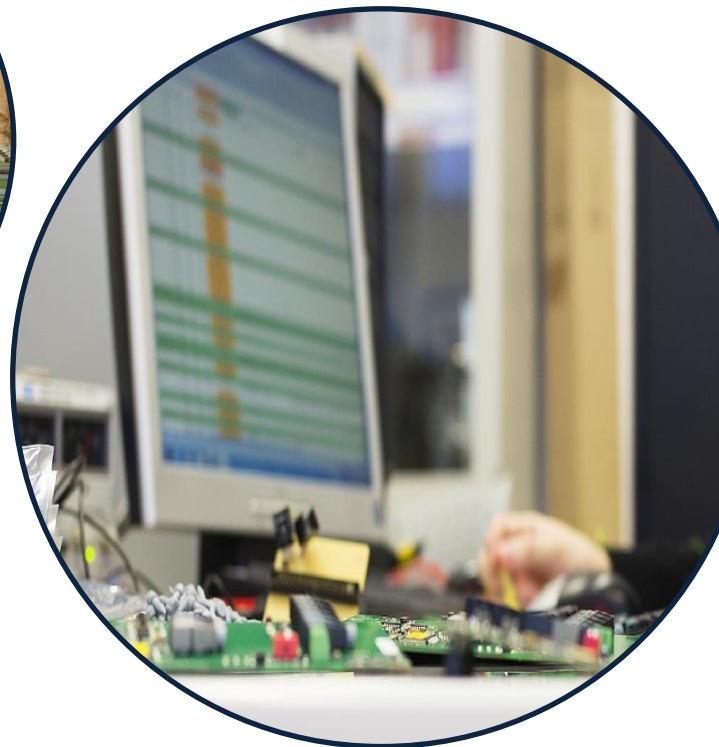




AALBORG UNIVERSITET

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

AAU IT Services



September 2017

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

Denne rapport dækker over tal fra ugerne 36-39. IT Services leverede stabile resultater i september.

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 36 til 39 for september måned.

Uge 36: ØSS ustabil – 2 timers serviceafbrydelse.

Uge 36: Storage (Fil services)HNAS – 1,5 times serviceafbrydelse.

Uge 36: Brugerrettet netværk på FIB12 & FIB14 uden netværk pga. beskadiget fiber – 4 timers serviceafbrydelse.

Uge 36: En række servere på AUB har pludselig forskudt tid hvilket går ud over login. Fejl er opstået pga. arbejdet med at migrere vm. - 3 timers serviceafbrydelse.

Uge 37: Netværksafbrydelse i Esbjerg bygning A og F pga. afbrydelse af switch – 1,5 timers serviceafbrydelse.

Uge 38: Problemer med login til eStads - 0,5 timers serviceafbrydelse.

Efter september måned ligger ITS' omkostninger 6,4 mio. kr. over ankerbudgettet. I forhold til det rullende budget ligger ITS efter september måned 1,5 mio. kr. under det rullende budget. De samlede omkostninger til og med september var 92,7 mio. kr.

Antal leverancer til lovet tid i perioden
(Service requests)

90-93 %

Forrige måned: 84-90 %

Antal løsninger til lovet tid i perioden
(Incidents)

90-93 %

Forrige måned: 87-92 %

Antal hændelser

6

Forrige måned: 4

Antal grønne trafiklys på projekter

27/30

Forrige måned: 26/27

SUPPORT

INCIDENTS

Åbne sager

KPI: Åbne sager ved ugeafslutning

Mål: Under 150

Opnået i uge 36-39: 109 til 130

Løst til tiden

KPI: Løsning til lovet tid

Mål: 85%

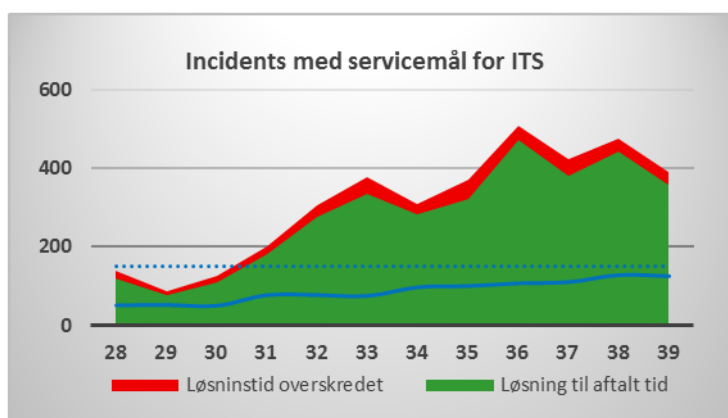
Opnået i uge 36-39: 90% til 93%

LØST TIL LOVET TID:

Løst til tiden i %	84	90	89	90	90	89	92	87	93	90	93	91
Åbne sager	53	54	52	79	79	77	99	102	109	112	130	127
Uge	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39

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

Produktion er fortsat høj og ligeledes er antallet af åbne Incident i ITS.



