



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ

ΚΕΝΤΡΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ  
ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

---

*Υπηρεσία Εικονικών Μηχανών  
Πανεπιστημίου Κρήτης*

---

Κανονισμός Λειτουργίας

Ιανουάριος 2018

Κέντρο Υποδομών και Υπηρεσιών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών  
Πανεπιστήμιο Κρήτης

## Περιγραφή Υπηρεσίας

Η Υπηρεσία Εικονικών Μηχανών παρέχει εικονικές υπολογιστικές μηχανές (virtual machines) σύμφωνα με το μοντέλο cloud IaaS. Τα χαρακτηριστικά των εικονικών μηχανών (αριθμός εικονικών επεξεργαστών - vCPUs, μέγεθος μνήμης – RAM, μέγεθος του αποθηκευτικού χώρου, απαιτήσεις δικτύου) διαμορφώνονται σύμφωνα με τις ανάγκες των εφαρμογών/υπηρεσιών που θα φιλοξενηθούν.

Ο χρήστης / ιδιοκτήτης εγκαθιστά το Λειτουργικό Σύστημα που επιθυμεί και έχει την αποκλειστική ευθύνη διαχείρισης του συστήματος. Για την διαχείριση, παρέχεται απομακρυσμένη πρόσβαση στην κονσόλα της εικονικής μηχανής.

Η Υπηρεσία Εικονικών Μηχανών προσφέρει υψηλή διαθεσιμότητα, ασφάλεια και επιδόσεις στις φιλοξενούμενες υπηρεσίες.

## Αποδέκτες της Υπηρεσίας Εικονικών Μηχανών

Η Υπηρεσία Εικονικών Μηχανών προσφέρεται από το Κέντρο Υποδομών και Υπηρεσιών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Κέντρο) για την εξυπηρέτηση των αναγκών της Κεντρικής Διοίκησης, των Κεντρικών Υπηρεσιών καθώς και των Σχολών και Τμημάτων του Ιδρύματος.

Για την κάλυψη των υπολογιστικών αναγκών αναπτυξιακών και ερευνητικών προγραμμάτων, που εκπονούνται από τα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας υπάρχει δυνατότητα χρήσης της Υπηρεσίας Εικονικών Μηχανών, με την προϋπόθεση ότι έχουν εντάξει την υπηρεσία στο σχετικό πρόγραμμα.

## Διαδικασία εκδήλωσης ενδιαφέροντος

Αιτήματα υποβάλλονται μέσω της ειδικής ηλεκτρονικής φόρμας εκδήλωσης ενδιαφέροντος, που βρίσκεται στην ιστοσελίδα της Υπηρεσίας. Κάθε αίτημα πρέπει να περιλαμβάνει το σκοπό, το χρονικό διάστημα (1 έως 3 έτη) χρήσης της υπηρεσίας, τα στοιχεία του διαχειριστή της εικονικής μηχανής, τα απαιτούμενα τεχνικά χαρακτηριστικά, καθώς και να συνοδεύεται από την υπογραφή του προέδρου του Τμήματος ή του Κοσμήτορα της Σχολής ή του Υπεύθυνου της Λειτουργικής Μονάδας ή του Υπεύθυνου της Υπηρεσίας για την περίπτωση των Κεντρικών Υπηρεσιών, ή του Επιστημονικά Υπεύθυνου για την περίπτωση αναπτυξιακών και ερευνητικών προγραμμάτων.

Αφότου ολοκληρωθεί ο απαραίτητος έλεγχος του αιτήματος σε εύλογο χρονικό διάστημα, ακολουθεί επικοινωνία με τον αιτούντα και από κοινού διερεύνηση και επικύρωση των τεχνικών χαρακτηριστικών των εικονικών μηχανών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των εφαρμογών που θα φιλοξενηθούν. Τα χαρακτηριστικά των εικονικών μηχανών θα πρέπει να είναι αυστηρά τεκμηριωμένα με γνώμονα τις τρέχουσες ανάγκες και όχι την ενδεχόμενη αυξημένη μελλοντική απαίτηση των υπηρεσιών για τις οποίες κατατίθεται το αίτημα.

