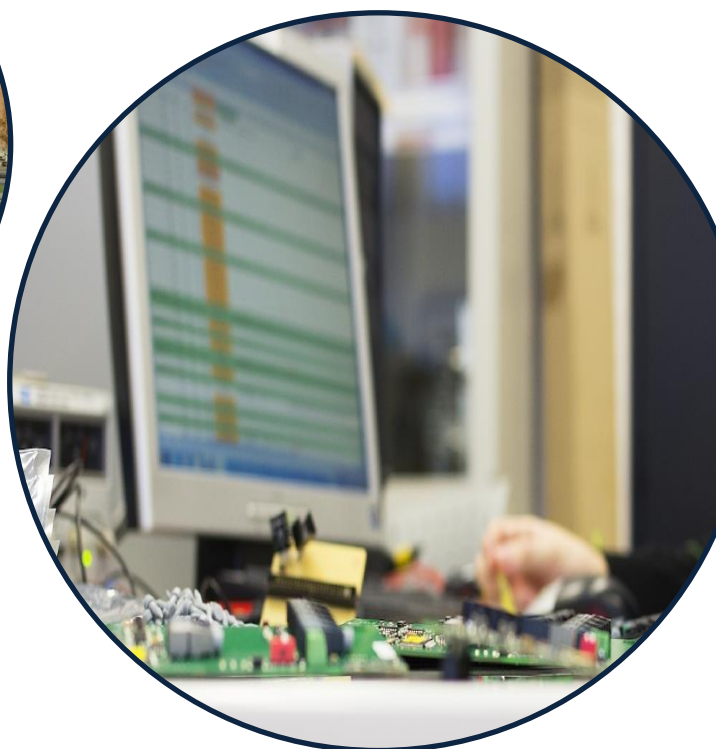




AALBORG UNIVERSITET

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

AAU It Services



Februar 2018

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

Denne rapport dækker over tal fra ugerne 6-9. It Services leverede stabile resultater i februar.

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 6 til 9 for februar måned.

Uge 6: IR768305 – Problemer med trådløse netværk på AAU – 1 times driftsforstyrrelse.

Uge 6: IR769381 – Problemer med VMware host resulterede i nedetid på bl.a. Pure, Unistart, print login og STADS – 1 times driftsforstyrrelse.

Uge 7: IR772440 – Fejl på AAU.dk der redirectes til mp.aau.dk. – 1 times driftsforstyrrelse.

Uge 8: IR773315 – Problem med Netværk i Esbjerg. – 3 dages driftsforstyrrelser.

Uge 8-9: Problemer Servicemanager – 14 timers driftsforstyrrelse.

Uge 9: IR776039 – Problemer med login på Printere – 1 times driftsforstyrrelse.

Efter februar måned ligger ITS' omkostninger 1,8 mio. kr. over ankerbudgettet. De samlede omkostninger til og med februar var 22,1 mio. kr.

Antal leverancer til lovet tid i perioden
(Service Requests)

91-94 %

Forrige måned: 93-95 %

Antal løsninger til lovet tid i perioden
(Incidents)

