



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, 18 – 06 – 2014
Αριθ. Πρωτ.: 94054/Γ7

ΠΡΟΣ: Σχολικές Μονάδες Α'/θμιας και
Δ/θμιας Εκπ/σης (Μέσω των
Δ/σεων Α/θμιας και Δ/θμιας
Εκπ/σης)

Κοινοποίηση

- Περιφερειακές Δ/νσεις Εκπ/σης
- ΚΕ.ΠΛΗ.ΝΕ.Τ. (Μέσω των Δ/σεων
Δ/θμιας Εκπ/σης)
- ΙΤΥΕ και συμπράττοντες φορείς
πράξης ΣΤΗΡΙΖΩ

**ΘΕΜΑ: «Αξιοποίηση πλαισίου συνεργασίας 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 ΤΠΕ.
- Την αποδοτική λειτουργία υφιστάμενων υποδομών ΤΠΕ στο σύνολο των σχολικών μονάδων.
- Την παροχή υπηρεσιών επιτόπιας καθώς και απομακρυσμένης τεχνικής υποστήριξης των υποδομών ΤΠΕ των σχολικών μονάδων.
- Την εγκατάσταση (όπου απαιτηθεί) εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε σχολικές μονάδες καθώς και τη μετάπτωση δεδομένων κατά την αρχική λειτουργία τους.

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.

Λαμβάνοντας υπόψη το εκτεταμένο και ιδιαίτερα απαιτητικό περιβάλλον των σχολικών ΤΠΕ υποδομών, έχει διαμορφωθεί ένα **πλαίσιο συνεργασίας** μεταξύ των Κέντρων Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών (ΚΕ.ΠΛΗ.ΝΕ.Τ.) και των δομών της Δράσης Α7/ΣΤΗΡΙΖΩ, το οποίο επιτυγχάνει την ευέλικτη, άρτια και ποιοτική τεχνική υποστήριξη των υποδομών ΤΠΕ των σχολείων.

Τα σχολεία μπορούν να λαμβάνουν υπηρεσίες υποστήριξης των ΤΠΕ υποδομών τους από τις συνεργαζόμενες δομές πράξης ΣΤΗΡΙΖΩ και ΚΕ.ΠΛΗ.ΝΕ.Τ, με τους ακόλουθους τρόπους:

- 1) Μέσω του **ενιαίου πληροφοριακού συστήματος 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/συντήρησης (π.χ. προληπτικός έλεγχος). Στην περίπτωση αυτή, το σχολείο μπορεί να παρακολουθεί την **πρόοδο εξυπηρέτησης** του αιτήματός του και να **αξιολογεί την ποιότητα** των υπηρεσιών που έλαβε.
- 2) Μέσω του υφιστάμενου **σχήματος διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων του ΠΣΔ** (ενιαίος αριθμός τηλεφωνικής υποστήριξης **801-11-80181**).
- 3) Μέσω των απευθείας **τηλεφωνικών γραμμών επικοινωνίας των ΚΕ.ΠΛΗ.ΝΕ.Τ.** κατά τόπους.

Για το σύνολο των σχολικών μονάδων, ενθαρρύνεται η αξιοποίηση του πλαισίου συνεργασίας των δομών ΚΕ.ΠΛΗ.ΝΕ.Τ και της Δράσης Α7/ΣΤΗΡΙΖΩ, για τη διασφάλιση του επιθυμητού και ποιοτικού επιπέδου λειτουργίας νέων και υφιστάμενων υποδομών ΤΠΕ.

Η ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΡΙΑ ΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑ

ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ ΞΥΛΟΚΟΤΑ

Εσωτερική Διανομή

- Δ/νη Σπουδών Β/θμιας Εκπ/σης
- Δ/νη Σπουδών Α/θμιας Εκπ/σης
- Δ/νη ΣΕΠΕΔ/Τμήμα ΣΤ' Μελετών



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

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