

## Strategi - Dialog og sikkerhed - 2020-2022

IT-Center Fyns strategi for de tre år - 2020, 2021 og 2022 lægger sig i forlængelse af den seneste treårige strategi som Styregruppen vedtog i oktober 2016.

I en verden, hvor forandring, disruption, genopfindelse og transformation er virksomheders mål, vil IT-Center Fyn stå fast ved vores kerneydelser og udvikle dem yderligere: *Vi hjælper med alt inden for it.*

Vi er langt forbi den tid, hvor kun de it-professionelle definerede anvendelsen af it og data. Det er brugerne, der sætter betingelserne og reglerne for anvendelsen af it. Vores opgave bliver i et samarbejde at guide skolerne i den rigtige retning og finde gode løsninger. Vi vil fortsætte vores arbejde med at integrere data fra en stigende mængde af applikationer. Det har vi god erfaring med, og vi har en indgående viden om, hvilke data skolerne indsamler. Den viden vil vi bruge til at tilbyde anvendelige softwareløsninger til skolerne. Vi vil i vores samarbejde søge at være fleksible og imødekomme skolernes behov.

IT-Center Fyn vil hjælpe skolerne med at udstikke kursen for den digitale udvikling. Vi vil hjælpe skolerne med at vælge mellem et stort katalog af teknologiske løsninger og muligheder og drage fordel af al den data, der genereres.

Der vil fortsat ske ændringer på de tekniske områder, hvor vores transformation til cloudservices vil fortsætte. Vi vil optimere og sikre driften af de enheder, som skolernes medarbejdere, elever og kursister bruger. Brugeroplevelsen ved at anvende it skal til stadighed forbedres – it skal være let at gå til og give umiddelbare resultater i form af bedre undervisning. Skolerne er afhængige af en sikker drift, og af at de nye tekniske og it-didaktiske redskaber undersøges, forkastes eller bringes i brug. Sikkerhed er vigtigere end nogen sinde. Ingen ønsker uforvarende at stille følsomme persondata til skue for uvedkommende.

Vi tilbyder en it-infrastruktur til skolerne, som diverse systemer skal fungere inden for. Skolerne udfordrer os til stadighed med nye systemer, som dette økosystem skal tilgodese. Eleverne og kursisternes egne pc'er udfordrer til stadighed sikkerheden og er et grundvilkår





for IT-Center Fyn. De nye systemer kommer på enkelte skoler, mens andre bruger de systemer, som mange andre bruger i forvejen – det giver mulighed for stordrift og for at dele viden om brugen og driften af systemerne. Når nye skoler kommer til, sørger vi for at de anvender de centrale dele i dette økosystem; brugerstyringssystemer, netværk, pc'er, print, Office-pakken, ESDH dokumenthåndtering og fakturaflowsystemer osv.

## IT-Center Fyns omverden

Den teknologiske udvikling har allerede medført forandringer for skolernes måde at arbejde på. Denne udvikling vil fortsætte og nye teknologier vil byde sig til og være med til at ændre vores anvendelse af it i undervisningen. Nye muligheder inden for forskellige former for kunstig intelligens er kun lige ved at dukke op og vil give udfordringer på mange fronter: fx troværdighed og ejerskab til data og resultater og de bagvedliggende algoritmer samt sikkerhed i behandling af persondata.

Undervisningen kan blive præget af dataindsamlinger, som muliggør, at skolerne kan tilpasse undervisningen og uddannelsesforløb til den enkelte elev eller kursists individuelle behov. Eleverne og kursisterne har forskellige kompetencer, baggrund og forudsætninger, som kan blive bragt i spil ved en mere individualiseret digital læring. Det kan blandt andet betyde at den studerende bliver undervist i en kombination af traditionel tilstedeværelsesundervisning og forskellige elektroniske og online ressourcer, hvor eleven eller kursisten og underviseren er adskilt i rum og/eller tid.

Det gamle motto 'If it ain't broke, don't fix it' holder ikke længere. Vi skal til stadighed udfordre de redskaber, metoder og den organisering vi har i IT-Center Fyn. Skytjenester har allerede haft stor indflydelse på vores virksomhed og det er kun starten. Vi skal gentænke vores processer og vurdere udfordringer og barrierer i forhold til, hvordan vi styrer og håndterer nytænkning og forandrede vilkår.

Sikkerhed på alle planer har fået en stigende bevågenhed. Det handler om at sikre de ydre grænser for vores it-systemer, men også sikre at alle på skolerne kun får adgang til de data, de er berettigede til. Det handler også om at fremtvinge den korrekte adfærd hos medarbejdere, elever og kursister, når de arbejder med it. IT-Center Fyn vil forstærke fokus på it-sikkerhed på mange planer.

