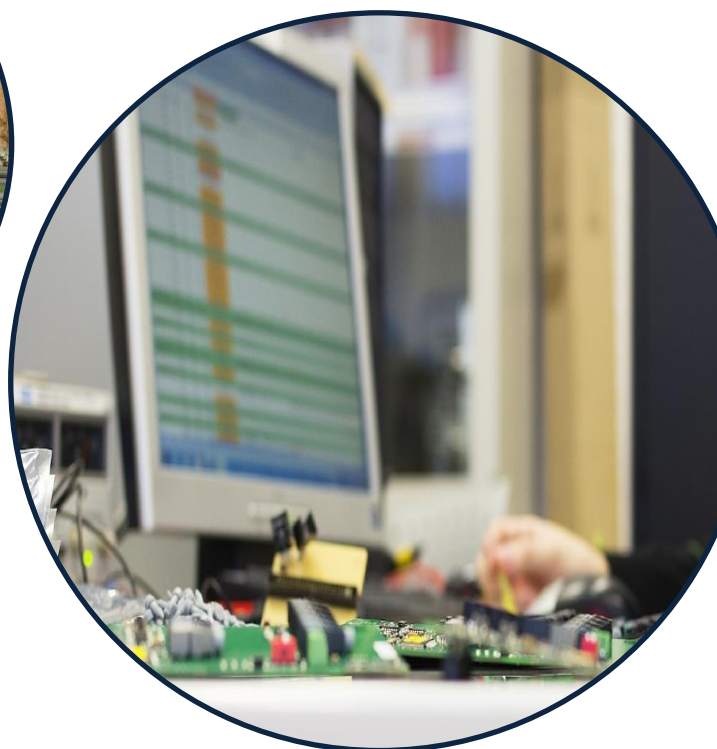




AALBORG UNIVERSITET

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

AAU IT Services



August 2017

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

Denne rapport dækker over tal fra ugerne 31-35. IT Services leverede stabile resultater i august. Der ses, som forventet, en markant stigning af nye opgaver op mod studiestart.

ITS har stort set 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 31 til 35 for august måned.

Uge 33: Major Incident på flere administrative systemer – 30 minutters serviceafbrydelse.

Uge 33: Major Incident på AAU WEB sider/Infoglue – 1 times serviceafbrydelse.

Uge 33: Brugerrettet netværk på FIB11 var uden strøm – 10 minutters serviceafbrydelse.

Uge 34: Brugerrettet netværk Frb.7E – 1 times serviceafbrydelse.

Efter august måned ligger ITS' omkostninger 5,7 mio. kr. over ankerbudgettet. I forhold til det rullende budget ligger ITS efter august måned 1,5 mio. kr. under det rullende budget. De samlede omkostninger til og med august var 82,5 mio. kr.

Antal leverancer til lovet tid i perioden
(Service requests)

84-90 %

Forrige måned: 78-92 %

Antal løsninger til lovet tid i perioden
(Incidents)

87-92 %

Forrige måned: 84-94 %

Antal hændelser

4

Forrige måned: 3

Antal grønne trafiklys på projekter

26/27

Forrige måned: 16/18

SUPPORT

INCIDENTS

Åbne sager

KPI: Åbne sager ved ugeafslutning

Mål: Under 150

Opnået i uge 31-35: 79 til 102

Løst til tiden

KPI: Løsning til lovet tid

Mål: 85%

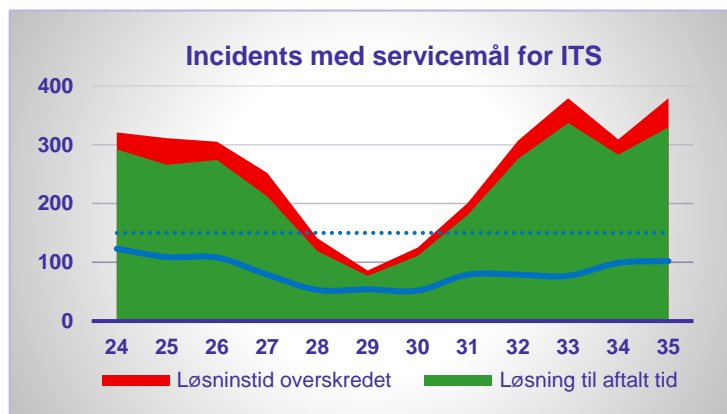
Opnået i uge 31-35: 87% til 92%

LØST TIL LOVET TID:

