

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



## Index

Onderwerp	Vraagnummer	Vraag	Blz.
Defecten en reparaties	A1	Ik heb een Studywise laptop met een softwareprobleem. Wat is de procedure?	3
	A2	Ik heb een Studywise laptop met een hardwareprobleem. Wat is de procedure?	3
	A3	Ik heb een Studywise laptop die is aangeschaft door school met een softwareprobleem. Wat is de procedure?	4
	A4	Ik heb een Studywise laptop die is aangeschaft door school met een hardwareprobleem. Wat is de procedure?	4
	A5	Ik heb een ex-leaselaptop met een softwareprobleem. Wat is de procedure?	4
	A6	Ik heb een ex-leaselaptop met een hardwareprobleem. Wat is de procedure?	5
	A7	Ik heb zelf, buiten Studywise om, een laptop aangeschaft en deze heeft een hard- of softwareprobleem. Wat is de procedure?	5
	A8	Ik weet niet of mijn laptopprobleem een hardware- of een softwareprobleem is, wie kan mij helpen dat te bepalen?	5
	A9	Mijn zoon/dochter moet tijdens schooluren bij een probleem met de laptop contact opnemen met een domeinbeheerder. Wat moet hij/zij doen als er tijdens dat lesuur geen domeinbeheerder aanwezig in het domein?	5
	A10	Zijn er afspraken hoe lang StudyWise over een reparatie mag doen? Zo ja, hoe lang?	6
	A11	Als ik de laptop op moet sturen naar Studywise of Dell, kan dat ook via school, zodat ik niet thuis hoeft te blijven om de doos te laten afhalen? Zo ja, waar kan ik de laptop afgeven en welke gegevens moeten erbij vermeld worden? Kan het terugbezorgen van de laptop ook via school?	6
	A12	Wat gebeurt er als tijdens reparatie blijkt dat mijn laptop total loss is?	6
	A13	Wat moet ik zelf nog doen voordat ik de laptop ter reparatie aanbiedt?	6
Garantie	B1	Zit er standaard garantie op mijn laptop?	7
	B2	Welke garantiepakketten kunnen er afgesloten worden?	7
	B3	Welke schade valt onder de fabrieksgarantie, en welke schade onder de extra garantiepakketten van StudyWise?	7
	B4	Wat gebeurt er als mijn nieuwe laptop bij levering niet goed functioneert?	7

	B5	Voor wie zijn de kosten van reparatie en/of verzending, als dit niet onder de garantie valt?	7
	B6	Wat is het verschil tussen garantie(uitbreiding) en een schadeverzekering?	8
<b>Leenlaptops</b>	C1	Hoe kan mijn zoon/dochter het schoolwerk doen als zijn/haar laptop in reparatie is? Krijgt hij/zij een leenlaptop?	8
	C2	Zijn er kosten aan het gebruik van een leenlaptop verbonden? En zo ja, welke kosten zijn hieraan verbonden?	8
<b>Beveiliging</b>	D1	Is in de standaard installatie van Studywise de privacy wel voldoende gegarandeerd?	9
	D2	Hoe kan ik de beveiliging verbeteren/ privacy waarborgen?	9
	D3	De standaard geïnstalleerde virusscanner op Studywise laptops verloopt na een paar weken. Hoe kan ik de laptop beveiligen tegen virussen?	9
	D4	Welk advies geven jullie als het gaat om de aanschaf van een virusscanner?	9
	D5	Zijn de kosten voor een antivirussoftware licentie onderdeel van de schoolkosten?	10
<b>Kosten</b>	E1	Wie betaalt de aanschafkosten van de laptop?	10
	E2	Moet ik nog rekening houden met additionele kosten voor (het gebruik van) de laptop?	10
	E3	Ik heb niet genoeg geld om een laptop te kunnen kopen, wat zijn de mogelijkheden? (in termijnen betalen, u-pas, stichting leergeld, etc.)	10
	E4	Ik heb voor mijn laptop een verzekering afgesloten, maar ontvang nu toch een factuur voor reparatiekosten. Hoe kan dit?	11
<b>Diversen</b>	F1	Bij wie kan ik terecht als ik een klacht heb over hoe StudyWise of het Amadeus laptopproblemen afhandelt?	11
	F2	Welke partijen zijn betrokken bij de installatie van een nieuwe laptop?	11
	F3	Mag je op school een laptop gebruiken die niet bij Studywise is gekocht?	11
	F4	Waarom zijn bij Studywise juist deze modellen laptops voor het Amadeus gekozen?	12
	F5	De Amadeus webshop bij Studywise is niet (meer) in de lucht. Hoe kan ik nu een laptop bestellen?	12
	F6	Er zijn 2 wifi-netwerken op school, welke is voor de leerlingen? Wat is het verschil?	12
	F7	Mijn kind is dyslectisch. Zijn er vanuit school hulpmiddelen beschikbaar om mijn zoon/dochter te ondersteunen bij het lezen en schrijven op de laptop?	12

