

Πίνακας Καθόντων για την Ομάδα Τεχνικής Υποστήριξης (ΟΤΥ)

Περίληψη

Η υποστήριξη που παρέχει η Ομάδα Τεχνικής Υποστήριξης (ΟΤΥ) του Τμήματος Πληροφορικής είναι οργανωμένη σε γενικά καθήκοντα, περιοχή ευθύνης και περιοχή ειδικότητας. Κάθε άτομο έχει γενικά καθήκοντα, περιοχή ευθύνης και περιοχή ειδικότητας.

Τα καθήκοντα και οι περιοχές ευθύνης καθορίζουν τις καθημερινές δραστηριότητες του ατόμου.

- Τα **γενικά καθήκοντα** περιλαμβάνουν γενικής φύσης εργασίες που όλοι πρέπει να εκτελούν ανεξάρτητα από εξειδίκευση και άλλες ευθύνες.
- Η **περιοχή(ές) ευθύνης** καθορίζει την καθημερινή δραστηριότητα του ατόμου, την ευθύνη για καλή λειτουργία των συστημάτων που περιλαμβάνονται σε αυτή και την υπευθυνότητα για μελλοντική ανάπτυξη και καλύτερευση. Έχουν επιλεγεί έτσι που, κατά το δυνατό, να περιλαμβάνουν συγγενείς ομάδες από υπηρεσίες και συστήματα. Επίσης, καθιστούν το κάθε άτομο υπεύθυνο και υπόλογο για κάθε υπηρεσία που παρέχεται και το Τμήμα να έχει μοναδικό σημείο επαφής για κάθε υπηρεσία.
- Η **περιοχή ειδικότητας** αναγνωρίζει την εξειδίκευση των ατόμων σε τεχνικές περιοχές. Έχει σκοπό να δώσει στο κάθε άτομο την ελευθερία να κρατά την ΟΤΥ ενήμερη για την πρόοδο σε τεχνικά ζητήματα αλλά και να δώσει στο κάθε άτομο να αναπτύξει τα ενδιαφέροντα και ταλέντα του. Σε περιπτώσεις νέων έργων ή σημαντικών αλλαγών οι "ειδικοί" πρέπει να αποτελούν την πρώτη συμβουλευτική ομάδα.

Ο καθορισμός των ευθυνών έχει σκοπό να κατανέμει, πρώτα, το φόρτο εργασίας ανάμεσα στο προσωπικό αλλά και να το κρατήσει κοντά σε μια συνεργασία. Προσπαθεί επίσης να προάγει και αναπτύσσει τα ταλέντα και ενδιαφέροντα του κάθε ατόμου.

Γενικές Ευθύνες

- **Υποστήριξη χρηστών (όλων των χρηστών)**
 - Η υποστήριξη χρηστών είναι ευθύνη όλων των μελών της ΟΤΥ. Η υποστήριξη χρηστών είναι πρωταρχική δραστηριότητα που καταλαμβάνει προτεραιότητα έναντι άλλων δραστηριοτήτων.
 - Κανένα μέλος της ΟΤΥ ΔΕΝ μπορεί να αρνηθεί την παροχή βοήθειας και υποστήριξης σε οπουδήποτε μέλος του Τμήματος (ακαδημαϊκό, διοικητικό ή φοιτητή). Η έννοια της μη άρνησης σημαίνει πρακτικά ότι:

Εάν ένας χρήστης ζητήσει βοήθεια ΕΣΥ είσαι υπόχρεος/η να κάνεις ότι καλύτερο για να εξυπηρετηθεί το άτομο αυτό. Εάν δεν έχεις αρκετές γνώσεις για να επιλύσεις κάποιο πρόβλημα είσαι υπόχρεος/η να το διευκρινήσεις στο χρήστη και να μεταφέρεις το ζήτημα στο πιο αρμόδιο άτομο ενημερώνοντας ταυτόχρονα και τον χρήστη.

