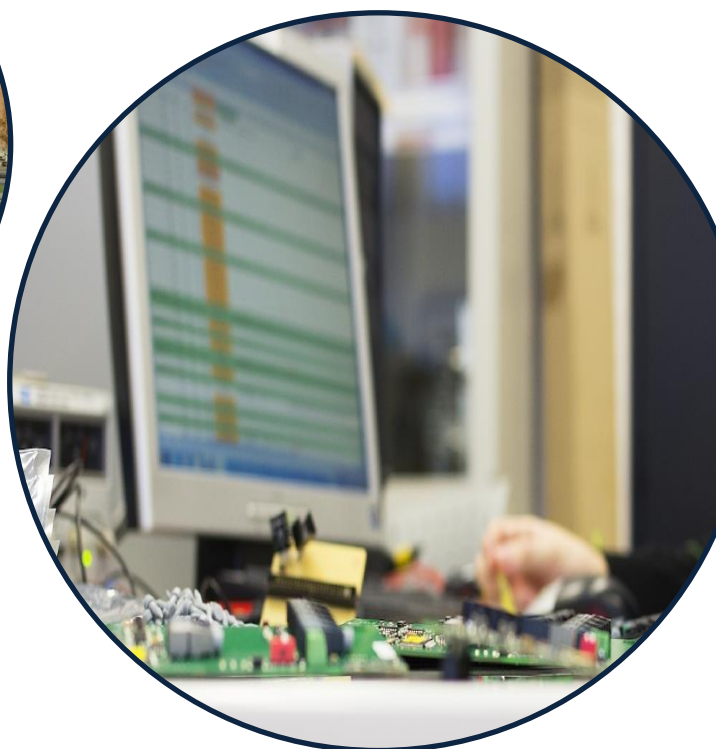




AALBORG UNIVERSITET

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

AAU It Services



April 2018

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

Denne rapport dækker over tal fra ugerne 14-17. It Services leverede stabile resultater i april.

ITS har ikke levet op til servicemålet i uge 14, men har leveret på Service Request som aftalt i den resterende del af perioden.

ITS har i hele perioden leveret som aftalt på Incidents.

ITS har haft nedenstående hændelser med nedbrud, nedsat tilgængelighed eller sikkerhedstrussel i perioden uge 14 til 17 for april måned.

Uge 14: IR786314 - Login til office365 fejler globalt - 2,5 timers driftsforstyrrelse.

Uge 16: MI IR789318 – Fejl på VMware – 1 Times driftsforstyrrelse.

Efter april måned ligger ITS' omkostninger lig med ankerbudgettet på 43 mio. kr. I forhold til det rullende budget ligger ITS efter april måned 1,2 mio. kr. under det rullende budget. De samlede omkostninger til og med april var 43 mio. kr.

Antal leverancer til lovet tid i perioden
(Service Requests)

83-95 %

Forrige måned: 91-94 %

Antal løsninger til lovet tid i perioden
(Incidents)

89-95 %

Forrige måned: 90-95 %

Antal kritiske/major hændelser

2

Forrige måned: 3

Antal grønne trafiklys på projekter

22/27

Forrige måned: 24/30

SUPPORT

INCIDENTS

Åbne sager

KPI: Åbne sager ved ugeafslutning

Mål: Under 150

Opnået i uge 14-17: 79 til 115

Løst til tiden

KPI: Løsning til lovet tid

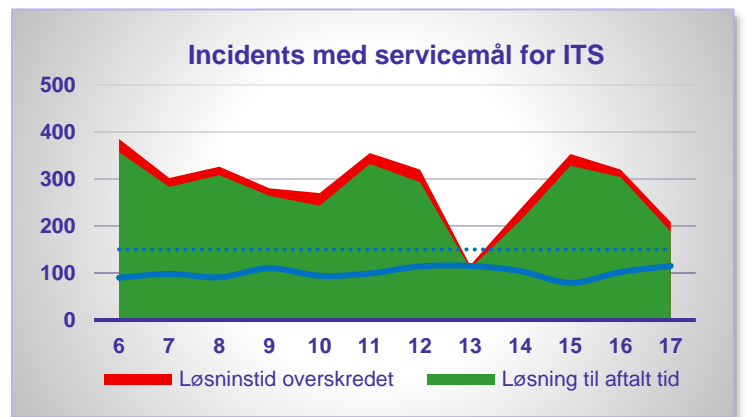
Mål: 85%

Opnået i uge 14-17: 89% til 95%

LØST TIL LOVET TID:

