



## Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	2
Funktionen des BILDUNGSLOGIN-Lizenzmanagers in ucs@school.....	2
Medienlizenzen importieren .....	2
Lizenzierte Medien .....	2
Medienlizenzen zuweisen .....	3
Lizenzart auswählen .....	4
Nutzerselektion für Einzel- oder Volumenlizenzen.....	4
Medienselektion für Lizenzzuweisung (Abbildung siehe Seite 3) .....	5
Lizenzselektion für Lizenzzuweisung .....	5
Medienlizenz-Übersicht .....	6
Lizenzdetails anzeigen .....	7
Lizenz entziehen .....	8
Abgelaufene Lizenzen .....	8
Weitere Funktionen zum Import/Zuweisung/Lösen von Lizenzen .....	8
Supportprozess.....	9

## EINLEITUNG

Nach der Einrichtung von BILDUNGSLOGIN mit Ihrem Schul-IT-Betreiber steht Ihnen der Dienst zur Verfügung. Im Folgenden wird v.a. die Funktionalität des Lizenzmanagers beschrieben, der Ihnen den selbständigen Import und Verwaltung von Lizenzen ermöglicht.

## FUNKTIONEN DES BILDUNGSLOGIN-LIZENZMANAGERS IN UCS@SCHOOL

Die Funktionen des Lizenzmanagers sind über vier Kacheln auf der Seite „Unterricht“ erreichbar:

The screenshot shows a navigation bar with icons for Favoriten, Unterricht, Schul-Administration, Benutzer, Geräte, Domäne, System, Software, and Installierte Applikationen. Below this are four tiles for license management:

- Lizenzierte Medien**: Lizenzierte Medien im BILDUNGSLOGIN-Lizenzmanager anzeigen und durchsuchen
- Medienlizenz-Übersicht**: Medien-Lizenzen im BILDUNGSLOGIN-Lizenzmanager anzeigen, suchen, entziehen
- Medienlizenzen zuweisen**: Medien-Lizenzen im BILDUNGSLOGIN-Lizenzmanager zuweisen
- Medienlizenzen importieren**: Medien-Lizenzen in den BILDUNGSLOGIN-Lizenzmanager importieren

## MEDIENLIZENZEN IMPORTIEREN

Über diese Seite können Sie Lizenzpakete, die von einem der angeschlossenen Medienanbieter per BILDUNGSLOGIN-Schnittstelle für den Lizenzmanager bereitgestellt wurden, abholen und importieren.

The form is titled "Medienlizenzen importieren für Demo-Schule". It includes a text input field for the "Abholnummer für Lizenzdatenpaket" and a "LIZENZEN IMPORTIEREN" button. There are also "SCHULE WECHSELN" and "SCHLIESSEN" buttons in the top right corner.

Geben Sie in das Feld „Abholnummer“ die Abholnummer ein, die Sie vom Medienanbieter im Rahmen des Bestellprozesses erhalten haben, und klicken Sie auf „Lizenzen importieren“.

Wenn Sie eine große Anzahl von Lizenzen importieren (mehrere Tausend) kann der Importvorgang mehrere Minuten dauern. Nach Abschluss des Imports wird Ihnen in einem Bestätigungsfenster der Inhalt des Lizenzdatenpakets angezeigt. Klicken Sie auf „OK“, um den Prozess abzuschließen.

The confirmation dialog shows the following JSON data:

```
Confirmation
Pickup-Number: VHT-9MV-EYD-iz5
License package:
{
  "licenses": [
    {
      "lizenzcode": "f5sdfsdf-345c-4237-a451-4444736eb011",
      "product_id": "918-3-16-062213-4",
      "lizenzanzahl": 14,
      "gueltigkeitsende": "14-12-2022",
      "kaufreferenz": "2014-05-11T01:28:16 -02:00 4572022",
      "sonderlizenz": "Lehrer",
      "gueltigkeitsbeginn": "11-05-2021",
      "gueltigkeitsdauer": "365 Tage",
      "lizenzgeber": "VHT",
      "nutzungssysteme": "Antolin"
    },
    {
      "lizenzanzahl": 25,
      "lizenzcode": "7bd46a45-345c-4237-a451-4444736eb011",
      "product_id": "918-3-22-062023-4",
      "lizenzgeber": "VHT"
    }
  ],
  "package_id": "VHT-9MV-EYD-iz5"
}
```

An "OK" button is visible at the bottom right of the dialog.