Markedet for it-leverandører ændrer sig i takt med at nye applikationer og teknologier fremkommer. Det betyder at virksomheder, som vi har samarbejdet med i mange år, falder bagud inden for den nye viden og vi skal finde nye samarbejdspartnere. Dette har vi gjort i et stykke tid, men vil være et stigende fokusområde, så vi hele tiden samarbejder med de bedste og ikke bare dem vi kender.

It-medarbejdere er en efterspurgt ressource i Danmark - især de dygtige og dem der kan anvende de nyeste teknologier. Det gælder også for vores medarbejdere. På trods af det har vi ikke haft den store udskiftning i de seneste år og vi har kunnet rekruttere gode medar-



bejdere i det omfang, vi har haft behov for det. Vi skal fortsætte med at udvikle vores medarbejdere og fastholde et godt arbejdsmiljø gennem en åben og respektfuld dialog mellem medarbejdere og ledelse.

Skolerne er i stigende grad pressede økonomisk. Forventningerne til skolerne fra Regering, Folketing og befolkningen er stigende. Det skal IT-Center Fyn søge at imødekomme inden for vores felt. Det skal vi bl.a. gøre gennem standardisering af den grundlæggende it-tekniske infrastruktur, effektivisering af vores processer og rammerne for it-supporten, fx vejledninger og drift af lokale it-enheder.

IT-Center Fyn er en del af verden og de klimaudfordringer, vi står over for. IT-Center Fyn vil derfor søge at leve op til FN's verdensmål for bæredygtig udvikling og understøtte skolerne i deres arbejde med verdensmålene, så vi understøtter kvalitetsuddannelse med fokus på kvalifikationer inden for informations- og kommunikationsteknologi. Konkret vil vi påvirke de virksomheder vi samarbejder med, til også at benytte en bæredygtig praksis. Det vil vi fx gøre ved at leve op til nationale politikker og prioriteter inden for bæredygtighed i hele vores virksomhed.

## Indsatsområder

Strategien har i den nuværende fase fokus på seks områder: Udvikling af nye services, forbedring af it-sikkerheden, optimering af drift og support, netværk og vidensdeling inden for det it-didaktiske område, forbedring af kommunikationen med skolerne og økonomi.

### 1. Udvikling

- 1.1. Vi vil fortsat drifte skolernes it-netværk, øvrig infrastruktur samt understøtte udvikling på skolerne og samtidig overholde it-sikkerheden.

*Indikator: I 2020 vil vi opgradere vores centrale netværks controller, og hjælpe skolerne med at stille et netværk, der er up-to-date, til rådighed for brugerne.*

- 1.2. Vi vil udvikle og tilbyde it-redskaber som letter skolernes daglige arbejde, fx en opgavedistributionsserver eller it-kompetence screeningsværktøj, styringsredskab til persondata, SMS-varsling og dataanalyser fra fx Office 365. Det vil kræve en model som beskriver, hvordan vi føder idéerne til disse applikationer og hvordan vi finansierer udvikling og vedligeholdelse.

*Indikator: Vi vil i løbet af de tre år sammen med skolerne udvikle 5 applikationer og lignende, der letter skolernes daglige arbejde.*

- 1.3. På baggrund af ny teknologi og virksomhedsændringer hos vores nuværende hosting partner skal vi se på en ny serverdrift strategi.

I dag hoster IT-Center Fyn sine server og firewall mm. ved firmaet Sentia (tidligere



Athena), i et driftcenter på Munkersvej i Odense. Dette center nedlægges ved udgangen af 2021. Det betyder at det er tid til at se på andre driftsløsninger som fx en hostet privat skyløsning, hvor vi køber en større del af vores centrale drift som tjener, frem for at eje hardware. Det skal ske sammen med, at vi fastholder vores Microsoft Azure Cloud strategi.

Der vil være en række fordele ved at gå den vej. Den nuværende drift er begrænset til almindelig arbejdstid, der vil være mulighed for at udvide tidsrummet for support i en hostet løsning. Der vil være øgede udgifter til drift hos partneren, men det vil til dels modsvares af besparelser på afskrivning, udskiftning og vedligeholdelse af hardware, serviceaftaler mm. Hvis vi outsourcer driften, vil vi også kun skulle betale for det forbrugte og skalere op og ned i forhold til vores behov. Når vi ejer eget hardware vil vi have en overkapacitet stående, da man altid køber lidt ekstra for at kunne imødekomme ændringer, udvidelser og nye behov i hardwarens levetid.

*Indikator: Vi skal i løbet 2020 udarbejde en ny strategi for centrale drift af servere mm. I 2021 skal denne strategi udfoldes og være gennemført inden udgangen af året.*

- 1.4. Vi fortsætter vores Microsoft strategi indenfor både Office 365 samarbejdsløsninger (Office, Teams, SharePoint mm.), serverteknologier og skyløsninger. Vi fortsætter selvfølgelig også med at understøtte og hjælpe de skoler, der anvender andre løsninger som fx Google For Education, Apples hardware og software produkter og andre Learning Management Systemer.