Løst til tiden i %	93	94	94	94	90	94	92	95	89	93	95	90
Åbne sager	90	98	91	110	94	99	114	115	104	79	102	115
Uge	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17

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

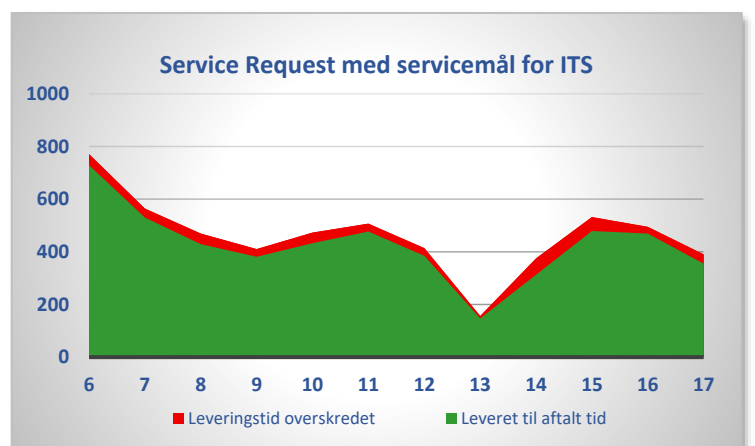
Mål: 85%

Opnået i uge 14-17: 83% til 95%

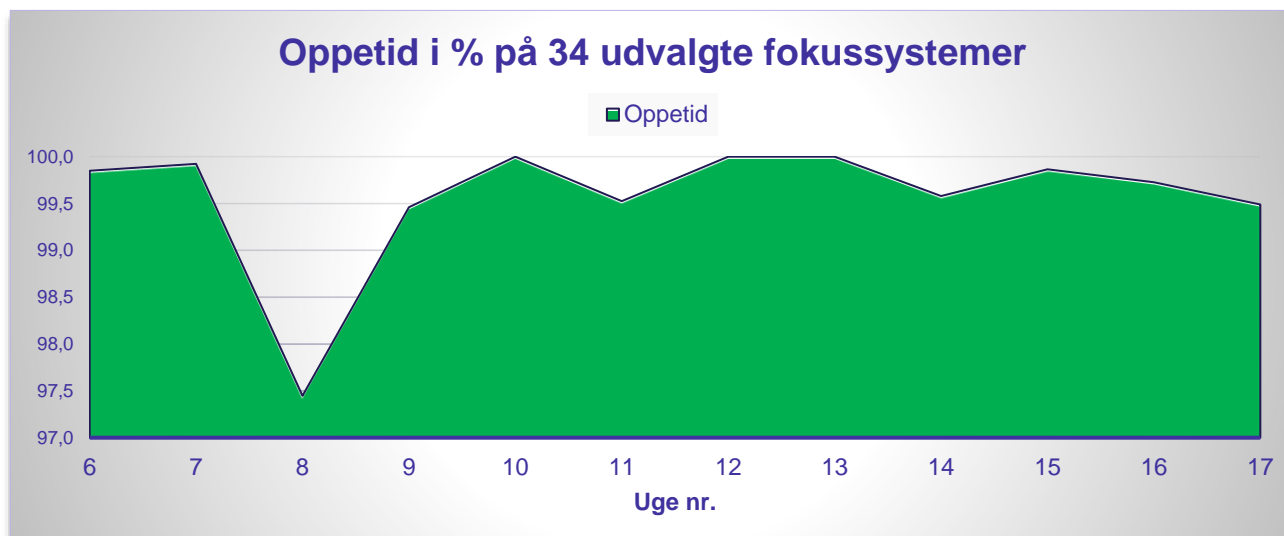
Leveret til aftalt tid i %	95	94	91	93	92	94	93	94	83	90	95	91
Uge	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17

ITS har ikke opfyldt servicemålet i uge 14. I den resterende del af perioden har ITS leveret som aftalt på Service Request.

