

Sunets tilläggstjänster

Verksamhetsberättelse 2017

Ulrika Ringeborn

Version 1.0

Historik

Version	Datum	Kommentar	Ändrad av
0.8	2018-02-22	Första version	Ulrika Ringeborn
1.0	2018-03-01	Rev. efter synpunkter från Sunets ledningsgrupp och produktägarna för Sunets tilläggstjänster	Ulrika Ringeborn

Innehållsförteckning och bilagor

1	Syfte och sammanfattning.....	3
2	Inledning.....	3
2.1	Sunets tilläggstjänster.....	3
2.2	Produktägargruppen.....	4
2.3	Verksamhet i produktägargruppen.....	4
2.4	Produktsamordnarens arbete.....	4
3	Kommunikation/information.....	5
4	Sunets tilläggstjänster.....	5
4.1	Sunet Box.....	5
4.2	Sunet Projektverktyg.....	6
4.3	Sunet E-möte.....	6
4.4	Sunet Play.....	7
4.5	Sunet Survey.....	7
4.6	Sunet Mailfilter.....	8
4.7	ORCID.....	8
4.8	Sunets Molntjänster.....	8
4.9	Sunet LMS.....	9

Bilaga 1: Produktägare och produktsamordnare för Sunets tilläggstjänster, 2017

Bilaga 2: Arbetsuppgifter för produktägare i Sunet

1 Syfte och sammanfattning

Syfte med detta dokument är att presentera detaljerad information om verksamheten inom Sunets tilläggstjänster under 2017.

2017 har varit ett intensivt år för flera av Sunets tilläggstjänster bland annat genom följande:

- Flera av tjänsterna har haft behov av avtalsförnyelse/nya upphandlingar.
- Personalförändringar innebar att flera nya personer började som produktägare för någon av Sunets tilläggstjänster.
- Sunet LMS tillkom som ny tilläggstjänst.
- ORCID tillkom som ny tilläggstjänst.
- Tilläggstjänsten MCU (videokonferensbrygga) avvecklades.

Ovanstående har inneburit ökat behov av samordning inom tilläggstjänsterna, i produktägargruppen och mellan tilläggstjänsterna och Sunets övriga verksamheter både för produktägare och för produktsamordnare.

Under större delen av 2017 har produktägargruppen bestått av 12 produktägare samt produktsamordnaren.

2 Inledning

2.1 Sunets tilläggstjänster

Sunetanslutna organisationer kan avropa tjänster hos Sunet, så kallade tilläggstjänster. Dessa tjänster motsvarar ungefär 20 % av Sunets omsättning och är:

- Sunet Box (filhantering)
- Sunet Projektverktyg
- Sunet E-möte
- Sunet Play (mediahantering)
- Sunet Survey (enkätsystem)
- Sunet Mailfilter
- ORCID
- Sunets Molntjänster:
 - Arkivering (AaaS)
 - Sunet Backup (BaaS)
 - Sunet Lagring (STaaS)
 - Sunet Virtuellt server (IaaS)
- Sunet LMS (lärplattform)

2.2 Produktägargruppen

Varje tilläggstjänst har en eller flera produktägare som tillsammans bildar en produktägargrupp. Under 2017 bestod produktägargruppen av 12 personer som hyrs in till Sunet på deltid från 11 olika Sunetanslutna organisationer, se bilaga 1. Under 2017 innebar personalförändringar samt att två nya tilläggstjänster tillkom (Sunet LMS och ORCID) att flera nya personer började som produktägare i Sunet.

Produktägarna representerar i sina roller en viktig kontaktyta mellan Sunet och kontaktpersoner för Sunettjänsten hos den Sunetanslutna organisationen. Produktägarna har också ansvar för att säkerställa kvaliteten i tilläggstjänsterna samt följa upp behov och synpunkter från kontaktpersonerna. Produktägarnas arbetsuppgifter beskrivs i bilaga 2.

Produktägargruppen samordnas av en produktsamordnare som också hyrs in till Sunet på deltid. Produktsamordnarens övergripande ansvarsområden innebär medverkan i Sunets ledningsgrupp, samordning av Sunet tilläggstjänster, samordning av produktägarna för Sunets tilläggstjänster (produktägargruppen) samt avtalshantering som rör produktägarna.

