



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ

ΜΟΝΑΔΑ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ
ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ (Τ.Π.Ε.)

Αρ. Φακ.: 07.01.001.006.008
Αρ. Τηλ.: 22 800979, 22 800937, 22800933
Αρ. Φαξ: 22 316417
Email: tpe-saa-exoplismos@schools.ac.cy

17 Μαΐου 2024

Διευθυντές/Διευθύντριες
Σχολείων Δημοτικής, Μέσης Γενικής και
Μέσης Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης

Θέμα: Έναρξη λειτουργίας Κέντρου Τεχνικής Υποστήριξης για τον εξοπλισμό της σύμβασης ΓΔ 01/21

Έχω οδηγίες να αναφερθώ στο πιο πάνω θέμα και να σας ενημερώσω ότι με την ολοκλήρωση της παράδοσης του εξοπλισμού που προβλέπεται από τη συμφωνία ΓΔ 01/21 (**εγκύκλιος γπρ16637**), θα αρχίσει η λειτουργία του Κέντρου Τεχνικής Υποστήριξης (ΚΤΥ), η οποία αφορά στο δεύτερο σκέλος της πιο πάνω συμφωνίας.

2. Το ΚΤΥ θα παρέχει υπηρεσίες που αφορούν **μόνο** στον εξοπλισμό που παραδόθηκε με τη συμφωνία ΓΔ 01/21. Ο υπόλοιπος εξοπλισμός των σχολείων θα συνεχίσει να υποστηρίζεται από το υφιστάμενο σύστημα τεχνικής υποστήριξης των σχολείων.

Οι χρήστες/ριες θα μπορούν να:

- αναφέρουν πιθανή βλάβη ή πρόβλημα στον εξοπλισμό
- ζητήσουν βοήθεια για τη σωστή χρήση του εξοπλισμού
- ζητήσουν βοήθεια για τη χρήση ή/και εγκατάσταση λογισμικών.

3. Η διαδικασία υποστήριξης θα αρχίζει όταν ο/η χρήστης/ρια τηλεφωνήσει στο **22558622** και αναφέρει την ανάγκη. Το ΚΤΥ θα καταγράφει την ανάγκη και οι τεχνικοί του θα ξεκινούν τη διαδικασία για ικανοποίηση της ανάγκης αυτής, το συντομότερο δυνατό. Εκεί, όπου είναι δυνατό, θα προσφέρεται άμεσα λύση. Εναλλακτικά, τεχνικός του ΚΤΥ θα επισκέπτεται το σχολείο για να ικανοποιήσει την ανάγκη για υποστήριξη επιτόπου. Κάθε περιστατικό θα καταγράφεται και θα παρακολουθείται ο χρόνος ικανοποίησης και η πορεία του, από λειτουργούς της Μονάδας ΤΠΕ.

4. Σε περίπτωση που ο/η χρήστης/ρια αναφέρει πρόβλημα που αφορά εξοπλισμό που δεν έχει παραδοθεί από τη συμφωνία ΓΔ 01/21, θα ενημερώνεται από το ΚΤΥ για



να μεταφέρει την ανάγκη του στο υφιστάμενο σύστημα τεχνικής υποστήριξης των σχολείων.

Υπενθυμίζουμε ότι το υφιστάμενο σύστημα τεχνικής υποστήριξης περιλαμβάνει:

α) για τη Δημοτική Εκπαίδευση τους/τις εκπαιδευτικούς Τοπικούς/ές Συντονιστές/Συντονίστριες και τους/τις εκπαιδευτικούς Συμβούλους Πληροφορικής

β) για τη Μέση Γενική και Μέση Τεχνική και Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση, τους/τις υπεύθυνους/ες καθηγητές/καθηγήτριες Πληροφορικής και Μηχανικούς Ηλεκτρονικών Υπολογιστών.

5. Επισυνάπτεται αναλυτικός οδηγός των υπηρεσιών που θα προσφέρει το ΚΤΥ, στον οποίο περιγράφονται όλες οι διαδικασίες που προβλέπονται από τη συμφωνία.

6. Η καλή και αγαστή συνεργασία μεταξύ του υφιστάμενου συστήματος τεχνικής υποστήριξης και του ΚΤΥ επιβάλλεται, ούτως ώστε να επιτευχθεί ο σκοπός που είναι η εξυπηρέτηση των αναγκών των εκπαιδευτικών όλων των βαθμίδων στην αποτελεσματικότερη και χωρίς προβλήματα χρήση και αξιοποίηση του εξοπλισμού ΤΠΕ των δημόσιων σχολείων.

7. Για περαιτέρω πληροφορίες μπορείτε να επικοινωνείτε με τη Μονάδα Τ.Π.Ε., στην ηλεκτρονική διεύθυνση: tpe-saa-exoplismos@schools.ac.cy.


(Χρίστος Παπαδόπουλος)
για Γενική Διευθύντρια

Κοιν.: Διευθυντή Μέσης Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης
Διευθυντή Δημοτικής Εκπαίδευσης
Αναπλ. Διευθυντή Μέσης Γενικής Εκπαίδευσης
Πρώτη Διοικητική Λειτουργό Υ.Π.Α.Ν.
Πρόεδρο Παγκύπριας Συντονιστικής Επιτροπής Σχολικών Εφορειών
Πρόεδρο Ένωσης Κοινοτήτων
Πρόεδρους Σχολικών Εφορειών