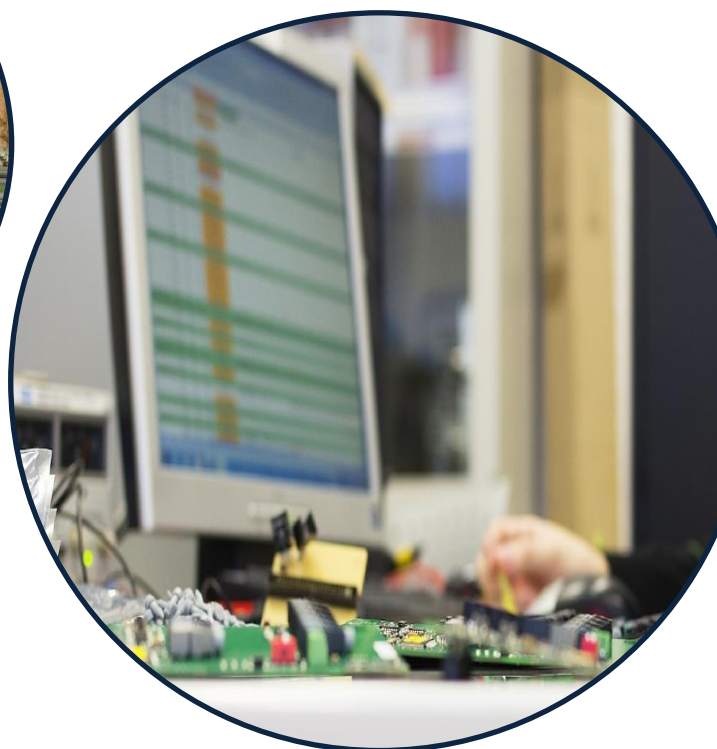




AALBORG UNIVERSITET

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

AAU It Services



December 2018

MÅNEDSRAPPORT FRA ITS

Denne rapport dækker ugerne 49-51.

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 kritiske eller major-hændelser med nedbrud, nedsat tilgængelighed eller sikkerhedstrussel i perioden uge 49 til 51.

Uge 49: Digital eksamen – 45 minutters driftsforstyrrelse.

Efter december måned ligger ITS' omkostninger 2,1 mio. kr. over ankerbudgettet. I forhold til det rullende budget ligger ITS efter december måned 1 mio. kr. over det rullende budget. De samlede omkostninger til og med december var 127,6 mio. kr.

Antal leverancer til lovet tid i perioden
(Service Requests)

90-94 %

Forrige måned: 92-94 %

Antal løsninger til lovet tid i perioden
(Incidents)

92-96 %

Forrige måned: 94-96 %

Antal kritiske/major hændelser

1

Forrige måned: 6

Antal grønne trafiklys på projekter

14/19

Forrige måned: 27/30

SUPPORT

INCIDENTS

Åbne sager

KPI: Åbne sager ved ugeafslutning

Mål: Under 150

Opnået i uge 49-51: 126-177

Løst til tiden

KPI: Løsning til lovet tid

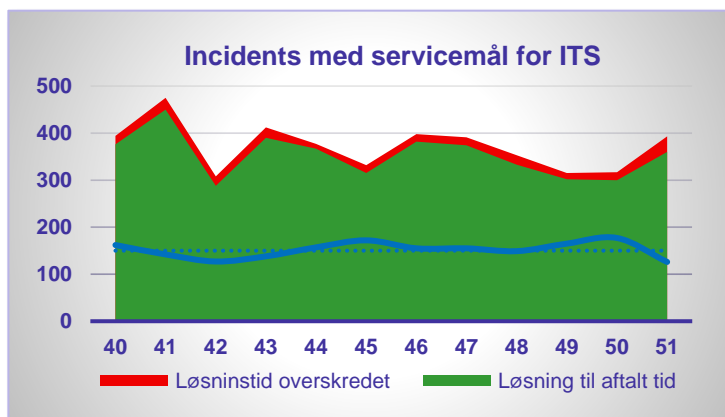
Mål: 90%

Opnået i uge 49-51: 92-96%

LØST TIL LOVET TID:

Løst til tiden i %	95	95	94	95	97	95	96	96	94	96	95	92
Åbne sager	162	142	127	138	157	172	155	155	149	165	177	126
Uge	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51

ITS har overholdt servicemål for hele perioden. Målet om max. 150 åbne IR, er overskredet i 2 ud af 3 uger. Der er en betydelig stigning i tilgang af Incidents generelt, i sammenligning med samme periode sidste år.