2.3 Verksamhet i produktägargruppen

Gruppen träffas i distansmöten var tredje vecka för att informera och stödja varandra och utbyta erfarenheter, samt 1-2 gånger/termin fysiskt på Sunetkontoret i Stockholm. Produktsamordnaren är ansvarig för dessa möten och förutom distansmötena var tredje vecka har följande gemensamma workshops genomförts under 2017:

- 2017-06-14, förmiddagen, med bland annat följande diskussionsområden:
 - Arbetssätt i produktägargruppen
 - Information om ekonomi och budgetarbete inför 2018
 - Rutin för hantering av kund- och leverantörsavtal
 - Behov av förvaltningsarbete
 - Behov av informationsspridning och kommunikationsinsatser
- 2017-10-09—10, lunch-lunch, med bland annat följande diskussionsområden:
 - Hantering av personuppgifter i tjänsterna
 - Information kring dataskyddsförordningen (GDPR) ur ett lekmannaperspektiv
 - Användning av olika stödverktyg
 - Gemensam genomgång och praktisk övning i att använda Sunets Wiki
 - Genomgång av pass på kommande Sunetdagar
- 2017-12-05, förmiddagen, med bland annat följande diskussionsområden:
 - Arbete med att ta fram livscykelstrategi för Sunets tjänster
 - Uppföljning av informationsutskick från Sunet
 - Diskussion om behov av samarbetsverktyg
 - Behov av olika förvaltningsdokument, t ex VB, handlings-/förvaltningsplan.
 - Genomgång av enkätutskick avseende synpunkter på Sunets tjänster

2.4 Produktsamordnarens arbete

Under 2017 har produktsamordnaren, utöver samordnings- och förvaltningsarbete i samband med produktägarna, Sunets tilläggstjänster och Sunets övriga verksamheter, arbetat med bland annat följande:

- Framtagning av process för utskick av kundenkäter avseende Sunets tilläggstjänster samt innehållet i dessa.
- Framtagning av övergripande beskrivning för Sunets strategi för tjänsters livscykel.
- Medverkan avseende nya eller förnyade avtal för Sunets tilläggstjänster.
- Medverkan avseende avtal med ny leverantör av tilläggstjänst.
- Arbete med avtal/uppdragsbeskrivningar för produktägarna.
- Etablering av rutin för avtalshantering i samband med att Sunetanslutna organisation önskar avropa en tilläggstjänst.
- Etablering av rutiner för informationshantering och kundkontakter.
- Initierat arbete för att tydliggöra riktlinjer för produktägarnas Sunetuppdrag.

3 Kommunikation/information

Information om Sunets tilläggstjänster presenterades vid Sunetdagarna på Högskolan i Halmstad i mars, vid Sunetdagarna på KTH i oktober samt vid NUA-konferensen på LU i september.

Varje tilläggstjänst har forum för de Sunetanslutna organisationer som använder tjänsten. Produktägaren har ansvar för detta forum som används till både informationsspridning och -insamling och regelbundna möten i dessa forum genomförs.

Sunets tilläggstjänster finns presenterade på Sunets webb, <https://www.sunet.se/tjanster/>, och under 2017 etablerades Sunets Wiki som ett komplement till Sunet-webben, <https://wiki.sunet.se/>. Under hösten och slutet av 2017 påbörjades arbete med att ta fram information om tilläggstjänsterna på Sunets Wiki.

Under 2017 etablerades en rutin för informationsutskick från Sunet varje månad, utom sommarmånaderna, till IT-chefer vid Sunetanslutna organisationer. I dessa månadsutskick har aktuell status och information för tilläggstjänsterna presenterats.

4 Sunets tilläggstjänster

Nedan beskrivs verksamheten i Sunets tilläggstjänster under 2017 mer detaljerat av produktägarna.

4.1 Sunet Box

Produktägare: Thomas Hansson

Box är den molnlagringstjänst för att lagra och dela filer som Sunet har haft avtal med sedan 2012. I början av året löpte avtalet med Box ut och det genomfördes då en ny upphandling.

Även denna gång blev Box den tjänst som valdes. Det blev dock en del motsättningar mellan Box och NORDUnet om avtalets utformning, vilket ledde till att det inte blev signerat förrän i slutet av januari 2018. Detta gjorde att hösten blev en aning avvaktande utan några större händelser.

Under året valde Högskolan i Jönköping att lämna Box-tjänsten och Sunet har nu 27 lärosäten anslutna. Antalet användare och lagrad data har sedan starten stadigt ökat och Sunet har nu över 58 000 användare som lagrar drygt 225 Tbyte.

Under året gick produktägaren Einar Blåberg på pappaledighet, och avslutade därmed sitt produktägaruppdrag i Sunet, och Thomas Hansson, Chalmers, blev ny produktägare för Box och Projectplace.

