



## ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

### ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2009

---

#### ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	2
2.	ΤΟΜΕΙΣ.....	2
2.1	ΤΟΜΕΑΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ.....	2
2.1.1	ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ.....	3
2.1.2	ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ.....	4
2.2	ΤΟΜΕΑΣ ΔΙΚΤΥΩΝ.....	5
2.3	ΤΟΜΕΑΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ.....	11
2.3.1	Γραφείο Εφαρμογών.....	11
2.3.2	Γραφείο E-University.....	13
2.3.3	Γραφείο Εκπαίδευσης.....	13
2.4	ΤΟΜΕΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ.....	14
3.	ΓΡΑΦΕΙΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.....	17
4.	ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	17
5.	ΟΜΑΔΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....	18
5.1	ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΚΑΤΑ ΤΟ 2009.....	18
6.	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΝΟΜΑΤΟΔΟΣΙΑΣ.....	18
7.	ΚΥΠΡΙΑΚΟ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΔΙΚΤΥΟ.....	20
8.	ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΤΟΜΕΩΝ/ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΥΠΣ.....	20



## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Υπηρεσία Πληροφορικών Συστημάτων κατά το έτος 2009, έχει επιτελέσει ένα πολυσύνθετο και αναπτυξιακό έργο αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών πληροφορικής σε ολόκληρο το Πανεπιστήμιο Κύπρου. Λόγω της ραγδαίας ανάπτυξης του Πανεπιστημίου αλλά και της ανάπτυξης που υπάρχει στον τομέα της πληροφορικής, η ανάγκη για εισαγωγή και υποστήριξη προηγμένων υπηρεσιών και τεχνολογιών πληροφορικής (παροχή και συντήρηση), έχει αυξηθεί σημαντικά σε όλα τα επίπεδα προσφοράς υπηρεσιών.

Σας παραθέτουμε πιο κάτω τον απολογισμό του κάθε Τομέα/Γραφείου της ΥΠΣ για το έτος 2009 καθώς και στοιχεία αναφορικά με τις προσφορές και αγορές που έχουν υλοποιηθεί μέσω της Υπηρεσίας μας.

## 2. ΤΟΜΕΙΣ

### 2.1 ΤΟΜΕΑΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ

Ο Τομέας Υποστήριξης Χρηστών παρέχει τεχνική υποστήριξη τόσο στο μηχανογραφικό εξοπλισμό που χρησιμοποιείται στις Σχολές / Τμήματα του Πανεπιστημίου όσο και στον μηχανογραφικό εξοπλισμό που χρησιμοποιείται στις διάφορες Διοικητικές Υπηρεσίες του Πανεπιστημίου.

Υπάρχουν οργανωμένα Γραφεία με λειτουργούς της ΥΠΣ που έχουν ως αποκλειστική αρμοδιότητα την υποστήριξη των αναγκών των ακαδημαϊκών Τμημάτων, των Σχολών και των Διοικητικών Υπηρεσιών. Τα Γραφεία αυτά είναι:

- Γραφείο Στήριξης Σχολής Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης
- Γραφείο Στήριξης Φιλοσοφικής Σχολής
- Γραφείο Στήριξης Σχολής Ανθρωπιστικών Επιστημών & Σχολής Κοινωνικών Επιστημών και Επιστημών της Αγωγής
- Γραφείο Στήριξης Πολυτεχνικής
- Γραφείο Στήριξης Διοικητικών Υπηρεσιών
- Γραφείο Στήριξης Βιβλιοθήκης
- Γραφείο Στήριξης Κεντρικών Εργαστηρίων

Κατά το έτος 2009 ο Τομέας Στήριξης Χρηστών έχει ασχοληθεί με τις πιο κάτω εργασίες:

- **Υποστήριξη Συστημάτων**
  - Διαχείριση μηχανογραφικού εξοπλισμού*
    - Συντήρηση λειτουργικών και λογισμικών συστημάτων
    - Ανανεώσεις αδειών χρήσης λογισμικών προγραμμάτων
    - Αποθήκευση δεδομένων των εξυπηρετητών
    - Διασφάλιση εύρυθμης λειτουργίας εξυπηρετητών
    - Καταγραφή εξοπλισμού στο σύστημα (EMS/Service Desk)
    - Διαχείριση και ενημέρωση ιστοσελίδων Τμημάτων και Σχολής
  - Εγκατάσταση καινούργιου μηχανογραφικού εξοπλισμού (Ηλ. Υπολογιστές)*
    - Εγκατάσταση λειτουργικού συστήματος
    - Εγκατάσταση και διαμόρφωση λογισμικών



### Διαχείριση Πεπταλαιωμένου Εξοπλισμού

Ο εξοπλισμός ο οποίος δεν χρησιμοποιείται από την Πανεπιστημιακή Κοινότητα, χρησιμοποιείται είτε για άλλους σκοπούς και δωρεές εφόσον αυτός εξακολουθεί να βρίσκεται σε λειτουργική κατάσταση

#### Υποστήριξη Χρηστών

- Διαμόρφωση εξοπλισμού χρηστών σύμφωνα με τις ανάγκες τους
- Επίλυση προβλημάτων χρηστών στη χρήση λογισμικών και λειτουργικών συστημάτων
- Υποστήριξη προβλημάτων σε υπηρεσίες δικτύου (Wireless , VPN)
- Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών

#### Υποστήριξη Εργαστηρίων

- Εγκατάσταση λειτουργικού συστήματος
- Έλεγχος λειτουργίας λογισμικών προγραμμάτων
- Εγκατάσταση Λογισμικών προγραμμάτων

### • Προϋπολογισμός-Προσφορές-Παραγγελίες

- Καθορισμός αναγκών σε μηχανογραφικό εξοπλισμό
- Ετοιμασία προϋπολογισμού
- Έρευνα αγοράς
- Ετοιμασία εντύπων προσφορών
- Παρακολούθηση προϋπολογισμού
- Τήρηση αρχείου παραγγελιών

### • Παρακολούθηση/Συντονισμός Εργασιών

- Συντονισμός εργασιών με μέλη ομάδας (Παρακολούθηση/Συντονισμός στη διεκπεραίωση εργασιών)
- Καθορισμός πολιτικής ανάπτυξης πληροφορικών συστημάτων
- Συναντήσεις με Κοσμήτορα/Προέδρους Τμημάτων

### • Άλλες Δραστηριότητες

- Συμμετοχή σε επιτροπές δημοσίων προσφορών
- Παρακολούθηση Τεχνολογίας
- Εκπαίδευση σε τεχνικά και άλλα θέματα

## 2.1.1 ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ

Το Γραφείο Στήριξης Πανεπιστημιακής Κοινότητας είναι το σημείο επαφής της πανεπιστημιακής κοινότητας με την ΥΠΣ. Σκοπός του γραφείου είναι η γρήγορη και άμεση εξυπηρέτηση όλης της Πανεπιστημιακής Κοινότητας σε θέματα που αφορούν τις υπηρεσίες που παρέχει η ΥΠΣ.

### Η αποστολή του γραφείου είναι:

- Λειτουργεί σαν μοναδικό σημείο επαφής της Πανεπιστημιακής κοινότητας
- Λειτουργεί σαν μοναδικό σημείο επαφής της Πανεπιστημιακής κοινότητας
- Παρέχει πρώτου βαθμού υποστήριξη και διαχειρίζεται δεύτερου και τρίτου βαθμού υποστήριξη
- Αναλαμβάνει την επίλυση ή παροχή πληροφοριών (ανάλογα με την φύση του προβλήματος)
  - μέσω τηλεφώνου ή
  - με ανάθεση σε τοπική ομάδα υποστήριξης ή
  - με ανάθεση σε κεντρική ομάδα υποστήριξης ή
  - Με ανάθεση σε εξωτερική εταιρεία



- Όλη η επικοινωνία με τον πελάτη και διαχείριση του προβλήματος γίνεται από το Γραφείο Εξυπηρέτησης Πανεπιστημιακής Κοινότητας

#### **Κατά το έτος 2009 έχουν υλοποιηθεί οι πιο κάτω εργασίες:**

- 8124 προβλήματα έχουν καταγραφεί, τροχοδρομηθεί και επιλυθεί
- Έχουν γίνει περίπου 13000 τηλεφωνήματα στο εσωτερικό 4444
- Έχουν σταλεί 6394 ηλεκτρονικά μηνύματα προς το [ithelpdesk@ucy.ac.cy](mailto:ithelpdesk@ucy.ac.cy) και 614 από την ίδια ηλεκτρονική διεύθυνση.