SERVICE REQUESTS

LEVERET TIL LOVET TID:

Leveret til tiden

KPI: Leveret til lovet tid

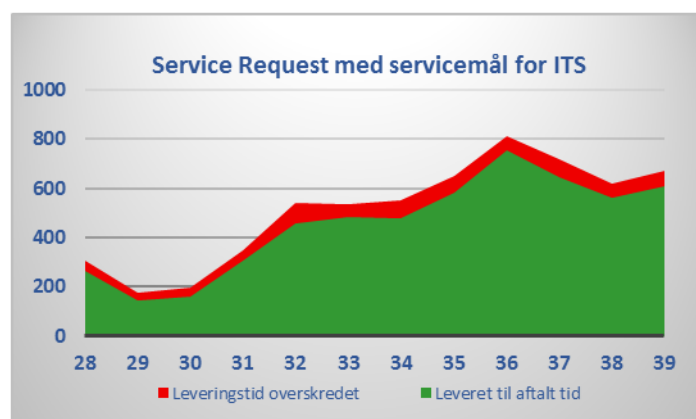
Mål: 85%

Opnået i uge 36-39: 90% til 93%

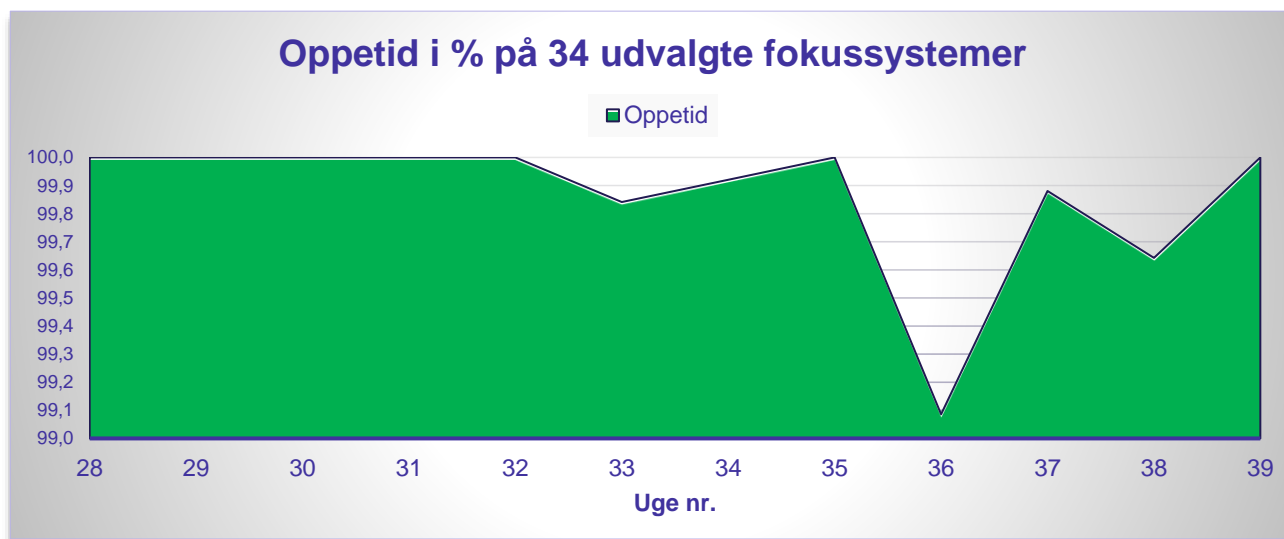
Leveret til aftalt tid i %	86	84	80	88	84	90	87	90	93	90	91	91
Uge	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39

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

ITS har ved en målrettet indsats, formået at leve op til målsætningen trods studiestart.