## A DEFECTEN EN REPARATIES

### A0 Algemeen

Bij alle problemen met de laptop, wordt er eerst gekeken door de domeinbeheerder. Mocht hij of zij het probleem niet kunnen oplossen, dan wordt door de domeinbeheerder de ICT-afdeling van het Amadeus Lyceum ingeschakeld. De ICT-afdeling zal op basis van eventuele testen het een en ander uitsluiten en vervolgens aan de domeinbeheerder en leerling terugkoppelen.

#### A1 Vraag: Ik heb een Studywise laptop met een softwareprobleem. Wat is de procedure?

**Antwoord:** De ICT-afdeling van het Amadeus Lyceum lost dit probleem op. De uitkomst kan zijn dat er een nieuwe installatie gedaan moet worden. In het geval van een nieuwe installatie, wordt altijd de initiële fabrieksinstallatie met school software teruggezet.



Let op : Eventuele upgrades en/of andere installaties die door de leerling of ouders/verzorgers zelf geïnstalleerd zijn na uitlevering, zullen worden gewist van het systeem.

*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.*

#### A2 Vraag: Ik heb een Studywise laptop met een hardwareprobleem. Wat is de procedure?

**Antwoord:** Als u een extra garantiepakket van StudyWise heeft gekocht en de garantietermijn is nog niet verlopen: u meldt de laptop zelf voor reparatie aan bij Studywise via de portal (<https://service.studywise.nl/>). Let op: hier kunt u alleen gebruik van maken als u een extra garantiepakket van StudyWise heeft aangeschaft, zie ook vraag B2. Indien u alleen de 2 jaar fabrieksgarantie heeft, verwijst StudyWise u naar de leverancier (Dell).

Via deze portal maakt u een afspraak om de laptop op te laten halen. Indien de laptop, op werkdagen, voor 15.00 uur voor reparatie aangemeld is, wordt de laptop over het algemeen nog dezelfde dag opgehaald. U ontvangt van Studywise een reparatie bevestiging. Heeft u de reparatie aangemeld bij Dell, dan ontvangt u een casenummer. Met de bevestiging van Studywise of het casenummer van Dell kan de leerling een leenlaptop vragen bij de domeinbeheerder. ICT brengt vervolgens de leenlaptop naar de leerling.

Als u geen extra garantiepakket van StudyWise heeft gekocht en de fabrieksgarantie van 2 jaar is nog niet verlopen: Studywise geeft aan dat u dan rechtstreeks naar de

leverancier (Dell) moet gaan. Wettelijk is Studywise echter aansprakelijk, omdat de laptop bij hen gekocht is. U kunt bellen met de service desk van Switch IT, het moederbedrijf van StudyWise, zie <https://www.switch.nl/servicedesk>, dan kunt u de reparatie ook via StudyWise laten verlopen.

Als de garantie die u had al verlopen is, dan kunt u contact opnemen met Studywise en met hen afstemmen wat de te volgen stappen zijn.

