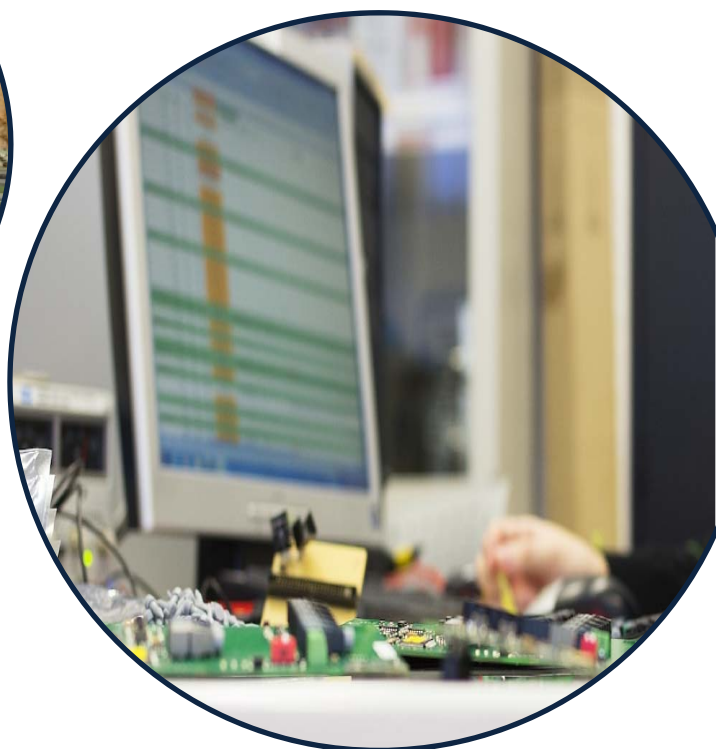




AALBORG UNIVERSITET

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

AAU IT Services



April 2017

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

Denne rapport dækker over tal fra ugerne 14-17. IT Services leverede stabile resultater i april, og der har ikke været store udsving.

ITS har i hele perioden leveret som aftalt på Service Requests. Antallet af nye og leverede Service Requests ligger omkring 600 stk. pr. uge.

ITS har i hele perioden leveret som aftalt på Incidents.

ITS har haft tre driftsfejl med nedbrud eller nedsat tilgængelighed perioden.

Uge 14: Afbrydelse af internetforbindelse for alle brugere – 15 minutters serviceafbrydelse.

Uge 15: Problemer med adgang til Moodle – 1 times serviceafbrydelse.

Uge 15: Afbrydelse af netforbindelse/internet – 2 timers serviceforstyrrelse.

Efter april måned ligger ITS 0,8 mio. kr. over budget, altså er omkostningerne ca. 1 mkr. højere end budgetteret for april. De samlede omkostninger til og med april var budgetteret til 41 mio. kr.

Antal leverancer til lovet tid i perioden
(Service requests)

88-90 %

Forrige måned: 82-99 %

Antal løsninger til lovet tid i perioden
(Incidents)

89-96 %

Forrige måned: 85-90 %

Antal driftsnedbrud

3

Forrige måned: 4

Antal grønne trafiklys på projekter

22/24

Forrige måned: 25/27

SUPPORT

INCIDENTS

Åbne sager

KPI: Åbne sager ved ugeafslutning

Mål: Under 150

Opnået i uge 14-17: 64 til 82

Løst til tiden

KPI: Løsning til lovet tid

Mål: 85%

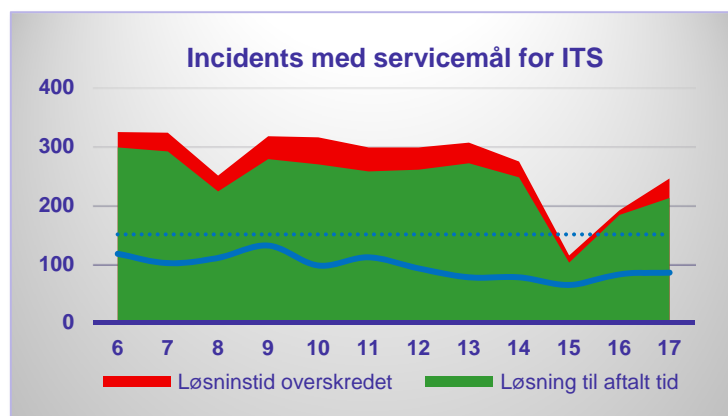
Opnået i uge 14-17: 89% til 96%

LØST TIL LOVET TID:

