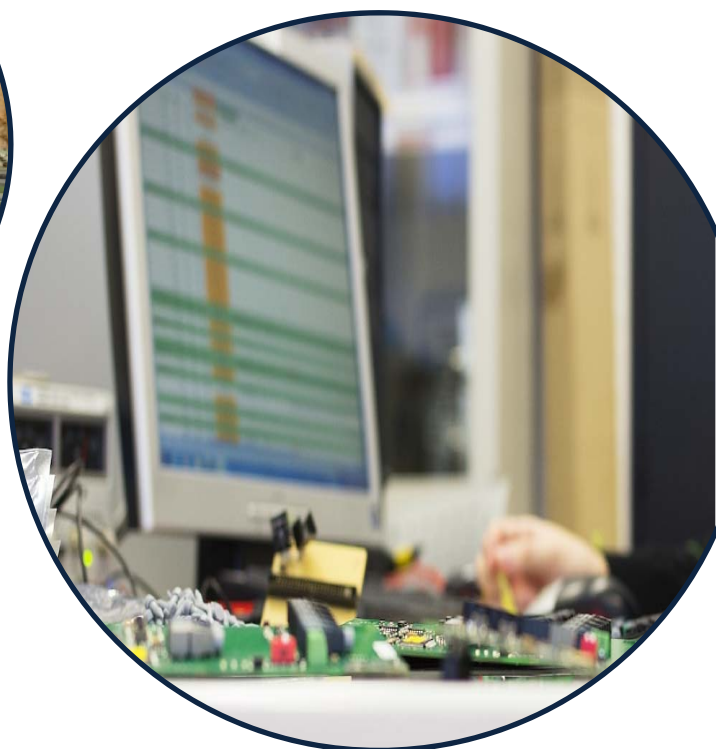




AALBORG UNIVERSITET

# MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

AAU IT Services



Maj 2017

## MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

Denne rapport dækker over tal fra ugerne 18-22. IT Services leverede stabile resultater i maj, 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 450 stk. pr. uge.

ITS har i hele perioden leveret som aftalt på Incidents.

ITS har haft tre hændelser med nedbrud, nedsat tilgængelighed eller sikkerhedstrussel i perioden.  
**Uge 19:** Afbrydelse af Wi-Fi på Rendsburggade – 2 timers serviceafbrydelse.  
**Uge 19:** Prophix/PDS afbrudt pga. databasefejl. – uden for normal arbejdstid.  
**Uge 20:** Forhøjet indsats/beredskab i forbindelse med wannacry virus/ransomware.

Efter maj måned ligger ITS' omkostninger 3,6 mio. kr. over ankerbudgettet. I forhold til det rullende budget ligger ITS efter maj måned 1,4 mio. kr. under det rullende budget.

De samlede omkostninger til og med maj var budgetteret til 48 mio. kr.

Antal leverancer til lovet tid i perioden  
(Service requests)

**88-92 %**

Forrige måned: 88-90 %

Antal løsninger til lovet tid i perioden  
(Incidents)