Løst til tiden i %	91	86	90	84	84	90	89	90	90	89	92	87
Åbne sager	123	109	108	79	53	54	52	79	79	77	99	102
Uge	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35

ITS har i hele perioden leveret som aftalt og har derved levet op til servicemål for Incidents.

Sommerferien er passeret og sammen med studiestart ses der tydeligt en stigende produktion samt øget mængde af åbne Incident i ITS.



SERVICE REQUESTS

LEVERET TIL LOVET TID:

Leveret til tiden

KPI: Leveret til lovet tid

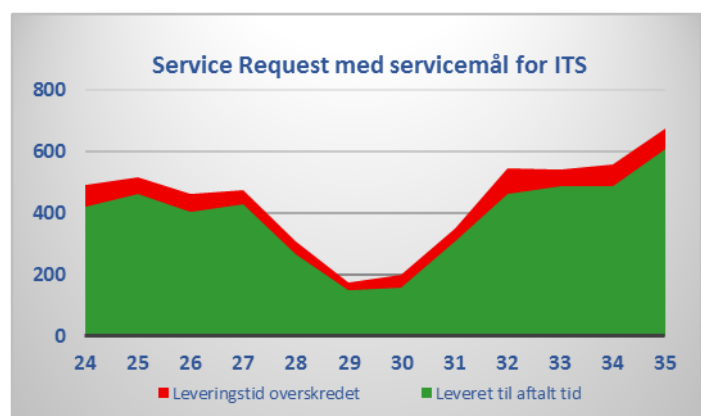
Mål: 85%

Opnået i uge 31-35: 84% til 90%

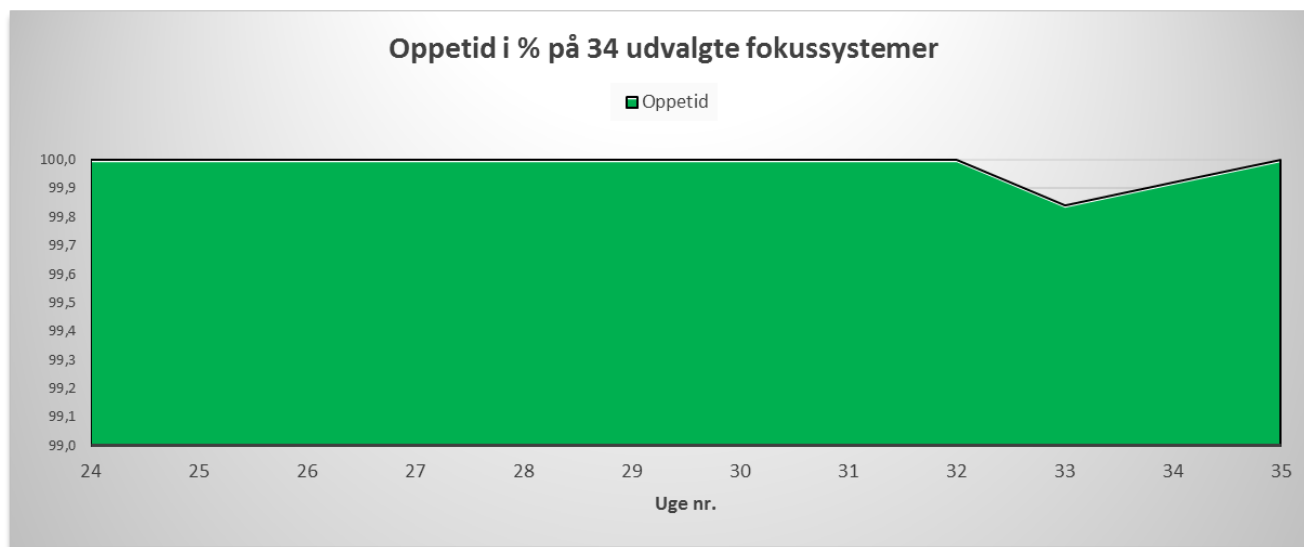
Leveret til aftalt tid i %	86	89	87	91	86	84	80	88	84	90	87	90
Uge	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35

