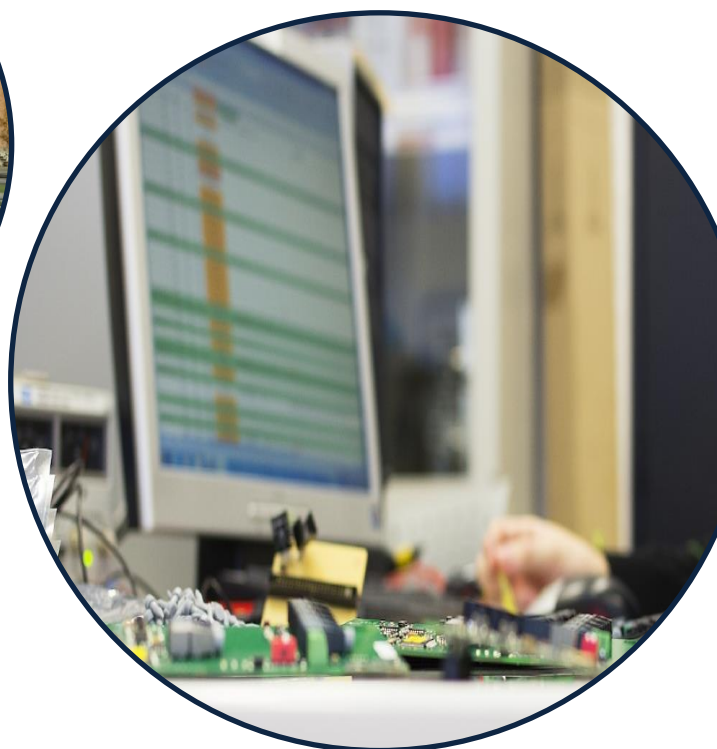




AALBORG UNIVERSITET

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

AAU It Services



Januar 2018

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

Denne rapport dækker over tal fra ugerne 1-5. It Services leverede stabile resultater i januar.

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 1 til 5 for januar måned.

Uge 2: IR758804. Problemer med langsomt internet (browsing) pga. fejl hos DeIC.- 3,5 timers driftsforstyrrelse.

Uge 3: IR760189. Forbindelse til Studievalg i Slots-gade mistet pga. fejl på Stofa forbindelse - 2 timers driftsforstyrrelse.

Uge 5: IR765577. Mange brugere har fået deres konto låst. Forsøg på at kompromittere konti udefra via Office365.

Efter januar måned ligger ITS' omkostninger 1,2 mio. kr. over ankerbudgettet. De samlede omkostninger til og med november var 11,7 mio. kr.

Antal leverancer til lovet tid i perioden
(Service Requests)

93-95 %

Forrige måned: 91-92 %

Antal løsninger til lovet tid i perioden
(Incidents)

95-98 %

Forrige måned: 89-92 %

Antal hændelser

3

Forrige måned: 2

Antal grønne trafiklys på projekter

20/24

Forrige måned: 20/24

SUPPORT

INCIDENTS

LØST TIL LOVET TID:

Åbne sager

KPI: Åbne sager ved ugeafslutning

Mål: Under 150

Opnået i uge 1-5: 65 til 102

Løst til tiden

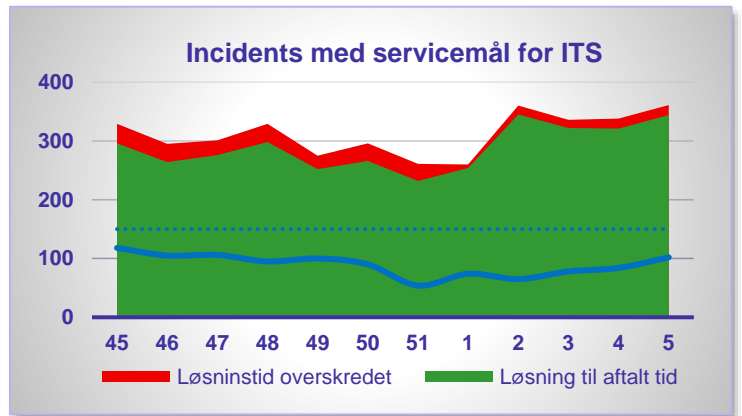
KPI: Løsning til lovet tid

Mål: 85%

Opnået i uge 1-5: 95% til 98%

Løst til tiden i %	90	89	92	91	92	90	89	98	96	96	95	95
Åbne sager	118	105	106	95	100	90	54	74	65	78	84	102
Uge	45	46	47	48	49	50	51	1	2	3	4	5

