

## ΟΔΗΓΙΑ ΟΡΘΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΚΡΗΤΗΣ

Η χρήση του ηλεκτρονικού εξοπλισμού της Π.Κ. και των σχετικών υπηρεσιών υπόκειται στους κανόνες που περιγράφονται στα παρακάτω άρθρα του παρόντος.

Η αποδοχή ολόκληρης της οδηγίας ορθής χρήσης είναι υποχρεωτική προκειμένου να επιτραπεί η χρήση των συστημάτων υλικού και λογισμικού σε έναν χρήστη.

**Η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (εφεξής ΔΗΔ) διατηρεί το δικαίωμα της τροποποίησης της παρούσας οδηγίας. Τυχόν αλλαγή θα γνωστοποιηθεί στους χρήστες εγγράφως ή ηλεκτρονικά.**

**Η επικοινωνία με την ΔΗΔ γίνεται αποκλειστικά μέσω αιτημάτων (ticketing), «Υποστήριξης Πληροφορικής» ή «Εξοπλισμού Πληροφορικής», στο πληροφοριακό σύστημα του Πατύρου.**

### Α. Εμπιστευτικότητα λογαριασμών χρηστών

1. Η χρήση του ηλεκτρονικού εξοπλισμού της Π.Κ. επιτρέπεται μόνο έπειτα από τη χορήγηση σε κάθε χρήστη ενός μοναδικού συνδυασμού
  - i. Ονόματος Χρήστη (username) και
  - ii. Κωδικού Πρόσβασης (password)από τη Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Κατά την πρώτη είσοδο του χρήστη με τον προσωρινό κωδικό, του ζητείται να αλλάξει τον κωδικό, ορίζοντας έναν νέο. Κάθε υπάλληλος με έγκυρο Όνομα και Κωδικό Πρόσβασης θεωρείται χρήστης του εσωτερικού δικτύου της Π.Κ. **Η ΔΗΔ παραδίδει σε όλους τους χρήστες ηλεκτρονικούς υπολογιστές χωρίς δικαιώματα χρήσης διαχειριστή (Administrator) αλλά (user) χρήστη.**
2. Η χρήση του ονόματος χρήστη και του κωδικού πρόσβασης είναι αυστηρά προσωπική και δεν επιτρέπεται η γνωστοποίησή τους σε τρίτους ή η χρήση τους για παράνομη δραστηριότητα. Ο χρήστης ευθύνεται για κάθε ενέργεια που γίνεται με τη χρήση του κωδικού πρόσβασής του.
3. Σε περίπτωση απώλειας, δημοσίευσης ή κλοπής του κωδικού πρόσβασης, ο χρήστης υποχρεούται να ειδοποιήσει χωρίς καθυστέρηση τη ΔΗΔ για δημιουργία νέου προσωρινού κωδικού (reset password).
4. Σε όλες τις εφαρμογές και τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό της Π.Κ. οι χρήστες υποχρεούνται να χρησιμοποιούν κωδικούς με συγκεκριμένη πολυπλοκότητα, δηλαδή κατ' ελάχιστον 8 χαρακτήρες, εκ των οποίων ενός κεφαλαίου γράμματος, ενός αριθμού και ενός συμβόλου.
5. **Η ΔΗΔ δεν διατηρεί αρχείο προσωπικών κωδικών των χρηστών.** Σε περίπτωση που κάποιος χρήστης ξεχάσει κωδικό πρόσβασης, ο μόνος τρόπος είναι η επαναφορά νέου password από την εκάστοτε εφαρμογή, τον οποίο ο χρήστης οφείλει να αλλάξει κατά την πρώτη του είσοδο και ο οποίος δεν διατηρείται από τη ΔΗΔ.
6. Σε περίπτωση χρήσης του κωδικού πρόσβασης από τρίτους με ή χωρίς την συναίνεση του χρήστη, δύναται να προκληθεί ηθική ή οικονομική βλάβη στο φορέα. Η ΔΗΔ διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει τις προσβάσεις του χρήστη χωρίς προειδοποίηση και να ενημερώσει κάθε ιεραρχικά αρμόδιο.
7. **Ο χρήστης δεν επιτρέπεται να δίνει πρόσβαση στους κωδικούς του ή στο εσωτερικό δίκτυο της ΠΚ ή στον ΗΥ του σε τρίτους.**

