

Sunets verksamhetsberättelse för 2019

Året har präglats ett antal tongivande utvecklingsprojekt bland annat kring nät drift som tjänst och säkerhetssamarbete inom sektorn i syfte att hitta lösningar och affärsmodeller som kan leda till tjänster som bemöter de krav och behov som vi ser inom sektorn. Detta arbete kommer att fortsätta under 2020. Driften av vårt nät, SunetC, har varit stabil under året och vi har haft ett fortsatt nordiskt samarbete för en förstärkt nätstruktur mellan våra nordiska forskningsnät.

Under året har fokus också legat på att landa Sunets nya organisation efter den verksamhetsövergång av drift och engineering från NORDUnet som effektuerades 1 januari 2019.

Fortsatt underhåll och utveckling av Sunets tjänster och produkter har som vanligt varit viktiga insatser under året och många av Sunets tjänster har också ökat i omfattning vilket syns i det ekonomiska utfallet. Under senhösten genomfördes en kvalitetsundersökning för att få indikationer kring hur tjänsterna fungerar och upplevs hos Sunets kunder. Resultatet av denna kommer att följas upp under 2020. Den nya e-mötestjänsten Zoom har fortsatt lanserats under året och den tidigare e-mötestjänsten Adobe Connect har därmed avvecklats.

Det har med andra ord varit ett hektiskt år med fokus både på Sunets organisation, Sunets olika projekt och nya och befintliga tjänster. Vi vill tacka alla som bidragit till vår omfattande verksamhet och vi ser fram emot ett fortsatt samarbete framgent!

Stefan Bengtsson, ordförande Sunets kommitté

Stockholm den 4 mars 2020

Innehåll

1	Nationell och internationell infrastruktur	3
1.1	SunetC	3
1.2	Sunets stöd till stora forskningsinfrastrukturer	3
2	Sunets produkter och tjänster	4
2.1	Sunets befintliga produkter	4
2.1.1	Nätnära produkter	4
2.1.2	Identitetsrelaterade produkter	4
2.1.3	Datadistributionsprodukter – Sunets molntjänster	5
2.1.4	Utbildnings- och samarbetsstödjande produkter	5
2.1.5	Säkerhetsrelaterade produkter	6
2.2	Sunets kommande/tentativa produkter	6
3	Ekonomi	8
4	Sunets organisation och processer	8
5	Kommunikationsaktiviteter	10
5.1	Kommunikationsstrategi	10
5.2	Övriga kundkontaktsaktiviteter	10
5.3	Utveckling av sunet.se	11
6	Projekt och samarbeten	11
6.1	Nationella samarbeten	11
6.2	Samarbete inom Norden	11
6.3	Europeiskt samarbete	12
7	Övriga aktiviteter	13
7.1	Använda NI istället för Salesforce	13

1 Nationell och internationell infrastruktur

1.1 SunetC

Mål:

- Att etablera gränsöverskridande förbindelser, i syfte att minska behovet av (och kostnaden för) överlappande infrastruktur på NORDUnet-nivån
- Att förstärka det intra-nordiska nätet för att underlätta för större internationella forskningsprojekt, t.ex. EISCAT_3D.
- Att förstärka kapaciteten på de länkar i SunetC som närmar sig kapacitetstaket.

Under 2019 har vi haft fortsatt samarbete med Uninett (det norska forsknings- och utbildningsnätet) för att förlänga SunetC i samarbete med Uninett till Trondheim i vår strävan att inte duplicera infrastruktur i Norden. Vi har fortsatt vår dialog med EISCAT_3D för att etablera ny intranordisk infrastruktur på nordkalotten. Vi har valt att inte förstärka kapaciteten på de länkar som närmar sig kapacitetstaket, dessa förändringar kommer ske under 2020.

1.2 Sunets stöd till stora forskningsinfrastrukturer

Mål:

- Att etablera datakommunikation från ESS i Lund till SunetC
- Etablera privat nät mellan ESS i Lund och ESS DMSC i Köpenhamn
- Att, tillsammans med våra nordiska kollegor, initiera delar av den föreslagna nätverkstopologin för EISCAT_3D
- Att ansluta ESS i SWAMID
- Etablera tjänsten Sunet Distribuerad Lagring utifrån våra kunders behov

Under 2019 har vi etablerat redundant kommunikation till ESS och ESS DMSC (ESS datacenter i Danmark) tillsammans med NORDUnet och DEiC. Dialogen med ESS i frågan om bland annat SWAMID har inte fungerat under året på grund av personalförändringar hos ESS. Sunet Lagring finns nu som tjänst, men går inte under namnet Sunet Distribuerad Lagring mer.

