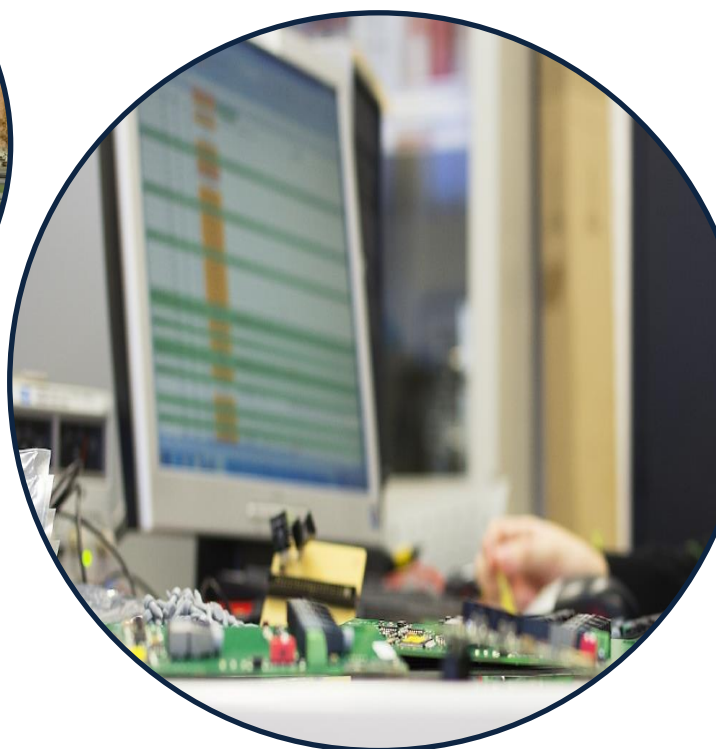




AALBORG UNIVERSITET

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

AAU It Services



Maj 2018

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

Denne rapport dækker over tal fra ugerne 18-22. It Services leverede stabile resultater i maj.

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

ITS har i hele perioden leveret som aftalt på Incidents.

ITS har haft nedenstående hændelser med nedbrud, nedsat tilgængelighed eller sikkerhedstrussel i perioden uge 18 til 22 for maj måned.

Uge 19: MI IR796566 – Planlagt arbejde på brugerrettet netværk forårsagede utilsigtet afbrydelse – 0,5 timers driftsforstyrrelse.

Uge 19: MI IR797213 – Fejl SfB telefoni – 1,25 timers driftsforstyrrelse.

Uge 19: IR797397 - Problemer med WorkZone - 1,5 timers driftsforstyrrelse.

Uge 20: IR798698 – Problemer med VBN pure – 4 timers driftsforstyrrelse.

Efter maj måned ligger ITS' omkostninger 2,3 mio. kr. under ankerbudgettet. I forhold til det rullende budget ligger ITS efter maj måned 3,7 mio. kr. under det rullende budget. De samlede omkostninger til og med maj var 50,5 mio. kr.

Antal leverancer til lovet tid i perioden
(Service Requests)

89-94 %

Forrige måned: 83-95 %

Antal løsninger til lovet tid i perioden
(Incidents)

91-95 %

Forrige måned: 89-95 %

Antal kritiske/major hændelser

4

Forrige måned: 2

Antal grønne trafiklys på projekter

25/27

Forrige måned: 22/27

SUPPORT

INCIDENTS

Åbne sager

KPI: Åbne sager ved ugeafslutning

Mål: Under 150

Opnået i uge 18-22: 94 til 115

Løst til tiden

KPI: Løsning til lovet tid

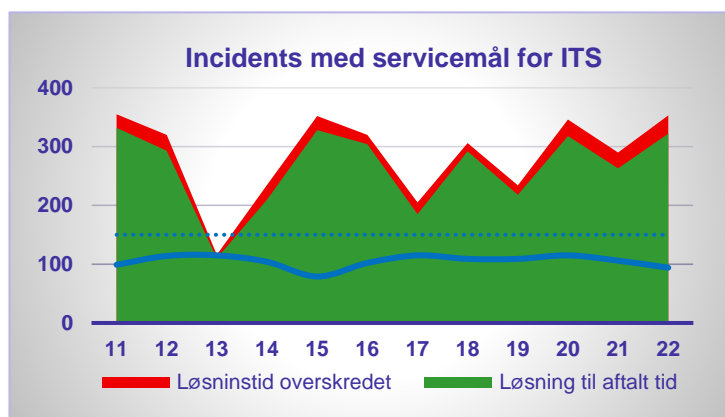
Mål: 85%

Opnået i uge 18-22: 91% til 95%

LØST TIL LOVET TID:

Løst til tiden i %	94	92	95	89	93	95	90	95	93	92	91	91
Åbne sager	99	114	115	104	79	102	115	109	109	115	106	94
Uge	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22

ITS har i hele perioden leveret som aftalt og har derved levet op til servicemål for Incidents.



