

PORT
PAYÉ
HELLAS



ΑΡ. ΑΔΕΙΑΣ 53/02.07.01

SPACE HELLAS Λ. Μεσογείων 312 • 15341 Αγ. Παρασκευή

SPACETALK

► ΤΡΙΜΗΝΙΑΙΑ ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ΤΗΣ SPACE HELLAS

ΤΕΥΧΟΣ 2004.5
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2004

TECH

Help Desk:

Όλα για το χρήστη

Sex Form

Η Sex Form ...ασύρματη
από τη **Space Hellas**

4



SpaceNet.pulse IT
Intelligence Platform

8

Help Desk:
Όλα για τον χρήστη

12

ΕΡΙΕΞΟΜΕΝΑ

3

EDITORIAL

Βασίλης Παπαχρήστος,
Sales Manager, Τομέας Βόρειας
Ελλάδας, Διεύθυνση Πωλήσεων

8

PRODUCT

Παρουσίαση: SpaceNet.pulse IT
Intelligence Platform
Μία πλατφόρμα λογισμικού
από τη Space Net, εταιρία του Ομίλου
της **Space Hellas**

4

PRESS

Νέα τηλεπικοινωνιακή υποδομή
για την Εταιρία Παροχής Αερίου
Θεσσαλονίκης (Ε.Π.Α.),
από τη **Space Hellas**

11

FOCUS

ALTO: Case Study

Η Sex Form ...ασύρματη
από τη **Space Hellas**!

12

TECH

Helpdesk: Όλα για το χρήστη

Η **Space Hellas** βελτιώνει
την τηλεπικοινωνιακή υποδομή
της βιομηχανίας κονσερβών Κύκνος

14

IN & OUT

Χρήσιμα downloads...

6

INTERVIEW

κα. Καλλιόπη Μπαζήλα
Προϊσταμένη Τμήματος Πληροφορικής,
Δ/νση Οργάνωσης και Πληροφορικής,
Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Θεσσαλονίκης

Γνωρίζετε ότι...

«Μαγικές» θεατρικές & μουσικο-
χορευτικές καλοκαιρινές βραδιές,
από το Δήμο Παπάγου -
Χορηγός η **Space Hellas**!

Ενδιαφέρουσες Αφίξεις - «Ασφάλεια
της Πληροφορίας», ένα βιβλίο έκπληξη!

Τριμηνιαία περιοδική έκδοση της



Λ. Μεσογείων 312
Αγ. Παρασκευή, 153 41
Τηλ.: (210) 65.04.100
Fax: (210) 65.16.712
e-mail: info@space.gr

ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ: **SPACE HELLAS**

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΥΛΗΣ: **BUSINESS COMMUNICATIONS**

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΚΔΟΣΗΣ: **KATERINA ΨΑΡΑΚΗ**

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ, ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ, ΠΑΡΑΓΩΓΗ: **METADESIGN**

ΑΠΑΓΟΡΕΥΕΤΑΙ η αναδρομούσευση, η παραγωγή, οπική, μερική ή περιπληκτική, ή κατά παράφραση ή διασκευή ή απόδοση του περιεχομένου της εφημερίδας με οποιονδήποτε τρόπο, μηχανικό, πληκτρονικό, φωτοτυπικό, πχογράφησης ή άλλο, χωρίς προηγούμενη ρυπαντή άδεια του εκδότη. Νόμος 2121/1993 και κανόνες Διεθνούς Δικαίου που ισχύουν στην Ελλάδα. Τα ενυπόγραφα κείμενα δεν εκφράζουν αναγκαστικά την εφημερίδα.

► EDITORIAL

Αγαπητοί συνεργάτες,

Mετά από 3 χρόνια παρουσίας, το **Spacetalk** ανοίγει τον 4ο χρόνο ζωής του με ένα τεύχος ιδιαίτερο. Ιδιαίτερο γιατί είναι **αφιερωμένο στη Βόρεια Ελλάδα** και στο υποκατάστημα της **Space Hellas** στη Θεσσαλονίκη, το οποίο διανύει φέτος το 12o έτος του.

Ήταν σαν εχθές όταν η **Space Hellas**, βλέποντας τη δυναμική που παρουσιάζει στο χώρο των τεχνολογιών ήταν στη Βόρεια Ελλάδα, αποφάσιζε να επεκτείνει την παρουσία της, για πρώτη φορά, πέρα από την Αθήνα. Τα αποτελέσματα; «Μιλούν» από μόνα τους τα δεκάδες έργα που υποποιήθηκαν με επιτυχία από το ανθρώπινο δυναμικό του υποκαταστήματος και από αυτά πολλά έχουν ήδη παρουσιαστεί ως case studies σε προηγούμενα τεύχη του περιοδικού μας.

Διαβάστε πιοπόν μεταξύ άλλων στις επόμενες σελίδες:

- Τη συνέντευξη της **κας Καληλιόπης Μπαλλά**, προϊσταμένης του Τμήματος Πληροφορικής της **Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Θεσσαλονίκης**, η οποία με το μεσότο της πόγιο, παρουσιάζει το παρόν και το μέλλον της μεγαλύτερης μηχανογραφικής υποδομής Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης στην Ελλάδα, αποδεικνύοντας ότι και στο δημόσιο τομέα υπάρχουν άνθρωποι με όραμα, γεμάτοι όρεξη για δουλειά και δημιουργία.
- Το πάντα επίκαιρο θέμα του **helpdesk**, μέσα από την ανάλυση του **Βασίλη Παπούρα**, Network & IT Security Consultant του υποκαταστήματος, ο οποίος παρουσιάζει στο Tech τις νέες ανάγκες για απομακρυσμένη υποστήριξη των χρηστών ενός δικτύου και πως αυτές αντιμετωπίζονται με τα σημερινά εργαλεία διαχείρισης και επέγχου.
- Το product - έκπληξη της **SpaceNet**, η πλατφόρμα λογισμικού **.pulse**, της οποίας τις πραγματικά αξιοθαύμαστες δυνατότητες αναπτύει ο εμπνευστής και δημιουργός της **Σωτήρης Καραγιάννης**, υπεύθυνος της **SpaceNet** στη Βόρεια Ελλάδα και μέλος του στελεχιακού δυναμικού του υποκαταστήματος.
- Ένα από τα σημαντικότερα έργα system integration που έχει υποποιήσει το υποκατάστημά μας, στην εταιρία **ALTO**, με focus στα πλεονεκτήματα που παρέχει στον πελάτη η πύση της **Space Hellas** για IT intelligence διαδικασίες με τη χρήση του **.pulse**.

Καθώς αυτό το κείμενο γράφεται μετά την τεράστια επιτυχία της Εθνικής μας Ομάδας Ποδοσφαίρου στο **Euro2004** και κατά τη διάρκεια του σημαντικότερου αθλητικού γεγονότος του πλανήτη μας, τους **Ολυμπιακούς Αγώνες της Αθήνας**, όπου τα Ελληνόπουλα μεγαλουργούν και πάλι, εύχομαι οι επιτυχίες αυτές να εμπνεύσουν όλους μας, τον καθένα ξεχωριστά, στο δικό του χώρο εργασίας και δημιουργίας.

Καλό Φθινόπωρο!

