

LEITFADEN

Zur Behebung von Störungen an **Schüler-Notebooks**
Regeln zur Nutzung der Servicestunden

Alle Informationen- inkl. Links zu den online Störungsmeldungen - können Sie auch unserer Homepage entnehmen: <https://hamerlingplatz.vbs.ac.at/schuler/service/it-service/>

DEFEKTE AN DER HARDWARE

Bei Defekten an der Hardware tritt die Garantie in Kraft. Damit Sie zu einer raschen Reparatur kommen, beachten Sie folgende Vorgehensweise:

- Bei Möglichkeit: alle Daten auf externer Festplatte sichern.
- Supportmeldung Online und zweifacher Ausdruck der Auftragsbestätigung
- Abgabe des Notebooks und eines Ausdrucks der Auftragsbestätigung im Sekretariat. Empfang eines Leihgeräts.
- Abholung und Überprüfung durch die Firma Karo Data.
- Bei einem Hardwaredefekt wird das Notebook zum Hersteller gebracht
- Nach Reparatur – Systemcheck durch Karo Data
- Rücklieferung in das Sekretariat des Schulstandortes durch Karo Data
- Abholung durch SchülerIn und Rückgabe des Leihgeräts. Abschluss des „RMA-Falls“.

DEFEKTE AN DER SOFTWARE

Funktioniert die Hardware, aber treten trotzdem Störungen auf, besuchen Sie die Notebooksprechstunden bei Fr. Prof. Martinkowic und Herrn Prof. Gesperger.

Zur Nutzung dieses Services ist eine **Störungsmeldung** auszufüllen und in die Sprechstunde mitzunehmen.

Mitzubringen sind:

- Störungsmeldung (Im Sekretariat zur Abholung)
- Das Notebook mit gesamtem Zubehör
- Die Recovery-DVD/ der Recovery-USB-Stick (von KaroData)
- **Fremdnotebooks werden nur dann „behandelt“, wenn die Probleme nur mit dem SchulUser auftreten.**

BITTE GLEICH ZU BEGINN DER STUNDE IN DIE SPRECHSTUNDE KOMMEN!