

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ
&
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΚΕΝΤΡΟΥ ΔΙΚΤΥΩΝ
ΚΕΔ - Ε.Μ.Π.**

Δεκέμβριος 1999

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<i>1</i>	<i>Δίκτυο Τηλεματικής Ε.Μ.Π. και ΚΕΔ</i>	<i>3</i>
<i>2</i>	<i>Η Ειδική Αποστολή του ΚΕΔ</i>	<i>3</i>
<i>3</i>	<i>Οργάνωση, Δομή και Διοίκηση</i>	<i>4</i>
<i>4</i>	<i>Στελέχωση & Αρμοδιότητες του Προσωπικού</i>	<i>6</i>
<i>5</i>	<i>Διαχειριστές Δικτύων Δεδομένων Ακαδημαϊκών Τμημάτων & Κεντρικής Διοίκησης</i>	<i>8</i>
<i>6</i>	<i>Τεκμηρίωση</i>	<i>9</i>
<i>7</i>	<i>Εξωτερικά Χρηματοδοτούμενα Προγράμματα</i>	<i>10</i>
<i>8</i>	<i>Τήρηση Ασφάλειας & Απορρήτου Επικοινωνιών</i>	<i>10</i>
<i>9</i>	<i>Δεοντολογία Υπηρεσιών Πληροφόρησης</i>	<i>11</i>
<i>10</i>	<i>Εγκαταστάσεις του ΚΕΔ</i>	<i>11</i>

1 Δίκτυο Τηλεματικής Ε.Μ.Π. και ΚΕΔ

α. Το Δίκτυο Τηλεματικής

- i. Το δίκτυο τηλεματικής του Εθνικού Μετσοβίου Πολυτεχνείου αποτελεί ουσιώδες δομικό στοιχείο,
 - στήριξης όλων των λειτουργιών του Ιδρύματος,
 - τεχνολογικής αιχμής της Κοινωνίας των Πληροφοριών στην χώρα μας, αλλά και διεθνώς.
- ii. Το ενοποιημένο τηλεφωνικό εσωτερικό δίκτυο ISDN εξάλειψε το χρόνιο πρόβλημα της ελλιπούς τηλεφωνικής κάλυψης, αναβάθμισε τις σχετικές υπηρεσίες και περιόρισε την αλόγιστη δαπάνη για τηλεπικοινωνιακά τέλη που μαστίζει τον ευρύτερο Δημόσιο τομέα.
- iii. Οι υπηρεσίες δικτύου δεδομένων, με ταχύτατη πρόσβαση στο Internet, και οι προηγμένες υπηρεσίες πληροφόρησης, ικανοποιούν ισότιμα και χωρίς διακρίσεις όλα τα μέλη της Πολυτεχνειακής Κοινότητας (φοιτητές, μέλη ΔΕΠ, ΕΔΤΠ, ΙΔΑΧ, ερευνητές), τα οποία μπορούν να αξιοποιήσουν τις υπηρεσίες τηλεματικής τόσο στους χώρους του Ιδρύματος, όσο και από το σπίτι τους.

β. Το Κέντρο Δικτύων

- i. Το Κέντρο Δικτύων (ΚΕΔ) του Ε.Μ.Π., έχει αναλάβει την εποπτεία της λειτουργίας του δικτύου τηλεματικής, την τυποποίηση και την τεκμηρίωση των διαδικασιών, την συνεχή παρακολούθηση των συναφών αναγκών του Ιδρύματος και την ικανοποίηση των χρηστών του δικτύου τηλεματικής.
- ii. Η οργάνωση & λειτουργία του ΚΕΔ Ε.Μ.Π. βασίζεται στον παρόντα Εσωτερικό Κανονισμό, ο οποίος εγκρίθηκε στην από 10/12/99 Συνεδρία της Συγκλήτου του Ε.Μ.Π.
- iii. Οι κύριες δραστηριότητες του ΚΕΔ περιλαμβάνουν :
 1. Την υποστήριξη της λειτουργίας υπηρεσιών τηλεματικής.
 2. Την τεχνική υποστήριξη των χρηστών.
 3. Τη διαχείριση του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού και της καλωδιακής υποδομής.
 4. Την τεκμηρίωση των υπηρεσιών και στοιχείων του δικτύου.
 5. Την εκπαίδευση του προσωπικού και σπουδαστών του Ιδρύματος με σεμινάρια εξοικείωσης στις παρεχόμενες υπηρεσίες ή/και την συμμετοχή τους σε βοηθητικές εργασίες του ΚΕΔ.
 6. Την έρευνα και ανάπτυξη μέσω των σχετικών διαδικασιών του Ιδρύματος.
 7. Την τεχνική υποστήριξη ανάλογων πρωτοβουλιών και άλλων ελληνικών ΑΕΙ.
- iv. Οι κανόνες οργάνωσης και λειτουργίας του ΚΕΔ αλλά και οι διαδικασίες που ακολουθούνται εσωτερικά, έχουν ως κύριους στόχους, τη διασφάλιση,
 1. της πληρότητας και ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών, σύμφωνα με τους εθνικούς και διεθνείς κανόνες τυποποίησης ποιότητας.
 2. της προστασίας της ιδιωτικής ζωής στον τηλεπικοινωνιακό τομέα (απόρρητο επικοινωνιών και δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα), σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, την ακαδημαϊκή δεοντολογία και τις αποφάσεις της Συγκλήτου.

