

Δ/ΝΣΗ Α/ΘΜΙΑΣ ΕΚΠ/ΣΗΣ ΚΑΒΑΛΑΣ

Αρ. Πρωτ. Φ. 23.2/3571

Παραλαβή 8/4/2014



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΝΙΑΙΟΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ
ΚΑΙ ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
Δ/ΝΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΥ
ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΣΤ' ΜΕΛΕΤΩΝ

Ταχ. Δ/ση: Α.Παπανδρέου 37
Τ.Κ. – Πόλη 151 80 Μαρούσι
Ιστοσελίδα: www.minedu.gov.gr
e-mail: elpinor@minedu.gov.gr
Πληροφορίες: Γ. Νικολακόπουλος
Τηλέφωνο: 210 3443359

Βαθμός ασφαλείας:
Να διατηρηθεί μέχρι:

Μαρούσι, 26-03-2014
Αριθ. Πρωτ.: 44788

ΠΡΟΣ:

- ΚΕ.ΠΛΗ.ΝΕ.Τ.
- Δν/σεις Α/θμιας και Β/θμιας Εκπ/σης
- ΙΤΥΕ και συμπράττοντες φορείς πράξης ΣΤΗΡΙΖΩ

Κοινοποίηση

- Περιφερειακές Δ/νσεις Εκπ/σης

ΘΕΜΑ: «Πλαίσιο συνεργασίας των δομών ΚΕ.ΠΛΗ.ΝΕ.Τ και πράξης "ΣΤΗΡΙΖΩ"».

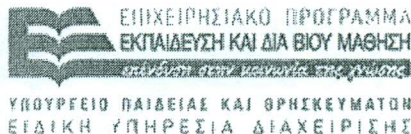
Στο πλαίσιο υλοποίησης της Δράσης Α7 της πράξης «ΣΤΗΡΙΖΩ»¹ που εντάσσεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση», παρέχονται υπηρεσίες επιτόπιας και από απόσταση τεχνικής υποστήριξης των νέων και των υφιστάμενων υποδομών ΤΠΕ των σχολικών μονάδων, με στόχο:

- Τη διασύνδεση νέων υποδομών ΤΠΕ και την αρχική τους λειτουργία σε όσα σχολεία αποκτούν νέες υποδομές από το Ψηφιακό Σχολείο.
- Την αποδοτική λειτουργία υφιστάμενων υποδομών ΤΠΕ στο σύνολο των σχολικών μονάδων.
- Την εγκατάσταση (όπου απαιτηθεί) εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε σχολικές μονάδες καθώς και τη μετάρπτωση δεδομένων κατά την αρχική λειτουργία τους.
- Την παροχή τηλεφωνικής υποστήριξης για:
 - ο την αμφίδρομη επικοινωνία και την παροχή οδηγιών για την αποκατάσταση τεχνικών προβλημάτων που αναγγέλλουν τα σχολεία και

¹ «Σ Τ Η Ρ Ι Ζ Ω» - Οριζόντιο έργο υποστήριξης σχολείων, εκπαιδευτικών και μαθητών στο δρόμο για το ΨΗΦΙΑΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ, νέες υπηρεσίες Πανελληνίου Σχολικού Δικτύου και Στήριξης του ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΣΧΟΛΕΙΟΥ.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

- την ενημέρωση του πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης (ticketing system) με δεδομένα αιτημάτων σχολικών μονάδων για υποστήριξη και υλικό τεχνικής και διοικητικής πληροφόρησης.
- Την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης από απόσταση για:
 - τη βέλτιστη αξιοποίηση του υπολογιστικού - δικτυακού εξοπλισμού και
 - την απομακρυσμένη διαχείριση και συντήρηση του εξοπλισμού των σχολικών μονάδων ώστε να είναι διαθέσιμος κατά την ώρα της διδασκαλίας.

Λαμβάνοντας υπόψη το εκτεταμένο και ιδιαίτερα απαιτητικό περιβάλλον των σχολικών ΤΠΕ υποδομών, είναι απαραίτητη η εξασφάλιση ενός **πλαίσιου αποτελεσματικής συνεργασίας** μεταξύ των Κέντρων Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών (ΚΕ.ΠΛΗ.ΝΕ.Τ.) και των δομών της Δράσης Α7/ΣΤΗΡΙΖΩ, το οποίο θα εξασφαλίζει την ευέλικτη, άρτια και ποιοτική τεχνική υποστήριξη των υποδομών ΤΠΕ των σχολείων.

