



## ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων

Syllabus

Μάρτιος 2017  
Έκδοση 01.1

## PEOPLECERT

**PEOPLECERT ΕΛΛΑΣ Α.Ε – Φορέας Πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού**

Κοραή 3, 105 64 Αθήνα, Τηλ.: 210 372 9100, Fax: 210 372 9101, e-mail: info@peoplecert.gr, [www.peoplecert.gr](http://www.peoplecert.gr)

**Copyright © 2016-2017 PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε.**

Το περιεχόμενο του εγγράφου αυτού είναι **αυστηρά εμπιστευτικό** και αποκλειστικά προορισμένο για το άτομο(α) ή νομικό(α) πρόσωπο(α) στο οποίο αποστέλλεται. Όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα. Απαγορεύεται η ανατύπωση μέρους ή του συνόλου αυτού καθώς και η διανομή, αντιγραφή ή κοινοποίησή του σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο χωρίς την έγγραφη έγκριση της PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε. Για άδεια αναπαραγωγής του υλικού θα πρέπει να απευθυνθείτε στον εκδότη.

**ΑΠΟΚΗΡΥΞΗ:** Παρ' όλα τα μέτρα που έχουν ληφθεί από την PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε. για την προετοιμασία αυτής της έκδοσης, καμία εγγύηση δεν παρέχεται από την PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε., ως εκδότης, για την πληρότητα των πληροφοριών που περιέχονται εντός αυτής. Επίσης, η PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε. δεν είναι υπεύθυνη ή υπόχρεη για οποιαδήποτε απώλεια, βλάβη, φθορά, οποιοδήποτε μεγέθους προκύψει λόγω πληροφοριών, οδηγιών ή συμβουλών που περιέχονται σ' αυτό το έγγραφο.

## 1. Εισαγωγή

Ο κλάδος των τεχνικών Η/Υ & Δικτύων αναφέρεται σε μια πολύ ευρεία κατηγορία εργαζομένων με διαφορετικά εκπαιδευτικά επίπεδα, γνώσεις, προσόντα, δεξιότητες, καθήκοντα και εργασιακές ευθύνες που αφορούν την εγκατάσταση, λειτουργία, διαχείριση και συντήρηση εφαρμογών και Λειτουργικών Συστημάτων και την εύρυθμη λειτουργία των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών μιας επιχείρησης και επάξια διεξάγονται από τον **τεχνικό Η/Υ & Δικτύων**. Το σχήμα πιστοποίησης της **PEOPLECERT** παρέχει αναγνώριση, σε διεθνές επίπεδο, για τους επαγγελματίες που καλύπτουν θέσεις, για τις οποίες απαιτείται γνώση, εξειδίκευση και εμπειρία για την εκτέλεση διάφορων εργασιών λειτουργικής υποστήριξης Η/Υ (software) και δικτύων όπως: εγκατάσταση, λειτουργία, συντήρηση και άρση βλαβών σε Λειτουργικά συστήματα Η/Υ, εφαρμογές πληροφορικής, δίκτυα Η/Υ (επίπεδο software), για την παροχή υπηρεσιών διαδικτύου, και γενικά όλων των εφαρμογών της πληροφορικής, καταγραφή και ανάλυση των αναγκών του πελάτη, σχεδιασμό του Δικτύου και των πληροφορικών συστημάτων σύμφωνα με τις ανάγκες που καταγράφηκαν υπό την καθοδήγηση μηχανικού Πληροφορικής ή Δικτύων, εγκατάσταση, συντήρηση και διαχείριση των δικτύων δεδομένων, των πληροφορικών συστημάτων και των υπομονάδων τους.

Η πιστοποίηση **Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων** της **PEOPLECERT** καλύπτει τις απαιτούμενες **γνώσεις** που θα πρέπει να έχει ένας υποψήφιος για να αποδείξει μια σταθερή κατανόηση του περιεχομένου και τις απαιτήσεις των εθνικών και διεθνών πρακτικών που αφορούν στην λειτουργική υποστήριξη Η/Υ (software) και δικτύων, καθώς και των απαραίτητων **δεξιοτήτων πρακτικής** εφαρμογής αυτών. Περιλαμβάνει τις κύριες και επιμέρους επαγγελματικές λειτουργίες και επαγγελματικές εργασίες οι οποίες αποτελούν το βασικό του πυρήνα και ασκούνται σε πάσης φύσεως επιχειρήσεις οργανισμούς ή φορείς, ενώ ταυτόχρονα αποτελούν προϋπόθεση για οποιαδήποτε εξειδικευμένη άσκησή του.

**Συνιστάται** οι υποψήφιοι προτού λάβουν μέρος στις εξετάσεις πιστοποίησης αυτού του επιπέδου, να κατέχουν τις βασικές και προχωρημένες γνώσεις που αναφέρονται στην αναλυτική εξεταστέα ύλη που ακολουθεί καθώς και να έχουν παρακολουθήσει σχετικά προγράμματα κατάρτισης και εκπαίδευσης που συνδέονται με το αντικείμενο της πιστοποίησης.

## 2. Σε ποιους απευθύνεται / Ακροατήριο

Η παρούσα πιστοποίηση απευθύνεται σε υφιστάμενους τεχνικούς λειτουργικής υποστήριξης Η/Υ & Δικτύων καθώς και σε υποψήφιους που επιθυμούν να στελεχώσουν έναν οργανισμό σε μια τέτοια θέση. Απαιτείται **βασικό** επίπεδο γνώσεων και εφαρμογής των σχετικών με το αντικείμενο δεξιοτήτων για την επιτυχή απόκτηση αυτής της πιστοποίησης, αφού η πιστοποίηση σε επίπεδο **Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων** της **PEOPLECERT** δηλώνει την ικανότητα του κατόχου της να ασκήσει/εκτελέσει εργασίες για τις ακόλουθες κατηγορίες εργασιών:

- i. Εγκατάσταση, ρύθμιση, έλεγχος και αναβάθμιση Λειτουργικού Συστήματος σε Η/Υ
- ii. Εγκατάσταση, ρύθμιση, έλεγχος και αναβάθμιση εφαρμογών
- iii. Διαχείριση και υποστήριξη της λειτουργίας των εφαρμογών
- iv. Συντήρηση των υπολογιστικών συστημάτων που τρέχουν εφαρμογές
- v. Αποκατάσταση των βλαβών που εκδηλώνονται
- vi. Τακτικοί έλεγχοι μέσω ειδικών προγραμμάτων (software) για την καλή λειτουργία του λογισμικού
- vii. Εγκατάσταση και εξατομίκευση εφαρμογών πληροφορικής στα συστήματα πελάτη
- viii. Καταγραφή και ανάλυση των αναγκών του πελάτη σχετικά με τα δίκτυα δεδομένων
- ix. Σχεδιασμός δικτύου σύμφωνα με τις ανάγκες που καταγράφηκαν
- x. Εγκατάσταση, συντήρηση και διαχείριση των Δικτύων Δεδομένων και των υπομονάδων τους
- xi. Αποκατάσταση των βλαβών του δικτύου δεδομένων με χρήση των κατάλληλων εργαλείων
- xii. Ενημέρωση και εκπαίδευση των πελατών σχετικά με τα δίκτυα δεδομένων

Η πιστοποίηση **Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων** της **PEOPLECERT** αποδεικνύει με τον καλύτερο και

πλέον αξιόπιστο τρόπο ότι ο κάτοχός της κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις, ικανότητες και πρακτικές έτσι ώστε να είναι σε θέση να παρέχει υψηλού επιπέδου και αποδοτικότητας εργασίες που αφορούν τη λειτουργική υποστήριξη Η/Υ και τα δίκτυα δεδομένων, σε υποστηρικτικό επίπεδο, σε οποιοδήποτε οργανισμό.

### 3. Μαθησιακοί στόχοι

Δεδομένου ότι η πιστοποίηση αυτή είναι επαγγελματικού επιπέδου, οι υποψήφιοι θα εκπαιδευτούν σε όλες τις σχετικές γνώσεις και δεξιότητες των τυπικών ομάδων εργασιών και πρακτικών λειτουργικής υποστήριξης Η/Υ (software) & Δικτύων έτσι ώστε να διεκπεραιώνουν όλες τις σχετικές και αναγκαίες εργασίες για τη λειτουργία οργανισμού εργασίας.