## LIZENZIERTE MEDIEN

Auf dieser Seite werden alle **Medien** mit der Anzahl der jeweils importierten, bereits zugewiesenen, noch verfügbaren und ggf. verfallenen Lizenzen angezeigt. (Medien, zu denen nie Lizenzen importiert wurden, erscheinen hier nicht.)

Diese Seite gibt Ihnen einen raschen Überblick, wie viele Lizenzen zu welchen Medien sie insgesamt erworben haben und wie viele davon noch frei sind.

Lizenzierte Medien								SCHLIESSEN
für Demo-Schule								
Lizenzierte Medien durchsuchen <input type="text"/>								<input type="submit" value=""/>
								0 Einträge von 5 ausgewählt
Medien ID	Medium	Verlag	Max. Nutzer	Zugewiesen	Verfallen	Verfügbar	↓ Lieferung	
<input type="checkbox"/>	WEB-14-149301	Camden Town - Allgemeine ...WES	140	70	35	35	07.06.2022	
<input type="checkbox"/>	WEB-14-151826	Mathematik - Ausgabe 2021 WES	3450	150	500	2800	07.06.2022	
<input type="checkbox"/>	WEB-14-124227	Sekundo - Mathematik für d... WES	199	68	0	131	01.06.2022	
<input type="checkbox"/>	WEB-14-124782	Sekundo - Mathematik für d... WES	4	0	0	4	01.06.2022	
<input type="checkbox"/>	WEB-14-151792	Mathematik - Ausgabe 2021 WES	1715	155	0	1560	31.05.2022	
Summe			-	-	-	-		

Aus allen Lizenzdaten-Importen werden die Lizenzen hier für jedes Medium aufsummiert angezeigt. Über das Suchfeld können Sie nach dem Titel von Medien oder nach Medien eines bestimmten Verlags suchen. Ganz rechts in der Tabelle sehen Sie, wann zuletzt Lizenzen zum betreffenden Medium importiert wurden. Per Klick auf ein Medium können Sie die Liste aller Einzellizenzen zu diesem Medium aufrufen.

## MEDIENLIZENZEN ZUWEISEN

Die Zuweisung von Lizenzen erfolgt in vier Schritten:

- Lizenzart auswählen
- Nutzer/innen selektieren
- Medium auswählen, das zugewiesen werden soll
- Lizenzen auswählen, die für die Zuweisung verwendet werden sollen



## LIZENZART AUSWÄHLEN

Vor der eigentlichen Zuweisung wählen Sie aus, welche Art von Lizenzen zugewiesen werden sollen:

Medienlizenzen zuweisen  
für Demo-Schule

SCHLIESSEN

Einzel- / Volumenlizenz   
Lizenztyp

Alle Klassen   
Klasse

Alle Lerngruppen   
Lerngruppe

Nutzer suchen

Nutzer

WEITER

In der Auswahlliste „Lizenztyp“ haben Sie die Wahl zwischen Einzel-/Volumenlizenzen, Lerngruppenlizenzen und Schullizenzen. Welche Lizenzen in Ihrem System zur Verfügung stehen, können Sie auf der Seite „Medienlizenz-Übersicht“ (siehe unter 4.) jederzeit rasch feststellen.

Wenn Sie **Einzel-/Volumenlizenz** auswählen, können Sie in den weiteren Feldern *entweder* eine Klasse *oder* eine Lerngruppe selektieren, deren Mitgliedern die Lizenzen zu gewiesen werden sollen. Ebenso ist es möglich im Feld „Nutzer“ direkt eine einzelne Nutzer-ID für die Zuweisung einzugeben.