Se avsnitt 1.1 för förändringar av SunetC

2 Sunets produkter och tjänster

Här nedan redovisas de aktiviteter under året som i signifikant grad är riktade till att utveckla existerande tjänster, eller framtagning av nya sådana.

2.1 Sunets befintliga produkter

2.1.1 Nätnära produkter

Se punkt 1.1 (SunetC) och 2.2 (CnaaS).

2.1.2 Identitetsrelaterade produkter

Mål:

- Att SWAMID:s federerade grupphanteringsplattform är i produktion
- Att ta en ny anvisningstjänst i drift
- Att ta fram ett självbetjäningsverktyg för SWAMID metadata.
- Att minst 50% av lärosäten har tillitsramverket SWAMID AL2 på plats.
- Att underlätta användningen av eduID inom sektorn.
- Att undersöka förutsättningarna för en gemensam eduroam-tjänst (IdP) kopplat till SWAMID-inloggning.
- Att minst 25 lärosäten använder eduID
- Användargränssnittet i eduID kommer att omarbetas.
- Processen att skapa och bekräfta ett eduID konto kommer att optimeras.
- Att antalet bekräftade användare i eduID ökar med 20%
- Att verka för att integrera ORCID i svenska publikationsdatabaser och PRISMA.
- Att medverka i ett pilotprojekt med syfte att stödja digitala nationella prov i grund- och gymnasieskola där samarbetsparten är universitet och högskolor.

Under året har Sunet och SWAMID genomfört en PoC (Proof of Concept - en typ av test) med Sunets nya grupphanteringsplattform som kommer lanseras under 2020. Sunet har också, inom projektet seamlessaccess.org tillsammans med GÉANT, tagit fram en ny anvisningstjänst för inloggning i SWAMID. En revision av SWAMIDs policy för MFA (Multi-factor authentication) och AL2 (tillitsprofilen Assurance Level 2) är genomförd under året. Sunet har under året samverkat med Uninett kring projektet geteduroam.org samt haft en fortsatt samverkan med Skolverket med fokus på etableringen av inter-federationen fidus.

Under året har Sunet påbörjat lanseringen av ett nytt användargränssnitt för eduID och påbörjat arbetet med att implementera de funktioner i eduID som krävs för att uppfylla målen som identifierades i projektet IAM2¹ samt en eventuell samverkan med Skolverket kring livslångt lärande och digital identitet för nationella prov.

¹ <https://wiki.sunet.se/display/IAM2/Direktiv>

2.1.3 Datadistributionsprodukter – Sunets molntjänster

Mål:

- Att påbörja förnyad upphandling av tjänsterna som ingår i portföljen.

Under året har Sunet, i samråd med NORDUnet som äger ramavtalet, gjort ett förnyat avrop av tjänsten som Sunets molntjänster är baserad på. Detta gör att en upphandling under 2019 ej längre blev aktuell.

2.1.4 Utbildnings- och samarbetsstödjande produkter

Mål:

- Fortsätta lansera och introducera den nya E-mötestjänsten Zoom, parallellt med avveckling av Adobe Connect.
- Genomföra upphandlingsarbete avseende Sunet Survey.
- Fortsätta etablera Sunet LMS-tjänst samt ansluta de lärosäten som önskar avropa tjänsten.

Sunet LMS-tjänst

Under året har ytterligare lärosäten anslutit sig till LMS-tjänsten, som nu är sammanlagt 26 stycken. Nätverkanet inom SALSA² har fortsatt där lärosätena också har fått ett större ansvar för att organisera erfarenhetsutbyte. Flertalet arbetsgrupper är bildade med ansvar för specifika områden. De regelbundna fredagsmötena har fortsatt och flera nätverksträffar har anordnats. Förvaltningen och utvecklingen av Canvas-Ladok adaptorn har fortsatt under året (LMS/Ladok-adaptorn).