4.2 Sunet Projektverktyg

Produktägare: Thomas Hansson

Projectplace är ett molnbaserat verktyg för effektiv projektplanering. Sunet har haft avtal med Planview sedan 2014 och det löper fram till slutet av 2018. Vi utgick från 1 000 licenser 2014, vilket utökades med 1 000 till under 2015 och under 2017 med ytterligare 1 000 licenser. Frågor om ytterligare verktyg i tjänsten, som ligger under Enterprise licens, har uppkommit under hösten och dessa kommer att hanteras under början av 2018.

Under året gick produktägaren Einar Blåberg på pappaledighet, och avslutade därmed sitt produktägaruppdrag i Sunet, och Thomas Hansson, Chalmers, blev ny produktägare för Box och Projectplace.

4.3 Sunet E-möte

Produktägare: Birgitta Hemmingsson, Jan Nyström och Markus Schneider

Under året har flera viktiga beslut gällande e-mötestjänsten fattats. Den kompletterande e-mötestjänsten (Zoom) blev istället en ersättande tjänst till Adobe Connect. Detta pga. en avtalsförändring med Adobe där både villkoren och priset blev föremål för omförhandling.

Förändringarna har tydligt kommunicerats till kunderna både via våra kontaktlistor och på Sunetdagarna till våra användargrupper. Säkerhetsproblemen och den rådande osäkerheten med Flash, ny prismodell och kostnadsökningen med Adobe Connect gör att vi inte kan erbjuda två tjänster inom ramen för gällande avtal med lärosätena. Därför har Sunet bestämt "end of life" för Adobe Connect som e-mötestjänst som avslutas senast 2020-01-31.

Under året har en "proof of concept" lösning via NORDUnet testats av ett flertal utvalda lärosäten, avtalet mellan Zoom, NORDUnet och Sunet har sjuösatts för att under hösten börjat erbjudas till svenska lärosäten. Ytterligare två organisationer har anslutits till tjänsten då stort intresse för den nya Zoom-tjänsten funnits.

Vi har arbetat med informationsspridning och kompetensutveckling av oss själva för att kunna svara våra kontaktpersoner på bästa sätt och ett utökat samarbete med mediagruppen inom NORDUnet och Nordiska mediagruppen har utvecklats då alla Nordiska NRENs (national research and education network) har liknande scenarion. Vi har utarbetat arbetsflöden mellan våra olika grupper för att effektivisera arbetet så långt som möjligt.

Vi ser nu att fortsatta arbetsinsatser för att utföra systemskiftet behöver utföras och många frågor avhandlas under 2018. GDPR, nya förändrade avtal samt förändrade arbetsflöden påverkar vårt produktägarskap och vi ser många utmaningar som väntar inför 2018. Utveckling kräver ofta avveckling som är en minst lika stor fråga för våra användare. Detta kommer vi inför

kommande år att fortsättningsvis arbeta med, fånga upp och försöka utveckla samverkansformer som gagnar våra kunder på bästa sätt.

Information om Sunet E-möte finns här på Sunets Wiki: <https://wiki.sunet.se/display/emoten>.

4.4 Sunet Play

Produktägare: Birgitta Hemmingsson, Jan Nyström och Markus Schneider

Playtjänsten har sedan starten varit baserad på Kaltura. När Kaltura valde att inte förlänga sitt avtal (SaaS) med Sunet, upphandlade NORDUnet under 2017 ett mediahanteringssystem som driftas on premises. Den nya tappningen av playtjänsten som erbjuds kunderna, baseras också i första hand på Kaltura, precis som tidigare. Prestandaförbättringar, bättre följsamhet till GDPR och en affärsmodell som på ett bättre sätt skalar mot ökad användning av tjänsten är skäl som talar för att välja den lösningen.

I väntan på att kunna avropa playtjänsten från NORDUnet valde Sunet att förlänga avtalet med Kaltura (SaaS) för att hinna hantera migreringsprocessen. Att planera för, och genomföra migrering av media mellan de olika miljöerna, är ett arbete som påbörjades under NORDUnets tekniska workshop i september 2017. Sunets mediateam och NORDUnets mediateam har upprättat ett nära samarbete kring migreringen. Kunderna har kontinuerligt fått information om planen för migrering via möten och e-post.

Sunets mediateam arbetar kontinuerligt med att förfina och effektivisera arbetsformerna för att kunna möta kundernas behov så långt det är möjligt. Samverkan med andra produktägare kring tjänster som går att integrera med playtjänsten samt samverkan mellan de olika NRENs står också i fokus.

