

# Sunets Utbildnings- och samarbetsstödande tjänster

## Verksamhetsberättelse 2018

Ulrika Ringeborn  
Version 1.0

### Historik

Version	Datum	Kommentar	Ändrad av
1.0	2019-02-19	Första version	Ulrika Ringeborn

# Innehållsförteckning och bilagor

1	Syfte och sammanfattning.....	3
2	Inledning.....	3
2.1	Sunets Utbildnings- och samarbetsstödande tjänster .....	3
2.2	Produktägargruppen inom produktområdet.....	4
2.3	Verksamhet i produktägargruppen .....	4
2.4	Produktområdesansvarigs arbete .....	5
3	Kommunikation/information.....	6
4	Sunets Utbildnings- och samarbetsstödande tjänster .....	6
4.1	Sunet Box .....	6
4.2	Sunet Projektverktyg .....	6
4.3	Sunet E-möte .....	7
4.4	Sunet Play .....	7
4.5	Sunet Survey.....	10
4.6	Sunet LMS.....	10

Bilaga 1: Produktägare och produktområdesansvarig för Sunets Utbildnings- och samarbetsstödande tjänster, 2018

Bilaga 2: Åtaganden/rollbeskrivning för produktägare i Sunet

# 1 syfte och sammanfattning

Syfte med detta dokument är att presentera detaljerad information om verksamheten under 2018 inom Sunets produktområde Utbildnings- och samarbetsstödande tjänster.

Förvaltningsverksamheten inom produktområdet var under 2018 mycket intensiv för flera av tjänsterna ibland annat genom följande:

- Flera av tjänsterna har haft behov av avtalsförnyelse/nya upphandlingar.
- Migreringsprocessen inom Sunet Play blev mer omfattande och resurskrävande än vad som kunde förutses. Detta innebär behov av att under en period öka omfattningen på produktägarpuppdraget.
- Många lärosäten valde att börja använda den nya e-mötestjänsten Zoom vilket innebär införandestöd till många organisationer parallellt.
- Framtagningen av en avvecklingsplan för Sunet Connect innebär förankringsarbete hos de anslutna organisationerna.
- Planering för upphandling inom Sunet Enkätssystem genomfördes.
- Många önskemål och behov i samband med Sunet LMS har hanterats.
- En av produktägarna fick under en period minska sitt uppdrag i Sunet pga. behov inom det egna lärosätet.
- En av produktägarna meddelade under hösten att uppdraget skulle avslutas vid årsskiftet vilket föranledde arbete med rekryteringsprocess.

Ovanstående faktorer har inneburit stort behov av samordning inom produktområdet, i produktägargruppen och mellan tjänsterna och Sunets övriga verksamheter både för produktägare och för produktområdesansvarig.

## 2 Inledning

### 2.1 sunets utbildnings- och samarbetsstödande tjänster

I slutet av första halvåret 2018 förändrades Sunets produktgruppering. I syfte att tydliggöra verksamheten bildades fem olika produktområden:

1. Nätnära produkter. Produktområdesansvarig: Per Nihlén.
2. Identitetsrelaterade produkter. Produktområdesansvarig: Valter Nordh.
3. Utbildnings- och samarbetsstödande produkter. Produktområdesansvarig: Ulrika Ringeborn.
4. Datadistributionsprodukter. Produktområdesansvarig: Leif Johansson.
5. Säkerhetsrelaterade produkter. Produktområdesansvarig: Leif Johansson.

Den förändrade produktgrupperingen trädde i kraft efter sommaren 2018.

Sunetanslutna organisationer kan avropa följande Utbildnings- och samarbetsstödande tjänster hos Sunet:

- Sunet Box (filhantering)
- Sunet Projektverktyg (Projectplace)
- Sunet E-möte (Connect och Zoom)
- Sunet Play (mediahantering)
- Sunet Enkätverktyg (Survey)
- Sunet LMS (lärlplattform)

## 2.2 Produktägargruppen inom produktområdet

Varje tjänst har en eller flera produktägare som tillsammans bildar en produktägargrupp. Efter att den förändrade produktgrupperingen inom Sunet trätt i kraft bestod produktägargruppen av nio personer som hyrs in till Sunet på deltid från åtta olika Sunetanslutna organisationer, se bilaga 1. I slutet av 2018 avslutade en produktägare sina uppdrag i Sunet och rekrytering av ersättare genomfördes.

