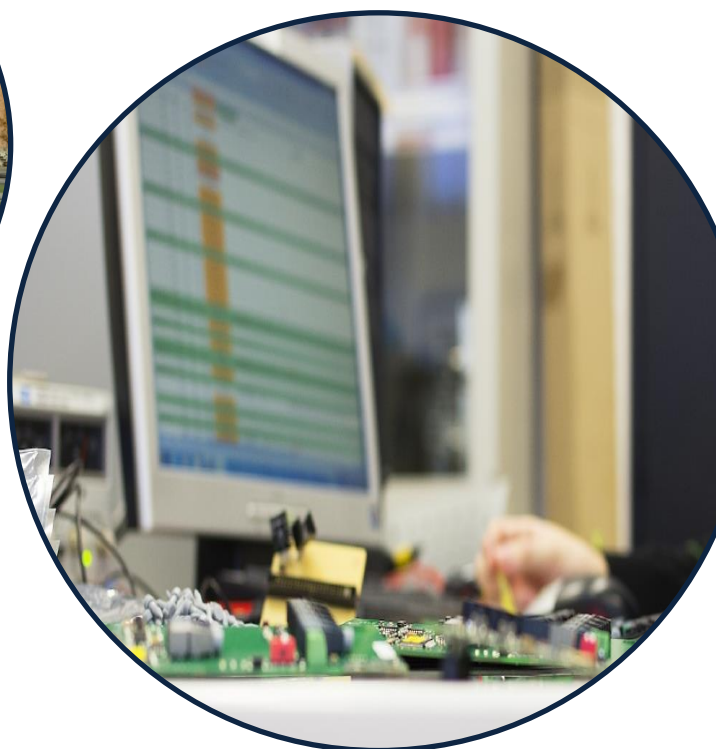




AALBORG UNIVERSITET

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

AAU It Services



Marts 2018

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

Denne rapport dækker over tal fra ugerne 10-13. It Services leverede stabile resultater i marts.

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 hændelser med nedbrud, nedsat tilgængelighed eller sikkerhedstrussel i perioden uge 10 til 13 for marts måned.

Uge 11: IR779811 – Problemer med skift af adgangskode på UNiStart – 2 timers driftsforstyrrelse.

Uge 11: IR781246 – Sfb utilgængelig – 2,5 timers driftsforstyrrelse.

Uge 11: IR779954 – Nedbrud på det gamle Eva 8100 SAN - 2,5 timers driftsforstyrrelse.

Efter marts måned ligger ITS' omkostninger 1,2 mio. kr. over ankerbudgettet. I forhold til det rullende budget ligger ITS efter marts måned 0,4 mio. kr. over det rullende budget. De samlede omkostninger til og med marts var 31,4 mio. kr.

Antal leverancer til lovet tid i perioden
(Service Requests)

91-94 %

Forrige måned: 91-94 %

Antal løsninger til lovet tid i perioden
(Incidents)

90-95 %

Forrige måned: 93-94 %

Antal hændelser

3

Forrige måned: 6

Antal grønne trafiklys på projekter

24/30

Forrige måned: 23/27

SUPPORT

INCIDENTS

LØST TIL LOVET TID:

Åbne sager

KPI: Åbne sager ved ugeafslutning

Mål: Under 150

Opnået i uge 10-13: 94 til 115

Løst til tiden

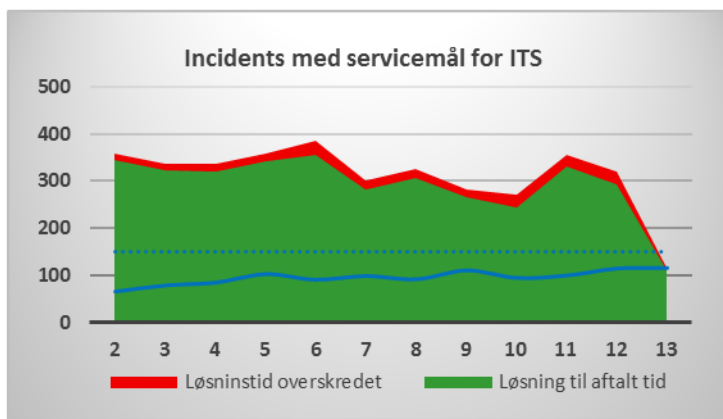
KPI: Løsning til lovet tid

Mål: 85%

Opnået i uge 10-13: 90% til 95%

Løst til tiden i %	96	96	95	96	93	94	94	94	90	94	92	95
Åbne sager	65	78	84	102	90	98	91	110	94	99	114	115
Uge	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