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

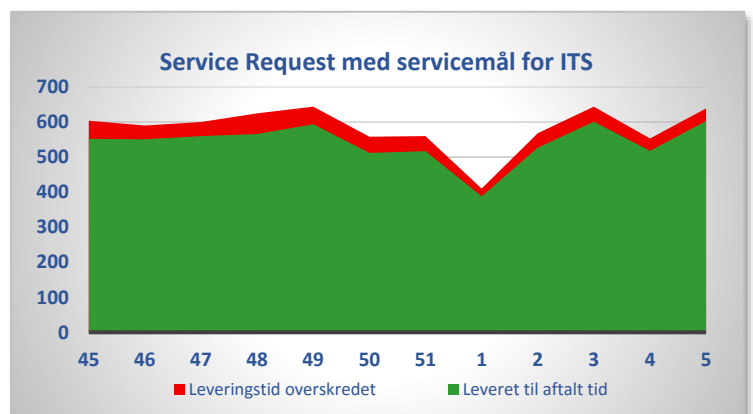
KPI: Leveret til lovet tid

Mål: 85%

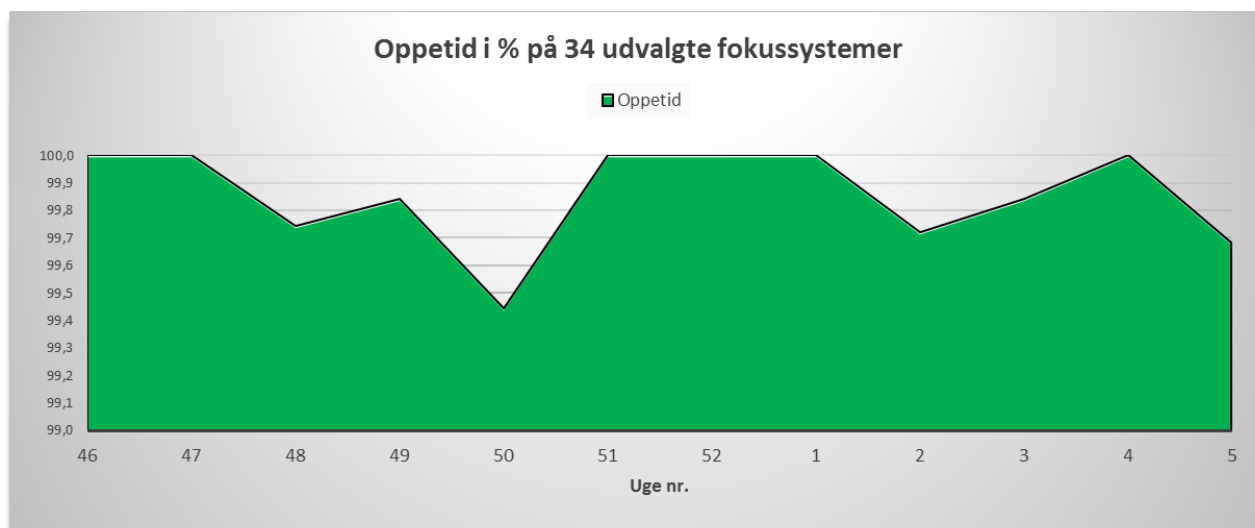
Opnået i uge 1-5: 93% til 95%

Leveret til aftalt tid i %	91	93	93	91	92	92	92	95	93	93	94	94
Uge	45	46	47	48	49	50	51	1	2	3	4	5

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
2	Brugerrettet netværk	IR758804. Problemer med langsomt internet (browsing) pga. fejl hos DelC. Fejlen betød, at Slotsgade i City var helt nede, da deres forbindelse til det interne net går gennem det eksterne via Stofa/Delc.
3	Brugerrettet netværk	IR760189. Forbindelse til Studievalg i Slotsgade mistet pga. fejl på Stofa forbindelse. Workaround lavet ca. 10:00 med mobilt bredbånd.
5	Sikkerheds-hændelse	Tirsdag 30/1. Mange brugere har fået deres konto låst. Forsøg på at kompromittere konti udefra via Office365. Se parent sag IR765577.