SERVICE REQUESTS

LEVERET TIL LOVET TID:

Leveret til tiden

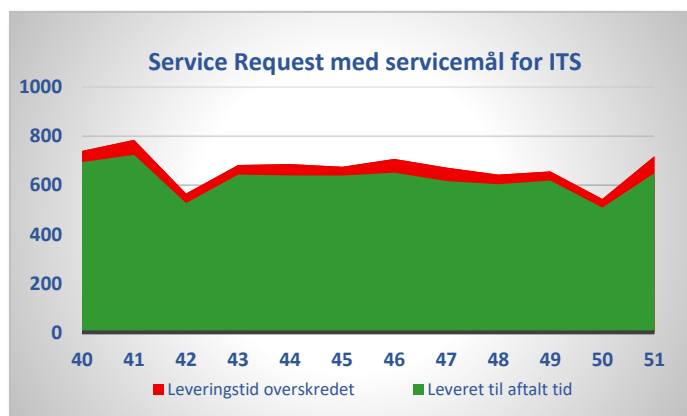
KPI: Leveret til lovet tid

Mål: 90%

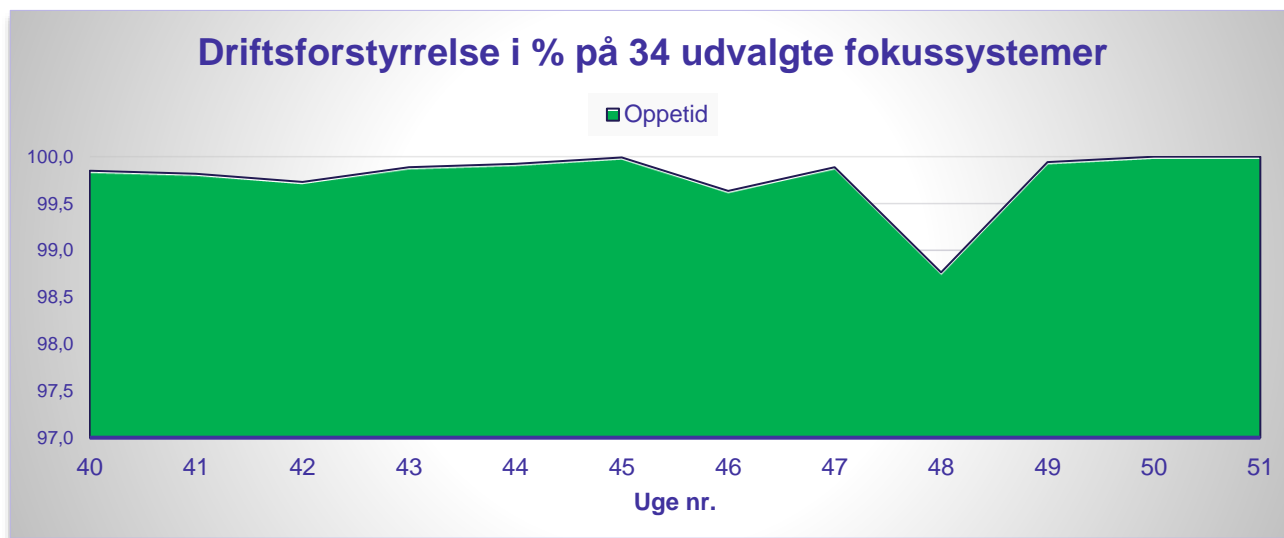
Opnået i uge 49-51: 90-94%

Leveret til aftalt tid i %	94	92	93	94	93	95	92	92	94	94	94	90
Uge	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51

ITS har i hele perioden leveret som aftalt på Service Requests.



DRIFT



Problem i uge	System	Beskrivelse af problemet
49	Digital Eksamen	Problemer med at logge på Digital Eksamen pga. CAS-fejl.

ØKONOMI

Årsresultat for ITS: Vi rammer budgettet!

ITS' årsresultat for 2018 er et overskud på 3 mio. kr. I forhold til ankerbudgettet har ITS i løbet af 2018 fået en række godkendte ændringer til budgettet. Dette indbefatter et køb til CLAUDIA-projektet på 2 mio. kr. og løsninger i GDPR-regi til 3 mio. kr. Samtidig er et budgetteret datacenter på 8 mio. kr. udskudt til 2019, og pengene anvendes derfor ikke i 2018. Disse ændringer påvirker et revideret budget, så ITS skal ramme et overskud på 3 mio. kr. Altså rammer ITS plet i forhold til det reviderede budget.