Omkring påsken var der megen sygdom i ITS, samtidig med at mange afviklede ferie, hvilket bevirkede, at ITS ikke kunne leve op til servicemålet i uge 14.



DRIFT



Problem i uge	System	Beskrivelse af problemet
14	Brugerrettet netværk	Formiddag: 8:00 – 10:15 Netværk delvist nede Frb. 7F – 1. henvendelse sag IR785077, der var ca. 4 henvendelser i alt. Årsag var defekt gammel switch.
14	Office365	IR786314 Login til office365 fejler globalt. Der kom ikke mange henvendelser på det fra egne brugere.
14	PHD manager	IR786390 problemer med at logge på PHD manager (håndteret af SDU)
15	Brugerrettet netværk	IR788326 Problemer med net på KST3, klynge5. Vand er dryppet ned i krydsfelt fra udluftnings kanaler i loftet. Supply er i dialog med CAS om at få flyttet udluftning.
16	Server drift	MI IR789318 - InfoGlue Intranet og hjemmeside og Moodle, samt print. Se Havarirapport 018. Fejl på Vmware. "MZJ- Dette var en "kendt" og potentiel fejl med et kendt fix (host i maintenance mode). Vi har set denne fejl tidligere og der er en plan for permanent fix." Tilsvarende problem senere samme dag kl. 18:07-21:39 og kortvarigt dagen efter 17/4 kl 10:36-10:42 (IR790041).
16	WAYF	IR791272 problemer med login på WAYF. Certifikatet på en af WAYF-sammenslutningsservere var desværre udløbet.
16	Digital Eksamen	IR791295. Problemer med DE ved upload/aflevering. Fejl skyldes planlagt systemarbejde udført af ARCANIC. POS er orienteret/bedt om at bringe planlagte vinduer med på CAB.
17	Core/Edge/ Dist.	IR791987 - 1 af 3 domain controllere på BIO stod af natten til mandag. Dette gjorde, at nogle brugere ikke kunne komme på deres profil og tilgå deres filer.
17	VPN	IR793458/C-1634 opgradering af VPN klient forårsagede at nogle klienter med en specifik gammel version installeret eller tidligere installeret, fejlede under forsøg på opgradering.
17	Oracle	28/4 kl. 04:00. Nedbrud på en node i Oracle DB cluster. Vi har ikke registreret nogen impact. En kørsel hos ØA ifm. exportfiler/resesystemet mod Øss har været berørt.