### Β. Προστασία εξοπλισμού

1. Ο κάθε χρήστης φροντίζει για την ακεραιότητα του ηλεκτρονικού εξοπλισμού της Π.Κ. Ο χρήστης είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει τη ΔΗΔ σε οποιαδήποτε περίπτωση βλάβης.
2. Απαγορεύεται η οποιαδήποτε παρέμβαση στον ηλεκτρονικό εξοπλισμό της Π.Κ. χωρίς να έχει προηγηθεί επικοινωνία με τη ΔΗΔ. Αυτό συμπεριλαμβάνει τη σύνδεση τρίτου υλικού (όπως κάρτες γραφικών ή ήχου) στα συστήματα, καθώς και την αποσύνδεση και μετακίνηση εξαρτημάτων όπως ποντίκια, πληκτρολόγια κλπ.
3. Όλος ο εξοπλισμός πρέπει να διατηρείται καθαρός και αν διαπιστωθεί δυσλειτουργία του ενημερώνεται εγγράφως (μέσω PAPYROS) η ΔΗΔ για έλεγχο του.

4. Σε περίπτωση που ο χρήστης παρατηρήσει δυσλειτουργία ή καθυστέρηση του ΗΥ του πέραν της συνηθισμένης, η οποία να παραπέμπει σε ιό ή παραβίαση του συστήματος, υποχρεούται να ειδοποιήσει τη ΔΗΔ και να απενεργοποιήσει τον ΗΥ του μέχρι αυτός να ελεγχθεί.

#### **Γ. Μη εξουσιοδοτημένη και άσκοπη χρήση εξοπλισμού, πόρων και δεδομένων.**

1. Δεν επιτρέπεται η αυθαίρετη χρήση του εξοπλισμού, όπως πχ. μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε δικτυακό εξοπλισμό, η μετακίνηση του, η αφαίρεση περιφερειακών εξαρτημάτων κλπ
2. Οι χρήστες οφείλουν να μην καταχρώνται πόρους του δικτύου και των συστημάτων, όπως τη διαθέσιμη χωρητικότητα συνδέσεων, αποθηκευτικό χώρο σκληρών δίσκων για αποθήκευση προσωπικού ψηφιακού υλικού μεγάλου μεγέθους (αρχείων βίντεο, εικόνες και ήχου), υπολογιστική ισχύ επεξεργαστών, χρήση διαδικτύου για παρακολούθηση βίντεο, ακρόαση ραδιοφώνου, on-line παιχνίδια κτλ.
3. Δεν επιτρέπεται η χρήση και διακίνηση μέσω του δικτύου δεδομένων της ΠΚ κλεψίτυπου περιεχομένου και λογισμικού που παρακάμπτουν τους μηχανισμούς ασφαλείας των συστημάτων και ενέχουν κινδύνους.
4. Ο χρήστης δεν επιτρέπεται:
  - i. να διαθέτει μέσω του δικτύου της Π.Κ. περιεχόμενο για το οποίο δεν έχει νόμιμο δικαίωμα χρήσης, πνευματικά δικαιώματα και περιεχόμενο που με οποιονδήποτε τρόπο παραβιάζει κανόνες δικαίου (πχ. παράνομο, συκοφαντικό, απειλητικό, κ.α.),
  - ii. να διενεργεί πράξεις που έχουν σαν αποτέλεσμα την πρόκληση βλάβης ή δυσλειτουργίας στο δίκτυο της Π.Κ. (πχ. μαζική αποστολή μηνυμάτων, μαζική λήψη - “κατέβασμα” αρχείων κλπ.) ή την πρόκληση ανεπιθύμητων παρεμβολών στο δίκτυο της Π.Κ. ή την παρενόχληση άλλων χρηστών,
  - iii. να διαθέτει περιεχόμενο μολυσμένο από ιούς, κακόβουλο λογισμικό ή άλλα προγράμματα που μπορεί να προκαλέσουν διακοπή, καταστροφή ή περιορισμό της λειτουργίας του ηλεκτρονικού εξοπλισμού,
  - iv. να γνωστοποιεί με οποιονδήποτε τρόπο, προσωπικά δεδομένα πολιτών και άλλων χρηστών που είναι αποθηκευμένα στον εξοπλισμό του.
5. Δεν επιτρέπεται η χρήση ή και δημιουργία άλλου λογισμικού (εφαρμογών, βοηθητικών προγραμμάτων, παιχνιδιών κτλ) από τους χρήστες, εκτός αυτών που έχουν εγκατασταθεί από τη ΔΗΔ. Για την εγκατάσταση νέων προγραμμάτων πρέπει να υποβάλετε αίτημα μέσω της εφαρμογής PAPYROS.
6. Αν θεωρείτε ότι μια εφαρμογή είναι περιττή ή δημιουργεί δυσλειτουργία/πρόβλημα στη χρήση του υπολογιστή σας, πρέπει να έρθετε σε συνεννόηση με τη ΔΗΔ για αξιολόγηση και, εφόσον κρίνεται απαραίτητη, αφαίρεση του λογισμικού από τον Η/Υ.
7. Κάθε πρίζα του δικτύου δεδομένων ενεργοποιείται αποκλειστικά από τη ΔΗΔ. Η διεύθυνση IP κάθε δικτυωμένου υπολογιστή ρυθμίζεται από τη ΔΗΔ. Κανένας χρήστης δεν έχει δικαίωμα αλλαγής διεύθυνσης IP στον υπολογιστή ή αλλαγής πρίζας δικτύου.
8. Απαγορεύεται η σύνδεση στο δίκτυο δεδομένων της Π.Κ. ηλεκτρονικού υπολογιστή που δεν ανήκει στην Περιφέρεια Κρήτης.