#### **Υπηρεσίες που Προσφέρει :**

- Επίλυση παντός προβλήματος αναφερθεί που αφορά ηλεκτρονικά συστήματα και παροχή πρώτου επιπέδου υποστήριξης όλων των κεντρικών υπηρεσιών της ΥΠΣ
- Παροχή βοήθειας στην διαδικασία ηλεκτρονικής δημιουργίας κωδικών και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Τυποποιημένες Υπηρεσίες (επιτόπου επίλυση προβλήματος στο Γραφείο Εξυπηρέτησης Χρηστών)
- Αλλαγές κωδικών Πρόσβασης
- Υπηρεσίες απομακρυσμένης πρόσβασης (VPN)
- Πρώτου επιπέδου υποστήριξη στην τηλεφωνία
- Παροχή υπηρεσίας Ασύρματης πρόσβασης (Dial up Connections)
- Γενικής φύσεως πληροφορίες για διαδικασίες και χρήσης υπηρεσιών
- Ενημέρωση για τρέχοντα λειτουργικά θέματα
- Διαφοροποίηση από εξειδικευμένη στήριξη 2ου επιπέδου, προώθηση και παρακολούθηση των αιτημάτων
- Δημιουργία υπηρεσιακών εκθέσεων
- Ανάλυση δεδομένων όσο αφορά τα αιτήματα και εξαγωγή συμπερασμάτων για βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης

#### **2.1.2 ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ**

Το γραφείο εργαστηρίων εκτελεί όλα τα καθήκοντα του τομέα, όπως υποστήριξη συστημάτων, διαχείριση μηχανογραφικού εξοπλισμού, διαχείριση πεπαλαιωμένου εξοπλισμού, υποστήριξη χρηστών, προϋπολογισμός – παραγγελίες, συντονισμός εργασιών, συμμετοχή σε επιτροπές δημοσίων προσφορών, παρακολούθηση τεχνολογίας και εκπαίδευση σε τεχνικά και άλλα ζητήματα.

Κατά την διάρκεια του έτους 2009, το Γραφείο Εργαστηρίων διαχειρίστηκε και διασφάλισε την εύρυθμη λειτουργία των εργαστηρίων γενικής χρήσης και του εργαστηρίου πολυμέσων. Τα εργαστήρια με 140 υπολογιστές βρίσκονται στα κεντρικά κτίρια, στην Πανεπιστημιούπολη και στο Παράρτημα Λατσιών.

Εξυπηρέτησε αποτελεσματικά 7 μέρες την βδομάδα (μέχρι τις 10 το βράδυ τις καθημερινές, και μέχρι τις 6 το απόγευμα τα Σαββατοκύριακα) τους 6000 φοιτητές – χρήστες των εργαστηρίων, χωρίς να χρειαστεί ποτέ να διακοπούν οι προσφερόμενες υπηρεσίες.

Εξυπηρέτησε την Πανεπιστημιακή κοινότητα και συνδεδεμένους οργανισμούς προσφέροντας τα εργαστήρια αυτά για διδασκαλία, σεμινάρια, συνέδρια και εξετάσεις.



Αναβαθμίστηκε η βάση δεδομένων και των λογισμικών για διαχείριση των εκτυπώσεων και εισέπραξε προς όφελος του ΠΚ 9370 ευρώ ως αποτέλεσμα της πολιτικής που θέσπισε για διαχείριση του ορίου εκτυπώσεων και της παραχώρησης των εργαστηρίων σε εξωτερικούς οργανισμούς.

Περαιτέρω αναβάθμιση τρία από τα εργαστήρια του με καινούριο μηχανογραφικό εξοπλισμό (μικροϋπολογιστές). Σημειώνεται ότι ο πεπαλαιωμένος εξοπλισμός ήταν πέραν των πέντε ετών.

## 2.2 ΤΟΜΕΑΣ ΔΙΚΤΥΩΝ

Ο Τομέας Δικτύων του Πανεπιστημίου Κύπρου έχει σκοπό την υποστήριξη της Πανεπιστημιακής κοινότητας παρέχοντας την υποδομή για πρόσβαση προς το διαδίκτυο και υπηρεσίες δικτύου. Υποστηρίζει τον ενεργό και παθητικό εξοπλισμό που είναι απαραίτητος για αυτό το σκοπό και μεριμνά για την καλή λειτουργική του κατάσταση. Παρέχει υποστήριξη στους χρήστες της Πανεπιστημιακής κοινότητας καθώς επίσης και στις ομάδες υποστήριξης πληροφορικών συστημάτων του Πανεπιστημίου. Μεριμνά για την παροχή των απαραίτητων υπηρεσιών στην Πανεπιστημιακή κοινότητα για την εκτέλεση του έργου της και φροντίζει για τη συνεχή συντήρηση, αναβάθμιση και διατήρηση τους σε υψηλό τεχνικά ποιοτικό επίπεδο. Είναι ακόμη υπεύθυνος για τις υπηρεσίες πολυμέσων. Επιπλέον, μελετά, σχεδιάζει, αναπτύσσει και εφαρμόζει νέες τεχνολογίες και υπηρεσίες.

Επίσης στα πλαίσια της συνεργασίας του Πανεπιστημίου Κύπρου με το Κυπριακό Ερευνητικό και Ακαδημαϊκό Δίκτυο (ΚΕΑΔ) ο Τομέας Δικτύων συμμετέχει στην τεχνική διαχείριση του δικτύου του ΚΕΑΔ.

Ο Τομέας Δικτύων είναι οργανωμένος σε δύο Γραφεία:

- Γραφείο Υπηρεσιών και Εφαρμογών Δικτύου
- Γραφείο Διαχείρισης Υποδομής Δικτύου

Ο Τομέας Δικτύων παρέχει ένα ευρύ φάσμα από υπηρεσίες προς την Πανεπιστημιακή Κοινότητα. Για το 2009 οι κύριες υπηρεσίες αναφέρονται πιο κάτω:

- Υπηρεσία Ονοματολογίας (DNS)
- Υπηρεσία Ασύρματης Επικοινωνίας (wireless service)
- Υπηρεσία Απομακρυσμένης Πρόσβασης (dial-up)
- Υπηρεσία Ασφάλειας Δικτύου (Firewall, IDS, access lists, VPN)
- Υπηρεσία Δυναμικής Διάθεσης Διευθύνσεων IP (DHCP)
- Δίκτυο Ενοποιημένων Υπηρεσιών (IP Telephony)
- Τηλεφωνικά Δίκτυα – Συμβατική τηλεφωνία
- Υπηρεσία Διαχείρισης Παθητικού (Layer 1) Εξοπλισμού Δικτύου όπως καλωδιώσεις, τηλεπικοινωνιακά κυκλώματα κλπ
- Διαχείριση Ενεργού Εξοπλισμού Δικτύου (Layer 2-3) για πρόσβαση στο διαδίκτυο
- Σχεδιασμός και ανάπτυξη Δικτύου φωνής και δεδομένων
- Υπηρεσία Υποστήριξης Συνεδρίων και Εκδηλώσεων
- Υπηρεσία Διαχείρισης Βλαβών Δικτύου
- Υπηρεσία Διαχείρισης Επίδοσης Δικτύου
- Τεχνική διαχείριση Κυπριακού Ερευνητικού και Ακαδημαϊκού Δικτύου



- Διαχείριση ψηφιακού οπτικοακουστικού εξοπλισμού και πολυμέσων
- Υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης, ηλεκτρονικής εκπαίδευσης και τηλεσυνεργασίας
- Υπηρεσία ψηφιακής μετάδοσης εικονοροών (video streaming)
- Ψηφιακή Μετάδοση Εικονοροών
  - Μετάδοση οπτικοακουστικού υλικού σε πραγματικό χρόνο
  - Υπηρεσία Βίντεο κατ' απαίτηση (Video on Demand)
- Σύγχρονη και ασύγχρονη ηλεκτρονική εκπαίδευση
- Υπηρεσία πολυμεσικών εφαρμογών πχ Skype, MSN, realplayer, Quicktime
- Υπηρεσία Digital Signage (Δίκτυο Ηλεκτρονικών Οθονών)
- Ετοιμασία ψηφιακού οπτικοακουστικού υλικού για σκοπούς υποστήριξης της διδασκαλίας
- Κάλυψη εκδηλώσεων
  - Βιντεογράφιση
  - Φωτογράφιση
- Αρχαιοθέτηση ψηφιακών εικόνων
- Στούντιο Παραγωγής
- Βίντεο Παραγωγή DVD

## Εξοπλισμός δικτύου και βασικές εργασίες Τομέα Δικτύου κατά το έτος 2009

### • Εξοπλισμός δικτύου

Ο Τομέας Δικτύων διαχειρίζεται ένα μεγάλο αριθμό (πέραν των **2000 μηχανημάτων**) ενεργού και παθητικού εξοπλισμού με αρκετή ποικιλομορφία. Αποτελείται κυρίως από routers, core switches, modular switches, fast ethernet switches, hubs, wireless access points, wireless bridges, ψηφιακά και IP τηλέφωνα, οπτικές ίνες, fiber lan adaptors, εξυπηρετητές, συστήματα τηλεδιάσκεψης, , συστήματα μετάδοσης εικόνας και ήχου, οθόνες πληροφόρησης και συστήματα επεξεργασίας ψηφιακού υλικού. Επίσης ο εξοπλισμός είναι εγκατεστημένος σε λειτουργήσιμη κατάσταση σε περίπου **50 διαφορετικά κτήρια του Πανεπιστημίου**.

Ο **πίνακας 1** στο **Παράρτημα Α** περιλαμβάνει τον κυριότερο ενεργό εξοπλισμό δικτύου που βρίσκεται εγκατεστημένος σε ενεργή και λειτουργήσιμη κατάσταση στα κτήρια του Πανεπιστημίου Κύπρου. Ο Τομέας Δικτύων κατά το έτος 2009 είχε την ευθύνη διαχείρισης και συντήρησης του εξοπλισμού αυτού καθώς και των υπηρεσιών που προσφέρει.