Βασίλης Παπαχρήστος



Sales Manager
Τομέας Βόρειας Ελλάδας,
Διεύθυνση Πωλήσεων



► PRESS

ΝΕΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΑΕΡΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ (Ε.Π.Α.), ΑΠΟ ΤΗ SPACE HELLAS

Στη **Space Hellas** εμπιστεύθηκε την αναβάθμιση και επέκταση της τηλεπικοινωνιακής υποδομής της η Εταιρία Παροχής Αερίου Θεσσαλονίκης, η οποία κατέχει την αποκλειστική τριακονταετή άδεια για τη διαχείριση της υπηρεσίας διανομής Φυσικού Αερίου, στους 21 δήμους που απαρτίζουν το Νομό Θεσσαλονίκης.



Συγκεκριμένα, πρόκειται για τη διεύρυνση της συνεργασίας μεταξύ των δύο εταιριών, η οποία είχε ξεκινήσει το 2003, όταν η **Space Hellas** ανέλαβε και οιλοκήρωσε τη διασύνδεση μεταξύ των κεντρικών γραφείων της Ε.Π.Α. στη Θεσσαλονίκη και ενός υποκαταστήματος της εταιρίας στην ίδια περιοχή, με στόχο τη μεταφορά δεδομένων μέσω ενός δικτύου WAN. Σήμερα, η νέα συνεργασία μεταξύ των δύο εταιριών, αφορά στην αναβάθμιση του υπάρχοντος δικτύου WAN και στην επέκτασή του, με τη διασύνδεση άλλων 2 υποκαταστημάτων της εταιρίας, στην ευρύτερη περιοχή Θεσσαλονίκης.

Πρόκειται για ένα έργο που στοχεύει στην απρόσκοπη μεταφορά δεδομένων και φωνής μέσω δικτύου. Για τη βελτιστοποίηση της διασύνδεσης αυτής, έγινε χρήση της τεχνολογίας QoS, ενώ παράλληλα προσφέρθηκε η δυνατότητα αδιάλιπτης πιειτουργίας του δικτύου της εταιρίας, μέσω ενός εφεδρικού συστήματος ISDN Back up.

Καθώς οι επιβουλές σε εταιρικά δίκτυα πολλαπλασιάζονται μέρα με την ημέρα, η βελτίωση της ασφάλειας αποτελεί ουσιαστική ανάγκη για κάθε εταιρία. Όσον αφορά στη θωράκιση των δεδομένων της Ε.Π.Α. από κακόβουλες ενέργειες, η **Space Hellas** προχώρησε στην εγκατάσταση εξοπλισμού ασφάλειας δικτύου (firewall), ο οποίος διασφαλίζει τα δεδομένα της εταιρίας από επιβουλές, με χρήση προηγμένων τεχνολογιών ασφάλειας και κρυπτογράφησης εξοπλισμού.

Αξίζει να σημειωθεί, ότι ο εξοπλισμός που χρησιμοποιήθηκε για τη νέα τηλεπικοινωνιακή υποδομή της Εταιρίας Παροχής Αερίου Θεσσαλονίκης, είναι του γνωστού κατασκευαστικού οίκου Cisco Systems.

Η νέα δομή του δικτύου της Ε.Π.Α., συνεπάγεται την άμεση και ασφαλή on line επικοινωνία μεταξύ των κεντρικών γραφείων και των υποκαταστημάτων της εταιρίας, την εξοικονόμηση πόρων μέσω της μετάδοσης φωνής διαμέσω δικτύου, αλλά και τη θωράκιση των δεδομένων της εταιρίας από κακόβουλες ενέργειες. Τέλος, για τον τελικό καταναλωτή, προβλέπεται ότι το νέο επικοινωνιακό δίκτυο θα συμβάλλει στην καλύτερη και γρηγορότερη εξυπηρέτησή του, καθώς και στη διασφάλιση των δεδομένων του.

Η SEX FORM ...ΑΣΥΡΜΑΤΗ ΑΠΟ ΤΗ SPACE HELLAS

Ολοκληρώθηκε με επιτυχία, η ασύρματη δικτύωση του ομίλου Sex Form από τη Space Hellas

Με επιτυχία ολοκλήρωσε πρόσφατα η **Space Hellas**, την ασύρματη δικτύωση του ομί-

που Sex Form, ενός από τους μεγαλύτερους επιλογικούς ομίλους παραγωγής και εμπορίας γυναικείων και παιδικών εσωρούχων, ειδών ένδυσης και υφασμάτων. Συγκεκριμένα, πρόκειται για τη μελέτη, το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την τεχνική υποστήριξην ενός ασύρματου ιδιωτικού δικτύου WAN με χρήση της τεχνολογίας direct sequence spread spectrum (DSSS) στα 2.4 GHz, για την ασύρματη δικτύωση (microwave link) point to multipoint, πέντε σημείων ανά την Αθήνα. Στόχος της συγκεκριμένης πύσης, ήταν η απρόσκοπη μεταφορά δεδομένων μεταξύ των εγκαταστάσεων όπου βρίσκονται οι θυγατρικές εταιρίες και τα κεντρικά γραφεία του ομίλου. Αξίζει να σημειωθεί ότι πρόκειται για μία ιδιαίτερα απαιτητική υλοποίηση, η οποία περιελάμβανε μεταξύ άλλων, τον εξειδικευμένο έλεγχο των εγκαταστάσεων του ομίλου από ειδικό προσωπικό. Λόγω αυτού, προέκυψε η επιτακτική ανάγκη για την ανύψωση πυλώνων 15μ., με στόχο την επίτευξη οπτικής επαφής (Line Of Sight-LOS) και τελικά, διασύνδεσης με τα άλλα, απομακρυσμένα μεταξύ τους σημεία ανά την Αθήνα.

Παράλληλα, η **Space Hellas** μελέτησε και υλοποίησε ένα εφεδρικό ενσύρματο δίκτυο ISDN, προκειμένου να ενεργοποιηθεί σε περίπτωση πτώσης του ασύρματου δικτύου του ομίλου, χωρίς να μετάβαση να γίνεται αντιληπτή από τον τελικό χρήστη. Ο εξοπλισμός που χρησιμοποιήθηκε για την επιτυχμένη υλοποίηση του νέου ασύρματου δικτύου του ομίλου Sex Form, είναι του οίκου Alvarion, ενώ ο εξοπλισμός του ενσύρματου, είναι του οίκου Cisco Systems.

Με την υλοποίηση του ιδιωτικού αυτού εταιρικού δικτύου WAN, επιτυγχάνεται μέσω ενός γρήγορα αποσθέσιμου εφάπαξ κόστους, η αποφυγή υψηλών τηλεπικοινωνιακών χρεώσεων καθώς και η άμεση επικοινωνία και διάχυση της πληροφορίας μεταξύ των εταιριών του ομίλου Sex Form.

Sex Form

Η SPACE HELLAS ΒΕΛΤΙΩΝΕΙ ΤΗΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ ΤΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΟΝΣΕΡΒΩΝ ΚΥΚΝΟΣ

Στη **Space Hellas** εμπιστεύθηκε την αναβάθμιση των τηλεπικοινωνιακών της υποδομών, η γνωστή Βιομηχανία κονσερβών Κύκνος.



Η πύση που υλοποίησε η **Space Hellas**, αφορά στην αναβάθμιση της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του υπάρχοντος δικτύου WAN της KYKNOΣ, για τη μετάδοση δεδομένων και φωνής μεταξύ των τριών σημείων παρουσίας της βιομηχανίας, ανά την Ελλάδα.