93-94 %

Forrige måned: 95-98 %

Antal hændelser

6

Forrige måned: 3

Antal grønne trafiklys på projekter

23/27

Forrige måned: 20/24

SUPPORT

INCIDENTS

Åbne sager

KPI: Åbne sager ved ugeafslutning

Mål: Under 150

Opnået i uge 6-9: 90 til 110

Løst til tiden

KPI: Løsning til lovet tid

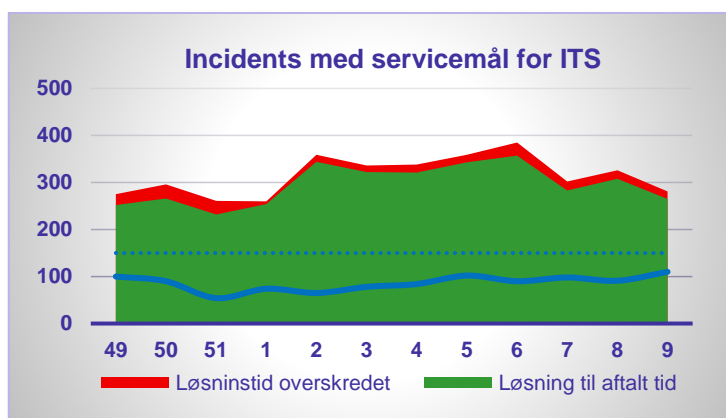
Mål: 85%

Opnået i uge 6-9: 93% til 94%

LØST TIL LOVET TID:

Løst til tiden i %	92	90	89	98	96	96	95	96	93	94	94	94
Åbne sager	100	90	54	74	65	78	84	102	90	98	91	110
Uge	49	50	51	1	2	3	4	5	6	7	8	9

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

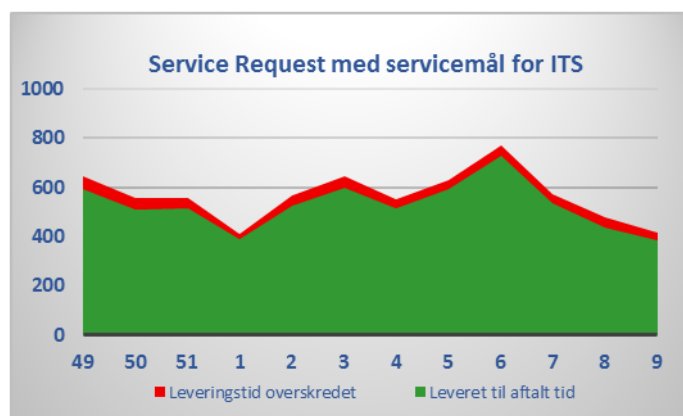
KPI: Leveret til lovet tid

Mål: 85%

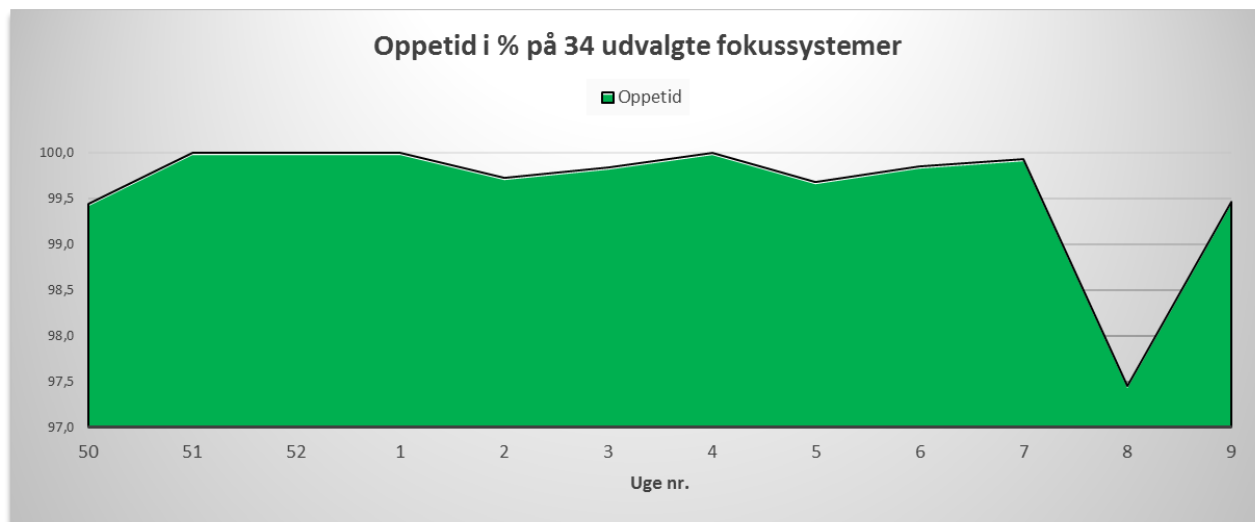
Opnået i uge 6-9: 91% til 94%

Leveret til aftalt tid i %	92	92	92	95	93	93	94	94	94	94	91	93
Uge	49	50	51	1	2	3	4	5	6	7	8	9

ITS har i hele perioden leveret som aftalt og har derved levet op til servicemål på Service Request. Uge 6 afspejler studiestart.



