



Οδηγός υπηρεσιών Κέντρου Τεχνικής Υποστήριξης (ΚΤΥ)

Συμφωνία ΓΔ 01/21

Στο πλαίσιο της μεταρρύθμισης, «Κύπρος_το αύριο», υπογράφηκε στο Υπουργείο Παιδείας, Αθλητισμού και Νεολαίας (ΥΠΑΝ), στις 19/06/2023, σύμβαση με τίτλο «Αγορά Υπηρεσιών για δημιουργία και λειτουργία Κέντρου Τεχνικής Υποστήριξης και προμήθεια μηχανογραφικού εξοπλισμού με τη μέθοδο της ενοικιαγοράς για την κάλυψη αναγκών της δημόσιας Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης» - ΓΔ 01/21. Η Σύμβαση είναι ύψους €9.000.000 πλέον ΦΠΑ και αφορά σε ένα από τα μεγαλύτερα έργα του ΥΠΑΝ για τον ψηφιακό εξοπλισμό των σχολικών μονάδων, το οποίο χρηματοδοτείται από το Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Κύπρος_το αύριο».

Η ανάδοχος εταιρεία «New Cytech Business Solutions LTD» είχε υποχρέωση να παραδώσει σε όλα τα σχολεία τον εξοπλισμό που περιγράφεται στον πιο κάτω πίνακα:

A/A	Είδος Προμηθειών	Ποσότητα
1	Φορητοί Η/Υ – Τύπου Α (Γυμνάσια/Λύκεια)	4750
2	Φορητοί Η/Υ – Τύπου Β (Δημοτικά/Νηπιαγωγεία)	5000
3	Βιντεοπροβολείς	1000
4	Κάμερες με βάσεις	1300
5	Προσωπικά μικρόφωνα	1300
6	Ομαδικά μικρόφωνα	1300
7	Μεγάφωνα	1300
8	Ηλεκτρονικές πινακίδες γραφής / σχεδιασμού	1300
9	Τηλεοράσεις	21
10	Βάσεις τηλεοράσεων με τοποθέτηση	21

Κέντρο Τεχνικής Υποστήριξης (ΚΤΥ)

Με την ολοκλήρωση της παράδοσης του πιο πάνω εξοπλισμού η ανάδοχος εταιρεία υποχρεούται να δημιουργήσει ΚΤΥ, με το οποίο θα υποστηρίζει για 5 χρόνια τον εξοπλισμό.

Οι εκπαιδευτικοί καλούνται να αξιοποιήσουν την πιο πάνω υπηρεσία, που μαζί με το υφιστάμενο σύστημα τεχνικής υποστήριξης των σχολείων, θα τους παρέχει την απαραίτητη υποστήριξη που χρειάζονται για αξιοποίηση των δυνατοτήτων του εξοπλισμού που διαθέτουν τα δημόσια σχολεία.



Διαδικασία αιτήματος υποστήριξης

Η διαδικασία αρχίζει όταν:

1. Ο/Η εκπαιδευτικός επικοινωνεί με το ΚΤΥ τηλεφωνικά στον αριθμό **22558622** ή με αποστολή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο moe-servicedesk@newcytech.com δημιουργώντας **αίτημα υποστήριξης** (*Support Ticket*) αναφέροντας την ανάγκη του/της. Το ΚΤΥ θα λειτουργεί από τις 7:30 μέχρι και τις 16:00, Δευτέρα με Παρασκευή.
2. Το προσωπικό του ΚΤΥ καταχωρεί το αίτημα καταγράφοντας το ονοματεπώνυμο του/της εκπαιδευτικού, το σχολείο στο οποίο ανήκει ο εξοπλισμός και τις λεπτομέρειες του αιτήματος. Το αίτημα καταγράφεται στην πλατφόρμα του ΚΤΥ και θεωρείται από εκείνη τη στιγμή ως **«Ανοικτό»**.
3. Η διαδικασία ικανοποίησης του αιτήματος αρχίζει άμεσα και εκεί όπου είναι δυνατό δίνεται λύση προφορικά ή με τη χρήση της υπηρεσίας «Απομακρυσμένη Επιφάνεια Εργασίας» (Remote Desktop Connection), πάντοτε βέβαια μετά από συγκατάθεση του/της εκπαιδευτικού.
4. Εκεί όπου δεν μπορεί να δοθεί λύση άμεσα, το ΚΤΥ είναι υποχρεωμένο, μέσα σε προκαθορισμένο χρονικό πλαίσιο, να ικανοποιήσει την ανάγκη υποστήριξης.
5. Η διαδικασία τελειώνει όταν το αίτημα υποστήριξης ικανοποιηθεί από το ΚΤΥ και χαρακτηριστεί ως **«Κλειστό»**.

