


# Procédure de prise en charge SAV Tablettes SQOOL

En cas de panne matérielle ou système ou de casse d'une tablette		En cas de perte ou vol d'une tablette		En cas de problème d'usage de la solution	
Qui contacter ?	<b>Quadria</b>	Qui contacter ?	<b>Le Département des Pyrénées Orientales</b>	Qui contacter ?	<b>HelpDesk Unowhy</b>
Par mail	<a href="mailto:support@quadria.fr">support@quadria.fr</a>	Par mail	<a href="mailto:plannumerique@cd66.fr">plannumerique@cd66.fr</a>	Par mail	<a href="mailto:helpdesk.sqool@unowhy.com">helpdesk.sqool@unowhy.com</a>
Par téléphone	0 820 220 324	Par téléphone	<i>non</i>	Par téléphone	01 46 10 33 70
 Il est impératif de se munir du numéro de série du matériel avant l'appel ou l'envoi d'un Email				Pour les enseignants, une aide en ligne est disponible à l'adresse suivante : <a href="http://enseignant.unowhy.com/">http://enseignant.unowhy.com/</a>	
Processus d'intervention					
<ul style="list-style-type: none"> <li>L'établissement prend contact avec le guichet unique via mail en indiquant le numéro de série du matériel concerné et une description détaillée de l'incident.</li> <li>La prise en compte de l'incident est formalisée par une confirmation mail avec copie au CD66 (Un n° de demande de service est attribué), en indiquant le type de prise en charge qui sera réalisé (sous garantie ou hors garantie).</li> <li>Un premier diagnostic pourra être réalisé par téléphone.</li> </ul>		<p>Cas de perte : Une déclaration de perte sera faite auprès de l'assurance et de l'établissement. Le Département fournira une tablette "spare" en remplacement de la tablette perdue, qui devra être initialisée dans l'établissement.</p> <p>Cas de vol : le collègue fait une déclaration de vol auprès de la gendarmerie, et tiens informé le service de la DSI. Le Département fournira une tablette "spare" en remplacement de la tablette volée, qui devra être initialisée dans l'établissement.</p> <p>Pour ces deux cas, se référer à la convention de mise à disposition de la tablette et à ses annexes.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>L'utilisateur rencontrant un problème d'usage de la solution pourra solliciter le support Unowhy.</li> <li>L'utilisateur devra décrire le cas d'usage lui posant problème.</li> <li>Le support Unowhy lui apportera l'aide nécessaire à la résolution du problème.</li> <li>Une confirmation par mail sera alors envoyée</li> </ul>	
<p style="text-align: center;"><b>GARANTIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si la panne est confirmée comme éligible à la garantie constructeur, Quadria prépare une nouvelle tablette pour l'établissement. (Enrôlement dans l'outil de gestion de parc Unowhy, mises à jour ...).</li> <li>Cette tablette sera ensuite livrée à l'établissement par un transporteur. L'établissement devra remettre la tablette défectueuse au transporteur. (délai maximum d'intervention : J+3)</li> <li>Le ticket d'incident sera alors fermé et une confirmation mail sera envoyée à l'établissement avec copie au CD66.</li> </ul>		<p style="text-align: center;"><b>HORS GARANTIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dès que la tablette est identifiée grâce à son numéro de série, Quadria procède à une demande d'enlèvement auprès du transporteur</li> <li>L'établissement devra remettre les tablettes par lot minimum de 5 ou 1 fois par mois au transporteur (délai d'intervention à J+3)</li> <li>Réalisation d'un devis de réparation de la tablette effectué par Unowhy</li> <li>Envoi du devis au Département pour accord et règlement, et en copie à l'établissement.</li> <li>Après commande, Quadria livre à l'établissement par transporteur le clavier ou la tablette, après l'avoir préparée (enrôlement dans l'outil de gestion de parc Unowhy, mises à jour...).</li> <li>Un bon de livraison sera remis à l'établissement</li> <li>En cas de casse, la procédure de remboursement conforme à la convention sera engagée.</li> </ul>			
Exemples de situations					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tablette qui ne démarre pas</li> <li>Tablette dont un composant serait défaillant : objectif de l'appareil photo flou, capteur wifi, écran tactile défaillant</li> <li>Clavier dont certaines touches ne marcheraient pas</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Perte ou vol</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Bugs, difficultés d'utilisation, questions sur les usages...</li> </ul>
Exclusions					

<ul style="list-style-type: none"><li>• Les données sauvegardées en local sur la tablette ne seront pas reprises.</li><li>• Les numéros de série non reconnus par le support Quadria.</li><li>• Les demandes concernant l'usage de la solution.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les numéros de série non reconnus par le support Quadria.</li><li>• Les demandes concernant l'usage de la solution</li><li>• Les pannes matérielles</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les demandes concernant la casse d' une tablette</li><li>• Les pannes matériel</li></ul>
---	---	--