DRIFT



Problem i uge	System	Beskrivelse af problemet
6	Brugerrettet netværk	D. 6/2 ca. kl. 13:30-14:15. IR768305. Problemer med DHCP uddeling af IP-adresser for det trådløse netværk. Brugere der havde IP-adresser, som ikke skulle fornys var ikke påvirkede, så det er usikkert hvor mange der var påvirkede, men det er umiddelbart rigtigt mange (>1000). DHCP lease-time er i mellemtiden sat op og problemet forventes løst.
6	Server Drift	IR769381 major. Torsdag d. 8/2 ca. kl. 12:30-13:40. Problemer med VMware host dc2-esx-22, hvor de fleste eller alle 82 virtuelle maskiner mistede netværksadgang og host derfor blev slukket. Pure, Unistart, print login og STADS var blandt de påvirkede systemer.
7	Alle AAU websider	IR772440 - fejl på AAU.dk der redirectes til mp.aau.dk. Fejl løst ret hurtig, men flere brugere har cachede info der gør, at symptomet kom igen mandag uge 8 specifik ift. IE. Workaround er fundet og meldt ud.
8	Brugerrettet netværk	IR773315 Mandag til torsdag. Problem med netværk i bygning i Esbjerg. Der forefindes ikke reserveswitch i Esbjerg, som kan bruges. På bagkant er der iværksat tiltag der gør, at vi får spareparts til CPH og Esbjerg for at hindre en lignende situation en anden gang.
8-9	Service manager	Problemer med Servicemanager over flere omgange, forårsaget af opgradering. Impact var bl.a. manglende mulighed for at konvertere IR til SR da fejlen stod på. Ligeledes manglende SLA på en række SR efter endt fejlretning.
9	Printservices	IR776039 - Printproblemer pga. fejl i SQL. Onsdag d. 28. februar kl. 15.02.

PROJEKTER



SAFE TRACK

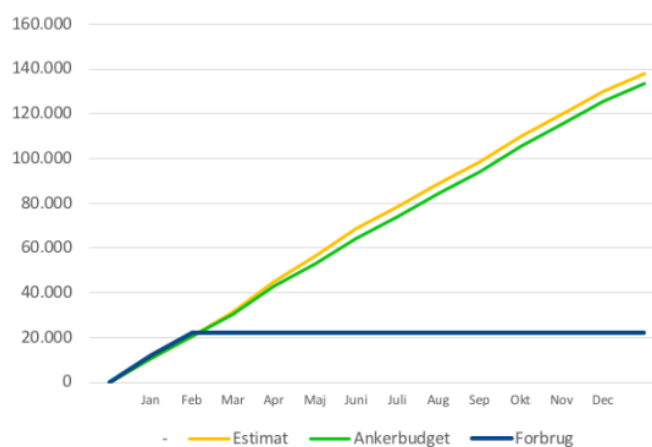
Igangværende projekt	Fase	Fase % færdig	Engangs-omkostninger (1.000 kr.)	Årlige drifts-omkostninger (1.000 kr.)	Dec. 2018			Jan. 2018			Feb. 2018 Aktuel status			Mar. 2018 Forventet status		
					OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
IT-KvUd, IT-Understøttelse, Kvalitetssikring af uddannelser	Gennemførelse	60%	2.085	730												
VAAU, Videokonference	Gennemførelse	95%	16.722	1.494												
SOL, Skemalægning og lokalebooking	Anskaffelse	10%	11.663	3.950												
RUS2, Nyt rejseafregningssystem	Gennemførelse	85%	1.813	240												
AAU-ID, AAU Identity Management	Gennemførelse	20%	15.401 <small>(uden APOS option)</small>	3.420 <small>(uden APOS option)</small>												
GDPR, EU-Persondataforordning	Anskaffelse	5%	2.370	-												
StatHR, Statens HR-Modul	Foranalyse	75%	5.250	-												
ALUMNE	Foranalyse	45%	5.250	-												
Masterdata Management (MDM)	Gennemførelse	5 %	2.000	-												
CLAAUDIA	Analyse															

