

# IT-Supporten

Allt du behöver veta om ditt elektroniska verktyg i skolan.

**HP/Lenovo**

6360b/6470b/640/11e



Katedralskolan



**KUNGSMADSKOLAN**



Teknikum

**VÄXJÖ**

*Europas grönaste stad*

# Inledning

Regler och villkor	3
Kom igång med din nya HP/Lenovo	4
Ominstallation	5
Trasig skärm/chassi/spillt vatten	6
Trasig laddare	7
Återlämna din HP/Lenovo	8
Återlämnings rutiner	9
Inbrott/stölder	10
F.A.Q.	11
Hitta till IT-Supporten	12

# Regler och villkor

## Allmänna regler

Det digitala verktyget är i första hand ett studieverktyg som ska användas i skolans olika lärsituationer och där lärarens instruktioner ska följas för hur det ska användas. Det digitala verktyget ska alltid finnas tillgängligt i skolan.

Du förbinder dig även att dagligen ta del av din e-post och andra digitala informationsforum du har tillgång till via skolan.

Det är en förutsättning för att du ska klara din studier.

## Ägandeförhållande

- Det digitala verktyget är Växjö kommuns egendom.
- Eleven får låna det digitala verktyget under sin studietid på skolan.
- Skolan äger rätt att när som helst häva lånet av det digitala verktyget.
- Om eleven slutar/byter skola ska det digitala verktyget och tillhörande utrustning omedelbart återlämnas till Supporten.

## Användning

- Det digitala verktyget är i första hand till för att användas som ett hjälpmedel för studierna.
- Under lektionstid ska det digitala verktyget användas till skolarbete.
- Eleven ska se till att det digitala verktyget medförs till lektioner samt att det är laddat.
- Spel och annan användning via det digitala verktyget som läraren ej godkänner, är inte tillåtet under lektionstid, inte heller annan användning som kan störa andra elever.
- Antivirusprogram får aldrig stängas av eller avinstalleras.
- Det digitala verktyget får också användas för privat bruk på ledig tid och det är tillåtet att ta hem den.
- Program för privat bruk får installeras under förutsättning att giltiga licenser finns samt att de inte strider mot de värderingar och övrig policy som gäller inom skolorna och Växjö kommun.
- Otillåten kopiering av programvara eller användning av otillåten programvara upphovsrättsligt skyddat material kan medföra ett personligt ansvar gentemot licensgivare upphovsman.
- Användning av det digitala verktyget får inte strida mot gällande lagstiftning, vedertagna demokratiska värden, god sed och goda etiska normer. Informationens innehåll ska följa Växjö kommuns IT-policy. För övriga regler vad gäller skolornas nätverk och andra IT-resurser hänvisar vi till de regler som eleven fick i samband med sina inloggningsuppgifter till nätverk och e-post.
- Om eleven missbrukar det lånade digitala verktyget eller skolornas nätverk, kan eleven få lämna tillbaka det digitala verktyget och stängas av från nätverket.
- Alla incidenter som bryter mot gällande lagstiftning kommer att polisanmälas.

## Förvaring och hantering

- Under skoldagen ska det digitala verktyget förvaras under uppsikt eller vara inlåst när den inte används.
- Det digitala verktyget är personlig och det är inte tillåtet att låna ut det eller inloggningsuppgifter till någon annan person.
- Det är ej tillåtet att försöka komma över någon annans inloggningsuppgifter, digitala verktyg eller andra IT-resurser på skolans nätverk som användaren ej har tillgång till.
- Det digitala verktyget får inte förvaras i elevskåp under kvällar, nätter, lediga dagar eller helger. Möjligheter till förvaring kommer att erbjudas i skolan.
- Om eleven väljer att ta hem det digitala verktyget efter skoltid förutsätts att elevs vårdnadshavare har gällande försäkring, där försäkringsskydd för datorn ingår. Kommunen rekommenderar att eleven vårdnadshavarna tecknar en tilläggsförsäkring (så kallad allrisktillägg) för att täcka eventuell skada på eller förlust av det digitala verktyget.
- Om det digitala verktyget förvarats i strid med dessa regler eller om eleven varit ovarsam svarar elev eller elevs vårdnadshavare för de kostnader och den självrisk som kan uppstå vid förlust eller skador på det digitala verktyget, programvaran eller den tillhörande utrustningen, som inte omfattas av garantier eller kommunens försäkring. Detsamma gäller om det digitala verktyget försvinner eller skadas på annan tid än skoltid.
- Det digitala verktyget ska kunna återlämnas i ursprungligt skick, bortsett från normalt slitage.
- Stöldmärkning finns på samtliga digitala verktyg. Stöldmärkningen får inte tas bort.
- Eleven ansvarar själv för att dokument och skolarbeten är säkerhetskopierade. Information om detta får eleven när det digitala verktyget delas ut.

