

Ondersteuningsorganisatie bij een toets met Remindo

Ondersteuning op de UU

Bij een toets met Remindo op Chromebooks in een toetszaal van de UU, bestaat een ondersteuningsorganisatie. De ondersteuningsorganisatie helpt wanneer zich problemen voordoen met de toetssoftware of de hardware. Het is de verantwoordelijkheid van de UU dat studenten op functionerende hardware hun digitale toets kunnen maken.

In dit document worden de verschillende rollen beschreven die ondersteunen bij een toets met Remindo, met de bijbehorende servicetijden. Onderaan het document vind je een overzicht van deze partijen met bijbehorende servicetijden.

E-assistants (/e-surveillanten)

In de toetszaal zijn e-assistants aanwezig om ter plekke te ondersteunen bij vragen of problemen met betrekking tot de toetssoftware en de hardware. E-assistants hebben een adviserende rol. Dat wil zeggen dat zij zelf geen rechten hebben in Remindo en geen handelingen verrichten in het toetsprogramma, maar dat zij daar wel in instrueren en in ondersteunen. Het gaat om het instrueren en adviseren bij handelingen die plaatsvinden rondom en tijdens de toetsafname. Bijvoorbeeld: de toets accorderen of de student extra tijd geven in Remindo.

Indien er een probleem optreedt dat niet ter plekke in de toetszaal kan worden opgelost, belt de e-assistant naar ITS servicedesk. De ITS servicedeskmedewerker maakt een melding aan in Topdesk en belt naar de betrokken afdeling zodat de e-assistant doorverbonden kan worden.

In de toetszaal zijn de e-assistants ruim van te voren beschikbaar om de toetszaal op te bouwen. Afhankelijk van de grootte van de toets en de beschikbaarheid van de zaal begint de opbouw een uur tot een half uur van te voren. Na afloop van de toets bouwen de e-assistants de zaal af, of om voor de volgende toets. Problemen die zich hebben voorgedaan tijdens de dienst worden gelogd in Topdesk. Voor iedere dienst is een shiftcoördinator aangesteld die bijzonderheden rapporteert in Topdesk.

Wanneer een e-assistant 20 minuten voor aanvang van de toetsstart nog niet aanwezig is, kan de docent bellen met: 030-2532836.

ITS Servicedesk

ITS Servicedesk wordt vanuit de toetszaal gebeld als er een probleem optreedt dat niet ter plekke opgelost kan worden. Het kan gaan om een netwerkstoring, een bug of storing in het toetsprogramma of een probleem met de hardware.

ITS servicedesk schakelt door naar Functioneel Beheer Remindo of naar Netwerk. Na de servicetijden van Functioneel Beheer Remindo, schakelt ITS servicedesk rechtstreeks door naar de leverancier Paragin.

ITS Servicedesk heeft servicetijden van 07.00 – 21.30 uur.

Functioneel Beheer Remindo

Wanneer tijdens de toets een probleem wordt geconstateerd in de toetssoftware, wordt Functioneel Beheer gebeld door ITS servicedesk. Wanneer het om een storing of bug in de software gaat, neemt Functioneel Beheer Remindo contact op met de leverancier Paragin.

Functioneel Beheer Remindo heeft servicetijden van 08.00 – 17.30 uur.

Leverancier Paragin

Bij een storing of bug in de toetssoftware in de toetszaal wordt Paragin door Functioneel Beheer Remindo gebeld, zodat de leverancier het probleem kan gaan oplossen. Buiten servicetijden van Functioneel Beheer Remindo (dus na 17.30 uur), wordt de leverancier rechtstreeks benaderd door ITS Servicedesk.

Let op! Functioneel Beheer Remindo en Paragin ondersteunen niet bij handelingen in het primaire proces, zoals: een student toevoegen aan het toetsmoment, extra tijd toekennen, tijden van het toetsmoment aanpassen. Hiervoor is de ondersteuning van een key-user (voorbereidend aan de toetsafname) of e-assistant (tijdens de toetsafname) nodig.

Key-user Remindo

Een facultaire key-user Remindo bereidt de toetsafname met de docent voor, zodat de toetsafname soepel kan verlopen. Een key-user controleert toetsinstellingen, maakt het toetsmoment aan en koppelt studenten en docenten aan het toetsmoment. De key-user is tijdens kantooruren bereikbaar voor de docent op basis van een beschikbare agenda of een afspraak.

Ondersteuning bij een thuistoets Remindo

Bij een thuistoets Remindo is het mogelijk om ondersteuning van een e-assistent aan te vragen. De e-assistent ondersteunt via Teams. Dezelfde procedures als bij een toets met Remindo op de UU worden gehanteerd, alleen de ondersteuning met betrekking tot de hardware en het netwerk vervallen. In de meeste gevallen kan een e-assistent hierbij wel adviseren. Het is echter de verantwoordelijkheid van de student dat bij de thuistoets de hardware en het (wifi-)netwerk functioneren.

Bij een thuistoets is een e-assistent 20 minuten voor aanvang van de start beschikbaar voor ondersteuning.

Betrokken partij in de ondersteuningsorganisatie met bijbehorende servicetijden

Betrokken partij	Servicetijden
E-assistent Remindo (UU-locatie)	Half uur tot uur voor aanvang van de toets en tijdens toets
E-assistent Remindo (online ondersteuning via MS Teams)	20 tot 15 minuten voor aanvang van de toets en tijdens de toets
ITS Servicedesk	07.00 – 21.30 uur
Netwerk	08.00 – 17.30 uur (<i>stand-by in avond en weekend</i>)
Functioneel Beheer Remindo	08.00 – 17.30 uur
Leverancier Paragin	Tijdens toetsen bereikbaar
Key-user Remindo	(geen servicetijden)

Versie: maart 2022