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 och produktområdet samordnas av en produktområdesansvarig som också hyrs in till Sunet på deltid. Produktområdesansvarigs övergripande ansvarsområden innebär bland annat att:

- Medverka i Sunets ledningsgrupp för utveckling och styrning av verksamheten.
- Samordning av tjänsterna inom produktområdet.
- Samordning av produktägarna för tjänsterna inom produktområdet, produktägargruppen.
- Avtalshantering som rör produktägarna.
- Informationshantering, koordinering, uppföljning, mm. inom produktområdet.

## 2.3 Verksamhet i produktägargruppen

Gruppen träffas i distansmöten var tredje vecka för att informera och stödja varandra och utbyta erfarenheter, samt 1-3 gånger/termin fysiskt på Sunetkontoret i Stockholm. Produktområdesansvarig är ansvarig för dessa möten och förutom distansmötena var tredje vecka har följande gemensamma workshops genomförts under 2018:

- 2018-01-24, förmiddagen, med bland annat följande diskussionsområden:
  - Genomgång av och praktiskt arbete med gemensamma förvaltningsdokument.
  - Behov av att identifiera målgrupper inom Sunetanslutna organisationer inom utbildning och pedagogik.
  - Informationshantering och informationsspridning.

- 2018-05-30, förmiddagen, med bland annat följande diskussionsområden:
  - Sunets kundundersökning.
  - Avtalshantering för Sunets kunder och Sunets leverantörer.
  - Hantering av risk- och sårbarhetsanalyser hos kunder.
  - Informationshantering.
  - Förändrad tjänstegruppering i Sunet.
  - Start för planering av Sunetdagarna hösten 2018.
  - Möjligheter med virtuella konferenser för tjänsterna.
  
- 2018-12-05, förmiddagen, med bland annat följande diskussionsområden:
  - Information om Sunets inköpscentral, aktuellt inom avtalshantering, mm.
  - Hantering av lärosätenas önskemål om upphandling av olika tredjepartstjänster samt utveckling av befintlig tjänst/process.
  - Information om Sunet Clearinghouse.
  - E-arkivering i tjänster.
  - Strategi för integration med SWAMID.
  - Flytt av BOX-instansen till Sunet-ägarskap.
  - Information om tillgång till varandras kalender för alla med Sunet-e-post.
  - Gemensam kommunikationsstruktur.
  - Önskemål om kompetensutveckling samt konferensplanering.

## 2.4 Produktområdesansvarigs arbete

Under 2018 har produktområdesansvarig, utöver samordnings- och förvaltningsarbete i samband med produktägarna, Sunets Utbildnings- och samarbetsstödande tjänster och Sunets övriga verksamheter, arbetat med bland annat följande:

- Medverkan avseende nya eller förnyade avtal för tjänsterna inom produktområdet.
- Medverkan i leverantörsmöten samt i diskussioner avseende avtal med leverantörer för tjänsterna.
- Medverkan i ledningsdiskussioner kring bland annat:
  - Sunet och regeringens digitaliseringsstrategi med representanter från Digitaliseringsrådet.
  - Organisationsutredning framtida Sunet.
  - Planeringsarbete inför möten med Sunets beslutande kommitté samt styrelsemöten i NORDUnet.
  - Hantering av juridiska frågor och avtalshantering.
  - Sunets strategiarbete, budgetdiskussioner, tjänsteprissättning, mm.
  - Förändrad tjänste-/produktindelning inom Sunet.
- Deltagit i ett flertal workshops i samband med Sunet enkätundersökning kring tjänsterna.
- Deltagit i planering av Sunetdagarna samt Sunet öppet hus-aktivitet, Sunets Info-utskick, förändring av Sunet.se, mm.

- Fortsatt arbete för att tydliggöra riktlinjer för produktägarnas Sunetuppdrag.
- Workshop med produktägarna i Sunet LMS.
- Diskussioner om resurssituationen för produktägarna i Sunets mediatjänster (Sunet E-möte och Sunet Play) samt diskussioner om tydligare supporthantering för mediatjänsterna.

### 3 Kommunikation/information

Information om Sunets Utbildnings- och samarbetsstödande tjänster presenterades vid Sunetdagarna på Gävle högskola i april, vid Sunetdagarna på Karlstad universitet i oktober samt vid NUAK (Nationell utbildningsadministrativ konferens) i Stockholm i oktober.

Varje tjänst 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 Utbildnings- och samarbetsstödande tjänster finns presenterade på Sunets webb, <https://www.sunet.se/tjanster/>, och på Sunets Wiki, <https://wiki.sunet.se/>.