# Kom igång med din nya HP/Lenovo

## Kom igång med din nya HP/Lenovo

Första gången du får ut din dator eller efter en ominstallation/reparation så kan det behövas att du gör ett nytt konto på datorn. När du startar datorn så upptäcker du att det redan finns två konton som heter Administratör och Vxjadmin.

Detta är standardkonton som alltid medföljer.

Logga in för att sedan skapa ett eget mer personligt och säkert konto.

1. Logga in på Administratör, med lösenord: elev

2. Fyll i 'Grundinstallation av dator'.

När det är korrekt i fyllt så välj Spara och logga ut. Det nya kontot kommer ni att finnas att logga in med.

Fyll i följande.

Förnamn:

Efternamn:

Lösenord:

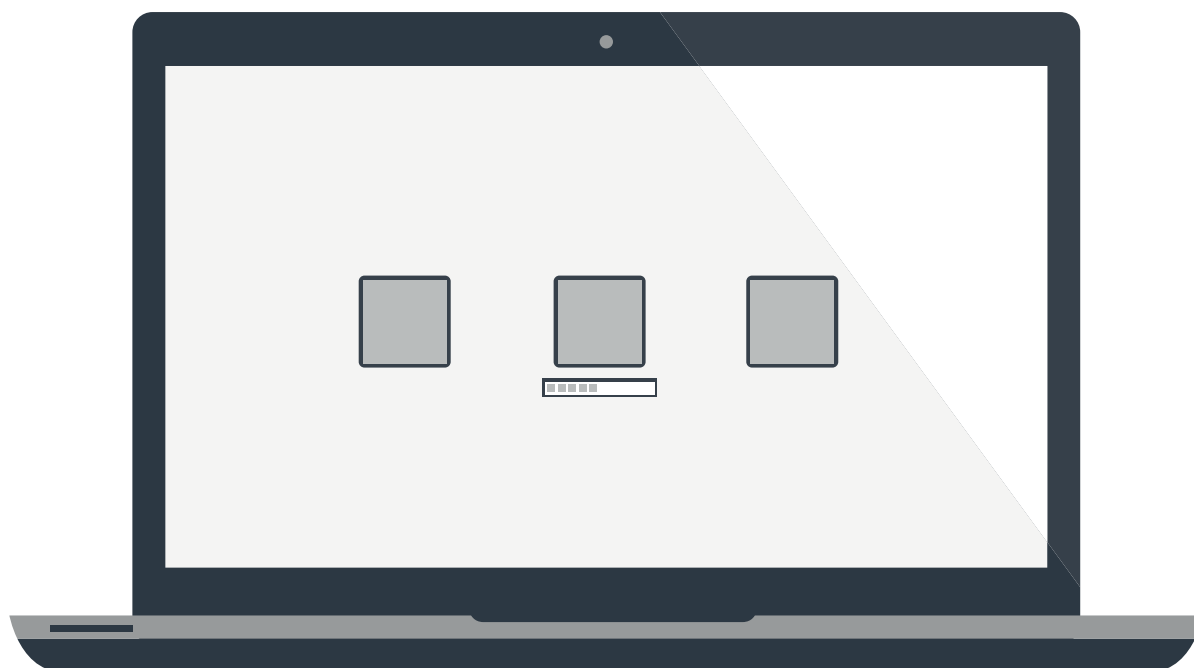
3. När du har lyckas logga in på ditt nya kontot så rekommenderar jag dig att ladda hem och installera Avast.

Ett Anti-virus program som skyddar din dator. <http://tiny.cc/Avast>

### Bra att veta!

Radera aldrig Vxjadmin kontot ifrån datorn.

Om vi skulle behöva logga in på datorn för att byta ditt lösenord eller ta en backup så måste vi kunna logga in på datorn via Vxjadmin kontot.



# Ominstallation

## Ominstallation av HP/Lenovo

För en ominstallation av din dator måste du gå till Supporten och lämna in den.