2 Η Ειδική Αποστολή του ΚΕΔ

α. Γενικά καθήκοντα

Το ΚΕΔ του Ε.Μ.Π. αναλαμβάνει το σύνολο των υποχρεώσεων που αφορούν στην οργάνωση και λειτουργία του δικτύου τηλεματικής του Ε.Μ.Π., δηλαδή την τήρηση των προδιαγραφών ενιαίας δομημένης καλωδιακής υποδομής, την εγκατάσταση και

λειτουργία του ενεργού εξοπλισμού και την ανάπτυξη, εγκατάσταση και συντήρηση των υπηρεσιών του τηλεφωνικού δικτύου και του δικτύου δεδομένων. Είναι υπεύθυνο για τον συνεχή ανασχεδιασμό και αναβάθμιση του δικτύου τηλεματικής, σύμφωνα με τις τεχνολογικές εξελίξεις και τις τεχνοοικονομικές δυνατότητες, στα πλαίσια της γενικότερης πολιτικής που χαράσσει η Σύγκλητος του Ιδρύματος.

β. Ειδικές αρμοδιότητες

Συγκεκριμένα, οι αρμοδιότητές του ΚΕΔ περιλαμβάνουν τα εξής:

- i. Εγκατάσταση και λειτουργία δικτυακών υπηρεσιών καθώς και ενσωμάτωση νέων.
- ii. Σχεδιασμό της βέλτιστης τοπολογίας και διάρθρωσης του εξοπλισμού.
- iii. Προγραμματισμό και πραγματοποίηση αναβαθμίσεων του δικτύου.
- iv. Επίβλεψη της λειτουργίας του δικτύου και διαχείριση των πόρων του.
- v. Εγκατάσταση νέων συνδέσεων και αλλαγή των χαρακτηριστικών των ήδη ενεργών.
- vi. Αποκατάσταση βλαβών και έκτακτων περιστατικών, που αφορούν τον παθητικό και ενεργό εξοπλισμό του τηλεφωνικού δικτύου και του δικτύου δεδομένων.
- vii. Σύνταξη τεχνικών προδιαγραφών για τις δικτυακές επεκτάσεις και αναβαθμίσεις.
- viii. Ενημέρωση, εκπαίδευση και τεχνική υποστήριξη των χρηστών.
- ix. Πλήρη και συνεχή τεκμηρίωση της υποδομής του δικτύου τηλεματικής και των υπηρεσιών του.
- x. Διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών και των προσωπικών δεδομένων.
- xi. Συνεργασία και επικοινωνία με αντίστοιχες υπηρεσίες άλλων Ακαδημαϊκών δικτύων.
- xii. Παροχή υπηρεσιών τηλεματικής σε τρίτους (Ερευνητικούς και Πανεπιστημιακούς Φορείς, Δημόσιες Υπηρεσίες και Οργανισμούς) στα πλαίσια εξωτερικά χρηματοδοτούμενων προγραμμάτων (§ 7).
- xiii. Παροχή υπηρεσιών τηλεματικής στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) για τον συντονισμό του Κόμβου Διασύνδεσης Δικτύων Internet (ΑΙΧ) στα πλαίσια του Εθνικού Δικτύου Έρευνας & Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ της ΓΓΕΤ).

