

Gestione delle riparazioni di materiale in garanzia fornito dal Piano Telematico Scolastico

Di seguito sono elencati i passi necessari a gestire le riparazione di attrezzature con malfunzionamenti fisici coperti da garanzia di tutti i materiali forniti attraverso le varie fasi del PTS.

Tutti significa che, ad ogni "pezzo" corrisponde una differente azienda produttrice (quindi assistenza).

Monitor Samtron.....	2
Computer e Server Compaq HP	3
Monitor Compaq HP.....	3
Stampante laser di rete HP	4
Computer Fujitsu - Siemens Scenic	5
Monitor Fujitsu - Siemens 17"	5
Access Point D-Link DWL-700AP e Schede USB Adapter DWL-122	6
Portatili Acer Travelmate 662LCI	7
Videoproiettore Benq PB7200	8
Switch Rope Superlan 8 porte.....	9
Assistenza Telecom alla linea ADSL S-MAN (Metropolitan Area Network scolastica) ...	10

Nota:

generalmente la garanzia non include l'attività di riconfigurazione delle attrezzature e il recupero dei dati dei pc o del server. Queste attività sono acquistate a parte.

Monitor Samtron

1. Segnarsi su un pezzo di carta i seguenti dati:

- Marca e modello (es. ST76DF CRT 17"TCO)
- N° di matricola (il numero dopo la scritta "S/N")
- N° di inventario (se lo avete inventariato)
- Il tipo di difetto (es. non si vede il colore rosso)
- Orari di apertura della scuola
- **Fotocopia del documento di trasporto dei monitor (la "bolla di consegna")**

2. Telefonare alla Secdata Servces S.r.L per richiedere assistenza.

Questi sono i riparatori dei monitor Samtron (ufficiali)

Tel: 02-6152814

3. Prendere nota del numero di chiamata per eventuali altri problemi o ritardi e per poter rintracciare la chiamata.

4. Riceverete i documenti per il rientro entro la garanzia

- Secdata vi invierà (e-mail o fax) un modulo per la riparazione
- Bisogna compilarlo con i dati del punto 1
- Poi bisogna rispedito firmato via fax

Fax: 02-66309202

5. Riceverete la visita del corriere espresso (TNT)

- In questo momento la chiamata è stata aperta e la Secdata attiverà un corriere TNT per il ritiro nella scuola del pezzo rotto. Verrà poi spedito indietro una volta riparato. (le spese sono a carico di Secdata)

6. Preparazione del pacco per la spedizione:

- inserire all'interno della scatola solo il monitor senza cavi, piedistallo e manuali
- il pacco deve essere imballato nel migliore dei modi in maniera che il monitor non subisca danni durante il trasporto (meglio se l'imballo originale)
- attaccare all'esterno della scatola questo indirizzo nel caso il corriere inviato da TNT non lo sappia:

"Secdata Services S.r.L, Via Gramsci, 57-20032 Cormano MI"

"RIPARAZIONE IN GARANZIA"

SPEDIZIONE IN PORTO FRANCO A CARICO DI SAMSUNG

CODICE CLIENTE 01294975006"

7. Se dovesse capitare che per qualche motivo il corriere non trovi il luogo del ritiro o trovi la scuola chiusa, la chiamata in TNT potrebbe decadere. A questo punto, dopo avere verificato che la chiamata sia effettivamente decaduta, bisogna riattivarla telefonando a TNT **Tel: 803868 (senza prefisso)**

Computer e Server Compaq HP

Per **problemi hardware sui pc e server HP (solo il tower)**, contattare:

- **Pixel** al numero **0522-513306**.

Loro provvederanno all'ordine e alla sostituzione del pezzo guasto.

Monitor Compaq HP

In questo caso non è Pixel a gestire la riparazione dei monitor in garanzia, ma direttamente il centro di assistenza HP.

1. Segnarsi su un pezzo di carta i seguenti dati:

- Marca e modello
- il Serial number (indicato dietro al monitor con la dicitura "S/N")
- la data di produzione del monitor (se presente sull'etichetta del monitor)

2. Telefonare al centro di assistenza:

- Chiamare il numero di assistenza clienti HP **02/38591212**.