Η παροχή της υπηρεσίας εξαρτάται, σε κάθε περίπτωση, από την υφιστάμενη διαθεσιμότητα υπολογιστικών πόρων, με στόχο την διασφάλιση της ορθής λειτουργίας του συστήματος, στο σύνολο του.

Η υπηρεσία παρέχεται για το χρονικό διάστημα το οποίο έχει δηλωθεί, εκτός και αν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά για περιπτώσεις που απαιτείται απεριόριστη χρήση της Υπηρεσίας (για πάγιες ανάγκες).

## Τεχνική Υποστήριξη

Τεχνική Υποστήριξη παρέχεται μέσω της Υπηρεσίας Τεχνικής Υποστήριξης, ηλεκτρονικά στη σελίδα <https://helpdesk.ucnet.uoc.gr/>, τηλεφωνικά στο 2810 393312 με fax στο 2810 393318 ή με αποστολή email στο [helpdesk@uoc.gr](mailto:helpdesk@uoc.gr).

## Πολιτική Αποδεκτής Χρήσης – Δικαιώματα και Υποχρεώσεις Χρηστών

Η λειτουργία της Υπηρεσίας Εικονικών Μηχανών είναι σύμφωνη με του Όρους και Προϋποθέσεις Παροχής Υπηρεσιών του Κέντρου <https://www.ucdc.uoc.gr/index.php/data-center/terms>.

Για την Υπηρεσία Εικονικών Μηχανών, για κάθε Εικονική Μηχανή που προσφέρεται, ορίζεται α) «Υπεύθυνος Εικονικής Μηχανής», ο οποίος αποτελεί τον αιτούντα χρήσης της Υπηρεσίας και παραλαβής της Εικονικής Μηχανής και β) «Διαχειριστής Εικονικής Μηχανής», ο οποίος αποτελεί τον τεχνικό στον οποίο ο Υπεύθυνος Εικονικής Μηχανής έχει αναθέσει τη διαμόρφωση, λειτουργία και συντήρησή της.

### Δικαιώματα και Υποχρεώσεις Υπεύθυνου Εικονικής Μηχανής

Ο υπεύθυνος Εικονικής Μηχανής έχει την δυνατότητα :

- να καταθέσει αίτημα ανανέωσης/παρατάσης της χρήσης της εικονικής μηχανής, οποιαδήποτε στιγμή πριν την λήξη του συμφωνηθέντος χρονικού διαστήματος.
- να καταθέσει αίτημα αλλαγής των τεχνικών χαρακτηριστικών της εικονικής μηχανής για την κάλυψη επιπλέον αναγκών των εφαρμογών, που φιλοξενούνται σε αυτήν.
- να καταθέσει αίτημα χρήσης της Εικονικής Μηχανής για επιπλέον εφαρμογές/υπηρεσίες από αυτές που έχουν δηλωθεί.

Ο Υπεύθυνος Εικονικής Μηχανής οφείλει:

- να ενημερώνει το Κέντρο σε περίπτωση αλλαγής του Υπεύθυνου ή του διαχειριστή.
- να εξασφαλίζει ότι η χρήση της Εικονικής Μηχανής αφορά αποκλειστικά το σκοπό που περιγράφεται στην αίτησή του.
- να ενημερώνει το Κέντρο σε περίπτωση παύσης της χρήσης της Εικονικής Μηχανής προκειμένου να αποδεσμεύονται οι υπολογιστικοί πόροι.

- να ενημερώνει το Κέντρο για οποιαδήποτε αλλαγή στο λογισμικό ή στις υπηρεσίες που εξυπηρετεί μια εικονική μηχανή απ' αυτές που έχουν κατατεθεί στο αρχικό αίτημα

### Δικαιώματα και Υποχρεώσεις Διαχειριστή Εικονικής Μηχανής

Ο Διαχειριστής Εικονικής Μηχανής έχει την δυνατότητα :

- διαμόρφωσης και χρήσης της Εικονικής Μηχανής με τον τρόπο που θεωρεί ενδεδειγμένο.
- να αιτηθεί τεχνική υποστήριξη για θέματα που αφορούν την πρόσβαση και την αρχική διαμόρφωση της Εικονικής Μηχανής.