DRIFT



Problem i uge	System	Beskrivelse af problemet
36	ØSS (incl FI&D)	Mandag gentagne problemer med ØS. Servicestop i 2 timer.
36	Storage (Fil services)HNAS	FHJ - onsdag-vores generelle filserver (HNAS) var hårdt belastet, og det viser sig som meget lange svartider eller ligefrem utilgængelige filsystemer. Efter et stykke tid, gik den ene node stort set i "baglås" og krævede en genstart.
36	Brugerrettet netværk (Trådløst, LAN og VPN)	IR719856 JSA onsdag var FIB12 & FIB14 uden netværk pga. beskadiget fiber. Netværk gik ned. 11:59 og var ok igen 17:30. Switche blev koblet om undervejs og der var link, bare ingen trafik. Næste morgen var alle fiberforbindelser ok igen og der blev koblet tilbage, hvilket gav en kort nedetid.
36	Andet	En række servere på AUB har pludselig forskudt tid. Login til bibliotekssystemet 3timer. Fejl er opstået pga. arbejdet med at migrere vm i IFS. Dette ramte også egne dpmæne controllere. Flytning af VM'er betragtes fremadrettet som normal changes, der skal vendes på CAB.
37	Brugerrettet netværk (Trådløst, LAN og VPN)	Formiddag: Netværksafbrydelse i Esbjerg bygning A og F mellem 10:00 og 11:30. (IR722485). En lokal afbrydelse i enkelt defekt switch blev pga. menneskelig fejl til afbrydelse af hele bygning A og F.
38	Stads	Onsdag Formiddag: Problemer med eSTADS indtil kl 8:30 (start tid ukendt) (IR725063)

PROJEKTER



SAFE TRACK

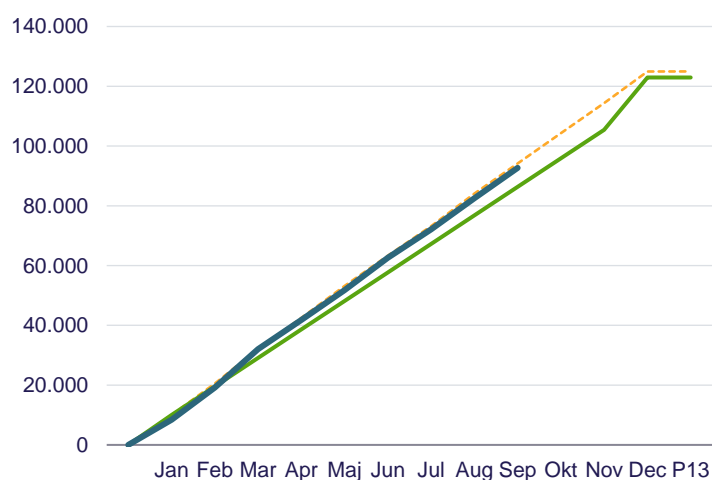
Igangværende projekt	Fase	Fase % færdig	Engangs-omkostninger (1.000 kr.)	Årlige drifts-omkostninger (1.000 kr.)	Juli 2017			Aug. 2017			Sep. 2017 Aktuel status			Okt. 2017 Forventet status		
					OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK	OMF	TID	OMK
IT-KvUd, IT-Understøttelse, Kvalitetssikring af uddannelser	Gennemførelse	55%	2.085	730												
VAAU, Videokonference	Gennemførelse	80%	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	80%	1.813	240												
AAU-ID, AAU Identity Management	Gennemførelse	10%	15.401 (uden APOS option)	3.420 (uden APOS option)												
GDPR, EU-Persondataforordning	Analyse	70%	2.370	-												
StatHR, Statens HR-Modul	Foranalyse	40%	5.250	-												
ALUMNE	Foranalyse	10%	5.250	-												
AAU-CARD	Analyse	-	-	-												
ROBOTICS	Foranalyse	-	-	-												
Digitaliseringsstrategi	Gennemførelse	75%	-	-												

ØKONOMI

ITS følger stadig det rullende budget tæt. Det er i efteråret foretaget en række frikøb på digitaliseringsprojekter, der har betydet en lavere lønomkostning end forventet i ITS. Efter september er ITS omkostninger på 92,7 mio. kr. (Blå streg), mod et rullende budget (Orange streg) på 94,2 efter september. Det rullende budget består af ankerbudgettet (Grøn streg) plus disponeringer godkendt uden for ITS (Fx i direktionen)

ITS forventer et årsforbrug lidt over ankerbudgettet, men også indtægter lidt over det budgetterede. Derfor forventer ITS – på nuværende tidspunkt – et resultat tæt på nul ved årets slutning.

Samlede omkostninger



SÆRLIGT TEMA – ADM.FORSK.PRO.

Efter to år med workshops, møder, test og dialog med både system-leverandør, slutbrugere og forskellige ledelsesniveauer på AAU, har universitetet nu en struktureret fælles it-understøttet proces for håndtering og godkendelse af forskningsansøgninger. Løsningen findes i WorkZone og administreres dermed af ESDH-sekretariatet. Processen giver institutledere, forskere og forskningsrelaterede medarbejdere mulighed for at have fælles dokumentation af hvad der er sendt, hvor langt det er, hvilken beslutning der er truffet etc. Desuden giver den institutledere, fakultetsledelser og andre relevante ledelseslag indblik i AAUs ansøgningspipeline via et enkelt statistikredskab, MS Power BI (se billedeeksempel herunder).

