

# Τεχνική Στήριξη

Το ΠληΝεΤ παρέχει *συμβουλευτική και καθοδήγηση* στις σχολικές μονάδες, σε θέματα που σχετίζονται με:

- Διαχείριση ηλεκτρονικών υπολογιστών
- Αποκατάσταση βλάβης υλικού ΤΠΕ ή δικτύου
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες στις ΤΠΕ
- Καθοδήγηση καθηγητών ΤΠΕ σε θέματα οργάνωσης και συντήρησης εργαστηρίου

Στην περίπτωση που χρειάζεσαι τεχνική στήριξη από το ΠληΝεΤ, πρέπει υποχρεωτικά να επικοινωνήσεις στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: [keplinetape@sch.gr](mailto:keplinetape@sch.gr)

Σχετικά:

Γνωστοποιώ ότι οι τρόποι που παρέχεται τεχνική στήριξη είναι:

- Γίνεται προσπάθεια να αντιμετωπισθεί το πρόβλημα με επικοινωνία στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο [keplinetape@sch.gr](mailto:keplinetape@sch.gr), τηλεφωνικά ή με εργαλεία απομακρυσμένης διαχείρισης. Μόνο σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η επίλυση του προβλήματος, υπάρχουν οι εξής δυνατότητες:

**Προσκόμιση του προβληματικού εξοπλισμού στο χώρο του ΠληΝεΤ**, όπου υπάρχουν τα υλικά και τα εργαλεία που μπορεί να χρειαστούν. Οι παρεμβάσεις θα εκτελούνται στο χώρο του ΠληΝεΤ επειδή δεν είναι εφικτό, ούτε πρακτικό, να προβλεφθεί πριν από κάθε μετάβαση, τι εξοπλισμός θα χρειαστεί και να μεταφερθεί στη σχολική μονάδα. Στο χώρο του ΠληΝεΤ, ο τεχνικός ασχολείται παράλληλα με περισσότερους από έναν υπολογιστές, που έχουν έρθει από περισσότερες από μία σχολικές μονάδες ταυτόχρονα. Έτσι γίνεται η εργασία του σαφώς αποτελεσματικότερη και η επίλυση των προβλημάτων σαφώς ταχύτερη. Απαντά συγχρόνως σε τηλέφωνα και αντιμετωπίζει επιπλέον ένα υπολογίσιμο αριθμό προβλημάτων γρήγορα. Η προσκόμιση του εξοπλισμού στο ΠληΝεΤ θα γίνεται με ευθύνη της σχολικής μονάδας, και μόνο εφ'όσον πρώτα γίνει επικοινωνία στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: [keplinetape@sch.gr](mailto:keplinetape@sch.gr). Η επικοινωνία απαιτείται προκειμένου να γίνεται καλύτερος προγραμματισμός των αιτημάτων και αρχειοθέτησή τους, ενώ παράλληλα μπορούν να διαβιβάζονται στις αρμόδιες υπηρεσίες, όταν δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες του ΠληΝεΤ.

**Επιτόπιες επισκέψεις**. Ο τεχνικός θα μετακινηθεί στο χώρο σου όταν υπάρχει ανάγκη για προβλήματα δικτύωσης, δομημένης καλωδίωσης, σύνδεσης ή καλής λειτουργίας του τομέα, καθώς και για οποιαδήποτε άλλη περίπτωση κριθεί ότι είναι αναγκαία ή αποτελεσματικότερη η μετάβαση του στη σχολική μονάδα. Ως εκ τούτου πρέπει να ενημερώνεις στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: [keplinetape@sch.gr](mailto:keplinetape@sch.gr) εκθέτοντας το πρόβλημα σου, ώστε να λαμβάνεται η καταλληλότερη απόφαση για να μην μεταβαίνει τεχνικός στη σχολική μονάδα άνευ υπαρκτού λόγου. Στόχος είναι η καλύτερη δυνατή λειτουργία των υπολογιστών και δικτύων των Σχολικών και Διοικητικών μονάδων και η καταβολή κάθε προσπάθειας προς την κατεύθυνση αυτή.