Sunet har under året deltagit på konferensen CanvasCon Europe i Barcelona, på Sunetdagarna under vår- och höstterminen, samt på IMS Global, det vill säga Learning Impact Leadership Institute 2019 och IMS Europe Conference 2019. Sunet har också under året deltagit i styrelsemötena för IMS Globals europeiska gren och varit med i uppstarten av GÉANTs Task Force on Educational Activities and Services. Vidare har Sunet samarbetat med ATI-gruppen (lärosätenas it-arkitektgrupp) när det gäller IMS Global.

Sunet Enkätverktyg

Nytt avtal för enkätverktyget mellan Artisan och Sunet blev klart under 2019 och gäller från 2020-02-01. Det är samma leverantör som tidigare och avtalet är skrivet på 2+1+1 år.

I samband med det nya avtalet justeras månadskostnaden till 7 775 SEK. Om lärosätet har tecknat ett personuppgiftsbiträdesavtal med Sunet gäller det förutom alla Sunets tilläggstjänster även Sunet enkätverktyg. Kravställning gällande LTI (standard Learning Tools Interoperability) har också tagits fram och levererats till Artisan. Sunet Enkätverktyg hade i slutet av året 20 kunder.

² <https://wiki.sunet.se/pages/viewpage.action?pageId=30441654>

Sunet e-möte

Antal anslutna organisationer till Sunet e-mötestjänst Zoom var i slutet av året 38 stycken vilket är en ökning jämfört med anslutna organisationer till den tidigare e-mötestjänsten Adobe Connect. Sunet e-möte är därmed en av Sunets mest avropade tjänster. Under 2019 avvecklades Adobe Connect och de som använt Adobe Connect har möjlighet att arkivera material fram till 2021-01-31.

Sunet Play

Under 2019 har ny supportorganisation kring playtjänsten införts och förutsättningar kring arkiverings- och tillgänglighetskrav utretts.

Sunet Projektverktyg

Sunet Projektverktyg, Projectplace, är ett molnbaserat verktyg för effektiv projektplanering och Sunet har haft avtal med Planview sedan 2014. Avtalet är förlängt och löper fram till 20201231. Under 2019 bytte Planview leverantör av datacenter till AWS (Amazon). Efter viss förhandling mellan Sunet och Planview har sedan tjänsten fortsatt levereras enligt avtal. Under året har flera organisationer anslutit sig till tjänsten, bland annat har RISE tillkommit, och det var vid årets utgång 19 organisationer anslutna, med sammanlagt 4000 användare.

Sunet Box

Under 2019 uppstod fråga från flera lärosäten; om Box Zones - möjlighet att få data som sparas i Box lagrat inom EU istället för i USA samt om möjlighet att ansluta extratjänsten Box Governance. Efter förhandling visade sig intresset för svagt från lärosätena för få till avtal och tjänsterna lades inte till i Sunets utbud. Tjänsten fortsätter levereras i nuvarande omfattning och vi har vid årets slut 30 anslutna organisationer.

2.1.5 Säkerhetsrelaterade produkter

Sunet Mailfilter

Mål:

- Genomföra en försöksverksamhet kring användning av Sunet Mailfilter som del i ett fördjupat försvar mot phishingattacker.

Vi har under året experimenterat med att fånga upp stulna epost-konton från kända läckor för analys av spam för att öka skyddet med mailfilter.

2.2 Sunets kommande/tentativa produkter

Sunet distribuerad lagring

Mål:

- Tillsammans med tekniska referensgruppen och styrgrupp ta fram design av tjänsten gällande organisation, referensarkitektur etc. (se wiki.sunet.se för mer info)
- Utveckla och integrera verktyg som behövs för leverans av tjänsten.

- Ta fram en pilot och bygga vidare på tjänsten Sunet Distribuerad Lagring utifrån de behov och intresse vi fångar upp.

Under året har Sunet etablerat en tjänst baserat på projektet kring Sunet Distribuerad Lagring, vilket byggde på en distribuerad lagringslösning utspridd på ett antal lärosäten. Då tjänsten i sin nuvarande form inte är distribuerad, som tidigare tänkt, så går tjänsten inte längre under namnet Sunet Distribuerad Lagring. Tjänsten blev snarare under året en variant av en annan befintlig tjänst, molntjänsten Sunet SaaS (Storage as a Service). En första lagringsnod etablerades under året i en av PTS säkra datorhallar.

I direkt anslutning till ovanstående etablering påbörjades också etableringen av en instans av molntjänsten Sunet IaaS (Infrastructure as a Service).