Ο Διαχειριστής Εικονικής Μηχανής οφείλει:

- να εξασφαλίζει την λειτουργία της Εικονικής Μηχανής εντός του πλαισίου ορθής χρήσης και αποκλειστικά για τον σκοπό που έχει δηλωθεί κατά το αίτημα.
- να ακολουθεί τις υποδείξεις και οδηγίες του Κέντρου αναφορικά με την ασφαλή και ορθή λειτουργία της Εικονικής Μηχανής
- να χρησιμοποιεί αποκλειστικά τα δικτυακά στοιχεία που έχουν αποδοθεί για χρήση από την συγκεκριμένη Εικονική Μηχανή
- να φροντίζει την διαφύλαξη των κωδικών πρόσβασης στην Εικονική Μηχανή. Θα πρέπει να επιλέγεται ασφαλές/ισχυρό συνθηματικό και να μην αποκαλύπτεται σε τρίτους ή να εγγράφεται σε μέσα (ηλεκτρονικά ή μη) όπου δεν εξασφαλίζεται η αποκάλυψη του.
- να φροντίζει ώστε η λειτουργία της Εικονικής Μηχανής δεν καταχράται τους δικτυακούς πόρους, ώστε να μη δημιουργεί προβλήματα στη λειτουργία των υπόλοιπων εικονικών μηχανών.
- να επιμελείται τη λήψη και διατήρηση αντιγράφων ασφαλείας της Εικονικής Μηχανής, αν αυτό κρίνεται απαραίτητο. Προτείνεται η τακτική αποθήκευση αντιγράφων ασφαλείας σε εξωτερικούς σκληρούς δίσκους και οπτικά μέσα. Εναλλακτικά ή και σε συνδυασμό, μπορούν να αξιοποιηθούν διαδικτυακές υπηρεσίες αποθήκευσης αρχείων.
- να είναι ενήμερος για θέματα ασφάλειας και να διορθώνει τυχόν ευπάθειες και προβλήματα που σχετίζονται με το λειτουργικό σύστημα και τις εφαρμογές που διατηρεί στην Εικονική Μηχανή.
- να ενημερώνει άμεσα για κάθε δυσλειτουργία ή ενέργεια παραβίασης των κανόνων λειτουργίας και της ασφάλειας, που υποπίπτει στην αντίληψη του.
- να εξασφαλίζει ότι δεν πρόκειται να παραβιαστούν δικαιώματα πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας.

### Δικαιώματα και Υποχρεώσεις του Κέντρου

Η λειτουργία της Υπηρεσίας Εικονικών Μηχανών είναι σύμφωνη με του Όρους και Προϋποθέσεις Παροχής Υπηρεσιών του Κέντρου <https://www.ucdc.uoc.gr/index.php/data-center/kanonistiko-paisio>.

Επιπλέον, ειδικά για την Υπηρεσία Εικονικών Μηχανών, με στόχο της διασφάλιση της ορθής λειτουργία της Υπηρεσίας, ισχύουν οι ακόλουθοι κανόνες.

### Δικαιώματα του Κέντρου

Το Κέντρο μπορεί να καταγράφει σε πραγματικό χρόνο και να αναλύει την χρήση των υπολογιστικών πόρων που παρέχει στα μέλη του Ιδρύματος, αξιοποιώντας εργαλεία παραγωγής στατιστικών στοιχείων για την έγκαιρη αναγνώριση προβλημάτων. Παράλληλα δύναται να διατηρεί αρχείο των στοιχείων αυτών για εύλογο χρονικό διάστημα.