### • Τηλεφωνία – Ενοποιημένες Υπηρεσίες

Κατά το έτος 2009, ο Τομέας Δικτύων έχοντας την ευθύνη της τηλεφωνίας (IP και συμβατικής), έγινε προσπάθεια μέσα στα πλαίσια του εγκριμένου προϋπολογισμού, να αναβαθμιστούν πεπαλαιωμένα συστήματα και υπηρεσίες. Στα πλαίσια αυτών των προσπαθειών αναβαθμίστηκε η υπηρεσία τηλεφωνίας σε κτήρια του Πανεπιστημίου. Επίσης σημαντικό γεγονός ήταν η διασύνδεση του Πανεπιστημίου Κύπρου μέσω IP τηλεφωνίας με το τεχνολογικό Πανεπιστήμιο. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα καλύτερη και οικονομικότερη τηλεφωνική επικοινωνία μεταξύ των δύο κρατικών Πανεπιστημίων.

### • Υπηρεσίες από παροχής υπηρεσιών τηλεπικοινωνίας

Ο Τομέας Δικτύου διαχειρίζεται αριθμό τηλεπικοινωνιακών γραμμών οι οποίες συνδέουν τα κτήρια του Πανεπιστημίου μεταξύ τους. Οι γραμμές αυτές παρέχονται από εταιρείες παροχής υπηρεσιών τηλεπικοινωνίας. Η ταχύτητα των γραμμών αυτών ποικίλει από 1Mbps έως 100Mbps. Επίσης υπάρχει αριθμός αναλογικών γραμμών που χρησιμοποιούνται για την συμβατική τηλεφωνία ή για υποστήριξη υπηρεσιών όπως



πυρασφάλεια, ανελκυστήρες, συναγερμό κλπ. Στον **πίνακα 1** στο **Παράρτημα Α** φαίνονται όλες οι ενεργές τηλεπικοινωνιακές γραμμές για το έτος 2009.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η οικονομική αξία διατήρησης και χρήσης αυτών των τηλεπικοινωνιακών γραμμών για το έτος 2009 ήταν **€286,000**.

- **Ασύρματο Δίκτυο (Wireless Network)**

Κατά το έτος 2009 αξιολογήθηκαν και εγγράφηκαν περίπου **1000 νέοι χρήστες** στο ασύρματο δίκτυο του Πανεπιστημίου το οποίο διαχειρίζεται εξολοκλήρου από τον Τομέα Δικτύων. Εξειδικευμένες υπηρεσίες ασύρματου δικτύου παρασχέθηκαν σε περίπου 10 σεμινάρια/συνέδρια που έγιναν στους χώρους του Πανεπιστημίου.

- **Υπηρεσία Ονοματοδοσίας (DNS)**

Η υπηρεσία ονοματοδοσίας είναι ζωτικής σημασίας για την λειτουργία όλων των υπηρεσιών πληροφορικής. Κατά το έτος 2009 βρίσκονταν εγγεγραμμένες στους εξυπηρετητές DNS πέραν των 20,000 IP διευθύνσεων και πέραν των 200 καταγεγραμμένων περιοχών. Επίσης σημειώνεται η σημαντική εργασία διαχείρισης όλων των IP διευθύνσεων του Πανεπιστημίου και του ΚΕΑΔ στον οργανισμό RIPE.

- **Φοιτητικές Εστίες**

Ο Τομέας Δικτύων έχει σχεδόν την αποκλειστική ευθύνη υποστήριξης των φοιτητικών εστιών σε θέματα πληροφορικής. Κατά το έτος 2009 αξιολογήθηκαν και εγγράφηκαν περίπου 450 νέες αιτήσεις από τους ένοικους των φοιτητικών εστιών για παροχή σύνδεσης προς το δίκτυο του Πανεπιστημίου και καταργήθηκαν περίπου 150 συνδέσεις.

- **Ανάπτυξη Πανεπιστημιούπολης**

Ένα σημαντικό ρόλο που έχει ο Τομέας Δικτύων είναι η εμπλοκή του στην ανέγερση και ανάπτυξη νέων κτηρίων του Πανεπιστημίου στην Πανεπιστημιούπολη ή αλλού και η ανακαίνιση υφιστάμενων. Η εμπλοκή αυτή αφορά στην συμμετοχή κατά την δημιουργία των αρχιτεκτονικών σχεδίων μέχρι και την αποπεράτωση του έργου. Ο Τομέας Δικτύων έχει την ευθύνη καθορισμού του τρόπου καλωδίωσης του κτηρίου, τον συντονισμό των εμπλεκόμενων ατόμων που ασχολούνται με την υποδομή πληροφορικών συστημάτων καθώς και την τελική ανάπτυξη στο κτήριο αυτό της υποδομής και υπηρεσιών δικτύου. Κατά το έτος 2009 ο Τομέας Δικτύων ασχολήθηκε με τα κτήρια ΣΟΕΔ, Κοινωνικών Δραστηριοτήτων, Πτέρυγα Β, ΚΙΟΣ και Aluminium Tower.

- **Υπηρεσίες Πολυμέσων**

Οι υπηρεσίες πολυμέσων του Πανεπιστημίου Κύπρου ανήκουν στον Τομέα Δικτύων. Δυστυχώς για το έτος 2009 οι υπηρεσίες ήταν υποβαθμισμένες αφού δεν υπήρχε ικανοποιητική στελέχωση. Ο Τομέας είχε την ευθύνη όλων των εργασιών που αφορούσαν στην ομαλή λειτουργία του εξοπλισμού πολυμέσων, των πολυμεσικών εφαρμογών και των προσφερομένων υπηρεσιών. Επίσης είχε την ευθύνη οπτικοακουστικής κάλυψης των 300 περίπου συνεδρίων και εκδηλώσεων του Πανεπιστημίου για το έτος 2009 συμπεριλαμβανομένων και των τελετών αποφοίτησης.

- **Οικονομική διαχείριση Τομέα Δικτύων:**

Κατά το έτος 2009 ο Τομέας Δικτύων διαχειρίστηκε κονδύλι ύψους περίπου **20 χιλιάδων ευρώ** το οποίο αφορούσε τακτικά και αναπτυξιακά έργα υποδομής δικτύου για το Πανεπιστήμιο καθώς επίσης συντήρηση του εξοπλισμού αξίας περίπου **100 χιλιάδων ευρώ**.



## Εργασίες

Κατά το έτος 2009 ο Τομέας Δικτύων είχε την ευθύνη υλοποίησης ή συμμετοχή στην υλοποίηση ή μέλη του ήταν μέλη των επιτροπών προδιαγραφών και αξιολόγησης ή μέλη των ομάδων υποβολής προτάσεων στις πιο κάτω προσφορές και προτάσεις (συνολικά 19):

- Υλοποίηση της ΥΠΣ 052/08, Παροχή μισθωμένων κυκλωμάτων για δώδεκα (12) μήνες για τη διασύνδεση των κτιρίων του Πανεπιστημίου Κύπρου.
- Συμμετοχή στην επιτροπή αξιολόγησης των τεχνικών υπηρεσιών για την εγκατάσταση οπτικών καλωδίων στην Πανεπιστημιούπολη.
- Συμμετοχή στην επιτροπή αξιολόγησης των τεχνικών υπηρεσιών για την εγκατάσταση PoE patch panels στην Πανεπιστημιούπολη.
- Συμμετοχή στην επιτροπή προδιαγραφών για οπτικοακουστικό εξοπλισμό ΥΠΣ069/09.
- Συμμετοχή στην επιτροπή προδιαγραφών της προσφοράς BIB 046/09- Προσφορά για προμήθεια, εγκατάσταση και εκπαίδευση χρήσης servers και storage area network.
- Συμμετοχή στην επιτροπή αξιολόγησης για εκτυπωτές/σαρωτές (ΥΠΣ036/09)
- Συμμετοχή στην επιτροπή αξιολόγησης της προσφοράς για προμήθεια, εγκατάσταση και συντήρηση υπολογιστών Macintosh (ΥΠΣ 032/09).
- Συμμετοχή στην επιτροπή προδιαγραφών της προσφοράς CDO 028/09 για συστήματα πρόσβασης στην Πανεπιστημιούπολη.
- Προκήρυξη, αξιολόγηση της προσφοράς ΥΠΣ065/09 για τηλέφωνα IP.
- Προκήρυξη, αξιολόγηση της προσφοράς ΥΠΣ024/09 για την προμήθεια, εγκατάσταση και διαμόρφωση εξοπλισμού δικτύου.
- Υλοποίηση της προσφοράς για Προμήθεια, Εγκατάσταση και Διαμόρφωση Εξοπλισμού Κέντρου Διαχείρισης Κλήσεων (ΨΥΧ 035/08)
- Προκήρυξη και αξιολόγηση διάφορων προσφορές αξίας κάτω των 8,750 ευρώ, για παθητικό και ενεργό εξοπλισμό δικτύου για το Πανεπιστήμιο Κύπρου.
- ΚΕΑΔ- Συμμετοχή στην ετοιμασία του Διαγωνισμού για την παροχή λογιστικών υπηρεσιών
- ΚΕΑΔ- Συμμετοχή στις προδιαγραφές για νέο μισθωμένο κύκλωμα μεταξύ των κόμβων του ΚΕΑΔ Λευκωσίας και Λεμεσού.
- ΚΕΑΔ- Συμμετοχή στην προσφορά για νέα μισθωμένα κυκλώματα μεταξύ του κόμβου του ΚΕΑΔ Λευκωσίας και των πελατών του.
- ΚΕΑΔ-Συμμετοχή στην προσφορά για το νέο κύκλωμα του ΚΕΑΔ με το GEANT
- ΚΕΑΔ-Συμμετοχή στην πρόταση που υποβλήθηκε για το LINKSCHEEM
- ΚΕΑΔ-Συμμετοχή στην πρόταση για το κυπριακό σχολικό δίκτυο
- ΚΕΑΔ-Συμμετοχή στην πρόταση INTEREG για την διασύνδεση Κύπρου-Κρήτης