PROJEKTER

22
Grønne trafiklys
i projekterne

4
Gule trafiklys
i projekterne

1
Røde trafiklys
i projekterne

SAFE TRACK

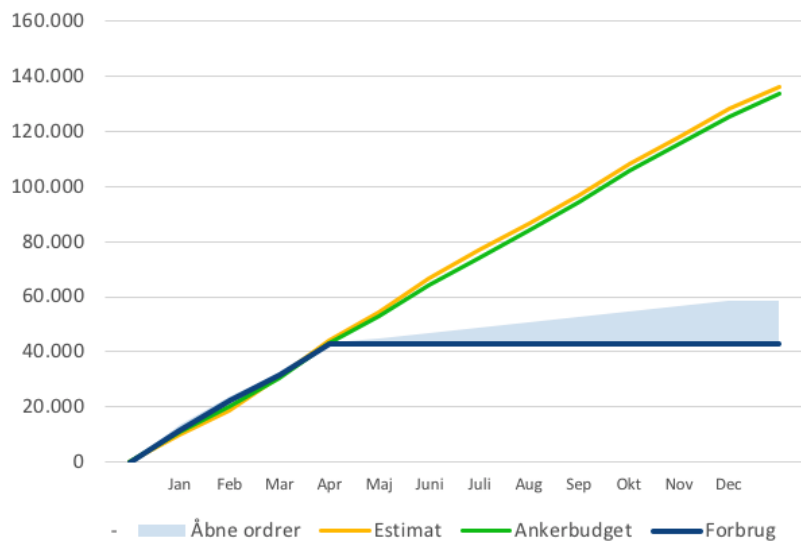
Igangværende projekt	Fase	Fase % færdig	Engangs-omkostninger (1.000 kr.)	Årlige drifts-omkostninger (1.000 kr.)	Forrige Måned			Sidste Måned			Aktuel status			Forventet status		
					OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
IT-KvUd, IT-Understøttelse, Kvalitetssikring af uddannelser	Gennemførelse	80%	2.085	730	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
VAAU, Videokonference	Gevinst	95%	16.722	1.494	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
SOL, Skemalægning og lokalebooking	Gennemførelse	5%	12.435	3.950	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
RUS2, Nyt rejseafregningssystem	Gennemførelse	85%	1.813	240	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
AAU-ID, AAU Identity Management	Gennemførelse	64%	15.401 <small>(uden APOS option)</small>	3.420 <small>(uden APOS option)</small>	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
GDPR, EU-Persondataforordning	Gennemførelse	60%	5.280	-	Red	Green	Yellow	Red	Yellow	Red	Yellow	Red	Yellow	Red	Yellow	Red
StatHR, Statens HR-Modul	Analyse	20%	5.250	-	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
ALUMNE	Anskaffelse	45%	5.250	-	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
Masterdata Management (MDM)	Gennemførelse	5 %	2.000	-	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
CLAAUDIA	Analyse				Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green

ØKONOMI

ITS økonomiopfølgning

ITS' samlede omkostninger efter 1. periode udgør 43 mio. kr. Det godkendte budget er ligeledes på 43 mio. kr. imens budgettet inklusive godkendte budgetændringerne er på 44 mio. kr. De godkendte ændringer er udgifter til GDPR og Claaudia-projektet, imens der forventes lavere omkostninger og indtægter på Orale-licenserne i år. Personalemkostningerne (Løn) ligger lige på budgettet og har en afvigelse på under 1%.

Samlede omkostninger



April markerer afslutningen af 1. periode. ITS har haft en del 2017-køb, der først har belastet økonomien i 2018, hvilket tegner sig for dele af 2018 forbruget. ITS estimerer (ligesom forrige måneder) stadig et overforbrug i 2018 på ca. 5 mio. kr. som følge af GDPR og køb til Claudia-projektet, samt lavere lønninger på grund af personale flyttet til Claudia-projektet, der finansieres via digitaliseringspuljen.

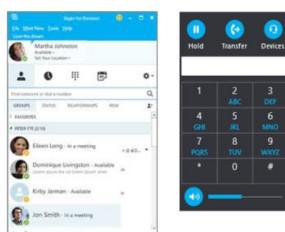
SÆRLIGT TEMA – NY TELEFONILØSING PÅ AAU

Den nye telefoniløsning går fra pilotfasen til udrulning i de kommende måneder og i 2. halvår. Den fysiske bordtelefon udskiftes med Skype for Business på din pc (tidligere kendt som Lync).

Bordtelefon



Softphone på PC



AAU tager dermed endnu et skridt i retningen af en samlet digital samarbejdsplatform. Efter omfattende involvering og pilotudrulning til 500 brugere (herunder hele ITS) går projektet nu ind i faserne mod udrulning til alle på AAU. Skype for Business er et værktøj, der gør det nemmere at udvikle og styrke samarbejdsrelationer internt og globalt, som hermed understøtter indsatsen "Vidensamarbejde" i AAU's strategi; Viden For Verden.