- Το HelpDesk είναι μέρος του συστήματος υποστήριξης χρηστών. Η ανταπόκριση σε και επίλυση θεμάτων/προβλημάτων των χρηστών, γενικής φύσης αλλά κυρίως στην περιοχή ευθύνης, είναι απαραίτητη.
- Καταγραφή των συστημάτων της περιοχής ευθύνης και συστημάτων από αγορές στο σύστημα SI2.
- Τεκμηρίωση συστημάτων και διαδικασιών:
 - μέσω της απλής καταγραφής των τεχνικών διαδικασιών των συστημάτων στη προστατευόμενη περιοχή του Wiki της ΟΤΥ ή/και της αποθήκης εγγράφων Knowledgetree. Ο σκοπός της καταγραφής
 - ΔΕΝ είναι να δώσει πλήρη τεχνική περιγραφή ΑΛΛΑ για να διατηρεί απλή και σαφή τεχνική τεκμηρίωση των συστημάτων όπως αυτά ΕΧΟΥΝ εφαρμοστεί στο Τμήμα.
 - είναι σε περίπτωση ανάγκης να μπορούν τα άλλα μέλη της ΟΤΥ να βρουν βασικές πληροφορίες/οδηγίες εγκατάστασης, λειτουργίας και χρήσης για επίλυση προβλημάτων.
 - δημιουργία εγχειριδίων για τους χρήστες με όλες τις απαραίτητες οδηγίες για χρήση των συστημάτων και ανάρτηση τους στις ιστοσελίδες της ΟΤΥ και το Helpdesk.
- Εκτέλεση παραγγελιών/αγορών/συντήρησης και παράδοση συστημάτων στους χρήστες σε χρησιμοποιήσιμη κατάσταση ακολουθώντας τη διαδικασία παραγγελιών και συντήρησης
- Προϋπολογισμός για την περιοχή ευθύνης. Κατάθεση προϋπολογισμού για τον επόμενο χρόνο για τα συστήματα της περιοχής ευθύνης
- Διατήρηση στο σύστημα Nagios σωστού configuration για τα συστήματα ευθύνης για σωστή παρακολούθηση τους ακολουθώντας τις εκάστοτε διαδικασίες.
- Σαν θέμα αρχής ο ΕΙΔΙΚΟΣ σε κάποιο θέμα πρέπει να λάβει γνώση και να δίνει την άποψη του όταν υφίστανται ζητήματα της ειδικότητας του.
- Αναμένεται ότι ΟΛΟΙ θα συνεργάζονται για να εκτελούνται σε εύλογο χρονικό διάστημα όλα τα έργα και οι απαιτήσεις του Τμήματος. Η συνεργασία ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ και ΑΝΑΜΕΝΕΤΑΙ από όλους.

Ανδρέας Κέκκος

Windows Systems Infrastructure

Ειδικότητα:

MS-Windows systems, LDAP, Printing systems, NetAPP storage

Υπεύθυνος για:

- Διδακτικά εργαστήρια
 - B121, B123
- Διαχείριση των συστημάτων:
 - kronos, nefeli, artemis, demetra, apollo, poseidon, patroclus, centaur, theva
- Υπηρεσίες
 - Windows Active Directory (AD) services
 - Windows Storage services
 - Windows Upgrade Services (WSUS)
 - MS-SQL services
 - MS-IIS services
 - LDAP services
 - Windows License services (για Opnet, Matlab etc)
 - Κεντρικής Εκτύπωσης (Print servers and services)
- Γενική υποστήριξη συστημάτων Mac-OS
- NetAPP storage system
- Διαχείριση των εφαρμογών/συστημάτων:
 - ownCloud
 - DreamSpark και VMAP subscriptions
 - Opnet Accounts
 - Security (CCTV) system
- Υπεύθυνος δωματίων
 - 002, 158
 - B121, B123

Σάββας Νικηφόρου

Unix Systems Infrastructure and Network

Ειδικότητα :

Unix/Linux systems, Wired and Wireless Network infrastructure

Υπεύθυνος για:

- Διδακτικά εργαστήρια Linux
 - B103, 103
- Διαχείριση των συστημάτων:
 - proteas, fs1, uranus, pythia, kalliori, lradius, nireas
- Υπηρεσίες
 - Unix and Infrastructure services
 - DNS service
 - DHCP service
 - Radius service
 - NTP service
 - Linux Based Database Services
 - Oracle, MySQL, Postgress
 - Database Management applications: phpmysqladmin, phpmyadmin, oracle administrator
- Γενική διαχείριση των συστημάτων δικτύου
 - Cabling infrastructure
 - enabling and disabling network points
 - Network Switches and Routers
 - (except cs-sw7)
 - Network Wireless access systems
 - Investigation of network security incidents
 - software upgrades and maintenance
- Υποστήριξη Χρηστών*** που είναι στη Πτέρυγα Β, Υπόγειο (L-B), Ισόγειο (L-0) και πρώτο όροφο (L-1) και άλλους χρήστες των ομάδων Καθηγητές, Επισκέπτες και Ε.Ε.Π. που πιθανό να μην βρίσκονται στο κτίριο ΣΘΕΕ-01 (βοήθεια από Λοΐζο)
- On-line fax services
- IP τηλεφωνία
- Υπεύθυνος δωματίων
 - All LDF rooms, CR rooms
 - B103, 103

Μαρία Τσιολάκκη

Ερευνητικά Εργαστήρια, Λογαριασμοί Χρηστών, Backup, Disaster Recovery

Ειδικότητα:

Backup and disaster recovery, Antivirus services, User accounts management, υλοποίηση προϋπολογισμού άρθρου 412

Υπεύθυνη για:

- Διαχείριση των συστημάτων:
 - astarti, csmstmr, cstsm, hermes, iasonas, ikaros, korinthia, netgear1, thales, ada, hyperion, argos, leto, orfeas, platon
- Υπηρεσίες
 - Γενική Πρόσβαση χρηστών (General user login services)
- Υποστήριξη Ερευνητικών Εργαστηρίων.
- Διαχείριση λογαριασμών των χρηστών
 - Λογισμικό διαχείρισης χρηστών σε LDAP/AD
 - Διαχείριση χρηστών στο LDAP και AD
 - Δημιουργία/κατάργηση/ανανέωση/συντήρηση λογαριασμών των χρηστών (user accounts) που περιλαμβάνει ΚΑΙ τα ακόλουθα
 - προσωπικοί χώροι αποθήκευσης (\$HOME, U: κλπ) υλοποίηση, παρακολούθηση σε συνεννόηση με το αρμόδιο άτομο του συστήματος αποθήκευσης (storage server)
 - Εφαρμογή της πολιτικής για quota χρηστών
 - Συντήρηση των εσωτερικών λιστών των χρηστών (π.χ. csfaculty)
 - διαχείριση ονομάτων (aliases, groups κλπ) και άλλων ζητημάτων που προκύπτουν για τους χρήστες και αφορούν το σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή ζητήματα πρόσβασης
- TSM backup services
 - TSM client software
- Γενική υποστήριξη συστημάτων κεντρικής αποθήκευσης – consolidated storage systems (συντονισμός Α. Κασενίδης)
- Anti-Virus software/infrastructure including ClamAV
- Βοηθοί Φοιτητές (επίβλεψη, προϋπολογισμός και δαπάνες)
- Παρακολούθηση άρθρου 412 του προϋπολογισμού Τμήματος

Άντρη Μιχαηλίδου

Web Services (Applications, Infrastructure, Development) , Automation

Ειδικότητα:

Web Services and applications, application development, automation, public information.

Υπεύθυνη για:

- Διαχείριση Συστημάτων
 - ariadne, nemesis, museum, melpomene, thalia, pacs, lisis, dione, clio (adam, eve), andromeda, mestor, iaso, mickey, perseas, iraklis, danae
- Υπηρεσίες
 - Γενική εποπτεία υπηρεσιών ιστού (web services) για
 - its.cs.ucy.ac.cy (συντονισμός με Λοΐζο για διαχείριση περιεχομένου)
 - development, research labs, research projects, student projects, conferences etc
 - διαδικασίες δημιουργίας/κατάργησης ιστοχώρων και συναφών έργων και βάσεων
 - proxy server
- Διαχείριση εφαρμογών: Joomla , Wiki, Moodle, WebMail (Horde, RoundCube), Reservations
- Υποστήριξη υποδομής Virtualization (συντονισμός από Α. Κασενίδη)
- Συντονισμός ανάπτυξης και διαχείρισης ειδικών Web Applications
 - HelpDesk, SI2, OATS, OASIS , PHPScheduleIT, Password change
- Office Automation Applications (KnowledgeTree – KT, Calendar etc)
 - KT-Clients και άλλες εφαρμογές που κάνουν χρήση του KnowledgeTree
- Mailman List server
- Συντονισμός ανάπτυξης και διαμόρφωσης των Οδηγών Χρηστών
- Υπεύθυνη δωματίων
 - 004