Løst til tiden i %	92	90	89	88	85	86	87	89	90	89	96	87
Åbne sager	117	101	110	131	97	111	92	77	77	64	82	85
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.

Antallet af løste Incidents har været stabilt. Den samlede mængde af åbne Incident i ITS er stadig forholdsvis lav.



SERVICE REQUESTS

LEVERET TIL LOVET TID:

Leveret til tiden

KPI: Leveret til lovet tid

Mål: 85%

Opnået i uge 14-17: 88% til 91%

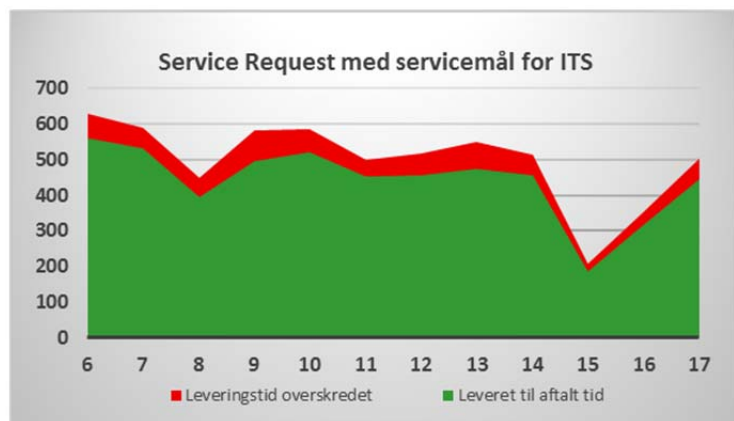
Leveret til aftalt tid i %	89	90	88	85	89	90	88	86	88	91	90	89
Uge	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17

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

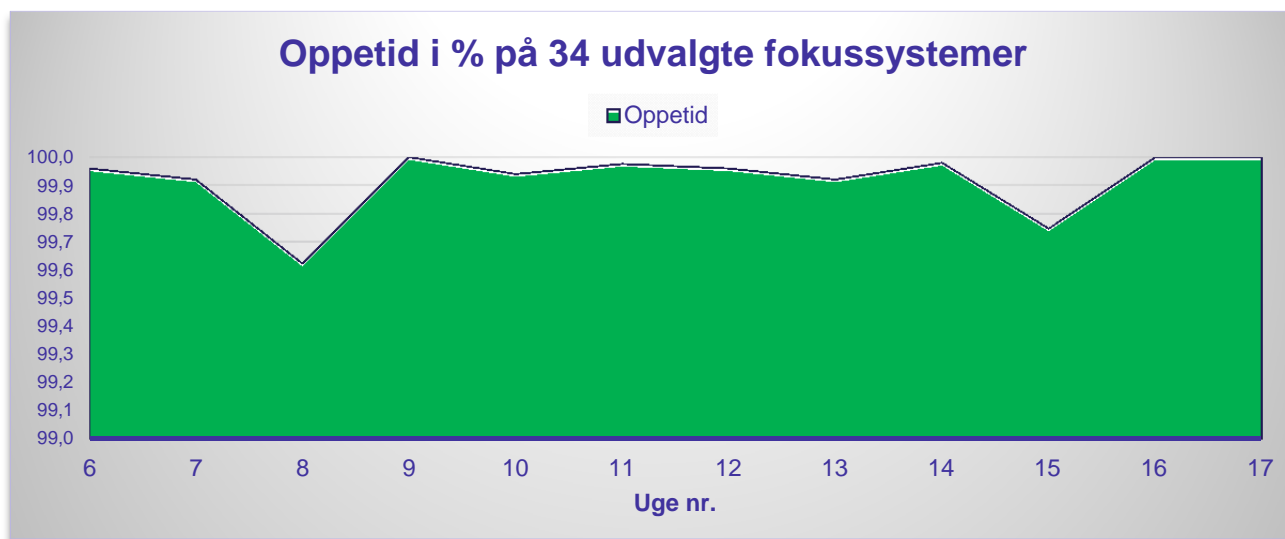
Servicemål for Service Request er fra om med uge 14 forhøjet fra 80% til 85%.