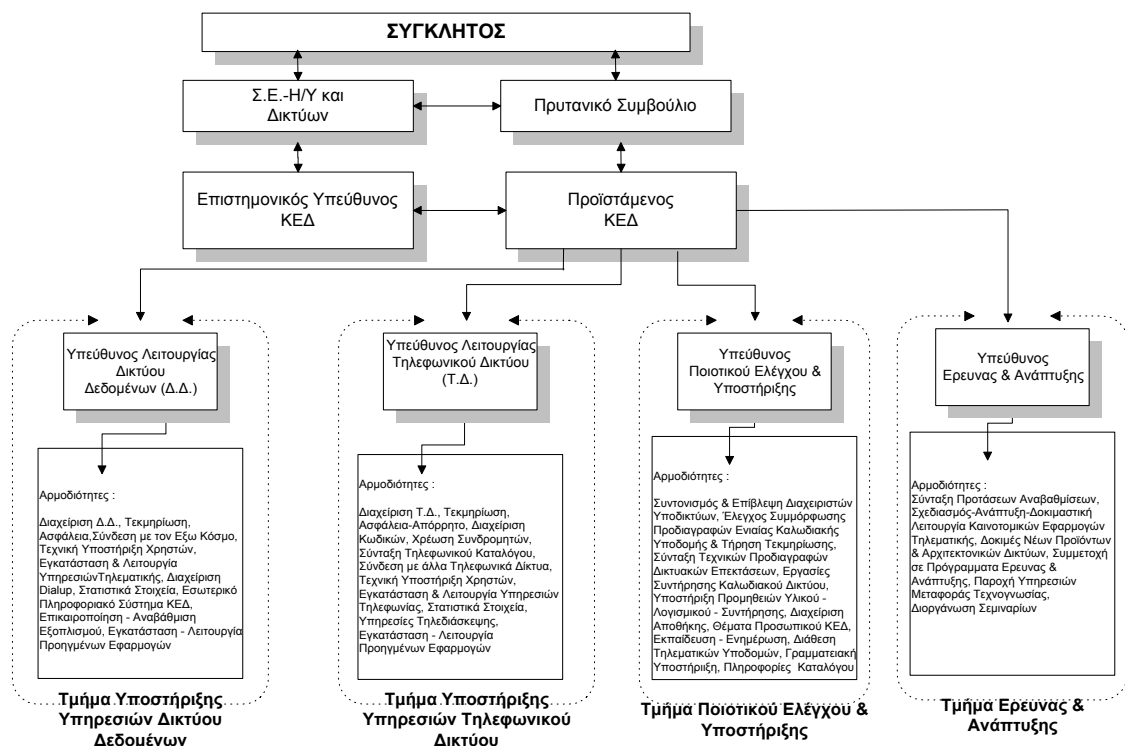
3 Οργάνωση, Δομή και Διοίκηση

α. Οργανόγραμμα και δομή του ΚΕΔ

1. Το ΚΕΔ αποτελεί μονάδα τεχνολογικής αιχμής η οποία παρέχει παράλληλα διοικητικές υπηρεσίες βάσης, αλλά και σύγχρονες προηγμένες υπηρεσίες τηλεματικής. Για το λόγο αυτό είναι ακαδημαϊκά αναγκαίο και ορίζεται από την Σύγκλητο του Ιδρύματος Επιστημονικός Υπεύθυνος, μέλος ΔΕΠ του Ιδρύματος με γνωστικό αντικείμενο συναφές προς το αντικείμενο του Κέντρου, ο οποίος ασκεί την Επιστημονική εποπτεία. Ο Επιστημονικός Υπεύθυνος αναφέρεται στην Συγκλητική Επιτροπή Η/Υ και Δικτύων, της οποίας αποτελεί ex-officio μέλος.
2. Η Συγκλητική Επιτροπή Η/Υ και Δικτύων εισηγείται στη Σύγκλητο, η οποία και αποφασίζει σχετικά με τις αρμοδιότητες και ευθύνες της αναπτυξιακής πολιτικής και τους κανόνες λειτουργίας του ΚΕΔ.
3. Διοικητικά το ΚΕΔ λειτουργεί σε ιεραρχικό επίπεδο Διεύθυνσης του Ιδρύματος. Υπάγεται διοικητικά απ' ευθείας στο Πρυτανικό Συμβούλιο, με εισηγητή τον Αντιπρύτανη Οικονομικού Προγραμματισμού και Ανάπτυξης. Ο Διοικητικός Προϊστάμενος του ΚΕΔ τοποθετείται από το Πρυτανικό Συμβούλιο στο οποίο και λογοδοτεί.
4. Ο Επιστημονικός Υπεύθυνος και ο Διοικητικός Προϊστάμενος του ΚΕΔ συνεργάζονται στενά, σύμφωνα με τις διακεκριμένες αρμοδιότητες και τα καθήκοντα που ρητά αναφέρονται στο παρόν κείμενο, με γνώμονα τη βελτιστοποίηση της από τεχνολογικής πλευράς λειτουργίας του ΚΕΔ, μέσα στα πλαίσια των δημοσιονομικών κανόνων που διέπουν τη λειτουργία ενός Δημόσιου ΑΕΙ. Η συνεργασία αυτή

εξασφαλίζεται και με την υψηλή εποπτεία που ασκείται παράλληλα από το Πρυτανικό Συμβούλιο και τη Σύγκλητο μέσω της ΣΕ-ΗΥ & Δικτύων.

5. Το ΚΕΔ στελεχώνεται από εξειδικευμένο Μόνιμο προσωπικό (Διοικητικό και Τεχνικό) και ΙΔΑΧ που διατίθεται από το Ίδρυμα. Επίσης, απασχολεί κατά περίπτωση ανάλογα με τις ανάγκες του και με γνώμονα την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών, Επιστημονικούς Συνεργάτες, Μεταπτυχιακούς ή και Προπτυχιακούς σπουδαστές του Ιδρύματος στα πλαίσια χρηματοδοτούμενων προγραμμάτων, επιχορηγήσεων στα πλαίσια σχετικών επιχειρησιακών προγραμμάτων της πολιτείας ή/και ειδικών επιδοτήσεων από τον Ειδικό Λογαριασμό του Ιδρύματος. Οι τοποθετήσεις και η επιλογή προσωπικού ακολουθούν τις νόμιμες διαδικασίες όπως εξειδικεύονται με αποφάσεις της Συγκλήτου ή τις διατάξεις του Κανονισμού Λειτουργίας της Επιτροπής Διαχείρισης Ειδικού Λογαριασμού του Ιδρύματος κατά περίπτωση.
6. Το όλο οργανόγραμμα του ΚΕΔ, με την διοικητική και επιστημονική του διάρθρωση παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα.



Οργανόγραμμα ΚΕΔ Ε.Μ.Π.