Συγκεκριμένα, αναβαθμίστηκε η διασύνδεση μεταξύ των εγκαταστάσεων παραγωγής και διανομής στα Σαβάτη Αμαλιάδας, της έδρας της εταιρίας στο Ναύπλιο και του υποκαταστήματος της KYKNOΣ, στην Αθήνα. Για τη βελτιστοποίηση της διασύνδεσης, έγινε χρήση της τεχνολογίας Quality of Service.

Η υλοποίηση της πύσης αυτής διασφαλίζει την άμεση και αδιάλειπτη επικοινωνία μεταξύ των στελεχών της KYKNOΣ και τη διευκόλυνση ανταπλαγής πληροφοριών, καθώς και τη μείωση των πτειτουργικών εξόδων της βιομηχανίας.

Ο εξοπλισμός που χρησιμοποιήθηκε για την υλοποίηση του έργου αυτού, ήταν του γνωστού Αμερικανικού κατασκευαστικού οίκου, Vanguard MS. □

► INTERVIEW



κα Καλλιόπη Μπαλίτη

Προϊσταμένη Τμήματος Πληροφορικής
Δ/νση Οργ/σης και Πληρ/κής
Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Θεσ/νίκης

ΕΡΩΤΗΜΑ 1 ▶ Ποιες είναι οι επενδύσεις της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Θεσσαλονίκης τα τελευταία χρόνια σε πληροφορικά συστήματα και ανθρώπινο δυναμικό και πως αυτές χρησιμοποιούνται για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του πολίτη;

Τα τελευταία χρόνια, η Ν.Α.Θ. καταβάλλει μία συντονισμένη προσπάθεια ποιοτικής και ποσοτικής αναβάθμισης των πληροφορικών συστημάτων της, με στόχο την περαιτέρω ενίσχυση των υποδομών και την αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών της προς τους πολίτες του Νομού.

Η Ν.Α.Θ., σε επήσια βάση, επενδύει ένα σημαντικό κομμάτι των εσόδων της για την ενίσχυση και βελτίωση της υπολογετευκής της υποδομής. Δεν είναι τυχαίο άλλωστε ότι ήδη **το 70% των υπαλλήλων της κάνει χρήση πλεκτρονικού υπολογιστή** στην καθημερινή διεκπεραίωση των εργασιών τους, ενώ το σύνολο των διευθύνσεων της Νομαρχίας είναι πήλεον μηχανογραφημένο.

Επίσης η Ν.Α.Θ., εκμεταλλεύμενη τους πόρους τόσο του Γ' ΚΠΣ όσο και των διαπειριφερειακών ευρωπαϊκών προγραμμάτων, διευρύνει το γνωστικό της υπόβαθρο και αναπτύσσει σύγχρονες δυναμικές εφαρμογές για την ταχύτερη και αξιόπιστη εξυπηρέτηση του πολίτη, χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία του στις κατά τόπου υπηρεσίες της.

Πέρα όμως από τις επενδύσεις στην τεχνολογία, η Ν.Α.Θ. δίνει μεγάλη βαρύτητα και στην ανάπτυξη του ανθρώπινου παράγοντα, που θεωρούμε ως τη βασικότερη υποδομή οποιουδήποτε έργου. Σε επήσια βάση, υπάρχει μέριμνα ώστε το προσωπικό της Ν.Α.Θ. να παρακολουθεί επιμορφωτικά σεμινάρια σχετικά με τη βελτιστοποίηση του αντικειμένου εργασίας του, ενώ οι όποιες νέες προσλήψεις προσωπικού πραγματοποιούνται μέσα από τους διαγωνισμούς του ΑΣΕΠ.

ΕΡΩΤΗΜΑ 2 ▶ Ποιος είναι ο σχεδιασμός σας για την περαιτέρω ανάπτυξη των υποδομών αυτών στο μέλλον;

Η Ν.Α.Θ. εδώ και αρκετά χρόνια, βρίσκεται μπροστά στις εξελίξεις με την υλοποίηση μιας επιπλέοντος πολιτικής για την αναδιοργάνωση και τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών της. Ένας βασικός και άμεσος στόχος της ήταν και είναι η αύξηση της εσωτερικής παραγωγικότητας και η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της προς τους πολίτες.

Η Ν.Α.Θ., με την ευθύνη που έχει για την ανάπτυξη του δεύτερου μεγαλύτερου νομού της Ελλάδας, υιοθετεί από νωρίς τις νέες τεχνολογίες πληροφορικής που υλοποιούν τις ιδέες και τις δομές της πλεκτρονικής διοίκησης (**e-government**).

Η προσπάθειά της στρέφεται στην ανάπτυξη εκείνων των υποδομών Πληροφορικής που θα βελτιώνουν τις εσωτερικές της διεργασίες και θα της επιτρέψουν να ανταποκρίνεται στον αναπτυξιακό και κοινωνικό της ρόλο με αξιόπιστες και ποιοτικές υπηρεσίες.

Οι σχεδιασμός μας αναπτύσσεται σε τέσσερα επίπεδα και αφορά στο πληροφορικό σύστημα της Ν.Α.Θ.:

- **Τηλεπικοινωνιακές - δικτυακές υποδομές (εξοπλισμός Πληροφορικής)**
- **Βελτίωση - ανασχεδιασμός των εσωτερικών διεργασιών (εφαρμογές Πληροφορικής)**
- **Παροχή υπηρεσιών και εξυπηρέτηση των κοινωνικών αναγκών**
- **Τεκμηρίωση Διοικητικών και Πολιτικών επιπογών, Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας - Προώθηση της Ανάπτυξης.**

► INTERVIEW

ΕΡΩΤΗΜΑ 3 ▶ Πιστεύετε ότι η Space Hellas μπορεί

να βοηθήσει στο έργο σας αυτό;

Η εταιρία **Space Hellas** στη μέχρι σήμερα συνεργασία μας, έχει αποδειχτεί στην πράξη ένας αξιόπιστος συνεργάτης, γεγονός που μας παρέχει τα εχέγγυα και για μία μελλοντική συνεργασία, στα πλαίσια των σχεδίων μας για περαιτέρω ανάπτυξη των προσφερόμενων υπηρεσιών μας προς τους πολίτες, στους τομείς του διαδικτύου και των τηλεπικοινωνιών. Επίσης, η N.A.Th. επενδύει στην ασφάλιση των πληροφορικών συστημάτων της, εξασφαλίζοντας έτσι την εμπιστευτικότητα και την αυθεντικότητα της πληροφορίας. Και σε αυτόν τον σχεδιασμό, η εταιρία **Space Hellas** αποδεικνύεται **στρατηγικός συνεργάτης - σύμβουλος**, που βοηθά ουσιαστικά.

ΕΡΩΤΗΜΑ 4 ▶ Ποιες απλαγές θεωρείτε ότι θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν στον τομέα της πληροφορικής του δημοσίου γενικότερα;

Το ελληνικό δημόσιο έχει πραγματοποιήσει σημαντικά βήματα πρόδου τα τελευταία χρόνια στον τομέα της πληροφορικής. Ο στόχος που έχει τεθεί είναι ο περιορισμός των μετακινήσεων των συναλλήσσομένων με τη διοίκηση πολιτών, από γραφείο σε γραφείο και από υπηρεσία σε υπηρεσία. Πλέον, θα πρέπει να οδηγηθούμε στο ιδεατό σημείο όπου θα διακινούνται τα έντυπα και όχι οι πολίτες.

