



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜ. ΕΠΕΝΔ. & ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ**

ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΟΥ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ
ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ του ΚΠΣ

Αθήνα, 16.12.2003

Αρ. Πρωτ. 84694 /ΟΠΣ 1429

Ε Ι Δ Ι Κ Η Υ Π Η Ρ Ε Σ Ι Α Ο . Π . Σ .

Πληροφ. : Γ. Πατσούρας
Τηλ. : 210 3319212
e-mail : patsouras@m nec.gr

Προς : Ως πίνακας αποδεκτών

Θέμα : Νέα βάση Help Desk

Θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι η υποβολή των ερωτημάτων HELP DESK για θέματα του ΟΠΣ θα γίνεται πλέον στην ηλεκτρονική διεύθυνση:

<http://www.mnec.gr/helpdesk/Questions/CreateQuestion.jsp?epixid=200>

Η διαδικασία που υπήρχε έως τώρα για την υποβολή ερωτημάτων στο Help Desk θα εξακολουθεί να λειτουργεί παράλληλα με τη νέα έως τις 31.1.2004.

Η αρχιτεκτονική του νέου συστήματος είναι τέτοια ώστε να μπορεί να λειτουργήσει είτε εγκατεστημένο σε μια υπηρεσία είτε εγκατεστημένο κεντρικά, υποστηρίζοντας μια πληθώρα υπηρεσιών. Σε περίπτωση που κάποια υπηρεσία θέλει να χρησιμοποιήσει την νέα εφαρμογή του HELP DESK για την διεκπεραίωση δικών της ερωτημάτων θα πρέπει να ορίσει ένα διαχειριστή ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για την υποστήριξη του HELP DESK της υπηρεσίας του.

Η Υπηρεσία πρέπει να υποβάλλει σχετικό αίτημα στην Ε.Υ. ΟΠΣ μέσω της καινούργιας διαδικασίας HELP DESK, που θα αναφέρεται η εκδήλωση ενδιαφέροντος για τη νέα εφαρμογή και τα στοιχεία του διαχειριστή που έχει ορίσει:

Στοιχεία Υπηρεσίας, Όνομα, Επώνυμο, Τηλέφωνο, Fax, e-mail, Δ/ση, Θέση στο φορέα

Ο διαχειριστή της υπηρεσίας αφού εισαχθεί στο σύστημα της εφαρμογής HELP DESK είναι αρμόδιος:

- να ορίσει τους χρήστες της υπηρεσίας με τους αντίστοιχους ρόλους
- να τους ενημερώσει για την έναρξη λειτουργίας της εφαρμογής
- να τοποθετήσει το link της εφαρμογής στα κατάλληλα σημεία (ιστοσελίδα της υπηρεσίας κλπ) ώστε να είναι δυνατή η εισαγωγή ερωτήματος
- να φροντίσει για τη δημοσιοποίηση της δυνατότητας αυτής
- να παρακολουθεί τα ερωτήματα και να φροντίζει για την εύρυθμη λειτουργία της εφαρμογής



Αναλυτικές οδηγίες για την νέα εφαρμογή του Help Desk θα αποσταλούν στον διαχειριστή που θα οριστεί από την Υπηρεσία σας.

Ο Προϊστάμενος

Α. Γκούμας

Εσωτερική Διανομή

1. Γραφείο Υφυπουργού, κ. Χρ. Πάχτα
2. Γραφείο Γενικού Γραμματέα, κ. Κ. Θέου
3. Γραφείο Γεν. Δ/τριας Αναπτ. Προγρ. Περιφ. Πολιτικής & Δημ. Επενδύσεων κα Φ. Μπριστογιάννη
4. Πρόεδρο Επ.ΟΠΣ κ. Θ. Τσαπέλα

