

## T&C SERVIZI ASSISTENZA PROGETTO TOSHIBA SCUOLATECH

### Assistenza telefonica post vendita

Un Help Desk dedicato per qualsiasi assistenza post vendita o problematica hardware o software. Il numero da contattare è lo 049-0993000. Il servizio di assistenza in garanzia è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17, ad esclusione dei giorni festivi.

Quando si contatta l'Help Desk è sempre importante:

- evidenziare si tratta di un computer che rientra nel Progetto ScuolaTech
- tenere sempre a portata di mano il notebook o netbook per eventuali informazioni richieste dall'operatore telefonico.

### Estensione della garanzia a 3 anni On Site Next Business Day\*

Grazie a questo servizio un tecnico sarà a disposizione per risolvere la problematica presso il domicilio dell'utente entro il giorno successivo alla chiamata.

Per usufruire del servizio, in caso di problematica hardware, l'utente può contattare il Centro di Assistenza Autorizzato Toshiba, Edp Info Service, al numero 049-0993000. L'operatore effettuerà dei test per individuare e diagnosticare il problema. Qualora sia necessaria una riparazione, verrà inviato sul posto un tecnico qualificato Toshiba solitamente entro la fine del giorno lavorativo successivo, in base alla disponibilità delle parti di ricambio. Verrà rilasciato telefonicamente un numero di service request per poter rintracciare poi velocemente la pratica. Tenere presente che sarà necessario avere a portata di mano il notebook Toshiba poiché verrà richiesto di fornire il numero di serie e di modello riportati sulla parte inferiore del notebook Toshiba.

È importante evidenziare Progetto ScuolaTech.

### Assistenza software da remoto per 3 anni\*

In caso di problematiche software, l'utente può usufruire anche dell'assistenza con controllo da remoto.

Collegandosi al portale EDP attraverso un'icona del desktop è possibile registrarsi con il numero seriale del proprio notebook e ricevere una e-mail di conferma con le credenziali per poter scaricare il prodotto EDP REMOTE MANAGEMENT e la licenza dell'Antivirus.

EDP REMOTE MANAGEMENT permetterà agli operatori di monitorare lo stato di operatività del notebook e, se necessario, di collegarsi da remoto sfruttando la tecnologia Teamviewer™.

La privacy sarà garantita in quanto il controllo remoto sarà consentito solamente se autorizzato dall'utente.

### Software Antivirus/Anti-Spam GFI Vipre per 3 anni\*

GFI VIPRE è un software antivirus dalle alte performance, che non rallenta il PC come i prodotti di sicurezza tradizionali perché richiede limitate risorse di sistema (è ideale, quindi, anche per i netbook). Comprende sia l'antivirus che lo spyware, che assicurano una protezione completa al notebook.

*\*I 3 anni valgono solo per i notebook Toshiba Satellite Pro C660 o L630. Sono esclusi i mini notebook NB250 il cui periodo di copertura è di 2 anni.*