**Κύρια έργα με τα οποία ασχολήθηκε ο Τομέας Δικτύων κατά το έτος 2009:**

- **Δικτυακή υποδομή**
  - Αναβάθμιση δικτυακής υποδομής στο Κτίριο Αρχαιολογίας
  - Αναβάθμιση δικτυακής υποδομής στο Κτίριο Λουκά
  - Αναβάθμιση δικτυακής υποδομής στο Κτίριο Αποστολίδη
  - Αναβάθμιση δικτυακής υποδομής στο Κτίριο Αμαράλ - Βιβλιοθήκη
  - Αναβάθμιση δικτυακής υποδομής στο Κτίριο Αμαράλ 27
  - Αναβάθμιση δικτυακής υποδομής στο Κτίριο Κίμωνος-Ψυχολογία
  - Αναβάθμιση δικτυακής υποδομής στο Κτίριο Φραγκόπουλος
- **Απομακρυσμένη πρόσβαση**
  - Μετακίνηση TACACS+ από τον Zeus στους ACS
- **Διαχείριση και εποπτεία επίδοσης δικτύου**
  - Εισαγωγή και χρησιμοποίηση λογισμικού παρακολούθησης (CACTI)
  - Εγκατάσταση Lobster σε κομβικά σημεία του δικτύου
  - Εγκατάσταση Weather Map
  - Smoke Ping
  - Speed Test
  - iPerf
  - Cisco Works
  - NNM
  - Netflow
  - Solarwind
  - IP phone
  - Tortoise - File sharing
  - Nagios
- **Υπηρεσία Ονοματοδοσίας - Εσωτερικό DNS**
  - Αναβάθμιση εσωτερικών εξυπηρετητών DNS σε νεώτερη έκδοση
  - Ενεργοποίηση του recursive DNS
- **Εισαγωγή Νέων Υπηρεσιών/Τεχνολογιών**
  - Eduroam
  - Εξουσιοδότηση χρηστών στο ασύρματο δίκτυο βάσει του κωδικού του Active Directory
- **Τηλεφωνία-IP τηλεφωνία**
  - Ανάπτυξη IP Τηλεφωνίας
  - Εγκατάσταση ATA για faxes και κατάργηση αναλογικών γραμμών
  - Διασύνδεση IPT ΤΕΠΑΚ με ΠΚ μέσω ΚΕΑΔ
- **Συμμετοχή στον σχεδιασμό της δικτυακής υποδομής των νέων κτιρίων**
  - ΣΟΕΔ
  - ΧΩΔ02
  - Κοινωνικών Δραστηριοτήτων
  - Πτέρυγα Β
  - Λατσιά
  - Λήδρας
  - Οπτική σύνδεση κτιρίου αθλητικών εγκαταστάσεων



## Καθημερινές Εργασίες:

Σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία για το έτος 2009 υπήρξαν γύρω στα 1400 διαφορετικά καταγραμμένα αιτήματα

- Ενεργοποιήσεις σημείων δικτύου
- Μικρές επεκτάσεις ή αναβαθμίσεις καλωδιώσεων μέχρι 15 σημεία.
- Ανάθεση / κατάργηση διευθύνσεων IP (DNS)
- Διαχείριση της υπηρεσίας δυναμικής ανάθεσης διευθύνσεων IP (DHCP)
- Παρακολούθηση της δικτυακής κίνησης
- Υποστήριξη μέχρι και πρώτο επίπεδο των ενοίκων στις φοιτητικές εστίες.
- Διαχείριση του δικτύου των φοιτητικών εστιών όσο αφορά την ανάθεση διευθύνσεων IP, καταγραφή των MAC διευθύνσεων των προσωπικών υπολογιστών και ενεργοποίηση των θυρών πάνω στα switches
- Σχεδιασμός δικτύου που αφορά τις καθημερινές ανάγκες των χρηστών ή των Τμημάτων
- Διαχείριση των διευθύνσεων MAC των ασύρματων καρτών πρόσβασης στο δίκτυο που χρησιμοποιούνται για ασύρματη επικοινωνία
- Διαχείριση του εξυπηρετητή για αναγνώριση και εξουσιοδότηση (ACS)
- Καταγραφή του νέου εξοπλισμού στη βάση δεδομένων για μηχανογραφικό υλικό
- Διατήρηση σχεδιαγραμμάτων αξονικού δικτύου και τοπικών δικτύων
- Έρευνα αγοράς για νέα προϊόντα
- Συμμετοχή σε επιτροπές για προσφορές όπως προδιαγραφών και αξιολόγησης
- Διαχείριση ασφάλειας δικτύου
- Εγκατάσταση και διαμόρφωση τηλεφώνων
- Διαχείριση του κόμβου απομακρυσμένης πρόσβασης (dial-up) και των χρηστών που την χρησιμοποιούν.
- Σχεδιασμός, εγκατάσταση, υποστήριξη και διαχείριση του κόμβου Κυπριακού και Ερευνητικού Δικτύου και των συνδεδεμένων φορέων
- Διαχείριση διευθύνσεων IP (IP addresses) για το Πανεπιστήμιο και τους φορείς του ΚΕΑΔ
- Σχεδιασμός, εγκατάσταση και υποστήριξη δομημένης καλωδίωσης μεταξύ και εντός των κτιρίων του Πανεπιστημίου
- Σχεδιασμός, εγκατάσταση, υποστήριξη και διαχείριση του δικτύου κορμού του Πανεπιστημίου που αποτελείται από δρομολογητές δικτύων (routers), περιφερειακών μεταγωγέων Ethernet (core Ethernet switches), wireless devices, modems και καλώδια (οπτικά, χάλκινα)
- Σχεδιασμός, εγκατάσταση, υποστήριξη και διαχείριση τοπικών δικτύων που αποτελείται από μεταγωγής Ethernet (Ethernet hubs και switches) και σταθμούς εργασίας
- Συλλογή στατιστικών στοιχείων για την χρήση των υπηρεσιών που προσφέρει η ομάδα παροχής υπηρεσιών δικτύου και η ομάδα διαχείρισης δικτύου (χρήση μισθωμένων κυκλωμάτων, χρήση τοπικών/απομακρυσμένων δικτύων και χρήση κόμβου απομακρυσμένης πρόσβασης)
- Διαχείριση των ενοποιημένων υπηρεσιών διαδικτύου, τηλεφωνικά δίκτυα



- Διαχείριση έργου Πανεπιστημιούπολης στον τομέα που αφορά το δίκτυο.
- Οπτικοακουστική κάλυψη εκδηλώσεων του Πανεπιστημίου
- Επεξεργασία ψηφιακού υλικού
- Ετοιμασία ψηφιακού οπτικοακουστικού υλικού για σκοπούς υποστήριξης της διδασκαλίας
- Διαχείριση των αιθουσών με εξοπλισμό τηλεδιάσκεψης

### **2.3 ΤΟΜΕΑΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ**

Κύριος στόχος του Τομέα είναι η μελέτη και η εισαγωγή νέων τεχνολογιών στο Πανεπιστήμιο Κύπρου. Επιπρόσθετα ο Τομέας αποσκοπεί στην αξιοποίηση αυτών των τεχνολογιών αυτών, για την ταχύτερη και αποδοτικότερη λειτουργία του Πανεπιστημίου καθώς και την βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει.

Ο Τομέας Εισαγωγής Νέων Τεχνολογιών και Εκπαίδευσης είναι οργανωμένος σε πέντε Γραφεία:

- Γραφείο Εισαγωγής Προηγμένων Τεχνολογιών
- Γραφείο e-University
- Γραφείο Εκπαίδευσης

Κύρια έργα με τα οποία ασχολήθηκε ο Τομέας κατά το έτος 2009:

#### **2.3.1 Γραφείο Εφαρμογών**

- Σύστημα Αυτοματοποίησης Γραφείου (ΙΡΙΔΑ)

Έγινε μελέτη για αναβάθμιση του συστήματος αυτοματοποίησης γραφείου σε διαδικτυακή έκδοση. Η εισήγηση έγινε αποδεκτή και το Νοέμβριο του 2009 υπογράφηκε συμβόλαιο μεταξύ του ΠΚ και της εταιρείας IBM. Η υλοποίηση του έργου ξεκίνησε τέλος του 2009, και αναμένεται να ολοκληρωθεί αρχές του 2011

- Αναβάθμιση συστήματος Οικονομικής Διαχείρισης

Η αναβάθμιση του συστήματος αφορούσε κυρίως την καλύτερη διαχείριση των άρθρων του συστήματος. Προστέθηκαν περισσότερες λειτουργίες στο λογιστικούς λειτουργούς και διαχειριστές του συστήματος. Επίσης, το σύστημα προσαρμόστηκε να διαχειρίζεται τις εντολές ανά χρονιές.

