

**ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

**ΕΠΙΤΡΟΠΗ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

**Κέντρο
Ηλεκτρονικής
Διακυβέρνησης**

**ΟΡΟΣΗΜΑ
ΔΡΑΣΕΩΝ**

**ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ
ΧΡΗΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

**Α ΕΞΑΜΗΝΟ
2014**

Κέντρο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ΑΠΘ

“IT WORKS FOR ME,”
it.auth.gr

Λογαριασμός χρήστη
Ηλεκτρονική ταυτότητα και Πανεπιστημιακή Υπηρεσία Καταλόγου

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
Θυρίδες και λίστες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Δικτυακός αποθηκευτικός χώρος
Αποθήκευση και διαμοιρασμός αρχείων

Τηλεφωνία
Επικοινωνία με υπηρεσίες φωνής

Λογισμικό
Διανομή και πρόσβαση σε λογισμικό

Ασφάλεια
Θέματα ασφάλειας υπολογιστών και δικτυακών υπηρεσιών

Υπηρεσίες e-University
Ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες του πανεπιστημίου

Φιλοξενία ιστοχώρων
Ιστοσελίδες προσώπων, μονάδων και δράσεων του πανεπιστημίου

Τηλεκπαίδευση & συνεργασία
Εργαλεία υποστηρίξης διδασκαλίας και έρευνας

Πρόσβαση στο δίκτυο
Τρόποι σύνδεσης στο δίκτυο δεδομένων του Πανεπιστημίου

Επιστημονικές εφαρμογές
Υποστήριξη ανάπτυξης επιστημονικών εφαρμογών

Υπηρεσίες υποδομής
Εξυπηρέτηση λειτουργίας άλλων υπηρεσιών

2310 999000
2310 999100
support@auth.gr

ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

1. Τα ορόσημα της περιόδου αναφοράς

1. Επέκταση της κεντρικής αδειοδότησης λογισμικού Microsoft (πρόγραμμα OVS-ES). Μέσω των διαφόρων συμβάσεων του ΑΠΘ με τη Microsoft, πλέον είναι δυνατή η διάθεση αδειών λογισμικού MS Office και Windows (desktop editions) στο σύνολο του διδακτικού και διοικητικού προσωπικού όλων των μονάδων του ΑΠΘ, καθώς και η κάλυψη των αναγκών των εκπαιδευτικών νησίδων υπολογιστών.
2. Παροχή πλήρους τεχνικής υποστήριξης στα υπολογιστικά συστήματα των γραμματειών.
3. Δημιουργία πρότυπων τεχνικών προδιαγραφών για υπολογιστές και οθόνες για αξιοποίησή τους από τα μέλη της Πανεπιστημιακής Κοινότητας και προώθηση της υπηρεσίας εικονικών μηχανών με στόχο την αξιοποίηση της υφιστάμενης υποδομής και την εξοικονόμηση χρημάτων.
4. Αντικατάσταση όλων των ψηφιακών πιστοποιητικών χρηστών/εξυπηρετητών με νέα τα οποία είναι διεθνώς αναγνωρισμένα.
5. Εγκατάσταση νέου αναβαθμισμένου Συστήματος Αποθήκευσης Δεδομένων (ΣΑΔ) με χωρητικότητα 52TB στο κεντρικό και 170TB Disaster Recovery. Διαφανής μεταφορά των κεντρικών υπηρεσιών στο νέο ΣΑΔ χωρίς διακοπή. Μετατροπή-συγχώνευση φυσικών εξυπηρετητών (φοιτητολογίου, κεντρικών νησίδων) που λειτουργούσαν με παλαιωμένο και χωρίς εγγύηση εξοπλισμό, σε σύγχρονους εικονικούς εξυπηρετητές με μεγάλη αύξηση αξιοπιστίας/ταχύτητας των σχετικών υπηρεσιών που παρέχουν.