Ο σχεδιασμός, με αφορμή και το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» υπάρχει, εκεί που υστερούμε είναι στη γρήγορη υλοποίηση και εφαρμογή των προγραμμάτων. Πριν προβούμε όμως σε βιαστικές κρίσεις δεν θα πρέπει να αγνοούμε και το μεγάλο σε αριθμό, όγκο των δημόσιων υπηρεσιών. Η μετάλλιαξη του δημοσίου τομέα απαιτεί υπομονή και επιμονή. Στόχος μας θα πρέπει να είναι η δημιουργία ενός δημόσιου τομέα στην υπηρεσία όλων των πολιτών, που να παρέχει χωρίς κανένα εμπόδιο, το ίδιο επίπεδο ποιότητας και εξυπορέτησης προς όλους.

ΕΡΩΤΗΜΑ 5 ▶ Πόσο αισιόδοξη είστε για την άμεση πραγματοποίηση όλων αυτών των απλαγών;

Όπως σας ανέφερα και προηγουμένως, αυτό που απαιτείται είναι υπομονή, επιμονή και φυσικά χρόνος. Τα χρονικά περιθώρια σίγουρα είναι πολύ στενά, όμως από τη στιγμή που υπάρχει η βούληση τίποτα δεν είναι ακατόρθωτο. Άλλωστε ο δημόσιος τομέας έχει τη δυναμική να υπερβεί τα όποια εμπόδια και αντιούτοπες παρουσιαστούν στην πορεία, με αξιοσημείωτα γρήγορους ρυθμούς. Ο εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης είναι πλέον ορατός και προχωρούμε σε μια **πολιτοκεντρική Δημόσια Διοίκηση** που θα οδηγήσει στην εποχή της πληροφορίας και της γνώσης. Σίγουρα οι απλαγές που χρειάζονται είναι πολύ βαθιές για να μπορέσουμε εκ των προτέρων να μοντελοποιήσουμε όλες τις αβεβαιότητες. ■

...δεν είναι τυχαίο άλλωστε ότι ήδη το 70% των υπαλλήλων της N.A.Th. κάνει χρήση πλεκτρονικού υπολογιστή στην καθημερινή διεκπεραίωση των εργασιών τους, ενώ το σύνολο των διευθύνσεων της νομαρχίας είναι πλέον μηχανογραφημένο.



► PRODUCT



Κ. Σωτήρης Καραγιάννης,
Σύμβουλος Ανάπτυξης,
Βόρεια Επλάδα, SpaceNet

SpaceNet .Pulse IT Intelligence Platform

ΜΙΑ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΑΠΟ ΤΗ SPACE NET,
ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΗΣ SPACE HELLAS

ΑΝΑΚΑΛΥΨΗ, ΔΙΑΓΝΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΙΤ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

Η καλή πειτουργία των εφαρμογών σε ένα πληροφορικό σύστημα, εξαρτάται από πάρα πολλούς παράγοντες. Συνεπώς, όπως είναι φυσικό, πολλές φορές εμφανίζονται προβλήματα στην αποτελεσματικότητα ενός περιβάλλοντος συστήματος.



Η διαχείριση ενός τέτοιου σύνθετου περιβάλλοντος, δεν είναι εύκολη υπόθεση. Οι διαχειριστές πρέπει να αντιμετωπίσουν πολλές φορές ένα μείγμα από διαφορετικά συστήματα και προϊόντα, από τα οποία, πολλά «χαλάνε». Οι Servers μπορεί να «κρασάρουν», οι εφαρμογές να «τρεπλαθούν» και το δίκτυο να «σέρνεται»... Εκφράσεις, που τις ακούμε πολύ συχνά μέσα σε περιβάλλοντα μηχανογράφησης. Γιατί όμως;

Οι χρήστες των εφαρμογών αναφέρουν συχνά προβλήματα στην απόδοση των εφαρμογών και η αιτία είναι σχεδόν αδύνατο να βρεθεί άμεσα. Και αυτό, διότι προβλήματα μπορούν να εμφανισθούν οπουδήποτε στο σύστημα: ► Στο επίπεδο του τελικού χρήστη (για παράδειγμα στο υπολογιστικό - hardware, στις εφαρμογές, στο πλειοτελεστήριο σύστημα, από λάθος παραμετροποίησεις, από ιούς, κ.λ.π.) ► Στο επίπεδο του δικτύου (π.χ. καθηδίωση, switches, routers, WANs, ασύρματες ζεύξεις, κ.λ.π.) ► Στα μηχανογραφικά κέντρα (Data Centers) (π.χ. Database Servers, Web Servers, Application Servers, e-mail Servers, κ.λ.π.) ► Στις υποδομές ασφάλισης (παραμετροποίηση Firewall, Worms, Συμβάντα ασφάλισης, κ.λ.π.) ► Στις εφαρμογές (π.χ. ERPs, CRMs, κ.λ.π.).

Με τόσα πολλά σημεία όπου ποικίλα προβλήματα μπορούν να κάνουν την εμφάνισή τους, έχοντας στη διάθεσή μας μόνο πληροφορίες που μπορούν να μας δώσουν τα βασικά εργαλεία των συστημάτων, η ανακάλυψη και η επίλυση ταυτόχρονα ενός προβλήματος, δεν ήταν μέχρι τώρα δυνατόν να συμβεί άμεσα.

Η πλατφόρμα .pulse της SpaceNet

Η πλατφόρμα .pulse IT Intelligence προσφέρει ολοκληρωμένη, σταθερή και σε πραγματικό χρόνο πληροφόρηση, που επιτρέπει στις επιχειρήσεις να βελτιστοποιήσουν οικονομικά την απόδοση των IT υποδομών τους, γρήγορα και με ασφάλεια.

Έτσι, οι διαχειριστές:

- Ανακαλύπτουν τα πιθανά προβλήματα πριν αυτά επηρεάσουν τους χρήστες
- Επιβλέπουν τους χρόνους απόκρισης των εφαρμογών
- Έχουν τη δυνατότητα να αποκαταστήσουν τη σωστή πλειοτελεστήρια μέσα από μοναδικές λύσεις αντίδρασης (με τη χρήση των Reactor Plugins)
- Βοηθούν στην υλοποίηση και των πιο απαιτητικών συμβάσεων υποστήριξης (SLAs).

Από τι αποτελείται η πλατφόρμα .pulse

Η πλατφόρμα .pulse αποτελείται από τρία βασικά δομικά στοιχεία (Modules) που συνεργά-

► PRODUCT

Ζονται για να πετύχουν τη σωστή και έμπιστη ανάπτυξη των IT Υποδομών:

- Τα .pulse Intelligent Platform Services, υλοποιούν τον πυρήνα της πλατφόρμας και ενσωματώνουν:

- τα Data Communication Services όπου συγκεντρώνονται και φίλτράρονται οι πληροφορίες
- τα Data Correlation Services, όπου συνδυάζονται και ομογενοποιούνται οι πληροφορίες
- τα Data Warehouse Services και
- τα Analytics Services.

● Τους μεμονωμένους .pulse Intelligent Agents, ειδικές εφαρμογές που εγκαθίστανται σε κάθε σύστημα που θέλουμε να παρακολουθήσουμε ή να διαχειριστούμε και εκτελούν τις πολιτικές και διαδικασίες συλλογής πληροφορίας ή τις πολιτικές αντίδρασης που τους έχουν ανατεθεί (αντίστοιχες εκδόσεις για Workstations και Servers).