3. Tramite il selezionatore automatico alla risposta scegliere la sezione riguardante i computer Desktop.

4. Comunicare con l'operatore HP:

- Una volta in contatto con l'operatore HP spiegare il difetto
- Verificato il difetto (di regola l'operatore farà fare alcune prove telefonicamente per verificare se veramente il difetto è presente) l'operatore vi spedirà (mail o fax) le modalità per la sostituzione del monitor guasto
- comunicare all'operatore gli orari di apertura della scuola

5. Successivamente HP invierà un corriere per il ritiro del pezzo guasto e un altro per la consegna di un monitor in sostituzione.

Stampante laser di rete HP

Anche in questo caso non è Pixel a gestire la riparazione delle stampanti in garanzia ma direttamente il centro assistenza HP.

1. Segnarsi su un pezzo di carta i seguenti dati:

- Marca e Modello
- il Serial number (S/N) della stampante
- il codice modello presente su una etichetta all'esterno della stampante (per maggiore sicurezza procurarsi anche la fattura di acquisto per eventuali richieste d'informazioni sulla data e numero)

2. Telefonare al centro di assistenza:

- Chiamare il numero di assistenza clienti HP **02/38591212**

3. Tramite il selezionatore automatico alla risposta scegliere la sezione riguardante le stampanti

4. Comunicare con l'operatore HP:

- Una volta in contatto con l'operatore HP spiegare il difetto
- Verificato il difetto (di regola l'operatore farà fare alcune prove telefonicamente per verificare se veramente il difetto è presente) l'operatore vi spedirà (mail o fax) le modalità per la sostituzione della stampante guasta
- comunicare all'operatore gli orari di apertura della scuola

5. Successivamente HP invierà un Corriere per il ritiro del pezzo guasto e un altro per la consegna di una stampante in sostituzione.

Computer Fujitsu - Siemens Scenic

- 1. Segnarsi su un pezzo di carta i seguenti dati:**
 - Marca e modello
 - N° di matricola o seriale (il numero dopo la scritta "S/N")
 - N° di inventario (se lo avete inventariato)
 - Il tipo di difetto
 - Orari di apertura della scuola
 - **Fotocopia del documento di trasporto dei pc (la "bolla")**

- 2. Telefonare ad Abax Informatica s.r.l. per richiedere assistenza
Tel. 0522-388111**
 - Comunicare all'operatore il numero di matricola
 - Loro provvederanno a risolvere il problema con la sostituzione della macchina o di eventuali componenti.

- 3. Prendere nota del numero di chiamata per eventuali altri problemi o ritardi e per poter rintracciare la chiamata.**

Monitor Fujitsu - Siemens 17"

- 1. Segnarsi su un pezzo di carta i seguenti dati:**
 - Marca e modello
 - il Serial number (indicato dietro al monitor con la dicitura "S/N")
 - la data di produzione del monitor (se presente)

- 2. Telefonare al centro di assistenza:**
 - Chiamare l'assistenza clienti Fujitsu – Siemens al numero **199 70 87 08**.

- 3. Comunicare con l'operatore Fujitsu – Siemens:**
 - Una volta in contatto con l'operatore spiegare il difetto
 - Verificato il difetto (di regola l'operatore farà fare alcune prove telefonicamente per verificare se veramente il difetto è presente) l'operatore vi spedirà (mail o fax) le modalità per la sostituzione del monitor guasto
 - comunicare all'operatore gli orari di apertura della scuola

- 4. La Fujitsu verrà sul posto e provvederà alla sostituzione del monitor.**

Access Point D-Link DWL-700AP e Schede USB Adapter DWL-122**1. Segnarsi su un pezzo di carta i seguenti dati:**

- Marca (D- Link)
- Modello (DWL-700AP per l'Access Point o DWL-122 per la penna WiFi)
- N° di matricola e seriale (il numero dopo la scritta "Ser. No." scritto sul pezzo)
- N° di inventario (se lo avete inventariato)
- Il tipo di difetto
- Orari di apertura della scuola
- **Fotocopia del documento di trasporto dei pc (la "bolla")**

2. Telefonare al supporto tecnico D-Link al numero Tel. 02-39607160

- Comunicare all'operatore il difetto verificatosi e i dati raccolti precedentemente
- Loro provvederanno a risolvere il problema dandovi indicazioni via telefono o e-mail o eventualmente prevedranno la sostituzione del pezzo o di eventuali componenti.