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

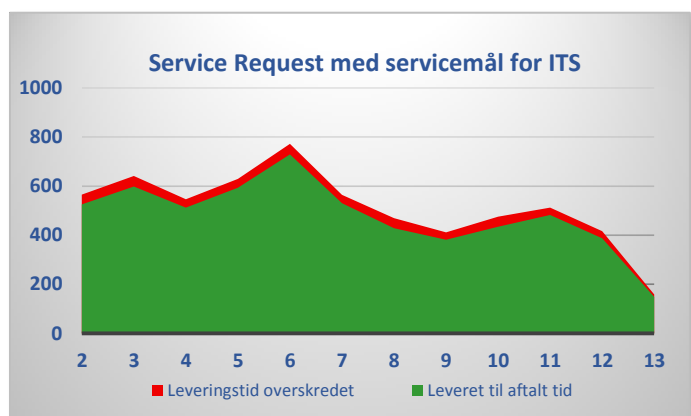
KPI: Leveret til lovet tid

Mål: 85%

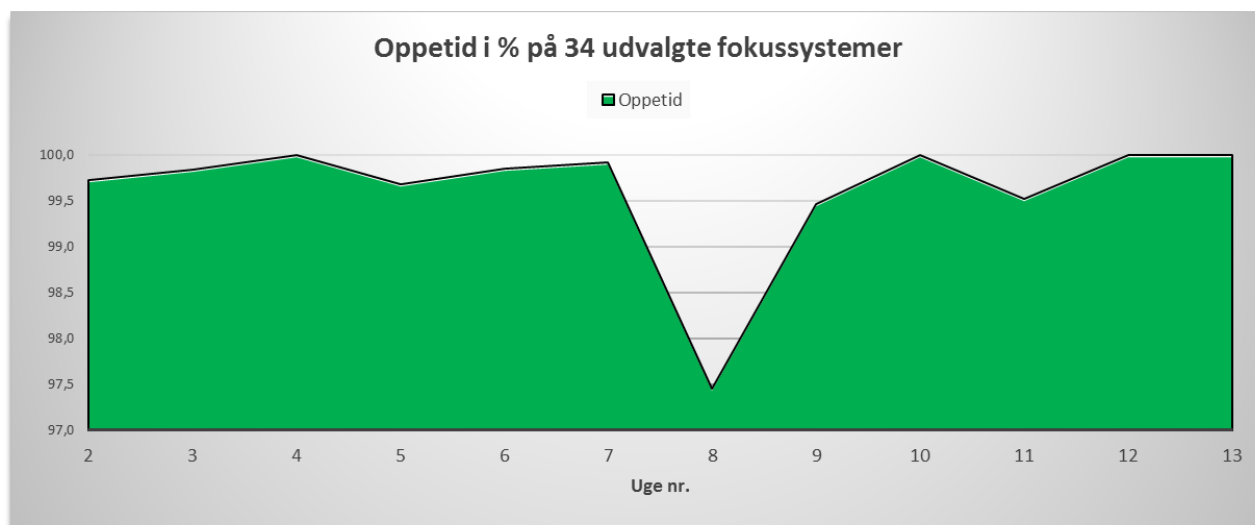
Opnået i uge 10-13: 91% til 94%

Leveret til aftalt tid i %	93	93	94	94	94	94	91	93	91	94	93	94
Uge	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

ITS har i hele perioden leveret som aftalt og har derved levet op til servicemål på Service Request.



DRIFT



Problem i uge	System	Beskrivelse af problemet
11	UNI_start	IR779811 Problem med kodeskift, Unistart
11	SfB	Major IR781246 SfB nede pga. fejl på edge server. Havarirapport er startet op.
11	Andet	IR779954 IR779954 Det gamle Eva 8100 SAN stod af i weekenden, hvilket betød at serveren aua2 ikke længere kan bruges. Det gav en afbrydelse på ca. 2,5 time i afsendelse af mail for enkelte systemer og maildomæner og et længere udestående med baggrundsprint til SLS, hvor vi afventede Moderniseringsstyrelsen og CSC. Status pr. 4/9 er, at baggrundsprint også er løst.