- Αναβάθμιση συστήματος Διαχείρισης Αθλητικών Εγκαταστάσεων

Το σύστημα αναβαθμίστηκε έτσι ώστε οι επισκέπτες των αθλητικών εγκαταστάσεων να μπορούν να κάνουν κρατήσεις από μόνοι τους. Δημιουργήθηκαν δυναμικές σελίδες για ανακοινώσεις και αποστολή μηνυμάτων μεταξύ των μελών.

- Δημιουργία συστήματος για καταχώρηση των πάγιων περιουσιακών στοιχείων του Πανεπιστημίου

Μέσω του συστήματος οι χρήστες μπορούν να καταχωρούν και να διαχειρίζονται πάγια περιουσιακά στοιχεία όπως επίσης και να δημιουργούν αναφορές βάσει διαφόρων παραμέτρων.

- Σύστημα Παρακολούθησης Προσφορών



Σκοπός του συστήματος είναι η παρακολούθηση της διαδικασίας υποβολής προσφορών. Συγκεκριμένα το σύστημα θα:

- αυτοματοποιήσει την διαδικασία υποβολής εγγράφων που ανταλλάσσονται κατά την διάρκεια προκήρυξης και κατακύρωσης μιας προσφοράς.
- παρέχει ενημέρωση στα αρμόδια όργανα για την κατάσταση της προσφοράς αποφορτίζοντας την διαδικασία ενημέρωσης.
- παρέχει όλο το ιστορικό μία προσφοράς.

• Σύστημα πληρωμών

Υλοποιήθηκε σύστημα που επιτρέπει την πληρωμή διδάκτρων/εστίων μέσω της JCC. Παρέχει τη δυνατότητα για εξαγωγή των πληρωμών σε δομή κατάλληλη για εισαγωγή στο οικονομικό σύστημα του πανεπιστημίου. Το σύστημα αυτό μειώσει το φόρτο εργασίας όσων ασχολούνται με τις πληρωμές των φοιτητών.

• Σύστημα Ωρομέτρησης

Υλοποιήθηκε το υποσύστημα που θα λειτουργεί στα ip τηλέφωνα. Έτσι, θα μπορεί πλέον όλο το διοικητικό προσωπικό να χρησιμοποιήσει το σύστημα ωρομέτρησης.

• Σύστημα παρακολούθησης αιτημάτων

Υλοποιήθηκε σύστημα που καταγράφει τα αιτήματα που έρχονται στην ΥΠΣ και την πορεία τους. Παρέχεται έτσι άμεση ενημέρωση στους ενδιαφερόμενους.

• Άλλες Μικρές Εφαρμογές

- Σύστημα Δημιουργίας Συνδέσμων

Το σύστημα αποσκοπεί στην αποφόρτιση της διαδικασίας δημιουργίας συνδέσεων από ένα υπάλληλο και να την αναθέσει της στους χρήστες. Οι χρήστες του συστήματος έχουν την δυνατότητα να δημιουργούν νέες συνδέσεις και να διαχειρίζονται τις υπάρχουσες συνδέσεις.

- Αναφορές Βιβλιοθήκης

Το σύστημα αποσκοπεί στην διαχείριση κάποιων υπηρεσιών της βιβλιοθήκης όπως:

- Εισήγηση οπτικοακουστική εξοπλισμού
- Ρωτήστε ένα Βιβλιοθηκονόμο μέσω Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου
- Ρωτήστε ένα Βιβλιοθηκονόμο με Προσωπική Συνάντηση

- Σύστημα παρακολούθησης αιτημάτων.

Υλοποιήθηκε σύστημα που καταγράφει τα αιτήματα που έρχονται στην ΥΠΣ και την πορεία τους. Παρέχεται έτσι άμεση ενημέρωση στους ενδιαφερόμενους.

- Σύστημα διαχείρισης φωτογραφιών

Υλοποιήθηκε σύστημα διαχείρισης φωτογραφιών για τον τομέα προώθησης και προβολής. Το σύστημα επιτρέπει τη συγκέντρωση φωτογραφιών που αφορούν το πανεπιστήμιο διευκολύνοντας έτσι όσους ψάχνουν κάποια φωτογραφία.

- Σύστημα παραγωγής καταστάσεων προσωπικού

Υλοποιήθηκε ένα σύστημα παραγωγής καταστάσεων για τις ανάγκες του Διευθυντή Διοίκησης και Προσωπικού. Το εν λόγω σύστημα αντλώντας δεδομένα από την βάση δεδομένων του συστήματος “Διαχείριση Ανθρώπινου



Κεφαλαίου”, παράγει κάποιες καταστάσεις οι οποίες δεν παράγονται από το σύστημα “Διαχείριση Ανθρώπινου Κεφαλαίου” ως έχει.

• Υποστήριξη Επιχειρησιακών Εφαρμογών

Το Γραφείο Εφαρμογών εκτός από την εισαγωγή και δημιουργία εφαρμογών παρέχει και δευτέρου επίπεδου τεχνική υποστήριξη για τις επιχειρησιακές εφαρμογές του Πανεπιστημίου.

- Σύστημα Κεντρικού Αρχείου (Φειδιππίδης)

Το σύστημα Φειδιππίδης χρησιμοποιείται από το Κεντρικό Αρχείο, τις Οικονομικές Υπηρεσίες, τις Τεχνικές Υπηρεσίες και την Υπηρεσία Πληροφορικών Συστημάτων. Το σύστημα υποστηριζόταν σε λειτουργικό επίπεδο από τον Τομέα το δεύτερο εξάμηνο του έτους.

- Σύστημα ServiceDesk

Το σύστημα ServiceDesk χρησιμοποιείται από το Γραφείο Στήριξης Πανεπιστημιακής Κοινότητας για καταγραφή και παρακολούθηση προβλημάτων. Το σύστημα υποστηριζόταν σε λειτουργικό επίπεδο από τον Τομέα το δεύτερο εξάμηνο του έτους.

- Υποστήριξη Ιστοσελίδας

Με την ολοκλήρωση της η ιστοσελίδα του Πανεπιστημίου αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο όσο αφορά την προβολή του Πανεπιστημίου και την ενημέρωση του κοινού γύρω από το έργο του.

Η υποστήριξη της ιστοσελίδας περιλαμβάνει τις ακόλουθες δραστηριότητες:

- δημιουργία νέου portal.
- επέκταση των υφιστάμενων portals με νέες σελίδες και αλλαγές στο layout.
- υποστήριξη χρηστών.
- εκπαίδευση χρηστών.
- διαχείριση συστήματος προσωπικού προφίλ.

- Υποστήριξη Συστήματος Διαχείρισης Ανθρώπινου Κεφαλαίου

Καταγραφή και προσπάθεια επίλυσης των προβλημάτων που αντιμετωπίζει το τμήμα ανθρωπίνου δυναμικού με το σύστημα.

### 2.3.2 Γραφείο E-University

- Αναθεώρηση Έργου Η-Πανεπιστήμιο.
- Προκήρυξη/Αξιολόγηση προφοράς για ολοκληρωμένο σύστημα οικονομικής διαχείρισης
- Καθορισμός Στρατηγικής για την Υλοποίηση του έργου
- Υποβολή Προυπολογισμών για χρηματοδότηση του έργου από τα διαρθρωτικά ταμεία.

### 2.3.3 Γραφείο Εκπαίδευσης

- Ταχύρρυθμα εισαγωγικά μαθήματα σε φοιτητές σε συνεργασία με το ΚΕΠΕΑ :
  - Εισαγωγή στα Windows.
  - Εισαγωγή στη Word 2003.
  - Εισαγωγή στη EXCEL 2003.



- Εισαγωγή στο PowerPoint 2003.
- Εισαγωγή στο Outlook.

Για τα ταχύρρυθμα αυτά μαθήματα διεξήχθησαν 2 τάξεις τις οποίες παρακολούθησαν 45 φοιτητές.

- **Αναβάθμιση του Blackboard στην έκδοση 8**

Στα πλαίσια της συνεχούς προσπάθειας για τον εμπλουτισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και της βελτίωσης της ποιότητάς τους, ολοκληρώθηκε η αναβάθμιση του συστήματος διαχείρισης ηλεκτρονικής μάθησης Blackboard στην έκδοση 8, Παράλληλα αναβαθμίστηκε και η υποδομή του συστήματος.

- **Συγχρονισμός του Blackboard με το Banner**

Μια από τις σημαντικότερες βελτιώσεις που έγιναν όσον αφορά την διαχείριση του συστήματος ηλεκτρονικής μάθησης είναι η διασύνδεση του με το σύστημα διαχείρισης φοιτητικών θεμάτων Banner. Η διασύνδεση αυτή επιτρέπει την αυτοματοποίηση της διαδικασίας δημιουργίας λογαριασμών χρηστών και των εγγραφών φοιτητών και καθηγητών στα μαθήματα που υπάρχουν στο blackboard.