Wählen Sie **Lerngruppenlizenz**, so ist nur die zusätzliche Selektion einer Klasse oder einer Lerngruppe möglich, da Lerngruppenlizenzen nicht an Einzelnutzer vergeben werden können.

Bei Auswahl von **Schullizenz** gibt es keine weitere Selektionsmöglichkeit, da damit die Gruppe, der die Lizenz zugewiesen werden soll, damit implizit schon festgelegt ist.

## NUTZERSELEKTION FÜR EINZEL- ODER VOLUMENLIZENZEN

Wenn Sie **Einzel-/Volumenlizenz** ausgewählt haben, erscheint auf der Folgeseite eine Liste mit den Personen, die Ihrer Vorauswahl für Klasse, Lerngruppe oder Einzelnutzer entsprechen.

Medienlizenzen zuweisen  
für BILDUNGSLOGIN-Testerschule

SCHULE WECHSELN

SCHLIESSEN

1b   
Klasse

Alle Arbeitsgruppen   
Arbeitsgruppe

Nutzer suchen

Nutzer

**LIZENZEN ZUWEISEN** 7 Einträge von 8 ausgewählt

<input type="checkbox"/>	↑ Benutzername	Nachname	Vorname	Klasse	Arbeitsgruppe
<input checked="" type="checkbox"/>	chandra.bred	Bredemeyer	Chandra	1b	
<input type="checkbox"/>	demo_schueler	Schüler	Demo	1b	
<input checked="" type="checkbox"/>	gutja.elling	Ellinghaus	Gutja	1b	

Markieren Sie das Auswahlkästchen links bei allen Nutzerdatensätzen, für die die Zuweisung ausgeführt werden soll. Sie können einzelne Nutzer/innen einer Klasse an dieser Stelle noch ausnehmen, indem Sie zunächst alle angezeigten Datensätze markieren und dann bei einzelnen das Häkchen wieder entfernen. Mit der Markierung erscheint am oberen Rand der Tabelle die Schaltfläche **Lizenzen zuweisen**, über die Sie zur Medienauswahl wechseln. Bei Lerngruppen- und Schullizenzen gibt es diese Möglichkeit zur nachträglichen Einschränkung des Nutzerkreises nicht; hier folgt auf die Auswahl des Lizenztyps direkt die Seite für die Medienauswahl.

## MEDIENSELEKTION FÜR LIZENZZUWEISUNG (ABBILDUNG SIEHE SEITE 3)

Für die Medienauswahl werden Ihnen alle Medien aufgelistet, für die freie Lizenzen verfügbar sind. Über das Suchfeld oberhalb der Tabelle können Sie die Anzeige rasch auf bestimmte Medien einschränken. In der Tabelle sehen Sie sofort, wie viele freie Lizenzen für welches Medium zur Verfügung stehen. Bei Einzel- und Volumenlizenzen wird Ihnen angezeigt, *für wie viele Nutzer* noch Lizenzen verfügbar sind, bei Lerngruppenlizenzen *für wie viele Lerngruppen* noch Lizenzen frei sind.

### Medienlizenzen zuweisen

für Demo-Schule

Lizenzen 35 ausgewählten Benutzern zuweisen. (ausgewählte Benutzer anzeigen)

Wählen Sie das Medium, für das Sie Lizenzen zuweisen möchten.