- i. Το ΚΕΔ συγκροτείται από τα παρακάτω τέσσερα Τμήματα:
 - Τμήμα Υποστήριξης Υπηρεσιών Δικτύου Δεδομένων
 - Τμήμα Υποστήριξης Υπηρεσιών Τηλεφωνικού Δικτύου
 - Τμήμα Ποιοτικού Ελέγχου και Υποστήριξης
 - Τμήμα Έρευνας και Ανάπτυξης
- ii. Ανάλογα με την περιοχή αρμοδιότητας, το κάθε Τμήμα είναι υπεύθυνο για την παροχή και υποστήριξη των υπηρεσιών του τηλεφωνικού δικτύου και του δικτύου δεδομένων, την τεχνική υποστήριξη χρηστών, την εκπαίδευση-ενημέρωση, την έρευνα και την ανάπτυξη.
- iii. Για τις διαδικασίες που ακολουθεί το προσωπικό του ΚΕΔ για την εκτέλεση εργασιών και υπηρεσιών, τηρούνται εσωτερικά εγχειρίδια με την ονομασία

«Διαδικασίες των λειτουργιών του ΚΕΔ», τα οποία συντηρούνται σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή στο αρχείο του ΚΕΔ.

- iv. Τα Τμήματα καλύπτουν τις πάγιες λειτουργίες του ΚΕΔ, ενώ για τον σχεδιασμό επεκτάσεων και αναβαθμίσεων της διαχειριζόμενης υποδομής (δίκτυο και υπηρεσίες τηλεματικής) συγκροτούνται ad hoc έκτακτες ομάδες εργασίας από τον Επιστημονικό Υπεύθυνο του ΚΕΔ.

β. Διοίκηση του ΚΕΔ

Το ΚΕΔ, σύμφωνα με το οργανόγραμμα, έχει δύο επίπεδα διοίκησης:

- Την επιστημονική διεύθυνση με τις ανάλογες υποχρεώσεις και ευθύνες, και
- Τη διαχείριση του κυρίως διοικητικού έργου του.

Ειδικότερα:

- i. Ο Επιστημονικός Υπεύθυνος του ΚΕΔ, κατά τα οριζόμενα στην §3α, ασκεί επιστημονική επίβλεψη των λειτουργιών του ΚΕΔ, με στόχο την διασφάλιση λειτουργικών, εκπαιδευτικών και ερευνητικών υπηρεσιών υψηλού επιπέδου στην Πολυτεχνειακή Κοινότητα καθώς και των σχετικών υπηρεσιών έρευνας και ανάπτυξης. Εισηγείται στην Συγκλητική Επιτροπή Η/Υ & Δικτύων επί θεμάτων χάραξης πολιτικής του ΚΕΔ.
- ii. Ο Προϊστάμενος του ΚΕΔ, κατά τα οριζόμενα στην §3α, προΐσταται του προσωπικού και είναι υπεύθυνος για τον συντονισμό των διοικητικών, οικονομικών και τεχνικών λειτουργιών του ΚΕΔ. Συντονίζει τις δραστηριότητες του ΚΕΔ, αναθέτει αρμοδιότητες στο προσωπικό του και σε συνεργασία με τον Επιστημονικό Υπεύθυνο επιβλέπει τις μελέτες επέκτασης και συντήρησης. Είναι υπόλογος απέναντι στις αρχές του Ιδρύματος (Πρυτανικό Συμβούλιο, Σύγκλητο) για την διασφάλιση:
- Του απορρήτου της διακινούμενης πληροφορίας (τηλεφωνικού δικτύου και δικτύου δεδομένων), από κάθε φύσεως αλλοιώσεις και από υποκλοπές.
 - Της αποθηκευμένης πληροφορίας (voice-mail, e-mail).
 - Του απορρήτου λεπτομερών ατομικών στοιχείων (αναλυτικοί λογαριασμοί χρέωσης), εκτός: (α) των ατομικών στοιχείων που αναγράφονται, με την σύμφωνη γνώμη του συνδρομητή, στον ετήσιο κατάλογο που συντάσσει και ενημερώνει το ΚΕΔ και (β) των συνολικών λογαριασμών χρέωσης που κοινοποιούνται στο Πρυτανικό Συμβούλιο, τους Προϊσταμένους των Διοικητικών Δ/σεων, τους Προέδρους των Ακαδημαϊκών Τμημάτων και τους Δ/ντές των Τομέων, για τα μέλη της Πολυτεχνειακής Κοινότητας της ευθύνης τους.
- iii. Ο Επιστημονικός Υπεύθυνος του ΚΕΔ και ο Προϊστάμενος του ΚΕΔ :
- Συντάσσουν τον ετήσιο απολογισμό και προϋπολογισμό του ΚΕΔ και τον υποβάλλουν στην Συγκλητική Επιτροπή Η/Υ & Δικτύων. Την προώθηση των παραπάνω προς το Πρυτανικό Συμβούλιο και την Σύγκλητο του Ιδρύματος, αναλαμβάνει ο Πρόεδρος της Επιτροπής, αρμόδιος Αντιπρύτανης.
 - Υποβάλλουν εισηγήσεις σε θέματα γενικής πολιτικής του δικτύου προς την αρμόδια Συγκλητική Επιτροπή Η/Υ & Δικτύων και εισηγήσεις στις αρμόδιες Διοικητικές Διευθύνσεις και Τμήματα του Ιδρύματος για ειδικά θέματα που τους αφορούν.