Resultatet på 3 mio. kr. kommer af:

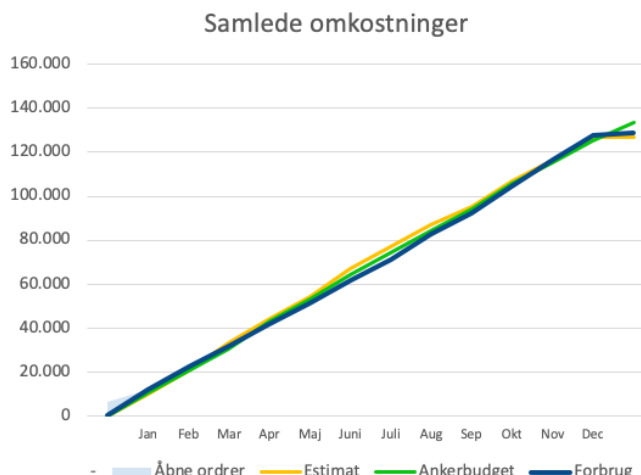
- Ændring i indtægter fra øvrige danske universiteter til dækning af sektorens Oracle-licens. I 2017 blev der betalt forud for 2018, og derfor er der ikke opkrævet betaling for denne periode. Dette giver både en lavere indtægt, men også en lavere licensbetaling (omkostning).
- Personaleomkostningerne er lavere end budgetteret som følge af ledige stillinger, der ikke har kunne besættes i løbet af året, og frikøb fra strategiske projekter ud over det budgetterede.

- Højere forbrugsomkostninger. Som følge af lavere personaleomkostninger har dette været konverteret til konsulentkøb gennem året for at kunne dække ind for de manglende ressourcer. Desuden har ITS i løbet af året gennemført en række indkøb, der har været med til at sikre en stabil drift og kontinuerlig udvikling inden for vores indsatsområder, blandt andet WiFi-dækning, av-/videokonferencedyr og udvikling af apps til AAU.

DIGITALISERINGSPULJEN

Forbruget på Digitaliseringspuljen ved årets udgang var knap 34 mio. kr., hvilket svarer til ankerbudgettet.

I løbet af året er der sket en modning i eksekveringen af projekterne, hvor interne AAU-ressourcer i højere og højere grad involveres i projekterne og frikøbes. Derfor har der været flere personaleomkostninger end oprindeligt budgetteret, men dette opvejes af tilsvarende lavere forbrugsomkostninger. Gennem året har DSD allokeret og prioriteret midler til projekter gennem digitaliseringspuljen. Derfor er det vanskeligt fra årets start præcist at budgettere forholdet mellem personale- og forbrugsomkostninger. Dette afhænger af de beslutninger, der træffes gennem året. Mod slutningen af året var der usikkerhed omkring afskrivningsprofiler for udstyr købt i digitaliseringspuljen. Derfor holdt projekterne igen med forbruget for at sikre rum til eventuelle straks-afskrivninger i puljen.



VIDEN FOR VERDEN - DIGITALISERINGSSTRATEGI

PIPELINE

Digitaliseringsstrategiens fem udmøntningsspor har arbejdet intensivt henover november og december 2018 på at skabe et opdateret billede af AAU's digitaliseringsbehov for 2019. I processen har digitaliseringspartnere fra ITS samarbejdet med deres respektive udmøntningsgrupper om opgaven at forholde sig til dels en kørende portefølje af digitaliseringsprojekter og nye initiativer, der står parat til at starte op, for at indfri AAU's fortsatte digitaliseringsbehov. På DSD-mødet den 20. december kunne de fem sporansvarlige stille sig op og præsentere hver deres bilde af et 2019, der udmønter AAU's digitaliseringsstrategi og skaber grobund for nødvendig forandring. Det på DSD-mødet præsenterede materiale blev taget til efterretning i DSD.

Lige nu fortsætter det egentlige arbejde omkring modellering af budgettet for 2019 med henblik på, at det er gennemført i januar.

Den næste milepæl i processen er indstilling til Direktionen om anmodning af digitaliseringspuljemidler til resten af året – en nødvendighed for fortsat udmøntning af 'Viden for Verden – Digitaliseringsstrategien' i 2019.

