

## 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 Ηλ. Διακυβέρνησης 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), «Υποστήριξη Πληροφορικής» ή «Εξοπλισμού Πληροφορικής», στο πληροφοριακό σύστημα του Παπύρου.**

### **A. 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 (εφεξής ΔΗΔ). 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 ανεξαιρέτως 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 πρόσβασης 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 περίπτωση χρήσης του κωδικού πρόσβασης από τρίτους με ή χωρίς την συναίνεση του χρήστη, δύναται να προκληθεί ηθική ή οικονομική βλάβη σε κάποιον πολίτη και η Π.Κ. να διωχθεί ποινικά. Στην περίπτωση αυτή, προς τον υπάλληλο που ευθύνεται για ζημίωση της Π.Κ. θα ακολουθηθεί η νόμιμη διαδικασία. Η ΔΗΔ διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει την παροχή κάθε υπηρεσίας χωρίς προειδοποίηση και να ενημερώσει κάθε ιεραρχικά αρμόδιο.
5. **Ο χρήστης πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός (πχ να ζητάει επιπλέον στοιχεία ταυτοποίησης και επικοινωνίας) όταν επικοινωνεί με άτομα που ισχυρίζονται ότι είναι υπεύθυνοι συστημάτων και του ζητούν είτε διάφορες εμπιστευτικές πληροφορίες (πχ Όνομα-Κωδικό) είτε την εκτέλεση εφαρμογών που δίνουν απομακρυσμένη πρόσβαση στο εσωτερικό δίκτυο της Π.Κ. σε τρίτους.**

### **B. Προστασία υπολογιστικού και ηλεκτρονικού 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. Απαγορεύεται η τροποποίηση των ρυθμίσεων των συστημάτων (πχ. εισαγωγή πρόσθετων κωδικών πρόσβασης) με τέτοιο τρόπο ώστε να παρεμποδίζεται η χρήση τους.
4. Η τηλεφωνική συσκευή πρέπει να διατηρείται καθαρή και αν διαπιστωθεί δυσλειτουργία ενημερώνεται εγγράφως (μέσω PAPHOS) η ΔΗΔ για αντικατάστασή της μετά από έλεγχο.

5. 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 π.χ. προσπάθεια μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης σε δικτυακό εξοπλισμό, παρεμπόδιση δικτυακών υπηρεσιών, πρόσβαση σε δεδομένα από μη εξουσιοδοτημένους χρήστες όπως προσωπικά δεδομένα πολιτών π.χ. ιατρικό απόρρητο 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, εικόνας και ήχου), υπολογιστική ισχύ επεξεργασιών, χρήση διαδικτύου για παρακολούθηση βίντεο, ακρόαση ραδιοφώνου, on-line παιχνίδια κτλ.
3. Δεν επιτρέπεται η χρήση και διακίνηση μέσω του δικτύου δεδομένων κλειψίτυπου περιεχομένου και λογισμικού ή προγραμμάτων για παράνομη αντιγραφή και χρήση λογισμικού ή προγραμμάτων που παρακάμπτουν τους μηχανισμούς ασφαλείας των συστημάτων (πχ “σπασμένα” προγράμματα, προγράμματα χωρίς άδεια χρήσης).
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, καταχρηστικό, δυσφημιστικό, ρατσιστικό),
  - 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 εν γνώσει του ή εξαιτίας ενέργειας που παραβιάζει τα περιεχόμενα αυτής της οδηγίας, περιεχόμενο μολυσμένο από ιούς, κακόβουλο λογισμικό ή άλλα προγράμματα ή αρχεία ή κωδικούς που μπορεί να προκαλέσουν διακοπή, καταστροφή ή περιορισμό της λειτουργίας του ηλεκτρονικού εξοπλισμού,
  - iv. να συλλέγει, να συγκεντρώνει ή να γνωστοποιεί με οποιονδήποτε τρόπο, προσωπικά δεδομένα πολιτών και άλλων χρηστών που είναι αποθηκευμένα στον εξοπλισμό του, σε δικτυακά μέσα καθώς και σε βάσεις δεδομένων.
5. Δεν επιτρέπεται η εγκατάσταση, 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 έρθετε σε συνεννόηση με τη ΔΗΔ. (μέσω της εφαρμογής PAPHOS).
6. Δεν επιτρέπεται η απεγκατάσταση λογισμικού που παραδόθηκε αρχικά από τη ΔΗΔ ή η διαγραφή/μετακίνηση αρχείων άλλων χρηστών που υπάρχουν στους υπολογιστές. 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 χωρίς την πρότερη έγκριση της ΔΗΔ. Απαγορεύεται η σύνδεση στο δίκτυο δεδομένων της Π.Κ. ηλεκτρονικού υπολογιστή που δεν ανήκει στην Περιφέρεια Κρήτης.
8. Η τηλεφωνική συσκευή και γραμμή χρησιμοποιείται για καθαρά υπηρεσιακούς λόγους.

