

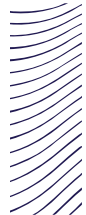
Инфраструктура + Поддержка
= запуск

Infrastruktur + Support = RUN



AALBORG UNIVERSITET





Et kig ind i RUN

Infrastruktur- og Support Services

- ▶ - Organisation og Processer
- ▶ - Print - En Service fra RUN
- ▶ - Teknologi-landskab

IT-DIREKTØR			
Sekretariatet		Sikkerhed	Strategi
SUPPORT SERVICES	INFRASTRUKTUR SERVICES	PROJEKT OG SYSTEMFORVALTNING	STRATEGI OG PORTEFØLJE
Klientarkitektur	Linux og Unix	Projekt	Digitaliseringspartner
Onsite Aalborg City	Netværk og Datacenter	Systemforvaltning	Arkitektur
Onsite Aalborg Øst	Tekniske projektledere	Udvikling	
Onsite CPH	Infrastrukturarkitektur		
Onsite Esbjerg	Windows		
Servicecenter	SAM		
Supply			

RUN

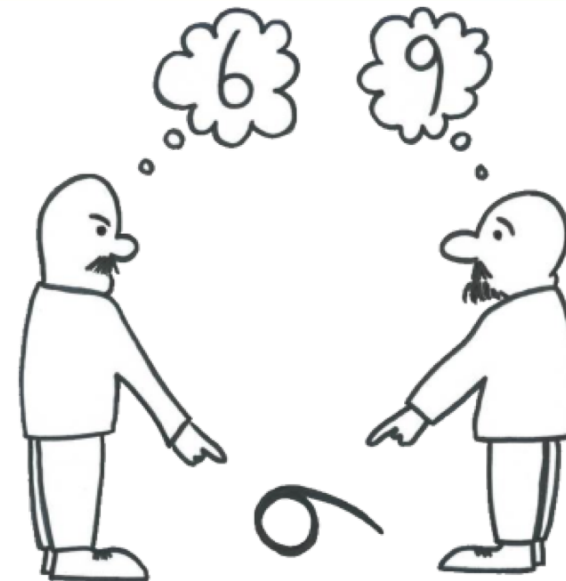


Historien

Hvornår har en af jer sidst ringet til vandværket og rost dem for, at der er vand i vandhanen?

Lidt det samme med Infrastruktur – Det skal bare virke ellers brokker vi os.

Hos Support er det anderledes – her skal du bare kunne svare på alt.



ITIL

- ▶ Incident Management
- ▶ Problem Management
- ▶ Requests Fulfilment
- ▶ Change Management

**I'M
SEXY
AND I
KNOW
IT**



Ansvars- og fokusområder

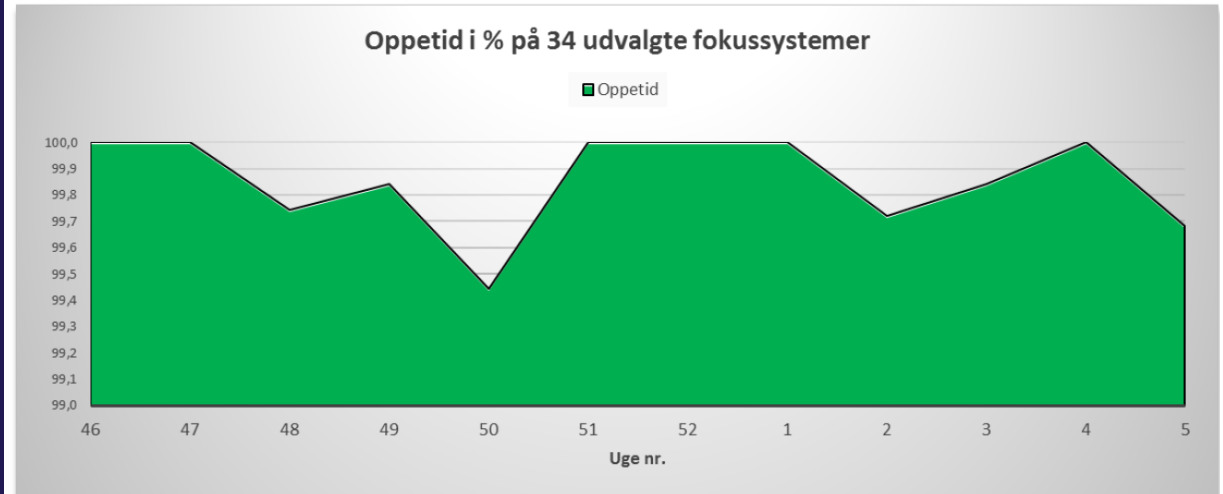
Ansvarsområder:

- Sikker og stabil drift
- Ansvarlig for AAU's IT infrastruktur
- Ansvarlig for AAU's datacentre
- Ansvarlig for Software Asset Management til AAU

Alle indsatser har fokus på:

- Stabilisering
- Automatisering
- Konsolidering
- Servicering

DRIFT



Uge 2: IR758804. Problemer med langsomt internet (browsing) pga. fejl hos DelC.- 3,5 timers driftsforstyrrelse.

