

S&T Tablet 8788_7

Q&A

Gdje su dostupne upute i ostali materijali vezano za tablete?

Upute za korištenje, obrasci za prijavu kvara i ostali dostupni materijali su dostupni na adresi <https://skolazazivot.hr/ucitelji/>

Tko može biti kontakt osoba navedena u obrascu za prijavu kvara?

Kontakt osoba navedena u obrascu mora biti zaposlenik škole koja prijavljuje kvar. Kontakt osoba ne može biti roditelj.

Je li moguće skinuti zaštitni etui omot tablet uređaja?

Zaštitnu etui je sastavni dio uređaja, neodvojivo pričvršćen te ga nije moguće ukloniti. Pokušaj skidanja ili uklanjanja zaštitnog etuia je suprotan garancijskim uvjetima i uputama o korištenju tablet uređaja te svaki uređaj na kojemu je detektiran pokušaj uklanjanja etuia više neće biti pokriven jamstvom proizvođača a sve kvarove na takvom uređaju će o svom trošku snositi korisnik.

Pokušaj skidanja zaštitnog etuia će prouzročiti fizička oštećenja na samom tabletu (oštećenje kućišta tableta, tipki za paljenje i regulaciju zvuka, lom ekrana, ...).

Kako se instaliraju aplikacije?

Aplikacije na tabletima se instaliraju kroz MDM sustav. Instalacije aplikacija nisu moguće kroz „Trgovina Play“. Ukoliko želite instalirati dodatne aplikacije na uređajima obratite se administratoru MDM sustava za upravljanje tabletima u svojoj školi.

Što trebam učiniti ako sumnjam na tehnički kvar uređaja?

- **Prvi stupanj podrške:** kontaktirajte osobu zaduženu na poslovima podrške uporabi informacijske i komunikacijske tehnologije u školi ili drugu osobu prema odluci ravnatelja škole
- **Drugi stupanj podrške:** CARNET Helpdesk +385 1 6661 500; helpdesk@skole.hr
- **Treći stupanj podrške (samo u slučaju kada je na prvom ili drugom stupnju podrške ustanovljen kvar tablet uređaja):** S&T Hrvatska +385 1 700 8000; helpdesk@snt.hr

Kako se resetira tablet u slučaju da ekran ne reagira na dodir?

Ponovno pokretanje tableta moguće je izvesti na dva načina i to:

- Držanjem tipke za paljenje 10 do 15 sekundi tablet će se ponovo pokrenuti.
- Istovremenim pritiskom tipke za paljenje i tipke za stišavanje zvuka.

U oba slučaja potrebno je držati tipke dok se ekran ne zacrni, a nakon čega će se tablet ponovno upaliti.

Kako se uređaj može vratiti na „tvorničke postavke“ kroz postavke androida?

Potrebno je otići u postavke Android sustava u slijedećim koracima:

"Postavke" → "Sustav" → "Napredno" → "Poništenje opcija" → "Izbriši sve podatke (vraćanje na tvorničke postavke)" → "Poništi tabletni uređaj"

Za konačnu potvrdu brisanja svih podataka na uređaju i vraćanja uređaja na tvorničke postavke potrebno je odabrati "IZBRIŠI SVE".

Što u slučaju kada je korisnik zaboravio šifru i ne može koristiti tablet; kako resetirati uređaj?

Ako korisnik zaboravi šifru tablet je moguće vratiti na tvorničke postavke uz pomoć CARNET helpdesk službe kojoj se trebete obratiti u takvim slučajevima.

Koji kvarovi su pokriveni jamstvom?

Kvarovi nastali korištenjem uređaja u skladu s uputama za uporabu (kvar u garanciji) će biti popravljani u jamstvenom roku. Ukoliko je kvar nastao kao posljedica ne pridržavanja uputa ili neopreznim korištenjem popravak takvog kvara će biti izvršen o trošku korisnika/škole.

Uz svaki tablet je isporučena detaljna uputa o korištenju dostupna na <https://skolazazivot.hr/ucitelji/>.

Koliko traje popravak uređaja?

Kvar na uređaji pokriven jamstvom bit će otklonjen najkasnije unutar 15 dana od dana dostave uređaja u S&T servis. Za van jamstvene kvarove se primjenjuju zakonski rokovi za popravak.

Fizička oštećenja – kome se obratiti?

Za fizička oštećenja potrebno se obratiti S&T Helpdesk-u putem telefona +385 1 700 8000 ili putem mail-a helpdesk@snt.hr.