- **Συμμετοχή στο έργο Ανάπτυξη Εκπαιδευτικού Υλικού Προγραμμάτων Μάθησης Εξ αποστάσεως (Ηλεκτρονική Μάθηση).**

## **2.4 ΤΟΜΕΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ**

Η αποστολή του Τομέα Διαχείρισης Συστημάτων και Εφαρμογών (ΤΔΣΕ) είναι η παροχή και υποστήριξη της κύριας πληροφορικής υποδομής του Πανεπιστημίου Κύπρου, μέσω της μελέτης, εισαγωγής και εφαρμογής νέων τεχνολογιών.

Ο Τομέας Διαχείρισης Συστημάτων και Εφαρμογών είναι οργανωμένος σε δύο Γραφεία:

- Γραφείο Στήριξης Συστημάτων και Λογαριασμών
- Γραφείο Στήριξης Ενοποιημένων και Αυτοματοποιημένων Υπηρεσιών

Κατά το 2009 ο Τομέας ασχολήθηκε με τις ακόλουθες βασικές εργασίες/υπηρεσίες:

- **Υποστήριξη Κεντρικών Εξυπηρετητών**

Ο ΤΔΣΕ στεγάζει ένα αριθμό κεντρικών εξυπηρετητών, των οποίων ο κύριος στόχος είναι η εξυπηρέτηση των αναγκών της πανεπιστημιακής κοινότητας. Ο ΤΔΣΕ είναι υπεύθυνος τόσο για την φυσική φιλοξενία αυτών των εξυπηρετητών όσο και για τη λειτουργική τους υποστήριξη. Ο ΤΔΣΕ προσφέρει τους εξυπηρετητές αυτούς προς χρήση από άλλους τομείς της ΥΠΣ, για εγκατάσταση λογισμικών, παροχή υπηρεσιών προς τους χρήστες, ή και για εγκατάσταση επιχειρησιακών εφαρμογών.

- **Υποστήριξη Στρατηγικών Λειτουργικών**

Ο ΤΔΣΕ παρέχει υποστήριξη λειτουργικών συστημάτων AIX, SOLARIS, LINUX και WINDOWS σε 1ο επίπεδο για κεντρικούς εξυπηρετητές, και σε 2ο επίπεδο προς όλα τα Τμήματα και Υπηρεσίες του Π.Κ.

- **Ασφάλεια**

Ο ΤΔΣΕ σε συνεχές βάση παρακολουθεί και ενημερώνεται σχετικά με θέματα ασφάλειας και συναφή προβλήματα των στρατηγικών λειτουργικών συστημάτων (O/S bugs, exploits και vulnerabilities) έτσι ώστε να βρίσκονται και να παρέχονται άμεσες λύσεις προς την πανεπιστημιακή κοινότητα.



- **Διατήρηση βάσης λογισμικών, λειτουργικών και εκδόσεων συντηρήσεων**  
Ο ΤΔΣΕ διατηρεί κεντρικά βάση με τα στρατηγικά λογισμικά, τα λειτουργικά συστήματα και τις διάφορες εκδόσεις τους (fixes, patches, releases και maintenance levels), η οποία είναι διαθέσιμη προς χρήση από την πανεπιστημιακή κοινότητα.
- **Υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου**  
Διαχείριση, συντήρηση και υποστήριξη της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- **Υπηρεσία τήρησης εφεδρικών συστημάτων**  
Διαχείριση, συντήρηση και υποστήριξη της υπηρεσίας τήρησης εφεδρικών αρχείων. Η υπηρεσία προσφέρει τη δυνατότητα τήρησης εφεδρικών αρχείων τόσο για κεντρικούς εξυπηρετητές όσο και για εξυπηρετητές που στεγάζονται σε άλλα Τμήματα και Υπηρεσίες.
- **Σύστημα Κεντρικού Αρχείου (Φειδιππίδης)**  
Το σύστημα Φειδιππίδης χρησιμοποιείται από το Κεντρικό Αρχείο, τις Οικονομικές Υπηρεσίες, τις Τεχνικές Υπηρεσίες και την Υπηρεσία Πληροφορικών Συστημάτων. Το σύστημα υποστηριζόταν σε λειτουργικό επίπεδο από τον ΤΔΣΕ το πρώτο εξάμηνο του έτους.
- **Σύστημα ServiceDesk**  
Το σύστημα ServiceDesk χρησιμοποιείται από το Γραφείο Στήριξης Πανεπιστημιακής Κοινότητας για καταγραφή και παρακολούθηση προβλημάτων. Το σύστημα υποστηριζόταν σε λειτουργικό επίπεδο από τον ΤΔΣΕ το πρώτο εξάμηνο του έτους.

Κύρια έργα με τα οποία ασχολήθηκε ο Τομέας κατά το έτος 2009:

- **Αναβάθμιση του Data Center της ΥΠΣ**  
Ολοκληρώθηκε η αναβάθμιση του κεντρικού δωματίου εξυπηρετητών και κεντρικού δικτυακού κόμβου που βρίσκεται τοποθετημένο δίπλα από το κτίριο της ΥΠΣ. Οι αναβαθμίσεις περιλαμβάνουν την ηλεκτρική παροχή και αναδιαμόρφωση του εσωτερικού χώρου. Το έργο ξεκίνησε το 2009 και έγινε σε συνεργασία με τις Τεχνικές Υπηρεσίες.
- **Υπηρεσία καταλόγου**  
Συνδέθηκαν συνολικά 5 επιπλέον συστήματα στην κεντρική υπηρεσία καταλόγου (LDAP). Η υπηρεσία καταλόγου προσφέρει υπηρεσίες επαλήθευσης των χρηστών αυτών των συστημάτων, και σε μερικές περιπτώσεις προσφέρει, επίσης, υπηρεσίες πρόσβασης.
- **Αναβάθμιση ηλεκτρονικών διευθύνσεων φοιτητών**  
Ολοκληρώθηκε η εφαρμογή της πολιτικής ηλεκτρονικών διευθύνσεων για τους φοιτητές και υλοποιήθηκε η νέα πολιτική ονομασίας κωδικών φοιτητών.
- **Αυτοεξυπηρέτηση φοιτητών**  
Ολοκληρώθηκε και μπήκε σε λειτουργία νέο σύστημα το οποίο επιτρέπει στους φοιτητές να δημιουργούν αυτόνομα τον προσωπικό τους κωδικό πρόσβασης και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- **Αυτοεξυπηρέτηση χρηστών**  
Ολοκληρώθηκε και εφαρμόστηκε νέο σύστημα το οποίο επιτρέπει περιορισμένη αυτόνομη διαχείριση του προφίλ του χρήστη από τον ίδιο τον χρήστη, αυτόματη επανέκδοση ξεχασμένου συνθηματικού, και ανεύρεση ξεχασμένου ονόματος χρήστη.
- **Πολιτική Ασφάλειας**  
Ξεκίνησε η διαμόρφωση των εγγράφων πολιτικής ασφάλειας που αφορούν τον ΤΔΣΕ, τόσο σε επίπεδο προτύπων όσο και σε επίπεδο διαδικασιών. Ο ΤΔΣΕ ξεκίνησε με τα



πρότυπα και διαδικασίες για τη Βέλτιστη Πολιτική Χρηστών και την Πολιτική Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου

- **Προστασία Προσωπικών Δεδομένων**  
Ξεκίνησε έρευνα για τη διατήρηση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των χρηστών του Π.Κ. σε συνεργασία και επικοινωνία με την Επιτροπή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.
- **Σύστημα διαχείρισης εκδόσεων (SVN Sub-Versioning System)**  
Ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση συστήματος διαχείρισης εκδόσεων εγγράφων και χρησιμοποιείται από την ΥΠΣ.
- **Εργαστήριο Cadence Πολυτεχνικής**  
Παραδόθηκε υποστήριξη 2<sup>ου</sup> επιπέδου σε suse και redhat linux για την σωστή εγκατάσταση και λειτουργία του εργαστηρίου Cadence της Πολυτεχνικής Σχολής
- **Τεχνολογία Virtualization**  
Έγινε αρχική εισαγωγή της τεχνολογίας virtualization με την εγκατάσταση του πρώτου συστήματος virtual box, το οποίο επιτρέπει τη δημιουργία εικονικών εξυπηρετητών για μικρές εφαρμογές και για έλεγχο νέων λειτουργικών και λογισμικών. Χρήση της υπηρεσίας αυτής έκαναν τα έργα αυτοεξυπηρέτησης φοιτητών και χρηστών που αναφέρονται πιο πάνω.
- **Παρακολούθηση Συστημάτων**  
Εγκαταστάθηκε σύστημα παρακολούθησης συστημάτων, το οποίο ενημερώνει για βλάβες είτε σε επίπεδο υπηρεσίας, είτε σε επίπεδο λειτουργικού ή σε επίπεδο εξοπλισμού.
- **Τεχνολογία Kiosk**  
Έγινε εισαγωγή της τεχνολογίας kiosk μέσω της εγκατάστασης 4 thin clients οι οποίοι χρησιμοποιήθηκαν για την εγγραφή των νεοεισερχόμενων φοιτητών και για διεξαγωγή έρευνας/ερωτηματολογίου από τη Βιβλιοθήκη.
- **Ετοιμασίες προδιαγραφών προσφορών**  
Σύστημα Οικονομικής Διαχείρισης (ΠΡΥΤ038/08)  
Προσφορά μικροϋπολογιστών (ΥΠΣ087/09)  
Προσφορά Macintosh (ΥΠΣ032/09)
- **Αξιολογήσεις προσφορών**  
Προσφορά μικροϋπολογιστών (ΥΠΣ046/08 - αλλαγές)  
Προσφορά μικροϋπολογιστών (ΥΠΣ087/09)  
Σύστημα Οικονομικής Διαχείρισης (ΠΡΥΤ038/08)
- **Γενικές Μελέτες / Έρευνες αγοράς / Συμμετοχές**
  - Μελέτη για την αυτοεξυπηρέτηση χρηστών
  - Οδηγός για τον Μηχανικό Επιφυλακής
  - Μελέτη/Παρουσίαση λύσεων ηλεκτρονικού χώρου
  - Τεχνικοί οδηγοί / Οδηγοί χρηστών
    - Εγχειρίδιο SVN
    - Εγχειρίδιο Προφίλ χρήστη
    - Εγχειρίδιο αυτόματης κοινοποίησης
    - Εγχειρίδιο συγχρονισμού ρολογιών
    - Εγχειρίδιο αρχείου winmail.dat
    - Τεχνικό Εγχειρίδιο εγκατάστασης εξυπηρετητή ivo
    - Τεχνικό Εγχειρίδιο εγκατάστασης εξυπηρετητή sunray



