

Protokoll

fört vid kommittésammanträdet den 17 maj 2017 i Hoppesalen, LTU.

<i>Närvarande ledamöter:</i>	<i>Övriga närvarande:</i>	<i>Anmält Förhinder:</i>
Stefan Bengtsson/Chalmers, ordförande	Maria Häll	Peter Krantz/KB
Henrick Gyllberg/BTH	Börje Josefsson	Björn Halleröd/VR
Marita Hilliges/DU	Sofie Björling/VR	Fanny Lyrfors
Joakim Nejdeby/LIU		Ann Fust/VR
Susanne Kristensson/LU		
Johan Sterte/LTU		
David Höjénberg		

1 Inledning

Ordförande hälsade alla välkomna och öppnade sammanträdet.

2 Mötesformalia

Dagordningen fastställdes.

Till justeringsperson föreslogs och beslutades Johan Sterte.

Kommittén godkände protokollet från 9 mars och lade detta till handlingarna.

3 Stående rapporteringspunkter

3.1 Föreståndaren har ordet

Under våren (sedan senaste kommittémötet) har ytterligare fem personer anstälts på enheten för Sunet. Samtliga av dessa personer är befintliga resurser som tidigare var inhyrd personal från NORDUnet. Denna transition av personal kommer att fortgå under året.

I och med Sunets förändrade organisation och roll inom VR finns nya förutsättningar för mer effektiv och rationell användning och hantering av IT inom VR. En utredning initieras därför för att hantera och ta vara på de nya förutsättningarna. Kommittén påpekade vikten av att Sunet, vid eventuellt utökad uppdrag inom VR, inte tappar fokus från sitt grunduppdrag gentemot forskning och högre utbildning.

Redovisningen visar ett relativt stort överskott för första kvartalet. Det finns dock naturliga skäl till detta efter årets första kvartal då alla poster inte hunnit registreras. En mer omfattande analys och en bearbetad prognos kommer att presenteras på nästkommande möten.

Fortsatt arbete bedrivs för att förbättra redovisning, uppföljning och tidrapportering för att få en så god löpande överblick som möjligt.



3.2 Infrastruktur

Driftstatistik.

Nedanstående tabell visar *antalet händelser/störningar* gällande nätanslutningar för februari-april 2017.

Typ	Oplanerade	Planerade	Totalt
Hårdvara	4+1+5	2+2+3	17
Fiberlänkar	2+5+2	4+13+2	28
Övrigt	3+1+3	3+6+2	18

Det relativt stora antalet planerade jobb på fiberlänkarna beror på att vi fortfarande tillsammans med Tele2 håller på att finslipa kvaliteten på SunetC:s fibrer. Tillgängligheten för redundant anslutna kunder har varit 100% under perioden.

SunetC

Projektet med att montera ned all utrustning från det gamla nätet är nu avslutat enligt tidplan. Utrustningen är borttransporterad för försäljning/återvinning.

Under försommaren kommer två mindre högskolor att anslutas. Det gäller Stockholms Musikpedagogiska Institut och Ersta Sköndal Bräcke högskola.

3.3 Tjänster

LMS

En upphandling av ramavtal för LMS-tjänster har genomförts gemensamt av Sunet, NORDUnet och DeIC under ledning av NORDUnet. I upphandlingsgruppen har representanter från Sunet och ITHU (lärosätenas IT-pedagoger) varit drivande. Ett ramavtal med fyra rangordnade leverantörer är påskrivet av NORDUnet och Instructure (Canvas) är först i rangordningen.

I syfte att ta reda på om det finns tillräckligt intresse för en LMS-tjänst baserat på Canvas hos Sunets kunder har vi bett att få in avsiktsförklaringar från samtliga lärosäten. Vi bedömer att vi har tillräckligt underlag för att etablera denna tjänst. I slutet av april fick dock Sunet ett interimistiskt föreläggande från förvaltningsdomstolen som temporärt förhindrar oss att gå vidare. Vi har i dagsläget svårt att avgöra hur lång denna fördröjning kan bli.

Videomöte

Idag är Sunets e-mötestjänst baserad på Adobe Connect. Prishöjningar och tekniska problem med denna produkt har medfört att ett stort antal forskningsnät i EU tillsammans med GÉANT genomfört en upphandling av ett ramavtal för E-mötestjänster. Upphandlingen har resulterat i ett ramavtal med fyra leverantörer utan rangordning.

NORDUnet håller just nu på att genomföra ett avrop från detta avtal för att etablera en e-mötestjänst baserat på Zoom. Vår plan är att lansera Zoom som en parallell Sunet E-mötestjänst och samtidigt fasa ut Adobe Connect under 2018 och 2019.



Sunet Survey

Nuvarande avtal för tilläggstjänsten Sunet Survey gäller t o m 2018-12-01.