Uge 3: IR760189. Forbindelse til Studievalg i Slots-gade mistet pga. fejl på Stofa forbindelse - 2 timers driftsforstyrrelse.

Uge 5: IR765577. Mange brugere har fået deres konto låst. Forsøg på at kompromittere konti udefra

Antal hændelser

3

Forrige måned: 2



AALBORG UNIVERSITET



Ansvars- og fokusområder

- Sikre rettidig IT-support til både ansatte og studerende gennem SPOC og lokale Servicedeske.
- Sikre at brugerne (afhængig af behov) har den rette klientplatform til rådighed
- Ansvarlig for Incident Management og Request Fulfilment processerne i ITS

Fokus på

- Service Excellence
- Leverancer til lovet tid i rette kvalitet
- Udvikling og forandring

Eskalering

Hierarkisk eskalering

Tier	Opgave	Udføres af
0	Modtage, registrere & prioritere henvendelser	Dispatch On-site (personlig betjening) Telefon
1	Fejløsning foretages i kendt dokumentation , Afgør bedste måde at løse brugeren problem Dokumentere til videre fejlsøgning/problem management	Service Desk On-site (personlig betjening) Telefon
2	Fejløsning på udokumenteret problemer, el. hvor speciel viden/adgang er nødvendig. Fejlsøgning i samarbejde med tier 1 og 3 Dokumentere problem ift. løsning i tier 3	Supportgrupper On-site (fysisk tilstedeværelse)
3	Fejlfinding, konfiguration, administration af infrastruktur, kode, software el. services	3a: Infrastruktur 3b: Systemforvaltning 3c: Udvikling
4	Problemløsning af opgaver der ikke kan løses med interne ressourcer	Leverandør el. Eksterne konsulenter

RUN



Tier 2 Supportgrupper

- ▶ AV-Service
- ▶ Print
- ▶ Administrative Services
- ▶ Samarbejdsværktøjer
- ▶ E-læring og Portal
- ▶ Client Management Windows
- ▶ Client Management Apple
- ▶ Client Management Linux
- ▶ Supportværktøjer



Leverancer til lovet tid

- ▶ Ugentlig rapportering på KPI:
- ▶ Request Fulfilment – 400 til 800 requests leveres pr uge.
- ▶ Incident management – 200 til 550 incidents løses pr uge.
- ▶ Vi lever op til nuværende målsætning
- ▶ Målsætninger justeres



Hvad går tiden ellers med?

Storage

- 15 diskkasser
- 1.987 diske
- 4.589 TB rå disk kapacitet og heraf 2.214 TB til backup

High Performance Computing

- 74 fysiske servere
- 2038 CPU cores
- RAM: 26 TB RAM

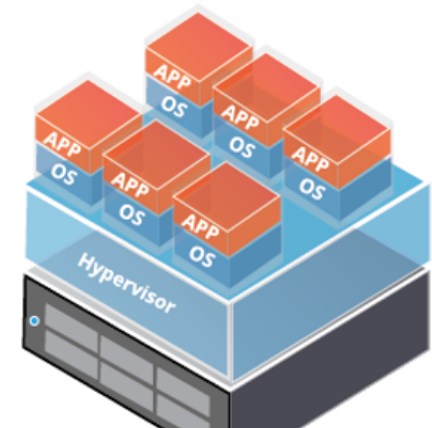
Exchange mail og kalender

Antal postkasser:

Postkasser for studerende	22621
Postkasser for ansatte	6495
Funktionspostkasser	885
Ressourcepostkasser	797
<i>I alt</i>	<i>30789</i>

Virtualisering

- Teknologi: VMware ESXi Enterprise+ v. 6.0.0
- 48 CPU'er (sockets) i 24 fysiske host servere
- 440 CPU kerner (cores)
- 1305 Virtuelle gæster
- 4 Clustre
- 1,8/6,8 TB RAM (brugt/kapacitet)
- 95/210 TB disk (brugt/kapacitet)



10

Trådløst netværk

- Op til 13.500 samtidige enheder
- 41.000 unikke enheder fordelt på 30.000 unikke brugere i september 2016. Ca. 2.300 enheder fra brugere fra andre uddannelsesinstitutioner.
- Fordeling af trafik på 2,4 og 5 GHz med hhv. 48 og 52% i september 2016.
- Hurtigste overførsel til speedtest.net: 470/420 Mbps (download/upload) under test af access point m. 802.11ac feature.



Datacenter (NJV14)

- 20 Racks
- 120 KVA UPS forsyning (A og B)
- 160 KW Kølekapacitet.
Ca. 90 kW benyttet (maj 2017)
- Diesel Nødgenerator





Giv os gerne et besøg

