

## Saksdokument

Digitaliseringsstyret for høyere utdanning og forskning

**Til** Digitaliseringsstyret  
**Dato** 14.02.2022  
**Saksnummer** 09/22  
**Saksarkivnr.** 22/00202  
**Sakstype** V-sak

**Saksansvarlig** Terje Mørland  
**Saksbehandler** Lars Skogan

---

## Organisering av fellesanskaffelse av Service Management-verktøy for UH-sektoren

### Bakgrunn

Unit og BOTT-virksomhetene inngikk i august 2021 kontrakter med Sopra Steria om leveranse av en plattform som skal understøtte digitalisering og effektivisering av en rekke prosesser i sektoren. Kontrakten inneholder en rekke programvare-moduler som inngår i leveransen, samt opsjoner på programvare-moduler som ikke var en del av UH-Sak-anskaffelsen. Sikt har hatt dialog med juridisk rådgiver i Kluge, som også ledet forhandlingene i UH-Sak-anskaffelsen, og vurderingen er at det er begrenset anledning til å benytte eksisterende kontrakt til tilleggskjøp.

Samtidig er det en betydelig interesse i sektoren for samarbeid om anskaffelse av Service Management-løsninger. Det er derfor ønskelig å vurdere hvorvidt sektoren skal gjennomføre en fellesanskaffelse av slike løsninger.

### **ITSM (IT service management)**

*Virksomhetene i UH-sektoren benytter ulike ITSM-løsninger i dag. Disse har varierende grad av funksjonalitet og støtte for prosessforbedringer og -effektivisering. I innledende samtaler har Sikt fått indikasjoner på at interessen i sektoren er stor for å gjennomføre felles anskaffelse av ITSM-verktøy.*

### **CSM (Customer Service Management)**

*Sikt har ikke en oversikt over status for CSM/CRM-løsninger i sektoren og det er ikke foretatt noen fellesanskaffelser innenfor dette området. Løsninger innenfor dette området gir mulighet for å strukturere, effektivisere og automatisere større deler av dialog med eksterne parter. Interessen i sektoren for en felles anskaffelse på CSM-verktøy er ikke tydelig avklart.*



## **HRSM (Human Resources Service Management)**

*Tidligere gjennomganger på HR-området (BOTT-HR konseptrapport 2019) fant fragmenterte og manuelle prosesser, mangelfull systemstøtte og utilstrekkelig dokumentasjon og sporbarhet.*

*Et HR service management verktøy kan gi støtte i viktige HR-prosesser. Ifølge BOTT-HR-gruppen er det behov for helhetlig systemstøtte for sentrale HR-prosesser og HR-masterdata. Slik støtte finnes i standardiserte HRSM-verktøy.*

## Vurdering

I arbeidet med å vurdere opsjonene har arbeidsgruppen avdekket en betydelig interesse i UH-sektoren for Service Management-verktøy som beskrevet.

Sikt foreslår derfor å kartlegge av interessen i UH-sektoren for å gjennomføre felles anskaffelsesprosess(er) med sikte på å dekke service-prosesser i organisasjonene (ITSM / HRSM / CSM ++).

Arbeidet vil innebære:

- 1) Sjekk av hver UH-virksomhets interesse for felles anskaffelsesprosesser av service management-verktøy. Organer som bør kobles inn i arbeidet er bl.a.:
  - Relevante tjenesteråd/fagutvalg
  - UH-IT og UH Førstelinjeforum
  - BOTT HR-forum
- 2) Dersom punkt 1) avdekker betydelig interesse, utarbeides konkurransestrategi / gjennomføringsplan for felles anskaffelsesprosesser for service management-verktøy.
- 3) Forankring av anskaffelsesprosesser og forvaltning av verktøy

Arbeidet skal være gjennomført før neste møte i Digitaliseringsstyret i april 2022.

Resultatene av kartleggingsarbeidet forelegges Digitaliseringsstyret med plan for anskaffelsesprosesser, styringsstrukturer og finansieringsmodell for anskaffelsene.

## Forslag til vedtak

Digitaliseringsstyret vedtar forslag til prosess for organisering av fellesanskaffelse av Service Management-verktøy.

Sikt gjennomfører undersøkelser og utarbeider gjennomføringsplan for felles anskaffelsesprosess. Planen skal inneholde forslag til forankring av anskaffelsesprosesser og forvaltning av tjenestene, samt en finansieringsmodell for arbeidet.

Anbefalingene og planer for prosess legges frem for Digitaliseringsstyrets møte i april 2022.