- Τεχνικό Εγχειρίδιο εγκατάστασης εξυπηρετητή abacus
- Ενημερωτικό δελτίο για αυτοεξυπηρέτηση χρηστών (forgot password / secret questions / ID retrieval)

### 3. ΓΡΑΦΕΙΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Σκοπός του Γραφείου Ασφάλειας είναι η παροχή λύσεων σε προβλήματα ασφαλείας, προληπτική ασφάλεια, ανάλυση, εκπαίδευση και καθοδήγηση για την προφύλαξη των πληροφοριών που ανήκουν στο Πανεπιστήμιο. Ως εκ τούτου το Γραφείο παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- Παρακολούθηση για κακόβουλες ενέργειες σε δικτυακά και λειτουργικά συστήματα.
- Παρακολουθεί τις διάφορες ανακοινώσεις ασφαλείας και ενημερώνει την πανεπιστημιακή κοινότητα για τους πιθανούς κινδύνους ή προβλήματα ασφαλείας που μπορεί να προκύψουν.
- Παροχή ασφαλούς απομακρυσμένης πρόσβασης μέσω τεχνολογίας VPN (virtual private network).
- Χειρίζεται εφαρμογές για αντιμετώπιση ιών (antivirus) και ανεπιθύμητων (antispam) μηνυμάτων.

Το Γραφείο θα έπρεπε να παρέχει επίσης και τις πιο κάτω υπηρεσίες τις οποίες όμως αδυνατεί να παρέχει λόγω του ότι δεν επανδρώνεται με το απαιτούμενο αριθμό προσωπικού:

- Έλεγχος ασφαλείας δικτυακών και λειτουργικών συστημάτων (auditing). Εντοπισμός ευάλωτων σημείων σε δικτυακά και λειτουργικά συστήματα. Ανάλυση ύποπτων στοιχείων που έχουν ανιχνευτεί (forensic analysis).
- Παρακολούθηση νέων τεχνολογιών και εισηγήσεις λύσεων για προστασία πληροφοριών όπως κρυπτογράφηση δεδομένων και υποδομή πιστοποιητικών ασφαλείας (certificate authority).
- Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και συνεχής ενημέρωση για την Πολιτική Ασφάλειας (όταν αυτή εγκριθεί) και τις ιδιαιτερότητες αυτής.
- Επίβλεψη και εντοπισμός συμβατότητας και παρεκκλίσεων με την Πολιτική Ασφάλειας (όταν αυτή εγκριθεί).
- Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στον σχεδιασμό αλλά και στην υλοποίηση νέων συστημάτων στο ΠΚ με επίκεντρο την ασφάλεια των πληροφοριών σε αυτά.

### 4. ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Το Γραφείο Στήριξης Υπηρεσίας παρέχει γραμματειακή υποστήριξη στον Προϊστάμενο και στο προσωπικό της ΥΠΣ. Ο ρόλος του είναι ιδιαίτερα σημαντικός αφού έχει συμμετοχή σε όλες τις εργασίες της ΥΠΣ.

Κατά το έτος 2009 παρείχε τις υπηρεσίες του ως πιο κάτω:

- Οργάνωση και συντονισμός ομαδικών και ατομικών εργασιών
- Ετοιμασία και παρακολούθηση προϋπολογισμού
- Ετοιμασία ετήσιου απολογισμού
- Ετοιμασία και παρακολούθηση στόχων



- Οργάνωση και τήρηση πρακτικών στις συνεδριάσεις της ΥΠΣ και των Επιτροπών Προδιαγραφών και Αξιολόγησης των προσφορών
- Διαχείριση ιστοσελίδας ΥΠΣ
- Παρακολούθηση και διαχείριση κονδυλίων της ΥΠΣ
- Ηλεκτρονική αρχειοθέτηση και διαχείριση του συστήματος Φειδιππίδης
- Διαχείριση εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας (δακτυλογράφηση, σάρωση, αποστολή και αρχειοθέτηση στους φακέλους)
- Ετοιμασία οδηγίων πληρωμής φοιτητών που εργοδοτούνται στα εργαστήρια των ηλεκτρονικών υπολογιστών
- Παραγγελίες βιβλίων και περιοδικών και τήρηση δανεισμού στο προσωπικό της ΥΠΣ
- Διαχείριση παρουσιολογίων προσωπικού και τήρηση μητρώου για άδειες ανάπαυσης και άδειες ασθενείας
- Τηλεφωνική υποστήριξη
- Διαχείριση ηλεκτρονικού εξοπλισμού
- Μεταφορά και παράδοση φακέλων και εξοπλισμού σε όλα τα κτίρια του Πανεπιστημίου
- Χρήση, συντήρηση και λειτουργία υπηρεσιακών αυτοκινήτων

## 5. ΟΜΑΔΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Η Ομάδα Οικονομικής Διαχείρισης αποτελεί μία σημαντική μονάδα στην Υπηρεσία Πληροφορικών Συστημάτων. Έχει την ευθύνη της οικονομικής διαχείρισης όσον αφορά την προμήθεια του μηχανογραφικού εξοπλισμού για όλη την Πανεπιστημιακή Κοινότητα.

Κατά το έτος 2009 ασχολήθηκε με τις πιο κάτω εργασίες:

- Διαδικασία καταγραφής αναγκών και παραγγελίες μέσω προσφορών (11436 αντικείμενα από 4 παραγγελίες)
- Διεκπεραίωση/παραλαβή/αποδοχή εξοπλισμού μέσω προσφορών
- Συμφωνίες συντήρησης υλικού εξοπλισμού (από 11 εταιρείες)
- Συμφωνίες συντήρησης λογισμικών
- Συμφωνίες ανανέωσης αδειών χρήσης λογισμικών
- Τήρηση αρχείου μηχανογραφικού εξοπλισμού για το Πανεπιστήμιο Κύπρου (Παράρτημα Β)
- Τήρηση μητρώου παραγγελιών (726 παραγγελίες)
- Αγορές μέσω της πιστωτικής κάρτα του Πανεπιστημίου από το διαδίκτυο (50 αγορές)

### 5.1 ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΚΑΤΑ ΤΟ 2009

Κατά τη διάρκεια του 2009 ετοιμάστηκαν από τις αρμόδιες Επιτροπές Προδιαγραφών (απαρτιζόμενες από μέλη της ΥΠΣ) και προκηρύχθηκαν έξι προσφορές οι οποίες παρουσιάζονται στο (Παράρτημα Γ).

## 6. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΝΟΜΑΤΟΔΟΣΙΑΣ

Η Υπηρεσία έχει ως κύριο στόχο τη διαχείριση των διαδικτυακών ονομάτων **.cy** σαν Υπηρεσία προς την Κυπριακή κοινότητα στο διαδίκτυο.



