



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα: «ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ» 2007-2013

ΠΡΑΞΗ: «ΣΤΗΡΙΖΩ – Οριζόντιο Έργο Υποστήριξης Σχολείων, Εκπαιδευτικών και Μαθητών στο Δρόμο για το ΨΗΦΙΑΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ, νέες υπηρεσίες Πανελληνίου Σχολικού Δικτύου και Στήριξη του ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΣΧΟΛΕΙΟΥ (ΟΡΙΖΟΝΤΙΑ ΔΡΑΣΗ)»

ΔΡΑΣΗ Α7: Επιτόπια και από απόσταση τεχνική υποστήριξη των νέων και των υφιστάμενων υποδομών ΤΠΕ, που αποκτούν τα σχολεία στα πλαίσια του ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΣΧΟΛΕΙΟΥ, στην περιοχή ευθύνης του Πανεπιστημίου Αιγαίου

ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ Π7.2

**Παροχή Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης και Πρακτικής Εκπαίδευσης από Απόσταση σε Σχολεία Α΄ βαθμιας και Β΄ θμιας.
Έκδοση 1.0, Οκτώβριος 2015**

Κατάσταση Έκδοσης	Υπό έγκριση από ΙΤΥΕ
Ημερομηνία	1/10/2015
Περιγραφή Αρχείου	Αναφορά Εργασιών Τεχνικής Υποστήριξης από Απόσταση Β΄ εξαμηνο 2015 – Ποσοστό ολοκλήρωσης 60% (Η δράση θα ολοκληρωθεί στις 30/11/2015)
Συμπράττων Φορέας	Πανεπιστήμιο Αιγαίου
Υπεύθυνος Παραδοτέου	Μιχάλης Κατσόγιαννος
Αριθμός Σελίδων	56
Ημ/νια παραλαβής από Φορέα	1/10/2015
Ημ/νια παραλαβής από ΙΤΥΕ	

Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων «Διόφαντος» (ΙΤΥΕ)



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
ΕΠΕΝΔΥΣΗ ΣΤΗΝ ΜΟΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

ΟΜΑΔΑ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ

1. ΣΠΥΡΟΥ ΘΩΜΑΣ
2. ΚΑΤΣΟΓΙΑΝΝΟΣ ΜΙΧΑΗΛΣ



1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	8
1.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΗΣ Α7	8
1.2 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ Α7.2	8
1.3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ	10
1.4 ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	10
2. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΛΗΣΕΩΝ ΣΤΟ HELPDESK	12
2.1 ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ	12
2.1.1 Ποσοτικά στοιχεία (πλήθος) κλήσεων.....	13
3. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ FAX ΚΑΙ E-MAIL	22
3.1 ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΕΝΑ FAX	22
3.2 ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΕΝΑ E-MAIL	31
4. ΤΕΧΝΙΚΑ ΔΕΛΤΙΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΠΟ ΑΠΟΣΤΑΣΗ	40
4.1 ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΛΤΙΩΝ	40
4.2 ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΛΤΙΩΝ	43
5. ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ	48
6. ΤΕΧΝΙΚΑ ΔΕΛΤΙΑ	49



ΠΙΝΑΚΕΣ

Πίνακας 1 Αριθμός εισερχομένων κλήσεων ανά νομό.....	13
Πίνακας 2. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα.....	15
Πίνακας 3. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα για το Ν. Κυκλάδων.....	17
Πίνακας 4. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα για το Ν. Δωδεκανήσου	18
Πίνακας 5. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα για το Ν. Λέσβου.....	19
Πίνακας 6. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα για το Ν. Χίου	20
Πίνακας 7. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα για το Ν. Σάμου.....	21
Πίνακας 8. Αριθμός εισερχομένων FAX ανά νομό	22
Πίνακας 9. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα.....	24
Πίνακας 10. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα για το Ν. Κυκλάδων.....	26
Πίνακας 11. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα για το Ν. Δωδεκανήσου	27
Πίνακας 12. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα για το Ν. Λέσβου.....	28
Πίνακας 13. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα για το Ν. Χίου.....	29
Πίνακας 14. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα για το Ν. Σάμου.....	30
Πίνακας 15. Αριθμός εισερχομένων E-MAIL ανά νομό	31
Πίνακας 16. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα.....	33
Πίνακας 17. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα για το Ν. Κυκλάδων	35
Πίνακας 18. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα για το Ν. Δωδεκανήσου	36
Πίνακας 19. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα για το Ν. Λέσβου.....	37
Πίνακας 20. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα για το Ν. Χίου.....	38
Πίνακας 21. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα για το Ν. Σάμου.....	39
Πίνακας 22. Αριθμός δελτίων ανά γεωγραφική περιοχή	40
Πίνακας 23. Αριθμός δελτίων ανά μήνα.....	41



Πίνακας 24. Δελτία ανά Διεύθυνση Δ.Ε. των μονάδων ΠΣΔ.....	43
Πίνακας 25. Δελτία ανά Διεύθυνση Π.Ε. των μονάδων ΠΣΔ.....	44
Πίνακας 26. Πλήθος δελτίων ανά κατηγορία αιτήματος/προβλήματος/βλάβης.....	45



ΓΡΑΦΗΜΑΤΑ

Γράφημα 1. Αριθμός εισερχομένων κλήσεων ανά νομό	14
Γράφημα 2. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα	16
Γράφημα 3. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα για το Ν. Κυκλάδων	17
Γράφημα 4. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα για το Ν. Δωδεκανήσου.....	18
Γράφημα 5. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα για το Ν. Λέσβου	19
Γράφημα 6. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα για το Ν. Χίου	20
Γράφημα 7. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα για το Ν. Σάμου	21
Γράφημα 8. Αριθμός εισερχομένων FAX ανά νομό.....	23
Γράφημα 9. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα.....	25
Γράφημα 10. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα για το Ν. Κυκλάδων	26
Γράφημα 11. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα για το Ν. Δωδεκανήσου	27
Γράφημα 12. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα για το Ν. Λέσβου	28
Γράφημα 13. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα για το Ν. Χίου	29
Γράφημα 14. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα για το Ν. Σάμου	30
Γράφημα 15. Αριθμός εισερχομένων E-MAIL ανά νομό.....	32
Γράφημα 16. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα.....	34
Γράφημα 17. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα για το Ν. Κυκλάδων	35
Γράφημα 18. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα για το Ν. Δωδεκανήσου.....	36
Γράφημα 19. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα για το Ν. Λέσβου	37
Γράφημα 20. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα για το Ν. Χίου	38
Γράφημα 21. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα για το Ν. Σάμου.....	39
Γράφημα 22. Αριθμός δελτίων ανα γεωγραφική περιοχή	41
Γράφημα 23. Αριθμός δελτίων ανά μήνα	42



Γράφημα 24. Δελτία ανά Διεύθυνση Δ.Ε. των μονάδων ΠΣΔ	43
Γράφημα 25. Δελτία ανά Διεύθυνση Π.Ε. των μονάδων ΠΣΔ.....	44
Γράφημα 26. Πλήθος δελτίων ανά κατηγορία αιτήματος/προβλήματος/βλάβης	47



1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΗΣ Α7

Το Πανεπιστήμιο Αιγαίου στα πλαίσια υλοποίησης της Δράσης Α7, αναλαμβάνει την επιτόπια και από απόσταση τεχνική υποστήριξη και πρακτική εκπαίδευση των νέων και των υφιστάμενων υποδομών ΤΠΕ στο σύνολο των εκπαιδευτικών και υποστηρικτικών μονάδων στις Δ/νσεις Εκπαίδευσης: ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ: ΛΕΣΒΟΥ, ΣΑΜΟΥ, ΧΙΟΥ και ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ : ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ, ΚΥΚΛΑΔΩΝ.

Η παροχή υπηρεσιών επιτόπιας και από απόσταση τεχνικής υποστήριξης και πρακτικής εκπαίδευσης σε σχολεία Α' και Β'θμιας καλύπτει τις ακόλουθες θεματικές ενότητες,:

- (α) τη διασύνδεση νέων υποδομών ΤΠΕ και την αρχική λειτουργία τους σε όσα σχολεία αποκτούν νέες υποδομές από το ΨΗΦΙΑΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ
- (β) τη λειτουργία υφιστάμενων υποδομών ΤΠΕ στο σύνολο των σχολείων
- (γ) την εγκατάσταση (όπου απαιτηθεί) εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε σχολεία, τη μετάπτωση δεδομένων και την αρχική λειτουργία τους.

Επίσης, το Πανεπιστήμιο Αιγαίου αναλαμβάνει την πρακτική εκπαίδευση (με ενέργειες ασύγχρονης και σύγχρονης τηλεεκπαίδευσης καθώς και συλλογή και οργάνωση όλου του απαραίτητου εκπαιδευτικού υλικού τεκμηρίωσης) του προσωπικού επιτόπιας υποστήριξης στην περιοχή ευθύνης του.

1.2 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ Α7.2

Το παρόν Παραδοτέο εντάσσεται στο Πακέτο Εργασίας (ΠΕ) 7.2 «Παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης και πρακτικής εκπαίδευσης από απόσταση σε σχολεία Α' και Β'θμιας εκπαίδευσης» της Δράσης Α7 που θα εκτελέσει στην περιοχή ευθύνης του το Πανεπιστήμιο Αιγαίου. Το ΠΕ 7.2 περιλαμβάνει τις εξής εργασίες:

- (α) τη διασύνδεση νέων υποδομών ΤΠΕ και τη λειτουργία τους σε όσα σχολεία αποκτούν νέες υποδομές από το ΨΗΦΙΑΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ
- (β) τη λειτουργία υφιστάμενων υποδομών στο σύνολο των σχολείων και στις διοικητικές μονάδες



(γ) την εγκατάσταση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τη μετάπτωση δεδομένων, την αρχική και την παραγωγική λειτουργία τους.

Αναλυτικότερα περιλαμβάνονται οι κάτωθι εργασίες:

A - Παροχή τηλεφωνικής υποστήριξης, για:

- ο την αμφίδρομη επικοινωνία και την παροχή οδηγιών για την αποκατάσταση απλών προβλημάτων που αναγγέλλουν τα σχολεία
- ο την αποσαφήνιση αποριών και την παροχή συμβουλών σε εκπαιδευτικούς και σχολεία για θέματα χρήσης και αξιοποίησης των ΤΠΕ υποδομών των σχολείων
- ο την παροχή οδηγιών σχετικά με την εγκατάσταση (όπου απαιτηθεί) εφαρμογών η.δ. που θα υποδείξει το ΥΠΔΒΜΘ, την μετάπτωση των δεδομένων και την αρχική λειτουργία (start-up) των εφαρμογών αυτών.
- ο την εξ' αποστάσεως εκπαίδευση του προσωπικού των σχολείων στην εγκατάσταση και τη λειτουργική αξιοποίηση των εφαρμογών αυτών.
- ο την επικοινωνία με το κεντρικό helpdesk 2ου επιπέδου του ΥΠΔΒΜΘ (για εφαρμογές η.δ.) για όσα αιτήματα απαιτείται η παρέμβασή του,
- ο την αποστολή τεχνικών επιτόπιας υποστήριξης σε περίπτωση που απαιτηθεί,
- ο την ενημέρωση του πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης (ticketing system) με δεδομένα αιτημάτων σχολείων για υποστήριξη και υλικό τεχνικής και διοικητικής πληροφόρησης

B - Παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης από απόσταση (remote control), για:

- ο την απομακρυσμένη διαχείριση και συντήρηση του εξοπλισμού των σχολείων ώστε να είναι διαθέσιμος κατά την ώρα της διδασκαλίας
- ο τη διασύνδεση και τη εξασφάλιση διαλειτουργικότητας των νέων υποδομών με το ενδοδίκτυο του σχολείου και με το Σχολικό Δίκτυο
- ο τη βελτιστοποίηση της απόδοσης / αξιοποίησης του εξοπλισμού
- ο την απομακρυσμένη προληπτική και επιδιορθωτική υποστήριξη για την καλή λειτουργία και για τη βελτίωση της αποδοτικότητας της υποδομής



ο την απομακρυσμένη πρόσβαση για την εγκατάσταση (όπου απαιτηθεί) εφαρμογών η.δ. που θα υποδείξει το ΥΠΔΒΜΘ, σε σχολεία της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, την μετάπτωση των δεδομένων και την αρχική λειτουργία τους (start-up).

ο την ενημέρωση του πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης (ticketing system) με δεδομένα αιτημάτων σχολείων για υποστήριξη και υλικό τεχνικής και διοικητικής πληροφόρησης

1.3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

Αντικείμενο του παρόντος Παραδοτέου είναι η αποτύπωση των εργασιών απομακρυσμένης τεχνικής υποστήριξης κατά το χρονικό διάστημα (εξάμηνο) αναφοράς. Συγκεκριμένα στο Παραδοτέο αποτυπώνονται οι εργασίες που εκτέλεσε το Helpdesk που λειτουργεί το Πανεπιστήμιο Αιγαίου στα πλαίσια του ΣΤΗΡΙΖΩ για τις ανάγκες του ΠΕ 7.2.

Η αποτύπωση των εργασιών του Helpdesk γίνεται με 3 τρόπους:

- Αποτύπωση στατιστικών στοιχείων για τα τεχνικά δελτία προβλήματος/αιτήματος που κατά την διάρκεια του χρονικού διαστήματος αναφοράς έχουν διεκπεραιωθεί ή βρίσκονται υπό διεκπεραίωση από το Helpdesk.
- Αποτύπωση στατιστικών στοιχείων για τις τηλεφωνικές κλήσεις για τεχνική υποστήριξη που δέχτηκε το Helpdesk. Η αποτύπωση των τηλεφωνικών κλήσεων είναι αναγκαία καθώς προβλήματα ή αιτήματα που απαντώνται άμεσα κατά τη διάρκεια μιας τηλεφωνικής κλήσης κατά κανόνα δεν αποτυπώνονται σε δελτία βλάβης/αιτήματος.
- Αποτύπωση στατιστικών στοιχείων για τα εισερχόμενα FAX και email του Helpdesk που αφορούν αιτήματα για τεχνική υποστήριξη από απόσταση.

1.4 ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ

Το Παραδοτέο διαρθρώνεται ως εξής:

- Στο Κεφάλαιο 2 δίνονται στατιστικά στοιχεία για τις τηλεφωνικές κλήσεις τεχνικής υποστήριξης που δέχτηκε και εξυπηρέτησε το Helpdesk κατά το χρονικό διάστημα αναφοράς.
- Στο Κεφάλαιο 3 δίνονται στατιστικά στοιχεία για τα εισερχόμενα FAX και email προς το Helpdesk που αφορούν αιτήματα για τεχνική υποστήριξη από απόσταση.



- Στο Κεφάλαιο 4 δίνονται στατιστικά στοιχεία για τα δελτία προβλημάτων και αιτημάτων που έχουν διεκπεραιωθεί ή βρίσκονται σε κατάσταση διεκπεραίωσης από το Helpdesk κατά το χρονικό διάστημα αναφοράς.