Pr. februar måned hvor direktionsindstillingen er indsendt, og hvor det opdaterede billede af digitaliseringsbehov for 2019 er skabt, genoptages de normale pipeline-aktiviteter i ITS, som igen sikrer den faste månedlige status på initiativer i pipeline.

KØRENDE PORTEFØLJE



SAFE TRACK

Titel	Status projekt	Status tid	Status scope	Status økonomi	Status risiko	Status ressourcer og roller	Startdato	Slutdato
Analyse (3)								
Statens HR	▲	▲	●	●	▲	●	21-09-2017	01-05-2020
Digitale Eksamensbeviser	●	●	●	●	●	●	01-06-2018	12-07-2019
BISS	●	●	●	●	●	●		
Gennemførelse (8)								
IT-KvUd	●	▲	●	●	●	●	01-11-2015	31-12-2018
SOL	■	■	●	●	■	●	01-12-2015	31-12-2019
AAU-ID fase 1	●	●	●	●	●	●	01-01-2016	31-03-2019
GDPR	▲	▲	▲	●	●	●	01-06-2017	28-02-2019
Alumne	●	●	●	●	●	●	14-06-2017	20-11-2018
MDM	●	●	●	●	●	●	01-03-2018	29-02-2020
Research Data Services	●	▲	●	●	▲	●	19-03-2018	31-12-2022
Strategjudmøntning	●	●	●	●	●	●		
Analyse (3)								
ID Gateway	▲	▲	●	●	▲	●	03-07-2018	31-12-2019
Uddannelses Gateway	●	●	●	●	●	●	10-08-2018	01-08-2019
Masterplan for Sikkerhed	●	●	●	●	●	●	01-10-2018	31-12-2019
Gennemførelse (5)								
Telefoni (Skype for business)	●	●	●	●	●	●	10-12-2017	01-07-2019
RES Projekt	▲	▲	●	●	▲	●	31-12-2017	31-12-2019
App Projekt	●	●	●	●	●	●	01-10-2018	31-12-2019
Nyt Datacenter	●	●	●	●	●	●	10-11-2018	31-12-2019
2FA	●	●	●	●	●	●	01-01-2019	01-04-2019

SÆRLIGT TEMA OM LEVERANCER I 2018

I årets sidste månedsrapport vil vi gerne benytte det særlige tema til at give et tilbageblik på året der er gået. ITS gik ind i 2018 med ambitioner om leverancer på en lang række parametre, og vi vil her i en opsamling kort præsentere årets resultater.

BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

Som i 2017 gennemførte vi også i 2018 en brugertilfredshedsundersøgelse, denne gang med en højere svarprocent end året før.

Brugertilfredshedsundersøgelsen er resultatet af alt det, vi gør: den måler nemlig på studerendes, TAP'ers og VIP'ers tilfredshed med den it-service, ITS tilbyder. I 2018 ses en markant fremgang i brugertilfredsheden; vi har 16 glade brugere for hver utilfreds bruger, i 2017 talte vi til sammenligning 9 tilfredse brugere hver gang, vi havde en utilfreds bruger. På baggrund af indsatser iværksat med afsæt i brugertilfredshedsundersøgelsen i 2017 har vi i løbet af 2018 forbedret tilfredsheden med bl.a. Wi-Fi og AV/VK.

[Resultatrapporter fra brugertilfredshedsundersøgelserne 2017 og 2018 kan ses i fuld længde her.](#)

STABIL DRIFT OG SUPPORT SAMT ØKONOMI

Igennem året har vi i samtlige månedsrapporter givet en status på drift og support. De få nedbrud, ITS møder i løbet af et år, løses hurtigt og effektivt. I forhold til de parametre, vi måler vores support på, præsterer vi på mange af dem bedre end målsat.

Økonomi forløber i årets løb også som planlagt - en nærmere gennemgang ses i afsnittet om økonomi tidligere i denne rapport.

LEVERANCER I PROJEKTERNE

Gennem året har projekternes "trafiklys" mestendels været grønne, kun med få afvigelser. De gule og røde markeringer er der blevet reageret og korrigeret på i tide. Tilbageblikket på året viser, at vores metodeapparat til sikker projektgennemførelse virker efter hensigten, og at ITS leverer via projekterne.