#### **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 η εβδομαδιαία λήψη αντιγράφων ασφαλείας. (πχ. συγκεκριμένη ημέρα της εβδομάδας). Σε περίπτωση αδυναμίας ή έλλειψης απαραίτητου λογισμικού ή συσκευής λήψης αντιγράφου ασφαλείας θα πρέπει να απευθύνεται μέσω ticketing στην online εφαρμογή PAPHROS στη ΔΗΔ.
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 απαγορεύεται 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 απαγορεύεται να μετακινούνται εκτός χώρων του Φορέα 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 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.
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. Το υπηρεσιακό e-mail προορίζεται για υπηρεσιακή χρήση. Σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας του υπηρεσιακού e-mail, ο χρήστης ενημερώνει τη ΔΗΔ.
5. Δεν επιτρέπεται αποστολή μαζικών emails προς το σύνολο των χρηστών εκτός εάν αφορούν σημαντική υπηρεσιακή ή συνδικαλιστική ανάγκη ή ανακοίνωση (πχ ανακοίνωση γραφείου Περιφερειάρχη προς όλους τους υπαλλήλους). Οποιοδήποτε άλλο μαζικό μήνυμα θα θεωρείται αυτομάτως ενέργεια που αποσκοπεί στη δυσλειτουργία του συστήματος.
6. 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 (άυλη ή usb token) με την οποία θα υπογράφουν, οφείλουν να αλλάζουν το αρχικό PIN που τους δίνεται, να το κρατούν μυστικό και να την διατηρούν μη προσβάσιμη από τρίτους.
2. Αν ο υπάλληλος, συνταξιοδοτηθεί, αλλάξει φορέα εργασίας (μετακινείται εκτός της Περιφέρειας Κρήτης) θα πρέπει να ακυρώσει το πιστοποιητικό του (μπορεί να ζητήσει σχετικές οδηγίες από τη ΔΗΔ) και να παραδώσει πίσω το usb token της υπογραφής στην ΔΗΔ μαζί με τον αριθμό PUK (σε περίπτωση που έχει αλλάξει και το PUK), ώστε να μπορέσει να χρησιμοποιηθεί ξανά από άλλο υπάλληλο.
3. Επισημαίνεται δε ότι για την ανάκληση του ψηφιακού πιστοποιητικού προβλέπονται στο άρθρο 3(ΦΕΚ 1876\Β\2012) τα σχετικά με την διαδικασία ανάκλησης των ψηφιακών πιστοποιητικών, "η

οποία πραγματοποιείται από τον τελικό χρήστη, με μέριμνα του Φορέα, ή μετά από αίτηση της αρμόδιας Υπηρεσίας όταν συντρέχει περίπτωση από τις εξής:

- απώλεια του *usb token* Ψ.Υ.
- απώλεια των μυστικών αριθμών (PIN-PUK),
- αδυναμία χρήσης για τεχνικούς λόγους,
- διαπίστωση καταχώρησης ανακριβών πληροφοριών ή μεταβολής των στοιχείων,
- ύπαρξη ενδείξεων έκθεσης σε κίνδυνο του ιδιωτικού κλειδιού του τελικού χρήστη,
- αίτημα του Φορέα του τελικού χρήστη,
- υπηρεσιακές αλλαγές της κατάστασης του τελικού χρήστη (ενδεικτικά, παραίτηση, απόλυση, αποχώρηση από την Υπηρεσία).