4 Στελέχωση & Αρμοδιότητες του Προσωπικού

Το ΚΕΔ στελεχώνεται από προσωπικό υψηλής επιστημονικής και τεχνικής κατάρτισης, και πλαισιώνεται από προσωπικό γραμματειακής και τεχνικής υποστήριξης. Η κατανομή αρμοδιοτήτων ανά Τμήμα εξειδικεύεται ως εξής :

- α. Το Τμήμα υποστήριξης υπηρεσιών δικτύου δεδομένων** του ΚΕΔ, στελεχώνεται από τον επικεφαλής Υπεύθυνο για την εύρυθμη λειτουργία του καθώς και προσωπικό με τις εξής αρμοδιότητες :

- διαχείριση ενεργού και παθητικού εξοπλισμού του δικτύου δεδομένων (διάρθρωση, επίβλεψη λειτουργίας, εντοπισμός και αποκατάσταση βλαβών),
 - τεκμηρίωση ενεργών στοιχείων δικτύου δεδομένων (δρομολογητές, κόμβοι μεταγωγής, εξυπηρετητές),
 - υλοποίηση της πολιτικής του Ιδρύματος για την προστασία του δικτύου από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, την αντιμετώπιση περιστατικών παραβίασης της ασφάλειας του δικτύου και την δεοντολογία των υπηρεσιών πληροφόρησης,
 - διαχείριση σύνδεσης με τον εξωτερικό κόσμο (Ακαδημαϊκό Διαδίκτυο, Εθνικό Ερευνητικό Δίκτυο, Διεθνή Διαδίκτυα),
 - τεχνική υποστήριξη των υποδικτύων των Ακαδημαϊκών Τμημάτων,
 - κεντρική τεχνική υποστήριξη των χρηστών (Help-Desk),
 - εγκατάσταση, λειτουργία, διαχείριση και τεκμηρίωση κεντρικών υπηρεσιών τηλεματικής (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, υπηρεσίες ηλεκτρονικού καταλόγου και υπηρεσίες πληροφόρησης),
 - διαχείριση υπηρεσίας απομακρυσμένης πρόσβασης (Dialup),
 - συλλογή και επεξεργασία στατιστικών στοιχείων χρήσης του δικτύου δεδομένων και των υπηρεσιών τηλεματικής,
 - εσωτερικό πληροφοριακό σύστημα του ΚΕΔ,
 - εξειδίκευση προτάσεων επικαιροποίησης και αναβάθμισης του εξοπλισμού και των υπηρεσιών του δικτύου δεδομένων,
 - εγκατάσταση και διαχείριση προηγμένων εφαρμογών τηλεματικής.
- β. Το Τμήμα υποστήριξης υπηρεσιών τηλεφωνικού δικτύου του ΚΕΔ, στελεχώνεται από τον επικεφαλής Υπεύθυνο για την εύρυθμη λειτουργία του και προσωπικό με τις εξής αρμοδιότητες :**
- διαχείριση ενεργού και παθητικού εξοπλισμού του τηλεφωνικού δικτύου (διάρθρωση τηλεφωνικών κέντρων, απόδοση αριθμών και δικαιωμάτων σύμφωνα με την γενική πολιτική του Ιδρύματος, εντοπισμός και αποκατάσταση βλαβών),
 - τεκμηρίωση ενεργών στοιχείων τηλεφωνικού δικτύου (κέντρα, συσκευές, εξυπηρετητές),
 - διαχείριση κωδικών και χρέωση συνδρομητών,
 - σύνταξη και ενημέρωση του τηλεφωνικού καταλόγου Ε.Μ.Π.,
 - υλοποίηση της πολιτικής του Ιδρύματος για την προστασία του δικτύου από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση και την διασφάλιση του απορρήτου των τηλεπικοινωνιών και των προσωπικών δεδομένων των συνδρομητών,
 - διαχείριση σύνδεσης με τον εξωτερικό κόσμο (Δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας),
 - κεντρική τεχνική υποστήριξη των χρηστών (Help-Desk),
 - εγκατάσταση, λειτουργία, διαχείριση και τεκμηρίωση κεντρικών υπηρεσιών (τηλεδιάσκεψη, φωνητικό ταχυδρομείο),
 - συλλογή και επεξεργασία στατιστικών στοιχείων χρήσης του τηλεφωνικού δικτύου και των υπηρεσιών τηλεματικής,
 - εξειδίκευση προτάσεων επικαιροποίησης και αναβάθμισης του εξοπλισμού και των υπηρεσιών του τηλεφωνικού δικτύου,
 - εγκατάσταση και διαχείριση προηγμένων εφαρμογών τηλεφωνίας.
- γ. Το Τμήμα ποιοτικού ελέγχου & υποστήριξης του ΚΕΔ, στελεχώνεται από τον επικεφαλής Υπεύθυνο και προσωπικό με τις εξής αρμοδιότητες:**
- συντονισμό και επίβλεψη των διαχειριστών υποδικτύων των Ακαδημαϊκών Τμημάτων (§ 5), σε στενή συνεργασία με το κεντρικό προσωπικό του ΚΕΔ,
 - έλεγχο συμμόρφωσης προδιαγραφών ενιαίας δομημένης καλωδιακής υποδομής και τήρηση σχετικής τεκμηρίωσης,