Λοΐζος Παπαδόπουλος

Web Content, OATS

Ειδικότητα:

Υπηρεσίες FTP, CentOS repositories, rackable γενικής χρήσης συστήματα

Υπεύθυνος για:

- Διαχείριση Συστημάτων
 - hector, cs978-cs987, octa, prometheas, cs1417-cs1419, cs988-cs1007, cs4489-cs4498
- Διδακτικά εργαστήρια
 - 101, 201
- Διαχείριση του εργαστηρίου PlanetLab
- Συμμετοχή στην ομάδα ανάπτυξης εφαρμογών διαδικτύου (με Ανδρέα Φ. και σε συνεννόηση με Άνδρη Μ)
- Υπεύθυνος αλλαγής περιεχομένου (content changes) σε όλες τις ιστοσελίδες του Τμήματος (www.cs, its, godigital κλπ) (συνεννόηση με Άνδρη)
- Εποπτεία λειτουργίας συστήματος OATS
- Υπεύθυνος Ελέγχου Ποιότητας, Τεκμηρίωσης και Διαδικασιών
 - Παρακολούθηση και έλεγχος της τεκμηρίωσης των διαδικασιών και οδηγιών προς χρήστες
 - Παρακολούθηση και έλεγχος των διαδικασιών διαμόρφωσης, λειτουργίας και παρακολούθησης των συστημάτων όπως αυτά είναι καταγεγραμμένα στο Wiki (technical policies)
 - Επιβεβαίωση ότι οι διαδικασίες ακολουθούνται
 - Παρέμβαση όταν οι τεκμηριωμένες διαδικασίες δεν ακολουθούνται για να ληφθούν διορθωτικά μέτρα.
- Υπηρεσίες
 - FTP Services
 - public FTP server
 - FTP repository
 - CentOS installation and upgrade repository
 - GIT, SVN, CVS
 - Ψηφιοποίησης και καταλογογράφησης εγγράφων
- Rackable systems στο δωμάτιο 004 (γενική υποδομή και υποδομή εργαστηρίων)
- Υπεύθυνος δωματίων
 - B101 – Εργαστήριο Walk-In
 - 005 – Testing and Installation lab
 - 101, 201

Ανδρέας Φιλίππου

Συντήρηση συστημάτων, Monitoring,

Ειδικότητα:

Video streaming, conferencing, multimedia, systems monitoring

Υπεύθυνος για:

- Διαχείριση συστημάτων
 - stream server (148), nereids, triton
- Διαχείριση των αποθεμάτων υλικών και αναλωσίμων
 - στα δωμάτια 003 και 005
 - διαδικασίες παραλαβής/εισαγωγής/εξαγωγής/καταγραφής υλικών στην αποθήκη 003
 - συντονισμός παραγγελιών, αποθεμάτων και προϋπολογισμού αναλωσίμων
 - διαχείριση Πεπαλαιωμένου εξοπλισμού
- Εποπτεία λειτουργίας του συστήματος SI2 (καταγραφή συστημάτων, λογισμικού και αναλωσίμων)
- Συντονισμός διαδικασιών και προϋπολογισμού Τμήματος (συντονισμός με **A. Κασενίδη**)
 - συντήρησης υλικών και λογισμικών (άρθρο 332)
 - αγορών μηχανογραφικού (άρθρο 412)
- Υπηρεσίες
 - Multimedia
 - video streaming – online/offline
 - παραγωγή video από συναντήσεις, συνέδρια κλπ
 - video conferencing system στο δωμάτιο 120**
 - OpenVZ virtualization (σε συνεργασία με Άνδρη Μ.)
- Συμμετοχή στην ομάδα ανάπτυξης εφαρμογών διαδικτύου (με Λοΐζο Π (σε **συνεννόηση με Άνδρη**)
- Σύστημα παρακολούθησης συμβάντων, συστημάτων, υπηρεσιών και διάρθρωσης (configuration) (σε **συνεννόηση με A. Κασενίδη.**)
 - Nagios, Syslog, SNMP, triton κλπ
 - SMS notifications
 - server room monitors (002, 004)
- Υπεύθυνος δωματίων
 - 148 και 148-A