Tidigare produktägaren, Peter Blaschke, återgick till tjänst på BTH under året medan Birgitta Hemmingsson, från Mittuniversitetet, kunde vinnas för gemensamt produktägarskap för mediatjänsterna.

Information om Sunet Play finns här på Sunets Wiki: <https://wiki.sunet.se/display/play>.

4.5 Sunet Survey

Produktägare: Lotta Svenneling

Vi har haft fyra möten i vårt användarforum där problem och förbättringsförslag kan diskuteras. Vi har tagit upp aktuella frågor som t ex studentaccess till systemet, behörigheter och användargrupper, användargränssnitt, Ladok3-integration och haft diskussion kring ny upphandling.

Avtalet med Artisan gäller till 2018-12-01, men vi arbetar med att förlänga det, då Sunet och Vetenskapsrådet under våren ska dra upp nya riktlinjer för upphandlingsarbetet. Därefter kan vi starta upphandling av ett enkätverktyg. Trots läget med att vi befinner oss i slutet av befintligt avtal med leverantören skrevs 2017 avtal med Vetenskapsrådet som ny kund.

Kunderna är nöjda med enkätverktyget och flera har skapat automatiseringsflöden av kursvärderingar med integration till andra system. Därför finns en önskan från flera lärosäten om att få fortsätta med samma leverantör. 17 kunder finns på denna tjänst.

Information om Sunet Survey finns här på Sunets Wiki: <https://wiki.sunet.se/display/survey>.

4.6 Sunet Mailfilter

Produktägare: Tomas Liljebergh

Under året har delar av hårdvaran bytts ut eller migrerats till IaaS och återstående delar kommer att bytas under Q1-2018.

En vidareutveckling av vår plug-in för Outlook har gjorts och diskussioner om hur och om vi kan bygga vidare och stödja andra plattformar har skett, inget är dock ännu bestämt om det.

Under Sunetdagarna på KTH var Dianne Scoll, från företaget Roaring Penguin som levererar lösningen, inbjuden och talade via videolänk om hur man skall bekämpa spam i framtiden.

4.7 ORCID

Produktägare: Pål Axelsson

ORCID är både ett system och en organisation för att ge forskare en permanent digital identifierare som särskiljer en forskare från alla andra forskare och som följer forskaren genom hela forskarkarriären oberoende av organisatorisk hemvist.

ORCID var under 2017 en ny tilläggstjänst inom Sunet och är egentligen ett medlemskonsortium gentemot ORCID där medlemmarna kan få tillgång till ORCID:s premiumlicens till ett reducerat pris, men även en samarbetsgrupp runt användningen av ORCID i Sverige.

Under året har två endagarsworkshopar genomförts för att bygga upp medlemmarnas kunskap om ORCID och hur ORCID kan användas inom medlemsorganisationen. Den första workshopen fokuserade på vad ORCID är och hur man kan använda ORCID i sin verksamhet. Den andra workshopen var mer tekniskt inriktad på hur en organisation integrerar tekniskt mot ORCID. Till workshoparna var alla medlemmar inbjudna men även andra intresserade inom utbildningssektorn i Sverige. Vid slutet på året fanns 12 svenska medlemmar i konsortiet.

Information om ORCID finns här på Sunets Wiki: <https://wiki.sunet.se/display/ORCID>.

4.8 Sunets Molntjänster

Produktägare: Markus Asterhag

Sunets Molntjänster är tjänsterna Arkivering (AaaS), Sunet Backup (BaaS), Sunet Lagring (STaaS) och Sunet Virtuellt server (IaaS).

Tillsammans med Sunet (samt KTH och Chalmers), UNINETT och DeIC genomförde NORDUnet en upphandling av Infrastrukturmoltjänster. Upphandlingsformen var under LoU och kallas för konkurrenspräglad dialog. Resultatet blev ett ramavtal med Safespring, där NORDUnet, Sunet samt UNINETT har tecknat avropsavtal (s.k Call-off Contract). Sunet har tecknat avtal både på IaaS (Compute och Storage) och på Backup (BaaS).

Gemensamt för tjänsterna är att de produceras i Sverige, federerar med SWAMID samt är direkt anslutna till Sunets nät.

Under året har vi arbetat mycket med information och placerat större delen här på Sunets Wiki: <https://wiki.sunet.se/display/Molntjanster>.

Arbete med utveckling av backuptjänst för klientdatorer genomfördes under året samt att mjukvaran för tjänsterna uppdaterades.

