



ORDIL, UN ORDINATEUR POUR RÉUSSIR TES ÉTUDES

La Région Bourgogne-Franche-Comté te prête un ordinateur pour mener tes études dans des conditions optimales.

Support technique ORDIL / Assistance

PERIMETRE

La Poste e-Education est le prestataire en charge de l'assistance utilisateur. C'est ton correspondant pour tout ce qui concerne les pannes matérielles. **Attention**, La Poste e-Education est là pour répondre aux demandes suivantes :

- de diagnostic et gestion des pannes matérielles
- de restauration du système d'exploitation
- de déclaration de casse et vol

En dehors de ce périmètre, le support ne prendra pas en charge les demandes.

PROCEDURE

Pour tout problème technique, tu dois suivre la procédure suivante :

1) **Déclarer la panne** par mail crbfc.cs@laposte.fr ou téléphone 02 59 60 50 02 (du lundi au vendredi de 8h à 18h).

2) **La Poste e-Education valide la prise en charge**

Dans la mesure du possible, ta difficulté sera réglée par téléphone par le téléopérateur.

Si une intervention est nécessaire, le centre de service de La Poste e-Education te transmet un bordereau d'envoi colissimo par courriel.

3) **Envoyer le matériel :**

- **Durant l'année scolaire**, il te faudra récupérer un carton d'expédition fourni par La Poste e-Education au sein de ton établissement, ainsi qu'une enveloppe plastique confidentielle.
- Mets ton équipement dans ce carton que tu glisses ensuite dans l'enveloppe plastique confidentielle.
- Colle le bordereau d'envoi colissimo sur l'enveloppe plastique confidentielle.

ou

- **Lors de la période des vacances estivales**, lorsque de que ton établissement est fermé, La Poste e-Education t'enverra, à ton adresse postale, un carton d'expédition, ainsi qu'une enveloppe plastique confidentielle.
- Mets ton équipement dans ce carton que tu le glisses ensuite dans l'enveloppe plastique confidentielle.
- Colle le bordereau d'envoi colissimo sur l'enveloppe plastique confidentielle.

Important : avant tout envoi, fais une sauvegarde de tes données qui sont sur ton portable (si cela est possible).

4) **Analyse de la panne au centre de maintenance La Poste e-Education**

Dès réception de ton envoi, un technicien du centre de maintenance va analyser le PC en panne, puis, soit le remettre en service, soit procéder au remplacement (d'où l'importance de la sauvegarde des données le cas échéant).

5) **Renvoi du PC**

Le technicien du centre de maintenance procède au renvoi d'un PC dans l'emballage approprié ainsi qu'une enveloppe neuve (que tu pourras réutiliser pour tes prochains SAV). Cet envoi sera accompagné d'une attestation de prise en charge « service après-vente ».