

Garantiefälle (Windows Notebooks) Erneutes Einpflegen von Geräten in den MDM

Florian Huber
(IT-Kustodiat / MS-Bergheim)



 OeAD DIGITALES LERNEN

[Digitales Lernen \(oead.at\)](https://oead.at)

FAQs der OeAD für
Schulen,
Erziehungsberechtigte
und Schulerhalter

Garantiefälle

(Windows Notebook)

Kommunikation erfolgt über Firma „Cancom“

- Jeder Laptop wird mit roter Karte (=Kontakt) ausgeliefert

Erziehungsberechtigte wenden sich selbstständig an Firma.

- Unterstützung durch Kustod:in bei komplexen Fällen freiwillig möglich
- Ticketnummer bei Kommunikation anführen → bekommen
Erziehungsberechtigte bei erster Kontaktaufnahme

Schadensfall (Versicherung, Garantie und Haftung)

[alle ausklappen](#)

— Wie erfolgt eine zu erwartende Schadensabwicklung bzw. wie werden Garantiefälle abgehandelt?

Schadensfälle werden direkt zwischen Eigentümer (bei Schüler/innen-Geräten sind das die Erziehungsberechtigten) und Lieferanten der Geräte abgewickelt. Für

Die Geräte werden mit einer vierjährigen Garantiedauer ausgeliefert.

Wichtig: Die Schule hat keine Pflichten oder Aufgaben bei Garantiefällen von Schüler/innen-Geräten. Eine Abwicklung von Schadensfällen erfolgt zwischen den Erziehungsberechtigten und Lieferanten. Schadensfälle sind vom Lieferanten innerhalb von 7 Werktagen zu beheben. Im Service-Fall wird das Gerät durch die Lieferanten ausgetauscht. Zur Absicherung in Bezug auf spezielle Gefahren wie z.B. Diebstahl oder Beschädigung durch Dritte wird Erziehungsberechtigten der **Abschluss einer Versicherung** empfohlen.

Nähere Informationen finden Sie unter [Garantie & Versicherung](#).

Haushaltsversicherung

Im Allgemeinen ist **der Laptop bzw. das Tablet** in [Haushaltsversicherungen](#) gegen die klassischen Risiken einer Haushaltsversicherung im Bereich der Wohnräume mitversichert. Dabei ist eine Mitversicherung gegeben, wenn der Laptop bzw. das Tablet durch einen Brand, einen Sturm, einen Leitungswasserschaden oder auch durch einen Einbruchdiebstahl beschädigt, zerstört bzw. gestohlen wird. Das gilt auch bei Beraubung (Überfall) außerhalb der Wohnung - nicht aber für einen einfachen Diebstahl oder für Unachtsamkeiten (z.B. einfaches Vergessen etc.).

Einsenden des Gerätes (Cancom)

Erziehungsberechtigte
bekommen über Paketdienst
Lieferbox zugesendet

Gerät ausschließlich in dieser
Box versenden!

Wird von Firma
begutachtet/repariert und
retourniert

Gibt es die
Möglichkeit eines
Gerätetausches?

Was passiert
beim Diebstahl /
Verlust?

s. Info OeAD von heute

Verlust / Diebstahl:
Sperrung (MDM) / Lokalisierung

— Was ist die Gerätebörse?

Die Gerätebörse bietet eine optionale, kostengünstige und nachhaltige Unterstützungsmaßnahme für Erziehungsberechtigte, wenn ein Wechsel des Gerätetyps bei einem Schulwechsel notwendig wird.

- Die Gerätebörse finden Sie unter <https://digitaleslernen.talentify.at/geraeteboerse>.
- Nähere Informationen zur Gerätebörse, wie sie funktioniert und viele gute Gründe, die Gerätebörse zu nutzen, finden Sie auf der Unterseite **Gerätebörse**.

Wie funktioniert die Gerätebörse?

[alle ausklappen](#)

+ 1. Anmelden

+ 2. Daten sichern und Gerät zurücksetzen

+ 3. Versand Gerät 1

+ 4. Prüfung des Geräts durch den Refurbisher

+ 5. Erhalt Wert-Gutschein und Kauf Gerät 2

+ 6. Erhalt Gerät 2 und umgehende Integration in das Gerätemanagement der Schule

Umgang mit Reparaturen & Verlust



Selbstverschuldete Schäden können nach individueller Absprache mit dem Lieferanten ebenfalls von diesem kostenpflichtig repariert werden. Es kann aber auch selbst ein Anbieter gewählt werden. Wir empfehlen auch bei Reparaturen, die augenscheinlich keine Garantiefälle sind, mit dem jeweiligen Lieferanten in Kontakt zu treten, um sicher zu gehen, dass die Garantiezeit durch die Reparatur nicht erlischt. Die selbstverschuldeten Schäden können dann ebenso beim jeweiligen Serviceportal des

Lieferanten eingereicht werden. Ist das Gerät irreparabel beschädigt, muss ein neues Gerät durch die Erziehungsberechtigten beschafft werden. In Hinblick auf solche Fälle wird empfohlen, eine Zusatzversicherung abzuschließen.

Bei Verlust des Gerätes empfehlen wir Ihnen die Kontaktaufnahme mit Ihrer Schule, um abzuklären, ob eine Fernlokalisierung des Gerätes Ihres Kindes möglich ist. Rechtlich ist dieses Vorgehen durch die [IKT-Schulverordnung](#) in § 10 Z 4 gedeckt. Diese erlaubt der Schule: "[...] die Möglichkeit zur Fernlokalisierung, Fernsperrung bzw. Fernlöschung des digitalen Endgerätes bei technischer Möglichkeit auf ausdrücklichen und dokumentierten Wunsch der Geräteinhaberin oder des Geräteinhabers, soweit das Endgerät erreichbar ist.". Der Wunsch einer Fernlokalisierung des Gerätes Ihres Kindes, sollte demnach bitte schriftlich an Ihre Schule erfolgen.

