

CERES

Rapport for 2. tertial 2017

Tertial 2 2017 har vært preget av stabil drift. De ulike tjenestene har generelt gått uten store driftsavbrudd og det har vært et godt samarbeid med CERES. I løpet av perioden har det vært utferdiget seks avviksmeldinger. 287 supportsaker har blitt løst i de ulike RT-køene. Kravene til oppetid og responstid har blitt oppfylt for alle tjenestene.

I løpet av perioden har ROMS gått i produksjon. NVB, Nasjonal Vitnemålsdatabase er under utvikling under SO. Ny RT-rapport for Ceres har blitt tilgjengelig som erstatning for direkte RT-tilgang. Støtte for Securefiles og UTF8 er innført. Ceres kundeweb har fått mer innhold.

Ola Ødegård
Oppdragsansvarlig

Oslo, 6.9.2017



INNHold

Supportsaker.....	3
Avviksmeldinger.....	3
Ceres kundeweb	4
Driftsmøter	4
Administrativt	4
RT-kommunikasjon	4
Utvikling i antall FS-brukere.....	5
Regnskap mot budsjett T1 2017 alle tjenestene	6
Datavarehus.....	7
FS-Utvikling	7
FS-drift	7
SO.....	8
Tableau	8
Diverse	8
Vitnemålsportalen	8
Cristin	8
Nasjonal Vitnemålsdatabase	8
ELK	8
ITAR, GAUS og RUST	8
Lokal IT	9
SMS-tjeneste for SO	9

USIT har avtalt drift for CERES for følgende tjenester:

Bilag 1	Datavarehus
Bilag 2	FS-drift
Bilag 3	FS-utviklingsmiljø
Bilag 4	SO
Bilag 5	Tableau
Bilag 6	RUST
Bilag 7	GAUS
Bilag 8	ITAR
Bilag 9	Diverse poster
Bilag 10	Lokal IT
Bilag 16	Vitnemålsbaken
Bilag 17	Cristin
Bilag 18	SMS-tjeneste for SO

SUPPORTSAKER

I løpet av T2 har vi behandlet 287 supporthenvendelser i de ulike supportkøene. USIT-FS-drift er en enkelt-kø som i hovedsak mottar RT-saker fra FS-SUPPORT. I køen USIT-FS-drift var det i gjennomsnitt 7 saker åpne til enhver tid.

Til sammenlikning ble det behandlet 402 supportsaker i T1 2017. Dette kan tyde på at tjenestene er mer stabile kombinert med at det har vært en rolig sommer.

SO benytter hovedsakelig egen chat/devops-kommunikasjon for supportsaker i stedet for RT.

AVVIKSMELDINGER

USIT har utarbeidet 6 avviksmeldinger i løpet av T2 2017.

Navn på hendelse	Dato	Lenke	Kategori
Terminalserverne fikk ikke-planlagt omstart.	20170609	20170609 Terminalserverne fikk uplanlagt omstart.pdf	A
Feil i oppslag fra alle FS-databaser	20170524	20170524 Feil i oppslag fra alle FS-databaser.pdf	A
Problem med nødstrøm i maskinrom.	20170502	20170502 Problem med nødstrøm i maskinrom.pdf	A
Manglende fornying av sertifikater ga feil i FS	20170502	20170502 Manglende fornying av sertifikater ga feil i FS.pdf	A
Nedetid for Vitnemålsportalen	20170803	20170803-vitnemalsportalen.pdf	A
Delvis nedetid for Evuweb	20170516	20170516-evuweb.pdf	A

CERES KUNDEWEB

I perioden har USIT opprettet en egen kundeweb for Ceres. På dette nettstedet ligger det informasjon som er relevant for Ceres som avviksrapporter, innkalling og referater fra driftsmøter, rapporter og fakturaunderlag.

<https://www.usit.uio.no/om/usits-kundeweb/ceres/>

DRIFTSMØTER

Det har blitt avholdt tre driftsmøter for FS-drift, og tre driftsmøter for SO i perioden. I tillegg har det blitt gjennomført ytterligere møter med databasedrift vedrørende FS (6), SO (1) og DV (2).

<https://www.usit.uio.no/om/usits-kundeweb/ceres/driftsmoter/>

ADMINISTRATIVT

Avtaleverket mellom UiO/USIT og Ceres har blitt revidert. Utkastet er sendt over til Ceres for godkjenning. I tillegg har SMS for SO blitt et eget bilag. Dette kommer først til fakturering i T3.