**A3 Vraag: Ik heb een Studywise laptop die is aangeschaft door school met een softwareprobleem. Wat is de procedure?**

**Antwoord:** De ICT-afdeling van het Amadeus Lyceum lost dit probleem op. De uitkomst kan zijn dat er een nieuwe installatie gedaan moet worden. In het geval van een nieuwe installatie, wordt altijd de initiële fabrieksinstallatie met school software teruggezet.



Let op: Eventuele upgrades en/of andere installaties die door de leerling of ouders/verzorgers zelf geïnstalleerd zijn na uitlevering, zullen worden gewist van het systeem.

*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.*

**A4 Vraag: Ik heb een Studywise laptop die is aangeschaft door school met een hardwareprobleem. Wat is de procedure?**

**Antwoord:** De domeinbeheerder meldt het defect bij de ICT-afdeling van het Amadeus Lyceum. De ICT-afdeling draagt zorg voor de aanmelding van de reparatie bij Studywise en zorgt voor een leenlaptop.

**A5 Vraag: Ik heb een ex-leaselaptop met een softwareprobleem. Wat is de procedure?**

**Antwoord:** De ICT-afdeling van het Amadeus lost dit probleem op. De uitkomst kan zijn dat er een nieuwe installatie gedaan moet worden. In het geval van een nieuwe installatie, wordt altijd de initiële fabrieksinstallatie met schoolsoftware teruggezet.



Let op: Eventuele upgrades en/of andere installaties die door de leerling of ouders/verzorgers zelf geïnstalleerd zijn na uitlevering, zullen worden gewist van het systeem.

*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.*

**A6 Vraag: Ik heb een ex-leaselaptop met een hardwareprobleem. Wat is de procedure?**

**Antwoord:** Indien het een Dell Latitude E5530 betreft, kunnen er buiten de garantie om reparaties plaats vinden. Aan deze reparaties zijn kosten verbonden, hiervoor maakt Dell een kostenopgave, welke door de mentor aan de ouders/verzorgers van de leerling wordt voorgelegd ter accordering. Na akkoord wordt de reparatie door Dell uitgevoerd. De ouders/verzorgers ontvangen na reparatie een factuur.

Indien het een Dell Latitude E5520 betreft, kunnen er buiten de garantie om GEEN reparaties meer plaats vinden door Dell. Dit komt doordat Dell GEEN onderdelen meer produceert voor dergelijke systemen. Zij hebben ook geen voorraad meer. Het Amadeus Lyceum heeft bepaalde onderdelen (refurbished/gebruikt) op voorraad, deze kunnen zolang de voorraad strekt, ingezet worden. Hiervoor zal eerst een offerte worden opgemaakt, welke door de mentor aan de ouders/verzorgers ter accordering wordt voorgelegd. Na akkoord wordt de reparatie door de interne ICT-afdeling van het Amadeus uitgevoerd. De ouders/verzorgers ontvangen na reparatie een factuur.

**A7 Vraag: Ik heb zelf, buiten Studywise om, een laptop aangeschaft en deze heeft een hard- of softwareprobleem. Wat is de procedure?**

**Antwoord:** Wij raden sterk af om een eigen laptop te gebruiken. Op laptops die niet bij Studywise zijn aangeschaft, biedt de ICT-afdeling van het Amadeus Lyceum geen ondersteuning, noch op hardware noch op software.

**A8 Vraag: 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. Mocht hij of zij het probleem niet kunnen oplossen, dan wordt door de domeinbeheerder de ICT-afdeling van het Amadeus Lyceum ingeschakeld. De ICT-afdeling zal op basis van eventuele testen het een en ander uitsluiten en vervolgens aan de domeinbeheerder en leerling terugkoppelen.