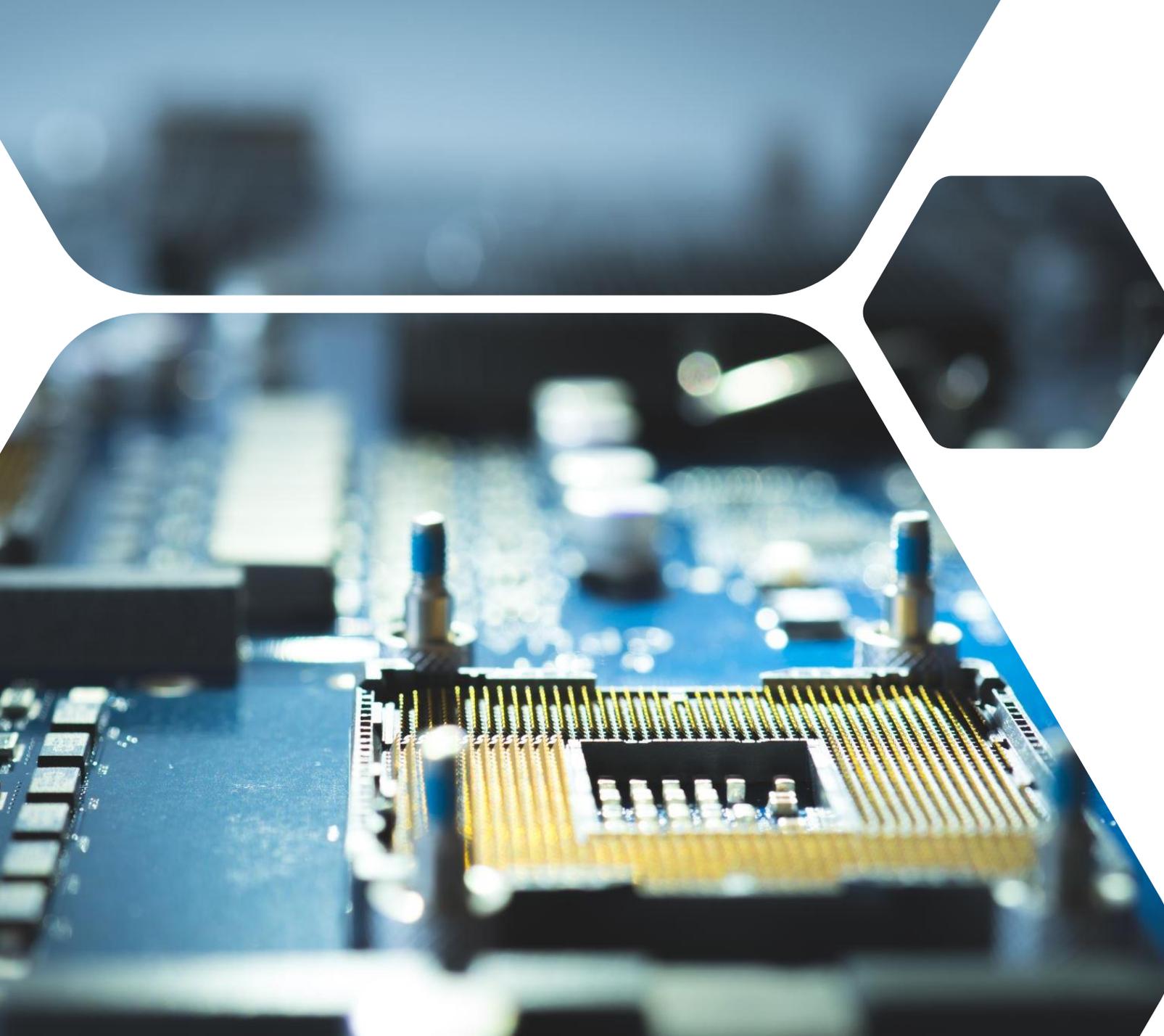
Nachbestellungen von Geräten

Chromebook, Android Tablets,
IPad, Windows Notebooks

Mail bzgl. Nachbestellungen
mit Link zur Bedarfserhebung

Sehr lange Wartezeiten

- Schülerin kam im nach Herbstferien:
bekam Gerät im April 2022



Vorgangsweise
nach
Garantiefall /
neue:r
Schüler:in

- Oftmals Bitlocker
Notwendig
(Bspw. Nach
Motherboard-
Tausch)

Erneutes Einpflegen in den MDM

Nach Entschlüsselung mittels Bitlocker →
erneutes Einpflegen in den MDM

Weitere Schritte

Fenster öffnet sich, auf dem Passwort verlangt wird

Herunterfahren und aktualisieren (wenn vorhanden)

Kann einige Zeit dauern, bis alles im MDM übernommen worden ist

Start Direkt zu ..  Salzburger Bildungsnetz Standards



IT-Support für allgemeine Pflichtschulen

finden Sie hier auf dem Serviceportal der IT-BetreuerInnen

Registrieren von Windows
Notebooks in Endpoint
Manager nach Schulwechsel |
APS IT-Betreuung Salzburg

Achtung!



Schüler:in wird automatisch als Administrator angelegt!



Dieses Problem kann wie folgt behoben werden

Abschließend

- Nach einiger Zeit scheint das Gerät im Endpoint Manager auf und kann verwaltet werden.

Fragen?