LIZENZEN ZUWEISEN								1 Eintrag von 2 ausgewählt
	Medien ID	Medium	Verlag	Max. Nutzer	Zugewiesen	Verfallen	Verfügbar	↓ Lieferung
<input type="checkbox"/>	WEB-14-124227	Sekundo - Mathematik für diffe...	WES	138	68	0	70	31.05.2022
<input checked="" type="checkbox"/>	WEB-14-151826	Mathematik - Ausgabe 2021	WES	2950	150	0	2800	31.05.2022

Auch hier erfolgt die Auswahl des Mediums, das zugewiesen werden soll, einfach über die Markierung des entsprechenden Datensatzes links in der Tabelle. Daraufhin erscheint am oberen Tabellenrand die Schaltfläche **Lizenzen zuweisen**, über die Sie in die Lizenzauswahl wechseln:

## LIZENZSELEKTION FÜR LIZENZZUWEISUNG

Bei der Lizenzauswahl wählen Sie aus, welche Lizenz(en) genau für die Zuweisung verwendet werden soll(en). Bei Einzel- und Volumenlizenzen können Lizenzen aus mehreren Importvorgängen in einem Zuweisungsvorgang gemeinsam verwendet werden, um die erforderliche Anzahl von Lizenzen für die selektierten Nutzer/innen abzudecken, die im Fenster oben angegeben wird.

Bei Lerngruppen- oder Schullizenzen muss jeweils eine einzelne Lizenz die benötigte Nutzerzahl abdecken. Ist die Zahl der Nutzer, die durch Ihre Auswahl selektiert wurden, höher



als die maximale Nutzerzahl einer Lerngruppen- oder Schullizenz, kann diese nicht zugewiesen werden.

### Medienlizenzen zuweisen

für Demo-Schule

Lizenzen 35 ausgewählten Benutzern zuweisen. (ausgewählte Benutzer anzeigen)

Wählen Sie die Lizenzen, die Sie zuweisen möchten.

Lizenzen suchen

**LIZENZEN ZUWEISEN** 1 Eintrag von 56 ausgewählt

<input type="checkbox"/>	Lizenz Code	Medien ID	Medium	Verlag	Lizenztyp	Für	Max. Nutzer	Gültigkeitsbeginn	Gültigkeitsende	↓ Lieferung
<input checked="" type="checkbox"/>	WES-3203-931...	WEB-14-151826	Mathematik - A...	WES	Volumenlizenz		50			31.05.2022
<input type="checkbox"/>	WES-320-4639...	WEB-14-151826	Mathematik - A...	WES	Volumenlizenz		50			31.05.2022

Mit Klick auf **Lizenzen zuweisen** wird der Zuweisungsvorgang abgeschlossen. Sie erhalten eine Bestätigungsmeldung, wie viele Lizenzen zugewiesen wurden. Falls die Anzahl der Lizenzen nicht ausreicht, um allen ausgewählten Nutzer/innen eine Lizenz zuzuweisen, wird der Vorgang mit einer Meldung abgebrochen und Sie können die Nutzer- oder die Lizenzauswahl entsprechend anpassen oder ggf. eine andere Lizenz verwenden.

## MEDIENLIZENZ-ÜBERSICHT

In dieser Übersicht finden Sie alle **Lizenzen** zu den lizenzierten Medien. Im Unterschied zur Medienübersicht sehen Sie hier *für jede importierte Lizenz eine Zeile*, während in der Medienübersicht *alle Lizenzen zu einem Produkt in einer Zeile* zusammengefasst sind. Sie können in dieser Ansicht nach bestimmten Lizenzen oder Lizenztypen suchen, irrtümlich zugewiesene und noch ungenutzte Lizenzen wieder entziehen und Detailinformationen zu jeder Lizenz aufrufen.

### Medienlizenz-Übersicht

für Demo-Schule

Lizenzen suchen

**SCHLIESSEN**

0 Einträge von 256 ausgewählt

<input type="checkbox"/>	Lizenz Code	Medien ID	Medium	Verlag	Lizenztyp	Für	Max. Nutzer	↓ Zugewiesen	Verfallen	Verfügbar	Lieferung
<input type="checkbox"/>	WES-3225-69...	WEB-14-188...	Blickpunkt Bi...	WES	Schullizenz		300	169	0	131	07.06.20...
<input type="checkbox"/>	WES-3204-86...	WEB-14-151...	Mathematik - ...	WES	Volumenlizenz		50	50	0	0	31.05.20...