Α. Πλαίσιο συνεργασίας για την επιτόπια υποστήριξη των σχολικών υποδομών ΤΠΕ.

Μετά από σχετική διαβούλευση που έλαβε χώρα το 2013 μεταξύ ΚΕΠΛΗΝΕΤ και πράξης ΣΤΗΡΙΖΩ μεταξύ εναλλακτικών σεναρίων συνεργασίας, έχει καταγραφεί μια σαφής προτίμηση στους παρακάτω δύο τρόπους συνεργασίας ή και σε συνδυασμό τους. Συγκεκριμένα:

Α.1 Διάθεση τεχνικών από την πράξη ΣΤΗΡΙΖΩ στα ΚΕ.ΠΛΗ.ΝΕ.Τ. Οι συμπράττοντες φορείς υλοποίησης της Δράσης Α7/ΣΤΗΡΙΖΩ μπορούν να διαθέτουν τεχνικούς στα ΚΕ.ΠΛΗ.ΝΕ.Τ της περιοχής ευθύνης τους, προκειμένου αυτοί να πραγματοποιούν ενέργειες επιτόπιας υποστήριξης των υποδομών ΤΠΕ των σχολείων των οικείων Δ/νσεων Α'/θμιας και Β'/θμιας Εκπαίδευσης. Οι τεχνικοί αυτοί θα στεγάζονται στο ΚΕ.ΠΛΗ.ΝΕ.Τ και θα τους ανατίθενται εργασίες από τον Υπεύθυνο ΚΕ.ΠΛΗ.ΝΕ.Τ. Ο υπεύθυνος της Δράσης Α7/ΣΤΗΡΙΖΩ του αντίστοιχου² συμπράττοντα φορέα και ο Υπεύθυνος ΚΕ.ΠΛΗ.ΝΕ.Τ. οφείλουν να συνεργάζονται σε τακτική βάση προκειμένου να παρακολουθούν από κοινού την πρόοδο των εργασιών και την τήρηση του πλαισίου συνεργασίας.

Α.2 Αυτοτελής απασχόληση τεχνικών έργου ΣΤΗΡΙΖΩ. Οι συμπράττοντες φορείς της Δράσης Α7/ΣΤΗΡΙΖΩ απασχολούν κατάλληλο αριθμό τεχνικών για ενέργειες επιτόπιας υποστήριξης υποδομών ΤΠΕ των σχολικών μονάδων των Δ/νσεων Α'/θμιας και Β'/θμιας Εκπαίδευσης της περιοχής ευθύνης τους. Οι τεχνικοί θα χρησιμοποιούν την έδρα του συμπράττοντα φορέα και θα είναι υπό την εποπτεία

² Η αντιστοίχιση των συμπραττόντων φορέων της πράξης ΣΤΗΡΙΖΩ με τις Διευθύνσεις Α' και Β'θμιας Εκπαίδευσης δείχνεται στο Παράρτημα 1.

και διοίκηση του **συμπράττοντα φορέα**, ο οποίος οφείλει να συνεργάζεται εποικοδομητικά με τον αντίστοιχο Υπεύθυνο ΚΕ.ΠΛΗ.ΝΕ.Τ για την επίτευξη των στόχων του πλαισίου συνεργασίας.

Τονίζεται ότι με βάση τις ιδιαιτερότητες ανά περιοχή (π.χ. πλήθος και γεωγραφική διασπορά σχολικών μονάδων, ειδικά θέματα πρόσβασης σε ορεινές ή νησιωτικές ή απομακρυσμένες περιοχές, κλπ), οι φορείς της πράξης ΣΤΗΡΙΖΩ και οι Υπεύθυνοι ΚΕ.ΠΛΗ.ΝΕ.Τ. μπορούν να υιοθετούν και τους δύο παραπάνω τρόπους συνεργασίας ή έναν ευέλικτο **συνδυασμό** τους κατά περίπτωση, λαμβάνοντας υπόψη τους χαρακτηριστικά όπως:

- Η **τεχνογνωσία και η εξειδίκευση** (π.χ., εκτεταμένη εμπειρία διαχείρισης εργαστηρίου με ΛΣ Windows ή Linux, κλπ) των ανθρώπινων πόρων των δομών ΚΕ.ΠΛΗ.ΝΕ.Τ και της πράξης ΣΤΗΡΙΖΩ.
- Η **γεωγραφική διασπορά** των σχολικών μονάδων. Έτσι, η επιτόπια τεχνική υποστήριξη των σχολικών μονάδων που είναι **εκτός** της έδρας των ΚΕ.ΠΛΗ.ΝΕ.Τ, μπορεί να πραγματοποιείται από τους τεχνικούς της Δράσης Α7/ΣΤΗΡΙΖΩ, δεδομένου ότι προβλέπεται και σχετική αποζημίωση μετακίνησης, με διαδικασία καταβολής που ορίζεται στον εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας κάθε συμπράττοντα φορέα της πράξης ΣΤΗΡΙΖΩ.
- Η γνώση του «**τοπικού περιβάλλοντος**» και συγκεκριμένα ενημέρωση των δομών της Δράσης Α7/ΣΤΗΡΙΖΩ από τα ΚΕ.ΠΛΗ.ΝΕ.Τ. για τις τεχνικές ιδιαιτερότητες συγκεκριμένων σχολικών μονάδων (π.χ., περιοδικότητα προβλημάτων, παλαιότητα εργαστηρίου, κλπ), λόγω της μακρόχρονης εμπειρίας τους.

Β. Διαδικασίες εξυπηρέτησης των αιτημάτων υποστήριξης

Μία τυπική διαδικασία εξυπηρέτησης αιτήματος σχολείου ή αναγγελίας προβλήματος σε ΤΠΕ υποδομή, περιλαμβάνει τη χρήση συγκεκριμένων αριθμών τηλεφωνικής υποστήριξης ή/και πληροφοριακών συστημάτων για την καταγραφή του αιτήματος και την μετέπειτα παρακολούθηση της προόδου εξυπηρέτησης μέχρι την ολοκλήρωσή του.

Για την αποδοτικότερη λειτουργία και συνεργασία των δομών ΣΤΗΡΙΖΩ και ΚΕ.ΠΛΗ.ΝΕ.Τ. είναι σημαντικό να ακολουθούνται οι ακόλουθες βασικές αρχές:

- 1) Ενθάρρυνση των σχολείων να χρησιμοποιούν το **ενιαίο πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης αιτημάτων υποστήριξης** του ΠΣΔ (ticketing system – <http://helpdesk.sch.gr>) προκειμένου να αναγγέλλουν τα τεχνικά προβλήματα των ΤΠΕ υποδομών τους ή να αιτούνται υπηρεσιών υποστήριξης.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

- 2) Χρήση του υφιστάμενου σχήματος διαχείρισης κλήσεων ΠΣΔ (801-11-80181) ή των απευθείας γραμμών επικοινωνίας των ΚΕ.ΠΛΗ.ΝΕ.Τ.
- 3) Αν το αίτημα ληφθεί τηλεφωνικά (περίπτωση 2), είναι ιδιαίτερα σημαντικό να γίνει άμεσα η **καταχώρηση σχετικού «δελτίου υποστήριξης»** (ticket) στο παραπάνω αναφερόμενο ticketing system.
- 4) Εφόσον υφίσταται πλέον καταχωρημένο δελτίο υποστήριξης ακολουθεί η **δρομολόγησή** του στην αρμόδια τεχνική ομάδα (ΣΤΗΡΙΖΩ ή ΚΕ.ΠΛΗ.ΝΕ.Τ). Τα κριτήρια ανάθεσης δελτίων στις παραπάνω ομάδες ή σε συγκεκριμένο τεχνικό αντανακλούν τον επιλεγμένο κατά περίπτωση τρόπο συνεργασίας μεταξύ ΚΕΠΛΗΝΕΤ και ΣΤΗΡΙΖΩ, δηλ. Α.1 ή Α.2, ενώ μπορούν να λαμβάνουν επίσης υπόψη τους παράγοντες όπως: (α) η κατηγορία του προβλήματος και η τεχνογνωσία κάθε τεχνικού, (β) η γεωγραφική τοποθεσία της σχολικής μονάδας και η πιθανή ανάγκη μετακίνησης τεχνικού και (γ) ο όγκος δελτίων προς εξυπηρέτηση (φόρτος εργασίας) κατά τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο.
- 5) **Ενημέρωση** του ticketing system για **κάθε ενέργεια** που λαμβάνει χώρα για την εξυπηρέτηση δελτίου υποστήριξης και παρακολούθηση της πορείας του δελτίου μέχρι την ολοκλήρωσή του.