Οι **κάτοχοι** της πιστοποίησης **Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων** της **PEOPLECERT** θα είναι σε θέση να αποδείξουν τις γνώσεις τους, την ικανότητα, την κατανόηση και την αρμοδιότητα για την εφαρμογή όλων των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων εκτέλεσης εργασιών γραφείου και θα μπορούν να:

- Εγκαθιστούν λογισμικό και περιφερειακά Η/Υ σύμφωνα με τις ανάγκες και τα προκαθορισμένα πλάνα εργασίας.
- Διαχειρίζονται και υποστηρίζουν το λογισμικό και τα περιφερειακά Η/Υ.
- Εντοπίζουν και αίρουν δυσλειτουργίες λογισμικού και περιφερειακών Η/Υ.
- Κατέχουν γνώση και πρακτικές δεξιότητες στις εργασίες που αφορούν την εφαρμογή βασικών κανόνων, μεθόδων και αρχών εγκατάστασης εξοπλισμού και βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών γραφείου και εφαρμογών συγκεκριμένου εύρους χρήσης.
- Εφαρμόζουν προσωπική οργάνωση και σχεδιασμό σε βραχυχρόνιο και μακροχρόνιο επίπεδο.
- Συμμετέχουν στην καταγραφή και ανάλυση των αναγκών του πελάτη, στη μελέτη και τον σχεδιασμό του δικτύου και την παρακολούθηση της υλοποίησης του Έργου υπό την καθοδήγηση Μηχανικού Πληροφορικής ή Δικτύων.
- Υλοποιούν την εγκατάσταση του δικτύου, ελέγχουν την σωστή λειτουργία του και το παραδίδουν στους πελάτες.
- Διαχειρίζονται και επιτηρούν τα δίκτυα, είτε της επιχείρησης στην οποία απασχολούνται, είτε εξωτερικών πελατών.
- Εντοπίζουν χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα και εργαλεία τις βλάβες και φροντίζουν για την άρση τους, αποκαθιστώντας την σωστή λειτουργία του δικτύου αλλά και φροντίζουν και για τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των δικτύων και των εφαρμογών.
- Κατέχουν γνώση και πρακτικές δεξιότητες στις εργασίες που αφορούν τις αρχές Τηλεπικοινωνιών, Πληροφορικής, δικτύωσης και των εγκαταστάσεων αυτών.
- Τηρούν τον Κώδικα Δεοντολογίας

### 4. Εξέταση

Η εξέταση για την πιστοποίηση **Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων** της **PEOPLECERT** έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να επικυρώνει τις γνώσεις των υποψηφίων σε σχέση τόσο επί των περιεχομένων των γνώσεων που απαιτούνται αλλά και στην εφαρμογή όλων όσων διέπουν τις εργασίες και τις πρακτικές της λειτουργικής υποστήριξης Η/Υ (software) & Δικτύων μιας επιχείρησης.

Η εξέταση επικεντρώνεται στις παρακάτω τέσσερις κατηγορίες των γνωστικών κατηγοριών της

## Ταξινόμιας του Bloom (Bloom's taxonomy)<sup>1</sup>:

- Γνώση (Knowledge)
- Κατανόηση (Comprehension)
- Εφαρμογή (Apply)
- Ανάλυση (Analyze)

### 4.1 Κριτήρια Ένταξης / Απαιτήσεις Εκπαίδευσης

Υπάρχουν συγκεκριμένα κριτήρια ένταξης στις εξετάσεις καθώς και ακαδημαϊκές, εκπαιδευτικές και επαγγελματικές απαιτήσεις για τις εξετάσεις πιστοποίησης **Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων** της **PEOPLECERT**.

Πιο συγκεκριμένα οι απαιτήσεις είναι οι εξής:

<b>Ακαδημαϊκά κριτήρια</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• -Απόφοιτοι Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης, Απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Απόφοιτοι Μεταδευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ</li><li>• -ή/και διαδρομές κατάρτισης όπως αυτές προβλέπονται από την παρακολούθηση οποιουδήποτε εγκεκριμένου προγράμματος κατάρτισης στην αντίστοιχη ειδικότητα</li><li>• -ή/ και πρόγραμμα κατάρτισης όπως αυτό προδιαγράφεται στο πλαίσιο του προγράμματος VOUCHER 29-64: Κατάρτιση και Πιστοποίηση Ανέργων 29-64 ετών σε κλάδους, ΕΠ Ανάπτυξη Ανθρωπίνου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Δια βίου Μάθηση.</li></ul>
<b>Βασικές δεξιότητες/γνώσεις</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Βασικά Μαθηματικά (αριθμητική, άλγεβρα, γεωμετρία, μαθηματική ανάλυση)</li><li>• Βασικές γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών</li><li>• Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)</li><li>• Αγγλική γλώσσα</li></ul>

### 4.2 Μέθοδος Αξιολόγησης

Η μεθοδολογία της αξιολόγησης εστιάζει στις βασικές κατηγορίες Γνώση, Κατανόηση, Εφαρμογή και Ανάλυση. Η **Γνώση (Knowledge)** ορίζεται ως η ανάκληση υλικού και πληροφοριών που έχει ήδη μάθει κάποιος, από γεγονότα μέχρι θεωρίες και αντιπροσωπεύει το χαμηλότερο επίπεδο μαθησιακών αποτελεσμάτων στο γνωστικό τομέα. Αυτά τα μαθησιακά αποτελέσματα μετατρέπονται σε στόχους αξιολόγησης και περιλαμβάνουν γνώση και ανάκληση σε:

- Κοινές ή/και βασικές έννοιες, ορισμούς, ορολογία και αρχών επικοινωνίας
- Τυπικές απαιτήσεις και δεξιότητες εγκαταστάσεων
- Διαδικασίες, κανόνες και διεργασίες εγκαταστάσεων

Η **Κατανόηση (Comprehension)** είναι το χαμηλότερο επίπεδο αντίληψης και κατανόησης και συνεπάγεται την ικανότητα αντίληψης της σημασίας της ύλης που διδάσκεται, συμπεριλαμβανομένου και κάποιου είδους ερμηνείας, μετάφρασης ή εκτίμησης κατά τη διάρκεια της διαδικασίας. Αυτά τα μαθησιακά αποτελέσματα και στη συνέχεια και οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης υπερβαίνουν την απλή ανάκληση πληροφοριών και μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Κατανόηση γεγονότων, εννοιών και αρχών

<sup>1</sup> Η ταξινόμια/κατάταξη του Bloom (Bloom's taxonomy) ορίζει **έξι (6) επίπεδα μάθησης σε γνωστικό επίπεδο** (γνώση, κατανόηση, εφαρμογή, ανάλυση, σύνθεση, αξιολόγηση - know, comprehend, apply, analyze, evaluate, create), τα οποία είναι σειριακά/διαδοχικά και συσσωρευτικά αφού προχωρούν από το απλό προς το σύνθετο. Προκειμένου λοιπόν να επιτευχθεί το 6<sup>ο</sup> επίπεδο μάθησης, πρέπει να διασφαλιστεί ότι τα προηγούμενα πέντε επίπεδα έχουν επιτευχθεί.

- Ερμηνεία υλικού (π.χ. διαγράμματα, γραφήματα, κείμενο)
- Αιτιολόγηση μιας διαδικασίας, διεργασίας και μεθόδου αξιολόγησης

Η **Εφαρμογή (Application)** αφορά το επίπεδο όπου οι υποψήφιοι πρέπει να συνδυάζουν τη γνώση και την κατανόηση ενός αντικειμένου ή θέματος έτσι ώστε να είναι σε θέση να αντιληφθούν το αφηρημένο ή/και να δημιουργήσουν μία αφηρημένη έννοια (abstraction). Πιο συγκεκριμένα, οι υποψήφιοι αναμένεται να εφαρμόσουν τις γνώσεις και την κατανόησή τους έτσι ώστε να δημιουργούνται αφηρημένες/γενικότερες έννοιες, γενικές αρχές και γενικεύσεις και να εφαρμόζονται σε συγκεκριμένες **νέες** καταστάσεις. Δηλαδή, σε αυτό το επίπεδο, ο υποψήφιος μπορεί να χρησιμοποιήσει μια έννοια ή γενίκευση σε νέες καταστάσεις και πλαίσια, και να εφαρμόσει τη γνώση από τη μάθηση/εκπαίδευση σε άλλους χώρους ή/και τομείς. Τέτοια μαθησιακά αποτελέσματα και κατά συνέπεια και οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης υπερβαίνουν την απλή ανάκληση και κατανόηση πληροφοριών και μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Χρήση ιδεών, αρχών και θεωριών σε νέες, ιδιαίτερες και συγκεκριμένες καταστάσεις
- Δυνατότητα επιλογής της κατάλληλης διαδικασίας, εφαρμογή αρχών και χρήση ειδικών προσεγγίσεων ή προσδιορισμός των διαθέσιμων επιλογών σε μια δεδομένη κατάσταση
- Εφαρμογή του υλικού εκμάθησης και εκπαίδευσης σε μια νέα κατάσταση
- Εφαρμογή κανόνων, μεθόδων, εννοιών, αρχών, νόμων και θεωριών

Τα μαθησιακά αποτελέσματα σε αυτήν την κατηγορία απαιτούν ένα υψηλότερο επίπεδο κατανόησης και αντίληψης που είναι πέραν του προηγούμενου επιπέδου κατανόησης.

