



T.C.
SAMSUN VALİLİĞİ
İl Millî Eğitim Müdürlüğü

26.04.2021

FATİH PROJESİ ARIZA BİLDİRİM İLETİŞİM VE YÖNTEMLERİ			
Donanımın Türü	Faz 1 okullarımız için	Faz 2 okullarımız için	Faz 3 Arçelik A.Ş ET Okullarımız (11 Bin ET, 18 Bin ET)
Etkileşimli Tahtalar (Ekran, Çerçeve, Tahtadan Çıkıp Prize Giden Elektrik Kablosu, Dokunmatik, OPS / Bilgisayar Kısmı)	Telefon: 0850 222 48 70 Telefon: 0850 222 41 23 Garanti Sona Ermıştır.	Telefon: 0850 222 48 70 Telefon: 0850 222 41 23 Garanti ; Faz 2 – Kısım 2 Okulları için 2021 Mart- Nisan-Mayıs ayında içerisinde sona erecektir. (ortaokullar) Faz 2 – Kısım 1 Okulları için garanti bitmiştir. (MTAL)	Telefon : 0850 759 44 44 Arçelik ET Çağrı Merkezi (Garanti Kapsamındadır)
(Yerel Alan Ağı) Ağ Altyapısı- Kabinet İçi, Güç Kaynağı, Ağ İnternet Kablolama, Elektrik, Topraklama)	fatihdestek.eba.gov.tr ALTYAPI Bölümünden Elektronik Çağrı Açılması	fatihdestek.eba.gov.tr ALTYAPI Bölümünden Elektronik Çağrı Açılması	Sistem Kabinetindeki Güç Kaynağı Arızası çağrısı ALTYAPI bölümünden verilecektir. Telefon ile Fatih Altyapı çağrı bildirimini yapılmamaktadır.
FATİH Fiber İnternet TTVPN Erişim Sinyal ve Router Bağlantı, Fiber Sınırlı Bağlantı, Kabinette ve switchlerde Elektrik Olmasına Rağmen İnternet Olmaması)	fatihdestek.eba.gov.tr ERİŞİM Bölümünden Elektronik Çağrı Açılması Ayrıca, 121 nolu TT Fiber	fatihdestek.eba.gov.tr ERİŞİM Bölümünden Elektronik Çağrı Açılması Ayrıca, 121 nolu TT Fiber	
FATİH Projesi A3 ve A4 Çok Fonksiyonlu Yazıcı	Konica Minolta Telefon: 0212 444 01 41 Garanti Sona Ermıştır.	Kyocera Telefon: 02123392409 Garanti Sona Ermıştır.	
TBS BAKANLIK TABLETLERİ	Samsung Tab A7 Bayrak Elektronik Samsung Servisi 0 362 231 77 27 - 0362 231 77 28 444 77 11 Merkezi Çağrı Arıza Süreçlerinin Veli Tarafından bildirilmesi ve takip edilmesi	General Mobile e-Tab 20 Telpa AŞ- İstanbul 0850 955 1515 Arıza Süreçlerinin Veli Tarafından bildirilmesi ve takip edilmesi	Aidata Alım 0216 465 70 70 bilgi@aidata.com.tr Arıza Süreçlerinin Veli Tarafından bildirilmesi ve takip edilmesi
TBS SİM KART ARIZALARI	Sim Kartların bozuk veya arızalı olması durumunda Okul-Öğrenci Adı- TC Kimlik No- Sim Kart Seri No ve Hat Nosu- Teslim Alacak Kişi/Okul Adres ve İsim Bilgisinin İlçe MEM aracılığı ile btkoordinatör55@meb.gov.tr adresine gönderilmesi gerekmektedir.		
WEB KAMERALAR	Marka : Kaan Firma : Başarı Elektronik Tel : 0312 841 62 62 meb.teknolojisi@basari.com.tr	Marka : BüyüTech Firma : Turkcell (MainTy) Tel : 0312 210 0507 Arızalı kameralarda destek@mainty.com.tr adresine mail atılması	
EBA Yazılım Sorunları için	yazilimdestek@eba.gov.tr veya btkoordinatör55@meb.gov.tr adresine Okul Adı, Öğretmen veya Öğrenci TC ve Sorun Açıklaması varsa sorun ekran görüntüsü ile birlikte eposta atılması.		
ADSL ve TELEFON ARIZALARI	Hizmet alınan firma ofisleri ile direk görüşme veya Türk Telekom AŞ den hizmet alınıyorsa 444 1 444 nolu çağrı merkezi, üzerinden veya kmh@turktelekom.com.tr kurumsal iletişim adresine okul e-posta adresi ile bilgi verilmesi. (Müdürlüğümüzce teknik veya arıza takibi şeklinde herhangi bir işlem yapılmamaktadır)		

ÖNEMLİ : Fatih Projesi Ağ Altyapısı arıza tanımlarının doğru yapılması, internet kablosu, switchler, güç kaynağı, tahta altı elektrik priz arızaları gibi arızaların, etkileşimli tahta ile ilgisi olmaması nedeniyle, bu gibi arızalarda kesinlikle etkileşimli tahta çağrı merkezlerinin aranmaması, arıza ayırımının doğru yapılması, arızanın doğru yükleniciye ulaşması açısından önemlidir. Burada yapılan yanlış yönlendirme ve bildirimler arızaların çözümünün uzamasına ve gereksiz bilgi akışına sebep olacaktır. Özellikle erişim ile ilgili olanlar, sistem kabineti – güç kaynağı çalıştığı halde internet olmaması durumunda erişim bölümüne çağrı açılması önemlidir.