**85-94 %**

Forrige måned: 89-96 %

Antal hændelser

**3**

Forrige måned: 3

Antal grønne trafiklys på projekter

**22/24**

Forrige måned: 22/24

# SUPPORT

## INCIDENTS

### Åbne sager

KPI: Åbne sager ved ugeafslutning

Mål: Under 150

Opnået i uge 18-22: 83 til 120

### Løst til tiden

KPI: Løsning til lovet tid

Mål: 85%

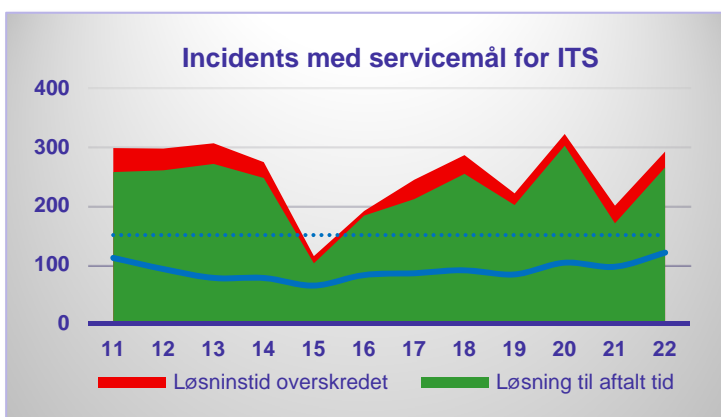
Opnået i uge 18-22: 85% til 94%

## LØST TIL LOVET TID:

Løst til tiden i %	86	88	89	90	89	96	86	89	91	94	85	91
Åbne sager	111	92	77	77	64	82	85	90	83	103	96	120
Uge	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22

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%

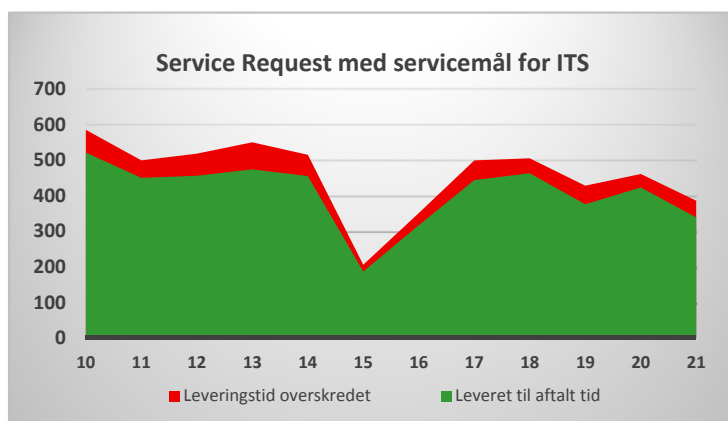
Opnået i uge 18-21: 88% til 92%

Leveret til aftalt tid i %	89	90	88	86	88	91	90	89	92	88	92	88
Uge	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21

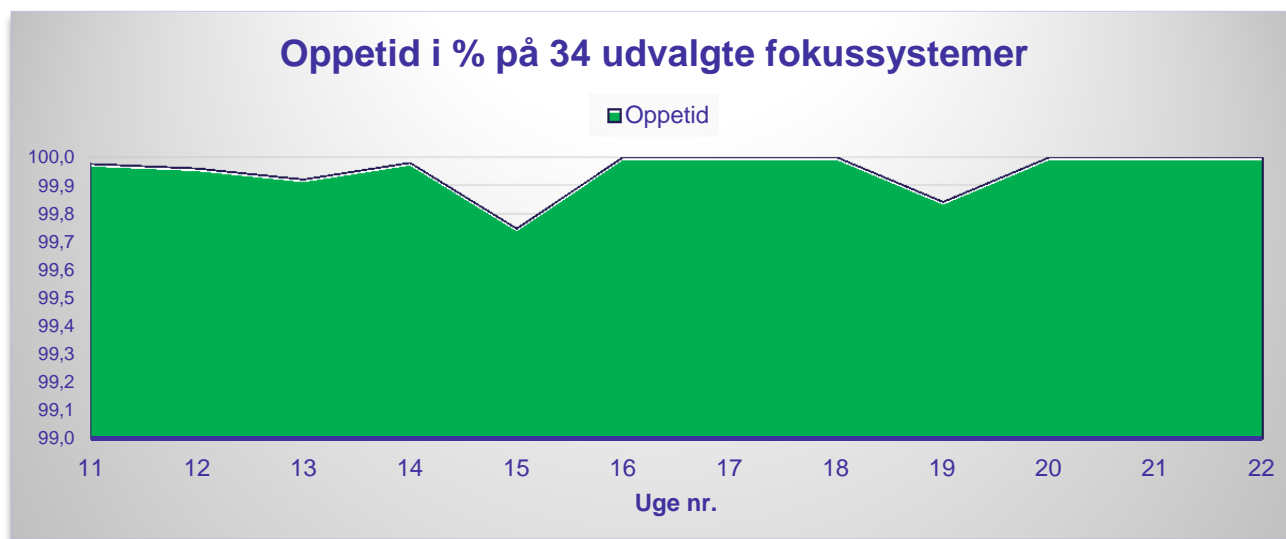
ITS har i hele perioden leveret som aftalt og har derved levet op til servicemål på Service Request.