**A9 Vraag: Mijn zoon/dochter moet tijdens schooluren bij een probleem met de laptop contact opnemen met een domeinbeheerder. Wat moet hij/zij doen als er tijdens dat lesuur geen domeinbeheerder aanwezig in het domein?**

**Antwoord:** In dat geval moet hij/zij kijken of er een expert in de buurt is die kan helpen. De expert kan indien nodig met de laptop naar de ICT-afdeling gaan. Andere optie is om te wachten tot het volgende blok totdat er weer een domeinbeheerder is. Dit kan uiteraard alleen de leerling zonder laptop verder kan op dat moment.

**A10 Vraag:** **Zijn er afspraken hoe lang StudyWise over een reparatie mag doen? Zo ja, hoe lang?**

**Antwoord:** In principe zijn er tussen de partijen die betrokken zijn bij reparatie en het Amadeus Lyceum afspraken gemaakt over een maximale reparatieduur van 10 dagen. Mocht reparatie onverhoopt langer duren dan wordt dit vooraf gecommuniceerd. Voor vragen over de duur van de reparatie kunnen ouders/verzorgers zelf contact opnemen met Studywise.

**A11 Vraag:** **Als ik de laptop op moet sturen naar Studywise of Dell, kan dat ook via school, zodat ik niet thuis hoeft te blijven om de doos te laten afhalen? Zo ja, waar kan ik de laptop afgeven en welke gegevens moeten erbij vermeld worden? Kan het terugbezorgen van de laptop ook via school?**

**Antwoord:** Als service biedt Studywise de mogelijkheid om zelf een afspraak te maken voor het moment waarop een defecte laptop opgehaald kan worden. Afspraak tussen het Amadeus Lyceum en Studywise is dat als afhaal- en bezorgadres altijd het thuisadres van de leerling wordt gehanteerd. Achterliggende gedachte is dat hierdoor de verantwoordelijkheid bij de eigenaar blijft liggen. Ophalen en afleveren kan dus niet via school.

**A12 Vraag:** **Wat gebeurt er als tijdens reparatie blijkt dat mijn laptop total loss is?**

**Antwoord:** Indien de laptop als gevolg van schade niet reparabel is en er is nog sprake van garantie, wordt een gelijkwaardige laptop geleverd. Het garantiepakket wordt bij total loss beëindigd. Op een vervangende laptop kan een nieuw garantiepakket worden afgesloten.

**A13 Vraag:** **Wat moet ik zelf nog doen voordat ik de laptop ter reparatie aanbiedt?**

**Antwoord:** Voordat de laptop ter reparatie wordt aangeboden aan de ICT-afdeling van het Amadeus Lyceum of Studywise, dient de leerling 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.

## B GARANTIE

**B1 Vraag:** Zit er standaard garantie op mijn laptop?

**Antwoord:** Op alle laptops van Studywise zit gratis standaard twee jaar fabrieksgarantie. Om deze garantie uit te breiden, kan er voor een van de garantiepakketten gekozen worden, zie vraag B2. Deze pakketten verlengen de garantie van de laptop naar 3 of 4 jaar, afhankelijk van de gekozen optie. Naast de wettelijke garantie geldt voor bepaalde artikelen de fabrieksgarantie. Fabrieksgarantie is een extra garantie die wordt gegeven door de importeur of fabrikant. De importeur of fabrikant stelt zelf voorwaarden aan deze garantie.

**B2 Vraag:** Welke garantiepakketten kunnen er afgesloten worden?

**Antwoord:** Voor de verschillende garantiepakketten zie de website van Studywise, garantie en reparatie: <https://shop.studywise.nl/reparatie/>

**B3 Vraag:** Welke schade valt onder de fabrieksgarantie, en welke schade onder de extra garantiepakketten van StudyWise?

**Antwoord:** Over het algemeen kan gesteld worden dat een extra garantiepakket van StudyWise de garantieperiode verlengt van 2 jaar naar 3 of 4 jaar, en dekking geeft voor defecten die niet door toedoen van de gebruiker zijn ontstaan. Gebruikssporen zoals krasjes, putjes, deukjes die het functioneren van de laptop niet hinderen, en schade die door gebruik van een deugdelijke cover of case voorkomen had kunnen worden (te beoordelen door StudyWise) vallen niet onder de garantie. Op accessoires en accu's is de standaardgarantie van 2 jaar van toepassing, dus die wordt bij een extra garantiepakket niet verlengd tot 3 of 4 jaar.

