

Υποστήριξη και παροχή βοήθειας

Υποχρεώσεις

Οι φοιτητές οφείλουν να:

1. Γνωρίζουν τουλάχιστον το email που τους δόθηκε για την πρόσβαση στις υπηρεσίες του Τμήματος. Ειδικά για όσους εγγράφηκαν στο Τμήμα από το φθινόπωρο του 2017 και μετά, το mail τους είναι της μορφής st{AM}@ceid.upatras.gr όπου {AM} ο αριθμός μητρώου τους.
2. Δηλώσουν mail ανάκτησης. Το mail ανάκτησης είναι το εφεδρικό mail π.χ. upnet.gr, gmail.com, yahoo.gr κλπ όπου θα σας σταλεί αυτόματα ο κωδικός σας αν τον ξεχάσετε. Μαζί με το mail ανάκτησης δηλώνετε και τον τρέχοντα κωδικό σας. Περισσότερες πληροφορίες θα βρείτε στο site του Τμήματος: <https://www.ceid.upatras.gr/el/faq> -> *Ανάκτηση Κωδικού*. Αν δε θυμούνται αν και ποιο mail ανάκτησης έχουν δηλώσει, μπορούν να το διαπιστώσουν εύκολα ακολουθώντας τις ίδιες οδηγίες που ισχύουν για τη δήλωση mail ανάκτησης – το σύστημα εμφανίζει αν και ποιο mail έχει δηλωθεί ως mail ανάκτησης.
3. Γνωρίζουν *πώς* να αλλάξουν τον κωδικό τους και να τον αλλάξουν *πριν* λήξει. Σχετική προειδοποίηση θα εμφανιστεί λίγες μέρες πριν στο diogenis κι στο identity manager (/ipa/ui/), ενώ κατά το login στη σελίδα του webmail, θα εμφανίζεται μήνυμα λάθους.
4. Γνωρίζουν όσα αναφέρονται στο <https://www.ceid.upatras.gr/el/faq>
5. **ΝΑ ΜΗΝ ΔΩΣΟΥΝ ΣΕ ΚΑΝΕΝΑΝ ΚΑΙ ΓΙΑ ΚΑΝΕΝΑ ΛΟΓΟ ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΤΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΤΟΥΣ, ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ ΑΙΤΗΜΑ ΚΑΙ ΝΑ ΛΑΒΟΥΝ. ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΚΑΙ ΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΕΝ ΠΡΟΚΕΙΤΑΙ ΝΑ ΖΗΤΗΣΕΙ ΠΟΤΕ ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΤΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΣΑΣ.**
6. Αν δεν είστε σίγουροι αν ένα mail είναι κακόβουλο, το βασικότερο να προσέξετε είναι η διεύθυνση του αποστολέα ΚΑΙ ΟΧΙ το όνομά του. Για παράδειγμα ένα mail που έχει ως αποστολέα 'Διαχειριστής Δικτύου CEID' αλλά η mail address που στάλθηκε π.χ. rsworknet1@gmail.com αντί για μια διεύθυνση που να τελειώνει σε @ceid.upatras.gr είναι η πρώτη βασική προειδοποίηση. Επιπλέον προσέξτε τα εξής:
 - Τα link που καλείστε να χρησιμοποιήσετε αν παραπέμπουν σε επίσημο server
 - Ποιος φορέας υπογράφει: είναι σχετικός με αυτόν που ισχυρίζεται από προέρχεται;
 - Το συντακτικό, την ορθογραφία και τα λογότυπα: συνήθως είναι προϊόντα αυτόματης μετάφρασης με ύποπτη σύνταξη.

Επικοινωνία για παροχή βοήθειας

1. Το Τμήμα Υποστήριξης του Τμήματος παρέχει υποστήριξη **ΜΟΝΟ** για τους λογαριασμούς του Τμήματος (ΟΧΙ του Πανεπιστημίου) καθώς και όλες τις υπηρεσίες που το domain τους είναι το .ceid.upatras.gr.
2. **ΔΕΝ** παρέχει υποστήριξη για το Progress (Ψηφιακό Άλμα) και το Eclass τα οποία συντηρούνται από το προσωπικό του Κέντρου Δικτύων στη ιστοσελίδα του οποίου θα βρείτε τα αντίστοιχα email και τηλέφωνα για παροχή
3. Η Γραμματεία του Τμήματος επίσης **ΔΕΝ παρέχει** τεχνική υποστήριξη οπότε ΜΗΝ επικοινωνείτε με αυτή για τεχνικά θέματα.
4. Ο τρόπος επικοινωνίας είναι κυρίως το mail support {at} ceid.upatras.gr καθώς και το helpdesk.ceid.upatras.gr όπου τα mails στην πιο πάνω διεύθυνση λαμβάνονται από όλα τα μέλη του προσωπικού υποστήριξης.
5. Στο mail επικοινωνίας οι φοιτητές θα πρέπει να αναφέρουν:
 - a. Το ονοματεπώνυμό τους
 - b. Το Α.Μ.
 - c. Το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν και τα βήματα που ακολούθησαν για την επίλυσή του
6. Υπενθυμίζεται ότι οι φοιτητές – όπως και το υπόλοιπο προσωπικό του Πανεπιστημίου ΠΡΕΠΕΙ να χρησιμοποιούν είτε το mail του Πανεπιστημίου που τους έχει δοθεί (@upatras.gr / @upnet.gr) είτε του Τμήματος (@ceid.upatras.gr) για την επικοινωνία τους με ΟΛΕΣ τις υπηρεσίες (άρα και το support) και τα συστήματα του Τμήματος. Σταδιακά, το επόμενο διάστημα, επιλεγμένες υπηρεσίες **θα σταματήσουν να δέχονται mails από mail addresses εκτός Πανεπιστημίου**. Αυτό αποτελεί εντολή της Πρυτανικής Αρχής ήδη από τον Οκτώβριο του 2020.
7. Δεδομένων των υπηρεσιών και των οδηγιών που υπάρχουν για την ανάκτηση λογαριασμού του Τμήματος ή / και του αντίστοιχου κωδικού, η ανάκτηση των λογαριασμών / κωδικών θα γίνεται **ΜΟΝΟ ΚΑΘΕ ΤΕΤΑΡΤΗ**, ανεξαρτήτως του πότε έχει σταλεί σχετικό αίτημα.

Εκ του Υπολογιστικού Κέντρου CEID