Aktuell status och information för tjänsterna har presenterats i de informationsutskick som görs från Sunet varje månad, förutom sommarmånaderna.

### 4 Sunets Utbildnings- och samarbetsstödande tjänster

Nedan beskrivs verksamheten i produktområdet under 2018 mer detaljerat av produktägarna.

#### 4.1 Sunet Box

Produktägare: Thomas Hansson

Det nya avtalet mellan Sunet och Box som förhandlats fram under 2017, skrevs på under januari 2018. Avtalet föranledde bland annat möjligheten för enskilda lärosäten/organisationer att använda sig av Box Zones. Diskussioner med Box om marknadsföring av detta gjordes under Q4 och kommer gå ut under 2019 Q1.

Annars var det inga större förändringar i avtalet mot föregående år och under 2018 fortlöpte molntjänsten Box att fungera normalt. Antal organisationer är den samma som under 2017, men antalet användare och hur mycket de sparar ökar sakta. Det är nu drygt 67 000 användare som lagrar över 315 Tbyte.

#### 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 löpte fram till slutet av 2018. I avtalet fanns inskriven option att förlänga om ingen part opponerade sig, vilket ingen gjorde och avtalet förlängdes till 2019-12-31.

Under 2018 tillkom två lärosäten; KVA (Kungliga Vetenskapsakademien) samt LTU (Luleå Tekniska Universitet), och vi har nu 16 anslutna organisationer som använder över 3 000 licenser.

### 4.3 Sunet E-möte

Produktägare: Birgitta Hemmingsson, Jan Nyström och Markus Schneider

Under året har tjuugoåttal existerande e-möteskunder fått Zoom med eget domännamn. Fyra organisationer har dessutom tillkommit som nya e-möteskunder.

Produktägarna har gett införandestöd och fortlöpande uppdaterat dokumentationen kring e-mötestjänsten på Sunets wiki.

Under hösten har supportstrukturen för tjänsten ändrats så att NOC:en numera utgör första linjen för tjänsteansvariga hos kunden. Sunet media team är sedan andra linjens och NORDUNET media team är tredje linjens support. Ett nytt ärendehanteringssystem, RT, har tagits i bruk.

Under året har direktkontakterna till leverantören upparbetats. Zoom representanter har medverkat vid Sunet-dagarna både i Gävle och Karlstad. Vi har utvecklat ett virtuellt open space format i samband med Sunet-dagarna som blev uppskattat av såväl kunder som leverantören. Ett webinarium med Zoom utvecklingsledare för Zoom/Canvas LTI appen genomfördes och produktägarna höll presentationer för SALSA gruppen (Sunet LMS) kring Zoom integrationen.

Produktägarna har deltagit i Nordiska mediagruppens träffar för kompetensutveckling och erfarenhetsutbyte med representanter för de övriga nordiska NRENs. Vi har också presenterat våra erfarenheter kring införande av Zoom vid DEIC seminariet samt tyska VIKTAS gruppen. Tillsammans med ITHU genomfördes ett webinarium för kunskapsuppbyggnad kring användning av tjänsten.

Datum för 'end of life' för Adobe Connect reviderades för att bättre motsvara de arkiveringskrav Sunets kunder ställs inför.

Produktägare Jan Nyström har avslutat sitt uppdrag i Sunet vid årsskiftet. Jan har arbetat med medietjänsterna i sex år och återgår på heltid till sin tjänst på LTU.

### 4.4 Sunet Play

Produktägare: Birgitta Hemmingsson, Jan Nyström och Markus Schneider

26 befintliga kunder har under året migrerats från Kulturas SaaS lösning till NORDUnets servrar (onpremise) lösning. Två nya kunder har tillkommit. Totalt finns nu 28 kunder i Sunet Play. Den nya tappingen av playtjänsten som erbjuds kunderna, baseras på Kultura, precis som tidigare. Prestandaförbättringar, bättre compliance med GDPR och en affärsmodell som på ett bättre sätt skalar mot ökad användning av tjänsten, är grunderna till att tjänsten flyttades från Kultura SaaS till NORDUnet.

#### Communityarbete

Sunet Play-kunder har sedan lanseringen av tjänsten erbjudits möjligheten att delta i en community för samverkan kring tjänsten, playgruppen. Denna community samordnas av Sunet Media Team och möten hålls varannan onsdag med uppehåll för sommaresemester och

julledighet. De som deltar i communityn är personer som ansvarar för förvaltning och utveckling av mediajänster vid sitt lärosäte eller i sin organisation. Under 2018 utökades communityn till att även omfatta e-möteskunderna. Communityn ändrade då namn till mediacommunityn eller mediagruppen.