Der Zugang über die Einzellizenzen dient v.a. zu **Kontrollzwecken**, z.B. wenn Sie die Zuweisung(en) eines bestimmten Lizenzcodes überprüfen möchten oder wissen möchten, welche Lizenzen ein bestimmter Nutzer hat. Über die Schaltfläche » können Sie Felder für die **detaillierte Suche** einblenden, z.B. nach Lizenzen, die in einem bestimmten Zeitraum

importiert wurden oder zu bestimmten Medien. Damit können Sie z.B. Importvorgänge von Lizenzen rasch kontrollieren. In der Spalte **Verfallen** sehen Sie die Anzahl der Lizenzen, deren Gültigkeitsdatum abgelaufen ist, ohne dass sie jemandem zugewiesen wurden.

### Medienlizenzen anzeigen

für BILDUNGSLOGIN-Testschule

SCHULE WECHSELN    SCHLIESSEN

Nur freie Lizenzen

Beginn Zeitraum Import    Ende Zeitraum Import

Verlag    Lizenztyp    Benutzerkennung

Produkt ID    Produktname    Lizenz Code

Über die **Suche nach Benutzerkennung** lassen sich alle Lizenzen auflisten, die einem/r bestimmten Nutzer/in zugewiesen sind. Wenn Sie rechts oben **Nur freie Lizenzen** markieren und ENTER drücken, werden alle Lizenzen aus der Anzeige ausgefiltert, die bereits vollständig zugewiesen oder verfallen sind.

Bei der Suche über eine Klasse oder Lerngruppe werden als Ergebnis alle Lizenzen angezeigt, die *mindestens einem Mitglieder* der betreffenden Klasse oder Lerngruppe zugewiesen sind. Es sind also nicht unbedingt alle Personen, die auf der Lizenzdetailseite aufgelistet werden, Mitglied der betreffenden Klasse oder Lerngruppe sind, sondern ggf. nur ein Teil davon oder vielleicht auch nur eine.

## LIZENZDETAILS ANZEIGEN

Mit Klick auf einen einzelnen Eintrag in der Lizenzliste, rufen Sie die **Detailinformationen zur jeweiligen Lizenz** auf. Dabei werden auch alle Nutzer/innen angezeigt, denen die jeweilige Lizenz zugewiesen ist.

Über ein Häkchen bei **Ignorieren** in der Detailansicht rechts oben, haben Sie die Möglichkeit, eine Lizenz im Einzelfall so zu kennzeichnen, dass sie bei Zuweisungen nicht mehr berücksichtigt wird (z.B. wenn es sich um eine Lizenz handelt, die aktuell noch nicht oder nicht mehr verwendet werden soll).

### Medienlizenzen anzeigen: CCB-410111-D0FA-C686-24AC

für BILDUNGSLOGIN-Testschule

SPEICHERN    ZURÜCK

	<b>Titel</b> Campus C - neu: click & study 1	<b>Ignorieren</b> <input type="checkbox"/>	<b>Lieferung</b> 2021-08-27
	<b>Autor</b> --	<b>Lieferung</b> 2021-08-27	<b>Gültigkeitsbeginn</b> --
	<b>Verlag</b> CCB	<b>Gültigkeitsbeginn</b> --	<b>Gültigkeitsende</b> --
	<b>Produkt ID</b> urn:bilo:medium:410111	<b>Gültigkeitsende</b> --	<b>Gültigkeitsdauer</b> 397 Tage
	<b>Lizenz Code</b> CCB-410111-D0FA-C686-24AC	<b>Gültigkeitsdauer</b> 397 Tage	<b>Erworben</b> 1
	<b>Lizenztyp</b> Single license	<b>Erworben</b> 1	<b>Verfügbar</b> 0
	<b>Sonderlizenz</b> Schüler	<b>Verfügbar</b> 0	<b>Zugewiesen</b> 1
	<b>Referenz</b> --	<b>Zugewiesen</b> 1	<b>Verfallen</b> 0
	<b>Nutzung</b> click&study	<b>Verfallen</b> 0	