Kom ihåg att allt på din dator kommer att försvinna, bilder, dokument och skolarbeten mm. Så var noga med att du tar en backup innan du väljer att göra en ominstallation. Supporten ansvarar inte för dina förlorade filer.

En ominstallation av en HP/Lenovo tar 120-140 minuter.

### Bra att veta!

Om du har fått virus eller uppfattar datorn som långsam så kan det vara bra med en ominstallation.



# Trasig skärm/chassi/spillt vatten

## Trasig skärm/chassi/spillt vatten

Har olyckan varit framme och skärmen är trasig?  
Kanske chassit har gått sönder?  
Eller har vatten spillts och hamnat i datorn?

Då finns det bara en sak att göra!

Gå till Supporten och berätta exakt vad som har hänt.  
Ett försäkringsärende kommer att skapas och du kommer att få ut en reservdator under tiden din är på service.

Innan du går till Supporten så behöver du vara förberedd med ett par saker.

## Ta reda på innan du går till Supporten

När inträffade olyckan, datum och klockslag?  
Hur gick det till?  
Namn på din vårdnadshavare?  
Telefonnummer och e-post adress till din vårdnadshavare?

Ta reda på dessa uppgifter innan du går till Supporten.  
Detta kommer att underlätta och göra ert ärende mycket smidigare och enklare.

## Viktigt att veta

Var ärlig när du berättar om hur din dator gick sönder, oavsett hur pinsam situationen som orsakade skadan är, så är det mycket viktigt att den egentliga händelsen kommer fram.

Försäkringsärenden som saknar händelse kommer INTE att godkännas av försäkringsbolaget, exempel på försäkringsärenden som blir avslagna är:

- **”Lade datorn i väskan, åkte hem, när jag tog fram datorn hemma startade inte datorn mer”**  
o En plötslig yttre händelse saknas – vad hände egentligen på vägen hem?
- **”Stängde igen datorn som vanligt, när jag öppnade den igen var skärmen sönder”**  
o Vanlig, normal hantering av en dator är INTE en plötslig, yttre händelse, hur hårt slogs locket igen? Låg det en penna eller nyckel i locket när fodralet skulle stängas?

Reparationen på en trasig dator tar cirka 2-3 veckor.

## Bra att veta!

Försäkringen gäller bara i 6 månader!  
Kommer du till Supporten efter 6 månader så kan vi inte hjälpa dig, och du kommer att få stå för kostanden för reparationen.



*Sprucken skärm.*



*Fuktskada, vätska i datorn.*



*Tappat datorn och chassit har gått sönder.*

# Laddaren är trasig/fungerar inte

## Inga synliga skador?

Om din laddare inte har några synliga skador men fungerar ändå inte så kan det vara frågan om ett garantiärende.

Gå till Supporten med laddaren så kommer vi att titta på den. Visar det sig att den inte fungerar och vi inte kan hitta några skador så skickar vi iväg laddaren på ett garantiärende och du kommer att få ut en ny efter ett par dagar.

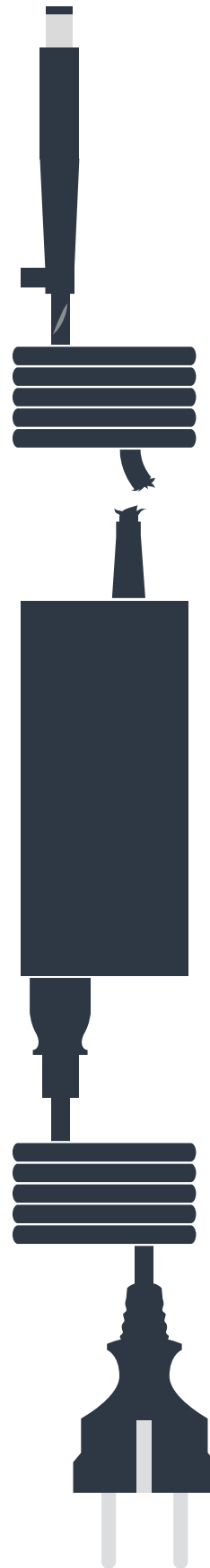
Det är viktigt att du också har med din datorn som tillhör laddaren så vi kan namnge ärendet i datorns EPC-nummer.

## Synliga skador?

En laddare som har synliga skador till exempel bitmärken ifrån ett husdjur, skärmärken eller att laddaren har gått av, går ej på garanti.

Och det kan bli fråga om en extra kostnad för en ny laddare.