Ανδρέας Κασενίδης

Γενική Εποπτεία

- Γενική εποπτεία συστημάτων και προσωπικού υποστήριξης
- Γενικός προϋπολογισμός και υλοποίηση του για όλα τα μηχανογραφικά συστήματα.
- Συντονισμός της γενικής διαδικασίας παραγγελιών και παρακολούθησης προϋπολογισμού **(βοήθεια από Α. Φιλίππου, ΟΑΤΣ κλπ)**.
- Πολιτική Μηχανογραφικών συστημάτων (διαμόρφωση και εφαρμογή)
- Υπεύθυνος Ασφάλειας Συστημάτων
 - Γενική Ασφάλεια (εφαρμογή της πολιτικής ασφάλειας)
 - Συστήματα Ασφαλείας
 - Entry Switch (cs-fw7)
 - FireWalls (cs-fw1, cs-fw2)
 - DMZ networks and services
 - IDS (βοήθεια από Λοϊζο)
 - VPN networks and services
 - διαχείριση κωδικών
- Δίκτυο Διαχείρισης υποδομής (Management Network) **(βοήθεια από Σάββα)**
- Συντονισμός των γενικών συστημάτων αποθήκευσης (consolidated storage systems) **(βοήθεια από Μαρία)**
- Συντονισμός Virtualization Services **(βοήθεια από Άνδρη)**
- Email (SMTP and IMAP Mail services)
 - theano, elyso, gorgo, mirto
- Συντονισμός συστημάτων παρακολούθησης υποδομής και διάρθρωσης (configuration) **(βοήθεια από Α. Φιλίππου)**

Σύστημα Αντικατάστασης

Όταν ένα μέλος της ΟΤΥ απουσιάζει ή δεν μπορεί να ανταποκριθεί σε κάποιο επείγον συμβάν, ακολουθείται η πιο κάτω μεθοδολογία για αντικατάσταση του σε σχέση με τις ευθύνες που περιγράφονται πιο πάνω. Η αντικατάσταση γίνεται με τη σειρά που φαίνεται πιο κάτω.

Σάββας Νικηφόρου	– αντικατάσταση από Ανδρέα Κέκκου, Άνδρη Μιχαηλίδου
Ανδρέας Κέκκος	– αντικατάσταση από Σάββα Νικηφόρου και Άντρη Μιχαηλίδου
Άντρη Μιχαηλίδου	– αντικατάσταση από Ανδρέα Κέκκου και Σάββα Νικηφόρου
Μαρία Τσιολάκκη	– αντικατάσταση από Σάββα Νικηφόρου και Άντρη Μιχαηλίδου
Ανδρέας Φιλίππου	– αντικατάσταση από Λοίζο Παπαδόπουλο, Μαρία Τσιολάκκη
Λοίζος Παπαδόπουλος	– αντικατάσταση από Ανδρέα Φιλίππου, Μαρία Τσιολάκκη
Ανδρέας Κασενίδης	– αντικατάσταση από Σάββα Νικηφόρου, Ανδρέα Κέκκου και Άντρη Μιχαηλίδου

*Ερμηνείες

υπεύθυνος/η	έχει την ευθύνη και τον τελικό λόγο πως μια υπηρεσία ή σύστημα διαμορφώνεται και συντηρείται
συντονισμός ή συνεννόηση	Παίρνει πληροφορίες, αιτήματα και διαμορφώνει εισηγήσεις ή αναλαμβάνει τις δέουσες ενέργειες. Αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για καλή επικοινωνία όταν διάφορα άτομα της ΟΤΥ εμπλέκονται
διαχείριση	– παίρνει πληροφορίες και αιτήματα από άλλους και διαμορφώνει εισηγήσεις
βοήθεια	Ο υπεύθυνος καθορίζει πότε και πως δίνεται η βοήθεια. Ο/Η υπεύθυνος παραμένει υπόλογος των ενεργειών.
αντικατάσταση	επιλαμβάνεται <u>τεχνικών</u> θεμάτων τα οποία κρίνονται επείγοντα και πρέπει να διευθετηθούν πριν την επιστροφή του υπεύθυνου.

