



Surface Go 2

Surface Go 3

Procedura di sostituzione  
del supporto kickstand



## *Esclusione di garanzie e limitazione dei danni*

Tutte le informazioni, i contenuti, i materiali e i prodotti resi disponibili oppure associati al presente Manuale sono forniti da Microsoft "così come sono" e "secondo disponibilità", se non diversamente specificato da Microsoft per iscritto. Microsoft non rilascia alcuna dichiarazione o garanzia di alcun tipo, esplicita o implicita, in merito alle informazioni, al contenuto, ai materiali e ai prodotti inclusi, o resi disponibili all'utente in altro modo, oppure che sono allegati al presente Manuale, se non diversamente specificato per iscritto. L'utente accetta espressamente che l'utilizzo delle informazioni, dei contenuti, dei materiali e dei prodotti contenuti nel presente Manuale, oppure ad esso allegati, è a suo esclusivo rischio.

Nella misura massima consentita dalla legge, Microsoft declina tutte le garanzie, esplicite o implicite, incluse, a mero titolo esemplificativo, le garanzie implicite di commerciabilità e idoneità per uno scopo particolare. Nella misura massima consentita dalla legge, Microsoft non sarà ritenuta responsabile per danni di qualsiasi tipo derivanti dall'uso delle informazioni, dei contenuti, dei materiali o dei prodotti resi disponibili nel presente Manuale o ad esso associati, inclusi, a mero titolo esemplificativo, i danni diretti, indiretti, incidentali, consequenziali e/o punitivi, se non diversamente specificato per iscritto.

## *Avviso*

Microsoft e i suoi fornitori possono disporre di brevetti, richieste di brevetto, marchi, diritti d'autore, segreti commerciali e/o altri diritti di proprietà intellettuale riguardanti l'oggetto del presente documento. La fornitura da parte di Microsoft di questo documento al destinatario non concede né implica alcuna licenza per brevetti, marchi, diritti d'autore, segreti commerciali o altri diritti di proprietà intellettuale. L'eventuale uso consentito da parte del destinatario di tali diritti di proprietà intellettuale, se presenti, è disciplinato esclusivamente dai Contratti.

Il presente documento e le informazioni in esso contenute sono soggetti a modifica senza preavviso. Le informazioni più recenti relative agli interventi di manutenzione e di riparazione dei dispositivi Surface sono disponibili all'indirizzo <https://aka.ms/surfaceservicing>. Prima di effettuare qualsiasi intervento di manutenzione o di riparazione del dispositivo, consultare sempre le informazioni più aggiornate disponibili.

© 2021 Microsoft Corporation. Tutti i diritti sono riservati.

Codice del documento: M1240731



## Sommario

<b>INFORMAZIONI SULL'IDENTITÀ DEL DISPOSITIVO</b> .....	<b>4</b>
· <b>SURFACE GO MODELLI 2 E 3</b> .....	<b>4</b>
· <b>GLOSSARIO DEI TERMINI</b> .....	<b>4</b>
<b>INFORMAZIONI, PRECAUZIONI, AVVERTENZE GENERALI</b> .....	<b>5</b>
· <b>STRUMENTI E DISPOSITIVI PER L'ASSISTENZA</b> .....	<b>5</b>
· <b>STRUMENTI DI ASSISTENZA STANDARD:</b> .....	<b>5</b>
· <b>PRECAUZIONI DI SICUREZZA GENERALI</b> .....	<b>6</b>
· <b>PRECAUZIONI E AVVERTENZE SPECIFICHE PER LA RIPARAZIONE</b> .....	<b>6</b>
· <b>CRITERI/PROCEDURE DI SICUREZZA</b> .....	<b>7</b>
<b>ELENCO ILLUSTRATO DELLE PARTI DI RICAMBIO</b> .....	<b>8</b>
<b>PANORAMICA SUL SERVIZIO DI DIAGNOSTICA/RISOLUZIONE DEI PROBLEMI</b> .....	<b>9</b>
· <b>STRUMENTI SOFTWARE:</b> .....	<b>9</b>
· <b>APPROCCIO ALLA RISOLUZIONE DEI PROBLEMI</b> .....	<b>9</b>
<b>PROCEDURE DI RIMOZIONE E SOSTITUZIONE DEI COMPONENTI</b> .....	<b>9</b>
· <b>PRIMA DELLO SMONTAGGIO DEL DISPOSITIVO:</b> .....	<b>9</b>
<b>PROCEDURA DI SOSTITUZIONE DEL SUPPORTO KICKSTAND</b> .....	<b>10</b>
· <b>REQUISITI PRELIMINARI</b> .....	<b>10</b>
· <b>PROCEDURA PRELIMINARE:</b> .....	<b>10</b>
· <b>PROCEDURA – RIMOZIONE (SUPPORTO KICKSTAND)</b> .....	<b>10</b>
· <b>PROCEDURA – INSTALLAZIONE (SUPPORTO KICKSTAND)</b> .....	<b>13</b>
<b>REQUISITI DI CONFORMITÀ AMBIENTALE</b> .....	<b>16</b>