4.9 Sunet LMS

Produktägare: Minette Henriksson, Lasse Bourelius, Björn Lundgren och Wietze de Vries

Efter önskemål från ett flertal lärosäten i Sverige om att Sunet även skulle erbjuda lärplattform som tjänst, deltog Sunet under 2016/2017 i upphandlingen av LMS via NORDU.net. Fokus låg på användarvänlighet, tillgänglighet, öppenhet samt att produkten skulle vara riktad mot högre utbildning. Upphandlingen resulterade i att fyra plattformar jämfördes och vinnaren blev Canvas från Instructure.

Under våren lämnade tolv lärosäten in en påskriften avsiktsförklaring om att avropa tjänsten via Sunet. Ungefär samtidigt inkom företaget its learning med en stämningsansökan mot Sunet och vår möjlighet att göra avrop, vilken prövades i förvaltningsrätten och därefter överklagades. Kammarrätten gav inte its learning prövningstillstånd och därmed kunde processen avslutas under senare delen av hösten.

Trots förseningen jobbade ett flertal lärosäten med att förbereda sig för den nya plattformen, inte minst med att dela erfarenheter mellan sig. Som en del i det arbetet formade Sunet nätverket SALSA för de lärosäten som planerade att avropa tjänsten. Samarbete var och är ledordet, då många lärosäten nu samtidigt står inför de utmaningar och möjligheter som ett byte av system medför. Nätverket delar kunskap, erfarenheter och idéer när det kommer till exempelvis utrullningsplaner, utbildningsupplägg, teknik och kravställning gentemot leverantören. Utgångspunkten är att vi tillsammans är starkare och att vi drar nytta av varandra.

De första avtalen skrevs på i slutet av 2017 och fler följde därefter, i början av 2018 hade tio lärosäten i Sverige anslutit sig till tjänsten och fem andra påbörjat processen.

Produktägare och produktsamordnare för Sunets tilläggstjänster, 2017

Namn	Sunetansluten organisation	Omfattning på uppdrag i Sunet	Roll i Sunet	Kommentar
Markus Asterhag	Lunds universitet	25 %	Sunets Molntjänster	Fr o m 2017-04-01 t o m 2017-12-01
Pål Axelsson	Vetenskapsrådet	5 %	ORCID	
Lasse Bourelius	Blekinge Tekniska Högskola	25 %	Sunet LMS	Fr o m 2017-04-01
Thomas Hansson	Chalmers	50 %	Sunet Box och Sunet Projektverktyg	Fr o m 2017-06-01
Birgitta Hemmingsson	Mittuniversitetet	50 %	Sunet Play	Fr o m 2017-06-01
Minette Henriksson	Göteborgs universitet	50 %	Sunet LMS	Fr o m 2017-10-01
Tomas Liljebergh	Örebro universitet	25 %	Sunet Mailfilter	
Jan Nyström	Luleå Tekniska Universitet	50 %	Sunet E-möte	
Ulrika Ringeborn	Linnéuniversitetet	40 %	Produktsamordnare	
Markus Schneider	Karlstads universitet	50 %	Sunet E-möte	
Lotta Svenneling	Karlstads universitet	20 %	Sunet Survey	
Wietze de Vries	Karolinska Institutet	25 %	Sunet LMS	Fr o m 2017-04-01
Björn Lundgren	Malmö universitet	25 %	Sunet LMS	Fr o m 2017-04-01

Kommentar: Sunet LMS-tjänst har en nuvarande resurssituation med anledning av implementeringsarbetet. När tjänsten kommit vidare och går in i förvaltningsfas kommer resursbehovet att ses över.

Arbetsuppgifter för produktägare i Sunet

Produktägarens åtagande och ansvar är att:

- ingå i och samverka med Sunets produktägargrupp.
- bedriva förvaltningsverksamhet för tjänsten/tjänsterna med grund i årlig förvaltningsplan.
- vara delaktig i tjänsternas budget- och avtalshantering.
- ansvara för aktivitetsplaner som tas fram i samverkan med leverantörer.
- fungera som samband mellan kontaktperson(er) vid Sunetansluten organisation och leverantör(er).
- etablera och driva en rådgivande referensgrupp för tjänsten/tjänsterna.
- vara föredragande i den rådgivande referensgruppen för tjänsten/tjänsterna och ansvara för återrapportering till Sunets produktägargrupp och Sunets produktsamordnare.
- medverka i planering av Sunets åtaganden som berör tjänsterna.
- verka för att tjänsten utvecklas i den riktning som Sunetanslutna organisationer i samråd med Sunets produktsamordnare.
- sprida kännedom om tjänsten/tjänsterna genom exempelvis utbildningsinsatser, seminarier, mindre informationsmöten enskilt eller tillsammans med leverantör(er).