Reparationen på en trasig laddare tar cirka 1 vecka. Vi lånar ej ut reservladdare.



# Återlämna din HP/Lenovo

## Återlämna din dator när du slutat skolan

När du slutar skolan måste du återlämna din dator. Detta gör du genom att gå till Supporten på Teknikum. Glöm inte att laddaren måste återlämnas samtidigt. Kartongen som kom med din dator är inget krav. Du får **INTE** lämna din dator till en lärare eller övrig personal. Du får inte heller be någon annan lämna tillbaka din dator.

## Innan återlämning

Du måste ha med dig laddaren när du kommer till Supporten. När du har varit hos Supporten och din dator är återlämnad så kommer du få ut ett kvitto. Det är mycket viktigt att du sparar ditt kvitto.

## Ej återlämnad

Återlämnar du inte din dator kommer du bli Återbetalningsskyldig. Om du har lämnat ifrån dig din dator till en lärare eller övrig personal så har du inte fått ut ett kvitto som kan stärka att du har återlämnat din dator. Därför ska du **INTE** ge ifrån dig din dator till någon annan än till Supporten.

Om Supporten inte får in din dator så kan den inte avregistrerat på rätt sätt, och det kommer stå att du fortfarande har en dator hos dig. Vi kommer då att skapa en faktura på grund av att du inte har lämnat tillbaka datorn till oss.

Vi ansvarar **INTE** för att du har lämnat tillbaka dator till din lärare eller annan övrig personal. Datorn **MÅSTE** till Supporten.

## Bra att veta!

När datorn återlämnas så oinstalleras den och alla dina personliga uppgifter och filer på datorn försvinner. Vi kommer inte att logga in på datorn så du behöver inte rensa datorn själv eller tänka på det, detta sköter vi åt dig. Bara du har med dig datorn och laddaren så ska det inte vara några bekymmer.



*Din dator måste vara i ett okej skick, bortsett från normalt slitage.*



*Laddaren måste lämnas in, laddaren behöver dock inte fungera.*



# Återlämningsrutiner

## Återlämna ditt digitala verktyg

Har du gått i skolan nu i tre år och det är äntligen tid för studenten, då måste du också lämna ifrån dig din dator som du har fått låna under dessa tre år.

Datorn måste vara i ett okej skick, inga spruckna skärmar eller trasiga hörn.

Lämna gärna in din dator till Supportten några veckor innan för att få din dator reparerad innan det är tid för återlämning.

Om dator inte återlämnas så kommer det att räknas som stöld och du kommer att bli återbetalningsskyldig.

Så gör oss alla en tjänst och lämna tillbaka datorn.

## Ska du köpa datorn?

Om du ska köpa datorn så måste du ändå ta med datorn till Supportten när det är dags för återlämning.

Det vi gör med din dator är att ta bort lite program, ger dig ett kvitto, plockar bort datorn ifrån skolans register.

Efter detta är gjort så äger du nu datorn och du måste varar extra rädd om den då skolans försäkring inte längre gäller.