0 Einträge von 1 ausgewählt

<input type="checkbox"/>	↑ Nutzer	Status	Zuweisungsdatum
<input type="checkbox"/>	demo_student2	Provisioned	2021-09-09

Bei den Nutzern, denen die Lizenz zugewiesen ist, sehen Sie auch das jeweilige Zuweisungsdatum und den Status. Der Status „Provisioned“ gibt an, dass auf Basis dieser Lizenz das zugehörige Medium bereits in das BILDUNGSLOGIN-Medienregal des betreffenden Nutzers eingestellt wurde und die Lizenz deshalb nicht mehr entzogen werden kann. Solange das noch nicht passiert ist, lautet der Lizenzstatus „Assigned“.

## LIZENZ ENTZIEHEN

Einzel- und Volumenlizenzen können im Unterschied zu Lerngruppen- und Schullizenzen wieder entzogen werden, solange sie den Status „Assigned“ haben (z.B. weil die Zuweisung irrtümlich erfolgt ist). Markieren Sie dazu das Auswahlfeld bei dem Nutzerdatensatz, dem die Lizenz entzogen werden soll, und klicken Sie am oberen Rand der Tabelle auf die Schaltfläche **Zuweisung entfernen**.

ZUWEISUNG ENTFERNEN		
<input type="checkbox"/>	↑ Nutzer	Status
<input checked="" type="checkbox"/>	gutja.elling	Assigned

## ABGELAUFENE LIZENZEN

Abgelaufene Lizenzen bleiben den jeweiligen Nutzer/innen zugewiesen. Allerdings ist auf ihrer Basis kein Zugriff auf Medien in Verlagssystemen mehr möglich. Deshalb ist die Zuweisung einer neuen Lizenz erforderlich, damit die Medien weiterhin genutzt werden können. Eigene Notizen oder Uploads der Nutzer/innen im Verlagssystem bleiben lizenzübergreifend erhalten.

## WEITERE FUNKTIONEN ZUM IMPORT/ZUWEISUNG/LÖSEN VON LIZENZEN

Es stehen automatisierte Verfahren/Skripte zum Import und der Zuweisung von Lizenzen zur Verfügung. Diese können nach Anfrage bei BILDUNGSLOGIN beauftragt werden. Damit wird zum Beispiel ein initialer Import bzw. eine initiale Versorgung von Lizenzen für die Schulmitglieder möglich. Gleiches gilt für das Lösen noch nicht genutzter Lizenzen sowie der Löschung von Lizenzen aus dem Lizenzmanager.

Eine weitere Möglichkeit zur Zuweisung von Lizenzen besteht im Medienregal selbst. Nach dem ein Nutzer das Medienregal aufgerufen hat, kann er über die Schaltfläche „Medium hinzufügen“ einen Lizenzcode manuell einzugeben. Eine so hinzugefügte Lizenz ist im Lizenzmanager selbst nicht sichtbar. Lizenzcodes für dieses Weg erfordern eine vorherige Supportanfrage bei BILDUNGSLOGIN.

The screenshot shows the 'MEIN MEDIENREGAL' interface. At the top left, there is a header 'MEIN MEDIENREGAL' with a refresh icon. To the right, it says 'Willkommen, testpupil-vbm'. Below the header, there are options for 'Ansicht' (grid view) and 'Sortieren' (dropdown menu set to 'Zuletzt genutzt'). The main area displays a grid of media items:

- A blue square with a white plus sign, labeled 'Medium hinzufügen'.
- A book cover for 'Découvertes 1'.
- A book cover for 'Mathematik - Ausgabe 2021'.
- A book cover for 'prima. Textband: click & study'.
- A book cover for 'Einstern'.
- A book cover for 'À plus! 1 Neubearbeitung'.