● Την κονσόλα διαχείρισης του .pulse, από όπου οι διαχειριστές μπορούν να σχεδιάσουν, να ορίσουν και να αποθηκεύσουν τις πολιτικές και τους κανόνες, να επιβλέπουν τη συνολική εικόνα των υποδομών απλά και να αποστέλλουν εντολές στους Agents.



Πώς λειτουργεί η πλατφόρμα .pulse

Η πλατφόρμα .pulse χρησιμοποιεί εσωτερικά την περιγραφική γλώσσα XML για να εστιάσει, να αναλύσει και να περιγράψει όλες τις πιθανές διαδικασίες που ένας οργανισμός και οι χρήστες του εκτελούν κατά τη λειτουργία των υποδομών IT.

Δομικά στοιχεία των IT υποδομών, λογίζονται τα ακόλουθα:

- Hardware
- Storage
- Software
- Events
- Networking
- Processes
- Security
- Services, κ.λ.π.

Κεντρική διαχείριση πολιτικών .pulse: Ενιαία κονσόλα διαχείρισης

Οι διαχειριστές της μηχανογραφικής υποδομής περιγράφουν μέσα από ένα φιλικό περιβάλλον, τις πολιτικές και τις διαδικασίες που αφορούν σε όλες τις εφαρμογές, τα δικτυακά στοιχεία και τα λειτουργικά συστήματα του οργανισμού.

Η πληροφορία αυτή διανέμεται με απόλυτα ασφαλή τρόπο (κρυπτογραφημένα) σε όλα τα συστήματα που εκτελούν τους .pulse Agents (Servers & Workstations).

Από το σημείο αυτό και έπειτα, οι υποδο-



► PRODUCT

μές παρακολουθούνται συνεχώς και οι διαχειριστές είναι σε θέση να έχουν ανά πάσα στιγμή μία ολοκληρωμένη εικόνα τους.

Επιπλέον, για οποιαδήποτε παραβίαση των πολιτικών που έχουν δηλωθεί και που αντικατοπτρίζουν την «υγεία» συστημάτων και εφαρμογών, ειδοποιείται ο υπεύθυνος διαχειριστής μέσω τεχνολογικά καινοτόμου κέντρου διαχείρισης μνημονίων (Web, Intranet, Portable Devices, SMS Messaging, e-mail, κ.λ.π.).

Σε περιπτώσεις που η άμεση αντίδραση είναι απαραίτητη, ο διαχειριστής μπορεί να διανείμει μία μόνο κίνηση την πολιτική αντίδρασης (Reaction Policy), η οποία θα εκτελεστεί μαζικά σε όσους Agents επιθυμεί (με χρήση των Reaction Plugins).

Επεκτάσιμη και ανοικτή πλατφόρμα: Plugin Architecture



Ένα από τα βασικά χαρακτηριστικά της πλατφόρμας .pulse είναι η ανοικτή αρχιτεκτονική της.

Η πλατφόρμα είναι βασισμένη στην τεχνολογία .net της Microsoft και αυτό σημαίνει ότι μπορεί να επεκταθεί προσφέροντας στον πελάτη απεριόριστες δυνατότητες τόσο σε συνεργασία με άλλα συστήματα (px ERPs, CRMs, HRMs, e-Shops κα), όσο και στην αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών που υλοποιεί το .net framework (XML, Web Services, Mobile Devices, Smart Agents, Remoting, κ.λ.π.).



Τυπικό παράδειγμα χρήσης του .pulse: Εταιρείες HELP DESK & Support



Όπως αναθέτεται στο Tech αυτού του τεύχους, οι υπεύθυνοι υποστήριξης IT σε μία εταιρία, πρέπει να λύνουν τα ανοικτά θέματα όσο το δυνατόν συντομότερα και με μικρότερο κόστος.

Εδώ ακριβώς, το .pulse μπορεί να θονθήσει με θεαματικό τρόπο.

Για παράδειγμα, η συνεχής και σε πραγματικό χρόνο πληροφόρηση που συλλέγεται από την πλατφόρμα .pulse IT Intelligence μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να «οδηγήσει» τόσο τις διαγνωστικές διαδικασίες ενός HELP DESK όσο και τις διαδικασίες και μεθόδους επίλυσης του κάθε προβλήματος.

Επιπλέον, στοιχεία και στατιστικές ορθής χρήσης, βελτιστοποίησης πόρων, συχνών προβλημάτων κ.α., μπορούν να αναθυθούν από το .pulse (Analytics - Correlation). Κάτι, που βοηθά σημαντικά στις αποφάσεις της διοίκησης για τους τομείς που χρειάζονται βελτίωση, επέκταση ή ακόμη και απενεργοποίηση. ■

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Η επιτυχία στη διαχείριση της καλής λειτουργίας και της αποτελεσματικότητας μεγάλων μηχανογραφικών συστημάτων απαιτεί εργαλεία που μπορούν να διαγνώσουν το πρόβλημα και να παρέχουν την σε βάθος ανάλυση που χρειάζεται για τη σωστή και γρήγορη αποκατάστασή του, πολύ πριν οι χρήστες επιπρεπασθούν από αυτό. ■

ALTO: CASE STUDY

Η εταιρία Alto, έχει δημιουργήσει τη μεγαλύτερη απλυσίδα καταστημάτων πώλησης Ειδικών Δομικών Υλικών σε Ελλάδα και Κύπρο, με δώδεκα σημεία παρουσίας, ενώ σύντομα θα επεκταθεί και στα Βασίκανια.



Η Alto, χρησιμοποιεί την τεχνολογία σε μεγάλο βαθμό, με υψηλές επενδύσεις στα τελευταία 4 χρόνια. Για την εταιρία, η **Space Hellas** αποτελεί στρατηγικό συνεργάτη, έχοντας υλοποιήσει έργα στους τομείς των δικτύων φωνής και δεδομένων, της ασφάλειας, του Internet και της υποστήριξης IT υποδομών.

Συγκεκριμένα, η **Space Hellas** έχει υλοποιήσει το Ιδιωτικό Δίκτυο Ευρείας Περιοχής (Private WAN) της Alto, διασυνδέοντας τα υποκαταστήματά της σε όλη την Ελληνική επικράτεια και διασφαλίζοντας την ομογενή αντιμετώπιση των αναγκών πληροφορικής σε όλα τα σημεία παρουσίας (Thin Clients, e-mail, ERP, WEB, κλπ). Το δίκτυο αυτό βασίζεται σε κυκλώματα του ΟΤΕ και διακινεί φωνή και δεδομένα με τεχνολογίες Voice over IP/FR. Με δεδομένη την υπάρχουσα υποδομή της και τους μετέποντικούς στόχους της, η Alto κινείται συνεχώς σε οριζόντες περαιτέρω αυτοματοποίησης και οργάνωσης των πληροφορικών της συστημάτων. Έτσι, αποφάσισε να εισάγει εργαλεία IT Intelligence στην καθημερινή της λειτουργία, τα οποία την υποστηρίζουν κυρίως στις διαδικασίες και αποφάσεις που σχετίζονται με υποδομές πληροφορικής (επενδύσεις, υποστήριξη, κ.π.π.), όπου υπάρχει και η μεγαλύτερη πίεση για ποιότητα και διαθεσιμότητα υπηρεσιών.