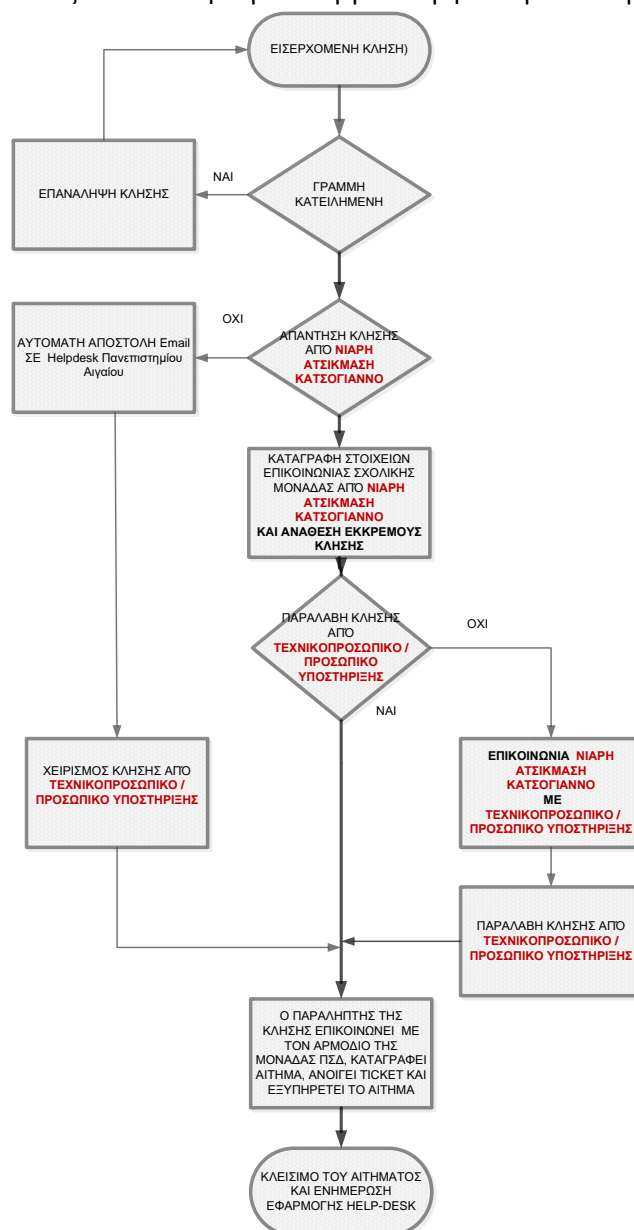


2. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΛΗΣΕΩΝ ΣΤΟ HELPDESK

Στο Κεφάλαιο αυτό δίνονται στοιχεία για το πλήθος και την διάρκεια των τηλεφωνικών κλήσεων που δέχτηκε (εισερχόμενες) και εκτέλεσε (εξερχόμενες) το Helpdesk του Πανεπιστημίου Αιγαίου στα πλαίσια της υποστήριξης των μονάδων ΠΣΔ στην περιοχή ευθύνης του (Νομοί Κυκλάδων, Δωδεκανήσου, Λέσβου, Χίου και Σάμου).

2.1 ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

Ο χειρισμός μίας εισερχόμενης κλήσης στο helpdesk του Πανεπιστημίου Αιγαίου (τηλέφωνο 801 11 801 81) αντιμετωπίζεται από την ομάδα έργου σύμφωνα με το παρακάτω διάγραμμα.





Τα στοιχεία για τις εισερχόμενες κλήσεις που δέχτηκε το Helpdesk παρουσιάζονται στη συνέχεια με 2 τρόπους:

- Ποσοτικά στοιχεία κλήσεων, δηλαδή το πλήθος των εισερχομένων κλήσεων με βάση:
 - την γεωγραφική περιοχή προέλευσης (νομός)
 - τον μήνα του 2ου εξαμήνου του 2015 εντός του οποίου έγιναν οι κλήσεις
 - την τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης του helpdesk που δέχτηκε τις κλήσεις

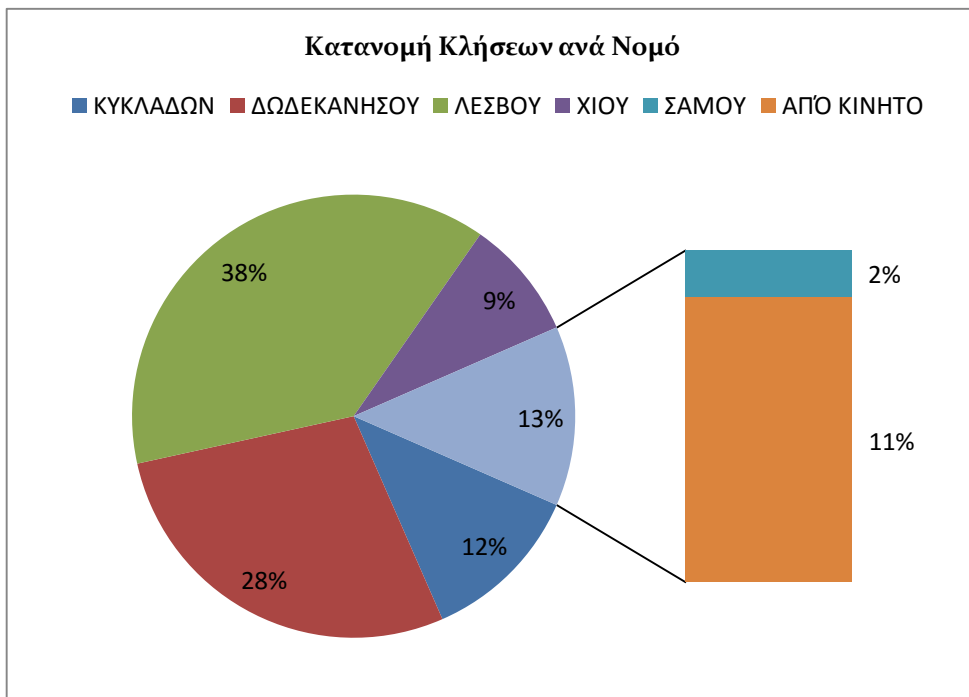
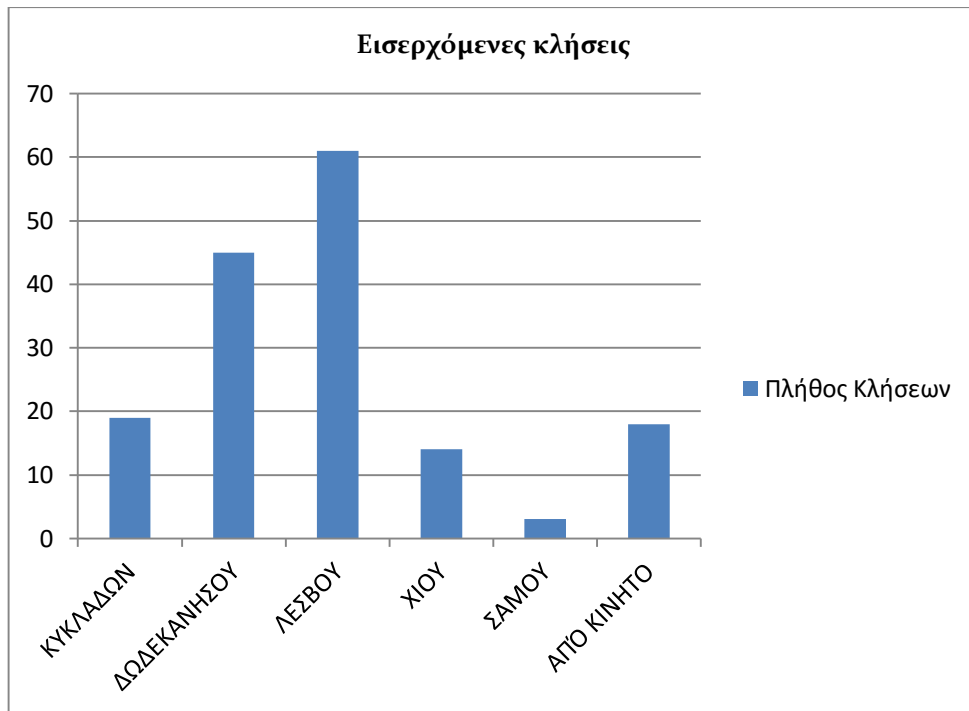
Ο συνολικός αριθμός εισερχομένων κλήσεων που δέχτηκε το Helpdesk είναι **160**

2.1.1 Ποσοτικά στοιχεία (πλήθος) κλήσεων

Ο Πίνακας 1 και το αντίστοιχο Γράφημα 1 αποτυπώνουν το πλήθος των εισερχομένων κλήσεων στο Helpdesk σύμφωνα με τον κωδικό αριθμό κλήσης ανά Νομό προέλευσης καθώς και όσες κλήσεις δεν ήταν δυνατόν να αντιστοιχηθούν σε Νομό ευθύνης του Πανεπιστημίου Αιγαίου.

Νομός	Πλήθος Κλήσεων
ΚΥΚΛΑΔΩΝ	19
ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	45
ΛΕΣΒΟΥ	61
ΧΙΟΥ	14
ΣΑΜΟΥ	3
ΑΠΟ ΚΙΝΗΤΟ	18
Σύνολα	160

Πίνακας 1 Αριθμός εισερχομένων κλήσεων ανά νομό



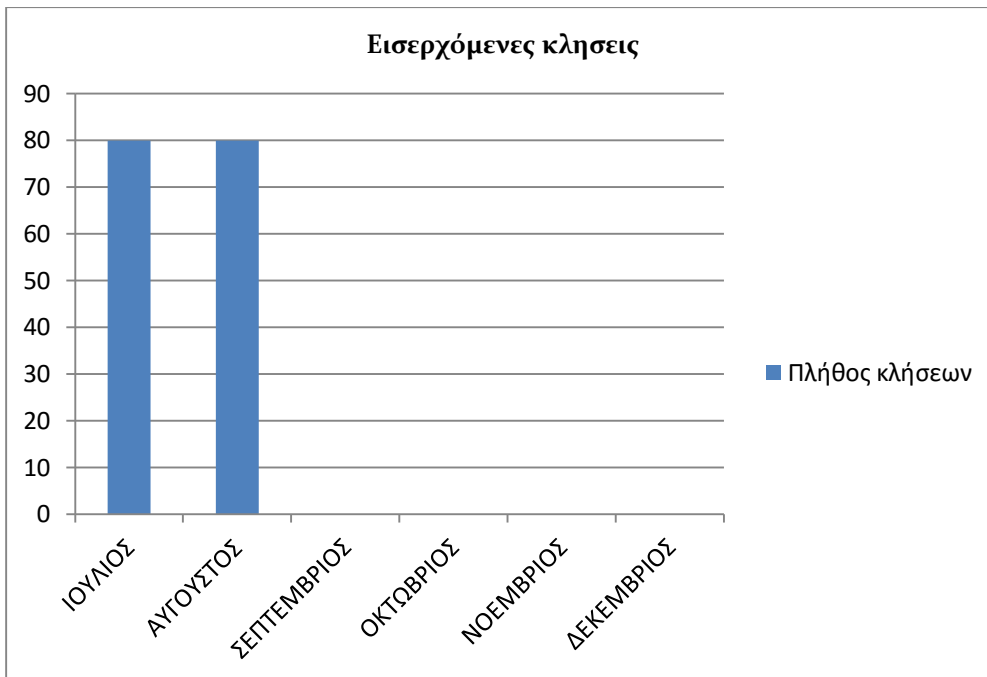
Γράφημα 1. Αριθμός εισερχομένων κλήσεων ανά νομό



Ο Πίνακας 2 και αντίστοιχα το Γράφημα 2 αποτυπώνουν το πλήθος των εισερχόμενων κλήσεων στο Helpdesk ανά μήνα του 2ου εξαμήνου 2014 μέσα στον οποίο καταγράφηκαν οι κλήσεις.

Μήνας	Πλήθος κλήσεων
ΙΟΥΛΙΟΣ	80
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	80
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	0
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	0
Σύνολο	160

Πίνακας 2. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα



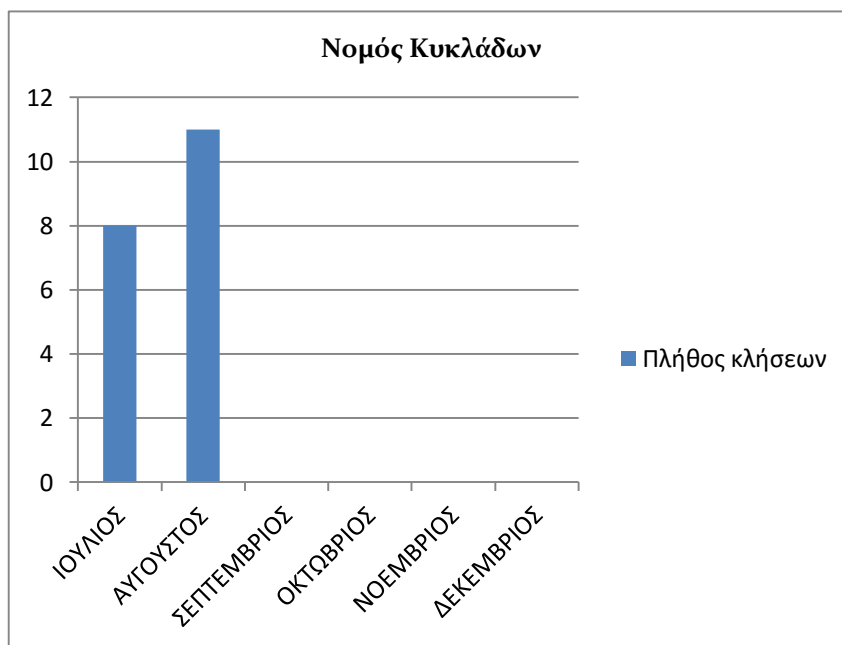
Γράφημα 2. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα



Ο Πίνακας 3 και αντίστοιχα το Γράφημα 3 αποτυπώνουν το πλήθος των εισερχόμενων κλήσεων στο Helpdesk με περιοχή προέλευσης τον Νομό Κυκλάδων ανά μήνα του 2ου εξαμήνου 2014 μέσα στον οποίο καταγράφηκαν οι κλήσεις αυτές.

Μήνας	Πλήθος κλήσεων
ΙΟΥΛΙΟΣ	8
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	11
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	0
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	0
Σύνολα	19

Πίνακας 3. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα για το Ν. Κυκλάδων



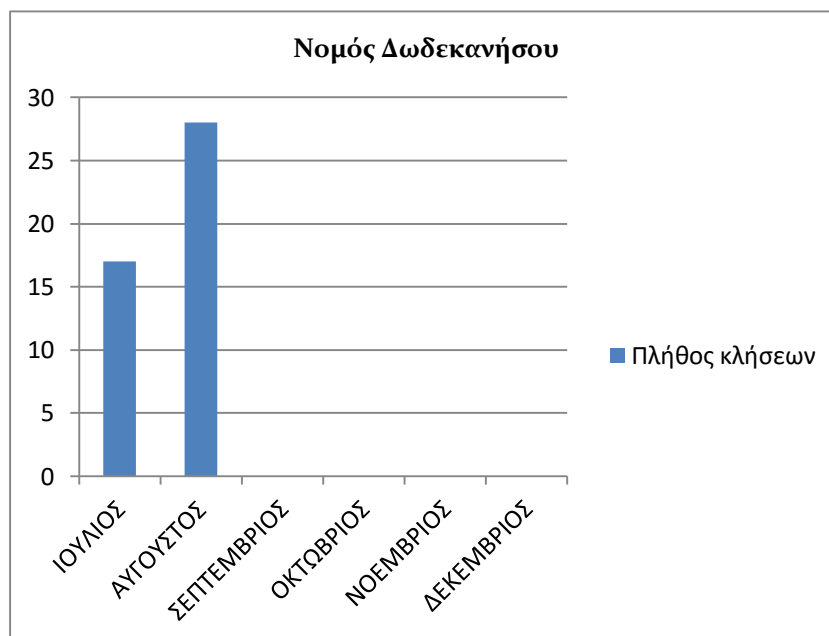
Γράφημα 3. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα για το Ν. Κυκλάδων



Ο Πίνακας 4 και αντίστοιχα το Γράφημα 4 αποτυπώνουν το πλήθος των εισερχόμενων κλήσεων στο Helpdesk με περιοχή προέλευσης τον Νομό Δωδεκανήσου ανά μήνα του 2ου εξαμήνου 2014 μέσα στον οποίο καταγράφηκαν οι κλήσεις αυτές.