### Migrering

Migreringen genomfördes i nära samverkan mellan NORDUnet (NDN), Sunet, Kultura, kunderna och LMS-leverantörerna. Utvecklingsresurser ställdes till förfogande från alla parter. Involverade LMS-leverantörer var Blackboard, PingPong och Canvas. Kunderna bildade grupper utifrån vilket LMS som används vid lärosätena och samarbetade kring migreringen. Några lärosäten ställde utvecklingsresurser till förfogande som kunde samnyttjas, några goda exempel är Lunds universitet, Mittuniversitetet, Umeå universitet och Örebro universitet. En översikt med de olika stegen i processen kan ses i figur 1 nedan.

Migreringsprocessens omfattning:

- 26 lärosäten och organisationer migrerades mellan 16 maj och 19 juni (förlängning till 7 juni sedan ny förlängning till 19 juni)
- 51 enskilda förberedande möten och/eller möten för genomförande à ca 40 min hölls med 26 kunder mellan 9 januari och 18 juni. NDN Media Team och Sunet Media Team medverkade vid samtliga möten
- Fem (5) migreringsmöten för statusuppföljning à 1 tim med mediacommunityn hölls varje måndag mellan 7 maj och 4 juni
- Uppskattningsvis 5600 resurstimmar har lagts ner från NDN MT och SMT under perioden (augusti 2017 till årsskiftet 2018/2019)

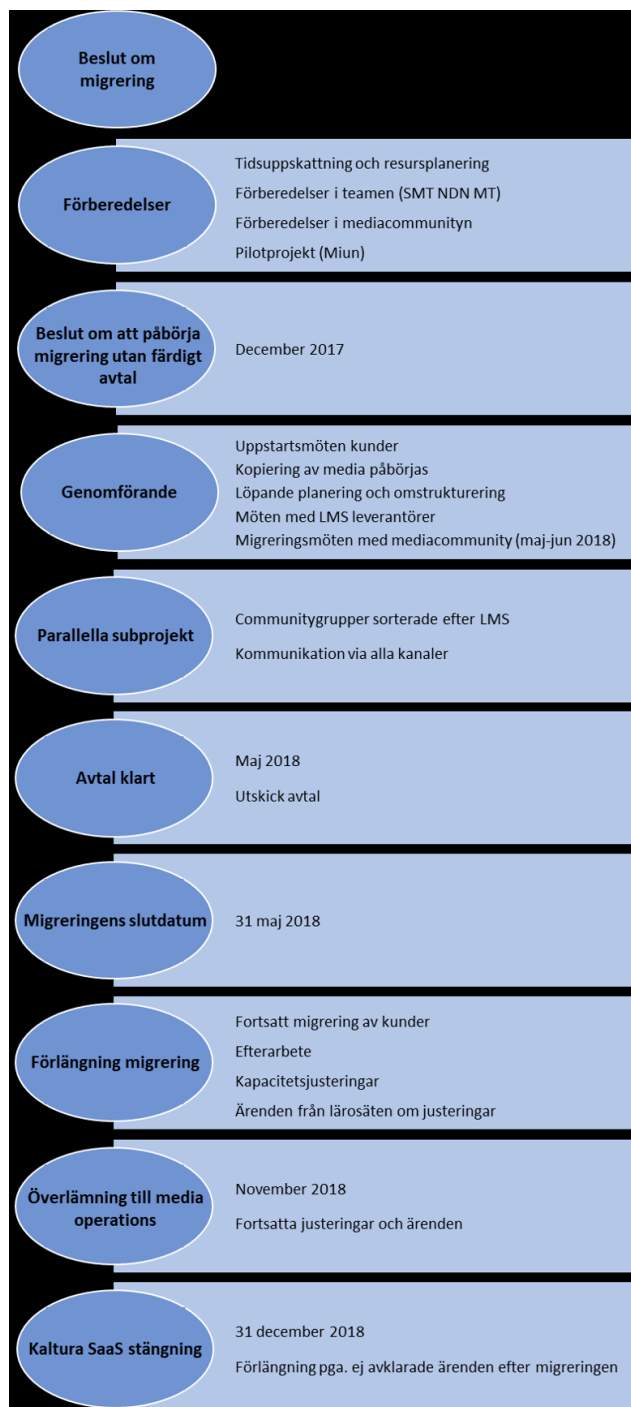
Kommunikation mellan deltagande parter skedde i flertalet kanaler:

- Möten (främst i Zoom)
  - Enskilda
  - Grupp
- Chat
- Wiki <https://wiki.sunet.se/pages/viewpage.action?pageId=28967242>
  - Förberedelser inför migrering
  - FAQ under migrering

Hela migreringsprocessen var komplex och utmanande, där många delprojekt ingick (se figur 1 nedan). Målet att flytta alla kunders media uppfylldes och det skapades en god relation mellan kunderna och Sunet Media Team/NDN Media Team i de frekventa mötena. Det skapades också i de flesta fall en god förståelse från lärosätena för att själv ta ansvar för migreringsprocessen. I processen har både arbetssätt och programmeringskript som kan återanvändas utvecklats.



Figur 1. Översikt av migreringsprocessen.



### Övriga händelser och aktiviteter

Produktägarna genomförde en presentation av integration av playtjänsten via LTI i Canvas vid ett SALSA-seminarium. SALSA är nätverket för samarbete kring Sunet LMS, se mer information under rubriken Sunet LMS.

Produktägare Jan Nyström avslutade sitt uppdrag i Sunet vid årsskiftet och rekrytering av nya produktägare till Sunets mediateam påbörjades under hösten.

## 4.5 Sunet Survey

Produktägare: Lotta Svenneling

Vi har haft sju möten i vårt användarforum där problem och förbättringsförslag kan diskuteras. Två av dessa möten hade tekniskt fokus där även projektledaren från Artisan medverkade för att svara på mer tekniska frågor om integrationer med systemet.

Vi har tagit upp aktuella frågor som t ex leverantörens ISO 270001-certifiering, GDPR och personuppgiftshantering samt haft diskussion kring ny upphandling. Vid ett möte visade leverantören det nya kommande användargränssnittet, Avtalet med Artisan gäller till 2019-06-30.

Trots läget med att vi befinner oss i slutet av befintligt avtal med leverantören skrevs 2018 avtal med Uppsala universitet och GIH som nya kunder för tjänsten Sunet Survey. Kunderna är nöjda med enkätverktyget och flera har skapat automatiseringsflöden av kursvärderingar med integration till andra system. 19 kunder finns på denna tjänst.

## 4.6 Sunet LMS

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

Nätverket SALSA har under 2018 fortsatt att utbyta erfarenheter och samarbeta på olika sätt. Varannan fredag har vi haft möte för att ta upp aktuella frågor och diskutera. Varje tisdag samt torsdag har vi haft lunchwebinar 12.30–13.00 med olika teman (lista hittas här: <https://sunet.instructure.com/courses/1/pages/lunchwebinar>).

Under året har LMS-nätverket kommunicerat aktivt i vår gemensamma Slackkanal där SALSAs medlemmar kommunicerar, utbyter erfarenheter och hjälper varandra.

I mars bjöd Göteborgs universitet samt Chalmers in till nätverksträff i Göteborg. KTH berättade om sin utrullning av Canvas, BTH beskrev sina tekniska lösningar och vi diskuterade utmaningar och idéer kring integration av Ladok, Urkund, Schemasystem, tredjepartstjänster m.m. Vi hade även gruppdiskussioner inom ämnena: Projekt, utrullning och kommunikation. Integrationer och teknik. Utbildning och support. Struktur roller och behörigheter.

För att möjliggöra en bra integration mellan nya Ladok samt Canvas genomfördes under 2018 Sunetprojektet Ladok-LMS integration. Något som resulterade i en LIS-adapter för Canvas vilken lärosäten kan använda för att exempelvis automatiskt skapa kursrum och ge studenter åtkomst till rätt kurs i Canvas.

En fråga som lyftes under 2018 var hur vi kan förenkla hanteringen av e-arkivering, det vore önskvärt om material från lärosätenas Canvas som ska arkiveras kunde hämtas ut från lärplattformen på ett smidigt, standardiserat och eventuellt automatiserat sätt. Frågan lyftes och några av lärosätena som har samma e-arkiveringssystem har inlett arbetet och vi jobbar vidare med detta under 2019.

Flera av Sunets LMS-kunder har TimeEdit som schemasystem. Vi har därför börjat undersöka möjligheterna att integrera detta med Canvas, för att på så sätt kunna visa kursernas schema i kalendern i Canvas.