*Indikator: Vi vil i løbet af 2020 lave en plan for, hvordan vi bedst kan understøtte skolernes brug af Office 365, især Teams.*

- 1.5. Vi vil tilbyde skoler uvildig sparring. Næsten alle beslutninger vil have en eller anden grad af informationsteknologi i sig. Her kan vi kvalificere beslutningerne. Vi oplever af og til, at vi er langt fra skolerne, når de træffer beslutninger, som involverer anvendelsen af it. Vi vil gerne tættere på omkring rådgivning, så skolerne ikke kun er overladt til leverandørerne.

*Indikator: Vi vil fortsætte vores tætte dialog med skolerne, og bl.a. hvert år holde statusmøde med skolens ledelse og den lokale it-supporter. Når vi hører, at der er nye ideer er på vej, der omfatter it, vil vi søge at tage fat i skolerne tidligt.*

## 2. Sikkerhed

- 2.1. Vi vil fortsat være databeskyttelsesrådgiver (DPO) for de skoler, der ønsker det. DPO'en vil vejlede skolerne i, hvordan de til stadighed kan opfylde persondataforordningen. DPO'en vil også løfte tilsynsopgaven over for skolerne. Awareness tiltag og fortsat forbedring af arbejdet med persondata på skolerne vil danne grundlaget for en handlingsplan på dette område.



*Indikator: Fra 2019 (udgivelse i 1. kvartal 2020 og præsentation på marts styregruppe-mødet) vil vi udarbejde en årsrapport over persondatasikkerhedsarbejdet. Rapporten vil indeholde indsatsområder for det kommende år.*

- 2.2. Vi vil have særskilt fokus på teknisk it-sikkerhed og sørge for at være opdateret teknisk og vidensmæssigt, så vi kan forberede os imod og modsvare eventuelle sikkerhedsstrusler. Helt praktisk vil vi udbrede Microsofts Conditional Access løsning, som er en to-faktor sikkerhedsløsning.

*Indikator: Vi vil årligt rapportere om it-sikkerheden. I 2021 vi vil konsolidere vores sikkerhedsløsninger på Microsofts sikkerhedsplatform*

- 2.3. Vi vil uddanne vores lokale it-teknikere i praktisk sikkerhed, så de også på dette område kan hjælpe skolerne i det daglige.

*Indikator: Vi vil på de årlige personaleseminar i maj have et fast punkt, som omhandler uddannelse i praktisk it-sikkerhed og viden om arbejdet med persondata.*

### 3. Drift og support

- 3.1. Vi vil sørge for sikker drift i alle dens afskygninger. Vi er i stigende grad afhængige af cloud-services, hvis driftsstabilitet vi har lille eller slet ingen indflydelse på.

*Indikator: Vi vil sørge for løbende at uddanne vores teknikere i de nye teknologier og lægge pres på vores leverandører. En status på dette arbejde vil fremgå af den årlige kvalitetsrapport.*

- 3.2. Vi vil fortsat udvikle den basale lokale it-support, gennem uddannelse og udvikling af de lokale it-teknikere.

*Indikator: Vi vil lave en årlig uddannelsesplan for hver lokal tekniker og gennemføre interne såvel som eksterne kurser.*

- 3.3. I august 2019 indførte vi et nyt servicedesksystem, TOPdesk. Systemet præsenterer skriftlig vejledning allerede under indberetningen af en sag. Det opsamler løbende viden under sagsbehandlingen til brug for at løse et lignende problem en anden gang. Systemet understøtter opgaveløsningen i strukturerede og ensartede processer, der sørger for en høj kvalitet. Med det udgangspunkt vil vi tilbyde servicedesken i større omfang og især give den som tilbud til skoler, som har få dage med tilstedeværende it-support.

*Indikator: Vi vil i 2020 have en opdateret vidensdatabase i TOPdesk. En status vil fremgå af den årlige kvalitetsrapport.*





- 3.4. Vi vil have fokus på at de lokale teknikere skal kende, hvordan it anvendes på skolen. Fokus vil især være på, hvordan skolens lærere anvender de it-didaktiske redskaber i undervisningen og hvilke it redskaber og procedurer skolen benytter i driften af skolen. Det vil øge de lokale teknikeres forståelse for hele anvendelsen af it på skolen. Med det udgangspunkt kan de bibringe med mere teknisk viden, når den praktiske anvendelse af it i undervisningen diskuteres lokalt.