Μήνας	Πλήθος κλήσεων
ΙΟΥΛΙΟΣ	17
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	28
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	0
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	0
Σύνολα	45

Πίνακας 4. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα για το Ν. Δωδεκανήσου



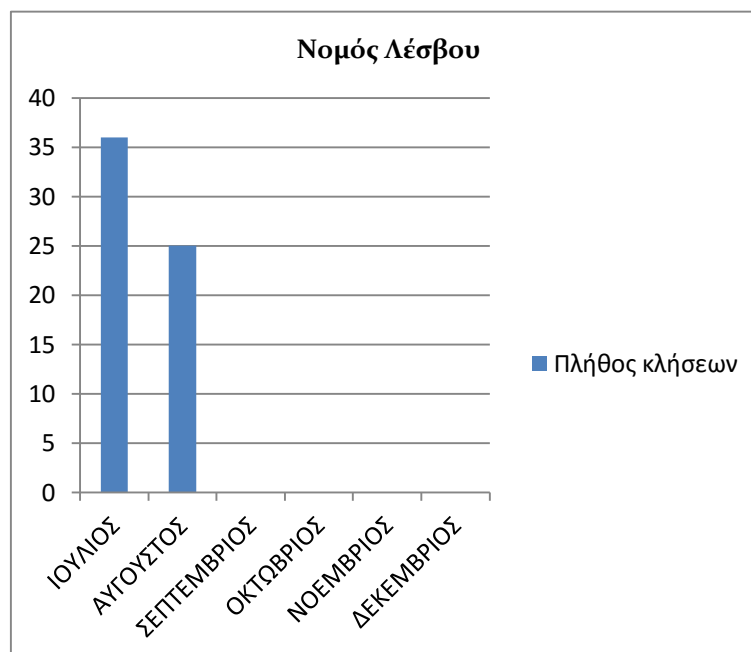
Γράφημα 4. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα για το Ν. Δωδεκανήσου



Ο Πίνακας 5 και αντίστοιχα το Γράφημα 5 αποτυπώνουν το πλήθος των εισερχόμενων κλήσεων στο Helpdesk με περιοχή προέλευσης τον Νομό Λέσβου ανά μήνα του 2ου εξαμήνου 2014 μέσα στον οποίο καταγράφηκαν οι κλήσεις αυτές.

Μήνας	Πλήθος κλήσεων
ΙΟΥΛΙΟΣ	36
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	25
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	0
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	0
Σύνολα	61

Πίνακας 5. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα για το Ν. Λέσβου



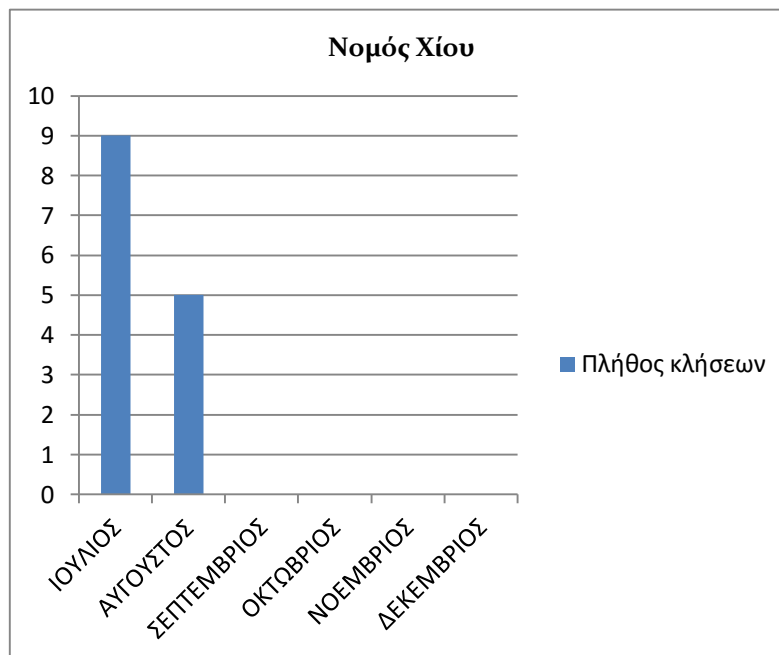
Γράφημα 5. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα για το Ν. Λέσβου



Ο Πίνακας 6 και αντίστοιχα το Γράφημα 6 αποτυπώνουν το πλήθος των εισερχόμενων κλήσεων στο Helpdesk με περιοχή προέλευσης τον Νομό Χίου ανά μήνα του 2ου εξαμήνου 2014 μέσα στον οποίο καταγράφηκαν οι κλήσεις αυτές.

Μήνας	Πλήθος κλήσεων
ΙΟΥΛΙΟΣ	9
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	5
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	0
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	0
Σύνολα	14

Πίνακας 6. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα για το Ν. Χίου



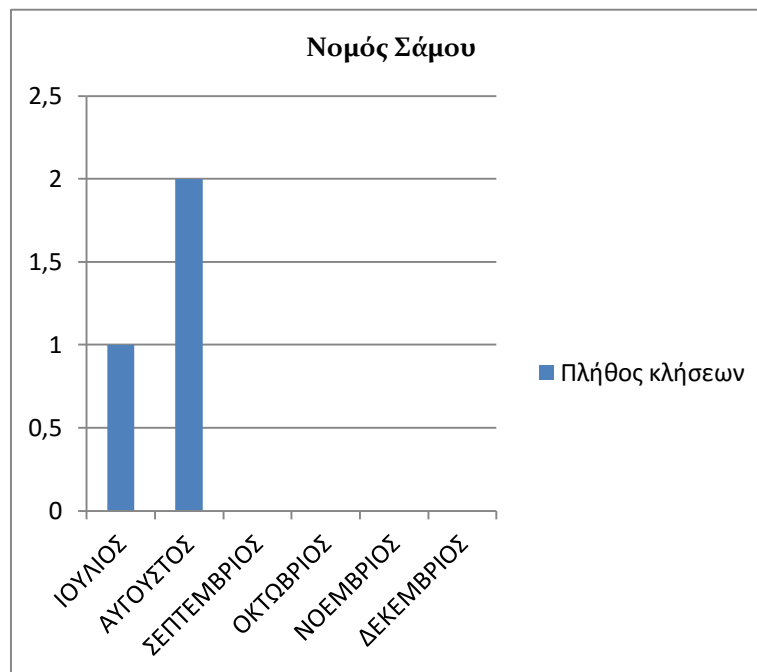
Γράφημα 6. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα για το Ν. Χίου



Ο Πίνακας 7 και αντίστοιχα το Γράφημα 7 αποτυπώνουν το πλήθος των εισερχόμενων κλήσεων στο Helpdesk με περιοχή προέλευσης τον Νομό Σάμου ανά μήνα του 2ου εξαμήνου 2014 μέσα στον οποίο καταγράφηκαν οι κλήσεις αυτές.

Μήνας	Πλήθος κλήσεων
ΙΟΥΛΙΟΣ	1
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	2
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	0
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	0
Σύνολα	3

Πίνακας 7. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα για το Ν. Σάμου



Γράφημα 7. Εισερχόμενες κλήσεις ανά μήνα για το Ν. Σάμου



3. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ FAX ΚΑΙ E-MAIL

Στο Κεφάλαιο αυτό δίνονται στοιχεία για το πλήθος και την διάρκεια των fax και e-mail για αιτήματα για τεχνική υποστήριξη από απόσταση που δέχτηκε και εκτέλεσε το Helpdesk του Πανεπιστημίου Αιγαίου στα πλαίσια της υποστήριξης των μονάδων ΠΣΔ στην περιοχή ευθύνης του (Νομοί Κυκλάδων, Δωδεκανήσου, Λέσβου, Χίου και Σάμου).

3.1 ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΕΝΑ FAX

Τα στοιχεία για το πλήθος των εισερχομένων fax που δέχτηκε το Helpdesk παρουσιάζονται στη συνέχεια με βάση:

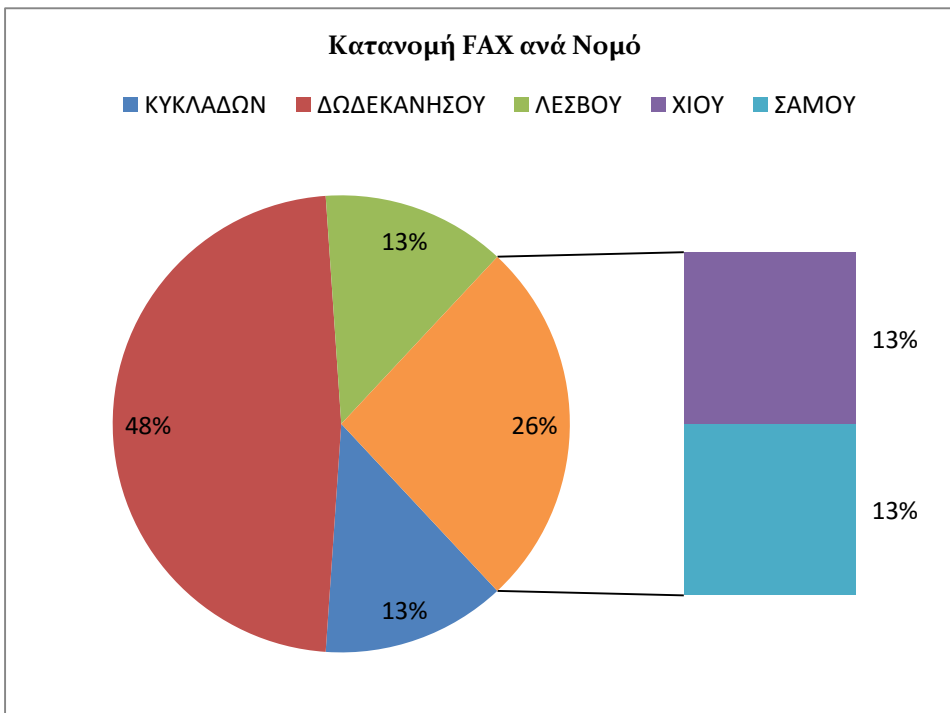
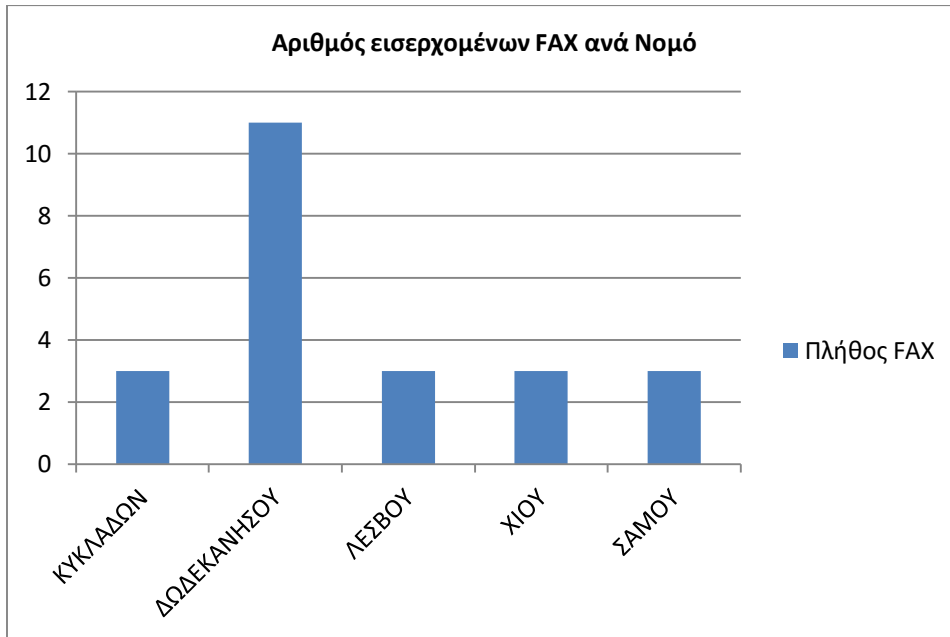
- την γεωγραφική περιοχή προέλευσης (νομός)
- τον μήνα του 2ου εξαμήνου του 2015 εντός του οποίου έγιναν οι κλήσεις
- την τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης του helpdesk που δέχτηκε τα fax.

Ο συνολικός αριθμός εισερχομένων FAX που δέχτηκε το Helpdesk είναι **23**.

Ο Πίνακας 8 και το αντίστοιχο Γράφημα 8 αποτυπώνουν το πλήθος των εισερχόμενων fax στο Helpdesk σύμφωνα με τον κωδικό αριθμό κλήσης ανά Νομό προέλευσης.

