

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΟΥ HEPOS

Οι υπηρεσίες υποστήριξης χρηστών στοχεύουν στο να υποστηρίξουν τεχνικά τους χρήστες του HEPOS σε θέματα σύνδεσης με το Κέντρο Ελέγχου κατά τη χρήση των Υπηρεσιών Πραγματικού Χρόνου και Μετεπεξεργασίας.

Οι υπηρεσίες υποστήριξης χρηστών παρέχονται από τους χειριστές του HEPOS, οι οποίοι μπορούν από το Κέντρο Ελέγχου ανά πάσα στιγμή να διαπιστώνουν εάν ο χρήστης είναι συνδεδεμένος με το σύστημα, τι είδους υπηρεσία χρησιμοποιεί, το κατά πόσον είναι ενεργοποιημένη η πρόσβασή του στο σύστημα κλπ.

Οι υπηρεσίες υποστήριξης χρηστών παρέχονται:

- Τις **εργάσιμες ημέρες από Δευτέρα έως Παρασκευή, από 09:00 έως 16:00**, μέσω των τηλεφωνικών γραμμών: **210-6505834** και **210-6505855**.
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση **hepos_support@ktimatologio.gr**. Το θέμα (subject) του μηνύματος πρέπει να ξεκινάει με τον «αριθμό εγγραφής» του χρήστη, προκειμένου τα μηνύματα των εγγεγραμμένων χρηστών να απαντώνται κατά προτεραιότητα. Ο «αριθμός εγγραφής» αναγράφεται στο έντυπο «Πρόσβαση στις Υπηρεσίες του HEPOS» το οποίο αποστέλλεται στους χρήστες όταν ενεργοποιηθεί η πρόσβασή τους στο σύστημα.

Οι υπηρεσίες υποστήριξης χρηστών του HEPOS παρέχονται μόνο στους εγγεγραμμένους χρήστες του συστήματος.

Επισημαίνεται ότι ο τρόπος ρύθμισης του εξοπλισμού προκειμένου να χρησιμοποιηθούν οι υπηρεσίες ενός δικτύου σταθμών αναφοράς όπως το HEPOS, εξαρτάται από την κατασκευάστρια εταιρία του δέκτη GNSS, το μοντέλο του δέκτη και την έκδοση του λογισμικού λειτουργίας του δέκτη ή του χειριστηρίου. Επίσης εξαρτάται από το μοντέλο της συσκευής κινητής τηλεφωνίας που θα χρησιμοποιηθεί για τη σύνδεση με το Κέντρο Ελέγχου του HEPOS. Λόγω της πληθώρας μοντέλων δεκτών GNSS και συσκευών κινητής τηλεφωνίας, είναι απαραίτητο ο χρήστης να γνωρίζει τον τρόπο ρύθμισης των συσκευών του εξοπλισμού του. Τέτοιες πληροφορίες δεν παρέχονται μέσω των Υπηρεσιών υποστήριξης χρηστών. Επίσης δεν παρέχονται πληροφορίες που είναι διαθέσιμες στα αναλυτικά κείμενα «Οδηγιών χρήσης» του HEPOS.