SERVICE REQUESTS

LEVERET TIL LOVET TID:

Leveret til tiden

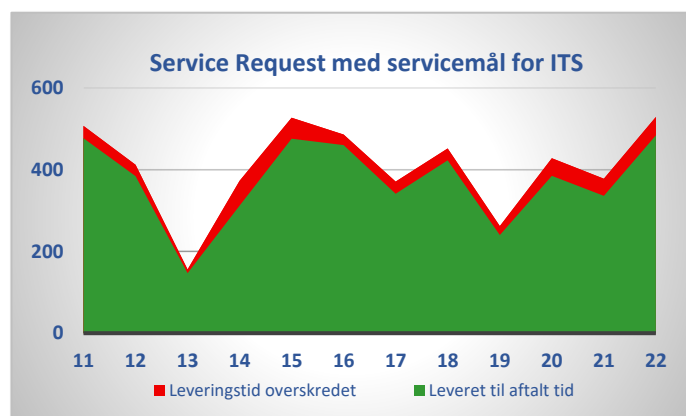
KPI: Leveret til lovet tid

Mål: 85%

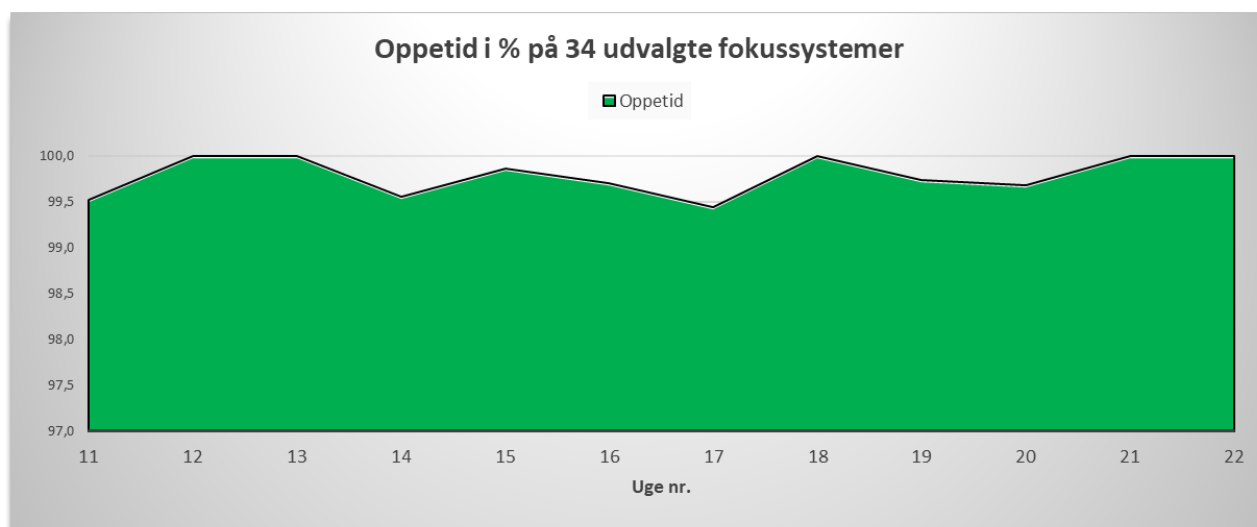
Opnået i uge 18-22: 89% til 94%

Leveret til aftalt tid i %	94	93	94	84	90	95	92	94	92	90	89	91
Uge	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22

ITS har i hele perioden opfyldt servicemålet som aftalt.



DRIFT



Problem i uge	System	Beskrivelse af problemet
19	Brugerrettet netværk	IR796566 - Fejl på netværk grundet planlagt arbejde C1624. Filtering af netværk til DNS og DHCP. Berørte bl.a. - adm domæne- istads- print. Fra PMR: Ændringen er rullet tilbage. Filteret gjorde at vores DNS cache servere nogen gange gav det eksterne svar, i stedet for det interne.
19	Telefoni	IR797213 - Vi konstaterer, at der ikke kan ringes ind til AAU. Dette gælder både til omstilling og 2020 og øvrige numre. Fejlen ligner i høj grad det vi tidligere har oplevet med at vores EDGE router "sander til". Vi beslutter at boote begge EDGE servere og herefter virker alt igen. Sagen er eskaleret til MS.
19	WorkZone	IR797397 - Problemer med WorkZone. Den ene workzone server bag vores loadbalancer fejlede. Den blev genstartet, hvilket løste problemerne.
20	VCN (Pure)	IR798698. VCN pure ved nede, efter ikke annonceret change på NFS/fileservices blev udført om formiddagen. Leverandør blev tilkaldt af Kasper Løcshall der fik systemet genstartet korrekt.

