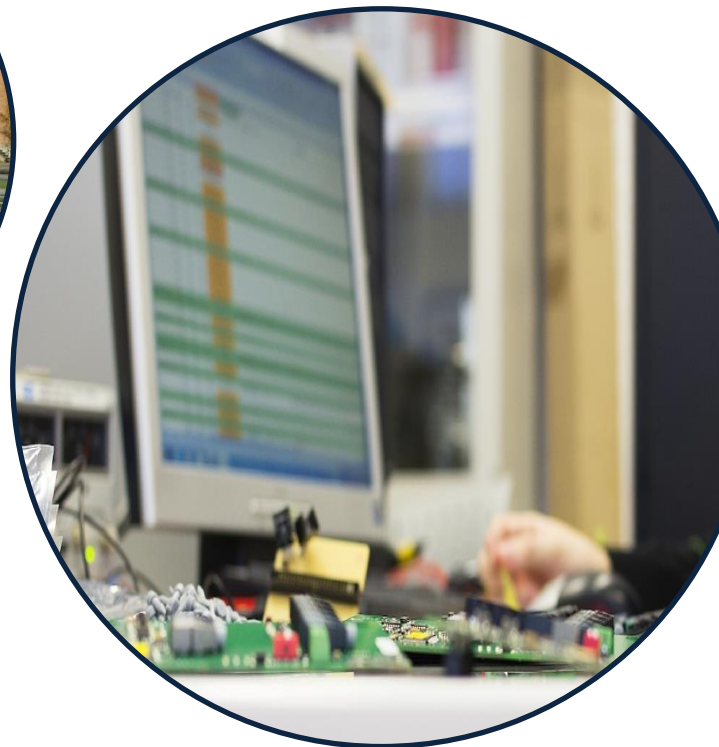




AALBORG UNIVERSITET

# MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

AAU It Services



September 2018

# MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

Denne rapport dækker ugerne 36-39, hvor ITS leverede stabile resultater.

ITS har i hele perioden leveret som aftalt på Service Requests.

ITS har i hele perioden leveret som aftalt på Incidents.

ITS har haft nedenstående kritiske- eller major-hændelser med nedbrud, nedsat tilgængelighed eller sikkerhedstrussel i perioden uge 36 til 39.

**Uge 36:** Problemer med Infoglue – 0,5 times driftsforstyrrelse.

**Uge 37:** Problemer med Infoglue – 1 times driftsforstyrrelse.

**Uge 39:** Problemer med SfB og callcenter – 1,5 times driftsforstyrrelse.

**Uge 39:** Problemer med Infoglue – 1 times driftsforstyrrelse.

**Uge 39:** Problemer med netværk på FRB7F – 1,5 times driftsforstyrrelse.

**Uge 39:** Problemer med VMware der påvirkede flere end 100 virtuelle servere + services – 1,5 times driftsforstyrrelse.

Efter september måned ligger ITS' omkostninger 1,0 mio. kr. under ankerbudgettet. I forhold til det rullende budget ligger ITS efter september måned 0,1 mio. kr. over det rullende budget. De samlede omkostninger til og med september var 92,4 mio. kr.

Antal leverancer til lovet tid i perioden  
(Service Requests)

**92-95 %**

Forrige måned: 92-94 %

Antal løsninger til lovet tid i perioden  
(Incidents)