6. Αναβάθμιση της ταχύτητας σύνδεσης εξωκείμενων μονάδων. Ειδικότερα αναβαθμίσθηκε η σύνδεση του Αγροκτήματος και οι συνδέσεις του Τμήματος Θεάτρου (Εγνατίας) και του Παιδαγωγικού Τμήματος Δημοτικής Εκπαίδευσης.
7. Ολοκλήρωση μελέτης-πρότασης για τη στρατηγική εξέλιξης των υποδομών και υπηρεσιών τηλεφωνίας στο ΑΠΘ. Η μελέτη καλύπτει 4 θεματικές περιοχές: θέματα σχετικά με τη λειτουργία του εσωτερικού τηλεφωνικού δικτύου, θέματα διασύνδεσης του εσωτερικού τηλεφωνικού δικτύου με το δημόσιο δίκτυο μέσω παρόχων τηλεφωνίας, θέματα επιπέδου υπηρεσιών προς τους χρήστες και κανονιστικά θέματα που αφορούν τους χρήστες του τηλεφωνικού δικτύου. Η σταδιακή αξιοποίηση των πορισμάτων της μελέτης οδηγεί σταδιακά στη μείωση των τηλεπικοινωνιακών δαπανών και στην ανάπτυξη νέων υπηρεσιών για τους χρήστες (“unified communications”).
8. Υλοποίηση νέου συστήματος χρεώσεων και αποστολής τηλεφωνικών υπερβάσεων. Στάλθηκαν οι πρώτες ειδοποιήσεις για λογαριασμούς υπερβάσεων με email εντός του Ιουλίου.
9. Αλλαγή τρόπου υπολογισμού βαθμού πτυχίου με συντελεστή βαρύτητας ίσο με τον ακριβή αριθμό των πιστωτικών μονάδων ECTS κάθε μαθήματος. Εφαρμογή της απόφασης της Συγκλήτου (συνεδριάσεις υπ. αριθμ. 2888/28-05-2014, 2887/09-05-2014).
10. Υιοθέτηση της πλατφόρμας ανοικτού λογισμικού Moodle για τη φιλοξενία των κλειστών ψηφιακών μαθημάτων σε συνεργασία με την Βιβλιοθήκη & Κέντρο Πληροφόρησης. Ήδη ολοκληρώθηκε η μεταφορά περισσότερων των 1700 απλών μαθημάτων από το Blackboard στο Moodle και βρίσκεται σε εξέλιξη ο ποιοτικός έλεγχός τους, ενώ είναι σε εξέλιξη η επεξεργασία 400 σύνθετων μαθημάτων του Blackboard.
11. Υποστήριξη ανοικτών ακαδημαϊκών μαθημάτων. Αναρτήθηκαν 26 Μαθήματα στην πλατφόρμα φιλοξενίας των Ανοικτών Ακαδημαϊκών Μαθημάτων, ολοκληρώθηκε η ψηφιοποίηση 121 μαθημάτων (81xA-, 14xA, 26xA+) και εντάχθηκαν και υλοποιούνται 133 μαθήματα (91xA-, 6xA, 36xA+) στο εαρινό εξάμηνο 2013-14.
12. Ένταξη στην υπηρεσία αποστολής ηλεκτρονικής βαθμολογίας πέντε νέων τμημάτων (Φιλολογίας, Ιστορίας & Αρχαιολογίας, Γερμανικής Φιλολογίας, Πολιτικών Επιστημών, Γεωπονικής).
13. Βελτίωση διαδικασιών εξυπηρέτησης χρηστών. Συγκεκριμένα βελτιώθηκε η πρόσβαση των μελών ΔΕΠ στην υπηρεσία ηλεκτρονικής γραμματείας καθηγητών (classweb) και αναβαθμίσθηκε η διαδικασία λήψης λογισμικού με τη δημιουργία της σελίδας software.auth.gr μέσα από την οποία οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να κάνουν απευθείας λήψη του λογισμικού που διατίθεται από το ΚΗΔ.
14. Υλοποίηση δράσεων για την πληρέστερη ενημέρωση των χρηστών σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες και τη λήψη ανάδρασης για τη βελτίωσή τους. Στο πλαίσιο αυτό διενεργήθηκε η ετήσια έρευνα αξιολόγησης των υπηρεσιών του ΚΗΔ, η εκδήλωση «IT Works for Me» ειδικά για το διοικητικό προσωπικό και δημιουργήθηκε η σελίδα του ΚΗΔ στο Facebook (www.facebook.com/itauth).