#### **Δ. Ασφάλεια δεδομένων χρηστών**

1. Ο χρήστης οφείλει να αποθηκεύει τα υπηρεσιακά του αρχεία στους αποθηκευτικούς χώρους που του έχει υποδείξει η ΔΗΔ προκειμένου να γίνεται λήψη αντιγράφων ασφαλείας.
2. Για τα δεδομένα των εφαρμογών (πχ. Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο, Λογιστική, Διαχείριση Προσωπικού, κτλ.) υπεύθυνη για τη λήψη αντιγράφων ασφαλείας είναι η ΔΗΔ.
3. Ο χρήστης δεν επιτρέπεται να συνδέει προσωπικά φορητά μέσα στους ΗΥ της Π.Κ., όπως USB, κινητά τηλέφωνα, φωτογ. μηχανές, εξωτερικούς δίσκους κλπ.
4. Τα αποθηκευτικά μέσα που διατίθενται στους χρήστες από την Υπηρεσία δεν επιτρέπεται να μετακινούνται εκτός χώρων της Π.Κ.

**Ε. Πολιτική για την πρόσβαση στο internet (διαδίκτυο)**

Η πολιτική πρόσβασης σε ιστοσελίδες του διαδικτύου υπόκειται σε περιορισμούς τόσο από τον πάροχο του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ Ι & ΙΙ όσο και από την ΔΗΔ. Οι περιορισμοί αφορούν κυρίως κατηγορίες ιστοσελίδων ή μεμονωμένες ιστοσελίδες, η πρόσβαση στις οποίες, μπορεί να δημιουργήσει σοβαρό πρόβλημα τόσο στην λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων της Π.Κ. όσο και στη διαθεσιμότητα δικτυακών πόρων. Για παράδειγμα, η ακρόαση διαδικτυακών ραδιοφωνικών σταθμών ή η παρακολούθηση βίντεο στο διαδίκτυο από χρήστες, μπορεί να μειώσει σημαντικά την λειτουργικότητα δικτυακών υπηρεσιών της Π.Κ.

**ΣΤ. Χρήση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (e-mail)**

1. Δεν επιτρέπεται η χρήση μη υπηρεσιακών emails ( gmail, yahoo κλπ) στα πλαίσια της εργασίας των χρηστών. Σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας του υπηρεσιακού e-mail, ο χρήστης ενημερώνει τη ΔΗΔ.
2. Η επικοινωνία των εργαζομένων της Π.Κ. μέσω emails με εξωτερικούς αποδέκτες – πολίτες πρέπει αυστηρά και αποκλειστικά να γίνεται μέσω των υπηρεσιακών λογαριασμών τους.
3. **Οι χρήστες οφείλουν να μην γνωστοποιούν τη διεύθυνση e-mail τους σε ιστοχώρους των οποίων η χρήση δεν αφορά υπηρεσιακές ανάγκες (πχ. μέσα κοινωνικής δικτύωσης).**
4. Δεν επιτρέπεται αποστολή μαζικών emails προς το σύνολο των χρηστών εκτός εάν αφορούν σημαντική υπηρεσιακή ανάγκη ή ανακοίνωση. Οποιοδήποτε άλλο μαζικό μήνυμα θα θεωρείται αυτομάτως ενέργεια που αποσκοπεί στη δυσλειτουργία του συστήματος.
5. **Οι χρήστες πρέπει να είναι προσεκτικοί στο άνοιγμα αρχείων που επισυνάπτονται σε μηνύματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και προέρχονται τόσο από γνωστούς όσο και από άγνωστους αποστολείς. Συνιστάται να μην ανοίγονται επισυναπτόμενα αρχεία σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που προέρχονται από άγνωστους αποστολείς και σε μηνύματα που δεν αφορούν υπηρεσιακά θέματα.**