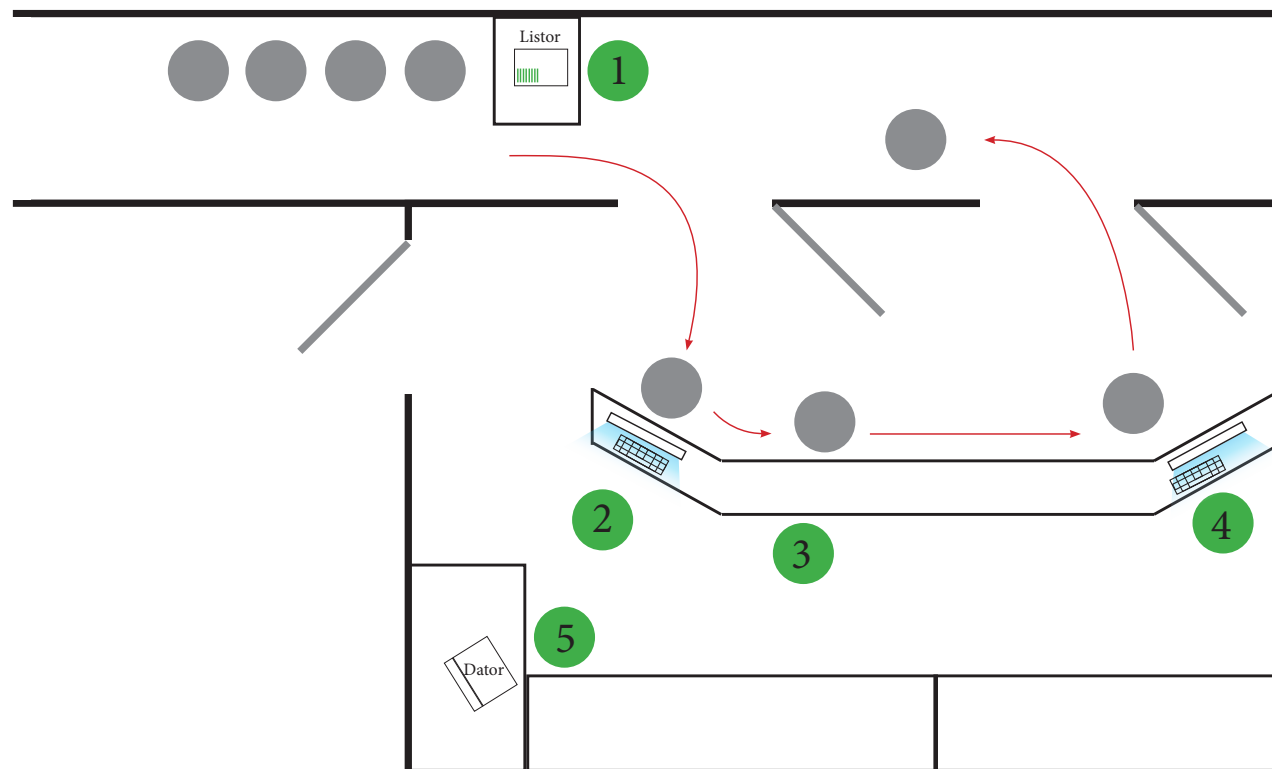
## Hur går återlämning till?

Du kommer att få ett mail där det står att din klass ska lämna tillbaka datorn till Supportten någon gång veckan innan studenten.

Det är mycket viktigt att du kommer på denna tiden.

1. Först blir du struken på en lista som talar om att du har varit här, sen får du gå in med din dator till Supportten.
2. Här kommer du att få skriva in namn, klass och modell av dator.
3. Tar emot din laddare och dator för inlämning.
4. Skriver av dig ifrån datorn, samt ger dig ett kvitto på att du har återlämnat datorn på rätt sätt. Spara detta kvitto!
5. Om du väljer att köpa din dator så plockar vi bort några program, sen får du tillbaka datorn innan du går.

(Om fakturan inte är betalad så behåller vi datorn hos oss, och du kan komma och hämta datorn när din faktura är betalad)



# Inbrott/stölder

## Vad händer om din dator/laddare blir stulen?

Först och främst ska en polisanmälan göras.  
Gå in på polisens hemsida och följ de instruktioner som finns där för att skapa din anmälan.

<http://tiny.cc/polisanmalan> (snabblänk till formuläret)

En vecka senare kommer du få hem ett brev ifrån polisen, detta brev **MÅSTE** du ta med dig till Supportten.

Vi behöver följande uppgifter för att kunna lägga upp ditt ärende på rätt sätt.

## Ta reda på innan du går till Supportten

- När blev din dator stulen, datum och klockslag?
- Hur gick det till?
- Namn på er vårdnadshavare?
- Telefonnummer och e-post adress till er vårdnadshavare?
- Ta med dig polisanmälan.

## Får jag ut en reservdator/laddare?

Du kommer inte få ut en reservdator innan polisanmälan är inlämnad hos Supportten.  
Därefter är det okej att få tillgång till en reservdator.  
Laddare går inte på försäkringen och därför kan du inte få ut en reservladdare.

## Försäkringsbolaget godkänner anmälan?

Om försäkringsbolaget godkänner ärendet så blir du erbjuden en ny dator. Ingen extra kostnad tillkommer.

## Försäkringsbolaget godkänner inte anmälan?

Om försäkringsbolaget inte godkänner ärendet så kommer du bli återbetalningsskyldig.  
Ett kostnadsförslag kommer att tas fram.  
När kostnadsförslaget är framtaget så kommer Supportten att meddela dig, det är upp dig att ta kontakt med er hemförsäkring om de kan stå för kostnaden.

Allt detta och mycket mer står på avtalet som du skrev under när du fick ut datorn i början av skolan. **Se sidan 3.**

### Bra att veta!

Inbrott till skåp som har kombinationslås går ej på försäkringen.  
Du måste ha ett lås med tillhörande nyckel.  
Mycket viktigt!