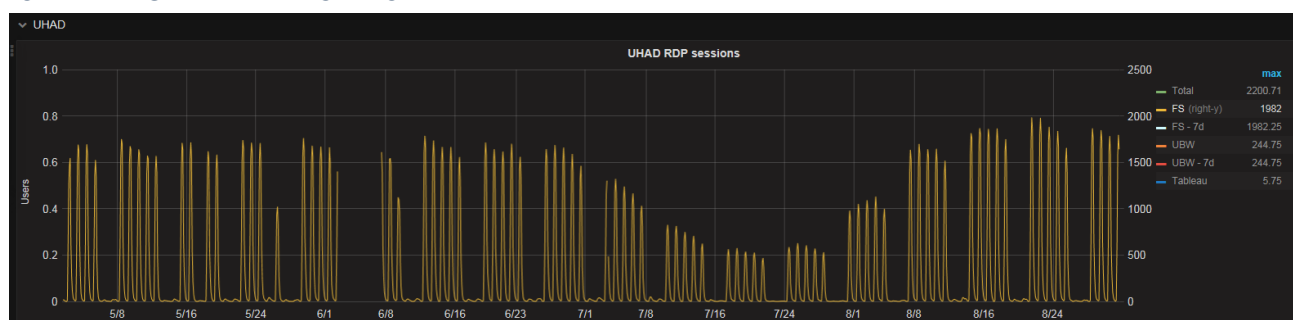
RT-KOMMUNIKASJON

Ceres-ansatte har mistet adgang til RT-køer og Vortex på UiO. Nå benyttes en spesialløsning som håndterer eksport og tagging av saker og genererer en web-rapport. Denne ble tatt i bruk i T1, og har fungert tilfredsstillende. RT ble imidlertid oppgradert den 25.8.2017. Dette medførte at løsningen falt ut. Løsningen har ikke være optimal for Ceres, bl.a. med begrenset søkemulighet. Den oppgraderte versjonen av RT gir imidlertid muligheter for å gi roller/rettigheter på saksnivå, og dette kan erstatte spesialløsningen og gi navngitte Ceres-ansatte direkte tilgang til egne RT-saker.

<https://www.uio.no/tjenester/it/applikasjoner/rt/fsat/>

Oversikt over supportsaker T2 2017

Til køer/fra (kø og mennesker)	FS-SUPPORT	FS	SO	DV	RUST	GAUS	ITAR	NVB,VIB/VIP)	ROMS	Cristin	Total
USIT-FS-DRIFT	48										48
ORACLE-DRIFT		44	5	3	2	1	0	9	4	13	81
POSTGRES-DRIFT			7							1	8
WWW-DRIFT		87	4					4	7	39	141
Totalt	48	131	16	3	2	1	0	13	11	53	278

UTVIKLING I ANTALL FS-BRUKERE

Grafen over viser at det på det meste har vært 1982 samtidige brukere inne på FS via UHAD mot maksimalt 1814 samtidige brukere i 1. tertial. Sommerferien kommer tydelig fram på grafen.

REGNSKAP MOT BUDSJETT T1 2017 ALLE TJENESTENE

Bilag nr.	Tjeneste	T1 Total	T2 total	Sum T1 og T2	2/3 budsjett	Avvik
Bilag 1	Datavarehus	135 369	191 208	326 577	486 636	-160 059
Bilag 2	FS-drift	3 275 121	3 019 244	6 294 365	5 787 465	506 900
Bilag 3	FS-utviklingsmiljø	145 179	330 995	476 175	617 393	-141 218
Bilag 4	SO	526 854	506 811	1 033 665	1 009 511	24 154
Bilag 5	Tableau-drift	120 177	102 913	223 090	218 233	4 857
Bilag 6	RUST	56 076	48 443	104 519	97 443	7 076
Bilag 7	GAUS	73 336	73 461	146 797	126 644	20 153
Bilag 8	ITAR	34 591	34 716	69 307	25 005	44 302
Bilag 9	Diverse	593 295	627 081	1 220 376	837 000	383 376
Bilag 9	Jboss EAP lisenser - grunnpris	65 000	65 000	130 000	200 000	-70 000
Bilag 9	Lisenser utviklerverktøy	31 333	31 333	62 667	62 667	0
Bilag 9	Drift utviklerverktøy	53 833	53 833	107 667	107 667	0
Bilag 9	Drift av RT	80 000	80 000	160 000	133 333	26 667
Bilag 9	Drift av fire nettsteder	38 667	48 533	87 200	77 333	9 866
Bilag 9	Drift av CT	66 667	66 667	133 333	133 333	0
Bilag 9	Drift diverse servere	21 240	21 240	42 480	42 667	-187
Bilag 9	Tilgang hjemnevakt	40 000	40 000	80 000	80 000	0
Bilag 9	Nett til Ceres 2.tertial 2017	22 667	22 667	45 334		45 334
Bilag 9	Generell administrasjon	173 888	197 808	371 696		371 696
Bilag 10	Lokal IT	150 000	150 000	300 000	301 500	-1 500
Bilag 16	Vitnemålsportalen	119 828	101 233	221 061	280 476	-59 415
Bilag 17	Cristin	418 166	463 693	881 858	708 714	173 144
	Sum	5 647 992	5 649 798	11 297 790	10 496 020	801 770

Totalkostnaden T2 2017 ble på 5 649 798 kr. Det er 801 770 kr over budsjett. Dette skyldes hovedsakelig at en del forhold var ikke med i budsjetteringsgrunnlaget. Se egne kommentar på overskridelsen på FS-drift, Diverseposten og Cristin. Det ble til sammen utført 2268 timeverk fra USIT-ansatte i T2, og tilsammen er det brukt 4800 timer så langt i 2017. Timebudsjettet for 2017 er på 6695 timer. Det vil si at ca. 72 % av timebudsjettet er brukt.