**Υπεύθυνοι Δωματίων

Τι αναμένεται από τους υπεύθυνους δωματίου; Όπου εφαρμόζονται:

1. Υπεύθυνος/η για όλα τα συστήματα που υπάρχουν στο δωμάτιο και ΔΕΝ έχουν ήδη συγκεκριμένο υπεύθυνο άτομο, ιδιαίτερα όταν στο δωμάτιο είναι εγκατεστημένο εργαστήριο
 - ο περιλαμβάνονται και μη μηχανογραφικά συστήματα όπως κλιματισμός, συστήματα παρακολούθησης περιβάλλοντος κλπ.
2. Ευπρέπεια του χώρου
3. Ασφάλεια (καλώδια, παροχές ρεύματος, φυσική πρόσβαση κλπ)
4. Εισηγήσεις για αλλαγές και διαμορφώσεις για καλύτερευση του χώρου

*****Υποστήριξη Χρηστών**

Τι σημαίνει υποστήριξη χρηστών;

- Επίλυση προβλημάτων, απάντηση σε ερωτήσεις και συντήρηση συστημάτων
- Εγκατάσταση και αντικατάσταση εξοπλισμού και λογισμικού
- Αγορές καινούργιου εξοπλισμού και εγκατάσταση του

Διαβάθμιση κρισιμότητας συστημάτων*

Πίνακας Κρισίμων Συστημάτων

Υπηρεσία	Σύστημα/Λειτουργία	Υπεύθυνος	Βαθμός
Network Services	cs-vc1 Provides necessary routing services to all physical and logical networks	Σάββας Νικηφόρου	10
Network Services	cs-vc4 Server farm network services	Σάββας Νικηφόρου	10
Network Services	cs-sw7 Provides connectivity to the UCY network	Ανδρέας Κασενίδης	9
Network Services	cs-fw1, cs-fw2 Firewall services for the CS network	Ανδρέας Κασενίδης	9
Domain Name Service (DNS)	proteas, kalliope, fs1 Provides domain services for the entire dept	Σάββας Νικηφόρου	9
Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP)	proteas, nireas Provides DHCP services to all hosts inside the dept.	Σάββας Νικηφόρου	8
Directory Services (LDAP, AD)	proteas, nireas Provides LDAP/AD services to all hosts inside the dept.	Ανδρέας Κέκκος	8
Storage systems	artemis, demetra	Ανδρέας Κέκκος	8
Storage systems	hermes, iasonas, argo	Μαρία Τσιολάκκη	8
DB services	pythia	Σάββας Νικηφόρου	8
Virtualization Services (KVM)	danae, perseas, iraklis	Κασενίδης/Αντρη	8
Email Services	SMTP/IMAP/POP mail services theano, elyso, gorgo, mirto WebMail. Mailman (thalia)	Ανδρέας Κασενίδης Αντρη Μιχαηλίδου	7
Departmental Web Site	Provides the entry point for all web content of the department (clio, adam, eve)	Αντρη Μιχαηλίδου	6
Management Services	platon	Μαρία Τσιολάκκη	5
Network Services	cs-vc2, cs-vc3, cs-vc5, cs-vc6	Σάββας Νικηφόρου	4
Storage Systems	netgear1, astarti images, ftp data, /scratch, Opnet	Μαρία Τσιολάκκη	3
Virtualization Services OpenVZ	nereids	Ανδρέας Φιλίππου	3

Βαθμός:

- 1 μόνο μικρός αριθμός χρηστών ή υπηρεσιών επηρεάζεται (1-5)
 10 όλα τα συστήματα, υπηρεσίες και χρήστες του Τμήματος επηρεάζονται

* Συστήματα με βαθμό >5 θεωρούνται σαν κρίσιμα και η διαχείριση και παρακολούθησή τους πρέπει να γίνεται με τις σχετικές διαδικασίες (βλέπε http://www5.cswiki/index.php/OTY_Internal:Critical_Systems).