Η **Ανάλυση (Analysis)** είναι το επίπεδο μάθησης το οποίο υπερβαίνει την απλή εφαρμογή αφού απαιτείται από τους υποψήφιους να μπορούν να διασπούν τις πληροφορίες σε βασικότερα στοιχεία και να διακρίνουν τα συστατικά μιας πληροφορίας, έτσι ώστε να καταλαβαίνουν και να αντιλαμβάνονται την οργανωτική δομή της πληροφορίας και να μπορούν να κάνουν αντίστοιχες αναγωγές. Πιο συγκεκριμένα, οι υποψήφιοι θα πρέπει να διασπούν, διακρίνουν, ανιχνεύουν, ξεχωρίζουν και αναπαριστούν όλες τις σημαντικές εργασίες αυτού του επιπέδου μάθησης και συμπεριλαμβάνει και τα προηγούμενα επίπεδα γνώσης, κατανόηση και εφαρμογής. Τέτοια μαθησιακά αποτελέσματα και κατά συνέπεια και οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης υπερβαίνουν τη γνώση, την κατανόηση και την εφαρμογή και μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Αναγνώριση μοτίβων που χρησιμοποιούνται για την ανάλυση ενός προβλήματος
- Ανάπτυξη διαφορετικών συμπερασμάτων για να αναγνώριση/εντοπισμό κινήτρων ή αιτίων
- Εξαγωγή συμπερασμάτων
- Εύρεση στοιχείων για την υποστήριξη γενικεύσεων
- Αναγνώριση/Προσδιορισμός τμημάτων, ανάλυση των σχέσεων μεταξύ των τμημάτων και αναγνώριση των οργανωτικών αρχών που εμπλέκονται.

Τα μαθησιακά αποτελέσματα σε αυτό το επίπεδο αντιπροσωπεύουν ένα υψηλότερο πνευματικό επίπεδο από την απλή κατανόηση και εφαρμογή του υλικού αφού απαιτεί την κατανόηση τόσο του περιεχομένου όσο και της δομικής μορφής του υλικού.

Η αξιολόγηση ενσωματώνει τα παραπάνω μαθησιακά αποτελέσματα μάθησης καθώς χρησιμοποιεί αντίστοιχο στόχους της αξιολόγησης που ανταποκρίνονται στις παραπάνω γνωστικές κατηγορίες.

### 4.3 Μορφή Εξέτασης

Η μορφή της εξέτασης πιστοποίησης παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

<b>Μέθοδος</b>	<b>Γραπτώς (paper based) ή Μέσω Η/Υ (web)</b>
<b>Τύπος Τεστ</b>	<b>1 ενιαίο τεστ</b> <b>60 ερωτήσεις Πολλαπλής Επιλογής (Multiple choice) με ή χωρίς</b>

	<b>σενάριο εργασίας (θεωρητικές και πρακτικές καταστάσεις)</b> 60 συνολικά βαθμοί. Μία δυνατή απάντηση από 4 πιθανές απαντήσεις. Κάθε ερώτηση λαμβάνει ένα (1) βαθμό.
<b>Διάρκεια</b>	<b>1 ¼ ώρες (75 λεπτά)</b>
<b>Βάση Επιτυχίας</b>	<b>Τουλάχιστον 60% στο σύνολο του τεστ (36/60 βαθμοί)</b>
<b>Επιτήρηση</b>	<b>Ναι</b> Φυσική επιτήρηση ή μέσω <i>Online Proctoring</i>
<b>Χρήση Βιβλίων ή άλλου Υλικού</b>	<b>Όχι</b> Δεν επιτρέπεται η χρήση βιβλίων ή άλλου υλικού κατά τη διάρκεια της εξέτασης. Επιτρέπεται η χρήση Απλής Αριθμομηχανής με δυνατότητα εκθέτη ( <i>Calculator</i> ) εφόσον απαιτείται.
<b>Προαπαιτούμενα</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ακαδημαϊκά κριτήρια</b></li> <li>• <b>Βασικές δεξιότητες/γνώσεις</b></li> </ul> όπως περιγράφονται στην ενότητα 4.1 του παρόντος εγγράφου
<b>Διάκριση</b>	<b>ΔΕΝ υφίσταται</b>

Οι ερωτήσεις προέρχονται από μια βάση ερωτήσεων (Question Test Base - QTB) που ενημερώνεται τακτικά βάσει των προδιαγραφών εξέτασης που περιγράφεται παρακάτω. Οι ερωτήσεις χρησιμοποιούνται εναλλακτικά μεταξύ διάφορων τεστ σετ. Όλα τα τεστ σετ που παράγονται έχουν τον ίδιο βαθμό δυσκολίας. Δεν ανατίθεται ποτέ το ίδιο τεστ σετ σ' έναν υποψήφιο στην περίπτωση πολλαπλών προσπαθειών στην ίδια ενότητα πιστοποίησης.

#### 4.4 Η Εξεταστέα Ύλη Αναλυτικά

Η εξεταστέα ύλη περιλαμβάνει τις κυριότερες ενότητες που αφορούν σε σημαντικά θέματα, ομαδοποιημένα ανά κατηγορία, βάση των γνώσεων και πρακτικών εφαρμογών τους, με μονοψήφιο αριθμό σε κάθε κατηγορία.

Πιο συγκεκριμένα το περίγραμμα της Εξεταστέας (και Διδακτέας) Ύλης έχει ως εξής:

1. Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να έχει γνώση εγκατάστασης λογισμικού και περιφερειακών Η/Υ σύμφωνα με τις ανάγκες και το προκαθορισμένο πλάνο εργασίας:
  - 1.1. Εγκατάσταση και αρχικοποίηση λειτουργικού συστήματος νέου Η/Υ

Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να τοποθετεί στον Η/Υ το απαραίτητο υλικό για να ξεκινήσει η εγκατάσταση, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης, να αρχικοποιεί το λειτουργικό σύστημα, σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο που του έχει δοθεί από τον υπεύθυνο ανάπτυξης, να παραμετροποιεί, εξατομικεύει και ρυθμίζει το λειτουργικό σύστημα, σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο που του έχει δοθεί από τον υπεύθυνο ανάπτυξης. Επίσης πρέπει να δοκιμάζει και να ελέγχει την ορθή λειτουργία του λειτουργικού συστήματος του Η/Υ και να τεκμηριώνει την εγκατάσταση που εκτελεί, συνυπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τους κανόνες τεκμηρίωσης και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

## 1.2. Εγκατάσταση περιφερειακών Η/Υ και προγραμμάτων οδήγησής τους

Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να παραλαμβάνει και αποσυσκευάζει τα περιφερειακά του Η/Υ που πρόκειται να εγκατασταθούν, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης, να συνδέει τα περιφερειακά με τον Η/Υ αλλά και άλλες απαραίτητες πηγές σύνδεσης (π.χ. τηλεφωνική γραμμή για FAX), σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή, να εγκαθιστά τα προγράμματα οδήγησης των περιφερειακών στον Η/Υ που πρόκειται να συνδεθούν, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή και σε περίπτωση που κάποιο συγκεκριμένο περιφερειακό χρησιμοποιεί αναλώσιμα, να φροντίζει για την τοποθέτηση αυτών, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή. Επίσης πρέπει να ελέγχει τη σωστή λειτουργία των περιφερειακών, εντοπίζοντας πιθανές δυσλειτουργίες τους και να τεκμηριώνει την εγκατάσταση που εκτελεί, συνυπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τους κανόνες τεκμηρίωσης και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