Πλατφόρμα παρακολούθησης αιτημάτων υποστήριξης

Η πλατφόρμα παρακολούθησης των αιτημάτων υποστήριξης του ΚΤΥ θα είναι προσβάσιμη από όλα τα σχολεία μέσω λογαριασμών που έχουν δημιουργηθεί. Οι κωδικοί πρόσβασης των σχολείων στην πλατφόρμα θα αποσταλούν σε μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από την ανάδοχο εταιρεία. Το κάθε σχολείο θα μπορεί να παρακολουθεί όλα τα «ανοικτά» και «κλειστά» αιτήματά του. Το σύνολο των αιτημάτων υποστήριξης, καθώς και οι χρόνοι ανταπόκρισης των λειτουργιών του ΚΤΥ, θα παρακολουθούνται από λειτουργούς της Μονάδας ΤΠΕ με σκοπό πάντα την τήρηση των προνοιών της συμφωνίας και τη λήψη μέτρων εκεί όπου υπάρχουν αδικαιολόγητες καθυστερήσεις.

Βλάβες που αναλαμβάνει το ΚΤΥ

Το ΚΤΥ αναλαμβάνει να:

1. Επιδιορθώσει, σε προκαθορισμένο χρονικό πλαίσιο, βλάβες που θα καταγραφούν και αφορούν στον εξοπλισμό της συμφωνίας ΓΔ 01/21
2. Αντικαταστήσει, μέσα σε προκαθορισμένο χρονικό πλαίσιο, εξοπλισμό της συμφωνίας που παρουσίασε βλάβη και δεν διορθώθηκε.



Προβλήματα που αναλαμβάνει το ΚΤΥ

Το ΚΤΥ αναλαμβάνει να:

1. Επιλύσει όλα τα προβλήματα που αφορούν στον εξοπλισμό της συμφωνίας ΓΔ 01/21.
2. Επιλύσει όλα τα προβλήματα που οφείλονται/προκύπτουν σε εξοπλισμό της συμφωνίας.

Λειτουργοί της Μονάδας ΤΠΕ θα παρεμβαίνουν σε περιπτώσεις όπου δεν είναι ξεκάθαρη η αιτία του προβλήματος.

Εργασίες που αναλαμβάνει το ΚΤΥ

Το ΚΤΥ πέραν από την υποστήριξη στην αντιμετώπιση βλαβών και αντιμετώπιση προβλημάτων που οφείλονται/προκύπτουν σε εξοπλισμό της συμφωνίας ΓΔ 01/21, θα αναλαμβάνει και άλλες εργασίες υποστήριξης των εκπαιδευτικών όπως τις πιο κάτω:

1. Εγκατάσταση λογισμικού απαραίτητου στη διδασκαλία, στους υπολογιστές της συμφωνίας. Αυτό θα γίνεται νοουμένου ότι το λογισμικό είναι δωρεάν ή το ΥΠΑΝ έχει τα δικαιώματα χρήσης του.
2. Βοήθεια στη χρήση του εξοπλισμού που έχει αποσταλεί από τη συμφωνία ΓΔ 01/21.
3. Βοήθεια στη χρήση λογισμικού που βρίσκεται εγκατεστημένο στους υπολογιστές της συμφωνίας.
4. Σύνδεση εξοπλισμού της συμφωνίας με υφιστάμενα περιφερειακά όπως: βιντεοπροβολείς, εκτυπωτές, φωτοτυπικές μηχανές, διαδραστικούς πίνακες, μεγάφωνα.
5. Σύνδεση εξοπλισμού της συμφωνίας στο υφιστάμενο δίκτυο του σχολείου.
6. Ενημέρωση των λογισμικών των εξοπλισμών της συμφωνίας σε μη (σχολικό) εργάσιμο χρόνο.
7. Άλλες προληπτικές ενέργειες για την ασφάλεια και σωστή λειτουργία του εξοπλισμού.