3. Prendere nota del numero di chiamata per eventuali altri problemi o ritardi e per poter rintracciare la chiamata.

Portatili Acer Travelmate 662LCI**1. Segnarsi su un pezzo di carta i seguenti dati:**

- Marca e Modello
- il Serial number (S/N) del portatile
- il codice modello presente su una etichetta all'esterno del pc (per maggiore sicurezza procurarsi anche la bolla di consegna per eventuali richieste d'informazioni sulla data e numero)

2. Telefonare al centro di assistenza:

- Chiamare il numero di assistenza clienti Acer **0931/469411**

3. Comunicare con l'operatore Acer:

- Una volta in contatto con l'operatore Acer spiegare il difetto
- Verificato il difetto (di regola l'operatore farà fare alcune prove telefonicamente per verificare se veramente il difetto è presente) l'operatore vi spedirà (mail o fax) le modalità per la sostituzione del portatile guasto
- comunicare all'operatore gli orari di apertura della scuola

4. Successivamente Acer invierà un Corriere per il ritiro del pezzo guasto

Videoproiettore Benq PB7200**1. Segnarsi su un pezzo di carta i seguenti dati:**

- Marca e Modello
- il Serial number (S/N) del videoproiettore
- il codice modello presente su una etichetta all'esterno del proiettore (per maggiore sicurezza procurarsi anche la bolla di consegna per eventuali richieste d'informazioni sulla data e numero)

2. Telefonare al centro di assistenza:

- Chiamare il numero di assistenza clienti Benq **02/75419780**

3. Comunicare con l'operatore Benq:

- Una volta in contatto con l'operatore Benq spiegare il difetto
- Verificato il difetto (di regola l'operatore farà fare alcune prove telefonicamente per verificare se veramente il difetto è presente) l'operatore vi spedirà (mail o fax) le modalità per la sostituzione del videoproiettore guasto
- comunicare all'operatore gli orari di apertura della scuola

4. Successivamente Benq invierà un Corriere per il ritiro del pezzo guasto

Switch Rope Superlan 8 porte

1. Segnarsi su un pezzo di carta i seguenti dati:

- Marca e Modello
- il Serial number (S/N) dello Switch
- il codice modello presente su una etichetta all'esterno dello Switch (per maggiore sicurezza procurarsi anche la bolla di consegna per eventuali richieste d'informazioni sulla data e numero)

2. Telefonare al centro di assistenza:

- Chiamare il numero di assistenza clienti Rope **800 012 953**

3. Comunicare con l'operatore Rope:

- Una volta in contatto con l'operatore Rope spiegare il difetto
- Verificato il difetto (di regola l'operatore farà fare alcune prove telefonicamente per verificare se veramente il difetto è presente) l'operatore vi spedirà (mail o fax) le modalità per la sostituzione dello Switch guasto
- comunicare all'operatore gli orari di apertura della scuola

4. Successivamente Rope invierà un Corriere per il ritiro del pezzo guasto

Assistenza Telecom alla linea ADSL S-MAN (Metropolitan Area Network scolastica)

Per eventuali problemi o non funzionamenti della linea ADSL che non consentono la navigazione in Internet (mancanza di segnale linea telefonica, router rotto, ecc..) è possibile telefonare al numero verde **800 333 666**.

(Prima di chiamare verificate sempre che il router sia acceso e connesso correttamente)

Al numero verde risponde un selettore automatico attraverso il quale bisogna selezionare l' "area guasti" (in genere è necessario schiacciare il tasto 3).

Dopo qualche istante risponde un operatore. Prendete nota del suo nome in modo da poterlo ricontattare.

L'operatore Telecom generalmente esegue dei test da remoto sulla linea ADSL della scuola. Per fare questo vi chiederà di comunicargli due dati importanti:

- indirizzo IP del router
- TGU (è il numero di telefono assegnato alla linea ADSL della scuola)

Nella tabella di seguito sono riportati i dati relativi alle singole linee telefoniche.