*Indikator: Den lokale teknikere skal, som del af årshjulet, i januar hvert år tage kontakt til skolens it-ansvarlige for at planlægge, hvordan han eller hun får større kendskab til skolens anvendelse af it-didaktiske redskaber og it-systemer, der anvendes i driften af skolen.*

- 3.5. Vi vil udvikle et Peer-to-peer it-support koncept med lokale elev/kursist it-piloter. Vi kan udnytte at eleverne og kursisterne kan hjælpe hinanden med at løse it-problemer på deres egne it-enheder. Behovet er størst ved skolestart i august og ved eksamen i december og maj/juni. Nogle steder fungerer det allerede. De erfaringer skal vi udnytte til at bygge et koncept, der vil indeholde lokal uddannelse af de elever og kursister, der skal være it-piloter. De lokale it-teknikere og Servicedesken vil forestå undervisningen.

*Indikator: Peer-to peer it-support er allerede i gang på flere skoler. Vi vil udfolde det til de skoler, der ønsker det, i forbindelse med skolestart 2020.*

- 3.6. Vi vil øge den cirkulære økonomi omkring brugen af it. Det vil vi gøre ved at håndtere skrottet it-udstyr på en bæredygtig måde. Vi vil øge genbrug af it gennem videresalg til skoler, virksomheder og organisationer. Vi vil forlænge levetiden på it-udstyr fx ved at udskifte dele, så vi ikke udskifter fordi udstyret har nået en vis alder, men fordi det ikke længere kan løse de opgaver, det skal eller ikke lever op til de sikkerhedsstandarder vi har. De erfaringer vil vi selvfølgelig dele med skolerne.

*Indikator: Vi vil sørge for at vi og skolerne genbruger it i så højt omfang som det er muligt. Konkrete initiativer vil fremgå af den årlige kvalitetsrapport.*

#### 4. Det it-didaktiske samarbejde

- 4.1. Der er vedtaget en ny struktur og nedsat en referencegruppe for det it-didaktiske område. Området reorganiseres med ansættelse af lærerrepræsentanter som skal stå for arbejdet. Målet er at fokusere på netværksarbejdet og at arbejdet med det it-didaktiske område modsvarer skolernes behov.

Det it-didaktiske område har i den nuværende strategi skullet overgå til selvfinansiering, så skolerne skulle betale særskilt for at være med i den del af fællesskabet. Det har mange skoler valgt at gøre. Det har desværre vist sig svært at få deltagere til ar-



rangementerne, på trods af at vi udbyder det skolerne efterspørger inden for uddannelse og vidensdeling på det it-didaktiske område. Derfor vil vi i de kommende to skoleår afprøve en ny strategi for det it-didaktiske arbejde, som skal være finansieret af de deltagende skoler.

*Indikator: Den vedtagne strategi for det it-didaktiske arbejde evalueres i februar 2021, så styregruppen på møde i marts 2021 kan træffe en beslutning om fremtiden for dette område.*

## 5. Kommunikation

5.1. Når de to kulturer, it-professionelle og uddannelsesverdenen møder hinanden opstår der ofte kommunikationsvanskeligheder. Vi skal fortsætte med at blive bedre til at kommunikere. Fokuser på at oversætte de stadig meget tekniske tekster i fx nyhedsbrevet, til en mere forståelig tekst. Nyhedsbrevet er en god kilde til information om det arbejde vi udfører for skolerne, derfor skal vi søge at udvide læserskaren.

*Indikator: Vi vil allerede i 2019 gøre det lettere at integrere til artikler i nyhedsbrevet, så skolerne kan linke direkte til de artikler i nyhedsbrevet som er interessante for medarbejderne.*

5.2. Vi skal forbedre kommunikationen om vores brede og dybe faglige viden, som del af fortællingen om IT-Center Fyn. Vi oplever af og til at skolerne ser os som en leverandør på linje med andre kommercielle samarbejdspartnere. Vi skal have fokus på at vedligeholde fortællingen om IT-Center Fyn som et fællesskab som skolerne selv ejer og har fuld indflydelse på.

*Indikator: Dette skal foregå løbende, men have en speciel fokus på de årlige statusmøder med skolernes ledelse.*

5.3. De lokale it-teknikere skal beskrive, hvordan kommunikationen omkring it foregår på skolerne. Derved kan vi lære af hinanden og højne kommunikationen generelt.

*Indikator: I foråret 2020 skal der laves en generel status på den lokale it-kommunikation, så vi kan højne kvaliteten på de skoler, hvor det kan gøres bedre.*

## 6. Økonomi

6.1. Strategien skal sikre en økonomisk sund virksomhed, hvor grundydelse og tilkøb tilpasses til den teknologiske udvikling, skolernes behov og rammevilkår.

Administrationen af de skoleejede it-enheder er over årene lettet med bedre administrationsredskaber. Samtidig er behovet for hjælp til elever og kursister øget. I de kommende år sker der en regulering af den måde vi opgør Microsoft licenser.