**94-97 %**

Forrige måned: 94-95 %

Antal kritiske/major hændelser

**6**

Forrige måned: 2

Antal grønne trafiklys på projekter

**26/30**

Forrige måned: 21/27

# SUPPORT

## INCIDENTS

### Åbne sager

KPI: Åbne sager ved ugeafslutning

Mål: Under 150

Opnået i uge 36-39: 130-134

### Løst til tiden

KPI: Løsning til lovet tid

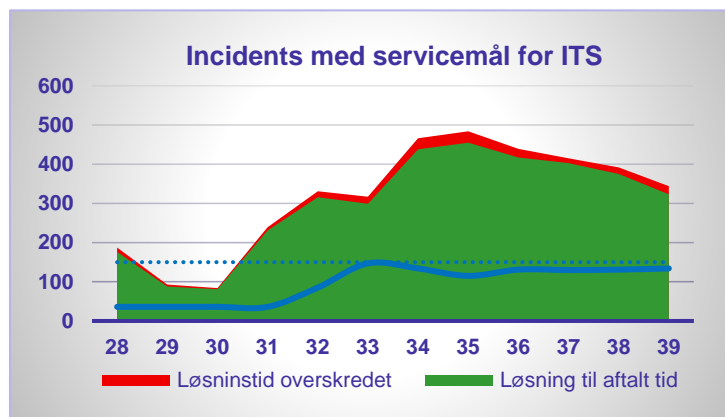
Mål: 90%

Opnået i uge 36-39: 94-97%

### LØST TIL LOVET TID:

Løst til tiden i %	94	95	96	97	95	94	94	94	95	97	96	94
Åbne sager	36	36	36	36	85	147	134	115	131	130	131	134
Uge	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39

ITS har overholdt servicemål for hele perioden.