PTS: Informazioni per l'assistenza Hardware

Direzioni Didattiche	Nome Scuola	Indirizzo	Network	Subnet	Ind. Router	ID CRM(TGU)	Ind. Server
D.D. 1° Circolo	D.D. 1° Circolo	Viale Magenta, 13	192.168.135.0	255.255.255.0	192.168.135.254	052213348980	192.168.135.2
	Bergonzi	Via Tosti, 4	192.168.134.0	255.255.255.0	192.168.134.254	052213348894	192.168.134.2
D.D. 3° Circolo	Carducci	Via Samarotto, 1	192.168.137.0	255.255.255.0	192.168.137.254	052213348895	192.168.137.2
	S. Agostino	Via Reverberi Leopoldo, 4	192.168.154.0	255.255.255.0	192.168.154.254	052213349103	192.168.154.2
	Ada Negri	Via Emilia S. Stefano,33	192.168.141.0	255.255.255.0	192.168.141.254	052213348979	192.168.141.2
	Zibordi (Montegrappa)	Viale Montegrappa, 8	192.168.159.0	255.255.255.0	192.168.159.254	052213349239	192.168.159.2
	Matilde di Canossa	Viale Umberto I, 44	192.168.149.0	255.255.255.0	192.168.149.254	052213349122	192.168.149.2
	Dante Alighieri	Via Puccini Giacomo, 4	192.168.157.0	255.255.255.0	192.168.157.254	052213349127	192.168.157.2
D.D. 8° Circolo	Dall'Aglio	Via Terrachini, 20	192.168.146.0	255.255.255.0	192.168.146.254	052213348913	192.168.146.2
	M.L. King	Via King, 1	192.168.148.0	255.255.255.0	192.168.148.254	052213349108	192.168.148.2
	Marco Polo	Via Torricelli, 35	192.168.161.0	255.255.255.0	192.168.161.254	052213349101	192.168.161.2
	R. Pezzani	Via Wybicki Jozef, 30	192.168.158.0	255.255.255.0	192.168.158.254	052213349310	192.168.158.2
	Tricolore (Fogliano)	Via Fermi Enrico, 38	192.168.162.0	255.255.255.0	192.168.162.254	052213349242	192.168.162.2
	A.Tassoni (Canali)	Via Tassoni, 144	192.168.160.0	255.255.255.0	192.168.160.254	052213349241	192.168.160.2
	D.D. 10° Circolo	Cà Bianca	Via Gattalupa, 2	192.168.138.0	255.255.255.0	192.168.138.254	052213348907
	Bagno	Via Lasagni Nello, 1	192.168.163.0	255.255.255.0	192.168.163.254	052213349129	192.168.163.2
	E. Morante (V.Stranieri)	Via Don Sturzo, 9	192.168.164.0	255.255.255.0	192.168.164.254	052213349102	192.168.164.2
	G. Marconi	Via Emilia All'ospizio, 78	192.168.165.0	255.255.255.0	192.168.165.254	052213349243	192.168.165.2
	Ariosto (S.Maurizio)	Via Pasteur, 17	192.168.151.0	255.255.255.0	192.168.151.254	052213349123	192.168.151.2
	Marmirolo	Via Tromba, 36	192.168.152.0	255.255.255.0	192.168.152.254	052213349124	192.168.152.2
	IV Novembre (Gavasseto)	Via Mazzelli Virginio, 2	192.168.153.0	255.255.255.0	192.168.153.254	052213349126	192.168.153.2
I.C. Don Borghi	Don Borghi	Via Pascal, 81	192.168.139.0	255.255.255.0	192.168.139.254	052213348911	192.168.139.2
	Rivalta	Via della Repubblica, 19	192.168.133.0	255.255.255.0	192.168.133.254	052213348893	192.168.133.2
	Ghiarda	Via Ghiarda, 28	192.168.166.0	255.255.255.0	192.168.166.254	052213349244	192.168.166.2
	S. Bartolomeo	Via Freddi Dante, 41	192.168.167.0	255.255.255.0	192.168.167.254	052213349109	192.168.167.2

