

Veelgestelde vragen en antwoorden over (het gebruik van) laptops op het Amadeus Lyceum (leerlingenversie)



Index

Vraagnummer	Vraag	Blz.
1.	Ik weet niet of mijn laptopprobleem een hardware- of een softwareprobleem is, wie kan mij helpen dat te bepalen?	2
2.	Ik moet tijdens schooluren bij een probleem met de laptop contact opnemen met een domeinbeheerder. Wat moet ik doen als er tijdens dat lesuur geen domeinbeheerder aanwezig in het domein?	2
3.	Mijn laptop is kapot en moet gerepareerd worden. Wat moet ik zelf nog doen voordat mijn laptop gerepareerd wordt?	2
4.	Hoe kan ik mijn schoolwerk doen als mijn laptop in reparatie is? Krijg ik een leenlaptop?	2
5.	Hoe kan ik de beveiliging verbeteren/ privacy waarborgen?	2
6.	Mag je een op school een laptop gebruiken die niet bij Studywise besteld is?	2
7.	Waarom zijn bij Studywise juist deze modellen laptops voor het Amadeus gekozen?	3
8.	Er zijn 2 wifi-netwerken op school, welke is voor de leerlingen? Wat is het verschil?	3
9.	Ik ben dyslectisch. Zijn er vanuit school hulpmiddelen beschikbaar om mij te ondersteunen bij het lezen en schrijven op de laptop?	3
10.	Mijn laptop is gerepareerd, maar nu mis ik een aantal programma's. Hoe kan dit?	3
11.	Bij wie kan ik terecht als ik een klacht heb over hoe StudyWise of het Amadeus laptopproblemen afhandelt?	4

1.Vraag (A8): Ik weet niet of mijn laptopprobleem een hardware- of een softwareprobleem is, wie kan mij helpen dat te bepalen?

Antwoord: Bij alle problemen met de laptop, wordt er eerst gekeken door de domeinbeheerder. Als hij of zij het probleem niet kan oplossen, dan wordt door de domeinbeheerder de ICT-afdeling van het Amadeus Lyceum ingeschakeld. Is er even geen domeinbeheerder beschikbaar, dan kunnen leerlingen zelf een melding aanmaken bij ICT door op het leerlingenplein naar de ICT pagina te gaan en daar een [digitaal formulier](#) in te vullen en te verzenden. De ICT-afdeling zal op basis van eventuele testen het een en ander uitsluiten en vervolgens aan de domeinbeheerder en leerling terugkoppelen.

2.Vraag (A9): Ik moet tijdens schooluren bij een probleem met de laptop contact opnemen met een domeinbeheerder. Wat moet ik doen als er tijdens dat lesuur geen domeinbeheerder aanwezig in het domein?

Antwoord: Is er even geen domeinbeheerder beschikbaar, dan kunnen leerlingen zelf een melding aanmaken bij ICT door op het leerlingenplein naar de ICT pagina te gaan en daar een [digitaal formulier](#) in te vullen en te verzenden. Uiteraard kunnen leerlingen ook aan een expert om hulp vragen.

3.Vraag (A13): Mijn laptop is kapot en moet gerepareerd worden. Wat moet ik zelf nog doen voordat mijn laptop gerepareerd wordt?

Antwoord: Voordat de laptop ter reparatie wordt aangeboden aan de ICT-afdeling van het Amadeus Lyceum of Studywise, dien je je opgeslagen documenten op te slaan op een USB-stick. Hiermee wordt voorkomen dat documenten 'zoek' raken. Indien gewenst kan de domeinbeheerder hier ondersteuning bij bieden. Zorg er daarnaast voor dat je je documenten altijd opslaat in OneDrive. Zo blijven je documenten altijd bewaard.

4.Vraag (C1): Hoe kan ik mijn schoolwerk doen als mijn laptop in reparatie is? Krijg ik een leenlaptop?

Antwoord: In het geval van een verstoring aan een laptop (hardwarematig/softwarematig) die door Studywise geleverd is, heb je recht op een leenlaptop. Voor leerlingen met een Studywise laptop geldt dat er een reparatienummer doorgegeven moet worden aan de ICT-afdeling, die koppelt het nummer vervolgens aan de gemaakte melding, waarna er door de ICT-afdeling een leenlaptop ter beschikking gesteld kan worden.

5.Vraag (D2): Hoe kan ik de beveiliging verbeteren/ privacy waarborgen?

Antwoord: Dit is iets wat jouw ouders/verzorgers of jijzelf kunt regelen. Voor tips: zie <https://www.consumentenbond.nl/laptop/windows-10-privacy>.

6.Vraag (F3): Mag je een op school een laptop gebruiken die niet bij Studywise besteld is?