**Ζ. Ψηφιακή Υπογραφή**

1. Όταν παραδοθεί στους υπαλλήλους η ψηφιακή τους υπογραφή, οφείλουν να διαφυλάττουν και να διατηρούν μη προσβάσιμο από τρίτους το username και το password αυτής.
  2. Με τη λύση οποιασδήποτε σχέσης με την Π.Κ. που επιφέρει το δικαίωμα χρήσης ψηφιακής υπογραφής, η ΔΗΔ προχωρά άμεσα στην ακύρωση της.
  3. Ο κωδικός πρόσβασης δεν είναι ανακτήσιμος και δεν μπορεί να επανекδοθεί εάν απωλεσθεί.
  4. Ο δικαιούχος δεν μπορεί να αλλάξει στο μέλλον τον κωδικό πρόσβασης μόνο εάν έχει στη διάθεσή του τον ισχύοντα κωδικό πρόσβασης.
  5. Ο ΔΨΠ (Διαχειριστής Ψηφιακών Πιστοποιητικών) μπορεί να ανακαλέσει κάποιο πιστοποιητικό μόνο εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο.  
Αίτημα ανάκλησης εγκεκριμένου πιστοποιητικού ηλεκτρονικής υπογραφής μπορεί να υποβάλει, σύμφωνα με την Αρ.Πρ.32141/13-11-2020 εγκύκλιο του Υπουργείου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:
- Η Αρχή Εγγραφής στον ΔΨΠ.
  - Ο ίδιος ο Χρήστης στον ΔΨΠ. Στην περίπτωση αυτή για την ολοκλήρωση της διαδικασίας απαιτείται η επιβεβαίωση του δικαιούχου/κατόχου.

**Η. Αλλαγή θέσης υπαλλήλου, νέος εξοπλισμός**

1. Αλλαγή θέσης ΗΥ, περιφερειακού εξοπλισμού και τηλεφωνικής συσκευής γίνονται μόνο σε συνεννόηση με τη ΔΗΔ.
2. Σε περίπτωση αποχώρησης ή μετακίνησης υπαλλήλου όλος ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός του υπαλλήλου, παραδίδεται στην ΔΗΔ **με ευθύνη του Διευθυντή ή Τμηματάρχη του. Δεν επιτρέπεται η παραμονή του ανενεργού εξοπλισμού στην Διεύθυνση του αποχωρήσαντα υπαλλήλου ή του υπαλλήλου που μετακινήθηκε.**

3. Αιτήματα για νέο εξοπλισμό (Η/Υ, τηλέφωνα, εκτυπωτές, κτλ.) προς τη ΔΗΔ γίνονται αποκλειστικά μέσω της εφαρμογής PAPYROS με αίτημα εξοπλισμού πληροφορικής και εγκρίνονται από τον Προϊστάμενο Δ/νσης στην οποία υπηρετεί ο υπάλληλος. Προφορικά ή τηλεφωνικά αιτήματα δεν λαμβάνονται υπόψη.

### **Θ. Διαδικασία Υποστήριξης Χρηστών μέσω της εφαρμογής PAPYROS**

#### **1. Αιτήματα Υποστήριξης χρηστών**

Τα αιτήματα χρηστών των πληροφοριακών συστημάτων του Οργανισμού διακρίνονται στις παρακάτω κατηγορίες:

- Υπολογιστής
- Τεχνική Υποστήριξη Γενικά
- Τηλεφωνία
- Θέση εργασίας
- Εκτυπωτής
- Scanner
- Φωτοτυπικό μηχάνημα
- Δίκτυο
- Ιστοσελίδα
- Ψηφιακή/Αυλη υπογραφή
- E-mail
- Τηλεδιάσκεψη
- Εφαρμογές
- Papyrus
- Άλλο

#### **2. Διαδικασία**

Για την αποκατάσταση βλαβών εξοπλισμού ή δυσλειτουργία λογισμικού, απαιτείται η χρήση της πλατφόρμας Papyrus της Περιφέρειας Κρήτης, σύμφωνα με την παρακάτω διαδικασία:

Μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας Papyrus, ο χρήστης καταχωρεί το αίτημά του ως **αίτημα υποστήριξης χρηστών**. Το αίτημα περιλαμβάνει τα παρακάτω δεδομένα:

- Στοιχεία χρήστη (όνομα, email, θέση κλπ)
- Τίτλος αιτήματος
- Κατηγορία αιτήματος (επιλογή από λίστα)
- Προτεραιότητα
- Σχόλια

#### **3. Προσβάσεις- Δικαιώματα Χρηστών**

Οποιαδήποτε αλλαγή στην υπηρεσιακή κατάσταση ενός χρήστη της ΠΚ (π.χ εισαγωγή νέου χρήστη, αλλαγή θέσης εργασίας, αποχώρηση κ.α) συνεπάγεται αλλαγή των προσβάσεων-δικαιωμάτων του. Ο Διευθυντής του χρήστη είναι υπεύθυνος για τον καθορισμό και την απόδοση τους.