Antallet af nye og leverede Service Request ligger nu lige under 500 stk. pr. uge.

Uge 15 og 16 var ugerne omkring påske, med hhv. 3 og 4 arbejdsdage.



DRIFT



Problem i uge	System	Beskrivelse af problemet
14	Brugerrettet netværk (Trådløst, LAN og VPN)	Major Incident IR677847. Fejl på radius server, resulterede i afbrydelse af internetforbindelse for alle brugere på WiFi. Fejl opstod ca. 8:40 og var ok igen ca. 8:55. Havarirapport afsluttet.
15	Moodle	Problemer med Moodle flere gange i løbet af ugen. www.moodle.aau.dk svarede ikke, og der var mange webserver processer som "hang" (mange processer, ingen CPU belastning). Genstart af web- og database-server software bragte sitet tilbage. Problemet var forårsaget af uhensigtsmæssig database-brug fra AAU App, og er nu løst.
15	Brugerrettet netværk (Trådløst, LAN og VPN)	Vi havde i dag 12/4-2017 mellem ca kl 13 og 14.54 problemer med fra AAU at tilgå services på AAU, med at tilgå internet fra AAU og fra Internettet at tilgå AAU. Umair havde kontakt til Deic, som fandt frem til en løsning på problematikken, som var at noget, som lå udenfor vores netværk.

PROJEKTER



SAFE TRACK

Igangværende projekt	Fase	Fase % færdig	Engangs- omkostninger (1.000 kr.)	Årlige drifts- omkostninger (1.000 kr.)	Forrige status			Aktuel status			Forventet status			
					OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	
IT-KvUd, Overordnet projekt	Gennemførelse	30%	NA	NA										
IT-KvUd delprojekt, Digitalisering af Uddannelsesbasen	Gennemførelse	100%	NA	NA										
IT-KvUd delprojekt, Grunddata for uddannelsesfundament	Gennemførelse	60%	1.200	730										
VAAU, Videokonference	Gennemførelse	35%	13.772	1.494										
SOL, Skemalægning og lokalebooking	Analyse	40%	11.663	3.950										
AdmForskPro, Administration af forskningsprojekter	Anskaffelse	99%	1.089	65										
RUS2, Nyt rejseafregningssystem	Gennemførelse	30%	1.762	240										
AAU-ID, AAU Identity Management	Analyse	40%	16.721	1.444										

SÆRLIGT TEMA

MANGE NYE MULIGHEDER I SERVICEPORTALEN:

ITS gør det nu nemmere at være bruger af universitetets it-systemer – særligt når der er brug for hjælp.

Service fra ITS får et gevaldigt løft, når der fra slutningen af juni bliver åbnet for den nye Serviceportal. Med den nye portal får studerende og ansatte på AAU hurtigere adgang til ITS' services samt en bedre brugeroplevelse ved bestilling, fejlmelding og svar på it-relaterede spørgsmål. Når brugerne får adgang til portalen, vil de fremover kunne følge med i sagsgangen, og altid se, hvor langt i processen deres sag er kommet.

Som noget nyt, vil det fremover også være muligt at bestille en lang række services direkte i portalen. Via et bestillingskatalog, kan brugerne se og bestille de mest almindelige services, som fx gendannelse af mail, oprettelse af delt kalender og videresendelse af mail.