Κατά τη διάρκεια υποβολής της αίτησης ανάκλησης των ψηφιακών πιστοποιητικών του τελικού χρήστη τηρείται η ακριβής ημερομηνία και ώρα.“

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

1. Δεν επιτρέπεται η μετακίνηση του Η/Υ, περιφερειακού εξοπλισμού του Η/Υ (πχ. εκτυπωτής, σαρωτής), τηλεφωνικής συσκευής στη νέα θέση.
2. Αιτήματα για νέο εξοπλισμό (Η/Υ, τηλέφωνα, εκτυπωτές, κτλ.) προς τη ΔΗΔ γίνονται αποκλειστικά μέσω της εφαρμογής PAPHYROS και εγκρίνονται από τον Προϊστάμενο Δ/σης στην οποία υπηρετεί ο υπάλληλος. Προφορικά ή τηλεφωνικά αιτήματα δεν λαμβάνονται υπόψη.

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

##### 1. Αιτήματα Υποστήριξης χρηστών

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

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

##### 2. Διαδικασία

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

Μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας Paphyros, ο χρήστης εισάγει το αίτημά του. Το αίτημα περιλαμβάνει τα παρακάτω δεδομένα:

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

- Προτεραιότητα
- Σχόλια

3. Εκπαίδευση

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

## I. Δημιουργία Τηλεδιάσκεψης

### 1. Διαδικασία

Όλοι οι υπάλληλοι μπορούν να οργανώσουν μόνοι τους μια τηλεδιάσκεψη (μέσω Teams). Σε εξαιρετικές περιπτώσεις μπορούν να αιτηθούν για τηλεδιάσκεψη στην πλατφόρμα Zoom, με αποστολή email στο [netmeeting@crete.gov.gr](mailto:netmeeting@crete.gov.gr) αναφέροντας απαραίτητα τα παρακάτω στοιχεία:

- Ημερομηνία τηλεδιάσκεψης
- Ώρα τηλεδιάσκεψης
- Διάρκεια τηλεδιάσκεψης
- Τίτλος τηλεδιάσκεψης
- Σχόλια (προαιρετικό)

### Κ. Γενικά

1. Η ΔΗΔ φροντίζει να εδραιωθεί στη συνείδηση κάθε υπαλλήλου η υποχρέωση της ανακύκλωσης και η νοοτροπία της επαναχρησιμοποίησης πόρων.
  - i. Ο χρήστης καλείται να εκτυπώνει μόνο το τελικό έγγραφο ενώ ο έλεγχος και η διόρθωση να γίνεται με τη προβολή του εγγράφου στην οθόνη.
  - ii. Για απαραίτητες πρόχειρες εκτυπώσεις προτείνεται η επαναχρησιμοποίηση εκτυπωμένων από τη μία όψη χαρτιών.
  - iii. Κάθε χρήστης οφείλει να πετάει στον **κάδο ανακύκλωσης χαρτιού** που υπάρχει σε κάθε Διεύθυνση, τις εκτυπωμένες σελίδες και έγγραφα αρχείου τα οποία δεν χρειάζεται.
  - iv. Κάθε χρήστης οφείλει να εναποθέτει τα άδεια **μελανοδοχεία των laser jet εκτυπωτών** στους ειδικούς κάδους ανακύκλωσης της συνεργαζόμενης εταιρείας.
  - v. Παλιός ή μη χρησιμοποιούμενος εξοπλισμός, σε συνεννόηση με τη ΔΗΔ για την δυνατότητα επισκευής του, καταγράφεται και αποθηκεύεται σε χώρο κάθε Δ/νσης ή Υπηρεσίας και ανά τακτά χρονικά διαστήματα και σε συνεννόηση με τη ΔΗΔ, αποστέλλεται για ανακύκλωση ή καταστροφή. Ως τότε, παραμένει χρεωμένος στην αντίστοιχη Υπηρεσία.
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 ανακύκλωση γίνεται με ευθύνη της Δ/νσης ή Υπηρεσίας που αιτήθηκε ή της ανήκει ο εξοπλισμός μέσω Αιτημάτων Υποστήριξης στην εφαρμογή POPYROS.
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 Περιφέρειας Κρήτης που κάνουν χρήση του Ηλεκτρονικού Υπολογιστή, με συνεχή πρόσβαση στη διοικητική πληροφόρηση. Οι υπηρεσίες που έχουν επίκαιρο / χρήσιμο υλικό το οποίο ενδιαφέρει τον πολίτη καλούνται να το αναρτούν εγκαίρως στην ιστοσελίδα της Π.Κ. μέσω των εξουσιοδοτημένων και εκπαιδευμένων χρηστών τους.