## Informazioni sull'identità del dispositivo

### Surface Go modelli 2 e 3

1901 – Wi-Fi di consumo Surface Go 2 (platino e nero)

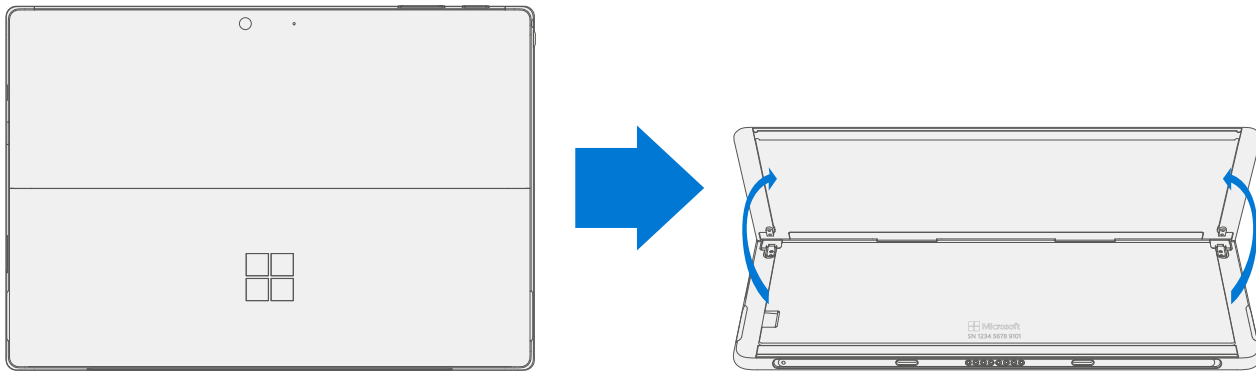
1926 – Wi-Fi commerciale Surface Go 2 (platino e nero)

1927 – Surface Go 2 LTE consumatore/commerciale (platino)

2022 – Surface Go 3 LTE consumatore/commerciale (platino e nero)

Il numero di serie e il modello di Surface Go 2 si trovano sotto il supporto kickstand.

Il numero di modello è indicato anche sul lato inferiore del supporto kickstand.




### Glossario dei termini

I seguenti termini sono utilizzati all'interno del presente manuale:

- **SDT:** Toolkit di diagnostica per Surface
- **ESD:** scarica elettrostatica.
- **IBC:** copertura posteriore del tablet
- **TDM:** modulo del display touch, si riferisce allo schermo completo con tutti i livelli.
- **FRU:** unità sostituibili sul campo che sono componenti del sottosistema come ad esempio la porta SIM/rSSD, il supporto kickstand e l'unità rSSD. Le unità **FRU** sono disponibili solo per gli ASP. Alcune unità sostituibili saranno disponibili solo come unità FRU e quindi sono supportate solo da un ASP.
- **Ricambi commerciali/CRU:** unità sostituibili dal cliente a disposizione dei clienti commerciali per la riparazione da parte di un tecnico qualificato.



## Informazioni, precauzioni, avvertenze generali

 Questo simbolo identifica le informazioni importanti relative alla sicurezza e alla salute contenute nel presente manuale.