## SUPPORTPROZESS

### **Beteiligte Stellen**

Die Zeit für qualifizierte Antworten beim BILDUNGSLOGIN Support soll 48h (2 Werktage) nicht überschreiten. Eine direkte Kontaktaufnahme von Schulen oder Supportmitarbeitern des Portals bei den Verlagen, deren Produkte über BILDUNGSLOGIN aufgerufen werden, wird in der Regel zu keiner Problemlösung führen.

Die teilnehmenden Verlage sind angewiesen, Anfragende den hier beschriebenen Supportablauf zu beschreiben. Die Verlage werden bei „fehlgeleitenden Anfragen“ den Supportbedarf der Schulen grob erfassen und an den BILDUNGSLOGIN-Support weiterleiten.

### Informationsstufen für Supportanfragen:

1. Die Supportanfrage durch eine Schule wird an den Support des Portals gestellt.
2. Die Schule und der Support des Portals qualifizieren die Supportanfrage und wenden sich bei Bedarf an den BILDUNGSLOGIN Support.
3. Der BILDUNGSLOGIN Support qualifiziert die Supportanfrage weiter und wendet sich bei Bedarf an den betroffenen Verlag. Nach Lösung des Tickets wird der Support des Portals informiert.
4. Die Antwort an die Schulen übernimmt der Support des Portals, der der Schule als erster Ansprechpartner genannt wurde, nachdem das Supportfall gelöst wurde.

Sollte sich eine Lehrkraft oder ein/e Schüler/in direkt beim Kundenservice eines Verlags melden, gilt folgendes: Die Antwort an die Schule übernimmt der Support des Portals, der als Ansprechpartner der Schule gilt, für alle Fälle. Die Verlage bzw. deren Kundenservice wenden sich ausschließlich an den BILDUNGSLOGIN Support.

### Verantwortliche:

BILDUNGSLOGIN Support: [service@bildungslogin-support.de](mailto:service@bildungslogin-support.de) (wir arbeiten mit einem Dienstleister zusammen, der den First Level Support für alle BiLo Dienste übernimmt)  
Verantwortlicher für den Support beim Portal: E-Mail Adresse. ....

### Notfallkommunikation:

Wesentliche Funktionsstörungen, stellen keine Supportfälle dar und bedürfen einer gesonderten Vorgehensweise inkl. Kommunikation zwischen den beteiligten Systembetreibern. Als schwerwiegender, wesentlicher Fehler gilt der Ausfall des Anmeldedienst, der Ausfall der BiLo Dienste und die Nichtverfügbarkeit der Produkte von mind. einem Verlag bei mehr als 10 Schulen.

Der Meldeprozess kann von jeder systembeteiligten Stelle angestoßen werden. Diejenige Stufe, bei der der Fehler technisch behoben werden muss, führt die weitere Kommunikation zur Fehleranalyse und -behebung durch. Ist die Fehlerursache nicht klar, übernimmt BiLo die Fehleranalyse mit den anderen Stufen, bis die Ursache gefunden ist. Nach Lösung des Fehlers wird der Meldeprozess mit einer Erledigungsnachricht beendet. Ein detaillierte Beschreibung inkl. E-Mail-Verteiler ist im Anhang hinterlegt.



### **Inhaltliche Vor-Qualifizierung der Supportanfragen der Schulen/des OSS Support**

Die Schulen/der Support des Portals können Ihre Supportanfragen zu BILDUNGSLOGIN in einem Formular (als Excel oder Online) erfassen, welches die Fehlerbeschreibung möglichst gut vorqualifiziert, das Formular wird online oder als Dateianhang an den BILDUNGSLOGIN Support weitergeleitet:

Es wird bei BILDUNGSLOGIN ein Verzeichnis geschlossener und offener Supportfälle geführt, welches dem Betreiber zur Verfügung gestellt wird, um die Eingrenzung zu beschleunigen.

Formular als Word-Dokument: <https://info.bildungslogin.de/downloads>

Webformular: <https://info.bildungslogin.de/kontakt/supportformular>

Notfallkommunikation: gemäß Anlage