## SERVICE REQUESTS

### LEVERET TIL LOVET TID:

### Leveret til tiden

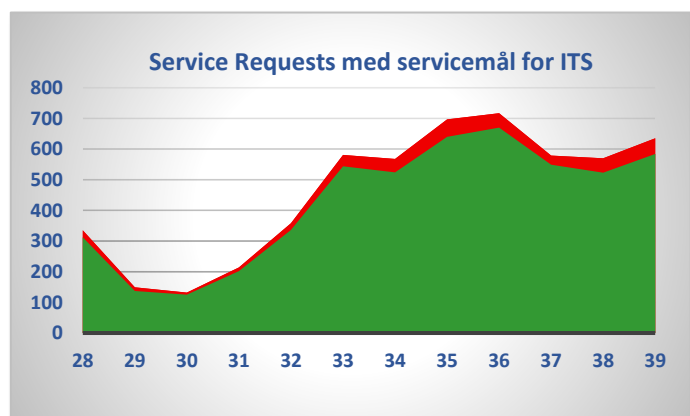
KPI: Leveret til lovet tid

Mål: 90%

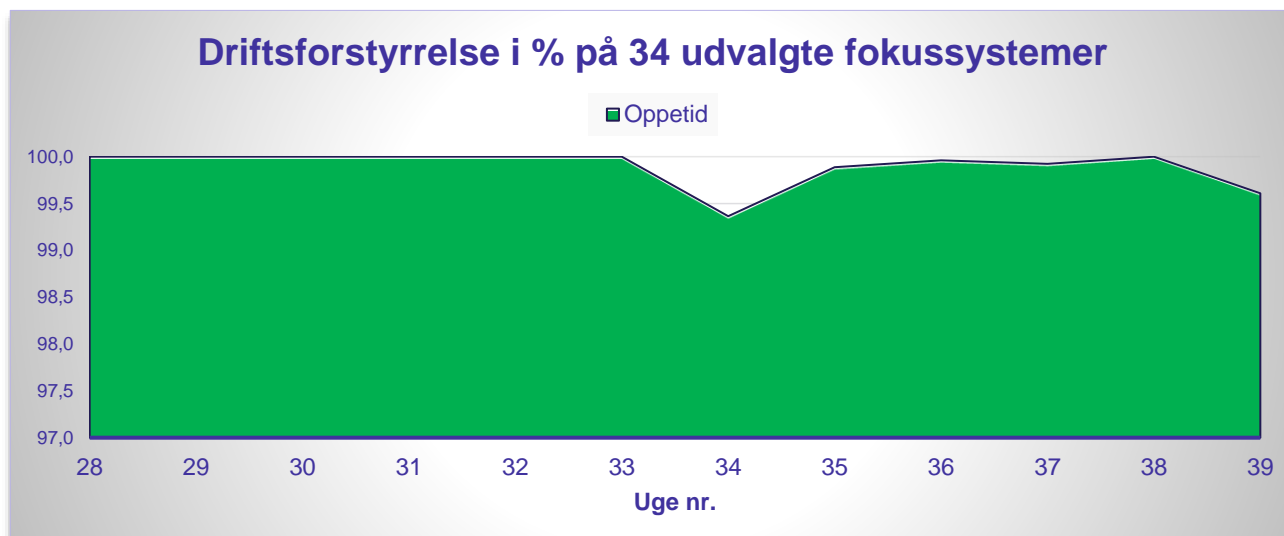
Opnået i uge 36-39: 92-95%

Leveret til aftalt tid i %	93	92	95	94	94	94	92	92	93	95	92	92
Uge	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39

ITS har i hele perioden leveret som aftalt.



## DRIFT



Problem i uge	System	Beskrivelse af problemet
36	Infoglue	Major Incident på IR833334
37	Infoglue	Major Incident på IR837136
39	SfB + call-center	Major Incident på IR843154
39	Infoglue	Major Incident på IR843253
39	Brugerrettet netværk (trådløst, LAN og VPN)	IR843971 - 50% af nettet på FRB7F nede pga. udskiftning af switch, der ikke var korrekt konfigureret. Både kablet og Wifi var berørt.
39	VMware	Major Incident på IR845966 - VMware cluster nede. Det påvirkede flere end VM100 clienter, herunder telefoni, web, div. services etc.

# PROJEKTER



## SAFE TRACK

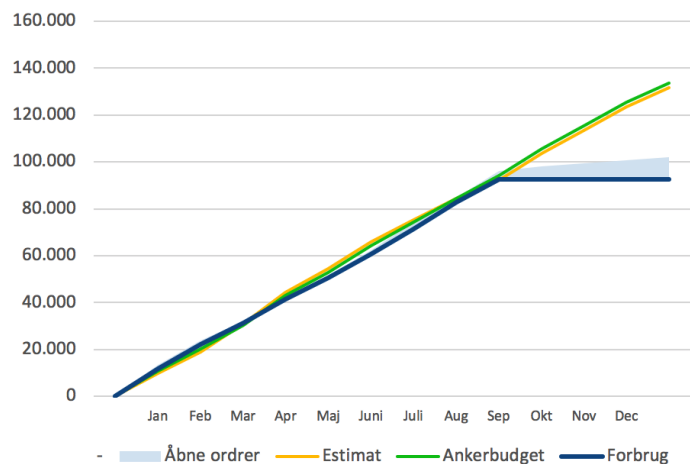
Igangværende projekt	Fase	Engangs-omkostninger (1.000 kr.)	Årlige drifts-omkostninger (1.000 kr.)	Forrige Måned			Sidste Måned			Aktuel status			Forventet status			
				OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	
IT-KvUd, IT-Understøttelse, Kvalitetssikring af uddannelser	Gennemførelse	2.085	730													
SOL, Skemalægning og lokalebooking	Gennemførelse	12.435	3.950													
RUS2, Nyt rejseafregningssystem	Gennemførelse	1.813	240													
AAU-ID, AAU Identity Management	Gennemførelse	15.401 <small>(uden APOS option)</small>	3.420 <small>(uden APOS option)</small>													
GDPR 2, EU-Persondataforordning*	Gennemførelse	-	-													
StatHR, Statens HR-Modul	Analyse	3.250	-													
ALUMNE	Gennemførelse	3.550	-													
Masterdata Management (MDM)	Gennemførelse	6.000	-													
CLAAUDIA	Analyse															
BISS	Analyse	4.400														

# ØKONOMI

Efter september måned følger ITS tæt ankerbudgettet. På udgiftssiden havde ITS efter september udgifter for 92,4 mio. kr. (mørkeblå streg). Ankerbudgettet + godkendte (orange streg) afvigelse er efter perioden på 92,3 mio. kr., altså tæt ved 100% på budget.