Νομός	Πλήθος FAX
ΚΥΚΛΑΔΩΝ	3
ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	11
ΛΕΣΒΟΥ	3
ΧΙΟΥ	3
ΣΑΜΟΥ	3
Σύνολο	23

Πίνακας 8. Αριθμός εισερχομένων FAX ανά νομό



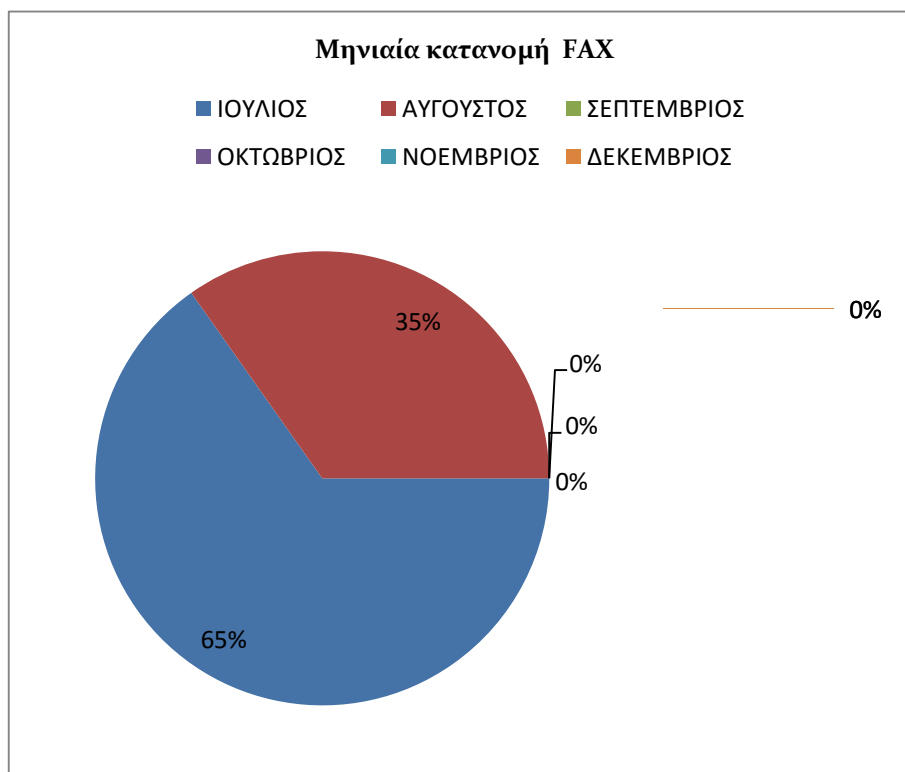
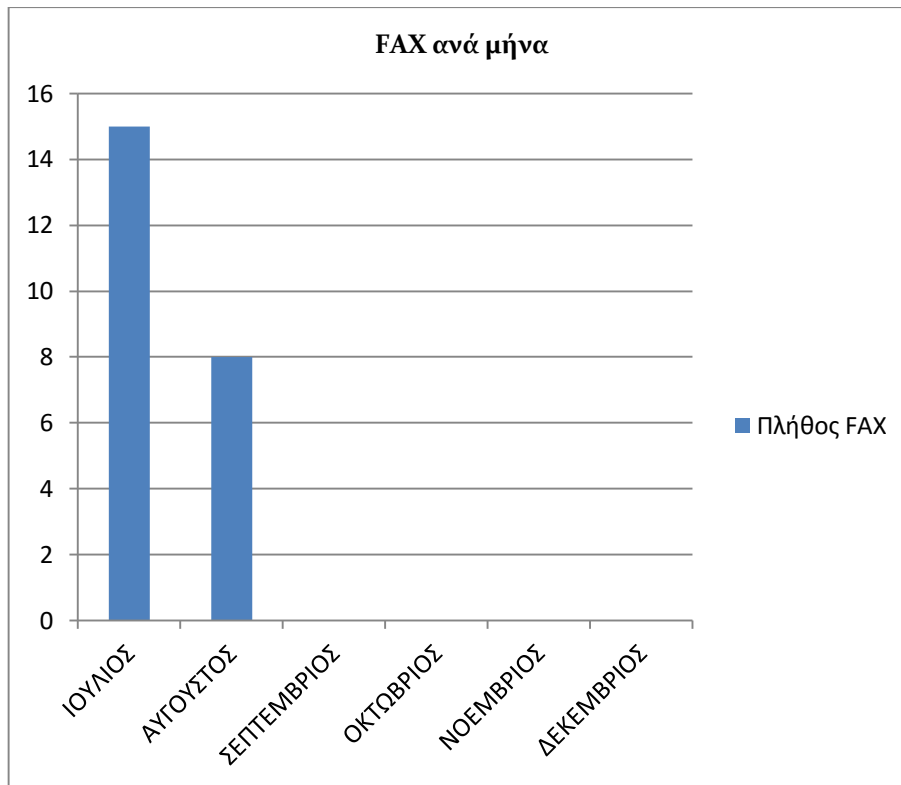
Γράφημα 8. Αριθμός εισερχομένων FAX ανά νομό



Ο Πίνακας 9 και αντίστοιχα το Γράφημα 9 αποτυπώνουν το πλήθος των εισερχόμενων FAX στο Helpdesk ανά μήνα του 2ου εξαμήνου 2014.

Μήνας	Πλήθος FAX
ΙΟΥΛΙΟΣ	15
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	8
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	0
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	0
Σύνολο	23

Πίνακας 9. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα



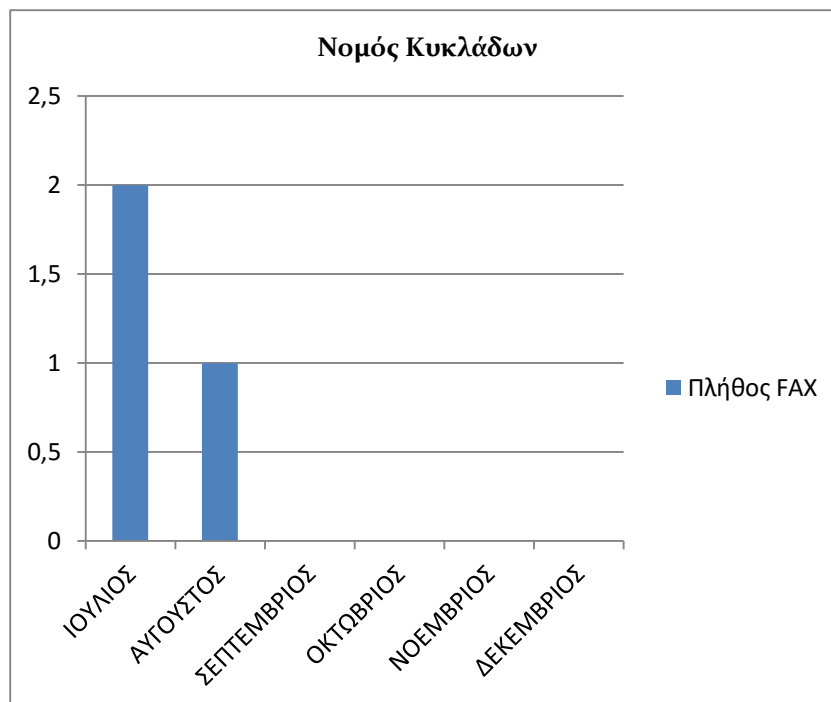
Γράφημα 9. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα



Ο Πίνακας 10 και αντίστοιχα το Γράφημα 10 αποτυπώνουν το πλήθος των εισερχόμενων FAX στο Helpdesk με περιοχή προέλευσης τον Νομό Κυκλάδων ανά μήνα του 2ου εξαμήνου 2014.

Μήνας	Πλήθος FAX
ΙΟΥΛΙΟΣ	2
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	1
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	0
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	0
Σύνολο	3

Πίνακας 10. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα για το Ν. Κυκλάδων



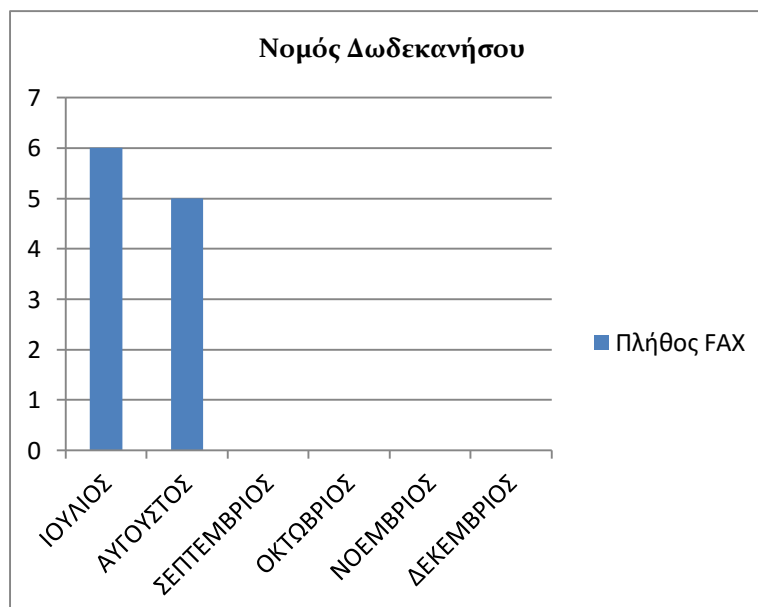
Γράφημα 10. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα για το Ν. Κυκλάδων



Ο Πίνακας 11 και αντίστοιχα το Γράφημα 11 αποτυπώνουν το πλήθος των εισερχόμενων FAX στο Helpdesk με περιοχή προέλευσης τον Νομό Δωδεκανήσου ανά μήνα του 2ου εξαμήνου 2014.

Μήνας	Πλήθος FAX
ΙΟΥΛΙΟΣ	6
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	5
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	0
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	0
Σύνολο	11

Πίνακας 11. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα για το Ν. Δωδεκανήσου



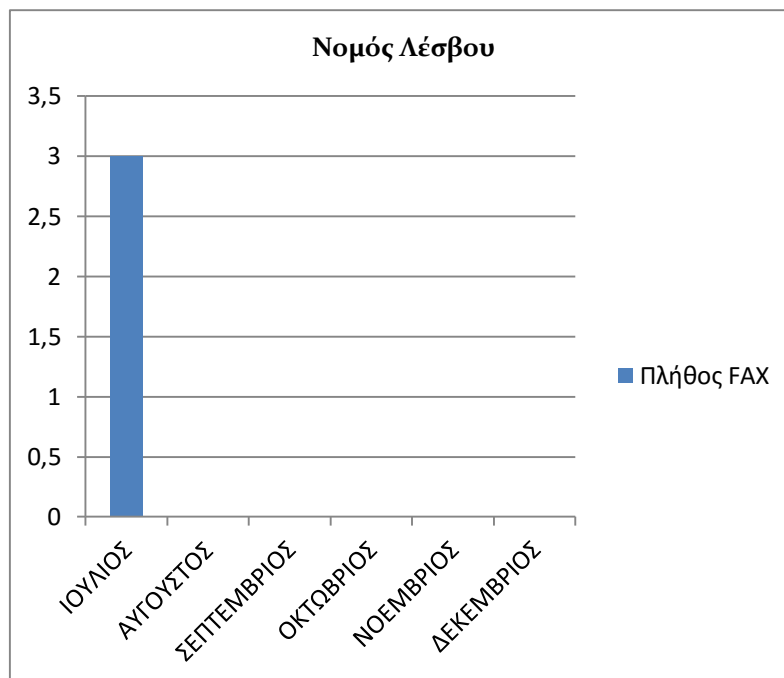
Γράφημα 11. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα για το Ν. Δωδεκανήσου



Ο Πίνακας 12 και αντίστοιχα το Γράφημα 12 αποτυπώνουν το πλήθος των εισερχόμενων FAX στο Helpdesk με περιοχή προέλευσης τον Νομό Λέσβου ανά μήνα του 2ου εξαμήνου 2014.

Μήνας	Πλήθος FAX
ΙΟΥΛΙΟΣ	3
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	0
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	0
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	0
Σύνολο	3

Πίνακας 12. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα για το Ν. Λέσβου



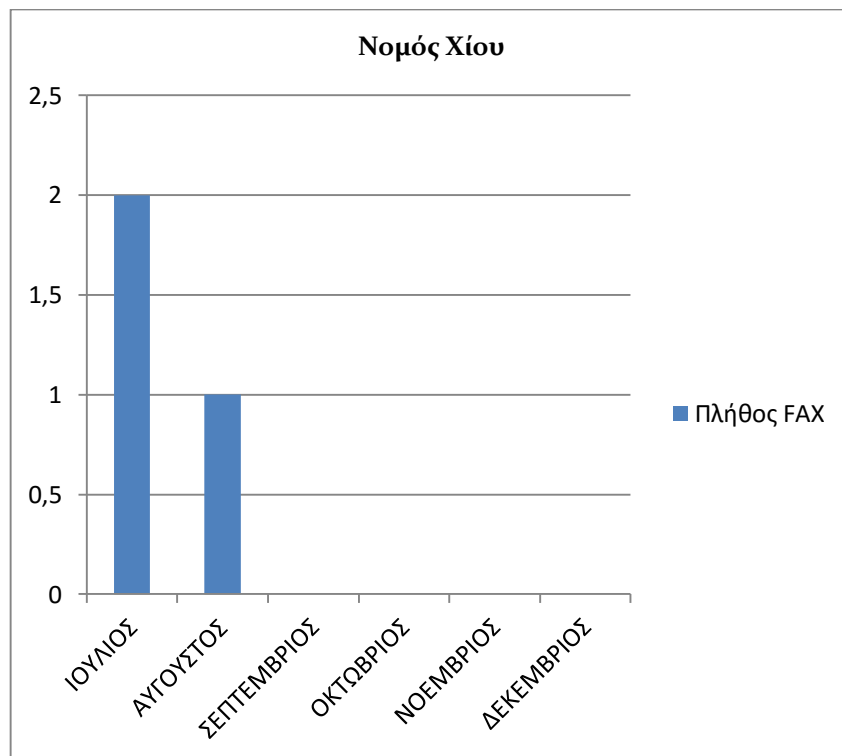
Γράφημα 12. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα για το Ν. Λέσβου



Ο Πίνακας 13 και αντίστοιχα το Γράφημα 13 αποτυπώνουν το πλήθος των εισερχόμενων FAX στο Helpdesk με περιοχή προέλευσης τον Νομό Χίου ανά μήνα του 2ου εξαμήνου 2014.

Μήνας	Πλήθος FAX
ΙΟΥΛΙΟΣ	2
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	1
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	0
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	0
Σύνολο	3

Πίνακας 13. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα για το Ν. Χίου



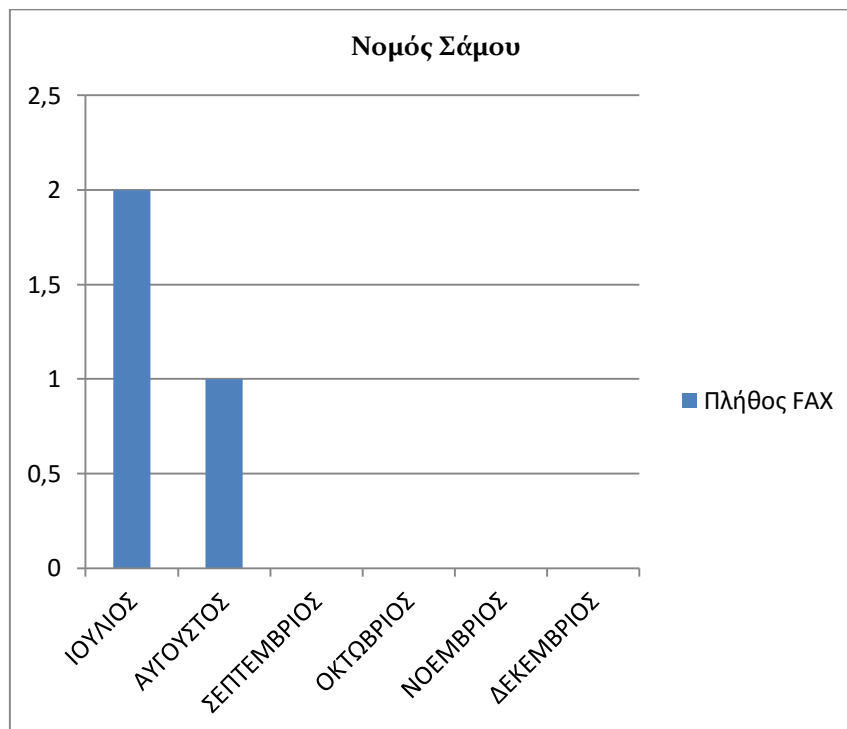
Γράφημα 13. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα για το Ν. Χίου



Ο Πίνακας 14 και αντίστοιχα το Γράφημα 14 αποτυπώνουν το πλήθος των εισερχόμενων FAX στο Helpdesk με περιοχή προέλευσης τον Νομό Σάμου ανά μήνα του 2ου εξαμήνου 2014.