15. Τεχνολογική υποστήριξη της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας για την ανάδειξη Πρύτανη τον Ιούνιο του 2014 και Κοσμητόρων 4 Σχολών τον Ιούλιο του 2014.
16. Πληροφοριακό σύστημα γεωγραφικών δεδομένων υποδομών ΑΠΘ και σύστημα διαχείρισης αιθουσών σε συνεργασία με την ομάδα έργου του κου Σπαταλά. Έχει γίνει ο έλεγχος λειτουργικότητας εφαρμογών που έχουν αναπτυχθεί μέχρι σήμερα. Εκκρεμούν οι ρυθμίσεις πρόσβασης στις Βάσεις Δεδομένων GIS, η μεταφορά του εξοπλισμού στο Datacenter του ΚΗΔ, η ολοκλήρωση της μεταφοράς των δεδομένων πεδίου στο GIS και η δημόσια ανακοίνωση του.
17. Ανάπτυξη πιλοτικής εφαρμογής Διαχείρισης Ωρολογίων Προγραμμάτων με σύνδεση των δεδομένων Ηλεκτρονικής Γραμματείας, από όπου αντλούνται τα μαθήματα του εξαμήνου και οι διδάσκοντες καθώς και με το Πληροφοριακό σύστημα γεωγραφικών δεδομένων υποδομών ΑΠΘ. Εκτιμάται ότι το πληροφοριακό σύστημα θα τεθεί σε παραγωγική λειτουργία μέσα στο ερχόμενο εξάμηνο, τουλάχιστον στη Σχολή Θετικών Επιστημών και στην ΟΠΕ.
18. Συμμετοχή στη συγγραφή προτάσεων για τα ακόλουθα ανταγωνιστικά έργα: e-Science της ΕΔΕΤ ΑΕ, EGI-FondaCloud σε συνεργασία με την ΕΔΕΤ ΑΕ, APPEALS σε συνεργασία με την ομάδα OSWINDS του Τμ. Πληροφορικής ΑΠΘ, ASC σε συνεργασία με το Εθνικό Αστεροσκοπείο Αθηνών και την ομάδα OSWINDS του Τμ. Πληροφορικής ΑΠΘ προς τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Διαστήματος (ESA), CLIMO-CC σε συνεργασία με ερευνητική ομάδα του Μετεωροσκοπείου ΑΠΘ.
19. Ανάλυση της διοργάνωσης του ετήσιου Συνεδρίου του οργανισμού European University Information Systems (EUNIS <http://www.eunis.org/>) για το 2016 που προσελκύει περί τους 300 συνέδρους. Το EUNIS είναι το δίκτυο όλων των Κέντρων Δικτύων και Υπολογιστών των ευρωπαϊκών πανεπιστημίων στο οποίο συμμετέχει και το ΑΠΘ.
20. Ένταξη υπηρεσιών Τμήματος Χημ. Μηχανικών και Γραφείου Διασύνδεσης στις κεντρικές υπηρεσίες του ΚΗΔ.

2. Συνοπτικά στατιστικά χρήσης υπηρεσιών ΚΗΔ

A. Εξυπηρέτηση χρηστών	2013	A 2014
1 Τηλεφωνικές κλήσεις	18.878	11.505
2 Μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	14.824	6.442
3 Επισκέψεις στο σημείο εξυπηρέτησης	6.812	3.502
4 Αιτήματα μέσω fax	2.965	807
5 Αιτήματα για ψευδοδιευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email aliases)	159	100
6 Αιτήματα κρυπτογραφικών συσκευών (νέα ή αντικατάσταση)	155	373
7 Αιτήματα προσωπικών δυναμικών ιστοχώρων	204	51
8 Αιτήματα φιλοξενίας ιστοχώρων διοικητικών μονάδων/δράσεων ΑΠΘ στο ΚΗΔ	142	60
9 Διανομή αδειών εμπορικού ακαδημαϊκού/ επιστημονικού λογισμικού (SPSS, Mathematica, ArcGIS, Ansys, Aspen, Matlab, Origin, ImageProPlus, Lindo, F-Secure antivirus, Microfit, κλπ.)	2.368	1.524
10 Διανομή αδειών λογισμικού Microsoft μέσω της συμφωνίας MSDNAA	12.368	4.735
11 Διανομή λογισμικού σε CD/DVD media	1.212	557
12 Δανεισμός εξοπλισμού (Οθόνη προβολής, Laptops, Projectors)	16	8
13 Κράτηση αίθουσας εκπαιδευτικής νησίδας κεντρικής βιβλιοθήκης για σεμινάρια (κρατήσεις/ημέρες)	15/61 ημέρες	32/57 ημέρες
14 Ώρες εκπαιδευτικών δράσεων/Αριθμός σεμιναρίων/ Αριθμός εκπαιδευομένων (Arcgis, Matlab, Ansys, ENVI, Ecognition)	90/7/339	64/5/129
15 Ενεργοί ιδρυματικοί λογαριασμοί	55.000	59.698

B. Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Γραμματείας – Τηλεδιασκέψεις	2013	A 2014
1 Εξυπηρετηθείσες κλήσεις υποστήριξης γραμματειών ΑΠΘ 2 ^{ου} επιπέδου	114	234
2 Φοιτητές-Χρήστες υπηρεσιών eUniversity φοιτητολογίου (Cardisoft/eURO)	38.768/1.972	39.300/2.033
3 Αριθμός υποστηριζόμενων Τμημάτων για ηλεκτρονικές δηλώσεις μαθημάτων	37	38
4 Ηλεκτρονικές δηλώσεις μαθημάτων μέσω του ΚΗΔ για το εαρινό (Cardisoft / EURO)	27.350/1.410 (2012-2013)	30.436/1.168 (2013-2014)
5 Ηλεκτρονικές δηλώσεις μαθημάτων μέσω του ΚΗΔ για το χειμερινό (Cardisoft/ eURO)	31.027/1.288 (2013-2014)	
6 Αριθμός υποστηριζόμενων Τμημάτων για ηλεκτρονική αποστολή βαθμολογιών	20	22
7 Διοικητικό προσωπικό- Μέλη ΔΕΠ με ενεργή κρυπτογραφική συσκευή	520	677
8 Portal αποφοίτων (alumni) Σύνολο εγγεγραμμένων/ Σύνολο ταυτοποιημένων χρηστών	6.376/4.653	7.440/5.445
9 Αριθμός downloads του ΑΠΘ Mobile App Android/iOS	4.259/2.335	9.348/6.590
10 Ηλεκτρονικές Δηλώσεις εγγραφής στο εξάμηνο	36.476 Χειμερινό 2012-2013	36.356 Χειμερινό 2013-2014
11 Ηλεκτρονικές Δηλώσεις Συγγραμμάτων που ελέγχθηκαν	25.974 Εαρινό 2012-2013	28.434 Χειμερινό 2013-2014
12 Αριθμός πιστοποιημένων τηλεδιασκέψεων	725	507

13	Αριθμός τηλεδιασκέψεων BBB	832	2.579
14	Ζωντανές αναμεταδόσεις μέσω διαδικτύου	162	134

Γ. Υπηρεσίες Υπολογιστικών Υποδομών		2013	A 2014
1	Εικονικοί εξυπηρετητές (ΚΗΔ, ΕΕ, Δνση Μηχανοργάνωσης, ΜΟΔΙΠ, Τμημάτων, κλπ.)	258	297
2	Υπολογιστικές Υποδομές διοικητικών και εκπαιδευτικών εφαρμογών	400 cores/147TB	400 cores/225TB
3	Υπολογιστικές Υποδομές ερευνητικών εφαρμογών	1220 cores/242TB	1220 cores/242TB
4	Φιλοξενούμενοι ιστοχώροι μονάδων/δράσεων ΑΠΘ	539	547
5	Φιλοξενούμενοι δυναμικοί ιστοχώροι χρηστών	554	592
6	Προσωπικά Blogs	559	598
7	Μηνιαίος Μέσος Όρος Χρηστών υπηρεσίας mail (Webmail/IMAP/POP3)	21.554/2.056/879	23.012/2.077/768
8	Ημερήσιος Μέσος Όρος Μηνυμάτων που παραδίνονται τοπικά	126.886	128.690
	Ημερήσιος Μέσος Όρος ληφθέντων μηνυμάτων	-	509.928
	Ημερήσιος Μέσος Όρος απεσταλμένων μηνυμάτων	-	241.041
9	Ημερήσιος Μέσος Όρος φραγής ανεπιθύμητων μηνυμάτων	132.690	Blacklist 34566 / Μολυσμένα 91
10	Αριθμός δυναμικών λιστών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	229	1.404
11	Αριθμός λιστών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου/Μέλη/Μηνύματα που στάλθηκαν	262/460.758/ 108.884	304/638.077/ 109.493
12	Διάθεση δικτυακού αποθηκευτικού χώρου	1.37 TB	660,8GB
13	Εξυπηρετηθείσες κλήσεις τεχνικής υποστήριξης 2 ^{ου} επιπέδου	481	441
14	Χρήστες με ενεργό λογαριασμό για νησίδες (PCLABS)	63.848	64.507
15	Χρήστες των κεντρικών Terminal Servers	841	1374
16	Χρήστες του αποθηκευτικού χώρου του Samba server	18.298	21.692
17	Κεντρικά διαχειριζόμενες νησίδες ΗΥ / Κεντρικά διαχειριζόμενες θέσεις εργασίας	18/523	18/557
18	Η/Υ κεντρικού backup ΑΠΘ / Μέγεθος δεδομένων	59/100TB	68/48 TB
19	Υπηρεσίες κεντρικής εποπτείας & ελέγχων	711	717
20	Η/Υ που ελέγχονται κεντρικά για ασφάλεια περιοδικά (Nessus)	15	-
21	Κεντρικά διαχειριζόμενοι servers γραμματειών	60	52
22	Υποστηριζόμενοι προσωπικοί Υπολογιστές διοικητικού Προσωπικού Γραμματειών	340	350
23	Υποστηριζόμενοι ΑΠΘ Service Providers από την υποδομή ΑΑΙ (εντός ΑΠΘ/ εκτός ΑΠΘ)	39/47	38/25
24	Συνολικά Συντηρούμενα Μηχανήματα (τεχνική υποστήριξη HW και SW)	1.343	1.360