De samlede omkostninger afspejler personaleomkostninger, der er lavere end budgetteret, fordi der er kommet større frikøb end budgetteret. Disse midler er konverteret til eksterne køb, blandt andet konsulenter, der kompenserer for frikøbet.

Samlede omkostninger



ITS forventer at gennemføre de planlagte aktiviteter resten af året og således ramme estimatet for 2018.

## **SÆRLIGT TEMA – STATUS PÅ IMPLEMENTERINGEN AF GDPR PÅ AAU**

Vi har udarbejdet internt materiale til:

- håndtering af sikkerhedsbrud
- indsigtssanmodninger
- samtykke
- kursus for alle medarbejdere
- videregivelse
- efterlevelse af oplysningspligten
- overførsel til 3. lande

Der er udarbejdet fortegnelser over databehandlingsaktiviteter i hele organisationen.

Der er også udarbejdet informationsmateriale til de studerende, som er publiceret/udsendt medio september ([www.studerende.aau.dk/gdpr](http://www.studerende.aau.dk/gdpr)).

Vi er nu i gang med materiale til:

- konsekvensanalyser
- efterlevelse af behandlingsprincipper
- resten af de registreredes rettigheder

Vi er også i gang med at indgå databehandleraftaler. Dette arbejde forventes at pågå et stykke tid endnu. Desuden arbejder vi også på at indarbejde GDPR i journalplanen.

### **FORSKNINGSOMRÅDET**

Vi er ved at anskaffe en løsning til registrering af alle forskningsprojekter, da vi har valgt at samle alle informationer i ét system. På den måde får forskeren og kontraktenheden et vigtigt overblik, som vil hjælpe dem med at overholde GDPR.

### **TEKNISKE SIKKERHEDSFORANSTALTNINGER**

I forhold til at kunne rapportere på sikkerhedsbrud inden for den givne frist samt orientere de registrerede om hvad, der er sket, så er vi i gang med at implementere en logningsløsning. Løsningen er købt via EU-udbud og er ved at blive installeret.

Derudover er der anskaffet en ny sikker mail-løsning, som er ved at blive rullet ud, og vi har indført 2-faktor-login for alle ansatte.

### **KOMPETENCEOPBYGNING**

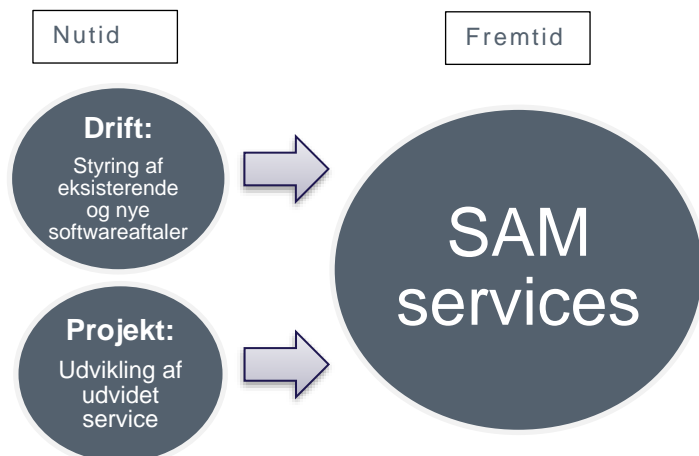
Vi er stadig i gang med at opbygge viden og kompetencer i hele organisationen omkring de centrale emner. Dette gøres via kurser, temamøder for gruppen af ansvarlige ledere og nøglemedarbejdere, samt deltagelse på afdelingsmøder efter behov.

### **ORGANISERING**

Der er udpeget en ansvarlig leder og en nøglemedarbejder i alle afdelinger, som er ansvarlige for at få GDPR implementeret i organisationen.