Μήνας	Πλήθος FAX
ΙΟΥΛΙΟΣ	2
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	1
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	0
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	0
Σύνολο	3

Πίνακας 14. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα για το Ν. Σάμου



Γράφημα 14. Εισερχόμενα FAX ανά μήνα για το Ν. Σάμου



3.2 ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΕΝΑ E-MAIL

Τα στοιχεία για το πλήθος των εισερχομένων e-mail που δέχτηκε το Helpdesk παρουσιάζονται στη συνέχεια με βάση:

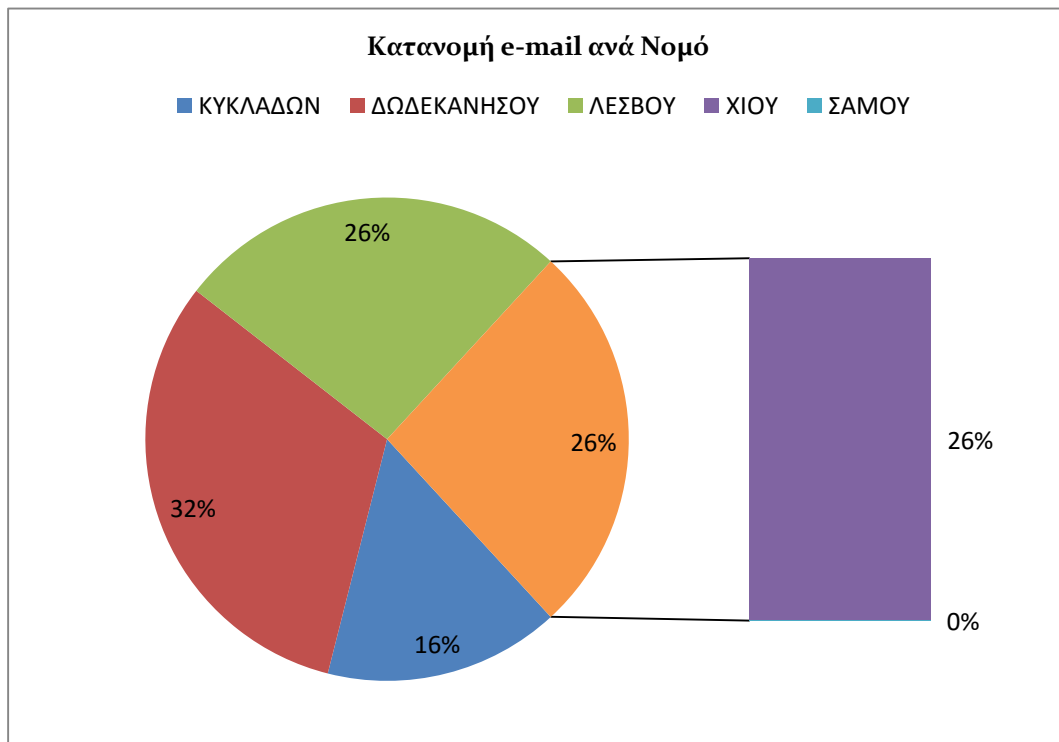
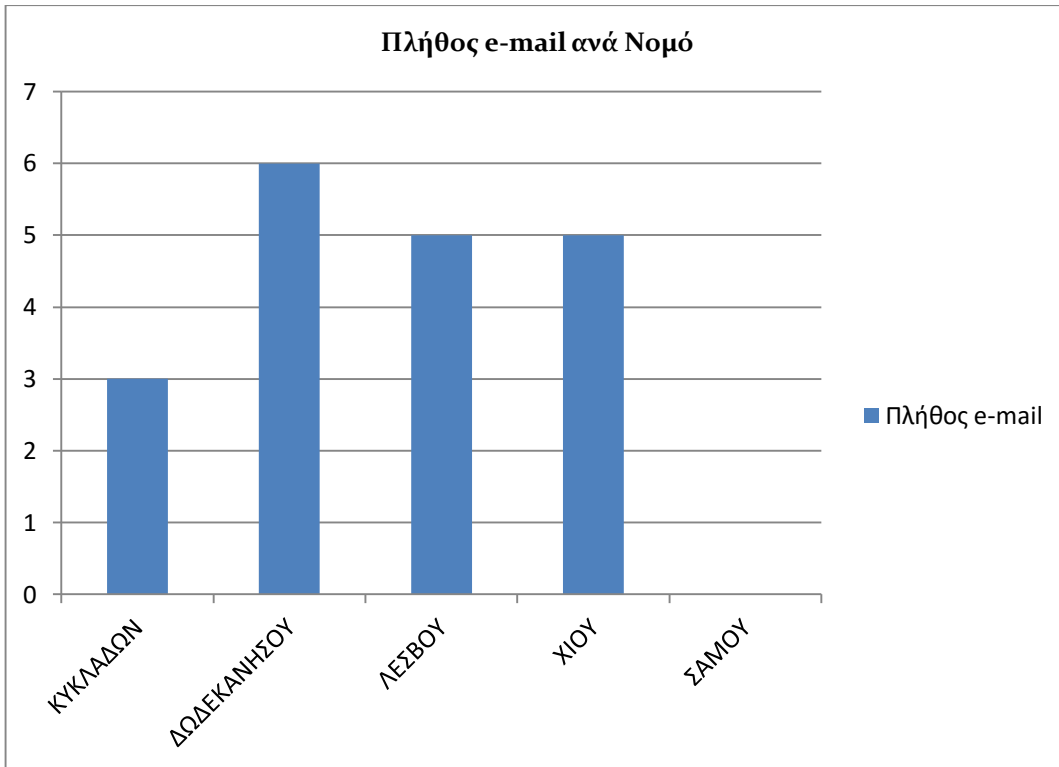
- την γεωγραφική περιοχή προέλευσης (νομός)
- τον μήνα του 2ου εξαμήνου του 2015 εντός του οποίου έγιναν οι κλήσεις
- το e-mail του helpdesk που δέχτηκε τα fax.

Ο συνολικός αριθμός εισερχομένων e-mail που δέχτηκε το Helpdesk είναι **19**

Ο Πίνακας 15 και το αντίστοιχο Γράφημα 15 αποτυπώνουν το πλήθος των εισερχόμενων e-mail στο Helpdesk σύμφωνα με τον κωδικό αριθμό κλήσης ανά Νομό προέλευσης.

Νομός	Πλήθος e-mail
ΚΥΚΛΑΔΩΝ	3
ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	6
ΛΕΣΒΟΥ	5
ΧΙΟΥ	5
ΣΑΜΟΥ	0
Σύνολο	19

Πίνακας 15. Αριθμός εισερχομένων E-MAIL ανά νομό



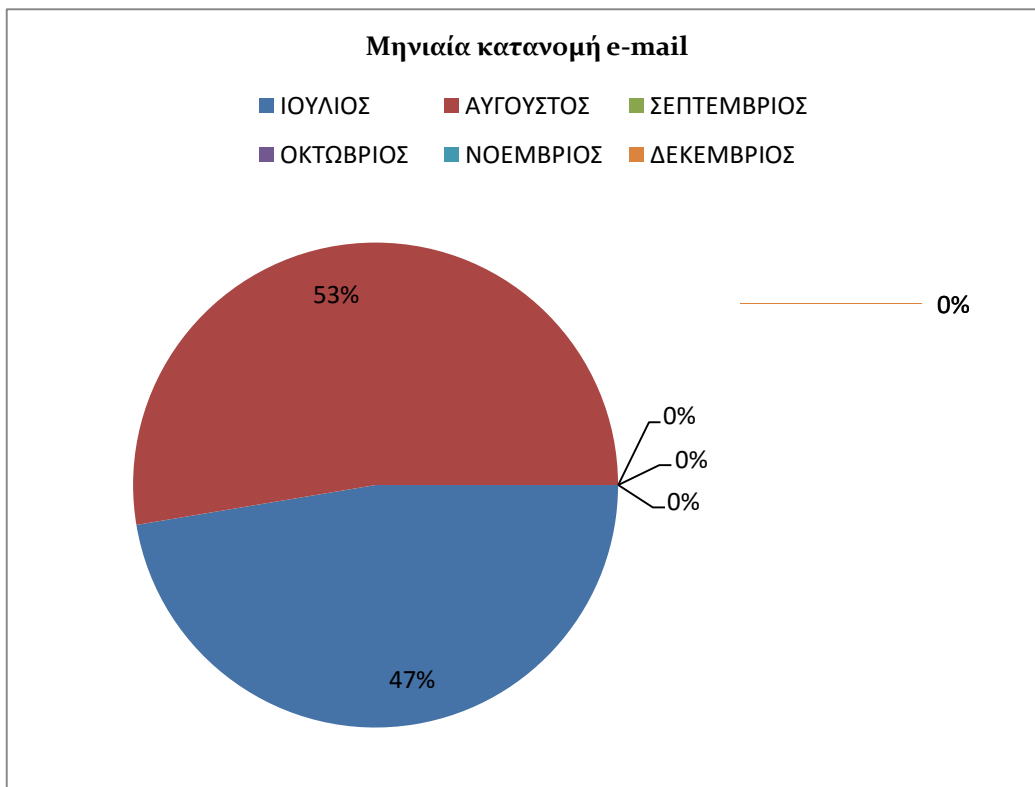
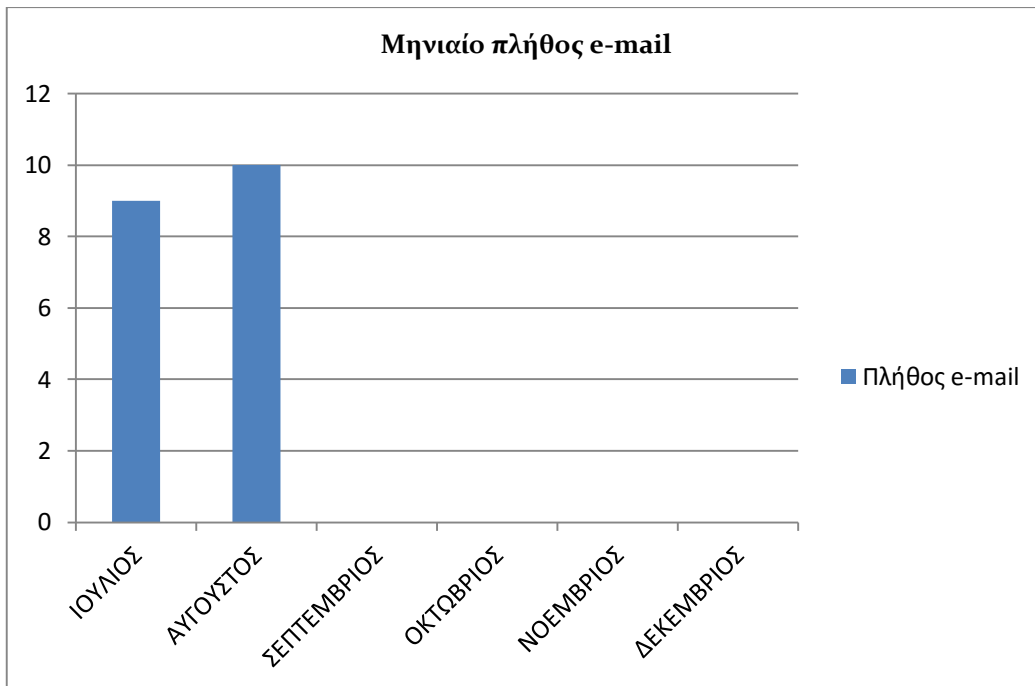
Γράφημα 15. Αριθμός εισερχομένων E-MAIL ανά νομό



Ο Πίνακας 16 και αντίστοιχα το Γράφημα 16 αποτυπώνουν το πλήθος των εισερχόμενων e-mail στο Helpdesk ανά μήνα του 2ου εξαμήνου 2014.

Μήνας	Πλήθος e-mail
ΙΟΥΛΙΟΣ	9
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	10
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	0
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	0
Σύνολο	19

Πίνακας 16. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα



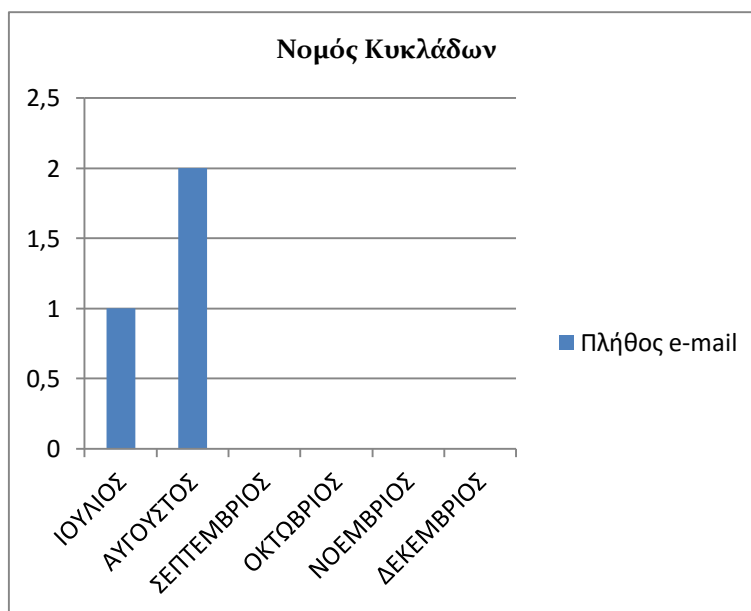
Γράφημα 16. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα



Ο Πίνακας 17 και αντίστοιχα το Γράφημα 17 αποτυπώνουν το πλήθος των εισερχόμενων e-mail στο Helpdesk με περιοχή προέλευσης τον Νομό Κυκλάδων ανά μήνα του 2ου εξαμήνου 2014.

Μήνας	Πλήθος e-mail
ΙΟΥΛΙΟΣ	1
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	2
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	0
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	0
Σύνολο	3

Πίνακας 17. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα για το Ν. Κυκλάδων



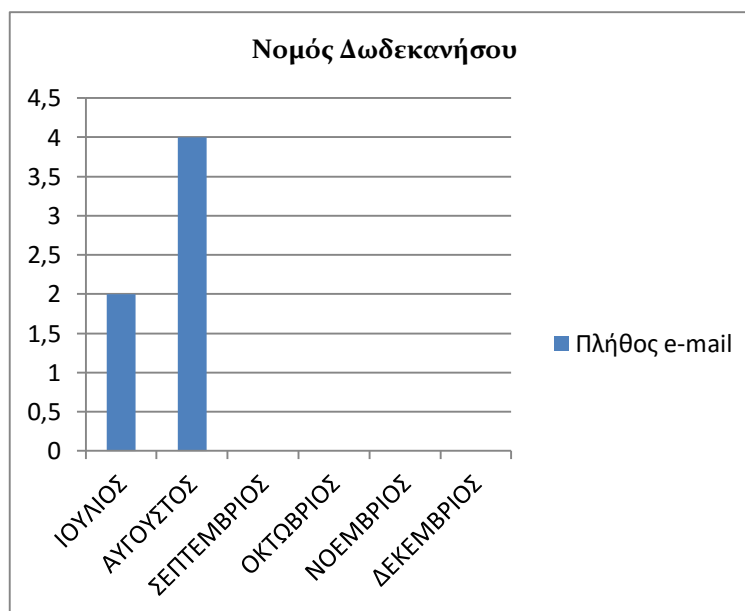
Γράφημα 17. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα για το Ν. Κυκλάδων



Ο Πίνακας 18 και αντίστοιχα το Γράφημα 18 αποτυπώνουν το πλήθος των εισερχόμενων e-mail στο Helpdesk με περιοχή προέλευσης τον Νομό Δωδεκανήσου ανά μήνα του 2ου εξαμήνου 2014.