Το ΚΤΥ ΔΕΝ αναλαμβάνει τα πιο κάτω:

1. Υποστήριξη σε εξοπλισμό που δεν ανήκει στη συμφωνία ΓΔ 01/21. Την υποστήριξη σε όλο τον υπόλοιπο εξοπλισμό των σχολείων παρέχει το υφιστάμενο σύστημα υποστήριξης που περιλαμβάνει:
 - I. Για τη Δημοτική Εκπαίδευση τους/τις εκπαιδευτικούς Τοπικούς/ές Συντονιστές/Συντονίστριες και τους/τις εκπαιδευτικούς Συμβούλους Πληροφορικής
 - II. Για τη Μέση Γενική και Μέση Τεχνική και Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση, τους/τις υπευθύνους/ες καθηγητές/τριες Πληροφορικής και Μηχανικούς Υπολογιστών.
2. Τη μεταφορά δεδομένων από τον προηγούμενο υπολογιστή που χρησιμοποιούσε ο/η εκπαιδευτικός σε υπολογιστή της συμφωνίας. Η εργασία αυτή θα πρέπει να γίνει από τον/την ίδιο/α τον/την εκπαιδευτικό.
3. Επιδιόρθωση κατεστραμμένων μέσων αποθήκευσης δεδομένων ή ανάκτηση δεδομένων από υπολογιστές που έχουν υποστεί βλάβη. Η αποθήκευση αρχείων στους υπολογιστές των σχολείων, χωρίς την ύπαρξη αντιγράφου ασφαλείας, είναι πρακτική που πρέπει να αποφεύγεται πάντα.
4. Μεταφορά εξοπλισμού μέσα στη σχολική μονάδα. Η υποστήριξη θα παρέχεται στο σημείο που θα βρίσκεται ο εξοπλισμός. Αν υπάρχει ανάγκη για μεταφορά του και



εγκατάστασή του σε άλλο σημείο, τότε αυτή θα πρέπει να πραγματοποιείται πριν από τη δημιουργία αιτήματος υποστήριξης στο ΚΤΥ.

5. Υποστήριξη σε εξειδικευμένο λογισμικό το οποίο μπορεί να εγκατασταθεί σε υπολογιστές της συμφωνίας, αλλά η χρήση του να είναι για συγκεκριμένες εργασίες. Λειτουργοί της Μονάδας ΤΠΕ θα παρεμβαίνουν και θα «κλείνουν» αίτημα υποστήριξης το οποίο θα αφορά σε λογισμικό που θα κρίνουν ότι δεν είναι κοινής χρήσης.
6. Αιτήματα υποστήριξης που δεν έχουν σχέση με την ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία των σχολείων.

Σύνοψη

Υπενθυμίζεται ότι σκοπός της Μονάδας ΤΠΕ είναι η καλύτερη εξυπηρέτηση και υποστήριξη των εκπαιδευτικών για να μπορέσουν να επιτελέσουν απερίσπαστα τα καθήκοντά τους στις σχολικές μονάδες. Το ΚΤΥ συμπληρώνει το υφιστάμενο σύστημα υποστήριξης και η αгаστή συνεργασία μεταξύ των δύο συστημάτων είναι απαραίτητη. Η λειτουργία του ΚΤΥ θα ελέγχεται από Λειτουργούς της Μονάδας ΤΠΕ, οι οποίοι θα παρεμβαίνουν για να διορθώνουν στρεβλώσεις και να ελέγχουν τυχόν παραβιάσεις στη συμφωνία. Τυχόν παράπονα για τη λειτουργία του ΚΤΥ να αναφέρονται άμεσα για να λαμβάνονται μέτρα διόρθωσης.