Για τις ανάγκες της συγκεκριμένης εταιρίας, επιλέχθηκε να υλοποιηθεί ένα σύστημα βασισμένο στην πλατφόρμα .pulse IT Intelligence της **SpaceNet**, θυγατρικής της **Space Hellas**, το οποίο απαντά στα κρίσιμα ερωτήματα της πληροφόρησης για τη χρήση και την αξιοποίηση των υποδομών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών που χρησιμοποιεί η εταιρία.

Η υλοποίηση του έργου ακολούθησε την εξής μεθοδολογία:

► Ιεράρχηση Απαιτήσεων ► Εγκαταστάσεις Hardware (Servers, Routers κλπ) ► Εγκαταστάσεις Λογισμικού στους Servers & στους Clients/agents ► Παραμετροποίηση Πολιτικών ► Παράδοση Ενιαίου Ολοκληρωμένου Συστήματος ► Εκπαίδευση ► Αξιολόγηση της Λειτουργικότητας του Συστήματος βάσει των αρχικών απαιτήσεων, Τακτική Επανεξέταση απόδοσης και Συνεχής Υποστήριξη.

Η πιούση αυτή, προσέφερε στην Alto τα εξής πλεονεκτήματα:

- Γεωγραφική επέκταση και αύξηση το πεδίοτητον με τη διευκόλυνση ανάπτυξης και υποστήριξης νέων υποκαταστημάτων που βασίζονται στην πληροφορική και τις τηλεπικοινωνίες, για την αδιάλιπτη επιχειρηματική λειτουργία τους
- Δυνατότητα γρήγορων επιχειρηματικών αποφάσεων όσον αφορά στις Πληροφορικές Υποδομές, εφόσον η εύρυθμη λειτουργία της Alto βασίζεται στις υποδομές αυτές
- Αξιοποίηση του 100% των δυνατοτήτων της συνοιλικής μηχανογραφικής υποδομής
- Εύρυθμη και αξιόπιστη λειτουργία των υποδομών IT, πρόσληψη και ταχεία διάγνωση οποιασδήποτε κατάστασης την αφορά και άμεση επέμβαση του τμήματος μηχανογράφους (π.χ. ασφάλεια)
- Διασφάλιση της εταιρίας μέσω του αυτόματου και αξιόπιστου ελέγχου των μηχανογραφικών διαδικασιών σε αντίθεση με τους μέχρι τώρα ελέγχους που διεξάγονταν από τη μηχανογράφηση με πιθανότερης ανθρώπινου πάθους
- Τυποποίηση της πολιτικής ασφαλείας και των διαδικασιών υποστήριξης, εφαρμογή και έλεγχός τους σε όλη την υποδομή
- Μείωση του κόστους λειτουργίας μέσω της απεξάρτησης των ανθρωπίνων πόρων από τις διαδικασίες ελέγχου μηχανογραφικών διαδικασιών και την αξιοποίηση των πόρων αυτών σε επικερδέστερες δραστηριότητες. ■





Βασίλειος Παπιούρας
Network & IT Security Consultant
MSc in Information Security,
MCSE 2003, CCDA

HELPDESK: ΟΛΑ ΓΙΑ ΤΟ ΧΡΗΣΤΗ

Η Ανάγκη ► Δεν έχει περάσει και πολύς καιρός από τότε που ο μοναδικός τρόπος απομακρυσμένης υποστήριξης των χρηστών ήταν μέσω τηλεφώνου, με όλα τα προβλήματα που αυτό μπορεί να συνεπάγεται (δυσχέρεια στον εντοπισμό του προβλήματος, καθυστέρηση στη λύση του, κ.ά.), προκαλώντας δυσφορία στους διαχειριστές της Πληροφορικής Υποδομής ή στο Helpdesk (αν υπάρχει) μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού, ανεξαρτήτως μεγέθους. Η ανάγκη, λοιπόν, **Βελτίωσης της ταχύτητας και της αποτελεσματικότητας** στην αντιμετώπιση οποιουδήποτε προβλήματος του τελικού χρήστη, έδωσε ώθηση στη δημιουργία λύσεων πλογμού για **Remote Administration, Remote Control και Remote Monitoring** των σταθμών εργασίας απλά και των βασικών εξυπηρετητών (servers), οι οποίοι συνηθέστερα είναι η αιτία προβλημάτων στην ομαλή εργασία των χρηστών. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι η Microsoft, σε κάθε νέα έκδοση των λειτουργικών της συστημάτων, ενσωματώνει εργαλεία υποστήριξης, όπως **Remote Desktop και Remote Assistance** μέσω Terminal Services. Επίσης και αλλιώς κατασκευαστές εδώ και αρκετά χρόνια, έχουν εισάγει στην αγορά προϊόντα που χρησιμεύουν στο support όπως το **PCAnywhere, NetOp** κ.λπ. Εκτός από τα εργαλεία peer-to-peer, όπου από τον υπολογιστή του ο Διαχειριστής συνδέεται στον απομακρυσμένο υπολογιστή του χρήστη, υπάρχουν και τα πιο σύνθετα εργαλεία κεντρικής διαχείρισης όπως ο **Systems Management Server (SMS)** της Microsoft, το **Tivoli** της IBM ή και το **Open View** της **HP Compaq**, τα οποία έχουν προσποθήσει να αυτοματοποιήσουν τις καθημερινές εργασίες ενός διαχειριστή σε ένα αρκετά μεγάλο αριθμό συστημάτων.

Η Microsoft σήμερα ► Τα εργαλεία που προσφέρει πιλέον η Microsoft δωρεάν με τα λειτουργικά της συστήματα, για απομακρυσμένη διαχείριση και support, είναι: ► **Remote Desktop** (Windows 2000 server και μεταγενέστερα λειτουργικά συστήματα), ► **Remote Assistant** (Windows XP & Windows 2003 Server). Το πολύ διαδεδομένο πια **Remote Desktop** (πρώην Terminal Services in Administration Mode) δίνει τη δυνατότητα **απομακρυσμένης σύνδεσης** (logon) στο διαχειριστή, με σχεδόν όλα τα δικαιώματα πρόσβασης και διαχείρισης που θα είχε αν συνδεόταν τοπικά. Το πρωτοεμφανιζόμενο **Remote Assistant** στα Windows XP δίνει τη δυνατότητα στον χρήστη να «**προσκαλέσει**» όποιον επιθυμεί να συνδεθεί στον υπολογιστή του. Κάτι, που υλοποιείται στέλνοντας μια «πρόσκληση» (invitation) με διάφορες παραμέτρους (username, IP address, password, duration of invitation) στον παραλήπτη μέσω email, MSN Messenger, ή με αποστολή αρχείου, το οποίο, όταν ο παραλήπτης το ανοίξει (γνωρίζοντας το password), μπορεί να συνδεθεί στο σύστημα του χρήστη και να τον βοηθήσει στο πρόβλημά του. **Μια ειδοποιός διαφορά με το Remote Desktop είναι ότι χρήστης και διαχειριστής βλέπουν την ίδια επιφάνεια εργασίας** και, αν είναι επιθυμητό, μπορούν και οι δύο να κάνουν διαδοχικές ενέργειες (όχι φυσικά ταυτόχρονα). Επίσης, μπορούν να ανταλλάσσουν αρχεία και μηνύματα ιθόντας μεταξύ τους, ώστε να μην είναι απαραίτητη η χρήση τηλεφώνου. Για να είναι αποτελεσματική, όμως, μια τέτοια υποδομή υποστήριξης, θα πρέπει να ληφθούν υπ' όψιν θέματα **οργάνωσης και ασφάλειας**, ώστε να δημιουργηθεί ένα πιλαίσιο που να διασφαλίζει την ομαλή και απρόσκοπη λειτουργία όλων των συστημάτων. Έτσι, λοιπόν, θα πρέπει να **παραμετροποιηθούν κατάλληλα** μια σειρά εργαλείων και υποδομών που προσφέρει η Microsoft (**Active Directory, Group Policies, Organizational Units, Groups, Permissions**). Θα πρέπει, για παράδειγμα, να παραμετροποιηθούν οι ρυθμίσεις για το Remote Desktop στο Group Policy του κατάλληλου Organizational Unit, σε ό,τι αφορά στο είδος της σύνδεσης και τα δικαιώματα πρόσβασης των χρηστών ή Group χρηστών. Αλλιώς και ευρύτερα, θα πρέπει να εφαρμοστούν **κατάλληλες πολιτικές ασφάλειας** μέσω Group Policy σε επίπεδο Domain (ρυθμίσεις των passwords, access lists, user