Μήνας	Πλήθος e-mail
ΙΟΥΛΙΟΣ	2
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	4
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	0
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	0
Σύνολο	6

Πίνακας 18. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα για το Ν. Δωδεκανήσου



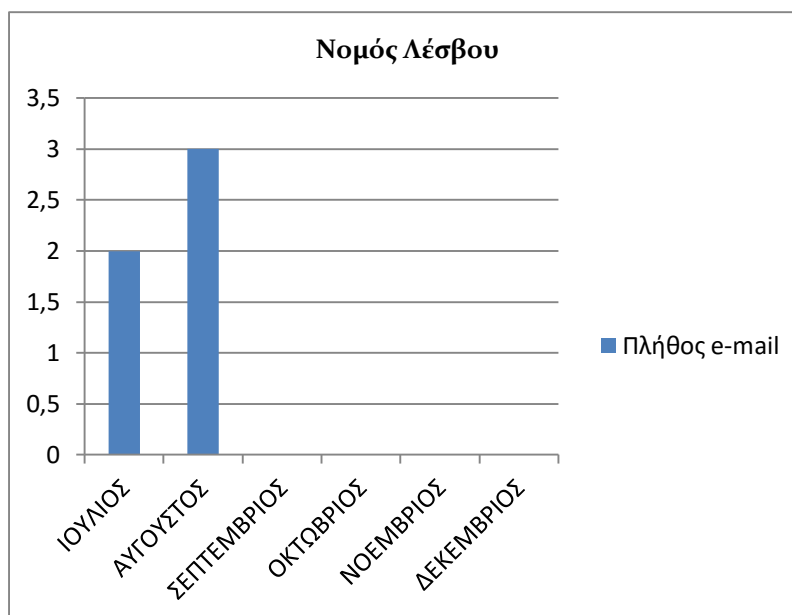
Γράφημα 18. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα για το Ν. Δωδεκανήσου



Ο Πίνακας 19 και αντίστοιχα το Γράφημα 19 αποτυπώνουν το πλήθος των εισερχόμενων e-mail στο Helpdesk με περιοχή προέλευσης τον Νομό Λέσβου ανά μήνα του 2ου εξαμήνου 2014.

Μήνας	Πλήθος e-mail
ΙΟΥΛΙΟΣ	2
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	3
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	0
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	0
Σύνολο	5

Πίνακας 19. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα για το Ν. Λέσβου



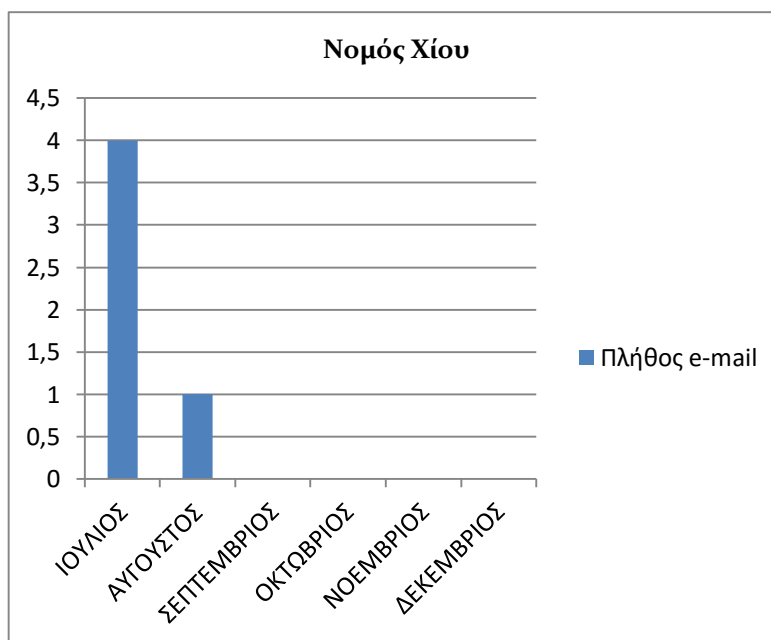
Γράφημα 19. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα για το Ν. Λέσβου



Ο Πίνακας 20 και αντίστοιχα το Γράφημα 20 αποτυπώνουν το πλήθος των εισερχόμενων e-mail στο Helpdesk με περιοχή προέλευσης τον Νομό Χίου ανά μήνα του 2ου εξαμήνου 2014.

Μήνας	Πλήθος e-mail
ΙΟΥΛΙΟΣ	4
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	1
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	0
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	0
Σύνολο	5

Πίνακας 20. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα για το Ν. Χίου



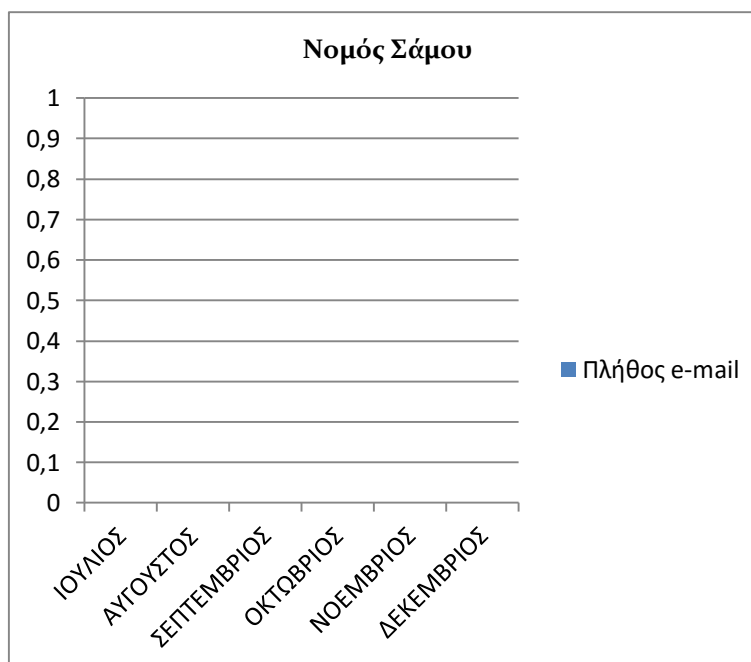
Γράφημα 20. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα για το Ν. Χίου



Ο Πίνακας 21 και αντίστοιχα το Γράφημα 21 αποτυπώνουν το πλήθος των εισερχόμενων e-mail στο Helpdesk με περιοχή προέλευσης τον Νομό Σάμου ανά μήνα του 2ου εξαμήνου 2014.

Μήνας	Πλήθος e-mail
ΙΟΥΛΙΟΣ	0
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	0
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	0
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	0
Σύνολο	0

Πίνακας 21. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα για το Ν. Σάμου



Γράφημα 21. Εισερχόμενα E-MAIL ανά μήνα για το Ν. Σάμου



4. ΤΕΧΝΙΚΑ ΔΕΛΤΙΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΠΟ ΑΠΟΣΤΑΣΗ

Στο Κεφάλαιο αυτό καταγράφονται στοιχεία για τα δελτία υποστήριξης (δελτία αιτήματος και βλάβης/προβλήματος) που καταχώρησε και διεκπεραίωσε το Helpdesk του Πανεπιστημίου Αιγαίου κατά το 2^ο εξάμηνο του 2015.

Η καταγραφή των στοιχείων γίνεται με 2 τρόπους:

- Γεωγραφική και χρονική κατανομή των δελτίων, δηλαδή με βάση:
 - την περιοχή στην οποία ανήκει η μονάδα ΠΣΔ για την οποία ανοίχτηκε το δελτίο
 - τον μήνα του 2ου εξαμήνου του 2015 εντός του οποίου διεκπεραιώθηκε το δελτίο
- Προέλευση και κατηγοριοποίηση των δελτίων, δηλαδή με βάση:
 - την Διαχειριστική Οντότητα που ανέλαβε την τελική διεκπεραίωση του δελτίου
 - την Διεύθυνση Εκπαίδευσης στην οποία ανήκει η μονάδα ΠΣΔ για την οποία ανήκει το δελτίο
 - την κατηγορία στην οποία ανήκει το δελτίο με βάση το είδος αιτήματος/βλάβης που αντιστοιχεί

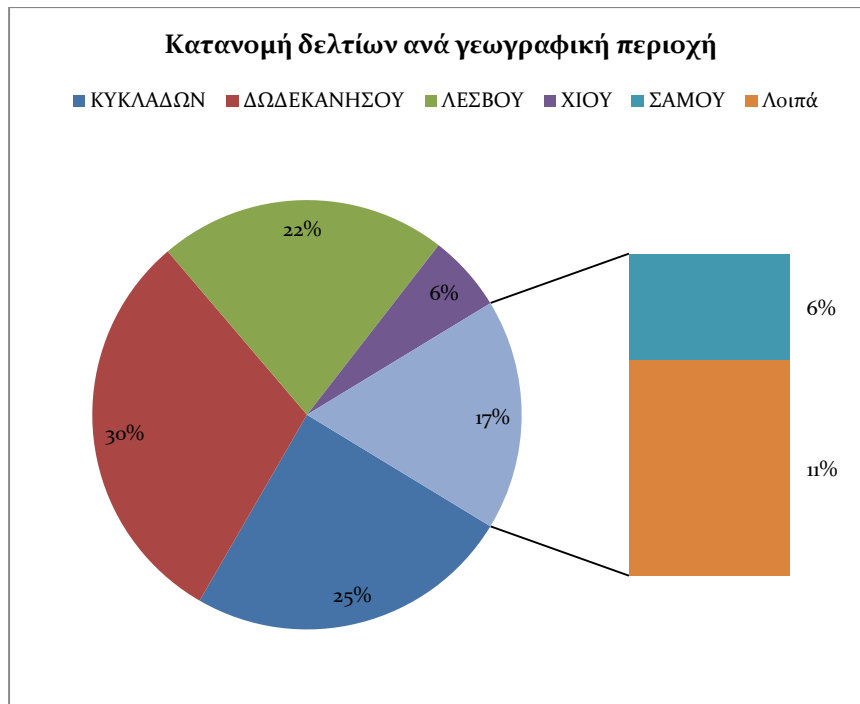
Συνολικά για το 2^ο εξάμηνο του 2015 διεκπεραιώθηκαν **69** δελτία στην περιοχή ευθύνης του Πανεπιστημίου Αιγαίου.

4.1 ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΛΤΙΩΝ

Ο Πίνακας 22 και το αντίστοιχο Γράφημα 22 αποτυπώνουν το πλήθος των δελτίων που διεκπεραιώθηκαν από το Helpdesk του Πανεπιστημίου Αιγαίου με βάση την γεωγραφική περιοχή στην οποία ανήκουν οι μονάδες ΠΣΔ που υποστηρίχθηκαν.

Γεωγραφική περιοχή	Αριθμός δελτίων
ΚΥΚΛΑΔΩΝ	17
ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	21
ΛΕΣΒΟΥ	15
ΧΙΟΥ	4
ΣΑΜΟΥ	4
Λοιπά	8
Σύνολο	69

Πίνακας 22. Αριθμός δελτίων ανά γεωγραφική περιοχή

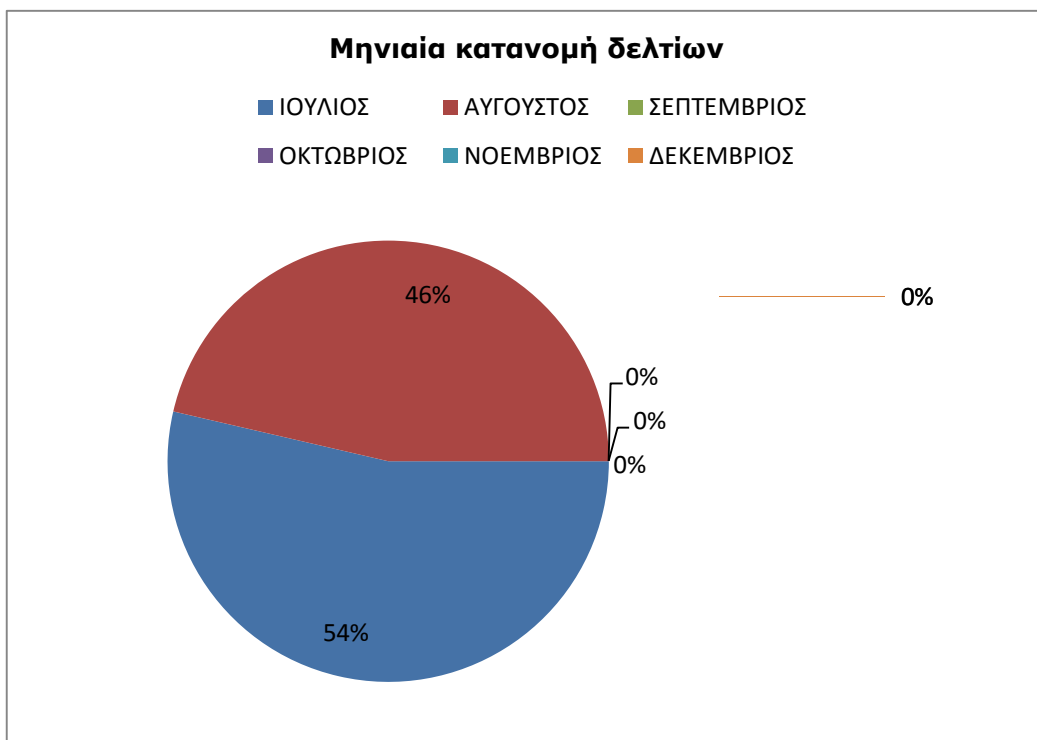
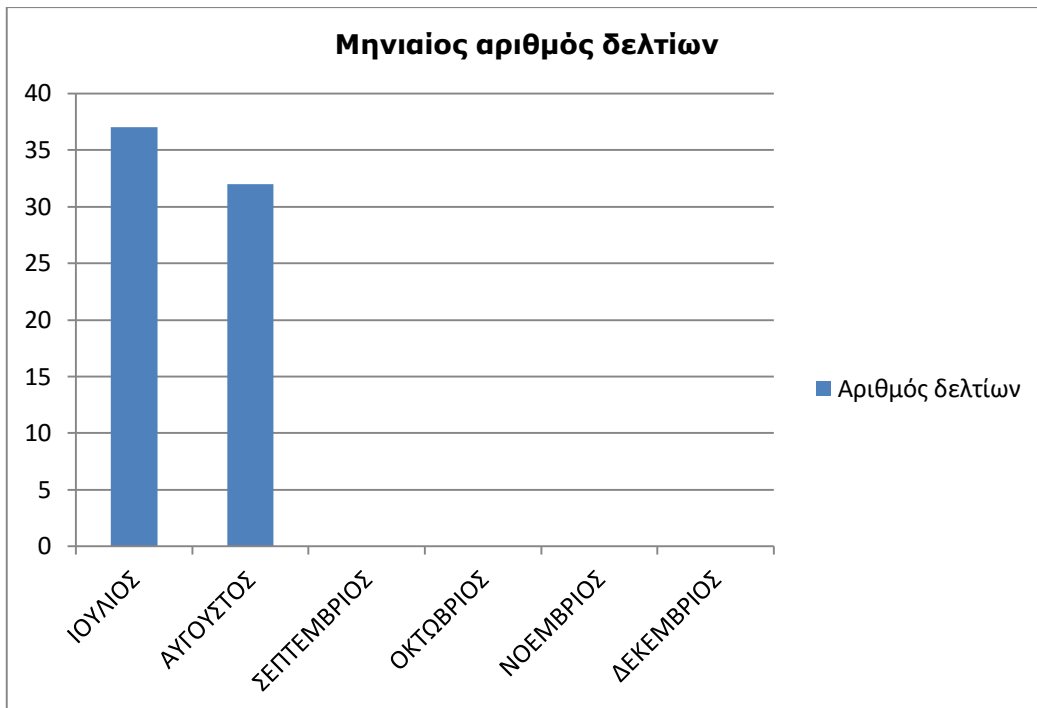


Γράφημα 22. Αριθμός δελτίων ανα γεωγραφική περιοχή

Ο Πίνακας 23 και το αντίστοιχο Γράφημα 23 αποτυπώνουν το πλήθος των δελτίων που διεκπεραιώθηκαν από το Helpdesk του Πανεπιστημίου Αιγαίου ανά μήνα του 2ου εξαμήνου του 2014.

