



ASSISTENZA PER NOTEBOOK LENOVO, ROUTER E SIM CONCESSI IN COMODATO D'USO DALL'UNIVERSITÀ DI PARMA

*Gentile Studentessa, gentile Studente,
in questa breve guida potrai trovare le informazioni relative ad assistenza e manutenzione dei dispositivi che ti sono stati concessi in comodato d'uso dall'Ateneo.*

1. Assistenza e manutenzione Notebook LENOVO

I Computer notebook Lenovo che l'Università ti ha consegnato **sono in garanzia fino al 29/11/2023**. **La garanzia interviene solamente sui malfunzionamenti dovuti all'hardware** (ad esempio tastiera, schermo, disco, memoria, ecc.); **non è prevista assistenza sul software**, sia esso il sistema operativo o altro software preinstallato.

La garanzia NON si applica ai danni provocati da incuria o uso non conforme, ad esempio per cadute, urti, deformazione, ecc.

Durante il periodo di garanzia il fornitore da cui l'Università ha acquistato i notebook, la **ditta ITD Solutions**, si impegna a intervenire inviando un tecnico on-site, quindi direttamente presso la tua residenza/abitazione oppure in altro luogo da te indicato in Italia, entro il giorno lavorativo successivo alla comunicazione del guasto.

La riparazione del guasto in garanzia potrà avvenire sostituendo la parte rotta oppure direttamente tutto il notebook con uno con caratteristiche uguali o superiori, spostando il disco (se funzionante) sul notebook fornito in sostituzione.

Gli interventi di assistenza tecnica dovranno essere richiesti al fornitore mediante il loro Call Center:

- **Numero verde** (solo da telefoni fissi): 800 82 25 27
- Indirizzo di **posta elettronica**: assistenza.nbt4@itdsolutions.it

IMPORTANTE: in caso di sostituzione del notebook è necessario comunicare tempestivamente all'indirizzo e-mail sertasse@unipr.it le seguenti informazioni riguardanti il nuovo dispositivo ricevuto: Marca, Modello e numero di serie.



Riepilogo procedura apertura ticket - assistenza ITD Solutions

Caso 1: evidente problema Hardware

Esempi:

- Il portatile non si accende
- Il portatile si accende ma lo schermo rimane nero
- Non funziona la porta USB
- ...

Caso 2: Possibile malfunzionamento Hardware

Utilizzare lo strumento software di diagnosi "Lenovo Vantage" già preinstallato sul portatile per verificare eventuali anomalie delle componenti Hardware

Utilizzare la funzione Ripristino dati di fabbrica del PC seguendo queste istruzioni:

- selezionare il **pulsante Start**
- selezionare **impostazioni >Aggiorna & sicurezza >ripristino**

Se il malfunzionamento persiste aprire il ticket

Come aprire il ticket

Inviare una e-mail a assistenza.nbt4@itdsolutions.it oppure chiamare il Numero Verde 800 82 25 27 (solo da telefono fisso) specificando:

- Serial Number del portatile
- Tipologia di guasto
- Luogo
- Recapito telefonico

Nota: Conserva il numero del ticket



2. Assistenza e manutenzione Router TIM

Per la configurazione iniziale e le istruzioni sul funzionamento del router puoi fare riferimento al sito del fornitore, al link:

<https://www.tim.it/assistenza/supporto-tecnico-e-configurazione/guide-configurazione-router-4g-alcatel-mw40v>

Sia le SIM che i Router che ti sono stati assegnati sono coperti da garanzia per tutto il tempo in cui li utilizzerai e, in caso di guasto, possono essere sostituiti presso un qualunque centro TIM in Italia. Prima di poter andare in un centro TIM per la sostituzione, devi essere autorizzato dall'Università. Per questo in caso di guasto o malfunzionamento alla SIM o al router ti chiediamo di seguire le seguenti istruzioni:

1. manda una e-mail a helpdesk.informatico@unipr.it specificando:
 - IMEI del dispositivo
 - Tipologia di guasto
 - Centro TIM prescelto
2. allega anche il documento d'identità di chi andrà al Centro TIM per fare la sostituzione

Riceverai in risposta il numero del ticket TIM e le indicazioni per la sostituzione.