomkostninger! (tekniske, organisatoriske, læringsmæssige)
- Exit strategi – hvad gør man når man vil ud af aftalen?
- Proportioner – hvor stor en andel udgør it-drift af institutionens samlede omkostninger
Batter det noget?
- Forretningskritisk eller ej
- Modenhed – er ydelsen velafprøvet/færdigudviklet?
- Leverandørens professionalisme
- Datasikkerhed (lov om persondata, databehandleraftale, backup/restore, etc.)
- Suverænitetsafgivelse – egne styringsmuligheder
- ...



Er der brug for driftsfællesskaber i fremtiden?

Ja, fordi:

- Brugerne vil have et sammenhængende it-miljø ! = integration.

Derudover:

- Kompetenceudvikling
- Uvildig rådgivning/sparring
- Informations- og datasikkerhed – hvis ansvar er det?
- Systemintegration – hvordan sikrer man et sammenhængende brugervenligt it-miljø, når man har N leverandører?
- Vendorlock!
- Aftaler og leverandørstyring – hvor ligger ansvaret, når det ikke virker?

Der er, og vil fortsat være områder, som ikke kan outsources:

- Infrastruktur på skoler, som enten ikke kan eller som er for dyre at outsource. Klientdrift, LAN/MAN-drift, interaktive tavler, dokumentkameraer, projektorer laboratorie/værkstedsfaciliteter mm.
- Digital strategis



IT-Supportcentrets(driftsfællesskabers) nye rolle – fra producent til broker (+ alt det andet)

Husk vores mission:

- At levere de it-ydelser, som skolerne efterspørger til den bedste pris og kvalitet.
- At bidrage til skolernes digitale udvikling indenfor undervisning og administration.

Det betyder:

At driftsfællesskaber får en ny rolle som broker. (+ de gamle roller)

- Pris og kvalitet afgør om man selv skal producere eller om man skal benytte underleverandør.

Anbefalinger

Til skoler:

Medmindre skolen har volumen til at have en it-afd. med minimum ca. 10 medarbejdere, så bør man overveje at gå ind i et driftsfællesskab.

Til driftsfællesskaber:

Hold nøje regnskab med egne produktionsomkostninger og tjek regelmæssigt om markedet kan tilbyde en bedre/billigere løsning.

IT på Bukarest Universitet



- 60.000 STÅ.
- It-afd. med 6 medarbejdere
- 20 lokationer i Bukarest by
- Svar: Skyen - Google apps.

Tak for i dag

Kontaktoplysninger

Mads Konge Nielsen

Mk @ via.dk

87551215