- σύνταξη τεχνικών προδιαγραφών για δικτυακές επεκτάσεις και συν-επίβλεψη των εργασιών των νέων δικτυακών επεκτάσεων,
 - εργασίες συντήρησης καλωδιακού δικτύου (νέες καλωδιακές συνδέσεις, αποκατάσταση καλωδιακών βλαβών),
 - εξειδίκευση υποστήριξης προμηθειών υλικού, λογισμικού και συντήρησης για τις ανάγκες του ΚΕΔ και του δικτύου τηλεματικής,
 - διαχείριση αποθήκης αναλωσίμων και εφεδρικού εξοπλισμού,
 - θέματα προσωπικού του ΚΕΔ (εσωτερικές διαδικασίες για την λειτουργία των παρεχομένων υπηρεσιών, συμβάσεις εκτάκτου προσωπικού, βάρδιες),
 - εκπαίδευση & ενημέρωση για την διάδοση της δικτυακής τεχνολογίας και των υπηρεσιών του ΚΕΔ στην Πολυτεχνειακή Κοινότητα και προβολή του έργου του ΚΕΔ σε τρίτους,
 - διεξαγωγή ερευνών για θέματα αναγκών και ικανοποίησης των χρηστών,
 - διάθεση τηλεματικών υποδομών για προηγμένους εκπαιδευτικούς και ερευνητικούς στόχους, σύμφωνα με την πολιτική της Συγκλητικής Επιτροπής Η/Υ & Δικτύων,
 - γραμματειακή υποστήριξη (αλληλογραφία, πρωτόκολλο, αρχείο, βιβλιοθήκη),
 - πληροφορίες καταλόγου, χειρισμός της κεντρικής κονσόλας του τηλεφωνικού κέντρου και παροχή πληροφοριών σχετικών με τους συνδρομητές του δικτύου.
- δ. Το **Τμήμα έρευνας και ανάπτυξης** του ΚΕΔ, στελεχώνεται από τον επικεφαλής Υπεύθυνο για την εύρυθμη λειτουργία του καθώς και προσωπικό με τις εξής αρμοδιότητες :
- σύνταξη προτάσεων επικαιροποίησης και αναβάθμισης του δικτύου και των υπηρεσιών τηλεματικής,
 - σχεδιασμό, ανάπτυξη και δοκιμαστική λειτουργία καινοτομικών εφαρμογών τηλεματικής (εκπαιδευτικές εφαρμογές μετάδοσης πολυμέσων),
 - δοκιμές νέων προϊόντων και αρχιτεκτονικών δικτύων τηλεματικής,
 - συμμετοχή σε προγράμματα έρευνας και ανάπτυξης σχετικά με το αντικείμενο με ομοειδείς ομάδες Ελληνικών και Διεθνών Ακαδημαϊκών & Ερευνητικών Ιδρυμάτων,
 - παροχή υπηρεσιών μεταφοράς τεχνογνωσίας σε δικτυακά έργα του Δημοσίου και του Ιδιωτικού τομέα,
 - διοργάνωση σεμιναρίων για την διάχυση της αναπτυσσόμενης τεχνογνωσίας.

Το Τμήμα συντονίζει την υλοποίηση των εξωτερικών χρηματοδοτούμενων προγραμμάτων έρευνας και ανάπτυξης, σύμφωνα με τις αποφάσεις της Συγκλήτου και τον Κανονισμό Λειτουργίας της Επιτροπής Διαχείρισης Ειδικού Λογαριασμού του Ιδρύματος (§ 7).

5 Διαχειριστές Δικτύων Δεδομένων Ακαδημαϊκών Τμημάτων & Κεντρικής Διοίκησης

Οι Διαχειριστές Δικτύων Δεδομένων των Ακαδημαϊκών Τμημάτων του Ιδρύματος παρέχουν υποστήριξη στους τελικούς χρήστες για τη σύνδεσή τους στο δίκτυο τηλεματικής και λειτουργούν συμπληρωματικά με το κεντρικό προσωπικό του ΚΕΔ, με τον συντονισμό του Υπευθύνου του Τμήματος Ποιοτικού Ελέγχου και Υποστήριξης του ΚΕΔ.

Επιλέγονται με διαδικασία εσωτερικής προκήρυξης από μόνιμο τεχνικό προσωπικό (ΕΔΤΠ ή ΙΔΑΧ) του Ιδρύματος το οποίο διατίθεται στο Τμήμα. Για την επιλογή του απαιτείται η σύμφωνη γνώμη του Διοικητικού Συμβουλίου του Ακαδημαϊκού Τμήματος και του Προϊσταμένου του ΚΕΔ. Κατά περίπτωση, όταν δεν διατίθεται μόνιμο προσωπικό, απασχολούνται, Επιστημονικοί Συνεργάτες, Μεταπτυχιακοί ή και Προπτυχιακοί σπουδαστές του Ιδρύματος. Οι αρμοδιότητες και υποχρεώσεις τους ορίζονται από την Συγκλητική Επιτροπή Η/Υ & Δικτύων. Λογοδοτούν στον εκπρόσωπο του Τμήματος στην Συγκλητική Επιτροπή Η/Υ και Δικτύων και στον Προϊστάμενο του ΚΕΔ.

