



BYOD-Support-Factsheet

Autor/in: Francesco Milazzo
Datum/Version: 06.02.2023 / V4.0
Status: Entwurf
Vertraulichkeit: öffentlich

Zweck

Dieses Factsheet dient zur Festlegung der Rahmenbedingung für den Support von BYOD Geräten der Basler Mittel- und Berufsfachschulen. Unter BYOD Geräte versteht man den Einsatz von eigenen, privaten Notebooks/Convertibles und Tabletcomputer (Windows) für berufliche oder schulische Zwecke. Das vorliegende Papier regelt den Support für BYOD für Schülerinnen und Schüler respektive Lernende sowie Lehrpersonen. Für andere Geräte wie z.B. private Smartphones gibt es keinen Support. Des Weiteren wird die Handhabung für den Support von Prüfungssoftware und die Beschaffung und Aufsetzung von Leihgeräten beschrieben.

Inhaltsverzeichnis

1. Support Dienstleistung DIG-IT für BYOD	2
2. Leihgeräte & Prüfungssoftware	3

1. Support Dienstleistung DIG-IT für BYOD

Der IT-Support der DIG-IT erbringt in erster Linie Supportleistungen für die von DIG-IT zur Verfügung gestellte Basisinfrastruktur (dazu gehört die gesamte Hardware im Rechenzentrum der DIG-IT, aber auch Netzwerkkomponenten und vor allem Schulgeräte wie PC und Laptops) und Basisapplikationen (Office, Adobe, E-Mail, Kollaboration, Datenablage, Standardtools wie PDF-Reader etc.). Weiter erbringt DIG-IT Leistungen für Schulapplikationen (spezielle Software für die Schulen oder auch für einzelne Fächer).

Der On-Site-Support der jeweiligen Schulen kann bei Problemen mit den eigenen Geräten (BYOD) im Zusammenhang mit der Verwendung der lokalen IT-Infrastruktur oder der Basis- und Schulapplikationen (inkl. Prüfungssoftware) kontaktiert werden, wenn selbst oder mit Hilfe der Lehrpersonen keine Lösung gefunden werden kann. Die Unterstützung erfolgt nach Verfügbarkeit («best effort») und dauert in der Regel maximal 15 Min; nach Ermessen der Supportperson und den zur Verfügung stehenden Vor-Ort-Ressourcen kann die Supportzeit für die Problembehebung auch verlängert werden. Aufgrund der Komplexität der verschiedenen BYOD-Geräte besteht kein Anrecht auf eine Lösung von Problemen. DIG-IT ist jedoch bestrebt, Lehrpersonen, Schüler*innen, Lernende sowie weitere Mitarbeitende im Zusammenhang mit BYOD-Supportanfragen weitestgehend zu unterstützen. Fällt ein Gerät vor oder während dem Unterricht oder einer Prüfungssituation aus, kann bei entsprechender Verfügbarkeit ein Leihgerät über den On-Site-Support vorübergehend zur Verfügung gestellt werden.

Die Besitzenden der Geräte sind unter anderem für folgende Aktivitäten selber zuständig:

- Funktion der eigenen Geräte
- Netzteil vorhanden und Akku geladen
- Betriebssysteme und Viren-/Malwareschutz auf dem neusten Stand
- Lokal gespeicherte Daten mittels Backups vor Verlust geschützt
- Passwörter gesichert (z.B. Bitlocker Key)

Für Supportfragen rund um den pädagogisch-didaktischen Einsatz im Unterricht ist weiterhin der durch die Schulen organisierte pädagogische ICT-Support der Schulen zuständig (PICTS-Lehrpersonen).

Die Zuständigkeiten für die verschiedenen Bereiche und Aufgaben sind in der untenstehenden Tabelle dargestellt:

Aufgaben	Vor Ort-Support DIG-IT	Pädagogischer ICT-Support	Benutzende	Beispielthemen
Geräte (Hardware und Software)			✓	BYOD-Laptops, Betriebssystem, Backup, Virusschutz, Peripheriegeräte (Stift, Tastatur, Maus)
Nutzung Basisinfrastruktur	✓		✓	Netzwerk, WLAN, Security, Printing, Medienkarten, Virtualisierung, Dateiablage
Nutzung Basisapplikationen	✓		✓	Lizenzen, Office (M365), Adobe (Creative Cloud), E-Mail (Teamwork), Kommunikation und Kollaboration (Teams), Intra- und Extranet, Dateiablage (ownCloud), Standardtools
Schulapplikationen	✓ ¹⁾	✓ ²⁾		1) Lizenzen, Betrieb, Wartung 2) Anwendung, Verwendung
Prüfungssoftware	✓		✓	tbd

Tabelle 1 Support Verantwortung für BYOD-Geräte

2. Leihgeräte & Prüfungssoftware

Die Leihgeräte können von den Schulleitungen über DIG-IT bestellt werden. Die Leihgeräte werden von DIG-IT vor Ort unterhalten und in Stand gehalten. Im Unterhalt sind folgende Dienstleistungen enthalten:

- Sicherstellung funktionierende Hardware
- Update & Security Management
- Sicherstellung M365 Webapplikationen
- Sicherstellung Prüfungssoftwares gemäss Vorgabe Schulstandort

Für Prüfungssessionen (Abschlussprüfungen, Maturaprüfungen) kann mit einer Vorlaufzeit von drei Monaten bei DIG-IT zusätzliche Supportleistungen vor Ort (u.a. Personal, zusätzliche Leihgeräte) beantragt werden. Folgende Angaben werden für die Planung benötigt:

- Anzahl SUS, die an der Prüfung teilnehmen
- Anzahl Prüfungsräume und Standorte
- Datum und Zeitplan