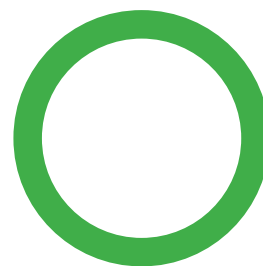
*Förvara aldrig din datorn utan uppsikt.*



*Plötsligt kan datorn vara borta.*



*Godkänt lås*



*Ej godkänt lås*



## Dator startar inte?

- Håll inne startknappen i 10 sekunder och prova starta datorn igen.
- Plocka ur batteriet och stoppa tillbaka batteriet igen och prova starta datorn igen.
- Koppla in en annan laddare till datorn och prova starta igen.
- Gå till Supporten och skicka iväg din dator på ett garantiärende.

## Kommer inte in på Wi-Fi/internet?

- Koppla in en nätverkskabel och prova ansluta till Wi-Fi på nytt.
- Kolla så Wi-Fi inte är inaktiverat. Datorns Wi-Fi knapp ingen lyser orange, prova tryck på den för att få den lysa vitt.
- Inaktivera Wi-Fi och aktivera igen för att se om det hjälper.
- Installera om drivrutinerna för Wi-Fi.
- Skapa nytt Wi-Fi lösenord, kolla med receptionen eller gå till Supporten.
- Gå till Supporten och skicka iväg din dator på ett garantiärende.

## Batteriet är dåligt?

- Prova uppdatera Bios.
- Ladda ur batteriet helt! till 0%, sen ladda upp datorn till 100% utan att röra den.
- Gå till Supporten och skicka iväg din dator på ett garantiärende.

## Temporär inloggning?

- Upptäcker du att allt du gör på din dator inte sparas, och försvinner varje gång du loggar ut och in? Gå till Supporten så skapar vi ett nytt konto till dig på din dator.

## Min dator är slö?

- Gå till Supporten och gör en ominstallation. [Se sidan 5.](#)

## Internet är fullt med pop-ups och reklam hemsidor?

- Öppna din webbläsare/internet, gå till Inställningar och välj Inlägg. Avaktivera/Ta bort alla inlägg som finns där.
- Gå till Supporten och gör en ominstallation av din dator, [se sidan 5.](#)

## Glömt mitt lösenord in till datorn/Wi-Fi/G-mail?

- Datorn - Gå till Supporten så hjälper vi dig med att återsälla ditt lösenord på din dator.
- Wi-Fi - Kolla med din reception eller gå till Supporten för att begära nytt lösenord.
- G-mail - Kolla med din reception eller gå till Supporten för att begära nytt lösenord.

## Jag vill köpa min dator?

Några veckor innan studenten kommer du att få ett mail där du får chansen att köpa din dator genom att fylla i ett formulär. Om du missar denna tiden att fylla i så får du inte längre ha möjlighet att köpa datorn. Det är bara du som får köpa din dator, ingen annan. En dator per elev. Det är också bara de elever som går i trean och som ska tar studenten som får köpa sin dator.

## Jag hoppar av skolan tidigare, får jag köpa datorn ändå?

- Nej, du får inte köpa din dator om du väljer att lämna skolan i förtid. Utköp gäller enbart eleverna som tar studenten.

## Om jag inte lämnar tillbaka min dator?

- Om du inte lämnar tillbaka din dator till skolan så kommer detta att räknas som stöld, och du kommer att bli återbetalningsskyldig.

## Är Supporten öppen under sommaren också?

- Ja, Supporten kommer att vara öppen i ett flertal veckor efter studenten, har du missat att lämna in dator så finns chansen kvar under sommaren.

# Hitta till IT-Supporten

## Alternativ 1

Enklaste vägen för att hitta är att gå in vid den ingång som visas på kartan, där det står **"Ingång till Supporten"**  
Direkt när du kliver innanför dörrarna så går du till höger. Det finns pilar och skyltar som visar vägen.

## Alternativ 2

Kommer du inne ifrån skolan så är det första trapphuset ifrån matsalen. Gå ner en våning och följ pilarna och skyltarna som visar vägen.

## Kontakta oss

E-mail: [itsupport@utb.vaxjo.se](mailto:itsupport@utb.vaxjo.se)

Telefon: 0470-4 1927

Öppettiderna är 09:00-15:00 (lunch 12:00-13:00)