Οι υπευθυνότητες του διαχειριστή περιλαμβάνουν τα κατωτέρω :

- Την καλή λειτουργία των εξυπηρετητών του Τμήματος (ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, πληροφόρησης κ.λ.π.).
- Την παροχή διευθύνσεων σε επίπεδο υποδικτύων του Τμήματος, σύμφωνα με τους κανόνες του ΚΕΔ και ειδικές ρυθμίσεις των Ακαδημαϊκών Τμημάτων.
- Την αντιμετώπιση θεμάτων ασφαλείας των τοπικών δικτύων σε συνεργασία με το ΚΕΔ.
- Την υποστήριξη των τελικών χρηστών του δικτύου του Τμήματος (επίλυση προβλημάτων σύνδεσης στο δίκτυο τηλεματικής).
- Την δικτυακή υποστήριξη των Εργαστηρίων του Τμήματος, σε συνεργασία με τους υπεύθυνους ανά Τομέα και Εργαστήριο (οργάνωση τοπικών δικτύων, σύνδεση στο δίκτυο τηλεματικής).
- Την εκπαίδευση των χρηστών σε συνεργασία με το ΚΕΔ και υποστήριξη της αξιοποίησης του δικτύου βάσει προγράμματος του ΚΕΔ.
- Την συμμετοχή στις τακτικές συναντήσεις των διαχειριστών δικτύων των Τμημάτων του Ιδρύματος που γίνονται στο ΚΕΔ.
- Την σύνταξη δελτίων βλάβης σύμφωνα με υπόδειγμα του ΚΕΔ.
- Την αποστολή διμηνιαίας αναφοράς προς το ΚΕΔ, με κοινοποίηση στον Εκπρόσωπο του Τμήματος στην Συγκλητική Επιτροπή Η/Υ και Δικτύων, απολογιστικών και στατιστικών στοιχείων του δικτύου ευθύνης του (αριθμός υπολογιστών συνδεδεμένων στο δίκτυο, στατιστικά στοιχεία κίνησης των διαφόρων εξυπηρετητών, περίληψη των βασικών προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι χρήστες στο τμήμα τους με συνημμένα τεχνικά δελτία βλάβης).
- Την ενημέρωση των χρηστών για τις ώρες παροχής τεχνικής υποστήριξης, με ανακοίνωση σε εμφανή σημεία του τμήματος και στις σελίδες ηλεκτρονικής πληροφόρησης του Τμήματος.

Οι Διαχειριστές Δικτύων των Τμημάτων δεν υποστηρίζουν σε καμία περίπτωση τα υπολογιστικά συστήματα σε επίπεδο λογισμικού συστήματος και εφαρμογών.

6 Τεκμηρίωση

Το ΚΕΔ διατηρεί αρχεία σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή με την πλήρη τεκμηρίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, του ενεργού και παθητικού εξοπλισμού του δικτύου τηλεματικής, τα οποία ανανεώνονται με κάθε αλλαγή και αναβάθμιση.

α. Η τεκμηρίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών

Το προσωπικό των Τμημάτων του ΚΕΔ στα πλαίσια υλοποίησης και συντήρησης των παρεχόμενων υπηρεσιών (δικτύου δεδομένων και τηλεφωνικού δικτύου) συντάσσει και συντηρεί τεύχη τεκμηρίωσης των υπηρεσιών (operation manuals) τα οποία αναφέρουν :

- i. Τον υπεύθυνο σύνταξης.
- ii. Την ημερομηνία σύνταξης.
- iii. Την ανάλυση των απαιτήσεων της υπηρεσίας.
- iv. Την περιγραφή του εξοπλισμού που υποστηρίζει την υπηρεσία.
- v. Την περιγραφή του λογισμικού που υποστηρίζει την υπηρεσία.
- vi. Τα βήματα υλοποίησης και διάρθρωσης του απαραίτητου υλικού και λογισμικού.
- vii. Τον τόπο εγκατάστασης του εξοπλισμού στήριξης της υπηρεσίας.
- viii. Τον κατάλογο των λειτουργικών αρχείων της υπηρεσίας.
- ix. Απαντήσεις σε συνήθη προβλήματα (FAQ) από την πλευρά του διαχειριστή και του τελικού χρήστη.

β. Η τεκμηρίωση του δικτύου τηλεματικής Ε.Μ.Π.

Η τεκμηρίωση του δικτύου τηλεματικής περιλαμβάνει :

- i. Την αποτύπωση του ενεργού εξοπλισμού δικτύου δεδομένων και τηλεφωνικού δικτύου.

- ii. Τα σχέδια καλωδιώσεων (σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή AutoCAD) οριζόντιας, κατακόρυφης καλωδίωσης και καλωδίωσης κορμού, πάνω στις κατόψεις των ορόφων όλων των κτιρίων της Πολυτεχνειούπολης Ζωγράφου και του Συγκροτήματος Πατησίων.
- iii. Την αριθμηση και αποτύπωση παροχών πάνω στις κατόψεις των ορόφων των κτιρίων.
- iv. Την αποτύπωση των κατανεμητών (patch-panels, οριολωρίδων, καλωδίων και συνδετικών χορδών χαλκού και οπτικών ινών).
- v. Την καταγραφή της μικτονόμησης μεταξύ patch-panels και ενεργού εξοπλισμού, όλων των κατανεμητών δεδομένων και φωνής.
- vi. Τα αποτελέσματα ελέγχου καλωδίωσης χαλκού και οπτικών ινών σύμφωνα με τα αντίστοιχα πρότυπα.
- vii. Την αποτύπωση των ενεργών συσκευών του δικτύου, ανά κτίριο και ανά όροφο.
- viii. Την τεκμηρίωση των τηλεπικοινωνιακών παροχών συνδέσεων ενεργού εξοπλισμού.