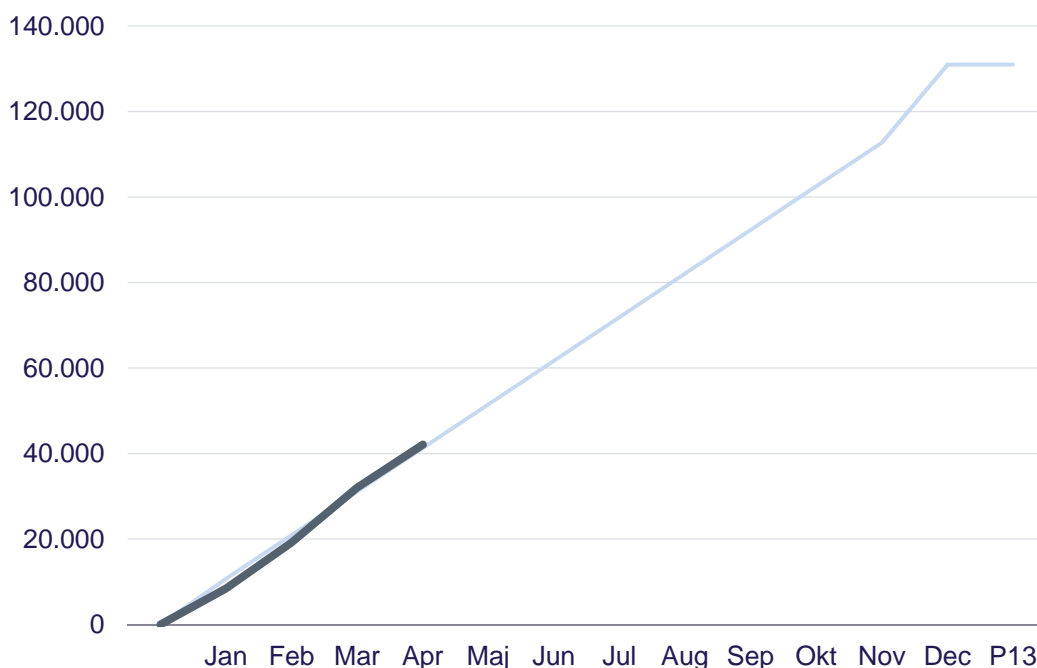
For at sikre overblik, kan brugerne ved hver service se pris, godkendelsesprocedure og forventet leveringstid. Flere services vil løbende blive lagt i portalen, så det snart vil være muligt at tage hånd om langt de fleste henvendelser til ITS gennem portalen. Det bliver altså lettere for både brugere og ITS at håndtere den gensidige kontakt.

ØKONOMI

Efter april måned ligger ITS 0,8 mio. kr. over budget, altså er omkostningerne ca. 1 mkr. højere end budgetteret for april. I grafen er budgettet vist med grøn mens de samlede omkostninger er vist med den blå streg.

Når ITS' omkostninger ligger over budget skyldes det hovedsagligt, at der blev indkøbt storage for 4 mio. kr. i marts ligesom der gennem første periode af 2017 også er investeret i videokonferenceudstyr og udviklingen af en app for de studerende, sidstnævnte lanceres i disse uger.

Samlede omkostninger



April markerer også afslutningen på første ud af tre økonomiske perioder i året. Derfor har ITS også lavet et estimat for resten af 2017. I december er der budgetteret med et nyt datacenter på campus. Det er ifølge CAS ikke realistisk at dette bliver gennemført i 2017. De 8 mio. kr. for datacenteret modregnes dog i FS økonomicenterets økonomi, så for universitetet er bundlinjen neutral.

Direktionen har i starten af maj godkendt en ekstrabevilling til øget digitalisering af AAU. I den forbindelse er der også godkendt en række ansættelser i ITS og andre driftsomkostninger i ITS. Disse gennemføres så hurtigt som muligt, men efter aftale med ØA som et bevilliget merforbrug. Derfor estimerer ITS at komme ud med et underskud på driften på 2 mio. kr. og et merforbrug på personaleomkostningerne på 2.5 mio. kr.