PROJEKTER



SAFE TRACK

Igangværende projekt	Fase	Fase % færdig	Engangs-omkostninger (1.000 kr.)	Årlige drifts-omkostninger (1.000 kr.)	Nov. 2017			Dec. 2017			Jan. 2017 Aktuel status			Feb. 2017 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	50%	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)	Planlagt			-												
CLAAUDIA	Analyse			-												

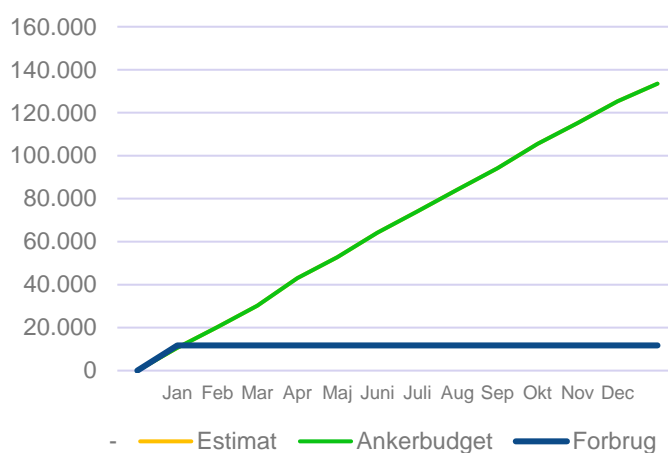
ØKONOMI

ITS-OMKOSTNINGER

Efter januar måned har ITS afholdt omkostninger for 11,7 mio. kr. (blå streg), hvilket skal holdes op mod et ankerbudget på 10,5 mio. kr. Det større forbrug skyldes køb foretaget inden årsskiftet, der ikke kunne leveres som aftalt og derfor belaster ITS i 2018. Den væsentligste post er en leverance ind i CLAAUDIA-projektet på 2 mio. kr. ITS er desuden blevet bedt om at levere ressourcer ind i GDPR. Derfor er ITS' økonomi fra årets start foran på budgettet, men desværre med en række køb der er relateret til sidste års ramme.

P.t. er der ingen godkendte ændringer til ITS' budget og derfor er estimatet (orange streg) lig ankerbudgettet.

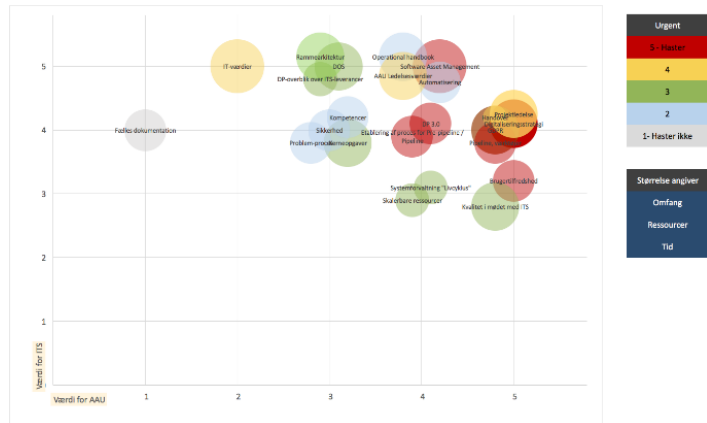
Samlede omkostninger



SÆRLIGT TEMA – ITS HANDLEPLANER

ITS kan se tilbage på handleplanerne for 2017 med tilfredshed. Ud af 45 var 38 på sporet ved årets afslutning. Januar markerer starten på 2018 og et helt nyt sæt handleplaner for ITS. 29 handleplaner vil præge udviklingen i ITS i det kommende år.