## 1.3. Εγκατάσταση εφαρμογών οργάνωσης γραφείου ή πιο συγκεκριμένου εύρους χρήσης

Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να τοποθετεί στον Η/Υ το απαραίτητο υλικό για να ξεκινήσει η εγκατάσταση, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης, να εγκαθιστά τις αναγκαίες εφαρμογές οργάνωσης γραφείου αλλά και εφαρμογές συγκεκριμένης χρήσης, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης, να παραμετροποιεί και ρυθμίζει τις εφαρμογές ανά χρήστη, σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο που του έχει δοθεί από τον υπεύθυνο ανάπτυξης, να δοκιμάζει και ελέγχει την ορθή λειτουργία των εφαρμογών, να τεκμηριώνει την εγκατάσταση που εκτελεί, συνυπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τους κανόνες τεκμηρίωσης και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

## 2. Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να έχει γνώσεις διαχείρισης και υποστήριξης λογισμικού και περιφερειακών Η/Υ:

### 2.1. Διαχείριση λειτουργικού συστήματος και πακέτων εφαρμογών Η/Υ

Ο τεχνικός λειτουργικής υποστήριξης Η/Υ (software) πρέπει να καταγράφει τα στοιχεία του λογισμικού του νέου Η/Υ στο σύστημα κεντρικής διαχείρισης ώστε να έχει όλες τις αναγκαίες πληροφορίες σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας. Πρέπει ακόμα σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης να εγκαθιστά πιθανές ενημερώσεις στο λειτουργικό σύστημα και τα πακέτα εφαρμογών του Η/Υ, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης, να εκτελεί σε τακτά χρονικά διαστήματα εργασίες συντήρησης και βελτιστοποίησης τους λειτουργικού συστήματος, καθώς και των εφαρμογών του Η/Υ και να καταγράφει στο σύστημα κεντρικής διαχείρισης τις λειτουργίες διαχείρισης που εκτελεί, συνυπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

### 2.2. Αντικατάσταση αναλώσιμων των περιφερειακών Η/Υ

Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να παρακολουθεί την κατάσταση των περιφερειακών και να ενημερώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα από τους χρήστες όσον αφορά πιθανή υστέρηση αναλώσιμων, να φροντίζει ώστε να υπάρχει απόθεμα ανταλλακτικών αναλώσιμων για πιθανές μελλοντικές αντικαταστάσεις, να προβαίνει σε παραγγελία των απαραίτητων αναλώσιμων, στην περίπτωση που δεν υπάρχει απόθεμα, και κατόπιν αίτησης από τον χρήστη, να αντικαθιστά τα αναλώσιμα του περιφερειακού, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης. Επίσης να καταγράφει στο σύστημα κεντρικής διαχείρισης τις λειτουργίες συντήρησης που εκτελεί, συνυπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

### 2.3. Παροχή συμβουλών στους χρήστες όσον αφορά την καλύτερη εκμετάλλευση εφαρμογών και περιφερειακών που χρησιμοποιούν

Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να επικοινωνεί με τους χρήστες και ενημερώνεται



για τον τρόπο που χρησιμοποιούν τις εφαρμογές και τα περιφερειακά τους, να ενημερώνεται από τα ήδη υπάρχοντα ή ανανεωμένα εγχειρίδια χρήσης και το διαδίκτυο όσον αφορά τη λειτουργία των εφαρμογών και των περιφερειακών, να αναζητά τρόπους για τη βελτιστοποίηση των εργασιών των χρηστών και να ενημερώνει και να βοηθά τους χρήστες των Η/Υ για την ορθή λειτουργία και χρήση των εφαρμογών.

3. Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να έχει γνώσεις των πεδίων εντοπισμού και άρσης των δυσλειτουργιών λογισμικού και περιφερειακών Η/Υ:

- 3.1. Εντοπισμός και άρση δυσλειτουργιών λειτουργικού συστήματος

Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας του λειτουργικού συστήματος, να ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους, να διερευνά τα αίτια της δυσλειτουργίας και εξετάζει τρόπους επίλυσης αυτής. Πρέπει επίσης να προβαίνει στη διόρθωση της δυσλειτουργίας, να ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνυπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

- 3.2. Εντοπισμός και άρση δυσλειτουργιών εφαρμογών οργάνωσης γραφείου

Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας των εφαρμογών τους, να ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους, να διερευνά τα αίτια της δυσλειτουργίας και εξετάζει τρόπους επίλυσης αυτής. Πρέπει επίσης να προβαίνει στη διόρθωση της δυσλειτουργίας, να ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνυπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

- 3.3. Εντοπισμός και άρση δυσλειτουργιών ειδικών λογισμικών πακέτων

Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας των ειδικών λογισμικών πακέτων τους, να ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους, να διερευνά τα αίτια της δυσλειτουργίας, να επικοινωνεί με το τμήμα υποστήριξης της εταιρείας που εκδίδει το λογισμικό και συνεργάζεται μαζί τους για την επίλυση του προβλήματος. Πρέπει επίσης να ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνυπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

- 3.4. Εντοπισμός δυσλειτουργιών των περιφερειακών και επιδιόρθωση ή αντικατάστασή τους

Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας των περιφερειακών τους, να ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους, να εξετάζει αν πρόκειται για μηχανική βλάβη που δεν επιδέχεται διόρθωση ή αν πρόκειται για δυσλειτουργία του προγράμματος οδήγησης, να προβαίνει στην άρση του προβλήματος, είτε με έλεγχο και αρχικοποίηση του προγράμματος οδήγησης του περιφερειακού και της σύνδεσής του με τον Η/Υ, είτε με αντικατάσταση του με νέα συσκευή και αποστολή της παλιάς στην εταιρεία για επισκευή, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης. Πρέπει επίσης να ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνυπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

4. Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να έχει γνώση της των πεδίων που αφορούν στη συμμετοχή, στην καταγραφή και ανάλυση των αναγκών του πελάτη, στη μελέτη και τον

σχεδιασμό του δικτύου και την παρακολούθηση της υλοποίησης του Έργου υπό την καθοδήγηση Μηχανικού Πληροφορικής ή Δικτύων:

4.1. Συμμετοχή στην καταγραφή και ανάλυση των αναγκών πελάτη υπό την καθοδήγηση Μηχανικού Πληροφορικής ή Δικτύων.

*Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να ενημερώνει τον πελάτη για τις δυνατότητες των Δικτύων Δεδομένων και των Συστημάτων Πληροφορικής καθώς και για τους τρόπους που με αυτά θα βελτιώσει τη λειτουργία της επιχείρησης και θα αυξήσει την παραγωγικότητά της. Πρέπει επίσης να αναλύει τις ανάγκες του πελάτη συζητώντας μαζί του, να καταγράφει την ροή των εργασιών της επιχείρησης, να αναλύει το υπάρχον Δίκτυο του πελάτη, και να τον ενημερώνει για τις πιθανές αδυναμίες του και τις δυνατότητες αναβάθμισης του.*

4.2. Συμμετοχή στη μελέτη και τον σχεδιασμό του δικτύου υπό την καθοδήγηση Μηχανικού Πληροφορικής ή Δικτύων

*Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων υπό την καθοδήγηση Μηχανικού Πληροφορικής ή Δικτύων πρέπει να συμμετέχει στον σχεδιασμό του δικτύου σύμφωνα με τις ανάγκες που κατεγράφησαν, να συμμετέχει στην επιλογή του κατάλληλου εξοπλισμού (παθητικά και ενεργά στοιχεία) και να συμμετέχει στην επιλογή του κατάλληλου λογισμικού (λειτουργικά συστήματα, εφαρμογές και πρωτόκολλα επικοινωνίας).*

4.3. Συμμετοχή στην παρακολούθηση της υλοποίησης έργου υπό την καθοδήγηση Μηχανικού Πληροφορικής ή Δικτύων

*Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να παρακολουθεί την πορεία υλοποίησης του έργου, να συμμετέχει στην κατάρτιση ή τον έλεγχο των συμβολαίων ενοικίασης ή αγοράς υπηρεσιών και εξοπλισμού, που απαιτούνται για την υλοποίηση του έργου και να συμμετέχει στην κατάρτιση ή τον έλεγχο των συμβολαίων κατασκευής, εγκατάστασης και συντήρησης με τον πελάτη.*

5. Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να έχει γνώσεις των πεδίων υλοποίησης της εγκατάστασης του δικτύου, ελέγχου της σωστής λειτουργίας του και παράδοσης του στον πελάτη:

5.1. Προετοιμασία εγκατάστασης

*Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να μελετά το Σχέδιο Υλοποίησης του έργου (Project Plan), να μελετά τα κατασκευαστικά σχέδια του έργου, να πραγματοποιεί κατόπτευση του χώρου (Site Survey) στον οποίο θα εγκατασταθεί το δίκτυο, να συνεννοείται με τον πελάτη και να συμφωνεί μαζί του το χρονοδιάγραμμα του έργου. Πρέπει επίσης να εξηγεί στον πελάτη τις πιθανές επιπτώσεις που θα υπάρξουν στην ομαλή λειτουργία της επιχείρησης του κατά τη διάρκεια της εγκατάστασης, να μεριμνά για την παραγγελία του εξοπλισμού, των συνεργείων και των υποδομών (π.χ. γραμμών ΟΤΕ για την διασύνδεση απομακρυσμένων τμημάτων του Δικτύου) καθώς και την ανάθεση, όσων εργασιών απαιτείται, σε εξωτερικούς συνεργάτες.*

5.2. Υλοποίηση εγκατάστασης

*Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να επιβεβαιώνει την ολοκλήρωση της εγκατάστασης των υποδομών (π.χ. ψευδοπάτωμα, ψευδοροφή, ερμάρια), να επιβεβαιώνει την ολοκλήρωση της εγκατάστασης των παθητικών μερών του Δικτύου, να εγκαθιστά και να θέτει σε λειτουργία τις μονάδες του ενεργού εξοπλισμού.*

5.3. Δοκιμή και παράδοση συστήματος

*Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να διασυνδέει τις μονάδες και να πραγματοποιεί τις βασικές δοκιμές λειτουργίας του εξοπλισμού και των εφαρμογών. Αφού διαπιστώσει την κατ' αρχήν σωστή λειτουργία του συστήματος, να προχωρά σε αξιολόγηση της επίδοσης του με βάση τα δεδομένα της μελέτης, εφ' όσον το δίκτυο περιλαμβάνει απομακρυσμένα τμήματα (πρόκειται δηλαδή για Wide Area Network, WAN), να ολοκληρώνει τις δοκιμές για κάθε τμήμα χωριστά και στη συνέχεια να πραγματοποιεί*

τις δοκιμές για το σύνολο του Δικτύου. Πρέπει επίσης να παρουσιάζει και εξηγεί στον πελάτη το νέο Δίκτυο, να καθοδηγεί και να εκπαιδεύει το προσωπικό που θα το χειριστεί και να ετοιμάζει για τον πελάτη τα έντυπα τεκμηρίωσης του έργου καθώς και το εγχειρίδιο χρήσης και διαχείρισης του νέου Δικτύου.

6. Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να έχει γνώσεις των πεδίων διαχείρισης και επιτήρησης δικτύων, είτε της επιχείρησης στην οποία απασχολείται, είτε εξωτερικών πελατών. Στην περίπτωση που σημειωθεί βλάβη πρέπει να την εντοπίζει χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα και εργαλεία και να την αίρει αποκαθιστώντας την σωστή λειτουργία του δικτύου ενώ φροντίζει και για τα ποιοτικά χαρακτηριστικά του δικτύου και των εφαρμογών:

- 6.1. Διαχείριση και επιτήρηση δικτύου και υποσυστημάτων καθώς και υπολογιστικών συστημάτων που διασυνδέονται μέσω αυτού

Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να επιτηρεί το Δίκτυο της εταιρείας του ή του εξωτερικού πελάτη με τη βοήθεια της κατάλληλης εφαρμογής επίβλεψης και διαχείρισης (π.χ. Orionview) και να αναλύει τους συναγερμούς που εκδηλώνονται από τα διάφορα στοιχεία του Δικτύου. Πρέπει επίσης να παραλαμβάνει το δίκτυο από τον προηγούμενο τεχνικό και να το παραδίδει στον επόμενο με την κατάλληλη ενημέρωση, σε περίπτωση 24ωρης επίβλεψης του δικτύου. Σε περίπτωση ταυτόχρονης εμφάνισης πολλών σοβαρών προβλημάτων να ιεραρχεί τα προβλήματα ανάλογα με την επίπτωση τους στη λειτουργία του δικτύου, να διατηρεί την ψυχραιμία του και να τα αντιμετωπίζει αρχίζοντας από τα σοβαρότερα. Επίσης πρέπει να ενημερώνει τον προϊστάμενο του και την υπόλοιπη ιεραρχία για σοβαρά προβλήματα σύμφωνα με το εγχειρίδιο εσωτερικών διαδικασιών και να ενημερώνει τα αναγκαία αρχεία, έντυπα ή ηλεκτρονικά για τα σημαντικά συμβάντα στο δίκτυο.

- 6.2. Συντήρηση δικτύου και πληροφορικών συστημάτων και άρση βλαβών

Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να παρακολουθεί το συμβόλαιο υποστήριξης του πελάτη, αν υπάρχει, και να μεριμνά για την τήρηση των όρων του, να προγραμματίζει τις περιοδικές επισκέψεις στους χώρους του πελάτη για την περιοδική επιθεώρηση και συντήρηση των μηχανημάτων, να λαμβάνει αναγγελίες προβλημάτων από τους χρήστες του δικτύου και των συστημάτων πληροφορικής, εσωτερικούς ή εξωτερικούς, να τα αναλύει, να σχεδιάζει τη λύση. Πρέπει επίσης πριν την μετακίνηση του στο χώρο του εσωτερικού ή εξωτερικού πελάτη, για άρση βλάβης, να εξασφαλίζει τα απαραίτητα ανταλλακτικά και εργαλεία, είτε εσωτερικά από την αποθήκη της επιχείρησης, είτε από τον εξωτερικό προμηθευτή. Ακόμα σε περίπτωση δυσεπίλυτου προβλήματος πρέπει να αναζητά την συνδρομή του κατάλληλου εξειδικευμένου εσωτερικού ή εξωτερικού συνεργάτη, μετά την άρση της βλάβης να καταχωρεί περιγραφή του προβλήματος και της λύσης που έδωσε στο ιστορικό του πελάτη (έντυπο ή ηλεκτρονική βάση δεδομένων), και να μεριμνά για την έκδοση των παραστατικών χρέωσης του πελάτη.

- 6.3. Μέριμνα, πέραν της άρσης βλαβών, για τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της λειτουργίας του δικτύου και πρόταση λύσεων βελτίωσης

Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων σε περίπτωση δυσλειτουργίας των συστημάτων και αφού αποκλειστεί η ύπαρξη βλάβης, πρέπει να αναλύει τις επιδόσεις των συστημάτων για εντοπισμό του προβλήματος, που ενδεχομένως οφείλεται σε ανεπάρκεια πόρων, να συνεννοείται με τον πελάτη για τους κατάλληλους χειρισμούς και πιθανώς να επισκέπτεται το χώρο του για την μέτρηση της ποιότητας και την βελτίωση της απόδοσης του δικτύου. Πρέπει επίσης να εξασφαλίζει τα απαραίτητα όργανα ανάλυσης του δικτύου είτε εσωτερικά από την αποθήκη της επιχείρησης, είτε από τον εξωτερικό προμηθευτή, και να μελετά περιοδικά τα ποιοτικά χαρακτηριστικά του δικτύου και των εφαρμογών (κυρίως ταχύτητα μετάδοσης, γρήγορη ανταπόκριση των εφαρμογών, σταθερότητα λειτουργίας) και να υλοποιεί βελτιώσεις. Ακόμα πρέπει να πραγματοποιεί τακτικούς ελέγχους της ασφάλειας λειτουργίας του δικτύου και των εφαρμογών (λειτουργία των firewalls, intrusion detection systems).

#### 6.4. Υποχρέωση Γνωστοποίησης

Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να γνωστοποιεί στις αρχές πιθανούς ή πραγματικούς κινδύνους που προέρχονται από τα αναπτυσσόμενα, σχεδιαζόμενα ή υποστηριζόμενα συστήματα, να απέχει από χρήση τεχνολογιών και προϊόντων που δεν έχουν αποκτηθεί νόμιμα, να εφαρμόζει την υφιστάμενη νομοθεσία, να τηρεί τον κώδικα δεοντολογίας και να γνωστοποιεί στις αρχές περιπτώσεις μη τήρησης τους.

#### 6.5. Ποιότητα έργου

Ο Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων πρέπει να διασφαλίζει λογικούς και εφικτούς στόχους υλοποίησης έργων να μεριμνά για την κατάλληλη γνωστική, επιστημονική και τεχνική του κατάρτιση, να τηρεί τα επαγγελματικά πρότυπα (όταν υπάρχουν), να εφαρμόζει μεθόδους και πρότυπα για δοκιμή, εκσφαλμάτωση και επικύρωση των αναπτυσσόμενων, σχεδιαζόμενων ή υποστηριζόμενων συστημάτων και εφαρμογών και να διασφαλίζει την ιδιωτικότητα και την προστασία των προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων.