Što ako roditelj sam dostavi uređaj na popravak u S&T servis?

Prema dogovorenoj proceduri, samo škole mogu prijaviti kvarove uređaja u svom vlasništvu na S&T servis. Roditelj koji sam dostavi uređaj na popravak će uređaj morati dostaviti osobi zaduženoj za podršku uporabi informacijske i komunikacijske tehnologije u školi ili drugoj osobi koju je ravnatelj ovlastio za prijavu kvara.

Na koji način školski administrator / osoba zaduženu za podršku uporabi informacijske i komunikacijske tehnologije u školi može ubrzati postupak popravka uređaja?

Za popravak uređaja u najkraćem roku važno je pridržavati se dogovorene procedure i ispravno ispuniti tražene obrasce:

1. Sa stranice „<https://skolazazivot.hr/ucitelji/>“ skinuti „Obrazac za prijavu neispravnog tableta“
2. Pravilno popunjeni obrazac poslati na mail: helpdesk@snt.hr

3. Po primitku povratne informacija od S&T Helpdeska o otvaranju ticketa dostaviti uređaj u S&T servis ili slijediti upute dobivene od S&T Helpdeska

Je li tablet potrebno slati u originalnoj kutiji na servis?

Kako se tablet tijekom slanja u servis i povratka iz servisa ne bi oštetio predlažemo dostavu uređaja na popravak u originalnoj kutiji ili specijaliziranoj ambalaži kurirskih službi. Specijalizirana ambalaža kurirskih službi mora biti kruta kutija, između tableta i ruba kutije mora ostati dovoljno prostora (sukladno preporuci kurirske službe), tablet mora zapakiran biti u plastičnoj nepropusnoj foliji, preostali prazni prostor u kutiji je potrebno ispuniti ispunom kako se uređaj tijekom transporta ne bi pomicao. Stavke nikada ne pakirajte zajedno, ako dostavljate više tableta svaki tablet je potrebno odvojeno zapakirati.



Kome se dostavlja račun za van garancijske popravke?

S&T Hrvatska nakon popravka uređaja van garancije račun za izvršenu uslugu popravka ispostavlja školi. Popravljeni uređaj Škola preuzima u S&T servisu ili, prema uputama od strane škole, S&T popravljeni uređaj šalje na adresu i o trošku škole.

Koja je cijena popravka tableta i njegovih komponenti?

Upiti o cijeni novog tableta potrebno je poslati upit u Ministarstvo znanosti i obrazovanja kurikulum@mzo.hr a upite vezane za popravak npr. ekrana i ostalih komponenti potrebno je poslati upit na mail S&T helpdesk-a helpdesk@snt.hr.

Treba li izvaditi SIM karticu iz tableta kada se uređaj šalje na servis?

SIM kartice je potrebno izvaditi iz tableta kada se uređaj šalje na servis te ih pohraniti na sigurno mjesto kako bi se ponovno mogle ugraditi nakon povratka uređaja sa servisa.

Koji je podržani kapacitet microSD kartice?

Maksimalni kapacitet microSD kartice može biti 128GB.

Gdje se nalazi aplikacija za evidenciju SIM kartica i tableta u projektu Škola za život?

Na poveznici szz.carnet.hr dostupna je aplikacija za evidenciju SIM kartica i tableta Škole za život. Pristup je omogućen svim administratorima imenika i administratorima resursa u školama.

Nalazi li se lozinka za ulazak u Andorid sustav zadnjoj strani tablet uređaja?

Šifra korisnika za ulazak u Andorid ne nalazi se na pozadini tablet uređaja. Niti u kojem slučaju nije dozvoljeno skidanje zaštitnog etuija / omota tableta.

Tablet ima zaštitnu foliju na ekranu s natpisom „Molimo odlijepite zaštitnu foliju prije prvog korištenja“. Želim imati zaštitnu foliju za ekran, moram li ju skinuti prema uputi sa naljepnice?

Zaštitna folija s naljepnicom „Molimo odlijepite zaštitnu foliju nakon instalacije a prije prvog korištenja uređaja“ služi za zaštitu uređaja tijekom dostave i inicijalne instalacije i potrebno ju je ukloniti prije korištenja kako bi dodirne funkcionalnosti ekrana ispravno radile.

Ispod folije s naljepnicom „Molimo odlijepite zaštitnu foliju nakon instalacije a prije prvog korištenja uređaja“ je postavljena trajna zaštitna folija ekrana koju molimo ne skidati.