Utvecklingen och upplägget kring Sunets lagringstjänst kommer att fortgå under 2020 i samverkan med Sunets kunder.

Säkerhet/SOC

Mål:

- Under 2019 ska Sunet fortsätta att bistå ITCF i arbetet med att utreda förutsättningen för en SOC (Security Operation Center).

Under året har Sunet påbörjat ett projekt tillsammans med PTS och MSB i syfte att etablera en SOC-funktion i Sunet. Projektet finansieras av MSB via PTS robusthetsmedel.

SOC-projektet har genomfört ett antal upphandlingar av verktyg som krävs för arbetet, bemannat projektet i samverkan med ett antal lärosäten, och påbörjat etablering av arbetsformer och processer. SOC-projektet har också etablerat mekanismer för att inhämta information om att kunna förutsäga angrepp på Sunets kunder ("threat intelligence"). Dessa har Sunet i flera fall använt för att avvärja angrepp mot sektorn.

En annat viktigt samarbete som etablerats under året är med CERT-SE³ (MSB) och andra myndigheter som verkar inom it-säkerhetsområdet. Inom ramen för detta samarbete har Sunet bidragit till att avvärja hot mot Sverige.

Digital tentamen och textmatchningssystem

Under hösten 2019 drevs två förstudier runt Digital Tentamen/Examination samt Textmatchning (plagiatkontroll) i syfte att undersöka möjligheterna att etablera två nya tjänster. Digital Tentamen hade tydligt stöd från lärosätena och ett etableringsprojekt har skapats. Stödet för Textmatchning var inte lika uttalat och en förnyad behovsinventering kommer genomföras under 2020.

Campus Network as a Service (CnaaS)

Mål:

- Göra initial produktion av tjänsten CNaas under året.
- Slutföra upphandling av nätutrustning

³ <https://www.cert.se/>

Upphandlingen av kommunikationsutrustning slutfördes under året. Vinnare blev Advania AB med utrustning från Arista. Arbetet med initial produktion på Mälardalens Högskolas (MDH) nya campus i Eskilstuna pågick under året men kommer att slutföras under 2020. Ett lab hos Sunet i Stockholm har etablerats med den upphandlade utrustningen. Där ny kunskap ska byggas kring hur olika utrustningar kan fungera i en tänkt automation. Under året har också samverkan med Uninett skett tillsammans med de kontakter som etablerats inom GÉANT. Allt i syfte att kunna hämta hem vinster genom både att design och verktyg standardiseras men också genom att hitta en standardiserad driftmiljö.

3 Ekonomi

Mål:

- Att slå fast en ekonomimodell för bättre prognoser, uppföljning och redovisning och en ökad transparens.
- Att få ett bättre ekonomiskt beslutsunderlag för Sunets verksamhet

Sunet har under året förfinat sin ekonomimodell för att ytterligare underlätta prognoser, uppföljning och redovisning. I och med omorganisationen så har vi också förändrat budget- och den interna ekonomihanteringen.

4 Sunets organisation och processer

Mål:

- Att ta fram tydliga, transparenta och effektiva ramverk för Sunets organisation både inom myndigheten och gentemot Sunets kommitté.
- Att ta fram en kommunikationsstrategi (se punkt 6.1)
- Att genomföra en kundundersökning och därigenom följa upp kvalitetsutveckling avseende Sunets tjänster

Den 1 januari 2019 togs den dagliga driften av Sunets nät och tjänster över från NORDUnet inom ramen för den verksamhetsövergång som hade förberetts under hela 2018 och effektuerades 1 januari 2019. Arbetet under år 2019 präglades av att hitta en effektiv och tydlig förvaltningsmodell för Sunets allt större organisation inom myndigheten. En tydlig förvaltningsmodell är viktig för att förtydliga ansvarsområden, förbättra leveranser, öka transparensen kring behovsfångst och beslutsprocesser samt utveckla dialogerna med Sunets kunder. Detta omfattande arbete har fungerat väl men behöver fortsätta under 2020. Under året genomfördes också en kundundersökning avseende Sunets tjänster. Undersökningen var en öppen enkät som gick ut både via Sunets produktägares forum och skickades ut till Sunets alla officiella kontaktpersoner. Varje tjänst hade sin egen enkät och besvarades separat från resterande enkäter. Alla frågor var frivilliga att svara på.