PROJEKTER

24

Grønne trafiklys
i projekterne

4

Gule trafiklys
i projekterne

2

Røde trafiklys
i projekterne

SAFE TRACK

Igangværende projekt	Fase	Fase % færdig	Engangs- omkostninger (1.000 kr.)	Arlige drifts- omkostninger (1.000 kr.)	Førrige Måned			Sidste Måned			Aktuel status			Mar. 2018 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													
VAAU, Videokonference	Gevinst	95%	16.722	1.494													
SOL, Skemalægning og lokalebooking	Gennemførelse	5%	12.435	3.950													
RUS2, Nyt rejseafregningssystem	Gennemførelse	85%	1.813	240													
AAU-ID, AAU Identity Management	Gennemførelse	64%	15.401 <small>(uden APOS option)</small>	3.420 <small>(uden APOS option)</small>													
GDPR, EU-Persondataforordning	Gennemførelse	60%	5.280	-													
StatHR, Statens HR-Modul	Analyse	20%	5.250	-													
ALUMNE	Anskaffelse	45%	5.250	-													
Masterdata Management (MDM)	Gennemførelse	5 %	2.000	-													
CLAAUDIA	Analyse																

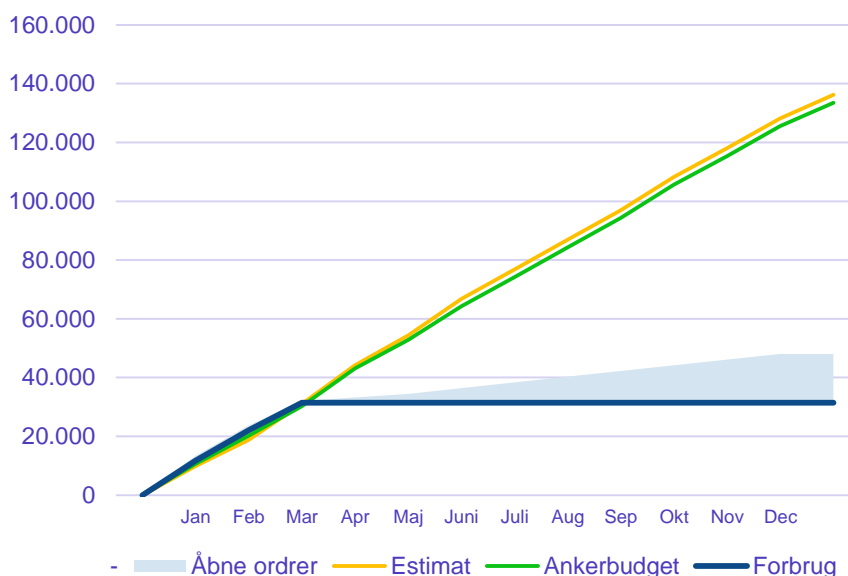
ØKONOMI

Økonomisk overblik

ITS har haft en række køb i 2017, der først er betalt i 2018. Derfor har der årets første måneder været holdt igen med forbrugsomkostninger. ITS har fået en række ændringer til det rullende budget i forhold til ankerbudgettet. Dette omfatter 3,9 mio. kr. til GDPR, midler til *sikker mail* og 2 mio. kr. til indkøb til Claaudia. Omvendt har AAU i 2017 betalt Oracle licenser for tæt ved halvdelen af 2018, hvilket sparer ca. 3,5 mio. kr. i omkostninger. Samlet en ændring i forhold til ankerbudgettet på 2,7 mio. kr. i større omkostninger. De sparede Oracle-licenser modsvarer dog også af lavere indtægter fra de øvrige danske universiteter.

Efter marts er ITS' samlede omkostninger på 31,4 mio. kr., hvilket skal ses i forhold til et rullende budget (godkendte ændringer) på 31,0 mio. kr. og ankerbudget på 30,2 mio. kr.