### Strumenti e dispositivi per l'assistenza


#### Strumenti di assistenza standard:

- Cinturino antistatico per il polso (resistenza di 1 MOhm)
- Tappetino morbido antistatico
- Cacciavite 3IP (Torx-Plus)
- Panno in microfibra

Gli strumenti identificati nel presente elenco possono essere facilmente reperiti sul mercato, come ad esempio, a mero titolo esemplificativo, sui siti Web Amazon.com, Fixit, Chemdex e presso altri fornitori.



## Precauzioni di sicurezza generali

 Le seguenti precauzioni di sicurezza generali devono essere sempre rispettate:

- L'apertura e/o la riparazione di qualsiasi dispositivo può comportare il rischio di scossa elettrica, causare danni al dispositivo, provocare incendi e/o lesioni personali o pericoli di altro tipo. Quando si intraprendono gli interventi descritti nel presente manuale, si deve prestare attenzione. Solamente i tecnici informatici qualificati a cui Microsoft ha fornito il presente manuale possono provare a effettuare interventi di riparazione relativi alle unità CRU. Solamente i fornitori di servizi autorizzati da Microsoft possono effettuare interventi di riparazione relativi alle unità FRU.
- Scegliere e usare sempre l'alimentatore CA appropriato per il dispositivo. Si consiglia di utilizzare gli alimentatori e i cavi di alimentazione CA originali di Microsoft. Con ogni dispositivo viene fornito un alimentatore originale Microsoft.
- Utilizzare esclusivamente l'alimentazione CA fornita da una presa a parete (corrente) standard. Non utilizzare alimentatori non standard, quali generatori o inverter, anche se la tensione e la frequenza sembrano soddisfacenti.
- L'uso improprio delle batterie del dispositivo può comportare incendi oppure esplosioni. Aprire l'alloggiamento delle batterie su un dispositivo esclusivamente secondo le modalità descritte nel presente manuale. Non riscaldare, aprire, forare, danneggiare oppure gettare i dispositivi o le batterie nel fuoco. Non lasciare o caricare i dispositivi alla luce diretta del sole oppure esposti ad altre fonti di calore per un periodo di tempo prolungato. Ciò potrebbe causare danni oppure fondere le batterie.

Per ulteriori informazioni sulla sicurezza del prodotto, comprese le informazioni relative

- alla conservazione dell'udito
- ai problemi connessi al calore
- al pericolo di soffocamento/ingestione di piccoli oggetti
- alle interferenze con dispositivi medici
- ai pezzi di vetro
- alle crisi epilettiche da fotosensibilità
- alle patologie muscoloscheletriche

Consultare la pagina [aka.ms/surface-safety](https://aka.ms/surface-safety) oppure l'app Surface. Per aprire l'app Surface, fare clic sul pulsante Start, digitare Surface nella casella di ricerca, quindi selezionarla.

## Precauzioni e avvertenze specifiche per la riparazione

- Prima di aprire il dispositivo, assicurarsi che sia spento e scollegato dall'alimentazione.
- Quando si smonta/riasmonta un dispositivo, si consiglia di indossare occhiali protettivi come precauzione di sicurezza.
- Prima di aprire il dispositivo, verificare sempre di aver indossato un cinturino antistatico per il polso e che l'area di lavoro sia correttamente messa a terra per garantire un ambiente protetto dalle scariche elettrostatiche.
- Verificare che le linee guida generali e i requisiti per la conformità relativa alle scariche elettrostatiche siano rispettati prima di iniziare gli interventi. Per ulteriori informazioni, consultare la sezione Prima dello smontaggio del dispositivo.
- Quando i sottogruppi vengono rimossi dal dispositivo, devono essere posizionati (insieme a tutte le viti associate) lontano dall'area di lavoro per evitare danni al dispositivo e ai sottogruppi.



## Criteria/procedure di sicurezza

Il team del programma Microsoft per la sicurezza dei prodotti sul campo è denominato Team di risposta rapida (RRT). Tutti i dispositivi che presentano problemi che possono essere correlati alla sicurezza devono essere gestiti secondo le seguenti istruzioni.