7 Εξωτερικά Χρηματοδοτούμενα Προγράμματα

- α.** Το ΚΕΔ μπορεί να αναλαμβάνει, στα πλαίσια χρηματοδοτούμενων προγραμμάτων, την παροχή υπηρεσιών και τεχνογνωσίας προς τρίτους (Ερευνητικούς και Πανεπιστημιακούς Φορείς, Δημόσιες Υπηρεσίες και Οργανισμούς) στο γνωστικό αντικείμενο μελέτη/σχεδίαση και διαχείριση δικτύων, εφόσον καλύπτει τις υποχρεώσεις παροχής υπηρεσιών προς την Πολυτεχνειακή Κοινότητα.
- β.** Τα χρηματοδοτούμενα προγράμματα, ακολουθούν τον κανονισμό λειτουργίας της Επιτροπής Διαχείρισης Ειδικού Λογαριασμού του Ε.Μ.Π. (βλ. άρθρο 9 του παρόντος). Ειδικότερα, τα χρηματοδοτούμενα προγράμματα υλοποιούνται στα πλαίσια του Τμήματος Έρευνας & Ανάπτυξης του ΚΕΔ, υπό την εποπτεία και τον έλεγχο της Συγκλήτου με εισηγητικό ρόλο της Συγκλητικής Επιτροπής Η/Υ & Δικτύων. Επιστημονικός Υπεύθυνος των προγραμμάτων είναι ο Επιστημονικός Υπεύθυνος του ΚΕΔ.

8 Τήρηση Ασφάλειας & Απορρήτου Επικοινωνιών

α. Φυσική ασφάλεια

Σε συνεργασία με την Δ/ση Τεχνικών Υπηρεσιών του Ιδρύματος, διασφαλίζεται η φυσική προστασία των χώρων (κατανεμητές, δωμάτια εξοπλισμού) όπου είναι εγκατεστημένος ο δικτυακός εξοπλισμός, και η διατήρηση περιβάλλοντος που εξασφαλίζει την εύρυθμη λειτουργία του εξοπλισμού.

β. Δίκτυο Δεδομένων

Το ΚΕΔ λαμβάνει όλα τα δυνατά μέτρα για την ασφαλή λειτουργία του δικτύου δεδομένων και συγκεκριμένα διασφαλίζει, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις αποφάσεις της Συγκλήτου:

- i. Το απόρρητο της διακινούμενης πληροφορίας από υποκλοπές.
- ii. Την αποθηκευμένη πληροφορία (e-mail).
- iii. Την ακεραιότητα των συστημάτων των κόμβων του δικτύου από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.

γ. Τηλεφωνικό Δίκτυο

Το ΚΕΔ λαμβάνει όλα τα δυνατά μέτρα για την ασφαλή λειτουργία του τηλεφωνικού δικτύου και συγκεκριμένα διασφαλίζει, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις αποφάσεις της Συγκλήτου :

- i. Το απόρρητο της διακινούμενης πληροφορίας από υποκλοπές.
- ii. Την αποθηκευμένη πληροφορία (voice-mail).
- iii. Το απόρρητο λεπτομερών ατομικών στοιχείων (αναλυτικοί λογαριασμοί χρέωσης), εκτός : (1) των ατομικών στοιχείων που αναγράφονται, με την σύμφωνη γνώμη του

συνδρομητή, στον ετήσιο κατάλογο που συντάσσει και ενημερώνει το ΚΕΔ και (2) των συνολικών λογαριασμών χρέωσης που κοινοποιούνται στο Πρυτανικό Συμβούλιο, τους Προϊσταμένους των Διοικητικών Δ/νσεων, τους Προέδρους των Ακαδημαϊκών Τμημάτων και τους Δ/ντές των Τομέων, για τα μέλη της Πολυτεχνειακής Κοινότητας της ευθύνης τους. Αναλυτικοί προσωπικοί λογαριασμοί παρέχονται κατόπιν αιτήσεως των συνδρομητών, αυστηρά στους ίδιους, και δεν υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης των σχετικών αρχείων σε οποιονδήποτε τρίτο (ανεξαρτήτως ιεραρχίας στο Ίδρυμα).

9 Δεοντολογία Υπηρεσιών Πληροφόρησης

Οι κανόνες δεοντολογίας που διέπουν την έκδοση ιστοσελίδων στο Διαδίκτυο (Internet), καθώς και το περιεχόμενο του ηλεκτρονικού υλικού που βρίσκεται αποθηκευμένο στους εξυπηρετητές του Ίδρυματος, ακολουθούν κώδικα που συντάσσεται από την Συγκλητική Επιτροπή Η/Υ & Δικτύων και εγκρίνεται από την Σύγκλητο του Ίδρυματος.

10 Εγκαταστάσεις του ΚΕΔ

Το ΚΕΔ στεγάζεται στην Πολυτεχνειούπολη Ζωγράφου και επιπλέον διαχειρίζεται χώρους σε όλα τα κτίρια του Ίδρυματος στους οποίους στεγάζεται ο παθητικός (καλωδίωση χαλκού και οπτικών ινών) και ενεργός εξοπλισμός του δικτύου του Ε.Μ.Π.