



Istituto Tecnico Industriale
STANISLAO CANNIZZARO
CATANIA

Ingresso principale: Via Carlo Pisacane, 1 - Parcheggio mezzi: Via Palermo, 282 cap. 95122
cttf03000r@istruzione.it; cttf03000r@pec.istruzione.it; www.cannizzaroct.gov.it
tel. 095 613 6450 – Fax 095 613 6449
Cod. Fisc. 80008210876 - Cod. Mecc. CTTf03000R e CTTf030517 (Corso IDA)

CIRCOLARE N°395

Ai Docenti
Ai personale ATA e DSGA

OGGETTO: Attivazione Helpdesk per supporto ed assistenza DAD

Visto il DPCM 04/03/2020 e la nota MIUR n. 388 del 17/03/2020 sulla didattica a distanza (DAD), e viste le circolari interne n. 389 (attivazione team digitale) e 392 (rilevazione bisogni relativi alla DAD), con decorrenza 27 marzo 2020 viene attivato il servizio Helpdesk di supporto ed assistenza DAD. In particolare, sul sito web della scuola è stata allestita una sezione “Helpdesk DAD” al cui interno sono riportate informazioni generali, guide, tutorial, e saranno raccolte le soluzioni per i problemi più comuni. Nel caso di ulteriori necessità, i docenti potranno richiedere assistenza compilando il form all’URL:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf0x9b5UIRlr73gdllvc_f8x2SunGhKA2e7L_LA99es18C5tA/viewform?usp=pp_url

La schermata del form è allegata alla presente e anche raggiungibile dalla sezione Helpdesk DAD.

La tipologia di richiesta può essere una delle tre di seguito indicate:

- 1) I livello: Assistenza di base relativa a problemi hardware e/o software, quali ad esempio riconoscimento di webcam/microfono, installazione e configurazione software, collegamento ad internet (wi-fi o cablato) ecc.
- 2) Il livello: Assistenza relativa all’utilizzo della piattaforma **Google classroom**, ad esempio creazione di materiale, assegnazione di test, compiti ecc.
- 3) III livello: Assistenza relativa alla creazione, editing e pubblicazione di videolezioni registrate e/o di videolezioni live sincrone (videoconferenza). In particolare, per la registrazione l’assistenza riguarderà la piattaforma **Screencast-o-matic**, mentre per la videoconferenza il software di riferimento sarà **Cisco Webex**, fermo restando la libertà del docente di utilizzare altri ambienti.

L’assistenza di I livello sarà gestita dal personale ATA, mentre le problematiche connesse al II e III livello saranno gestite dal team digitale, ciascuno durante il proprio orario di servizio. Ogni richiedente sarà contattato personalmente ai recapiti forniti e guidato alla soluzione del problema.

il Dirigente scolastico
(Prof. ssa G. Montella)

Firma autografa sostituita a mezzo stampa
Ai sensi e per gli effetti dell’art. 3 c. 2 del D.lgs. 39/93

Preparato	Spedito	Data
Prof. Longheu A.	Mondio	27/03/2020