Resultatet var övergripande sett positivt där bland annat en fungerande community (som drivs av respelive produktägare) kring tjänsten lyfter tjänstens popularitet. Arbetet med att fånga upp förbättringsåtgärder kommer att ske under 2020.

5 Kommunikationsaktiviteter

5.1 Kommunikationsstrategi

Mål:

- Att ta fram en beslutad kommunikationsstrategi som ska stödja behovsfångst-, livscykel och beslutprocesserna.

Fokus för 2019 har varit att slå fast en stabil förvaltningsmodell för Sunet där arbetet kommer att fortsätta under 2020. Kommunikationsstrategi ingår som en naturlig del i detta arbete.

5.2 Övriga kundkontaktsaktiviteter

Mål:

- Att Sunets kundrelationsansvarige vidareutvecklar kontakten med Sunets kunder
- Att Sunets kundrelationsansvarige har uppföljningsmöten med de officiella kontaktpersonerna på Sunetuppkopplade organisationer
- Att Sunet har möten med nyckelpersoner inom Sunets uppkopplade organisationer, t.ex. de officiella kontaktpersonerna för att arbeta vidare med dialogen om kvaliteten av Sunets tjänster
- Att bjuda in till en informationsträff i Stockholm för Sunets kunder, i synnerhet för dem som normalt inte brukar gå på Sunetdagarna

Under året har ett Sunet anordnat dels ett "Sunet öppet hus" samt en kontaktpersonsdag på Sunet. Samverkan med ITCF (lärosätenas it-chefsgrupp) har fördjupats med flera träffar med ITCF's styrgrupp samt att Sunet medverkat på ITCF's möten.

I samband med dessa möten framfördes synpunkter på önskad förbättring av Sunets kommunikation, transparens och delaktighet, både i Sunets projekt- och förvaltningsarbete. Sunet startade därför under hösten upp en översyn av dessa delar av verksamheten. Arbetet kommer att löpande avrapporteras under 2020.

Ett flertal separata möten med lärosätenas kontaktpersoner har genomförts under året i syfte att bättre förstå den övergripande uppfattningen om Sunet och skapa en långsiktigare stabil relation.

Under senhösten genomfördes också en kvalitetsundersökning för att få bättre information om hur Sunets kunder upplever våra tjänster. Resultatet av denna enkät kommer att analyseras och hanteras under 2020.

5.3 Utveckling av sunet.se

Mål:

- Släppa en ny version av www.sunet.se

Med stöd av analysen från 2018 har ett utvecklingsarbete utförts under 2019 med ett nytt utseende och ny struktur för www.sunet.se. På grund av ett antal förseningar i utvecklingssamarbetet med vår underleverantör kommer arbetet att fortsätta en bit in på 2020.

6 Projekt och samarbeten

6.1 Nationella samarbeten

Mål:

- Att bidra till stabil och samhällsviktig infrastruktur i samarbete med berörda aktörer.
- Att samverka med Skolverket kring en identitetsarkitektur för nationella digitala prov och andra tjänster som är gemensamma mellan skolsektorn och högre utbildning. Se punkt 3.1.2 Identitetsrelaterade produkter "SWAMID".
- Att samverka med Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) kring förvaltning av Sweden Connect

Projektet Särимner⁴, som vi tillsammans med Netnod drivit för PTS räkning har fortsatt sitt arbete och vi har fått önskemål och tillstånd från dem om att använda kvarstående medel till en fortsatt drift under delar av 2020.

Under året har Sunet förhandlat fram ett nytt avtal med DIGG som reglerar driften av eIDAS under 2020. I det nya avtalet har Sunet en utpekad strategisk roll i vidareutvecklingen av eIDAS och Sweden Connect.

Under året har Sunet tillsammans med Skolverket tagit fram en plan för en gemensam ID-plattform för nationella prov med eduID som utgångspunkt. Frågan ligger för inriktningsbeslut hos Vetenskapsrådets generaldirektör.

Under 2019 har en samverkan med SNIC (Swedish National Infrastructure for Computing) och SND (Swedish National Data Service) tagit form där vi nu regelbundet träffas i syfte att synkronisera våra verksamheter.