Μέσω της εφαρμογής Papyrus ο Διευθυντής του τμήματος εργασίας του χρήστη συμπληρώνει **αίτημα υποστήριξης χρηστών με κατηγορία αιτήματος «Εφαρμογές»** και επισυνάπτει υπογεγραμμένο το επικαιροποιημένο **ENT-21.1**.

#### 4. Έντυπα ISO

Οποιοδήποτε έντυπο αφορά στην επικοινωνία των χρηστών με την Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα αναρτάται και θα αναζητείται από τους υπόχρεους επικαιροποιημένο στην ηλεκτρονική πλατφόρμα Papyros -> Έγγραφα-> ΕΝΤΥΠΑ ISO.

#### 5. Εκπαίδευση

Όλο το εκπαιδευτικό υλικό, υπάρχει online, στον Πάπυρο (e-class).

##### **Ι. Δημιουργία Τηλεδιάσκεψης**

Όλοι οι υπάλληλοι μπορούν να οργανώσουν μόνοι τους μια τηλεδιάσκεψη (μέσω Teams).

##### **Κ. Γενικά**

1. Η ΔΗΔ υλοποιεί δράσεις ανακύκλωσης και επαναχρησιμοποίησης πόρων.
  - i. Κάθε χρήστης οφείλει να πετάει στον **κάδο ανακύκλωσης χαρτιού** που υπάρχει σε κάθε Διεύθυνση, τα χαρτιά που δεν χρειάζεται.
  - ii. Κάθε χρήστης οφείλει να εναποθέτει τα άδεια **μελανοδοχεία εκτυπωτών** στους ειδικούς κάδους ανακύκλωσης της συνεργαζόμενης εταιρείας.
  - iii. Παλιός ή κατεστραμμένος εξοπλισμός, καταγράφεται, αποθηκεύεται και αποστέλλεται για ανακύκλωση ή καταστροφή από τη ΔΗΔ.
2. Η ΔΗΔ καλείται να υποστηρίξει όλες τις Δ/νσεις της Περιφέρειας Κρήτης με περισσότερους από 1600 ενεργούς χρήστες. Η μεταφορά του εξοπλισμού
  - i. από τη ΔΗΔ κατόπιν γραπτού αιτήματος νέου εξοπλισμού ή λόγω ολοκλήρωσης αναβάθμισης – επισκευής
  - ii. και προς τη ΔΗΔ για επισκευή ή προς ανακύκλωσηγίνεται με ευθύνη της Δ/νσης ή Υπηρεσίας που αιτήθηκε ή της ανήκει ο εξοπλισμός μέσω της διαδικασίας Αιτημάτων Υποστήριξης της εφαρμογής PAPHYROS.
3. Ο διαδικτυακός ιστοχώρος της Περιφέρειας Κρήτης ([www.crete.gov.gr](http://www.crete.gov.gr)) αποτελεί ένα ολοκληρωμένο εργαλείο ενημέρωσης των πολιτών της Περιφέρειας αλλά και των υπαλλήλων/εργαζομένων της. Οι υπηρεσίες που έχουν επίκαιρο / χρήσιμο υλικό το οποίο ενδιαφέρει τον πολίτη οφείλουν να το αναρτούν εγκαίρως στην ιστοσελίδα της Π.Κ. μέσω των εξουσιοδοτημένων και εκπαιδευμένων χρηστών τους.
4. Ο παρόν οδηγός ορθής χρήσης αναρτάται επικαιροποιημένος και είναι προσβάσιμος στο link: <https://www.it.crete.gov.gr/iso/> καθώς και στην εφαρμογή ΠΑΠΥΡΟΣ στον φάκελο ΕΝΤΥΠΑ ISO. Οι προϊστάμενοι των υπηρεσιών οφείλουν να ενημερώνουν και κοινοποιούν τον παρόν οδηγό σε κάθε νέο υπάλληλο της υπηρεσίας τους.