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

Antallet af nye og leverede Service Request ligger nu omkring 450 stk. pr. uge.



## DRIFT



Problem i uge	System	Beskrivelse af problemet
19	Brugerrettet netværk (Trådløst, LAN og VPN)	Fra d. 9/5 kl. 17 til 10/5 kl. 9:20 var internetadgang utilgængelig for brugere af AAU-1x trådløst netværk i RDB14 pga. manglende NAT regler. Der var yderligere nogle brugere der måtte vente til kl. 10:15 pga. en sidste NAT regel (kommando på router) manglede. Adgang til interne AAU services som Moodle og Mail var ikke berørt. Årsag til fejlen skyldtes ændring af net på RDB14 for at tillade flere samtidige brugere på det trådløse netværk, hvor der altså manglede noget konfiguration i korrekt udførelse. Se også IR686655.
19	Prophix/PDS	Oracle databasen AAUP på serveren DBS6 var utilgængelig d. 11/5 kl. 19:34 til d. 12/5 18:15. Databasen bruges af RES, PDS, personprofil, kandidatnet, webshop m.fl. og da Prophix rammer RES var den således påvirket. Bemærk at det var uden for alm. arbejdstid servicen var nede.
20	Sikkerheds hændelse	Mandag 15/5. Parent IR687449 på Wannacry/crypt virus og ransomware. Der blev registreret 4 henvendelser mandag og der er ikke kommet flere til siden. 1 menes at kunne have relation til wannacry, 2 af anden karakter som phishing mail og den sidste en information med potentiel phishing mail. Gitte Melph har lavet opfølgning.

## PROJEKTER



## SAFE TRACK

Igangværende projekt	Fase	Fase % færdig	Engangs- omkostninger (1.000 kr.)	Årlige drifts- omkostninger (1.000 kr.)	April 2017		Maj 2017		Juni 2017 Aktuel status		Juli 2017 Forventet status	
					OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID
IT-KvUd, Overordnet projekt	Gennemførelse	35%	NA	NA								
IT-KvUd delprojekt, Digitalisering af Uddannelsesbasen	Gennemførelse	95%	NA	NA								
IT-KvUd delprojekt, Grunddata for uddannelsesfundament	Gennemførelse	65%	2.700	730								
VAAU, Videokonference	Gennemførelse	40%	16.722	1.494								
Skemalægning og lokalebooking	Analyse	70%	11.663	3.950								
AdmForskPro, Administration af forskningsprojekter	Gennemførelse	40%	1.391	65								
RUS2, Nyt rejseafregningssystem	Gennemførelse	50%	1.759	240								
AAU-ID, AAU Identity Management	Analyse	80%	15.401 (uden APOS option)	3.420 (uden APOS option)								

## SÆRLIGT TEMA:

### DIREKTIONEN BEVILGER MIDLER TIL DIGITALISERINGSKULDEN

Øget digitalisering bidrager til at løfte universitetet til en mere effektiv og attraktiv organisation. En række kørende strategiske it-projekter kan med fordel accelereres i løbet af 2017, således at universitetet hurtigere kan høste gevinsterne. Disse indsatser kan gennemføres i 2017 og 2018. Det Strategiske Digitaliseringsråd indstiller til direktionen, at der godkendes en merbevilling til øget digitalisering af AAU.