Δ. Υπηρεσίες Δικτύου		2013	A 2014
1	Υποστηριζόμενες πρίζες δικτύου/Νέες πρίζες δικτύου	14.504/248	14.539/35
2	Υποστηριζόμενες πρίζες τηλεφώνου/Νέες πρίζες τηλεφώνου	~7.000/55	~7.000/65
3	Υποστηριζόμενα access points/Αριθμός νέων access points δικτύου ασύρματης πρόσβασης	239/36	250/11
4	Επισκέψεις τεχνικών on-site	709	401
5	Αιτήματα σχετικά με το τηλεφωνικό δίκτυο που εξυπηρετήθηκαν από το 2 ^ο επίπεδο	564	455

Αξίζει να επισημανθεί ότι με τις κεντρικά οργανωμένες προσπάθειες για προμήθεια και διανομή νόμιμου, κοινόχρηστου λογισμικού επιτυγχάνεται η εξοικονόμηση πόρων, δίνεται η δυνατότητα χρήσης λογισμικού σε Τμήματα που δεν διαθέτουν τους απαιτούμενους πόρους και σημειώνεται σημαντική πρόοδος στην καταπολέμηση της πειρατείας. Σημαντικό μέρος αυτού του λογισμικού χρησιμοποιείται σήμερα στην εκπαιδευτική και ερευνητική διαδικασία. Μέσα στο έτος πραγματοποιήθηκαν ανανεώσεις αδειών χρήσης του Ακαδημαϊκού/Εκπαιδευτικού λογισμικού SPSS, Aspen, Matlab, ArcGIS, CCDC. Στη συνέχεια δίνονται αναλυτικότερα στοιχεία για τη διανομή λογισμικού, είτε για γενικής χρήσης εμπορικά πακέτα λογισμικού, είτε για δημοφιλή λογισμικά της εταιρίας Microsoft μέσω των ειδικών συμφωνιών **MS-OVS** και **Microsoft DreamSpark Premium**.

Πίνακας 1: Διανομή νέων αδειών χρήσης εμπορικών πακέτων λογισμικού

Λογισμικό	Διανομή ΝΕΩΝ αδειών χρήσης 2013	Διανομή ΝΕΩΝ αδειών χρήσης Α 2014	Λογισμικό	Διανομή ΝΕΩΝ αδειών χρήσης 2013	Διανομή ΝΕΩΝ αδειών χρήσης Α 2014
SPSS	1781	1352	ANSYS	10	0
MatLab	25	21	Ecognition	146	2
ArcGIS	25	10	Mathematica	10	3
ENVI	5	5	Origin	12	29
Aspen	5	0	Lindo Linear Programming	147	59
Image-Pro Plus	9	7	Microfit	193	36

Πίνακας 2: Διανομή αδειών χρήσης μέσω του MS-OVS

Λογισμικό	Αριθμός Αδειών 2013	Αριθμός Αδειών Α2014
Microsoft Office Professional Plus 2010	Δεν υπήρχε ενεργή σύμβαση	181
Office 2013 Pro Plus		8
Windows 7 Enterprise Ed.		108
Windows Thin PC		69
Windows 7 Professional Ed.		24
Office Outlook 2010		1

Πίνακας 3: Διανομή αδειών χρήσης μέσω του Microsoft DreamSpark Premium

Σύνολο διανομής αδειών λογισμικού DreamSpark Premium 2013	Σύνολο διανομής αδειών λογισμικού DreamSpark Premium Α 2014
12.368	4.735

Πίνακας 4: Διανομή δημοφιλέστερων νέων αδειών χρήσης μέσω του Microsoft DreamSpark Premium

Δημοφιλέστερο Λογισμικό Dreamspark	Αριθμός Αδειών 2013	Αριθμός Αδειών Α2014
Microsoft Windows 7 Professional (Greek /English)	2595	1345
Microsoft Windows 8 Professional (Greek/English)	1587	281
Microsoft Windows 8.1 Professional (Greek /English)	1050	1006
Microsoft Windows XP Professional (Greek /English)	368	138
Microsoft Visio Professional 2010 /2013	303	188
Microsoft Project Professional 2010/2013	169	137
Microsoft Access 2010/2013	125	32
Microsoft Visual Studio 2013 (all editions)	195	199