

Lêerno.: 24/2/3/P Schools IT Service desk SOP

Verwysing: 20250728-5427

Omsendbrief: 0020/2025

Vervaldatum: Geen

Aan: Adjunk-direkteurs-generaal, Hoofdirekteure, Direkteure (Hoofkantoor en distrikskantore),
Hoofde: Kurrikulumondersteuning, Kringbestuurders, Adjunk-hoofonderwyskundiges, VOO-
koördineerders, Vakadviseurs en Prinsipale van gewone openbare skole

Kort opsomming: *Standaardbedryfsprosedure om voorvalle aan te teken.*

Onderwerp: Standaardbedryfsprosedure om voorvalle by die IT-hulplessenaar vir skole aan te teken

1. Die Inligtingstechnologie- (IT-) hulplessenaar vir skole dien om tegniese ondersteuning aan alle skole van die Wes-Kaapse Onderwysdepartement (WKOD) te verskaf.
2. Die IT-hulplessenaar vir skole is die enigste kontakpunt vir eindgebruikers van die WKOD se IT vir skole. Alle voorvalle moet deur die gebruiker wat vir die onderskeie Inligtings- en Kommunikasietegnologie-toerusting of -stelsel verantwoordelik is, aangeteken word.
3. Die inligting wat vooraf benodig word, asook die prosedures wat gevolg moet word om voorvalle aan te teken, is by hierdie omsendbrief aangeheg (**kyk Bylae A¹**).
4. Die kontakbesonderhede vir tegniese ondersteuning is soos volg:

Naam	Tel.	E-posadres	WhatsApp
IT hulplessenaar vir skole	021 834 4690	SchoolsIT.ServiceDesk@westerncape.gov.za	021 900 7123

5. Indien enige verdere inligting verlang word, gaan na die volgende webwerf wat in die tabel hieronder verskaf word:

Webwerf	URL-skakel
WKOD se e-Portaal	https://wcedeportal.co.za/the-enabling-environment

6. Prinsipale word versoek om die inhoud van hierdie omsendbrief onder die aandag van alle opvoeders te bring.

GETEKEN: B WALTERS

HOOF: ONDERWYS

DATUM: 2025-08-05