Η Υπηρεσία ασχολείται:

- Εξυπηρέτηση του κοινού και παροχή πληροφοριών για τις διαδικασίες και τους κανόνες της Υπηρεσίας
- Αξιολόγηση αίτησης νέας εγγραφής και παραλαβή τελών (έκδοση τιμολογίων/αποδείξεων)
- Επανεκδοση άδειας χρήσης διαδικτυακών ονομάτων
- Καταχώρηση στοιχείων νέων εγγραφών και αλλαγές στα στοιχεία υφιστάμενων διαδικτυακών ονομάτων.
- Λογιστικά θέματα (Τιμολογήσεις, ΦΠΑ, Bank Statements, Καταστάσεις πληρωμών)
- Διατήρηση και ενημέρωση της ιστοσελίδας της Υπηρεσίας με καινούργιες πληροφορίες και καινούργιες υπηρεσίες που προσφέρονται στο κοινό.
- Προώθηση και αρχειοθέτηση της αλληλογραφίας στα ενδιαφερόμενα άτομα της Υπηρεσίας
- Εγγραφές νέων και αλλαγές σε υφιστάμενα ονόματα στον πρωτεύων εξυπηρετητή διαδικτυακών ονομάτων ανωτάτου επιπέδου (cynic),
- Εύρυθμη και αδιάκοπη λειτουργία των μηχανογραφημένων συστημάτων της Υπηρεσίας
- Σχεδιασμός σωστής λειτουργίας της Υπηρεσίας
- Παροχή νέων Υπηρεσιών και πληροφοριών προς το κοινό
- Εφαρμογή Διαδικασίας Επίλυσης Διαφορών

Κύρια έργα με τα οποία ασχολήθηκε η Υπ. Ονοματοδοσίας κατά το έτος 2009:

- Κατά τη διάρκεια του έτους 2009 έχουν εγγραφεί **1501** νέα διαδικτυακά ονόματα. Το σύνολο των εγγεγραμμένων διαδικτυακών ονομάτων στο τέλος του 2009 ανέρχεται στα **7968**. Έχουν γίνει αλλαγές σε υφιστάμενα ονόματα μετά από εντολή των συνδέσμων που τα διαχειρίζονται. Αυτές οι αλλαγές αφορούσαν τα στοιχεία συνδέσμων, αλλά ως επί το πλείστον αφορούσαν τους εξυπηρετητές (name servers) των ονομάτων αυτών. Έχουν επίσης εξεταστεί τα στοιχεία **533** αιτήσεων που αφορούσαν νέες εγγραφές ονομάτων ως Ονόματα Διπλού Ελέγχου (Domain Name Cases).
- Έχουν εκδοθεί **3318** αποδείξεις και **4262** τιμολόγια και οι εισπράξεις του έτους έχουν κατατεθεί στο λογαριασμό της Υπηρεσίας. Από τις εισπράξεις του έτους έχουν αποκοπεί διάφορα όπως μισθοί προσωπικού, ΦΠΑ, αγορές εξοπλισμού και υπηρεσιών, συνδρομές σε οργανισμούς, διαφημίσεις κλπ.
- Ανά τρεις μήνες στέλνονταν στο Λογιστήριο οι ανάλογες καταστάσεις για την καταβολή του ΦΠΑ. Για σκοπούς επιστροφής του ΦΠΑ έχουν σταλεί οι πιστωτικές σημειώσεις που εκδόθηκαν, καθώς επίσης και η κατάσταση με τα ονόματα που έχουν διαγραφεί λόγω μη πληρωμής (bad depts).
- Συνεχίστηκε με επιτυχία η χρήση του συστήματος διαδικτυακών πληρωμών που έγινε σε συνεργασία με την εταιρεία JCC. Το ποσοστό των πληρωμών που έγιναν μέσω πιστωτικής κάρτας κατά τη διάρκεια του 2009 έφτασε το **45%** (42% το 2009).
- Μπήκε σε εφαρμογή και ολοκληρώθηκε η διαδικασία για έλεγχο του παραπτόνου που είχαμε για το διαδικτυακό όνομα **apollo.com.cy**. Έναρξη διαδικασίας επίλυσης διαφορών για το διαδικτυακό όνομα **autotrader.com.cy**.
- Ολοκληρώθηκε η εκπόνηση των προδιαγραφών για την προκήρυξη διαγωνισμού για Προμήθεια Εγκατάσταση και Διαμόρφωση Ολοκληρωμένης Λύσης για την Υπηρεσία



Ονοματοδοσίας του Πανεπιστημίου Κύπρου. Ο διαγωνισμός προκηρύχθηκε στις 14/12/2009.

- Μετά από λεπτομερή μελέτη των διεθνών εξελίξεων έχει εκπονηθεί έκθεση σε συνεννόηση με το ΓΕΡΗΕΤ, για τις θέσεις της Κύπρου, αναφορικά με τα προσχέδια του ICANN για την εισαγωγή νέων διαδικτυακών ονομάτων ανωτάτου επιπέδου gTLDs και διαδικτυακών ονομάτων IDNs στο ανώτατο επίπεδο. Η έκθεση στάλθηκε στον ICANN (Internet Corporation of Assigned Names and Numbers) και στο GAC (Governmental Advisory Committee).
- Η Υπηρεσία Ονοματοδοσίας έχει ενημερώσει το ΓΕΡΗΕΤ για τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί για καταχώρηση αίτησης εγγραφής για τα διαδικτυακά ονόματα .ku ή .κύπρος για την Κύπρο.
- Συμμετοχή σε Ομάδα Εργασίας με άλλους Ελληνικούς φορείς (.gr, ΕΕΤΤ) για επίλυση των προβλημάτων που παρουσιάζονται στα ονόματα με Ελληνικούς χαρακτήρες και αφορούν το τελικό σίγμα και τους τόνους. Ανάδειξη προβλημάτων στον οργανισμό IETF (Internet Engineering Task Force) και εισήγηση λύσεων.
- Έναρξη εγκατάστασης νέου δευτερεύων εξυπηρετητή για το .cy προς αντικατάσταση του ns2.cc.ucy.ac.cy.

## 7. ΚΥΠΡΙΑΚΟ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΔΙΚΤΥΟ

Το ΚΕΑΔ είναι το Κυπριακό Ερευνητικό και Ακαδημαϊκό Δίκτυο. Το ΚΕΑΔ παρέχει την υποδομή δικτύου για την Κυπριακή Ερευνητική και Ακαδημαϊκή Κοινότητα και συνδέει οργανισμούς Μέσης, Ανώτερης και Ανώτατης εκπαίδευσης καθώς και ερευνητικούς οργανισμούς. Η υποδομή του ΚΕΑΔ είναι συνδεδεμένη με το Ευρωπαϊκό δίκτυο GN3 το οποίο αποτελεί μέρος της παγκόσμιας κοινότητας ερευνητικών και ακαδημαϊκών δικτύων. Μέσω αυτής της σύνδεσης το δίκτυο του ΚΕΑΔ είναι επίσης συνδεδεμένο με το Διαδίκτυο.

Κύρια έργα και υπηρεσία του ΚΕΑΔ για το 2009 είναι:

- Παροχή τοπικών κυκλωμάτων και αναβάθμιση ταχυτήτων πρόσβασης για τα μέλη του ΚΕΑΔ
- Συνομιλίες για διασύνδεση νέων ιδρυμάτων όπως το PA College στην Λάρνακα
- Αναβάθμιση του κυπριακού διαδικτυακού κόμβου Cyprus Internet Exchange (CYIX) με διασύνδεση Gigabit
- Καθημερινή παρακολούθηση και διαχείριση του τοπικού και διεθνούς Δικτύου
- Συνεργασία με τους φορείς του ΚΕΑΔ για εφαρμογή νέων υπηρεσιών όπως το Eduoam και το BackupMX
- Παροχή υποστήριξης σε τεχνικά θέματα προς τους φορείς του ΚΕΑΔ
- Μελέτη δημιουργίας παροχής Ψηφιακών Πιστοποιητικών
- Μελέτη αναβάθμισης διεθνούς διασύνδεσης του ΚΕΑΔ με το GEANT3 σε Gigabit.

## 8. ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΤΟΜΕΩΝ/ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΥΠΣ

Η Υπηρεσία Πληροφορικών Συστημάτων στελεχώνεται από 58 άτομα και αποτελείται από 4 Τομείς, 18 Γραφεία (εκ των οποίων 10 βρίσκονται κεντρικά και 8 τοπικά, βλέπε σημείο 2.1 Τομέας Στήριξης Χρηστών) και 1 Ομάδα. Η πλήρωση των θέσεων του προσωπικού βάσει του οργανογράμματος έχει ως εξής: 1 Προϊστάμενος, 17 Λειτουργοί Μηχανογράφησης (11 κεντρικά, 7 τοπικά), 5 Ανώτεροι Βοηθοί Μηχανογράφησης (3 κεντρικά, 2 τοπικά), 28 Βοηθοί Μηχανογράφησης (14 κεντρικά, 14 τοπικά), 4 Γενικούς Γραφείς (4 κεντρικά, 0 τοπικά), 1 Λογιστικό Λειτουργό (Υπηρεσία Ονοματοδοσίας), και 2 Βοηθούς Γραφείου (2 κεντρικά).



Από τα 57 άτομα τα οποία στελεχώνουν την Υπηρεσία, 49 παρέχουν υπηρεσίες τεχνικής φύσεως, εκ των οποίων 22 παρέχουν κεντρική υποστήριξη, 25 τοπική, και 2 ανήκουν στην Υπηρεσία Ονοματοδοσίας. Τα υπόλοιπα 8 άτομα παρέχουν γραμματειακή υποστήριξη, εκ των οποίων 6 στην Υπηρεσία και 2 στην Υπηρεσία Ονοματοδοσίας.

Στο **(Παράρτημα Δ)** εμφανίζεται η στελέχωση του προσωπικού της ΥΠΣ σε κάθε Τομέα και Γραφείο καθώς και το οργανόγραμμα.