PTS: Informazioni per l'assistenza Hardware

Direzioni Didattiche	Nome Scuola	Indirizzo	Network	Subnet	Ind. Router	ID CRM(TGU)	Ind. Server
I.C.Fermi - Manzoni	Fermi	Via Bolognesi Giovanni, 2	192.168.140.0	255.255.255.0	192.168.140.254	0522/13349093	192.168.140.2
	Manzoni	Via Emilia S. Stefano,33	192.168.141.0	255.255.255.0	192.168.141.254	052213348979	192.168.141.2
	V. Agosti (S. Prospero)	Via Allende, 3	192.168.171.0	255.255.255.0	192.168.171.254	052213349110	192.168.171.2
	G. Pascoli	Viale Isonzo, 36	192.168.168.0	255.255.255.0	192.168.168.254	052213349136	192.168.168.2
	Mons. Canossini (Sesso)	Via Ferri Enrico, 14	192.168.169.0	255.255.255.0	192.168.169.254	052213349245	192.168.169.2
	S.G. Bosco (Roncocesi)	Via Iotti Rolando, 2	192.168.170.0	255.255.255.0	192.168.170.254	052213349246	192.168.170.2
I.C.Galilei	Galilei	Via Cassala, 10	192.168.142.0	255.255.255.0	192.168.142.254	052213348912	192.168.142.2
	Gavassa	Via degli Azzarri, 7	192.168.155.0	255.255.255.0	192.168.155.254	052213349104	192.168.155.2
	A. Balletti (Mancasale)	Via Cavallotti Felice, 56	192.168.172.0	255.255.255.0	192.168.172.254	052213349111	192.168.172.2
	Collodi	Via Veneri, 57	192.168.147.0	255.255.255.0	192.168.147.254	052213349106	192.168.147.2
	M.T. Calcutta (Massenz)	Via Beethoven, 131	192.168.178.0	255.255.255.0	192.168.178.254	N/A	192.168.178.2
	Galilei (Massenzatico)	Via Beethoven, 48	192.168.132.0	255.255.255.0	192.168.132.254	N/A	192.168.132.2
I.C. Kennedy	Fontanesi e Leopardi	Via Kennedy, 20	192.168.143.0	255.255.255.0	192.168.143.254	052213348976	192.168.143.2
	G. Verdi (Pieve 1)	Via Confalonieri Federico, 1	192.168.150.0	255.255.255.0	192.168.150.254	052213349238	192.168.150.2
	P. Valeriani (Cadè)	Via Giordano Bruno, 29	192.168.173.0	255.255.255.0	192.168.173.254	052213349248	192.168.173.2
	V. Ferrari (Cella)	ViaCella all'Oldo, 8	192.168.175.0	255.255.255.0	192.168.175.254	052213349249	192.168.175.2
	P.E. Besenzi (Coviolo)	Via Sassoferrato, 24/A	192.168.174.0	255.255.255.0	192.168.174.254	052213348896	192.168.174.2
I.C. Lepido	Lepido	Via Premuda, 34	192.168.131.0	255.255.255.0	192.168.131.254	052213348892	192.168.131.2
I.C. Ligabue	Dalla Chiesa	Via Rivoluzione DI Ottobre, 27	192.168.145.0	255.255.255.0	192.168.145.254	052213348910	192.168.145.2
	S. G. Bosco	Via Bismantova, 23	192.168.177.0	255.255.255.0	192.168.177.254	052213349250	192.168.177.2
	Don Lorenzo Milani	Via Gandhi, 17	192.168.156.0	255.255.255.0	192.168.156.254	052213349105	192.168.156.2
	I. Calvino	Via della Canalina, 21	192.168.176.0	255.255.255.0	192.168.176.254	052213348981	192.168.176.2
S.M Aosta	Aosta	Via Cecati Francesco, 12	192.168.136.0	255.255.255.0	192.168.136.254	052213348975	192.168.136.2
S.M DaVinci - Einstein	Da Vinci	Viale Monte San Michele	192.168.137.0	255.255.255.0	192.168.137.254	052213348895	192.168.137.2
	Einstein	Via Gattalupa, 2	192.168.138.0	255.255.255.0	192.168.138.254	052213348907	192.168.138.2
S.M. Pertini	Pertini	Via Medaglie d'Oro, 2	192.168.144.0	255.255.255.0	192.168.144.254	052213348977	192.168.144.2