

TICTS

Die Schule stellt ICT-Mittel zur Verfügung und der technische ICT-Support (TICTS) sorgt für die einwandfreie Funktionstüchtigkeit der gesamten ICT-Infrastruktur der Sekundarschule Bonstetten.

Der First-Level-Support (Key-User TICTS) ist erste Ansprechperson für die Mitarbeitenden, erledigt kleinere Serviceaufgaben und meldet die ungelösten Fälle dem 2nd-Level-Support. Der 2nd-Level-Support (TICTS) ist die Hauptansprechperson für alle Mitarbeitenden. Er nimmt eine Triage der Anfragen vor und leitet bei Bedarf Supportanfragen per Ticket an den 3rd-Level-Support weiter. Der 3rd-Level-Support wird von einer externen Supportfirma übernommen.