Under denne indledning indstillede Det Strategiske Digitaliseringsråd (DSD) til direktionens møde den 11. maj, på vegne af IT Services, ønsket om en ekstrabevilling til digitaliseringspuljen med henblik på yderligere fremdrift i digitaliseringen af AAU. Direktionen godkendte bevilling af alle prioritet 1 og 2 projekter, og bevilligede dermed ca. 15 mio. i 2017 og 25 mio. i 2018.

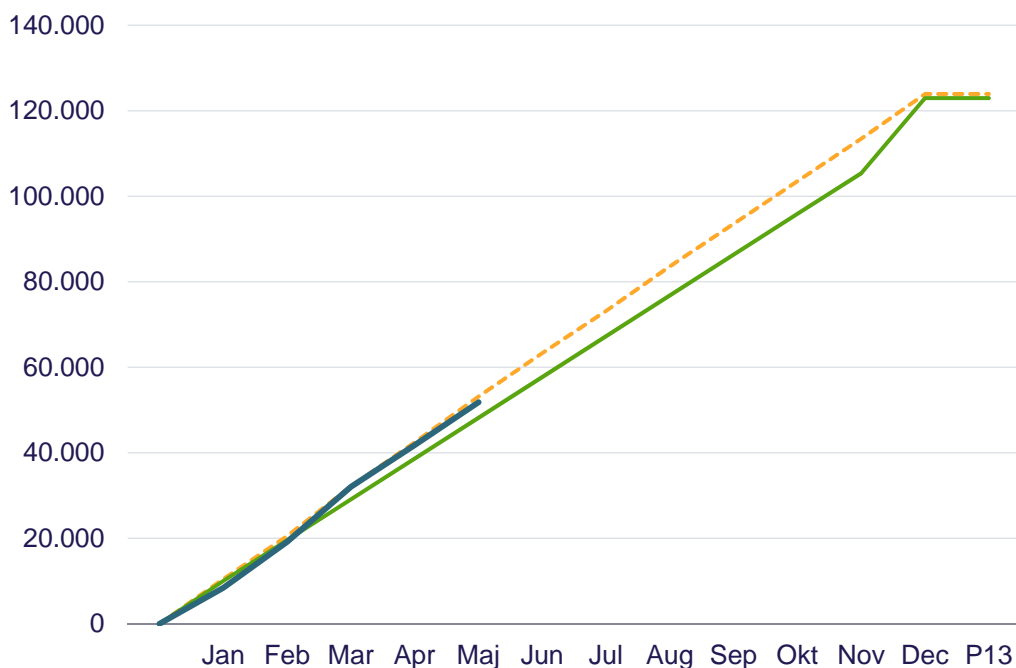
Det er et massivt løft af finansieringen til nye digitale løsninger på AAU og en tillidserklæring, som IT Services tager aldeles seriøst.

## ØKONOMI

Efter maj måned ligger ITS' omkostninger (Blå streg) 3,6 mio. kr. over ankerbudgettet (Grøn streg).

Den væsentligste forklaring er de opsigelser der er gennemført i Fælles Service i løbet af 2016. De berørte medarbejdere stopper først i løbet af 2017; men lønomkostningen i 2017 er ikke en del af ankerbudgettet (efter aftale med økonomicenteret). Herudover er der en række digitaliseringsindsatser som ITS hen over foråret at igangsæt, blandt andet digitaliseringsstrategi og apps. I forhold til et rullende budget (orange streg) ligger ITS efter maj måned 1,4 mio. kr. under det rullende budget.

### Samlede omkostninger



Der var møde i direktionen i maj måned. På mødet blev der fra direktionen godkendt en øget digitalisering i 2017 på 15 mio. kr. Disse midler tilgår digitaliseringspuljen. Men samtidig blev der godkendt driftsomkostninger fra 2018 for 8 mio. kr. om året i 2018. Størstedelen af disse driftsmidler er ansættelser, der igangsættes hen over sommeren i 2017 og giver et forventet merforbrug i slutningen af 2017.