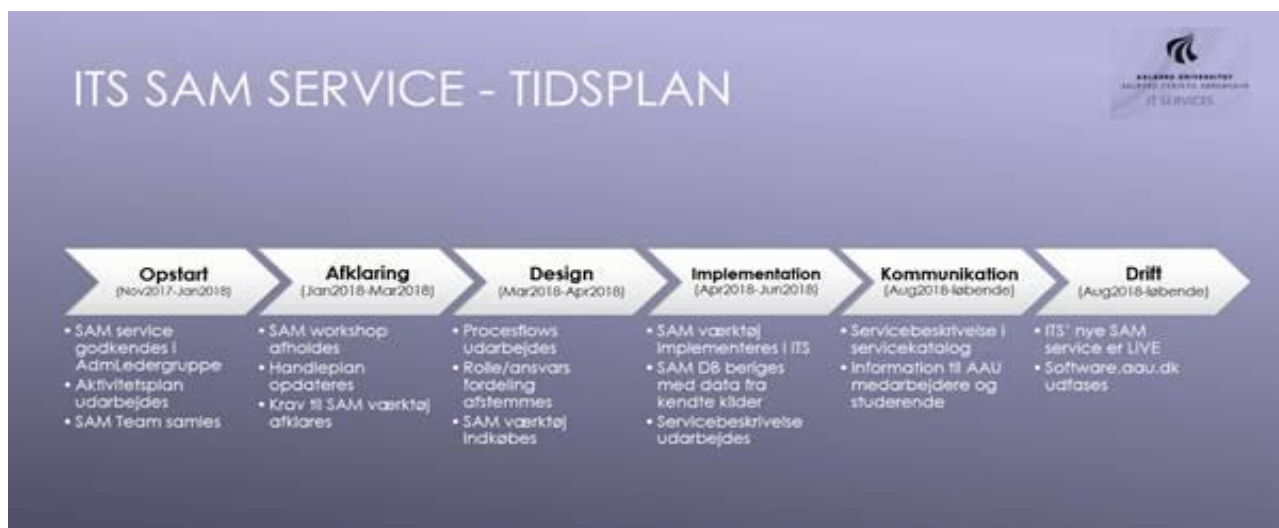
Samlede omkostninger



SÆRLIGT TEMA – SAM SERVICE PÅ AAU

Den strategiske indsats omkring udvikling af en services vedr. Software Asset Management (SAM) er på nuværende tidspunkt i proces i ITS regi.

Efter den endelige godkendelse i den administrative ledergruppe den 2. november 2017 blev indsatsen skudt i gang og første udkast til en detaljeret aktivitetsplan blev udarbejdet. SAM-teamet blev en realitet den 1. december 2017, hvor IT-direktøren valgte at forøge ressourcen af Software Asset managers med 100 % fra 1 til 2 medarbejdere. Siden har SAM-teamet, ud over den almindelige daglige drift med software aftale styring, arbejdet på at designe denne nye SAM service. Den overordnede tidsplan for processen kan ses i nedenstående oversigt:



Da opstartsfasen var godt overstået og afklaringsfasen påbegyndt, drejede fokus over på indkøb af konsulentbistand fra SAM eksperter, til at afholde en workshop i marts med det formål som er beskrevet efterfølgende:

Formålet med workshoppen:

1. Analyse af eksisterende processer (AS-IS) med henblik på at estimere modenhedsniveau, for efterfølgende at kunne foreslå, hvor der bør sættes ind med korrigerende handlinger for at kunne opnå ønsket modenhedsniveau (TO-BE).
 - a. Herunder identificere svagheder og styrker af de nuværende processer med henblik på at sikre hensigtsmæssige korrigeringer.
 - b. Er der processer der mangler eller som SAM-teamet bør have fokus på.
2. Kortlægning af muligheder for at have et strategisk og proaktivt fokus inden for servicen som erstatning for et hovedsageligt reaktivt fokus.
3. Sparring og anbefaling mht. opbygning af denne nye SAM service, især med henblik på at favne processer indenfor:
 - a. Synliggørelse af softwareportefølgen (dynamisk overblik)
 - i. Med mulighed for rapportering og selvbetjening for de forskellige modtagergrupper.
 - b. Håndtering af software aktiverne (med aftaledetajler i hele aktivets livscyklus)
 - i. Indkøbt
 - ii. Installeret
 - iii. Ibrugtaget
 - iv. Udfaset/udløbet
 - c. Compliance

Grundet udefrakommende omstændigheder måtte miniudbuddet annonceres 3 gange inden dette kunne gennemføres. Konsekvensen var, at afholdelse af workshoppen blev forsinket 2 måneder, i forhold til ovenstående plan.

Miniudbuddet er nu afviklet og en leverandør er valgt til at afholde den planlagte workshop i maj måned. Analysen af resultatet fra denne workshop og brugen af denne i den kommende indsats vil være den næste store milepæl, hvor der efterfølgende tages fokus på indkøb af IT system til understøttelse af SAM services.