Οι λεπτομέρειες επί των στόχων και των γνωστικών αντικειμένων ή δεξιοτήτων ανά θεματική κατηγορία, παρουσιάζονται στον παρακάτω συγκεντρωτικό πίνακα της εξεταστέας ύλης:

Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Η/Υ (software)			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα
1. Εγκατάσταση λογισμικού και περιφερειακών Η/Υ σύμφωνα με ανάγκες και προκαθορισμένο πλάνο εργασίας	1.1 Εγκατάσταση και αρχικοποίηση λειτουργικού συστήματος νέου Η/Υ	1.1.1	Τοποθέτηση του απαραίτητου υλικού στον Η/Υ για να ξεκινήσει η εγκατάσταση, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης
		1.1.2	Αρχικοποίηση του λειτουργικού συστήματος, σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο που έχει οριστεί από τον υπεύθυνο ανάπτυξης
		1.1.3	Παραμετροποίηση, εξατομίκευση και ρύθμιση του λειτουργικού συστήματος, σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο που έχει οριστεί από τον υπεύθυνο ανάπτυξης
		1.1.4	Δοκιμή και έλεγχος της ορθής λειτουργίας του λειτουργικού συστήματος του Η/Υ
		1.1.5	Τεκμηρίωση της εγκατάστασης που εκτελείται, και συνυπογραφή του σχετικού πρωτοκόλλου, σύμφωνα με τους κανόνες τεκμηρίωσης και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης
	1.2 Εγκατάσταση περιφερειακών Η/Υ και προγραμμάτων οδήγησής τους	1.2.1	Παραλαβή και αποσυσκευασία των περιφερειακών προς εγκατάσταση, του Η/Υ σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης
		1.2.2	Σύνδεση των περιφερειακών με τον Η/Υ αλλά και άλλων απαραίτητων πηγών σύνδεσης (π.χ. τηλεφωνική γραμμή για FAX), σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή
		1.2.3	Εγκατάσταση των προγραμμάτων οδήγησης των περιφερειακών στον Η/Υ που πρόκειται να συνδεθούν, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή
		1.2.4	Τοποθέτηση αναλώσιμων σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή (σε περίπτωση που κάποιο συγκεκριμένο περιφερειακό χρησιμοποιεί)

Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Η/Υ (software)			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα
		1.2.5	Έλεγχος της σωστής λειτουργίας των περιφερειακών και εντοπισμός πιθανών δυσλειτουργιών τους
		1.2.6	Τεκμηρίωση της εγκατάστασης περιφερειακού που εκτελείται, και συνυπογραφή του σχετικού πρωτοκόλλου, σύμφωνα με τους κανόνες τεκμηρίωσης και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης
	<b>1.3 Εγκατάσταση εφαρμογών οργάνωσης γραφείου ή πιο συγκεκριμένου εύρους χρήσης</b>	1.3.1	Τοποθέτηση στον Η/Υ του απαραίτητου υλικού για την εκκίνηση εγκατάστασης, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης
		1.3.2	Εγκατάσταση των αναγκαίων εφαρμογών οργάνωσης γραφείου αλλά και εφαρμογών συγκεκριμένης χρήσης, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης
		1.3.3	Παραμετροποίηση και ρύθμιση των εφαρμογών ανά χρήστη, σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο που έχει οριστεί από τον υπεύθυνο ανάπτυξης
		1.3.4	Δοκιμή και έλεγχος της ορθής λειτουργίας των εφαρμογών
		1.3.5	Τεκμηρίωση της εγκατάστασης εφαρμογής που εκτελείται, και συνυπογραφή του σχετικού πρωτοκόλλου, σύμφωνα με τους κανόνες τεκμηρίωσης και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης
<b>2. Διαχείριση και υποστήριξη λογισμικού και περιφερειακών Η/Υ</b>	<b>2.1 Διαχείριση λειτουργικού συστήματος και πακέτων εφαρμογών Η/Υ</b>	2.1.1	Καταγραφή των στοιχείων του λογισμικού του νέου Η/Υ στο σύστημα κεντρικής διαχείρισης ώστε να υπάρχουν όλες οι αναγκαίες πληροφορίες σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας
		2.1.2	Εγκατάσταση πιθανών ενημερώσεων στο λειτουργικό σύστημα και των πακέτων εφαρμογών του Η/Υ, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης
		2.1.3	Εκτέλεση εργασιών συντήρησης και βελτιστοποίησης του λειτουργικού συστήματος σε τακτά χρονικά διαστήματα, καθώς και των εφαρμογών του Η/Υ, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης
		2.1.4	Καταγραφή στο σύστημα κεντρικής διαχείρισης των λειτουργιών διαχείρισης που εκτελούνται, και συνυπογραφή του σχετικού πρωτοκόλλου, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης
	<b>2.2 Αντικατάσταση αναλώσιμων των περιφερειακών Η/Υ</b>	2.2.1	Παρακολούθηση της κατάστασης των περιφερειακών και ενημέρωση σε τακτά χρονικά διαστήματα από τους χρήστες όσον αφορά πιθανή υστέρηση αναλώσιμων
		2.2.2	Φροντίδα επαρκούς αποθέματος ανταλλακτικών αναλώσιμων για πιθανές μελλοντικές αντικαταστάσεις
		2.2.3	Παραγγελία των απαραίτητων αναλώσιμων, στην περίπτωση που δεν υπάρχει απόθεμα
		2.2.4	Αντικατάσταση των αναλώσιμων των περιφερειακών (μετά από αίτηση χρήστη) σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης
		2.2.5	Καταγραφή στο σύστημα κεντρικής διαχείρισης των λειτουργιών συντήρησης που εκτελούνται, και συνυπογραφή του σχετικού πρωτοκόλλου,

Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Η/Υ (software)			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα
			σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης
	<b>2.3 Παροχή συμβουλών σε χρήστες για καλύτερη εκμετάλλευση εφαρμογών και περιφερειακών</b>	2.3.1	Επικοινωνία με τους χρήστες και ενημέρωση για τον τρόπο που χρησιμοποιούν τις εφαρμογές και τα περιφερειακά τους
		2.3.2	Ενημέρωση από τα ήδη υπάρχοντα ή ανανεωμένα εγχειρίδια χρήσης και το διαδίκτυο όσον αφορά τη λειτουργία των εφαρμογών και των περιφερειακών
		2.3.3	Αναζήτηση τρόπων για τη βελτιστοποίηση των εργασιών των χρηστών
		2.3.4	Ενημέρωση και παροχή βοήθειας στους χρήστες των Η/Υ για την ορθή λειτουργία και χρήση των εφαρμογών
<b>3. Εντοπισμός και άρση δυσλειουργιών λογισμικού και περιφερειακών Η/Υ</b>	<b>3.1 Εντοπισμός και άρση δυσλειουργιών λειτουργικού συστήματος</b>	3.1.1	Παραλαβή τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου αναφορών των χρηστών περί δυσλειτουργίας του λειτουργικού συστήματος
		3.1.2	Ιεράρχηση, ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών του λειτουργικού συστήματος, της χρονολογικής σειράς επίλυσής τους
		3.1.3	Διερεύνηση των αίτιων της δυσλειτουργίας του λειτουργικού συστήματος και εξέταση τρόπων επίλυσης
		3.1.4	Διόρθωση δυσλειτουργίας του λειτουργικού συστήματος
		3.1.5	Ενημέρωση του κεντρικού συστήματος διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους και συνυπογραφή του σχετικού πρωτοκόλλου, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης
	<b>3.2 Εντοπισμός και άρση δυσλειουργιών εφαρμογών οργάνωσης γραφείου</b>	3.2.1	Παραλαβή τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου αναφορών των χρηστών περί δυσλειτουργίας των εφαρμογών οργάνωσης γραφείου
		3.2.2	Ιεράρχηση, ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών των εφαρμογών οργάνωσης γραφείου, της χρονολογικής σειράς επίλυσής τους
		3.2.3	Διερεύνηση των αίτιων της δυσλειτουργίας των εφαρμογών οργάνωσης γραφείου και εξέταση τρόπων επίλυσης
		3.2.4	Διόρθωση της δυσλειτουργίας των εφαρμογών οργάνωσης γραφείου
		3.2.5	Ενημέρωση του κεντρικού συστήματος διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών των εφαρμογών οργάνωσης γραφείου και των ενεργειών που υλοποιήθηκαν για την άρση τους και συνυπογραφή του σχετικού πρωτοκόλλου, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης

Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Η/Υ (software)			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα
	<b>3.3 Εντοπισμός και άρση δυσλειτουργιών ειδικών λογισμικών πακέτων</b>	3.3.1	Παραλαβή τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου αναφορών των χρηστών περί δυσλειτουργίας των εφαρμογών ειδικών λογισμικών πακέτων
		3.3.2	Ιεράρχηση, ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών των εφαρμογών ειδικών λογισμικών πακέτων, της χρονολογικής σειρά επίλυσής τους
		3.3.3	Διερεύνηση των αίτιων της δυσλειτουργίας των εφαρμογών ειδικών λογισμικών πακέτων
		3.3.4	Επικοινωνία με το τμήμα υποστήριξης της εταιρείας που εκδίδει το λογισμικό και συνεργασία για την επίλυση του προβλήματος
		3.3.5	Ενημέρωση του κεντρικού συστήματος διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών των εφαρμογών ειδικών λογισμικών πακέτων και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους και συνυπογραφή του σχετικού πρωτοκόλλου, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης
	<b>3.4 Εντοπισμός δυσλειτουργιών των περιφερειακών και επιδιόρθωση ή αντικατάστασή τους</b>	3.4.1	Παραλαβή τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου αναφορών των χρηστών περί δυσλειτουργίας των περιφερειακών τους
		3.4.2	Ιεράρχηση, ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών των περιφερειακών, της χρονολογικής σειράς επίλυσής τους
		3.4.3	Διερεύνηση της περίπτωσης μηχανικής βλάβης που δεν επιδέχεται διόρθωση ή περίπτωσης δυσλειτουργίας του προγράμματος οδήγησης
		3.4.4	Άρση του προβλήματος, είτε με έλεγχο και αρχικοποίηση του προγράμματος οδήγησης του περιφερειακού και της σύνδεσής του με τον Η/Υ, είτε με αντικατάσταση του με νέα συσκευή και αποστολή της παλιάς στην εταιρεία για επισκευή, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης
		3.4.5	Ενημέρωση του κεντρικού συστήματος διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών των περιφερειακών και των ενεργειών που υλοποιήθηκαν για την άρση τους και συνυπογραφή του σχετικού πρωτοκόλλου, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης
<b>4. Καταγραφή και ανάλυση των αναγκών πελάτη, στη μελέτη και τον σχεδιασμό δικτύου και παρακολούθησή υλοποίησης Έργου υπό την καθοδήγηση Μηχανικού</b>	<b>4.1 Συμμετοχή στην καταγραφή και ανάλυση των αναγκών πελάτη υπό την καθοδήγηση Μηχανικού Πληροφορικής ή Δικτύων</b>	4.1.1	Ενημέρωση του πελάτη για τις δυνατότητες των Δικτύων Δεδομένων και των Συστημάτων Πληροφορικής καθώς και για τους τρόπους βελτίωσης της λειτουργίας της επιχείρησης και αύξηση την παραγωγικότητά της που θα πετύχει με αυτά

Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Η/Υ (software)			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα
Πληροφορικής ή Δικτύων			
		4.1.2	Ανάλυση των αναγκών του πελάτη με συζήτηση μαζί του και καταγραφή της ροής των εργασιών της επιχείρησης
		4.1.3	Ανάλυση του υπάρχοντος δικτύου του πελάτη, και ενημέρωση του για τις πιθανές αδυναμίες του και τις δυνατότητες αναβάθμισης του
	<b>4.2 Συμμετοχή στη μελέτη και τον σχεδιασμό δικτύου υπό την καθοδήγηση Μηχανικού Πληροφορικής ή Δικτύων</b>	4.2.1	Συμμετοχή στον σχεδιασμό του δικτύου σύμφωνα με τις καταγεγραμμένες ανάγκες υπό την καθοδήγηση Μηχανικού Πληροφορικής ή Δικτύων.
		4.2.2	Συμμετοχή στην επιλογή του κατάλληλου εξοπλισμού (παθητικά όσο ενεργά στοιχεία) υπό την καθοδήγηση Μηχανικού Πληροφορικής ή Δικτύων
		4.2.3	Συμμετοχή στην επιλογή του κατάλληλου λογισμικού (λειτουργικά συστήματα, εφαρμογές και πρωτόκολλα επικοινωνίας) υπό την καθοδήγηση Μηχανικού Πληροφορικής ή Δικτύων
	<b>4.3 Συμμετοχή στην παρακολούθηση της υλοποίησης έργου υπό την καθοδήγηση Μηχανικού Πληροφορικής ή Δικτύων</b>	4.3.1	Παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης του Έργου
		4.3.2	Συμμετοχή στην κατάρτιση ή τον έλεγχο των συμβολαίων ενοικίασης ή αγοράς υπηρεσιών και εξοπλισμού, που απαιτούνται για την υλοποίηση του έργου
		4.3.3	Συμμετοχή στην κατάρτιση ή τον έλεγχο των συμβολαίων κατασκευής, εγκατάστασης και συντήρησης με τον πελάτη
<b>5. Υλοποίηση εγκατάστασης δικτύου, έλεγχος σωστής λειτουργίας του και παράδοση του στον πελάτη</b>	<b>5.1 Προετοιμασία εγκατάστασης</b>	5.1.1	Μελέτη του Σχεδίου Υλοποίησης του έργου (Project Plan)
		5.1.2	Μελέτη των κατασκευαστικών σχεδίων του έργου
		5.1.3	Πραγματοποίηση κατόπτευσης του χώρου (Site Survey) στον οποίο θα εγκατασταθεί το δίκτυο
		5.1.4	Συνεννόηση με τον πελάτη και συμφωνία μαζί του για το χρονοδιάγραμμα του έργου
		5.1.5	Επεξήγηση στον πελάτη των πιθανών επιπτώσεων που θα υπάρξουν στην ομαλή λειτουργία της επιχείρησης του κατά τη διάρκεια της εγκατάστασης
		5.1.6	Μέριμνα για την παραγγελία του εξοπλισμού, των συνεργείων και των υποδομών (π.χ. γραμμών ΟΤΕ για την διασύνδεση



Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Η/Υ (software)			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα
			απομακρυσμένων τμημάτων του Δικτύου) καθώς και την ανάθεση, όσων εργασιών απαιτείται, σε εξωτερικούς συνεργάτες
	<b>5.2 Υλοποίηση εγκατάστασης</b>	5.2.1	Επιβεβαίωση της ολοκλήρωσης της εγκατάστασης των υποδομών (π.χ. ψευδοπάτωμα, ψευδοροφή, ερμάκια)
		5.2.2	Επιβεβαίωση της ολοκλήρωσης της εγκατάστασης των παθητικών μερών του Δικτύου
		5.2.3	Εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία των μονάδων του ενεργού εξοπλισμού
	<b>5.3 Δοκιμή και παράδοση συστήματος</b>	5.3.1	Διασύνδεση των μονάδων και πραγματοποίηση των βασικών δοκιμών λειτουργίας του εξοπλισμού και των εφαρμογών
		5.3.2	Αξιολόγηση της επίδοσης του συστήματος με βάση τα δεδομένα της μελέτης μετά από την κατ' αρχήν επιβεβαίωση της σωστής λειτουργία του
		5.3.3	Ολοκλήρωση δοκιμών για κάθε τμήμα του δικτύου χωριστά (εφ' όσον το δίκτυο περιλαμβάνει απομακρυσμένα τμήματα (πρόκειται δηλαδή για Wide Area Network, WAN)), και στη συνέχεια πραγματοποίηση δοκιμών για το σύνολο του Δικτύου
		5.3.4	Παρουσίαση και εξήγηση στον πελάτη του νέου Δικτύου. Καθοδήγηση και εκπαίδευση του προσωπικού που θα το χειριστεί
		5.3.5	Ετοιμασία των εντύπων τεκμηρίωσης του έργου καθώς και του εγχειριδίου χρήσης και διαχείρισης του νέου Δικτύου για τον πελάτη
<b>6. Διαχείριση και επιτήρηση δικτύων (επιχείρησης ή εξωτερικών πελατών). Εντοπισμός βλαβών και άρση τους. Αποκατάσταση σωστής λειτουργίας δικτύου. Φροντίδα ποιοτικών χαρακτηριστικών δικτύου και εφαρμογών. Δεοντολογία</b>	<b>6.1 Διαχείριση και επιτήρηση δικτύου και υποσυστημάτων καθώς και υπολογιστικών συστημάτων που διασυνδέονται μέσω αυτού</b>	6.1.1	Επιτήρηση του Δικτύου της εταιρείας του ή εξωτερικού πελάτη με τη βοήθεια της κατάλληλης εφαρμογής επίβλεψης και διαχείρισης (π.χ. Openview)
		6.1.2	Ανάλυση των συναγερμών που εκδηλώνονται από τα διάφορα στοιχεία του Δικτύου
		6.1.3	Παραλαβή/παράδοση του δικτύου από/σε προηγούμενο/επόμενο τεχνικό με την κατάλληλη ενημέρωση (σε περίπτωση 24ωρης επίβλεψης του δικτύου)
		6.1.4	Ιεράρχηση προβλημάτων ανάλογα με την επίπτωση τους στη λειτουργία του δικτύου, διατήρηση ψυχραιμίας και αντιμετώπιση πρώτα των σοβαρότερων προβλημάτων (σε περίπτωση ταυτόχρονης εμφάνισης πολλών σοβαρών προβλημάτων)

Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Η/Υ (software)			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα
		6.1.5	Ενημέρωση του προϊστάμενου του και της υπόλοιπης ιεραρχίας για σοβαρά προβλήματα σύμφωνα με το εγχειρίδιο εσωτερικών διαδικασιών
		6.1.6	Ενημέρωση των αναγκών αρχείων, εντύπων ή ηλεκτρονικών για τα σημαντικά συμβάντα στο δίκτυο
	<b>6.2 Συντήρηση δικτύου και πληροφορικών συστημάτων και άρση βλαβών</b>	6.2.1	Παρακολούθηση του συμβολαίου υποστήριξης του πελάτη, αν υπάρχει, και μεριμνά για την τήρηση των όρων του
		6.2.2	Προγραμματισμός των περιοδικών επισκέψεων στους χώρους του πελάτη για την περιοδική επιθεώρηση και συντήρηση των μηχανημάτων
		6.2.3	Λήψη αναγγελιών προβλημάτων από τους χρήστες του δικτύου και των συστημάτων πληροφορικής, εσωτερικούς ή εξωτερικούς, ανάλυσή τους, σχεδιασμός της λύσης
		6.2.4	Εξασφάλιση των απαραίτητων ανταλλακτικών και εργαλείων, είτε εσωτερικά από την αποθήκη της επιχείρησης, είτε από τον εξωτερικό προμηθευτή πριν την μετάβαση στο χώρο του εσωτερικού ή εξωτερικού πελάτη, , για άρση βλάβης
		6.2.5	Αναζήτηση της συνδρομής κατάλληλου εξειδικευμένου εσωτερικού ή εξωτερικού συνεργάτη σε περίπτωση δυσεπίλυτου προβλήματος
		6.2.6	Μετά την άρση βλάβης, καταχώρηση περιγραφής του προβλήματος και της λύσης στο ιστορικό του πελάτη (έντυπο ή ηλεκτρονική βάση δεδομένων )
		6.2.7	Μέριμνα για την έκδοση των παραστατικών χρέωσης του πελάτη
	<b>6.3 Μέριμνα, πέραν της άρσης βλαβών, για τα ποιοτικά χαρακτηριστικά λειτουργίας δικτύου και πρόταση λύσεων βελτίωσης</b>	6.3.1	Σε περίπτωση δυσλειτουργίας των συστημάτων και αφού αποκλειστεί η ύπαρξη βλάβης, ανάλυση της επίδοσης των συστημάτων για εντοπισμό του προβλήματος, που ενδεχομένως οφείλεται σε ανεπάρκεια πόρων
		6.3.2	Συνεννόηση με τον πελάτη για τους κατάλληλους χειρισμούς και πιθανή επίσκεψη στο χώρο του πελάτη για την μέτρηση της ποιότητας και την βελτίωση της απόδοσης
		6.3.3	Εξασφάλιση των απαραίτητων οργάνων ανάλυσης του δικτύου είτε εσωτερικά από την αποθήκη της επιχείρησης, είτε από τον εξωτερικό προμηθευτή
		6.3.4	Περιοδική μελέτη των ποιοτικών χαρακτηριστικών του δικτύου και των εφαρμογών (κυρίως ταχύτητα μετάδοσης, γρήγορη ανταπόκριση των εφαρμογών, σταθερότητα λειτουργίας) και υλοποίηση βελτιώσεων
		6.3.5	Πραγματοποίηση τακτικών ελέγχων της ασφάλειας λειτουργίας του δικτύου και των εφαρμογών (λειτουργία των firewalls, intrusion detection systems)

Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Η/Υ (software)			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα
	<b>6.4 Υποχρέωση Γνωστοποίησης</b>	6.4.1	Γνωστοποίηση στις αρχές πιθανών ή πραγματικών κινδύνων που προέρχονται από τα αναπτυσσόμενα, σχεδιαζόμενα ή υποστηριζόμενα συστήματα
		6.4.2	Αποχή από χρήση τεχνολογιών και προϊόντων που δεν έχουν αποκτηθεί νόμιμα
		6.4.3	Εφαρμογή υφιστάμενης νομοθεσίας
		6.4.4	Τήρηση κώδικα δεοντολογίας και γνωστοποίηση στις αρχές σε περιπτώσεις μη τήρησης του
	<b>6.5 Ποιότητα Έργου</b>	6.5.1	Διασφάλιση λογικών και εφικτών στόχων υλοποίησης έργων
		6.5.2	Μέριμνα για την κατάλληλη γνωστική, επιστημονική και τεχνική κατάρτιση
		6.5.3	Τήρηση Επαγγελματικών Προτύπων, όταν υπάρχουν
		6.5.4	Εφαρμογή μεθόδων και προτύπων για δοκιμή, εκσφαλμάτωση και επικύρωση των αναπτυσσόμενων, σχεδιαζόμενων ή υποστηριζόμενων συστημάτων και εφαρμογών
		6.5.5	Διασφάλιση της ιδιωτικότητας και της προστασίας των προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων

## 4.5 Προδιαγραφές Εξέτασης

Η εξέταση αποτελείται από ένα ενιαίο τεστ σελ, που αποτελείται από **έξι (6)** ενότητες, σχετικές με την Εξεταστέα ύλη, με την παρακάτω δομή:

Τμήμα	Περιγραφή (Κατηγορία Εξ. Ύλης)	Τεστ (%)
1	Εγκατάσταση λογισμικού και περιφερειακών Η/Υ σύμφωνα με τις ανάγκες και το προκαθορισμένο πλάνο εργασίας	10%
2	Διαχείριση και υποστήριξη του λογισμικού και των περιφερειακών Η/Υ	20%
3	Εντοπισμός και άρση δυσλειτουργιών λογισμικού και περιφερειακών Η/Υ	20%
4	Καταγραφή και ανάλυση των αναγκών πελάτη, στη μελέτη και τον σχεδιασμό δικτύου και παρακολούθηση υλοποίησης Έργου υπό την καθοδήγηση Μηχανικού Πληροφορικής ή Δικτύων	10%
5	Υλοποίηση εγκατάστασης δικτύου, έλεγχος σωστής λειτουργίας του και παράδοση του στον πελάτη	20%
6	Διαχείριση και επιτήρηση δικτύων (επιχείρησης ή εξωτερικών πελατών). Εντοπισμός βλαβών και άρση τους. Αποκατάσταση σωστής λειτουργίας δικτύου. Φροντίδα ποιοτικών χαρακτηριστικών δικτύου και εφαρμογών. Δεοντολογία	20%
	<b>Σύνολο (60 ερωτήσεις - 60 βαθμοί)</b>	<b>100%</b>

Οι ερωτήσεις ανάλογα με το βαθμό δυσκολίας τους έχουν διακριθεί σε: χαμηλής , μέτριας και υψηλής δυσκολίας. Η κατανομή των ερωτήσεων του τεστ επί του συνόλου των 60 ερωτήσεων ανά κατηγορία δυσκολίας είναι: **25% χαμηλής δυσκολίας, 50% μέτριας δυσκολίας και 25% υψηλής δυσκολίας.**

**PEOPLECERT**

**PEOPLECERT - Φορέας Πιστοποίησης Προσώπων**  
Κοραή 3, 105 64 Αθήνα, τηλ.: 210 372 9100, Fax: 210 372 9101  
[www.peoplecert.gr](http://www.peoplecert.gr)