Το Κέντρο μπορεί να πραγματοποιεί τις απαραίτητες αναβαθμίσεις λογισμικού για την αντιμετώπιση ζητημάτων ασφάλειας. Εάν απαιτείται παύση της υπηρεσίας για τις ενέργειες αυτές, θα υπάρχει έγκαιρη ενημέρωση των χρηστών.

Το Κέντρο μπορεί να πραγματοποιεί ενημερώσεις και εκπαιδεύσεις στα μέλη του Ιδρύματος, παραλήπτες της Υπηρεσίας Εικονικών Μηχανών, αναφορικά με θέματα ασφάλειας και ορθής χρήσης της Υπηρεσίας.

Στο πλαίσιο της εξασφάλισης της ποιότητας και αδιάλειπτης παροχής υπηρεσίας στο σύνολο των χρηστών το Κέντρο έχει την δυνατότητα προσωρινού ή οριστικού τερματισμού της πρόσβασης και λειτουργίας Εικονικής Μηχανής, χωρίς την πρότερη ενημέρωση του αντίστοιχου διαχειριστή, αν αυτό δεν καταστεί εφικτό, εφόσον θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια ή την διαθεσιμότητα των υποδομών και υπηρεσιών.

Το Κέντρο δεν έχει καμία απολύτως ευθύνη για τα δεδομένα και τις εφαρμογές που διατηρούνται στις Εικονικές Μηχανές. Επιπλέον, δεν φέρει καμία ευθύνη για οποιασδήποτε φύσεως απώλεια ή καταστροφή δεδομένων ή δυσλειτουργία των υπηρεσιών και εφαρμογών που φιλοξενούνται σε αυτές και οφείλονται σε αστοχίες των φυσικών υποδομών.

### Υποχρεώσεις του Κέντρου

Το Κέντρο μεριμνά για την, στο μέτρο του δυνατού, ομαλή, αδιάκοπη και απρόσκοπτη παροχή της Υπηρεσίας Εικονικών Μηχανών.

Το Κέντρο οφείλει να εξασφαλίζει την συνεχή αναβάθμιση της υποδομής των Εικονικών Μηχανών με τις τελευταίες ενημερώσεις λογισμικού που κυκλοφορούν, ώστε να αποφεύγονται ενδεχόμενες ευπάθειες και προβλήματα ασφαλείας.

Το Κέντρο παρέχει την υπηρεσία με διασφάλιση του δικαιώματος προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, της ιδιωτικότητας των φυσικών προσώπων και διασφαλίζει το απόρρητο των επικοινωνιών. Απαγορεύεται να παρακολουθεί/τροποποιεί το περιεχόμενο.

Το Κέντρο υποχρεούται να ενημερώνει έγκαιρα για θέματα ασφάλειας και τεχνικές εργασίες που ενδέχεται να επηρεάσουν την ποιότητα της υπηρεσίας (εξαίρεση οι κατεπείγουσες εργασίες). Διατηρεί το δικαίωμα ορισμού ενός ή παραπάνω εβδομαδιαίων, τακτικών χρονικών διαστημάτων εκτέλεσης εργασιών συντήρησης. Στα διαστήματα αυτά, ενδέχεται να παρουσιάζονται αστάθειες ή διακοπές στην λειτουργία των υπηρεσιών που φιλοξενούνται.

Το Κέντρο υποχρεούται να συνεργάζεται με αρχές και φορείς και να ακολουθεί υποδείξεις και νομικές αποφάσεις και κατ' επέκταση να υλοποιεί και να προσαρμόζει την λειτουργία της σε αυτές.

Με την λήξη της συμφωνηθείσας χρονικής διάρκειας χρήσης της Εικονικής Μηχανής, το Κέντρο, οφείλει να ενημερώσει τον Υπεύθυνο της Εικονικής Μηχανής ότι έχει στη διάθεση του 30 ημέρες ώστε να αιτηθεί ανανέωση της χρήσης της Εικονικής Μηχανής. Με το πέρας των 30 ημερών και εφόσον δεν υπάρξει αίτημα ανανέωσης, το Κέντρο προχωράει στην παύση της λειτουργίας της Εικονικής Μηχανής.