rights), ώστε η απομακρυσμένη υποστήριξη να μην εξελιχθεί σε «κερκόπορτα» στη συνολική ασφάλεια της υπολογιστικής υποδομής. **H Space Hellas διαθέτει πιστοποιημένους από τη Microsoft μηχανικούς και είναι σε θέση να παρέχει τέτοιες υπηρεσίες οργάνωσης μιας πειτουργικής και ασφαλούς υποδομής σε Επιχειρήσεις και Οργανισμούς.**

Στη δεύτερη πλευρά του νομίσματος, που ονομάζεται Helpdesk, βρίσκεται η συνεχής παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο και η «**εκ των προτέρων**» διαχείριση (proactive management) των συστημάτων μιας υπολογιστικής υποδομής. Αυτόν τον τομέα, προσπαθεί να το καλύψει η Microsoft, προτείνοντας ένα ξεχωριστό προϊόν, τον Systems Management Server (SMS), το οποίο έχει δυνατότητες μαζικής εγκατάστασης εφαρμογών ή διορθωτικών προγραμμάτων ασφάλειας (security fixes), δυνατότητες απογραφής σε επίπεδο πλογισμού αληθινή και υπόκιον, δυνατότητα παρακολούθησης της χρήσης των εφαρμογών από τους χρήστες, δυνατότητα ανίχνευσης ευάλωτων σημείων από πλευράς ασφάλειας συστημάτων, κ.ά.

Προκλήσεις - Νέες Ανάγκες ► Μαζί με την εξέλιξη των εργαλείων για την απομακρυσμένη υποστήριξη, άρχισαν να τίθενται και μερικά ζητήματα σε θέματα ασφάλειας και πειτουργικότητας. Γενικά, όταν η υποστήριξη περιορίζεται σε ένα χώρο τοπικού δικτύου (LAN), τότε μπορεί να ισχυριστεί κανείς ότι με λίγη τεχνογνωσία και προσοχή, τα επίπεδα ασφάλειας και ποιητικότητας θα διατηρηθούν σε ικανοποιητικά επίπεδα. Όταν, όμως, το δίκτυο υποστήριξης είναι εξαπλωμένο **σε απομακρυσμένα σημεία**, τα οποία συνδέονται με μισθωμένες γραμμές ή με VPNs ή μέσω Internet, Dial-up κ.λπ. και παρεμβάλλονται NAT συσκευές, Routers, Firewalls ή άλλοις ενεργός εξοπλισμός, τότε **η πολυπλοκότητα της διασύνδεσης** αυξάνει δραματικά, όπως και η πιθανότητα «έκθεσης σε κινδύνους ασφάλειας. Αξέχει να αναφερθεί και το παράδειγμα **των μικρομεσαίων εταιριών που δε διαθέτουν προσωπικό μηχανογράφησης με εξειδικευμένες γνώσεις** και επαφίενται σε άλλες εταιρίες για την υποστήριξη, πληρώνοντας μεγάλα ποσά σε κάθε επίσκεψη-επέμβαση ή αφήνοντας **ανοιχτές «πόρτες»** για να μπορεί μέσω Internet ή ISDN να γίνεται η απομακρυσμένη υποστήριξη.

Μια μεγάλη πρόκληση για τους κατασκευαστές πλογισμικού για την απομακρυσμένη βοήθεια των χρηστών και, γενικότερα, για τον εντοπισμό προβλημάτων μιας υπολογιστικής υποδομής είναι ο συνδυασμός τεχνολογιών:

► **Proactive Management** ► **Real Time Monitoring** ► **Remote Control**.

Ο όρος **«Proactive Management»** εμπεριέχει **διαδικασίες** που προβλαμβάνουν δυσάρεστες και επικίνδυνες καταστάσεις για την εύρυθμη πειτουργία μιας υποδομής. Τέτοιες διαδικασίες μπορεί να είναι η έγκαιρη και αυτόματη **εφαρμογή** των τελευταίων ενημερώσεων ασφάλειας, η ευρείας κλίμακας **παραμετροποίηση** συστημάτων (σε επίπεδο είτε hardware είτε πλειουργικού συστήματος είτε και εφαρμογών) και ο **συσχετισμός** κάποιων φαινομενικά αδιάφορων γεγονότων, που τελικά, αν συνδυαστούν, συνιστούν μια επιλογεύουσα προβληματική κατάσταση. Η **συνεχής παρακολούθηση**, σε πραγματικό χρόνο, της **«υγείας»** των συστημάτων (real time monitoring) δίνει στο διαχειριστή μια συνολική εικόνα της κατάστασης της υπολογιστικής υποδομής και ανιχνεύει με ακρίβεια προβλήματα που ο χρήστης μπορεί να μην έχει αντιληφθεί ακόμη και έτσι, προβλαμβάνει με διαδικασίες **«Proactive Management»** την εξαπίλωση ενός φαινομένου ή την αναστάτωση του συνόλου των χρηστών. Ο όρος **«υγεία»** ενός συστήματος εμπεριέχει την επιθυμητή πειτουργία του hardware, του πλειουργικού συστήματος, των ειδικών εφαρμογών αληθινή και την επικοινωνία του με το υπόλοιπο δίκτυο. Έτσι, ποιοπόν, οι δύο παραπάνω τεχνολογίες, προστιθέμενο και του Remote Control για την κατά περίπτωση απομακρυσμένη σύνδεση στο σύστημα του χρήστη, μπορούν να δώσουν στο Helpdesk ή στο διαχειριστή ένα πανίσχυρο εργαλείο για τη διευκόλυνση της εργασίας του, με στόχο κυρίως την εξοικονόμηση εργατοωρών και κατ' επέκταση τη μείωση του κόστους διαχείρισης και συντήρησης της όλης υποδομής. Ένα τέτοιο ακριβώς εργαλείο είναι το **·pulse** το οποίο έχει αναπτυχθεί από τη **Space Net**, εταιρία του Ομίλου της **Space Hellas** και παρουσιάζεται αναθητικά σε άρθρο του παρόντος τεύχους. □

► IN & OUT

ΑΓΑΠΗΜΕΝΑ ΙΩΨΩ...