**B4 Vraag:** Wat gebeurt er als mijn nieuwe laptop bij levering niet goed functioneert?

**Antwoord:** Op alle nieuwe laptops die Studywise levert, zit standaard de wettelijke garantie, zie ook vraag B1. Dit betekent dat een artikel in goede staat moet verkeren en bij normaal gebruik naar behoren dient te functioneren. Wanneer u een artikel ontvangt waarbij dit niet het geval is, voorziet Studywise u zo snel mogelijk van een passende oplossing. Dit kan vervanging van het product, reparatie of terugbetaling zijn, afhankelijk van het product.

**B5 Vraag:** Voor wie zijn de kosten van reparatie en/of verzending, als dit niet onder de garantie valt?

**Antwoord:** Hier geldt, dat alle kosten voor de ouders/verzorgers zijn met uitzondering van de leaselaptops.



**B6 Vraag:** **Wat is het verschil tussen garantie(uitbreiding) en een schadeverzekering?**

**Antwoord:** Elke laptop geleverd door Studywise heeft standaard 2 jaar garantie, zie ook vraag B1. Wanneer er een defect is aan de laptop die voortkomt uit een fabricagefout (de laptop werkt niet meer naar behoren ondanks normaal gebruik) kan de laptop via Studywise aangemeld worden voor reparatie van schade onder garantie. De fabrikant zal de schade dan herstellen. Een dergelijke reparatie duurt over het algemeen zo'n vier weken. Tijdens de reparatieperiode kan een leerling een leenlaptop tot zijn/haar beschikking krijgen, zie ook vraag C1.

Het is mogelijk de standaard garantie uit te breiden naar drie of vier jaar dekking. Voordeel hiervan is dat je de extra service krijgt dat jouw laptop op locatie (bijv. thuis) wordt opgehaald en binnen vijf werkdagen weer gerepareerd wordt afgeleverd.

Het verschil met een schadeverzekering (ook af te sluiten voor drie of vier jaar in combinatie met verlengde garantie) is dat ook schades worden gedekt. Voor het aanvullende bedrag worden twee schades gedekt met een eigen risico van €55,00. De eerste € 55,00 is dus voor rekening van de ouders/verzorgers, het restbedrag (ongeacht de hoogte) wordt betaald vanuit de verzekering. Diefstal en verlies worden niet gedekt!

## C LEENLAPTOPS

**C1 Vraag:** **Hoe kan mijn zoon/dochter het schoolwerk doen als zijn/haar laptop in reparatie is? Krijgt hij/zij een leenlaptop?**

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

**C2 Vraag:** **Zijn er kosten aan het gebruik van een leenlaptop verbonden? En zo ja, welke kosten zijn hieraan verbonden?**

**Antwoord:** In principe zijn er voor een standaard reparatie geen kosten verbonden aan het gebruik van een leenlaptop. Als een defecte laptop voor reparatie wordt aangemeld, ontvangt de aanmelder een reparatie- of casenummer. Op school is een (beperkt) aantal leenlaptops beschikbaar. De maximale leenperiode is 14 dagen. Als de laptop na 14 dagen nog niet gerepareerd retour is gekomen, wordt bekeken waarom de reparatie langer duurt en kunnen er kosten voor het lenen doorberekend worden van € 2,50 per dag. De regel voor het doorbelasten van kosten geldt niet voor leerlingen waarvan de laptop is opgestuurd naar Dell of laptops die voor een langere tijd bij ICT zijn. In deze gevallen worden geen leenkosten

doorberekend. Ouders/verzorgers worden vooraf geïnformeerd over mogelijke kosten voor het gebruik van een leenlaptop.