Το πλαίσιο συνεργασίας και υποστήριξης που περιγράφεται παραπάνω επιτρέπει την ανεξαρτησία των επιμέρους υποστηρικτικών δομών και εξασφαλίζει το επιθυμητό και ποιοτικό επίπεδο τεχνικής υποστήριξης. Παράλληλα, το εγκαθιδρυμένο ανθρώπινο δίκτυο των δομών ΚΕ.ΠΛΗ.ΝΕ.Τ και των φορέων του ΠΣΔ και σε συνδυασμό με τη Δράση Α7/ΣΤΗΡΙΖΩ, είναι βέβαιο ότι θα προσδώσει μεγαλύτερη αξία, βιωσιμότητα και αποτελεσματικότητα στις ενέργειες τεχνικής υποστήριξης των υποδομών ΤΠΕ των σχολικών μονάδων.

Αρμόδιοι για την τήρηση του πλαισίου συνεργασίας και την επίλυση τυχόν προβλημάτων ορίζονται η Διεύθυνση Επαγγελματικού Προσανατολισμού και Εκπαιδευτικών Δραστηριοτήτων του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων και το Διεύθυνση Πανελλήνιου Σχολικού Δικτύου και Δικτυακών Τεχνολογιών του ΙΤΥΕ Διόφαντος.

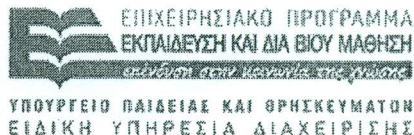


Πιστό Αντίγραφο
Από τη Διεύθυνση Διοικητικού
Τμήμα Διεκπ/σης & Πρωτοκόλλου

ΣΠΗΛΙΟΠΟΥΛΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΚΥΡΙΑΖΗΣ



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Εσωτερική Διανομή

- Γραφείο Υπουργού
- Γραφείο Υφυπουργού κου. Σ. Κεδίκογλου
- Γραφείο Γενικού Γραμματέα
- Δ/νση Σπουδών Β/θμιας Εκπ/σης
- Δ/νση Σπουδών Α/θμιας Εκπ/σης
- Δ/νση ΣΕΠΕΔ/Τμήμα ΣΤ' Μελετών



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ



Παράρτημα 1

Αντιστοίχιση των Διευθύνσεων Α' και Β'/θμιας Εκπαίδευσης με τους συμπράττοντες φορείς της πράξης ΣΤΗΡΙΖΩ

Συμπράττων Φορέας πράξης ΣΤΗΡΙΖΩ	Διεύθυνση Εκπαίδευσης
Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης (ΑΠΘ)	Α' ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ, ΠΕΛΛΑΣ, ΣΕΡΡΩΝ
Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης (ΔΠΘ)	ΔΡΑΜΑΣ, ΕΒΡΟΥ, ΚΑΒΑΛΑΣ, ΞΑΝΘΗΣ, ΡΟΔΟΠΗΣ
Εθνικό Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΕΚΠΑ)	Α' ΑΘΗΝΑΣ, ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ, ΒΟΙΩΤΙΑΣ
Ερευνητικό Πανεπιστημιακό Ινστιτούτο Συστημάτων Επικοινωνιών & Υπολογιστών (ΕΠΙΣΕΥ/ΕΜΠ)	Β' ΑΘΗΝΑΣ, Δ' ΑΘΗΝΑΣ, ΠΕΙΡΑΙΑ
ΙΤΥΕ - ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ	ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ, ΑΧΑΪΑΣ, ΗΛΕΙΑΣ, ΑΡΚΑΔΙΑΣ, ΛΑΚΩΝΙΑΣ, ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ, ΖΑΚΥΝΘΟΥ, ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ, ΦΩΚΙΔΑΣ
Πανεπιστήμιο Αιγαίου	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ, ΚΥΚΛΑΔΩΝ, ΛΕΣΒΟΥ, ΣΑΜΟΥ, ΧΙΟΥ
Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας	ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ, ΛΑΡΙΣΑΣ, ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ, ΤΡΙΚΑΛΩΝ, ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ, ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ
Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων	ΑΡΤΑΣ, ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ, ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ, ΠΡΕΒΕΖΑΣ, ΚΕΡΚΥΡΑΣ, ΛΕΥΚΑΔΑΣ
Πανεπιστήμιο Κρήτης	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ, ΛΑΣΙΘΙΟΥ, ΡΕΘΥΜΝΗΣ, ΧΑΝΙΩΝ
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας	Β' ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ, ΗΜΑΘΙΑΣ, ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ, ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ, ΦΛΩΡΙΝΑΣ
Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Αθήνας	Γ' ΑΘΗΝΑΣ, ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ, ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ, ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ, ΕΥΒΟΙΑΣ
Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης	ΓΡΕΒΕΝΩΝ, ΚΟΖΑΝΗΣ, ΚΙΛΚΙΣ, ΠΙΕΡΙΑΣ