ØKONOMI

Økonomisk overblik

ITS har efter februar måned haft udgifter for 22,1 mio. kr. (blå streg), hvilket er lidt over ankerbudgettet (grøn streg) der efter februar er på 20,3 mio. kr. Merforbruget skyldes, at en række indkøb foretaget i 2017 først har kunne betales i 2018 på grund af forsinkede leverancer. Dette er blandt andet et køb til Claaudia-projektet på 2 mio. kr. som ITS ville afholde i 2017. Dette køb estimerer ITS på nuværende tidspunkt vil være et overforbrug i 2018.

Samlede omkostninger



Udover Claaudia-købet har ITS et godkendt overforbrug på 4,2 mio. kr. i 2018 (orange streg) som følge af EU-persondataforordningen (GDPR). Dette overforbrug skal finansiere GDPR-løsninger.

SÆRLIGT TEMA – AAU-ID PROJEKTET

Formålet med at initiere AAU-ID projektet og dermed anskaffe og implementere en platform til styring af brugere og rettigheder samt udvikle og implementere nye processer på tværs af AAU er:

”Det skal være nemt og ensartet for alle med tilknytning til AAU at blive og være tilknyttet AAU”

Projektet er allerede i fuld gang med den tekniske implementering, hvorefter der igangsættes et større testarbejde, der skal sikre, at vi forretningsmæssigt får implementeret en robust og driftssikker løsning, der lever op til de krav og behov, projektet sigter efter i denne fase.

Der fokuseres overordnet set på 4 hovedområder:

- Brugervenlighed
- Effektivisering
- Compliance og it-sikkerhed
- Grunddata

Et af de primære fokusområder har fra starten været de mange blanketter og manuelle arbejdsgange, der skaber både risiko for fejl og frustration rundt om i organisationen, når der skal ansættes nye medarbejdere eller tages imod AAU-gæster, som skal have adgang til forskellige it-systemer. Den nye løsning gør det lettere at oprette ansatte og AAU-gæster ved at digitalisere blanketter og arbejdsgange. Løsningen vil i første omgang sigte på implementering af ansatte og AAU-gæster, men studerende forventes også at være omfattet på sigt.

Implementeringen skaber ligeledes mulighed for at understøtte en overordnet målsætning om at blive compliant med nuværende og kommende lovgivning i forhold til it-sikkerhed, idet der skabes transparens omkring, hvem der har adgang til hvilke data inden for projektets scope.

En yderligere gevinst er, at en velfungerende løsning fordrer valide grunddata om ansatte og ledelseshierarkiet, hvilket har betydet, at der har været iværksat en intensiv indsats på dette område.

Løsningen forventes, som det fremgår af nedenstående projektoverblik, implementeret hos det første institut ultimo 2018 og det vil blive en succesiv proces at sikre en god implementering af enheder på AAU, hvorfor den organisatoriske implementering forventes at komme til at strække sig over en 3 – 4 måneders periode.

PROJEKTOVERBLIK



Projektet er organiseret under ITS med ITS-direktør, Flemming Koch som styregruppeformand og med repræsentanter fra organisationen i både styregruppen og referencegruppen.

AAU-ID Projektorganisation