PROJEKTER



SAFE TRACK

Igangværende projekt	Fase	Fase % færdig	Engangs-	Årlige drifts-	Følgende Måned			Sæson Måned			Aktuel status			Forventet status		
			omkostninger	omkostninger	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
			(1.000 kr.)	(1.000 kr.)												
IT-KvUd, IT-Understøttelse, Kvalitetssikring af uddannelser	Gennemførelse	85%	2.085	730	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
SOL, Skemalægning og lokalebooking	Gennemførelse	14%	12.435	3.950	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
RUS2, Nyt rejseafregningsystem	Gennemførelse	90%	1.813	240	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
AAU-ID, AAU Identity Management	Gennemførelse	64%	15.401 <small>(uden APOS option)</small>	3.420 <small>(uden APOS option)</small>	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
GDPR 2, EU-Persondataforordning*	Analyse	10%	-	-	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
StatHR, Statens HR-Modul	Analyse	20%	3.250	-	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
ALUMNE	Gennemførelse	45%	3.550	-	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
Masterdata Management (MDM)	Gennemførelse	5 %	2.000	-	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
CLAAUDIA	Analyse				OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK

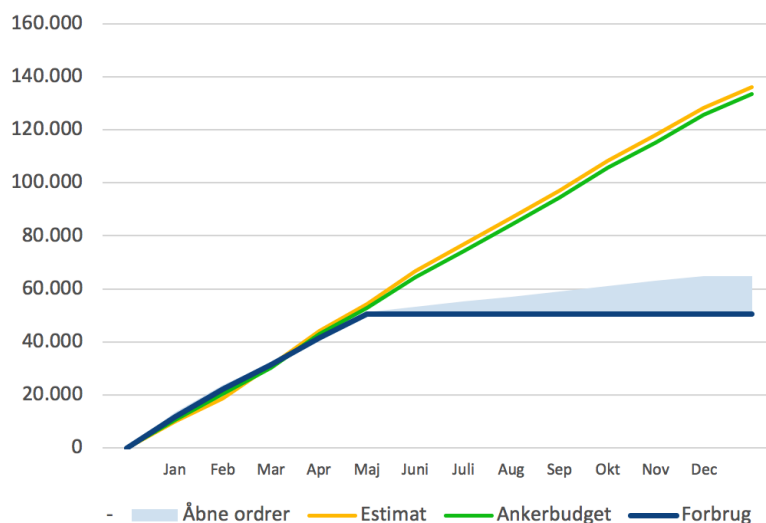
ØKONOMI

ITS økonomiopfølgning

Efter maj måned er ITS' samlede omkostninger på 50,5 mio. kr. Dette er ca. 2 mio. under budgettet til og med maj måned.

ITS' lønomkostninger følger budgettet og afviger med under en halv million ud af budgetterede 32 mio. kr. På forbrugsomkostningerne er ITS lidt under budgettet med realiserede 16 mio. kr., i forhold til et ankerbudget på 19 mio. kr. En række køb i ITS afventer udbudsrunder, blandt andet inden for GDPR, netværk/storage samt konsulenter. Desuden udskiftes der AV-udstyr i seminarrum i løbet af sommerferien, hvor disse ikke anvendes.

Samlede omkostninger



ITS har i løbet af året fået bevilliget en række omkostninger ud over budgettet, dette vedrører ca. 4 mio. kr. til GDPR og 2 mio. kr. til udstyr til Claaudia/RDS. Omvendt er der flyttet personale fra ITS til digitaliseringspuljen i forbindelse med Claaudia/RDS, hvilket har en helårseffekt på 1 mio. kr. Samlet estimeres på nuværende tidspunkt ITS det godkendte overforbrug som årsresultat.

SÆRLIGT TEMA – RESEARCH DATA SERVICES

CLAAUDIA-teamet flyttede den 23. marts ind i egne nye lokaler på Selma Lagerløfs Vej 300. For at afspejle teamets fokusområder er det siden omdøbt til Research Data Services (RDS) i stedet for CLAAUDIA-teamet.

Projektets 3 hovedleverancer er stadig:

1. En dedikeret it-infrastruktur til forskningen. Der etableres en ny storage og compute cloud.
2. En dedikeret rådgivningsfunktion til forskningen.
3. Implementering af forskningsdata-management.

Teamet er i fuld gang med at opbygge egen infrastruktur til forskning. Planen er at have infrastruktur-fundamentet for de kommende services klar til drift inden jul 2018. Sideløbende med opbygning af egen infrastruktur laves der aftaler med eksterne aktører på området, så RDS-teamet altid vil være i stand til at tilbyde den service til den enkelte forsker, der passer bedst i situationen.

Rådgivningsfunktionen er allerede i fuld gang.

I den forbindelse kan nævnes, at teamet har været TECH og SAMF behjælpelig med at hjemtage forskningsbevillinger på hver 500.000 kr., men ellers ydes der rådgivning inden for store og små opgaver omkring lagring og flytning af data.

Teamet er på nuværende tidspunkt på 6 personer. I år skal det op på 9 og til næste år 11. Der arbejdes i øjeblikket med at opslå stillingsannoncer på en ny Data Management-kollega og to nye Data Science-kollegaer til RDS.

RDS har fået nedsat en styregruppe, som mødes første gang den 20. juni 2018.

Der arbejdes også på at udarbejde mere information om RDS, som vil blive tilgængeligt, straks det er klar.