Der er etableret et GDPR-team, pt. bestående af 2 personer, til at støtte DPO og CISO i GDPR-arbejdet. Derudover er der sket en opnormering med 2 jurister til forskningsområdet, og vi arbejder på at afklare, om der er yderligere behov, afhængig af opgavetyper og -mængde.

# SÆRLIGT TEMA – SOFTWARE ASSET MANAGEMENT (SAM)



*Drift (Software Contract management) og Projekt-indsats er to parallelle processer og forventes på sigt at lede til, at ITS kan tilbyde denne udvidede service via ITS' servicekatalog.*

Udviklingen af SAM Service (projektet) befinder sig på nuværende tidspunkt i designfasen. Som planlagt i denne fase blev der i september afholdt møder med de to globalt førende producenter inden for SAM-systemer i en markedsdialog. Formålet med denne markedsdialog var bl.a. at indhente inspiration og viden om hvilke muligheder, et IT-understøttende system kunne tilbyde SAM service. Udfordringen er at få en føling med hvilke datagrundlag, der er nødvendige at sikre internt for at kunne udnytte denne type system til at frembringe de ønskede gevinster og resultater.

## NUVÆRENDE FOKUS

Med input fra markedsdialog og relevante interessenter er fokus nu på at sikre datagrundlaget for, at SAM Service kan leve op til den administrative ledergruppes krav og forventninger<sup>1</sup>:

- Rådgivning omkring licensmodeller, produktalternativer og optimeringsmuligheder.
- Rådgivning og fortolkning af licensbetingelser, SLA-, NDA- og databehandleraftaler.
- Rådgivning omkring konsolidering af eksisterende softwareaftaler på tværs af områder, herunder mulighed for CAMPUS-aftaler.
- Licens- og medieforvaltning, herunder drift af software medie database og licensservere
- Operationelt indkøb på eller uden for eksisterende aftaler (med fokus på indkøb igennem AAU's e-handelssystem under hensyntagen til AAU's indkøbspolitik, og dermed underlagt de forpligtelser ITS har som kategoriansvarlig på softwareområdet)
- Registrering af produktet i ITS' kommende SAM-database, der sikrer synliggørelse for alle interessenter i forbindelse med:
  - Aftalevedligeholdelse og eventuel skalering
  - Budgetlægning
  - Auditering
  - Besparelser
  - Ressourceomlægning
  - Aftalefornyelse
- Assistance til aftaleejere i forbindelse med audits
- Formidling af aftale og produktinformation til alle relevante interessenter via SAM-databasen.

<sup>1</sup> jf. godkendelse af service i adm.ledelsegruppe den 2.nov 2017

## OPNÅEDE RESULTATER

Samtidig med udviklingen af den nye SAM-service varetager SAM-teamet også driften af en portefølje på mere end 60 IT-aftaler. Forhandling, konsolidering og optimering af denne portefølje og de forbundne processer har de seneste 12 måneder bl.a. ledt til følgende resultater:

- Besparelser for 1.2 mio. DKK
- Konsolidering af tidligere decentrale aftalekomplekser til samlede centrale CAMPUS-aftaler
- Forhandlet mulighed for ekstra ydelser (*brugeradgang, produkter, workshops og e-learning*) indenfor samme pris og rammevilkår på en lang række aftaler.
- Forhandling i audit-sag ledte til, at producent eftergav krav om økonomisk kompensation 100 %

## STOR INTERESSE FOR SAM SERVICE

SAM-teamet har i det forgangne halvår mærket en betydelig øgning i interessen omkring den kommende service. Repræsentanter for både administrative, forsknings og undervisnings-områder henvender sig løbende til teamet for at bede om assistance med en lang række SAM-relaterede emner og opgaver. Hvis du ønsker at komme i kontakt med SAM, så henvend dig til support på 2020.