

Estimado/a director/a:

Co fin de mellorar a calidade e a dispoñibilidade dos servizos e a infraestrutura tecnolóxica a disposición dos diferentes colectivos que forman a comunidade educativa pertencente á rede de Centros E-Dixgal, desde este luns 3 de setembro está operativo o Servizo Premium de Atención, Soporte e Acompañamento.

Este novo Servizo vai prestar un soporte especializado á infraestrutura tecnolóxica, á plataforma de acceso aos contidos didácticos e ás ferramentas de seguimento do alumnado proporcionados pola Xunta de Galicia á comunidade educativa dos centros E-Dixgal, recollendo as consultas, notificacións de incidencia, ou as solicitudes e a aclaracións de dúbidas sobre o Proxecto de Educación Dixital.

As nais, os pais ou o alumnado deberán dirixirse ao Servizo Premium para xestionar e solucionar calquera incidencia ou dúbida que teñan sobre o equipo do/a alumno/a ou o acceso e uso da Plataforma de Contidos Dixitais (EVA) tanto online como offline.

O profesorado que imparte en cursos E-Dixgal, así como os/as coordinadores/as, deben empregar este Servizo Premium para notificar e xestionar as incidencias do equipamento dixital das aulas (encerado dixital, videoproxector, portátil de aula, carro de carga, WIFI Abalar, servidor Abalar e SAI), as dos equipos do alumnado, e as do portátil do profesorado facilitado pola Xunta de Galicia aos docentes que imparten materias dentro do Proxecto Educación Dixital. As incidencias de acceso á plataforma de Contidos Dixitais, así como as súas posibilidades uso e as pautas a un correcto funcionamento da mesma, tamén deben ser motivo de consulta neste novo Servizo.

O contacto co Servizo Premium pódese facer durante as 24 horas do día a través do número de teléfono 881 86 99 00 ou do correo electrónico soporte.premium@edu.xunta.es.

Co fin de axilizar a resolución de incidencias e acortar distancias entre os usuarios do servizo e a infraestrutura de soporte, o Servizo Premium pon en marcha dúas novidades: por un lado, a atención no domicilio dos docentes e familias se fose necesario, e, por outra parte, a atención descentralizada en 80 Puntos Físicos de Atención Especializada repartidos nas catro provincias da Comunidade Autónoma de Galicia, situados estratexicamente de maneira que cada centro E-Dixgal dispoña nas súas proximidades dun destes puntos.

Se tivera calquera dúbida sobre a información facilitada neste correo, pode poñerse en contacto a través deste novo Servizo.

Reciba un cordial saúdo

Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria
e
Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA)

Poderá ir obtendo máis información do proxecto en <https://www.edu.xunta.es/espazoAbalar/>