DATAVAREHUS

Datavarehus er gått under budsjett. Dette skyldes at Discoverer for FS er lagt ned. Det er blitt færre databaser og mindre infrastruktur. Det har blitt utført arbeid med tuning av Tableau/økonomi-søk inn på DV-databasen.

FS-UTVIKLING

Databasedrift har jobbet med testing av securefile-konvertering. Produksjonssettingen starter i T3 2017.

Før sommeren ble FSDEMO oppdatert med UTF8 tegnsett. UiO foretar tester og har rapportert flere feil til FS-utviklerne. Det er behov for ytterligere utvikling av funksjonalitet i Cerebrum, bl. a. for å motta UTF8-data fra FS-databaser. Informasjon om dette er sent til Ceres.

Databasedrift har utviklet en prototype av DataGuard-løsning for FS. Dette er fortsatt under arbeid, men ferdig nok for at FS-utviklere kan oppdatere web-applikasjoner ved å lese fra en read-only-kilde.

FS-DRIFT

Det har gått med flere ressurser til FS-drift enn budsjettet. Vi ligger nå drøyt 500 000 kr over budsjett. Dette skyldes mye etterarbeid i forbindelse med fusjoner for databasedrift. Budsjettet var på 200 timer, mens det pr 2. tertial er brukt 482 timer (235 605 kr mer enn budsjett). Videre har tjenesten ROMS gått i produksjon og har hatt en kostnad på 97 168 kr. Dette har heller ikke vært budsjettet. FS benytter nå ELK til overvåkning og har blitt belastet en relativ lisenskostnad for dette (A-konto fakturert 30 000 kr). Tilsammen 362 773 kr som ikke var med i budsjettet.

FS-applikasjon er oppgradert til 8.0. FS-databasene støtter nå securefiles og UTF8-konverteringen er gjennomført.

Det har i lengre tid vært ustabilitet i FS-klienten i UHAD med noen krasjer som ikke lett har latt seg identifisere. Ny versjon av utviklingsverktøyet Powerbuilder som støtter Windows 2012, er lagt ut i test. Forhåpentligvis vil dette løse problemet.

Det jobbes med å få inn Q3-sikkerhetspatcher for databasene. Passordregimet har blitt strengere.

Det har vært problemer for enkelte institusjoner å sende epost ut via FS, (proxy) samtidig som dette skal se ut som om det kommer fra institusjonene. Dette har ført til at epost havner i spamfiltre. Dette problemet ser ut til å være løst.

SO

Tjenesten SO fungerte uten problemer under opptaket i juli. Databasedrift laget en on-demand kloning av Postgres databaser. Dette blir satt i produksjon i begynnelsen av T3. Drift av SO er på budsjett. SO har blitt belastet ELK-lisens på 30 000 kr.

TABLEAU

Drift av Tableau har blitt vesentlig billigere enn budsjettet som følge av en forenkling i konfigurasjonen og færre direktetimer. (Det var en feil i fakturert beløp for T1 og T2 for Tableaudrift. Dette vil bli kredittert i T3.)

DIVERSE

Diverseposten er 383 376 kr over budsjett. Dette skyldes hovedsakelig at direktetimene til generell administrasjon av Ceres som kunde nå er ført på Diverse-bilaget, mot tidligere hvor det ble ført på de enkelte tjenestene (371 976 kr). Det er nå drift av fire nettsteder mot tre nettsteder i T1 (9 866 kr). Drift av nett til Ceres var ikke med i budsjettet (45 334 kr). Tillegget for EAP5-lisensen er budsjettet, men falt bort (- 125 000 kr).

VITNEMÅLSPORTALEN

Vitnemålsportalen er nå kommer over i ordinær drift, følgelig er kostnadene gått noe ned.

CRISTIN

Drift av Cristin ligger 170 000 kr over budsjett. Dette forklares i at Cristin er blitt belastet ELK-lisens på 30 000 kr for T2, drift av den nye søketjenesten (solr/esb), som inkluderer fire servere, og utvidelse av infrastrukturen for databasedrift. Disse postene var ikke med i budsjettet.

NASJONAL VITNEMÅLSDATABASE

Nasjonal Vitnemålsdatabase er en ny tjeneste i driftsavtalen. Kostnader påløpt er 8320 kr i perioden.

ELK

UiO innførte i 2016 ELK (ElasticSearch, Logstash, Kibana) til bruk til innsamling og overvåkning av logger. Dette systemet benyttes også i overvåkning av SO, FS og Cristin.

ITAR, GAUS OG RUST

Kostnad er på budsjett.

LOKAL IT

Lokal-IT har hatt ordinær drift i perioden.

SMS-TJENESTE FOR SO

Dette er en tjeneste som kommet inn i driftsavtalen som et eget bilag. Tjenesten er en gateway for levering av SMS fra institusjonenes systemer og ut til mobiltelefoner som kan motta SMS, f.eks. i forbindelse med opptak. Tjenesten kan både sende og motta SMS på vegne av institusjonen.