Μήνας	Αριθμός δελτίων
ΙΟΥΛΙΟΣ	37
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	32
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	0
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	0
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	0
Σύνολο	69

Πίνακας 23. Αριθμός δελτίων ανά μήνα



Γράφημα 23. Αριθμός δελτίων ανά μήνα

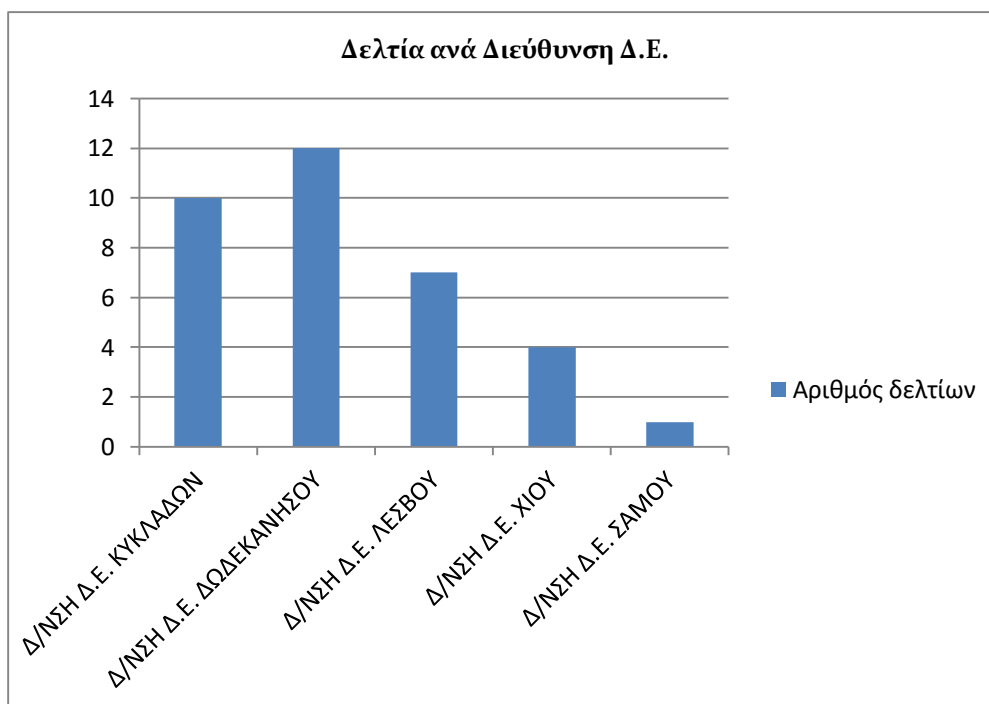


4.2 ΠΡΟΕΛΥΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΛΤΙΩΝ

Ο Πίνακας 24 και το αντίστοιχο Γράφημα 24 αποτυπώνουν το πλήθος των δελτίων που διεκπεραιώθηκαν από το Helpdesk του Πανεπιστημίου Αιγαίου με βάση την Διεύθυνση Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (Δ.Ε.) στην οποία ανήκει κάθε μονάδα ΠΣΔ για την οποία ανοίχτηκε το δελτίο (μόνο για τις μονάδες Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης του ΠΣΔ)

Διεύθυνση Δ.Ε.	Αριθμός δελτίων
Δ/ΝΣΗ Δ.Ε. ΚΥΚΛΑΔΩΝ	10
Δ/ΝΣΗ Δ.Ε. ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	12
Δ/ΝΣΗ Δ.Ε. ΛΕΣΒΟΥ	7
Δ/ΝΣΗ Δ.Ε. ΧΙΟΥ	4
Δ/ΝΣΗ Δ.Ε. ΣΑΜΟΥ	1
Σύνολο	34

Πίνακας 24. Δελτία ανά Διεύθυνση Δ.Ε. των μονάδων ΠΣΔ



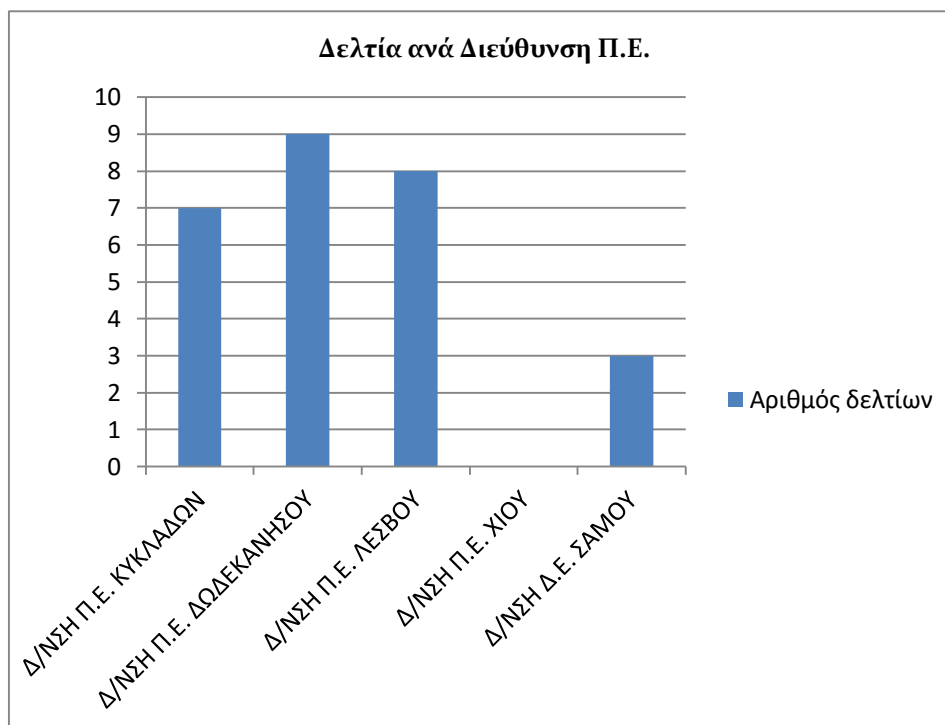
Γράφημα 24. Δελτία ανά Διεύθυνση Δ.Ε. των μονάδων ΠΣΔ



Ο Πίνακας 25 και το αντίστοιχο Γράφημα 25 αποτυπώνουν το πλήθος των δελτίων που διεκπεραιώθηκαν από το Helpdesk με βάση την Διεύθυνση Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης (Π.Ε.) στην οποία ανήκει κάθε μονάδα ΠΣΔ για την οποία ανοίχτηκε το δελτίο (μόνο για τις μονάδες Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης του ΠΣΔ).

Διεύθυνση Π.Ε.	Αριθμός δελτίων
Δ/ΝΣΗ Π.Ε. ΚΥΚΛΑΔΩΝ	7
Δ/ΝΣΗ Π.Ε. ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	9
Δ/ΝΣΗ Π.Ε. ΛΕΣΒΟΥ	8
Δ/ΝΣΗ Π.Ε. ΧΙΟΥ	0
Δ/ΝΣΗ Δ.Ε. ΣΑΜΟΥ	3
Σύνολο	27

Πίνακας 25. Δελτία ανά Διεύθυνση Π.Ε. των μονάδων ΠΣΔ



Γράφημα 25. Δελτία ανά Διεύθυνση Π.Ε. των μονάδων ΠΣΔ



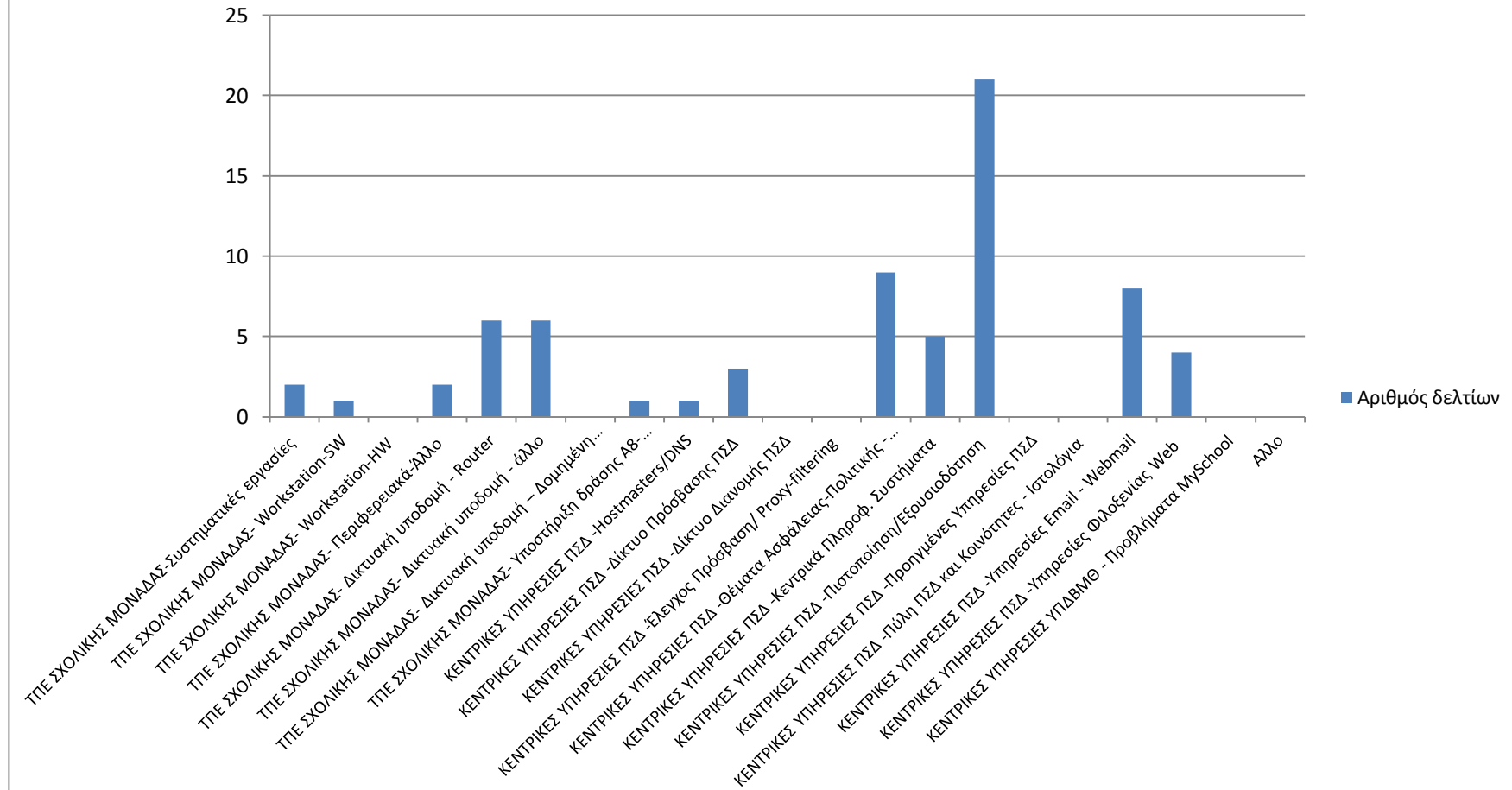
Ο Πίνακας 26 και το αντίστοιχο Γράφημα 26 αποτυπώνουν το πλήθος των δελτίων που διεκπεραίωσε το Helpdesk με βάση την κατηγορία του αιτήματος ή προβλήματος ή βλάβης την οποία αφορά το δελτίο.