I april deltog vi på CanvasCon Scandinavia i Oslo. Där inleddes bland annat samarbete med de nordiska länderna och deras produktägare för LMS-tjänsten.

I november träffades SALSAs för en nätverksträff hos SLU i Uppsala. Det blev två halvdagar fulla med utbyte och samarbete. Mer information om träffen hittas här <https://sunet.instructure.com/courses/1/pages/salsa-natverkstraffar> .

Övriga konferenser vi deltagit i under året är CanvasCon Europe i London. Sunetdagarna såklart, OEB i Berlin samt IMS Global.

Totalt har 20 av Sveriges lärosäten valt att tecknat LMS-avtal under 2018. Majoriteten är nu igång och klara med den tekniska utrullningen och det är även det som till största delen varit i fokus under året.

## Produktägare och produktområdesansvarig för Sunets Utbildnings- och samarbetsstödande tjänster, 2018

Namn	Sunetansluten organisation	Omfattning på uppdrag i Sunet	Produktägare för tjänst	Kommentar
Markus Schneider	Karlstads universitet	50 %	Sunet E-möte	25 % under perioden 2018-10-01 – 2018-12-31
Jan Nyström	Luleå Tekniska Universitet	50 %	Sunet E-möte	Avslutade uppdrag i Sunet 2018-12-31
Lotta Svenneling	Karlstads universitet	20 %	Sunet Enkätverktyg	
Birgitta Hemmingsson	Mittuniversitetet	50 %	Sunet Play	100 % under perioden 2018-03-01 – 2018-09-30
Lasse Bourelius	Blekinge Tekniska Högskola	25 %	Sunet LMS	
Minette Henriksson	Göteborgs universitet	50 %	Sunet LMS	
Thomas Hansson	Chalmers	50 %	Sunet Box och Sunet Projektverktyg	
Wietze de Vries	Karolinska Institutet	25 %	Sunet LMS	
Björn Lundgren	Malmö universitet	25 %	Sunet LMS	
Ulrika Ringeborn	Linnéuniversitetet	40 %	Produktområdesansvarig	

## Åtaganden/rollbeskrivning för produktägare i Sunet

Sunets produkter/tjänster grupperas ett antal produktområden. Den som är ansvarig för ett produktområde kallas ”Produktområdesansvarig”. Till varje produktområde knyts ett antal av Sunets produkter/tjänster. Den som har ansvar för en eller flera av Sunets produkter/tjänster kallas ”Produktägare”.

Produktägaren har ansvar för produktverksamheten och samverkar med Produktområdesansvarig samt övriga roller och verksamheter inom Sunet.

Produktägaren har ansvar för att etablera och driva en rådgivande referensgrupp för produkten/tjänsten. Detta innebär bland annat:

- Vara föredragande i den rådgivande referensgruppen för produkten/tjänsten och ansvara för återrapportering till Sunets produktägargrupp och Sunets produktområdesansvarig.
- Informationsspridning till användare av produkten/tjänsten.
- Fånga upp behov och synpunkter från användare av produkten/tjänsten enligt Sunets behovsfångstprocess.

Produktägaren marknadsför produkten/tjänsten genom att exempelvis sprida kännedom om produkten/tjänsten genom utbildningsinsatser, vid konferenser, seminarier, mindre informationsmöten enskilt eller tillsammans med leverantörer(er), osv.

Produktägarrollen är en verksamhetsfokuserad förvaltningsroll som innebär att för produkten/tjänsten bland annat:

- Ingå i och samverka med en/flera produktägargrupper hos Sunet.
- Ta fram och följa årsbaserade handlingsplaner.
- Ta fram verksamhetsberättelse för föregående år.
- Vara delaktig i budget- och avtalshantering.
- Ansvara för aktivitetsplaner som tas fram i samverkan med leverantörer.
- Fungera som samband mellan kontaktperson(er) vid Sunetanslutna organisation och leverantör(er).
- Medverka i planering av Sunets åtaganden som berör produkten/tjänsten.
- Verka för att produkten/tjänsten utvecklas i den riktning som Sunetanslutna organisationer önskar i samråd med Sunets produktområdesansvarig.
- Ta fram beskrivningar, instruktioner, information, mm. för produkten/tjänsten till [wiki.sunet.se](http://wiki.sunet.se), [sunet.se](http://sunet.se) samt till referensgruppen för produkten.

Det förutsätts att uppdragstagarens organisation använder den produkt/tjänst som produktägaren har ansvar för i detta uppdrag. Det är också en fördel om produktägaren hos