Mange af projekterne har også i årets løb været præsenteret som særligt tema i månedsrapporterne gennem årets løb, og derfor kommer her blot en ultrakort opdatering på highlights fra projekterne i 2018:

AAU-ID-PROJEKTET

Projektet gik live ultimo 2018 med 3 pilot-institutter. Op til dette lå der en masse arbejde i at sikre test af løsningen og brugervendt dokumentation, ligesom der skulle sikres påklædning af support, så de er parate til at kunne hjælpe nye brugere. Foran os ligger en sekventiel implementering, der strækker sig ind i Q2 2019, hvor alle institutter og FS forventes at komme på løsningen.

CLAAUDIA

CLAAUDIA har i 2018 haft fokus på at sætte rådgivning og undervisning i "drift" til AAU samt etablere det teknologiske fundament for fremtidige services, herunder en storage cloud med performance, som passer med forskningens behov. Samtidig er der etableret fundamentet for en cloud med fokus på kunstig intelligens og en all-round compute cloud. Sideløbende er der påbegyndt udvikling af et arkivsystem, som AAU kan tage i brug i løbet af 2019.

GDPR

Der er udarbejdet processer og værktøjer inden for både forskning og administration på en lang række områder, som databeskyttelsesforordningen omfatter, bl.a. sikkerhedshændelser, anmodninger fra registrerede, konsekvensanalyser, overførsel af data, overholdelse af registreredes rettigheder mm. Derudover er der indført nogle tekniske sikkerhedsforanstaltninger, bl.a. 2-faktor-verifikation, logningsløsning og sikker mail, samt der er teknisk understøttelse på vej til flere af de førnævnte områder.

VIDEOKONFERENCE

Der er i videokonference-projekt 1 udarbejdet guidelines for brugen af videokonference på AAU samt afholdt kurser for undervisere. I videokonference-projekt 2 er de sidste seminarrum blevet opdateret i forhold til AV, og en række områder er blevet opdateret i lokalerne i form af mikrofoner, skærme, højttalere, borde, mulighed for styring af lokalerne centralt mm.

RUS2

I november 2018 blev den nye rejseafregningsløsning RUS2 sat i drift og blev dermed tilgængelig for alle ansatte på AAU. Der er positive tilbagemeldinger fra specielt de rejsende, der har benyttet sig af løsningen, hvilket hænger godt sammen med et af hovedformålene med RUS2; at få en mere brugervenlig løsning med fokus på den rejsende.

SKYPE FOR BUSINESS

I 2018 har projektet sikret design og implementering af infrastruktur til Skype For Business-telefoni til hele AAU samt sikret uddannelse af specialister. 1500 AAU-brugeres bordtelefoner er skiftet ud med Skype for Business-telefoni, og der er implementeret ny omstillings- og callcenter-løsning til 14 callcentre og 130 brugere på AAU.

DIGITALE EKSAMENSBEVISER

Projektet har i efteråret 2018 gennemført analyse af tre løsningsforslag til en kommende digitalisering af eksamensbeviset, som traditionelt hidtil er blevet fysisk printet, manuelt pakket i breve og distribueret med almindelig post. Projektet har besluttet hvilken løsningsarkitektur, vi anbefaler, nemlig automatisk journalisering af et digitalt bevis i ESDH-systemet og automatisk distribuering her fra til dimittendens e-boks. En effektiv og tidssvarende løsning til et af de få områder, som universitetet endnu ikke har digitaliseret. Projektet er i gang med at forberede indstilling af budget til DSD med optimistisk forventning om, at AAU ønsker at kunne byde sine dimittender på digitale eksamensbeviser fra sommeren 2019.

TRIVSEL UDEN PÅ OG INDEN I SOM AFSÆT FOR 2019

Vi har nu belyst, hvordan ITS i årets løb har leveret på vores kerneservices: drift, support og udvikling - og heldigvis ifølge vores brugertilfredshedsundersøgelse til høj tilfredshed hos ansatte og studerende.

Vi lykkes med vores service udadtil, men heldigvis ikke på bekostning af trivslen blandt medarbejderne i ITS.

Således viser den seneste trivselsbarometermåling i ITS, at trivslen siden 2017 er steget mere end 10%. Vi har også i 2018 haft stort fokus på efteruddannelse, så vi har kompetente medarbejdere, der matcher ITS' opgaver og kan løse fremtidens digitale udfordringer for AAU. Vi har desuden i 2018 arbejdet med 29 forbedringsplaner i forhold til interne processer, og har også defineret indsatser for 2019, som vi allerede arbejder på i den fortsatte bestræbelse på at skabe de bedste rammer for vores medarbejdere og dermed fundament for, at ITS kan understøtte AAU bedst muligt.