Ηλιάνα Βλαχάκη
Τμήμα Μετόχων



Νομίζω ότι το internet πλέον έχει γίνει τρόπος ζωής για πολλούς από εμάς. Ένα από τα sites που χρησιμοποιώ πολύ συχνά, είναι το www.diakopes.gr, το οποίο παρέχει αναλυτικές πληροφορίες για οποιοδήποτε μέρος της Ελλάδας. Ενδείκνυται κυρίως για αυτούς που αγαπούν τα ταξίδια και τις εκδρομές παντός καιρού!

Δημήτρης Κούτρας
Διεύθυνση Marketing



Αναζητώ πολύ συχνά διευθύνσεις, σε πολλές πόλεις. Το σωτήριο site για εμένα: www.maporama.com. Όλοι οι χάρτες, για όποιο μέρος του κόσμου, στον υπολογιστή σας! Μήπως ενδιαφέρεστε και για τις καθημερινές διακυμάνσεις του καιρού; Σας συστήνω ανεπιφύλακτα το www.forecasts.gr. Καλό σας ταξίδι!

Ελένη Βορδούνα
Δ/νση Πωλήσεων, Βόρεια Ελλάδα



Αγαπημένος μου δικτυακός τόπος είναι η ιστοσελίδα του National Geographic (www.nationalgeographic.com). Όντας λάτρης της περιπέτειας, απολαμβάνω να ταξιδεύω - έστω και πλεκτρονικά - σε ξένους και μαγευτικούς προορισμούς, να ανακαλύπτω ειδικήλιακά μέρη, όπως επίσης να γνωρίζω την κουλτούρα και την ιστορία άγνωστων πολιτισμών.

ΧΡΗΣΙΜΑ DOWNLOADS

<http://www.freether.com/fastdownload/>

Ad-Aware 6.0 Το καλύτερο πρόγραμμα εξόντωσης των spyware.

<http://www.freether.com/fastdownload/Drive/Ad-aware6/info.php>

Reflist.ref (συνεχής ανανέωση).

Αρχείο αναβάθμισης για το ad-aware 6.0 με τα νεότερα spyware που κυκλοφορούν.

ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΟΤΙ...

...το 2007 τα έσοδα από την προσφορά υπηρεσιών μητροπολιτικού ethernet σε παγκόσμιο επίπεδο αναμένεται να τριπλασιαστούν;

Είναι δε πιθανό να δούμε και στην Ελλάδα ταχύτητες πρόσβασης στο internet της τάξης των 10-100 MBps! □

► IN & OUT

«ΤΑΓΙΚΕΣ» ΘΕΑΤΡΙΚΕΣ & ΤΟΥΣΙΚΟΧΟΡΕΥΤΙΚΕΣ ΚΑΛΟΚΑΙΡΙΝΕΣ ΒΡΑΔΙΕΣ, ΑΠΟ ΤΟ ΔΗΜΟ ΠΑΠΑΓΟΥ - ΧΟΡΗΓΟΣ Η SPACE HELLAS

Το τέλος των διακοπών και η επιστροφή στην καθημερινότητα κυλάει πιο γρήγορα, μιας και αξιόλογα πολιτιστικά δρώμενα πλημμυρίζουν αυτό τον καιρό την Ελλάδα, κάνοντας κάθε βραδιά, ζεχωριστή. Ο Δήμος Παπάγου, για άλλη μία φορά, κάνει αισθητή την παρουσία του, με ένα ιδιαίτερα ενδιαφέρον πρόγραμμα, στο Κηποθέατρο 1000 θέσεων του Δήμου. Έτσι, για 9η συνεχή χρονιά, το Φεστιβάλ Παπάγου, χορηγός του οποίου είναι και η **Space Hellas**, μετατρέπεται στο επίκεντρο της ψυχαγωγίας, χαρίζοντας ποιοτικές καλλιτεχνικές βραδιές και φιλοξενώντας σημαντικά ονόματα του πενταγράμμου απλά και της θεατρικής και χορευτικής σκηνής.

Έτσι ποιούν, από 30 Αυγούστου μέχρι και τέλη Σεπτεμβρίου, θα απολαύσουμε τους Αλκίνοο Ιωαννίδη, Σωκράτη Μάλαμα και Μιχάλη Χατζηγιάννη στο τραγούδι, απλά και μεταξύ άλλων, τον «Πλούτο» από το Λάκη Λαζόπουλο, με ζωντανή συμμετοχή και του Σταμάτη Κραουνάκη, την «Ιφιγένεια εν Αυλίδι» από το ΔΗ.ΠΕ.ΘΕ. Πάτρας, τις «Εκκλησιάζουσες» από το ΔΗ.ΠΕ.ΘΕ. Κοζάνης, τον «Ιππόλιτο» από το Εθνικό Θέατρο με πρωταγωνιστή τον Κωνσταντίνο Μαρκουλάκη και τον «Φιλοκτήτη» από το Θεσσαλικό Θέατρο, με πρωταγωνιστή τον Νικήτα Τσακίρη. Το πλούσιο πρόγραμμα, πλαισιώνεται επίσης από βραδιές με κλασική, απλά και παραδοσιακή Ελληνική και Βραζιλιάνικη μουσική και χορό! Σπεύσατε...! □



Χρήσιμα Τηλέφωνα:

Πληροφορίες και εισιτήρια:

210 6540700-4

(Δημαρχείο Παπάγου)



ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΥΣΣΕΣ ΑΦΙΞΕΙΣ: «ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ», ΕΝΑ ΒΙΒΛΙΟ ΕΚΠΛΗΞΗ!

Ένα ακόμη βιβλίο-έκπληξη έρχεται να προστεθεί στη συγγραφική δραστηριότητα των στελεχών της **Space Hellas**.

Αυτή τη φορά, δύο στελέχη του τμήματος **IT Security** (Ειδικών Τεχνολογιών) της εταιρίας, οι κκ. Δημήτρης Πατσός και Νικόλαος Γρηγοριάδης, μαζί με τον συνεργάτη τους κ. Ανδρέα Σουρή, μετά από πολύμνη προσπάθεια, μας παρουσιάζουν το βιβλίο «**ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ**», από τις εκδόσεις «Νέων Τεχνολογιών».

Οι συγγραφείς, με εξειδικευμένη ακαδημαϊκή μόρφωση απλά και επαγγελματική εμπειρία πάνω στο αντικείμενο που πραγματεύεται το βιβλίο, καταφέρνουν να πλέουν απλά και σύνθετα ερωτήματα του φοιτητή-ερευνητή απλά και του σύγχρονου επαγγελματία. Η ύπηρ του βιβλίου, καθίπτει διεξοδικά θέματα αρχών και εφαρμογών της ασφάλειας πληροφορικής και ειδικότερα θέματα που αφορούν στην αναζήτηση και υλοποίηση κατάλληλων πλέοντων για τις ανάγκες ασφάλειας, της εκάστοτε IT υποδομής.

Το **Space Talk**, τους εύχεται ...Πολλές Επανεκδόσεις! □



Ένα ακόμη βιβλίο-έκπληξη έρχεται να προστεθεί στη συγγραφική δραστηριότητα των στελεχών της **Space Hellas**!

Στόχος μας
να φέρνουμε
στο

φως

λύσεις για
κάθε ανάγκη!



www.space.gr

 **SPACE**
H E L L A S

Μεσογείων 312, 153 41 Αγ. Παρασκευή, Τηλ.: 210 6504100, Fax: 210 6516712