Indicativamente, tutti i dispositivi Microsoft Surface che presentano visivamente uno dei seguenti sintomi devono essere immediatamente rimossi dal processo di sostituzione e consegnati al proprio Variance Manager o al personale del supporto IT per la notifica al team RRT di Microsoft:

- Eventuali componenti bruciati o fusi, tracce o parti in plastica **all'esterno** del dispositivo o che altrimenti presentano danni dovuti al calore, compresa la presenza di carbonizzazione nelle porte di ricarica.
- Eventuali componenti bruciati o fusi, tracce o parti in plastica **all'interno** del dispositivo o che altrimenti presentano danni dovuti al calore.
- Tutti gli accessori che presentano danni dovuti alla fusione e al calore inclusi nel dispositivo di Microsoft, ad esempio gli alimentatori, le tastiere, i mouse, i cavi, i connettori di ricarica, ecc.
- Qualsiasi dispositivo che mostra un alloggiamento distaccato o aperto per motivi diversi dall'uso improprio del cliente (ad esempio, danni dovuti agli urti per una caduta, segni di manomissione, il distacco causato da una batteria difettosa).
- Qualsiasi altro elemento che possa costituire un pericolo per la sicurezza dell'utente, come ad esempio i bordi taglienti dei materiali in plastica.

Il Variance Manager o il personale del supporto IT devono inviare un messaggio di posta elettronica al team RRT di Microsoft con le immagini che mostrano i danni entro 24 ore dalla ricezione del dispositivo. Fare riferimento alla Guida ASP per l'indirizzo di posta elettronica del team RRT di Microsoft.

Chi non fa parte degli ASP deve contattare i servizi di supporto di Microsoft Surface.

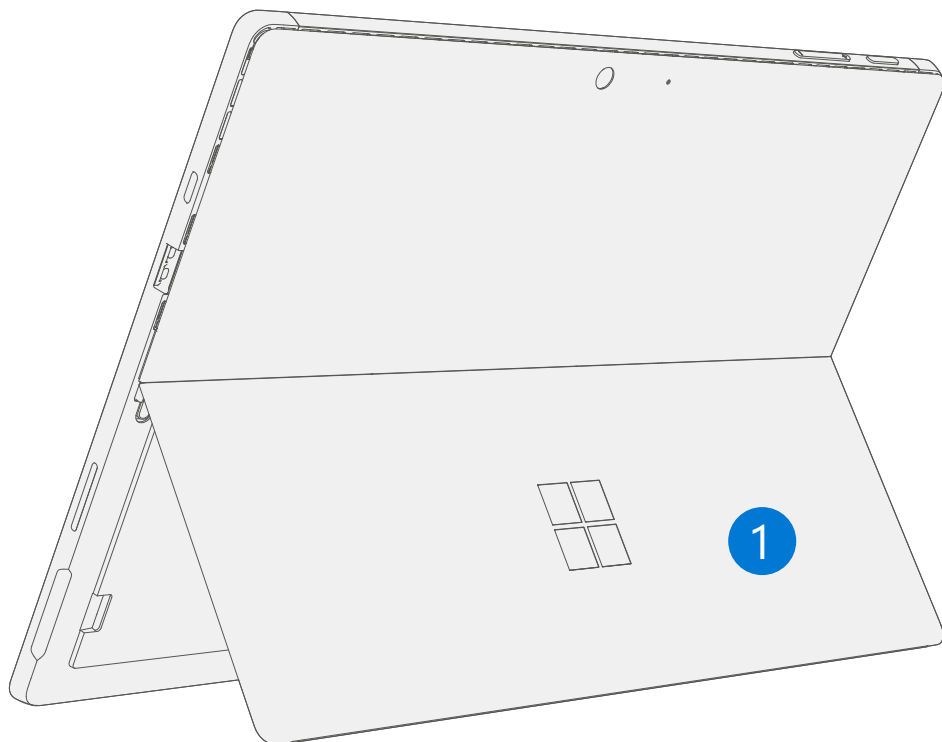
Il messaggio di posta elettronica deve includere:

- Il modello e il numero di serie del dispositivo Microsoft Surface interessato e/o degli accessori.
- Il numero di richiesta di assistenza (SR) in base al quale è stato ricevuto il dispositivo (indicare come N/D in mancanza di una SR).
- Una breve descrizione del danno riscontrato.
- Fotografie chiare che ritraggono i sintomi osservati.

Il Variance Manager o lo specialista del supporto IT deve attendere istruzioni dal team RRT della Sicurezza dei prodotti Microsoft relative all'unità interessata prima di continuare con gli interventi o di restituire il dispositivo all'utente finale.