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

Leverancerne i uge 32 lever ikke helt op til ITS's målsætning. Dette skyldes ferieafvikling i ITS, samtidig med at mængden af nye opgaver i uge 32 var markant højere end sidste år. Uge 35 viser tydeligt belastningen op mod studiestart.



DRIFT



Problem i uge	System	Beskrivelse af problemet
33	Alle administrative systemer på oracle cluster var utilgængelige.	Major IR711948. Alle adm. systemer ØSS, STADS, PDS, Prophix ect. Var nede pga. fejl i Oracle DB cluster. Ca. 8:45 til 9:15. IFS arbejder på havari rapport.
33	AAU webportal sider var utilgængelige	Major IR711948. Infoglue var utilgængelig og dermed alle AAU websider der benytter infoglue. Ca. 9:15 til 10:15. IFS arbejder på havari rapport.
33	Brugerrettet netværk (Trådløst, LAN og VPN)	Strøm på FIB11 var gået torsdag eftermiddag og blev opdaget fredag morgen.
34	Brugerrettet netværk (Trådløst, LAN og VPN)	HST-net flyttet til ny router ca kl 8. Den nye router bruger dhcp-snooping for at beskytte mod 'falske' dhcp-servere. Det fik den nye router til at smide svaret fra dhcp-serveren væk for nogle af nettene i Frb7E. (Fordi dhcp svarene routes anderledes end normal trafik) Løst kl 8:52.

PROJEKTER



SAFE TRACK

Igangværende projekt	Fase	Fase % færdig	Engangs-omkostninger (1.000 kr.)	Årlige drifts-omkostninger (1.000 kr.)	Juni 2017			Juli 2017			Aug. 2017 Aktuel status			Sep. 2017 Forventet status		
					OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
IT-KvUd, IT-Understøttelse, Kvalitetssikring af uddannelser	Gennemførelse	50%	2.085	730												
VAAU, Videokonference	Gennemførelse	70%	16.722	1.494												
SOL, Skemalægning og lokalebooking	Analyse	99%	11.663	3.950												
AdmForskPro, Administration af forskningsprojekter	Gennemførelse	99%	1.198	65												
RUS2, Nyt rejseafregningssystem	Gennemførelse	75%	1.813	240												
AAU-ID, AAU Identity Management	Gennemførelse	2%	15.401 <small>(uden APOS option)</small>	3.420 <small>(uden APOS option)</small>												
GDPR, EU-Persondataforordning	Analyse	50%	2.370	-												
StatHR, Statens HR-Modul	Foranalyse	25%	5.250	-												
ALUMNE	Foranalyse	-	5.250	-												
AAU-CARD	Analyse	-	-	-												
ROBOTICS	Foranalyse	-	-	-												
Digitaliseringsstrategi	Gennemførelse	16%	-	-												

SÆRLIGT TEMA - DATABESKYTTELSESFORORDNING

Projektet med implementering af EU Databeskyttelsesforordningen – i daglig tale kaldet GDPR – er kommet i en ny fase

Medio august tiltrådte AAU's kommende DPO, administrativ medarbejder og juridisk studentermedhjælper. Ligeledes har projektet frikøbt en medarbejder fra Kontraktenheden og fået tilknyttet en intern projektleder. Se persongalleriet nedenfor.

Rollefordelingen er ved at være på plads. Posterne i arbejdsgrupperne er i gang med at blive bemandede.