Κατηγορία αιτήματος/προβλήματος/βλάβης	Αριθμός δελτίων
ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ-Συστηματικές εργασίες	2
ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ- Workstation-SW	1
ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ- Workstation-HW	0
ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ- Περιφερειακά-Άλλο	2
ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ- Δικτυακή υποδομή - Router	6
ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ- Δικτυακή υποδομή - άλλο	6
ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ- Δικτυακή υποδομή - Δομημένη καλωδίωση	0
ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ- Υποστήριξη δράσης Α8- Τηλεεκπαιδεύσεις και Σεμινάρια	1
ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ -Hostmasters/DNS	1
ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ -Δίκτυο Πρόσβασης ΠΣΔ	3
ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ -Δίκτυο Διανομής ΠΣΔ	0
ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ -Έλεγχος Πρόσβαση/ Proxy-filtering	0
ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ -Θέματα Ασφάλειας-Πολιτικής - CERT/Abuse	9
ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ -Κεντρικά Πληροφ. Συστήματα	5
ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ -Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση	21
ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ -Προηγμένες Υπηρεσίες ΠΣΔ	0
ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ -Πύλη ΠΣΔ και Κοινότητες - Ιστολόγια	0
ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ -Υπηρεσίες Email - Webmail	8
ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ -Υπηρεσίες Φιλοξενίας Web	4
ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΔΒΜΘ - Προβλήματα MySchool	0
Άλλο	0

Πίνακας 26. Πλήθος δελτίων ανά κατηγορία αιτήματος/προβλήματος/βλάβης



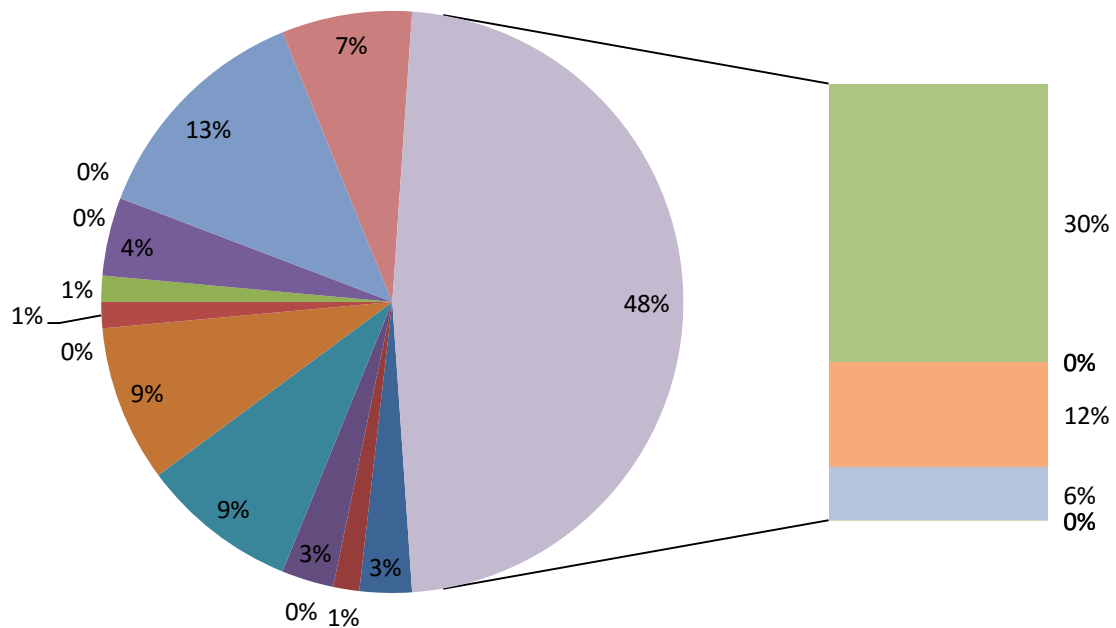
Κατηγορίες δελτίων





Αριθμός δελτίων

- ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ-Συστηματικές εργασίες
- ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ- Workstation-SW
- ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ- Workstation-HW
- ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ- Περιφερειακά-Άλλο
- ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ- Δικτυακή υποδομή - Router
- ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ- Δικτυακή υποδομή - άλλο
- ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ- Δικτυακή υποδομή – Δομημένη καλωδίωση
- ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ- Υποστήριξη δράσης Α8-Τηλεεκπαιδεύσεις και Σεμινάρια
- ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ -Hostmasters/DNS
- ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ -Δίκτυο Πρόσβασης ΠΣΔ
- ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ -Δίκτυο Διανομής ΠΣΔ
- ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ -Έλεγχος Πρόσβαση/ Proxy-filtering
- ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ -Θέματα Ασφάλειας-Πολιτικής - CERT/Abuse
- ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ -Κεντρικά Πληροφ. Συστήματα
- ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ -Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση
- ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ -Προηγμένες Υπηρεσίες ΠΣΔ
- ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ -Πύλη ΠΣΔ και Κοινότητες - Ιστολόγια
- ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ -Υπηρεσίες Email - Webmail
- ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ -Υπηρεσίες Φιλοξενίας Web
- ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΔΒΜΘ - Προβλήματα MySchool
- Άλλο



Γράφημα 26. Πλήθος δελτίων ανά κατηγορία αιτήματος/προβλήματος/βλάβης

**5. ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ**

Ομάδα Έργου ΠΕ7.2	
Όνοματεπώνυμο	Κατηγορία Προσωπικού
Σπύρου Θωμάς	Υπεύθυνος Πακέτου εργασίας
Αναγνωστόπουλος Μάριος	Προσωπικό Υποστήριξης
Ατσικμπάσης Δημήτρης	Προσωπικό Υποστήριξης
Κατσόγιαννος Μιχάλης	Τεχνικό Προσωπικό
Μιχελής Χαράλαμπος	Προσωπικό Υποστήριξης
Μουσέλλης Αναστάσιος	Προσωπικό Υποστήριξης
Μπουμπάρης Γεώργιος	Προσωπικό Υποστήριξης
Νιάρη Παρασκευή	Προσωπικό Υποστήριξης



6. ΤΕΧΝΙΚΑ ΔΕΛΤΙΑ



Δελτίο	Υποβολή	Μονάδα	Κατηγορία
205312	31-08-15	Δ/ΝΣΗ Π.Ε. ΚΥΚΛΑΔΩΝ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Υπηρεσίες Φιλοξενίας Web - Δημοσίευση σελιδών (Web hosting)
205309	31-08-15	2ο ΗΜΕΡΗΣΙΟ ΕΠΑΛ ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Υπηρεσίες Email - Webmail
205308	31-08-15	2ο ΝΗΠΙΑΓΓΕΙΟ ΚΑΛΥΘΙΩΝ ΡΟΔΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση - Διαχείριση Χρηστών
205212	27-08-15	ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΣΟΡΩΝΗΣ ΡΟΔΟΥ	ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ - Δικτυακή υποδομή - Router
205211	27-08-15	ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΣΟΡΩΝΗΣ ΡΟΔΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Δίκτυο Πρόσβασης ΠΣΔ - Τηλ. Κύκλωμα Μονάδας
205210	27-08-15	ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΚΕΦΑΛΟΥ ΚΩ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Δίκτυο Πρόσβασης ΠΣΔ - Τηλ. Κύκλωμα Μονάδας
205129	26-08-15	ΕΙΔΙΚΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΡΟΔΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Υπηρεσίες Φιλοξενίας Web - Δημοσίευση σελιδών (Web hosting)
205118	26-08-15	ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΧΑΛΙΚΩΝ ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ	ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ - Δικτυακή υποδομή - Τηλεφωνικό Κύκλωμα Μονάδας
205060	25-08-15	HELPDESK ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Υπηρεσίες Email - Email
205055	25-08-15	ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΤΑΞΙΑΡΧΩΝ ΛΕΣΒΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Κεντρικά Πληροφ. Συστήματα - Π.Σ. Helpdesk
205053	25-08-15	ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΤΑΞΙΑΡΧΩΝ ΛΕΣΒΟΥ	ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ - Δικτυακή υποδομή - Router
205052	25-08-15	ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΤΑΞΙΑΡΧΩΝ ΛΕΣΒΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Δίκτυο Πρόσβασης ΠΣΔ - Τηλ. Κύκλωμα Μονάδας
205028	25-08-15	2ο ΗΜΕΡΗΣΙΟ ΕΠΑΛ ΡΟΔΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση



204952	24-08-15	Δ/ΝΣΗ Δ.Ε. ΛΕΣΒΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση - Διαχείριση Χρηστών
204936	24-08-15	ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΡΙΑ Γ. ΚΑΨΑΛΗΣ – Ι. ΠΕΛΕΚΗ Α.Ε. - ΛΥΚΕΙΟ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Κεντρικά Πληροφ. Συστήματα - Π.Σ. Helpdesk
204928	24-08-15	HELPDESK ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Κεντρικά Πληροφ. Συστήματα - Π.Σ. Helpdesk
204921	24-08-15	ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΡΙΑ Γ. ΚΑΨΑΛΗΣ – Ι. ΠΕΛΕΚΗ Α.Ε. - ΔΗΜΟΤΙΚΟ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση
204845	24-08-15	ΓΕΝΙΚΑ ΑΡΧΕΙΑ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΤΟΠΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ ΛΕΡΟΥ	ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ - Δικτυακή υποδομή - Router
204545	17-08-15	ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΛΕΥΚΩΝ ΚΩΣΤΟΥ ΠΑΡΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση - Διαχείριση Χρηστών
204449	14-08-15	ΓΥΜΝΑΣΙΟ ΣΚΑΔΟΥ ΝΑΞΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Θέματα Ασφάλειας-Πολιτικής - CERT/Abuse
204437	13-08-15	3ο ΓΕΝΙΚΟ ΛΥΚΕΙΟ ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Υπηρεσίες Email - Email
204384	12-08-15	HELPDESK ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Hostmasters/DNS - Απόδοσης ονόματος DNS
204367	12-08-15	ΗΜΕΡΗΣΙΟ ΕΠΑΛ ΣΑΜΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Θέματα Ασφάλειας-Πολιτικής - CERT/Abuse
204323	11-08-15	ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΦΟΡΟΔΙΑΓΝΩΣΗΣ ΔΙΑΓΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΩ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση - Διαχείριση Χρηστών
204289	10-08-15	ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΠΑΡΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Θέματα Ασφάλειας-Πολιτικής - CERT/Abuse
204281	10-08-15	ΕΝΙΑΙΟ ΛΥΚΕΙΟ ΜΗΛΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Θέματα Ασφάλειας-Πολιτικής - CERT/Abuse



204280	10-08-15	ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΣΙΦΝΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Θέματα Ασφάλειας-Πολιτικής - CERT/Abuse
204253	10-08-15	ΝΗΠΙΑΓΩΓΕΙΟ ΠΑΣΤΙΔΑΣ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση - Διαχείριση Χρηστών
204120	04-08-15	ΝΗΠΙΑΓΩΓΕΙΟ ΠΑΣΤΙΔΑΣ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Υπηρεσίες Email - Email
204119	04-08-15	ΝΗΠΙΑΓΩΓΕΙΟ ΠΑΣΤΙΔΑΣ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Υπηρεσίες Email - Email
204100	04-08-15	ΓΕΝΙΚΑ ΑΡΧΕΙΑ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΤΟΠΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ ΛΕΡΟΥ	ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ - Δικτυακή υποδομή - Τηλεφωνικό Κύκλωμα Μονάδας
203974	30-07-15	ΓΥΜΝΑΣΙΟ ΚΑΛΛΟΝΗΣ	ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ - Δικτυακή υποδομή
203959	29-07-15	1ο ΣΕΚ ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ (ΡΟΔΟΥ)	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Κεντρικά Πληροφ. Συστήματα - Κτηματολόγιο ΠΣΔ
203914	28-07-15	ΕΝΙΑΙΟ ΛΥΚΕΙΟ ΑΓΙΑΣΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Υπηρεσίες Φιλοξενίας Web - Διαμοιρασμός αρχείων (myfiles)
203900	27-07-15	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση
203899	27-07-15	ΝΗΠΙΑΓΩΓΕΙΟ ΚΟΝΤΑΚΑΙΚΩΝ ΣΑΜΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση
203896	27-07-15	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση - Διαχείριση Χρηστών
203854	24-07-15	3ο ΓΕΝΙΚΟ ΛΥΚΕΙΟ ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Υπηρεσίες Email - Webmail
203791	22-07-15	4ο ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΕΡΜΟΥΠΟΛΗΣ ΣΥΡΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Υπηρεσίες Email - Email



203733	21-07-15	10ο ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΡΟΔΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση
203605	17-07-15	1ο ΕΝΙΑΙΟ ΛΥΚΕΙΟ ΘΗΡΑΣ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση
203573	16-07-15	ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΑΓΚΑΙΡΙΑΣ ΠΑΡΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Θέματα Ασφάλειας-Πολιτικής - CERT/Abuse
203552	16-07-15	Δ/ΝΣΗ Δ.Ε. ΚΥΚΛΑΔΩΝ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Θέματα Ασφάλειας-Πολιτικής - CERT/Abuse
203549	16-07-15	1ο ΣΕΚ ΧΙΟΥ	ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ - Δικτυακή υποδομή - Router
203547	16-07-15	ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΠΑΡΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Θέματα Ασφάλειας-Πολιτικής - CERT/Abuse
203517	15-07-15	ΚΕΣΥΠ ΡΟΔΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση
203516	15-07-15	1ο ΗΜΕΡΗΣΙΟ ΕΠΑΛ ΡΟΔΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση
203510	15-07-15	ΓΥΜΝΑΣΙΟ ΚΑΛΛΟΝΗΣ	ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ - Δικτυακή υποδομή - Router
203479	15-07-15	ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΤΑΞΙΑΡΧΩΝ ΛΕΣΒΟΥ	ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ - Δικτυακή υποδομή
203443	14-07-15	1ο ΕΝΙΑΙΟ ΛΥΚΕΙΟ ΘΗΡΑΣ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση
203435	14-07-15	ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΜΗΘΥΜΝΑΣ ΛΕΣΒΟΥ	ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ - Συστηματικές εργασίες - Επιβλαβές λογισμικό
203429	14-07-15	ΗΜΕΡΗΣΙΟ ΕΠΑΛ ΠΑΡΑΔΕΙΣΙΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση



203383	13-07-15	4ο ΓΥΜΝΑΣΙΟ ΡΟΔΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Υπηρεσίες Φιλοξενίας Web - Βάση Δεδομένων
203358	11-07-15	1ο ΗΜΕΡΗΣΙΟ ΕΠΑΛ ΚΩ	ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ - Υποστήριξη Δράσης Α8 - Τηλεκπαιδεύσεις
203252	09-07-15	ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΚΟΝΤΟΠΟΥΛΙΟΥ ΛΗΜΝΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση
203251	09-07-15	ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΚΟΝΤΟΠΟΥΛΙΟΥ ΛΗΜΝΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση
203250	09-07-15	ΓΥΜΝΑΣΙΟ ΕΜΠΟΡΕΙΟΥ ΘΗΡΑΣ	ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ - Δικτυακή υποδομή
203249	09-07-15	ΝΗΠΙΑΓΩΓΕΙΟ ΠΥΘΑΓΟΡΕΙΟΥ ΣΑΜΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση
203121	07-07-15	3ο ΝΗΠΙΑΓΩΓΕΙΟ ΕΡΜΟΥΠΟΛΗΣ ΣΥΡΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Υπηρεσίες Email - Webmail
203095	07-07-15	ΝΗΠΙΑΓΩΓΕΙΟ ΠΥΘΑΓΟΡΕΙΟΥ ΣΑΜΟΥ	ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ - Workstation-SW - Εφαρμογές συστήματος
203094	07-07-15	ΓΕΝΙΚΑ ΑΡΧΕΙΑ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΑΡΧΕΙΑ Ν. ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ - Δικτυακή υποδομή - Router
202850	01-07-15	3ο ΕΝΙΑΙΟ ΛΥΚΕΙΟ ΡΟΔΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση
202817	01-07-15	ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΚΕΦΑΛΟΥ ΚΩ	ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ - Συστηματικές εργασίες
202785	01-07-15	1ο ΕΝΙΑΙΟ ΛΥΚΕΙΟ ΧΙΟΥ	ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ
202781	01-07-15	ΓΥΜΝΑΣΙΟ ΚΩ ΕΣΠΕΡΙΝΟ	ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ - Δικτυακή υποδομή - Τηλεφωνικό Κύκλωμα Μονάδας



202408	29-06-15	ΓΥΜΝΑΣΙΟ ΚΑΡΔΑΜΥΛΩΝ ΛΙΒΑΝΕΙΟ	ΤΠΕ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ
201833	25-06-15	ΕΣΠΕΡΙΝΟ ΓΥΜΝΑΣΙΟ ΛΕΡΟΥ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Πιστοποίηση/Εξουσιοδότηση
197737	02-06-15	ΓΥΜΝΑΣΙΟ ΣΧΟΙΝΟΥΣΑΣ	ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΣΔ - Θέματα Ασφάλειας-Πολιτικής - CERT/Abuse

ΣΤΗΡΙΖΩ

Υποστήριξη Ψηφιακού Σχολείου
και νέες υπηρεσίες
Πανελληνίου Σχολικού Δικτύου