## Elenco illustrato delle parti di ricambio



**IMPORTANTE:** la disponibilità delle parti di ricambio del dispositivo è suddivisa in due gruppi. Le unità FRU sono parti disponibili per gli interventi di riparazione tramite un Fornitore di servizi autorizzato in base a un contratto specifico con Microsoft. Le unità CRU/ricambi sono parti disponibili per gli interventi di riparazione da parte di un tecnico qualificato.

Elemento	Componente	N° parte ASP/ FRU.	N° parte CRU.	Modelli			
				1901	1926	1927	2022
(1)	<b>Supporto kickstand</b>						
	Supporto kickstand platino	1RD-00001	I64-00001	X			
	Supporto kickstand platino	1RD-00002	I64-00002		X		
	Supporto kickstand platino	1RD-00003				X	
	Supporto kickstand platino	1RD-00009	I64-00003				X
	Supporto kickstand nero	1RD-00007	I64-00004	X			
	Supporto kickstand nero	1RD-00008	I64-00005		X		
	Supporto kickstand nero	1RD-00010	I64-00006				X



## Panoramica sul servizio di diagnostica/risoluzione dei problemi

- Per ottenere supporto tecnico generale per Surface, visitare il sito [www.support.microsoft.com](http://www.support.microsoft.com)
- Per risolvere i problemi relativi alle funzionalità o al funzionamento del dispositivo o per ulteriori informazioni su Surface Go, visitare il sito [www.aka.ms/SurfaceGoHelp](http://www.aka.ms/SurfaceGoHelp)
- Per ulteriori informazioni su Windows, visitare il sito [www.aka.ms/WindowsHelp](http://www.aka.ms/WindowsHelp)
- Per ulteriori informazioni sulle funzionalità di accessibilità di Surface Go, consultare la guida per l'utente online all'indirizzo [www.aka.ms/Windows-Accessibility](http://www.aka.ms/Windows-Accessibility)

### Strumenti software:


- Procedura: [Aggiornare il firmware e il sistema operativo del dispositivo Surface](#)
- Procedura: [Video sugli strumenti di Surface](#)
- Download: [Driver e firmware di Surface](#)
- Download: [Surface Diagnostic Toolkit \(SDT\)](#)
- Download: [Strumento di cancellazione dei dati di Surface](#)
- Download: [Strumenti di creazione immagini di Surface](#)

### Approccio alla risoluzione dei problemi

Per la risoluzione dei problemi dei dispositivi Surface, adottare il seguente approccio:

1. Aggiornare il dispositivo alle versioni più recenti del sistema operativo o del firmware utilizzando lo strumento SDT.

---

 **IMPORTANTE:** gli aggiornamenti del dispositivo sono un prerequisito necessario per la sostituzione dell'hardware.

---

2. Verificare eventuali errori hardware sospetti impostando il dispositivo su uno stato noto della versione del sistema operativo/firmware ed eseguendo lo strumento SDT per verificare l'errore:
  - a. Eseguire lo strumento SDT e verificare se la condizione persiste. Fare riferimento alla sezione Strumenti software per i dettagli sullo strumento SDT
    - i. Se il problema non è stato risolto, eseguire nuovamente l'imaging dell'unità SSD.
    - ii. Se l'imaging dovesse fallire, sostituire il dispositivo secondo le procedure stabilite.

## Procedure di rimozione e sostituzione dei componenti

### Prima dello smontaggio del dispositivo:

- Prima di provare a eseguire qualsiasi operazione di rimozione o di sostituzione, assicurarsi sempre che il dispositivo sia spento e scollegato dall'alimentatore.
- Assicurarsi sempre che il piano di lavoro sia rivestito con un materiale morbido, antistatico e non dannoso.
- Le superfici di lavoro devono essere pulite regolarmente per garantire che non siano presenti piccole particelle/particelle abrasive.
- Verificare che le linee guida generali e i requisiti per la conformità relativa alle scariche elettrostatiche (ESD) siano rispettati prima di aprire il dispositivo.