Der arbejdes med en overordnet 2-delning inden for områderne: Forskning og Administration. Årsagen er, at der er forskellige processer, der gør sig gældende indenfor de 2 områder, som ikke kan sammenlignes. Det er derfor essentielt at efterleve kravene i den kommende nye danske persondatalov med dette i mente.

Der er ligeledes nedsat en styregruppe og udarbejdet et kommissorie.

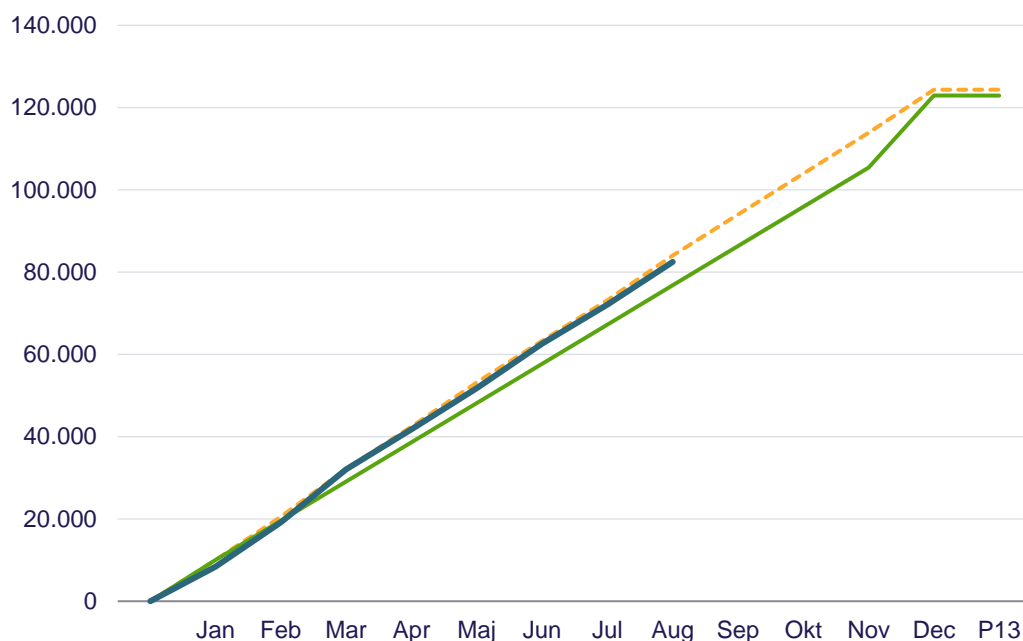
Første styregruppemøde afholdes ved først mulige lejlighed.

Foruden dette er der nu udarbejdet beskrivelse af mål, delmål og første udkast til leverancer fra projektet og projektgruppen er i gang med yderligere nedbrydning i aktiviteter samt estimering.

ØKONOMI

Efter augustmåned er ITS samlede omkostninger på 82,5 mio. kr. (Blå streg). Ankerbudgettet (Grøn streg) viser 76,8 mio. kr. i omkostninger efter august. I forhold til det rullende budget (Godkendte afvigelser fra ankerbudgettet), der vises med den orange streg, ligger ITS kun 1,5 mio. kr. under budget, hvilket svarer til en afvigelse på 1,9 %. Forbrugsomkostningerne afviger med under 0,1 % i forhold til det rullende budget.

Samlede omkostninger



Resultatmæssigt forventer ITS at komme ud med et nul-resultat i forhold til ankerbudgettet. Et datacenter til 8 mio. kr. bliver ikke bygget i år, hvilket giver en lavere omkostning. Omvendt er der gennem året givet tilladelse til en række aktiviteter ud over ankerbudgettet, herunder digitaliseringsindsatser, og øgede personaleomkostninger. Grafen herunder viser et rullede budget på omkostningssiden, der ligger over budgettet. Men ITS modtager også større omkostninger end budgetteret, og derfor forventes et resultat omkring nul.