

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.
- Wir übernehmen keine Haftung, wenn IT-Support von der Schule in Anspruch genommen wird. Der Benutzer ist selbst dafür verantwortlich, lokal auf dem Notebook gespeicherte Daten zu sichern.
- BBZG-Support wird nur auf **vorhergehende Anmeldung** gewährt. Anmeldung bitte unter E-Mail: informatik@bbzg.ch oder **041 855 27 77**. 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 - 11:45 Uhr und 13:15 Uhr -17:00 Uhr.