## D BEVEILIGING

**D1 Vraag:** Is in de standaard installatie van Studywise de privacy wel voldoende gegarandeerd?

**Antwoord:** De installatie die Studywise verzorgd, wordt van tevoren eerst gecontroleerd en geconfigureerd door het Amadeus Lyceum. Pas na goedkeuring van het Amadeus, wordt de uitrol verzorgd door Studywise. Tijdens de configuratieperiode, worden de instellingen geconfigureerd met de privacy instellingen op een dusdanige manier dat er zo min mogelijk informatie wordt uitgewisseld met Microsoft. Na uitrol is het mogelijk dat er door de installatie van software of software-updates instellingen worden aangepast. Hiervoor is de school niet verantwoordelijk. Mocht de gebruiker de wens hebben om de instellingen aan te passen dan zijn gebruikers vrij om dit te doen. Dit kan door naar Start te gaan, kies vervolgens voor instellingen en kies privacy.

**D2 Vraag:** Hoe kan ik de beveiliging verbeteren/ privacy waarborgen?

**Antwoord:** Gebruikers zijn hier vrij in. Voor tips: zie <https://www.consumentenbond.nl/laptop/windows-10-privacy>

**D3 Vraag:** De standaard geïnstalleerde virusscanner op Studywise laptops verloopt na een paar weken. Hoe kan ik de laptop beveiligen tegen virussen?

**Antwoord:** Vanuit het Amadeus Lyceum wordt geen virusscanner aangeboden. Op school zitten alle leerlingen achter de centrale Firewall waarop een virusscan wordt gedaan op al het internet verkeer. Voor thuisgebruik is het aan de gebruiker om al dan niet een virusscanner te installeren (dit wordt wel sterk aangeraden). Studywise installeert | een gratis variant van McAfee welke na 30 dagen verloopt. Hierna kan er een keuze worden gemaakt deze te verlengen, vervangen of verwijderen. Er is geen noodzaak om de betaalde versie van deze virusscanner te kopen. U kunt hem de-installeren en daarna bijvoorbeeld de gratis met Windows meegeleverde Windows Defender activeren als virusscanner. Het Amadeus Lyceum is aangesloten bij SLB Diensten / Slim.nl. Bij deze partij kan met korting virusscansoftware kan worden aangeschaft, zie ook vraag D4.

**D4 Vraag:** Welk advies geven jullie als het gaat om de aanschaf van een virusscanner?

**Antwoord:** Het Amadeus Lyceum heeft geen voorkeur voor een virusscanner. Keuze hiervoor is aan de gebruiker. Voor een overzicht van scanners die Slim.nl aanbiedt, zie: <https://slim.nl/shop/browse/software/beveiliging-onderhoud>

**D5 Vraag:** **Zijn de kosten voor een antivirussoftware licentie onderdeel van de schoolkosten?**

**Antwoord:** Dit is niet het geval. Installatie van antivirussoftware voor thuisgebruik is de verantwoordelijkheid van de gebruiker. Dit wordt niet centraal georganiseerd, zie ook vraag D3.

## E KOSTEN

**E1 Vraag:** **Wie betaalt de aanschafkosten van de laptop?**

**Antwoord:** De ouders/verzorgers dragen zorg voor de aanschaf van een laptop en betalen ook de kosten. De laptop is na aanschaf eigendom van de ouders/verzorgers/leerling, voor uitzonderingen hierop zie vraag E3.

**E2 Vraag:** **Moet ik nog rekening houden met additionele kosten voor (het gebruik van) de laptop?**

**Antwoord:** Bij aflevering is de laptop zodanig ingericht dat deze klaar is voor gebruik op school. Alle voor de lessen benodigde zaken, zoals de licentie voor Office en de elektronische leeromgeving, zijn op de laptop aanwezig. Kosten voor eventuele eigen software/installaties zijn voor rekening van de gebruiker. Ook eventuele accessoires, zoals een beschermhoes, dienen door de gebruiker zelf aangeschaft en betaald te worden.



Let op: bij reparatie in verband met een defect aan de laptop kunnen eventuele upgrades en/of andere installaties die door de leerling of ouders/verzorgers zelf geïnstalleerd zijn na uitlevering, worden gewist van het systeem.