Med anledning av detta har vi påbörjat ett arbete med att undersöka olika alternativ och krav för tjänsten i framtiden. I arbetet kommer synpunkter och behov från tjänstens existerande användargrupp att beaktas.

3.4 Projekt och samarbeten

Lagringsinfrastrukturer

Under 2016 och 2017 har Sunet haft en pågående dialog med ett antal stora forskningsinfrastrukturer (bl.a. SNIC, SciLifeLab, MaxIV, Onsala, EISCAT-3D och SND) kring långsiktig och storskalig lagring av forskningsdata. Denna dialog har resulterat i ett gemensamt dokument som utvecklar tankarna kring en nationell lagringsinfrastruktur och där vikten av gemensamma lösningar identifieras tydligt.

SWAMID-nyckelbyte

SWAMID har kontaktat samtliga anslutna organisationer för att se till att nyckelbytet som påbörjades i december 2016 genomförs så smidigt som möjligt. Det finns dock vissa SWAMID-anslutna organisationer som inte uppdaterat sin kontaktinformation och har därmed inte kunnat nås. Detta kan leda till att vissa organisationer få en kortare störning.

4 Diskussionspunkter

4.1 Strategi för tjänster när leverantörsavtal går ut

Kommittén framförde vikten av att tidigt fånga upp behov av förändringar kring Sunets tjänster och skapa sig en bild över vad kunderna tycker. Detta gäller också positiva och negativa synpunkter kring en tjänst, vilket hänger tätt ihop med vilka metoder Sunet har för kvalitetsuppföljning. Kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning är första steget innan eventuell förändring eller avslut av en tjänst. Se diskussion kring detta under punkt 4.2.

Vid ett avslut av en tjänst är det avgörande hur detta kommuniceras. Finns det fortfarande ett fåtal kunder kvar som fortfarande vill ha tjänsten behövs tidigt signaler för att kunden ska hinna hitta egna eller andra lösningar.

Skillnaden mellan Sunet-tjänst (t.ex. Sunet e-mötestjänst) och en upphandlad leverantör och dess produkt (t.ex. Adobe Connect) behöver förtydligas.

Ett byte av leverantör/produkt för en befintlig tjänst är inte samma sak som att avsluta en tjänst. Byte av leverantör kan behöva ske då avtal tar slut eller vid tekniska eller kostnadsmissiga förändringar som gör produkten mindre attraktiv.

Beslut: Att Sunet återkommer med en mer detaljerad strategi avseende denna fråga på nästkommande möte.

4.2 Metod för kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling

Kommittén diskuterade begreppet kvalitet, vad detta innebär, hur man mäter kvalitet samt vilka målgrupper som kan spegla detta.



De kvalitetsområden som kommittén löpande önskar följa är Sunets ekonomi och Sunets tilläggstjänster. Sunets bastjänster (nät, identitet m.m.) följs redan upp och rapporteras löpande till kommittén likväl som Sunets ekonomi där uppföljningen blir allt bättre.

Därmed kvarstår en mer detaljerad uppföljning av Sunets tilläggstjänster. Kommittén pekar på vikten av att Sunet erbjuder tjänster som löpande uppfyller kundernas behov och att säkerställa att tjänsterna levereras enligt avtal.

För att få en korrekt bild av hur väl Sunets tjänster upplevs finns olika verktyg, t.ex. via enkäter (b.la. NKI - Nöjd Kund Index). Man kan också mäta användningsgraden – om en tjänst används mycket så är det eventuellt en indikation att den fungerar bra. Det bör finnas en systematik när det gäller denna informationsinsamling för möjlighet till uppföljning.

De utsedda kontaktpersonerna hos Sunets kunder har här en nyckelroll vid denna informationsinsamling.

Varje tjänst har en produktägare inom Sunets organisation. Det är viktigt att inte tappa bort den information som dessa produktägare fångar upp i sina nära kontakter med sina olika användargrupper. Även här är det viktigt att informationsinsamling görs på ett strukturerat sätt.

Beslut: Att Sunet återkommer med förslag avseende metoder för kvalitetsuppföljning för Sunets tilläggstjänster på nästkommande möte.

5 Övriga ärenden och övrig information

5.1 Inga anmälda övriga ärenden.

5.2 Möteskalender 2017

- 20 september kl. 9-12, Virtuellt möte. Vi återkommer med vilket verktyg vi väljer för detta videomöte.
- 6 december kl. 14-17, Sunets kontor Stockholm, med efterföljande julbord.

6 Mötets avslutande

Ordföranden tackade de närvarande ledamöterna och förklarade mötet avslutat.

Vid Protokollet:

DocuSigned by:
Börje Josefsson
012D4313D12747A...
Börje Josefsson

Justeras:

DocuSigned by:
Johan Sterte
6E0E97D2CA8A415...
Johan Sterte

DocuSigned by:
Stefan Bengtsson
DF26C8A50D5B4CB...
Stefan Bengtsson