Antwoord: Dit wordt sterk afgeraden. Belangrijkste redenen hiervoor zijn dat onze ICT-afdeling support moet kunnen bieden in geval van (kleine) verstoringen en defecten en dit bij een te grote diversiteit aan apparaten niet meer mogelijk is. Daarnaast wil het Amadeus Lyceum graag dat alle leerlingen op een uniforme wijze gebruik kunnen maken van een laptop en dat hier geen verschillen in ontstaan. Tot slot zijn de laptops die door Studywise geleverd worden, voorzien van een 'Amadeus' image, dus er staat alles op wat je op school nodig hebt. Ook zijn de Studywise laptops getest op het netwerk en weten wij zeker dat ze optimaal functioneren in combinatie met ons netwerk.

7.Vraag (F4): Waarom zijn bij Studywise juist deze modellen laptops voor het Amadeus gekozen?

Antwoord: Het Amadeus Lyceum heeft Studywise als partner gekozen. Studywise levert laptops die voldoen aan de eisen van het Amadeus Lyceum, die passen binnen de visie op onderwijs en geschikt zijn voor gebruik op het schoolnetwerk. De hardware is geselecteerd om de komende jaren mee te kunnen gaan. Daarnaast is er gekozen voor laptops die geschikt zijn voor gebruik op school en thuis en die onderweg tegen een stootje kunnen. Zo zijn de laptops onder andere voorzien van een rubberen stootrand, waardoor ze minder snel beschadigd raken.

8.Vraag (F6): Er zijn 2 wifi-netwerken op school, welke is voor de leerlingen? Wat is het verschil?

Antwoord: De laptops van Studywise zijn geoptimaliseerd voor het Amadeus netwerk en zullen zich op basis van de instellingen bij voorkeur aanmelden op het 5Ghz netwerk genaamd "Amadeus". Dit netwerk maakt gebruik van een snelle 5Ghz frequentie, welke beter om kan gaan met een zo geheten High Density netwerk (veel gebruikers in een drukke omgeving). Hiermee is dit netwerk het meest geschikt voor leerlingen. De Amadeus-Portal draait op de 2.4Ghz frequentie, deze is ingericht als zijnde een gast netwerk. Het gasten netwerk (Amadeus-Portal) is prima geschikt voor onze gasten maar kan door de frequentie minder goed overweg met drukke netwerken.

9.Vraag (F7): Ik ben dyslectisch. Zijn er vanuit school hulpmiddelen beschikbaar om mij te ondersteunen bij het lezen en schrijven op de laptop?

Antwoord: Het Amadeus Lyceum heeft een licentie voor L2S, spraaksoftware voor Windows. L2S leest teksten voor, zowel in het Nederlands als in andere talen. De L2S software kan kosteloos gebruikt worden en is ook thuis beschikbaar. Voor meer informatie over L2S kun op de website van L2S kijken: <http://www.l2s.nl/> of kun je contact opnemen met de dyslexiebegeleiders van het Amadeus.

10.Vraag: Mijn laptop is gerepareerd, maar nu mis ik een aantal programma's. Hoe kan dit?

Antwoord: Als een laptop gerepareerd moet worden, kan het zo zijn dat er een nieuwe installatie gedaan moet worden. In het geval van een nieuwe installatie, wordt altijd de initiële fabrieksinstallatie met schoolsoftware teruggezet. De laptop is dan dus

weer hetzelfde als toen je de laptop voor de eerste keer kreeg. Eventuele upgrades en/of andere installaties die na de eerste uitlevering door jou of door jouw ouders/verzorgers zelf geïnstalleerd zijn, zijn na het plaatsen van de initiële fabrieksinstallatie met schoolsoftware niet meer aanwezig. Dus moet je, als je dat wil, zelf terugzetten.

Tip: Als Windows 10 ooit geïnstalleerd is geweest op de laptop, dan kan dat later altijd gratis opnieuw geïnstalleerd worden, zie <https://www.microsoft.com/en-us/software-download/windows10>, installeer de Download Tool van "You have a license to install Windows 10 and are upgrading this PC from Windows 7 or Windows 8.1." Als de installatie vraagt om een productcode, klik op Overslaan.

11.Vraag () Bij wie kan ik terecht als ik een klacht heb over hoe StudyWise of het Amadeus laptopproblemen afhandelt?

Antwoord: Omtrent Amadeus Lyceum laptop afhandelingen:
Eerste aanspreekpunt voor ouders/verzorgers in geval van klachten over de afhandeling van een laptopprobleem is de mentor of een domeinbeheerder. Als de klacht hiermee niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, kunt u contact opnemen met de afdelingsleider of de Manager facilitaire zaken en ICT.

Tot slot: Staat jouw vraag hier niet tussen en/of heb je suggesties ter verbetering, dan horen wij het graag. Je kunt in dat geval een mail sturen naar Kirsten Brons, Manager Facilitaire Zaken en ICT (k.brons@amadeuslyceum.nl).