

bbzg	4.5.5 Anschaffung und Betrieb von Informatikmitteln LI-4.5.5.2-06 IT-Support Lernende	berufsbildungszentrumgoldau	
		Version 1.0	Seite 1 von 1
IT-Support für Lernende			

Supportregelung bei BYOD-Geräten der Lernenden (bring your own device)

Grundsätze:

Für den technischen Support Ihres Gerätes sind Sie grundsätzlich selbst verantwortlich (z.B. im Fachgeschäft).

Bevor Sie sich an den BBZG-Support wenden: Fragen Sie immer zuerst in der Klasse nach! Bei vielen Problemen kann Ihnen der oder die versierte Mitlernende und/oder die Lehrperson weiterhelfen.

**Für viele Probleme gibt es Anleitungen, welche auf unserer Website zu finden sind:
→ www.bbzg.ch → Dokumente → Verschiedenes**

Bei Fragen zu Lern- oder Unterrichtssoftware konsultieren Sie bitte ausschliesslich die zuständige Lehrperson.

Rahmenbedingungen für BBZG-Support:

- Der BBZG-Support hilft bei Problemen mit der Rechenzentrum-eigenen Technik (bbzg-E-Mail, WLAN, Citrix-Fernzugriff).
- Der BBZG-Support unterstützt grundsätzlich nur Windows-Betriebssysteme.
- Der BBZG-Support unterstützt nicht bei Garantieabklärungen, setzt keine Geräte neu auf und installiert auch keine Software (auch nicht Office).
- Administratorenberechtigungen am Gerät sind für den Support unabdingbar und Passwörter müssen bekannt sein!
 - Passwörter für die BBZG-Dienstleistungen (bbzg-E-Mail, WLAN, Moodle, Fernzugriff) können von den Lernenden selber via **<https://support.srzi.ch/>** zurückgesetzt werden.
Dies behebt auch erfahrungsgemäss die meisten schüler-relevanten Supportfälle.
- Wenn spätestens nach 30 Minuten keine Lösung gefunden wird, kann der BBZG-Support das Gerät zurückweisen und z.B. ein (externes) Neuaufsetzen vorschlagen.
- BBZG-Support wird nur auf **vorhergehende Anmeldung** gewährt. Anmeldung bitte unter E-Mail: **informatik@bbzg.ch**. Folgende Angaben sind im E-Mail zu machen: Name, Vorname, Klasse, Gerätetyp (Tablet, Laptop), Betriebssystem-Version, Problemschilderung, Screenshots (falls möglich)
- Bürozeiten: Montag bis Freitag 08:00 Uhr - 12:00 Uhr und 13:10 Uhr -17:10 Uhr.

Bearbeitungsangaben	Erstellt am 23.05.18	Vis. RK	Geprüft am 23.05.18	Vis. CH	Freigegeben am 23.05.18	Vis. RK
Dateiname: G:\Schule\QM-Dokumente\Freigegeben\4.5.5 Anschaff., Betrieb v. Info-Mitteln\LI-4.5.5.2-06 IT-Support Lernende.docx					Ersetzt Version 0.0 vom 00.00.00	