Brugerne kan anvende Skype for Business på kontoret, og når de er på farten. Løsningen er tilgængelig fra en række forskellige enhedstyper som Windows-pc, Mac, iPad, iPhone, Android-telefoner og -tablets, samt Windows-baserede telefoner og tablets.

Skype for Business styrker produktivitet og fleksibilitet ved at integrere kommunikationsværktøjer, vi bruger hver dag, i en samlet løsning, som fra bunden er designet med fokus på brugervenlighed.

Skype for Business gør det let at lokalisere den/de personer, der skal kontaktes, baseret på den integrerede indikation af en brugers tilgængelighedsstatus (Presence), kan man umiddelbart vælge den optimale kommunikationsform med et enkelt klik. Dialoger kan eskaleres intuitivt og efter behov fra for eksempel chatbesked, til et audio- eller videoopkald, deling af skærm, dokumenter eller videokonference, hvor flere deltagerere tilføjes.

Ny telefoniløsning – ny vane

Projektet er bekendt med, at vaner kan være svære at ændre – om så kommunikation tidligere foregik via de gamle drejeskivetelefoner eller nyere telefoner – ja, så er et teknologisk skridt opad ofte en ændring af vaner for alle medarbejdere. Derfor tilrettelægges udrulningen rettet mod alle AAU ansatte (og dermed ret omfattende) med skyldig hensyntagen til, at hjælp og undervisning er nødvendig. De fleste brugere vil dog hurtigt tage Skype for Business Telefoni til sig – det er intuitivt og ret nemt at anvende. Og det kan anbefales at støtte udrulningen ved at opfordre de "hurtige" kolleger til at give "sidemandsoplæring" til dem, der lige skal have det forklaret et par gange. Al henvisning til det materiale og den introduktion, som projektet stiller til rådighed og gennemfører, er også mere end velkommen.

Udrulning i samarbejde med alle enheder

Projektet har udarbejdet en plan for implementering af Skype for Business i en AAU-enhed for at sikre, at alle er klar, og at alle er fortrolige med deres rolle og ansvar i de enkelte aktiviteter. Planen vil løbende blive opdateret og evalueret, som udrulningen skrider frem. Der lægges meget vægt på dialog med den enkelte afdelings telefoniansvarlige og ledelse for at sikre en god oplevelse for alle.

Allerede sket i projektet:

- Projektet har implementeret Skype for Business Telefoni og Miralix callcenter og omstillingsløsninger hos mere end 100 brugere fordelt på 16 callcentre og AAU Omstilling.
- Alle brugere i ITS kører nu Skype for Business.
- I alt er der nu ca. 500 Skype for Business Telefonbrugere på AAU.
- Udbudsrunde på undervisning i Skype for Business er kørt, og vi har fået underskrevet en kontrakt med firmaet Tele Training.
- IT/telefoni-infrastrukturen er etableret og klar til udrulning af Skype for Business Telefoni til resten af brugerne på AAU (ca. 3.500 stk.)
- Vi har udarbejdet en plan med beskrivelser af roller og ansvar samt aktiviteter i forbindelse med udrulning af Skype for Business Telefoni i en afdeling/på et institut.

Hvad sker der lige nu:

- Vi har lavet en aftale med Institut for Læring og Filosofi om, at de er det første institut, der overgår til Skype for Business Telefoni og dermed tester planen og giver input til denne. Planlagt til først i juni.
- Institut for Datalogi overgår også til Skype for Business Telefoni snarest, vi er i gang med planlægningen.
- Vi arbejder på en udrulning til resten af AAU. Vi ønsker dialog med enheder, som gerne vil starte som en af de første, så giv gerne besked.
- Vi underviser telefoniansvarlige fra alle AAU-enheder i Skype for Business primo juni samt præsenterer planen for dem, så der er forventningsafstemt på den telefoniansvarliges og enheders opgaver i forbindelse med implementeringen.
- Vi er ved at implementere Skype for Business og Miralix mobil callcenterløsning hos alle facility supportere på AAU.