**E3 Vraag:** **Ik heb niet genoeg geld om een laptop te kunnen kopen, wat zijn de mogelijkheden? (in termijnen betalen, u-pas, stichting leergeld, etc.)**

**Antwoord:** Het Amadeus Lyceum heeft in zulke gevallen een speciale regeling, omdat het de bedoeling is dat leerlingen met de voorgeschreven laptop van Studywise werken. De regeling is als volgt:

- De school schaft de laptop aan bij Studywise.
- De leerling krijgt bericht zodra deze voor hem/haar klaar staat op school.
- Er wordt een afspraak gemaakt tussen school en de ouders/verzorgers om op maat gemaakte financiële afspraken te maken over een afbetalingsregeling. Die regeling is in principe gebaseerd op een afbetaling gedurende vier jaar, maar we kijken hierbij in elk individueel geval wat haalbaar is. In het eerste leerjaar kan eenmalig een bijdrage via de u-pas worden ingezet voor de laptop van 200 euro.

- Tot het moment dat de laptop is afbetaald, blijft de laptop eigendom van school.

**E4 Vraag:** **Ik heb voor mijn laptop een verzekering afgesloten, maar ontvang nu toch een factuur voor reparatiekosten. Hoe kan dit?**

**Antwoord:** Ten eerste wordt bekeken of de reparatie onder de verzekeringsvoorwaarden valt. Is dit niet het geval dan betaalt u de gehele reparatiekosten. Valt de reparatie wel onder de verzekeringsvoorwaarden, dan geldt een eigen risico, zie ook vraag B6. U betaalt maximaal het bedrag van uw eigen risico aan reparatiekosten en ontvangt voor dit bedrag een factuur. Zijn de reparatiekosten hoger, dan worden deze vergoed door de verzekering.

## F DIVERSEN

**F1 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.

Omtrent Studywise laptop afhandelingen:  
Dit kunt u het beste opnemen met Studywise zelf. Het is wel handig als de school de informatie ook heeft, zodat er of bemiddeld kan worden of het meegenomen kan worden in de jaarlijkse evaluatie tussen Studywise en het Amadeus Lyceum.

**F2 Vraag:** **Welke partijen zijn betrokken bij de installatie van een nieuwe laptop?**

**Antwoord:** Het image voor nieuwe laptops wordt gemaakt door het Amadeus Lyceum. Deze wordt ten tijde van maken zover mogelijk voorzien van updates en er wordt gecontroleerd of alle functionaliteiten werken. Vervolgens worden de laptops opgestuurd naar de netwerk leverancier, die de laptops verder optimaliseert voor het Amadeus Lyceum netwerk. Tot slot gaan de laptops voor de daadwerkelijke installatie van het image naar Studywise.

**F3 Vraag:** **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 devices 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.

**F4 Vraag:        **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.

**F5 Vraag:        **De Amadeus webshop bij Studywise is niet (meer) in de lucht. Hoe kan ik nu een laptop bestellen?****

**Antwoord:** U kunt het beste contact opnemen met Studywise en aangeven dat u een laptop wil bestellen voor een leerling van het Amadeus Lyceum. De medewerkers bij Studywise weten welke modellen besteld kunnen worden en wat er op dat moment leverbaar is.

**F6 Vraag:        **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. 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 is prima geschikt voor onze gasten maar kan door de frequentie minder goed overweg met drukke netwerken.

**F7 Vraag:        **Mijn kind is dyslectisch. Zijn er vanuit school hulpmiddelen beschikbaar om mijn zoon/dochter 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.

***Tot slot: Staat uw vraag hier niet tussen en/of heeft u suggesties ter verbetering, dan horen wij het graag. U kunt in dat geval een mail sturen naar Kirsten Brons, Manager Facilitaire Zaken en ICT ([k.brons@amadeuslyceum.nl](mailto:k.brons@amadeuslyceum.nl)).***