# Procedura di sostituzione del supporto kickstand

## Requisiti preliminari

- 
- ✍ **IMPORTANTE:** Assicurarsi di rispettare tutte le note di cautela speciali (in grassetto) all'interno di ogni sezione del processo.
- 

## Strumenti e componenti necessari

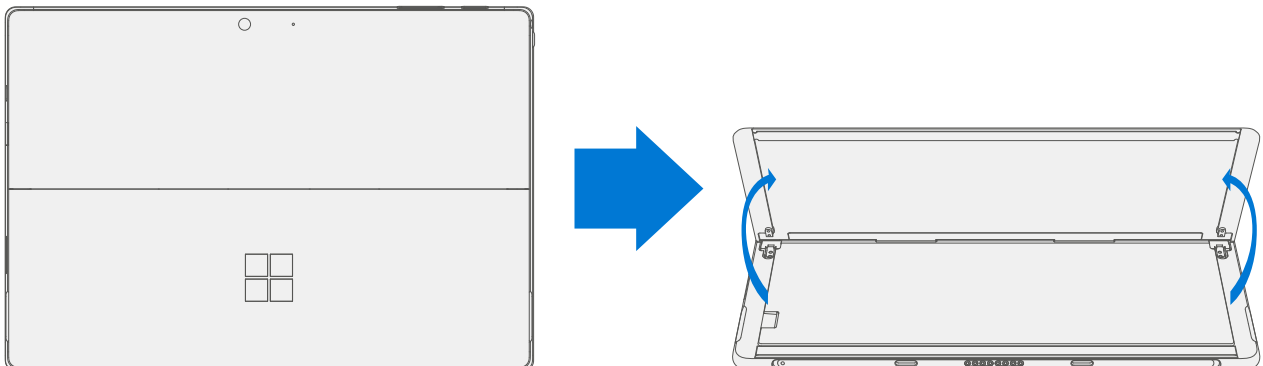
- Strumenti:
  - o cacciavite 3IP (Torx-Plus)
  - o tappetino morbido antistatico
  - o panno in microfibra
- Componenti:
  - o nuovo supporto kickstand FRU (FRU include nuove viti 3IP)

## Procedura preliminare:

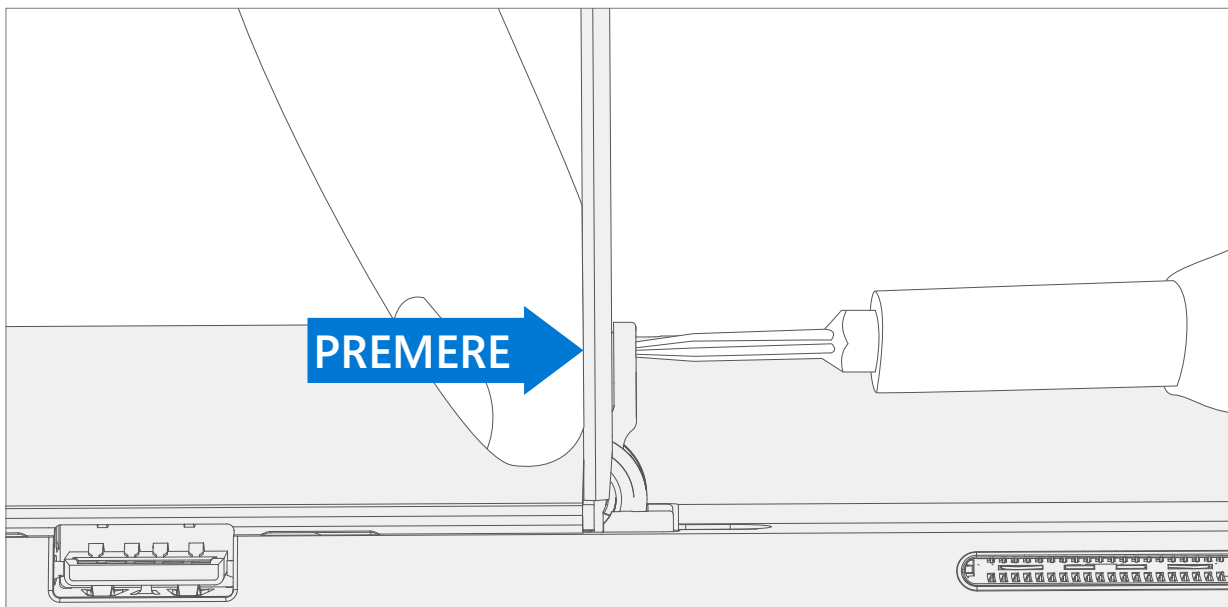
- **Spegnimento del dispositivo:** assicurarsi che il dispositivo sia spento e scollegato dall'alimentatore.
- **Sicurezza generale:** verificare che le linee guida generali e i requisiti per la conformità relativa alle scariche elettrostatiche (ESD) siano rispettati prima di aprire il dispositivo. Per ulteriori informazioni, consultare la sezione Prima di smontare il dispositivo (pagina 10).
- **Verificare il numero di modello del dispositivo:** assicurarsi che il numero di modello sulla nuova FRU del supporto kickstand corrisponda al numero di modello sul retro del dispositivo.

