



16. Januar 2018
1/2

Fehlermeldung zu einem kostenpflichtigen Angebot von digithek

Ich schlage vor, die Funktion der kostenpflichtigen Angebote so regelmässig zu prüfen, dass die Mediotheksleitung immer die erste im Schulhaus ist, die über allfällige Ausfälle informiert ist und sofort reagieren kann.

Gründe für das Nichtfunktionieren

Der häufigste Grund dafür, dass ein Angebot nicht läuft, ist der Wechsel der IP-Adresse. Frage deshalb immer zuerst den Techniker, ob die Gateway-Adresse (die Adresse, mit der die Schule ans Internet geht) geändert hat und informiere ihn über das Nichtfunktionieren des Dienstes.

Ein zweiter Grund liegt vor, wenn es einmal funktioniert und das nächste Mal nicht. Dies ist häufig ein Anzeichen dafür, dass deine Schule keine feste IP-Adresse hat, d.h. eine Adresse, die in der letzten Ziffer 1 – 255 führt. Solche Adressen haben vor allem jene Schulen, die den Content-Filter der Swisscom benützen (Ausfilterung von allen unerwünschten Websites). Frage in diesem Fall die Techniker der Schule und die Schulleitung, welches die Gründe dafür sind, dass die Schule einen Contentfilter braucht und ob ein Wechsel auf eine feste IP unter Umständen möglich wäre. Wechselnde IP-Adressen mit grossen Ranges passen nicht zu kostenpflichtigen Angeboten. Es ist technisch auch möglich, alle Anfragen von digithek über eine feste IP-Adresse zu routen.

Ein dritter Grund können IP-Adressen sein, deren Einrichtung Jahre zurückliegt und die zum Beispiel noch über eine Universität oder eine Pädagogische Hochschule laufen. In solchen Fällen muss abgeklärt werden, ob diese Architektur noch berechtigt ist.

Melde die Probleme direkt den Anbietern

- Kläre die Sache immer zuerst intern mit dem Informatiker ab. Vermeide damit, die deutschen oder schweizerischen Anbieter mit IP-, Firewall- oder Routingproblemen auf Trab zu halten, zu denen sie keine Aussage machen können.
- Sende nie Sammelmails an alle Anbieter.



Mail an Anbieter

- Nenne immer deine bisherige IP-Adresse, damit deine Schule sofort als bisheriger Vertragspartner identifiziert werden kann.
- Füge dem Mail unbedingt eine vollständige Signatur mit deinem Namen, dem Namen der Schule und der Telefonnummer an.

Die Adressen siehe PDF IP-Adresswechsel

Mustermail

Digithek Schweiz, Fehlermeldung

Sehr geehrte Frau

Unsere Schule, das Gymnasium / die Berufsschule ..., mit der IP-Adresse: 212.117.92.50 bekommt beim Aufruf Ihres Dienstes über www.digithek.ch immer folgende Meldung.

(Screenshot oder Beschreibung)

Ich bitte Sie, mit mir zusammen die Ursache zu suchen oder mir anzugeben, welche Vorkehrungen ich treffen müsste.

Ich bedanke mich im Voraus für Ihre Bemühungen.

Meine Angaben:

Telefonisch bin ich zu folgenden Zeiten erreichbar.