6.2 Samarbete inom Norden

Det nordiska samarbetet har under senaste åren ökat i omfattning, både avseende gemensamma tjänster och gemensam policy i olika frågor. Under året behöver arbetet med processerna kring våra gemensamma insatser och ståndpunkter ytterligare vidareutvecklas och en ny strategi för NORDUnet behöver tas fram. Gemensamma nordiska insatser och

⁴ <https://www.sunet.se/wp-content/uploads/2018/12/Slutrapport-S%C3%A4rimer-2018.pdf>

ståndpunkter ska vara stämma överens med Sunets inriktning och behov hos Sunets kunder. Huvudfokus för året kommer att vara en ny arkitektur för ett gemensamt nordiskt nät som kopplar samman våra nordiska forskningsnät och internationell kommunikation samt en ny strategi för NORDUnet.

Mål:

- Att tillsammans med de nordiska kollegorna initiera arbetet med att implementera den nya arkitekturen för det gemensamma nordiska nätet
- Att tillsammans med de nordiska kollegorna göra översyn och ta fram en ny strategi för NORDUnets verksamhet

6.3 Europeiskt samarbete

GÉANT Association

Mål:

- Att bidra till arbetet med en uppdaterad vision/strategi för GÉANTs nya nät.
- Att vara aktiva i GÉANTs styrelse i syfte att gagna Sunet och NORDUnets verksamhet.
- Att bevaka att GÉANT och NORDUnet verkar i samma riktning.
- Att medverka i GN4-3 projektet.

Under året har GÉANT startat upp sina två stora projekt, GN4-3 samt GN4-3N, där båda projekten omsätter 128M euro över 4 år, fördelat på ca 50M euro på GN4-3N och 70M euro på GN4-3. Genom GN4-3N kommer GÉANT att få ett större fiber-nätverk inom Europa, där bland annat Sunet drivit på att man skall återanvända så mycket existerande infrastruktur från NREN's som möjligt, på liknande sätt som vi gör mellan våra nordiska forskningsnät (NREN's). Sunet är aktiva inom båda dessa stora projekt inom områdena nät och identitet. Strategiarbetet inom GÉANT och dess styrelse har gått vidare och en ny strategi planeras presenteras hösten 2020. Under året blev Sunet genom Valter Nordh återvald till att leda GÉANTs Community Program ytterligare ett år, tom mars 2020.

EOSC - European Science Cloud

European Open Science Cloud, EOSC är ett initiativ från EU-kommissionen om en gemensam, öppen och virtuell miljö som ska kunna tillhandahålla tjänster för lagring, hantering, delning, analys och användning av forskningsdata. Vetenskapsrådet har under året varit aktiva inom EOSC på olika nivåer. Bland annat har regeringen utnämnt en nationell expert från Vetenskapsrådet att representera Sverige i EOSC's styrelse. EOSC har också en exekutiv styrelse (Executive Board) som består av forskningsaktörer som forskningsinfrastrukturer, finansiärer, universiteten och data-infrastrukturer. Den exekutiva styrelsen har tillsatt fem arbetsgrupper. Personal från Sunet sitter med i två av dessa arbetsgrupper. Maria Häll är svensk representant i EOSC Sustainability Working Group (WG) och Leif Johansson är svenskt representant i EOSC Architecture WG.

Under året har arbetet i stort gått ut på att utarbeta former för styrning och finansiering för EOSC, likväl som att definiera vad som ska ingå i EOSC och vilka aktörer som kan vara involverade och vilka roller dessa kan ha. Ett antal arbetsdokument med förslag på upplägg har tagits fram och löpande remitterats till många olika berörda aktörer och tagits omhand i nya versioner. Arbetet fortskrider under 2020.

Det finns också ett nordiskt initiativ, EOSC Nordic, där Valter Nordh representerar Vetenskapsrådet.

7 Övriga aktiviteter

7.1 Använda NI istället för Salesforce

Mål:

- Att vidareutveckla NORDUnets Network Inventory (NI) så att den produkten kan ersätta Salesforce funktionalitet i relation till sparande av kundrelaterad information som t.ex. kontaktuppgifter och information om vilka Sunettjänster Sunetuppkopplade organisationer nyttjar.

Under 2019 har en grundläggande funktionalitet tagits fram inom NI där samtliga kontaktpersoner nu finns inlagda. Arbetet kommer att fortsätta med att utveckla NI som Sunets Customer Relation Management (CRM) system under 2020.