Processen med at udarbejde handleplaner for ITS startede i september, og har i flere runder involveret hele afdelingen, hvor alle teams har haft mulighed for at komme med ideer til tiltag i 2018. Hvad der startede med flere hundrede ideer er grupperet og prioriteret til 29 handleplaner. De 29 handleplaner, der danner grundlag for ITS i 2018 er prioriteret ud fra, hvor stor en værdi for henholdsvis AAU og ITS indsatsen skaber. Desuden har der været fokuseret på indsatser, der skaber forandring på tværs af ITS. Ud over de overordnede handleplaner har de enkelte afdelinger også lokale handleplaner. Disse fokuserer mere på snævre områder, der ikke går på tværs af ITS.



ITS' handleplaner for 2018 ligger inden for 6 værdier:

- Leverancer med værdi for AAU
- Smarte processer, der giver kvalitet
- Modige og engagerede medarbejdere
- Hybrid drift og support.
- ITS med glød
- Lederskab: Indflydelse og retning

Disse 6 værdier har præget arbejdet og sat rammerne for ITS' indsatser i 2018. Desuden vil digitaliseringsstrategien præge ITS i 2018 og derfor er 6 af handleplanerne også rette mod, hvordan ITS støtter op omkring eksekvering af strategien.

Digitaliseringsstrategi

VFV-D, Forskning
 VFV-D, Uddannelse
 VFV-D, Kompetencer
 VFV-D, Samarbejde
 VFV-D, Administration
 Brugertilfredshed
 GDPR
 Software Asset Management
 Design Of Service
 Kerneopgaver

DP-overblik over ITS-leverancer

Kompetencer
 Operational handbook
 Handover
 Etablering af proces for Pre-pipeline/Pipeline
 Systemforvaltning "Livcyklus"
 Problem-proces
 Pipeline, værktøjer
 DP 3.0

IT-værdier

Skalerbare ressourcer
 Rammearkitektur
 Moderne oplevelse af ITS
 Automatisering
 Sikkerhed
 Fælles dokumentation
 AAU Ledelsesværdier
 Projektledelse

ITS vil løbende følge op på handleplanerne i månedssrapporterne.

SÆRLIGT FOKUS - CLAUDIA

Projekt CLAUDIA (herefter benævnt 'projektet') er et strategisk projekt, der har til formål at tilvejebringe en organisatorisk enhed med fokus på forskerunderstøttende it og rådgivning om scientific computing og data management.

Dette sker gennem skabelsen af en forskerstøtteenhed, der har til formål at sikre at AAU's forskere har nem adgang til tilstrækkelig og tidssvarende kapacitet til understøttelse af forskningen, hvor forskningen ikke belastes unødigt af opgaver relateret til drift og vedligehold af digitale infrastrukturer.

Første opgave for teamet bliver at etablere et nyt lagrings- og beregningsmiljø med tilstrækkelig kapacitet, der sikrer at AAU kan tilbyde nem adgang til et konsolideret state-of-the-art miljø. Fokus er på at sikre en samlet kapacitet der giver mulighed for såvel eksperimenter som veletablerede forskningsprojekter. Dette skal bidrage til fastholdelse af universitetets konkurrenceevne og sikre overholdelse af lovmæssige og kontraktuelle forhold (compliance). Samtidig skal miljøet understøtte kontinuerligt fokus på integritet og videnskabsetik, og sikre forskningsobjekter (data, software mv.) – og forbindelsen mellem disse – i hele deres livscyklus er i overensstemmelse med Den Danske Kodeks for Integritet i Forskningen. Dette såvel for den enkelte forsker, institut, forskerskoler m.fl. og for AAU som helhed.

Samtidig etableres en rådgivningsfunktion der, foruden videreudvikling og delvis drift af miljøet, kan rådgive og supportere på anvendelse af miljøet selv, muligheder i data science, data management mv. Det er væsentligt at fremhæve, at rådgivningsfunktionen også står for videreudvikling af services, og kan også rådgive om services uden for cloud'en. Men af hensyn til skriveplads, vil de blive refereret som 'rådgivningsfunktionen'.