## Procedura – Rimozione (supporto kickstand)

1. **Posizionare il dispositivo con lo schermo verso il basso su un tappetino morbido antistatico.** Assicurarsi che sul tappetino non sia presente del materiale abrasivo che potrebbe graffiare il vetro del modulo del display tattile (TDM).
2. **Estendere il supporto kickstand fino a raggiungere circa 90 gradi.**



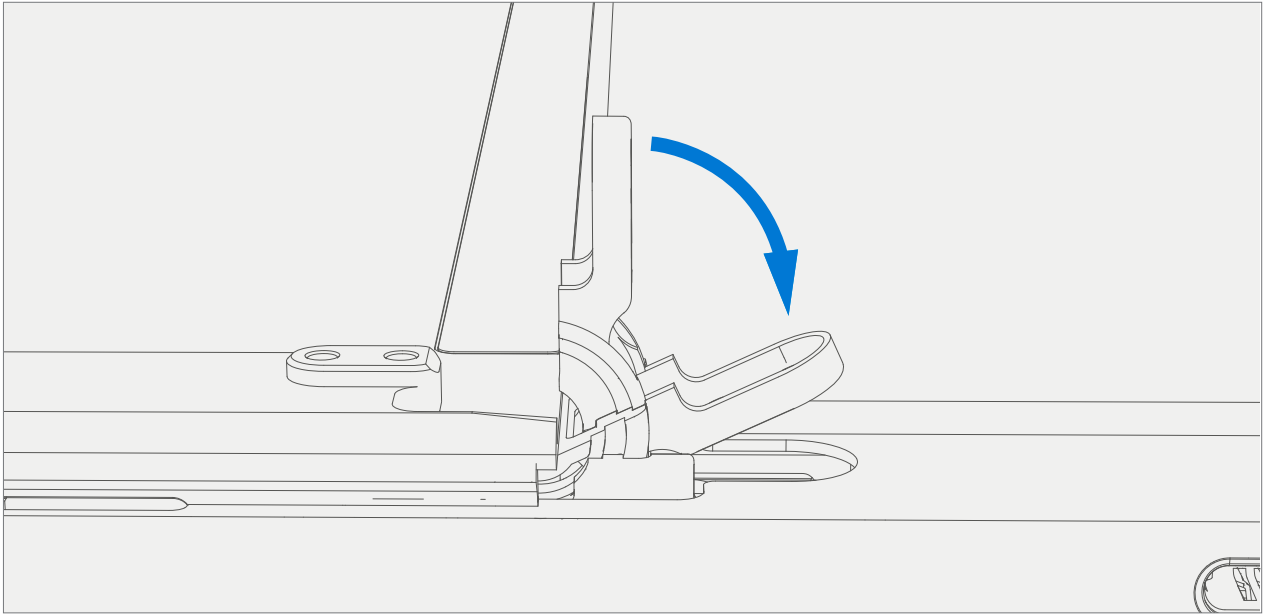
3. **Rimuovere le viti della cerniera:** utilizzando il cacciavite 3IP (Torx-Plus), allentare tutte e quattro le viti della cerniera di 2-3 rotazioni. Rimozione delle viti della cerniera: durante la rimozione delle viti, usare un dito per tenere la parte posteriore del sostegno dietro la cerniera. Assicurarsi che le viti non cadano nell'apertura della cerniera.



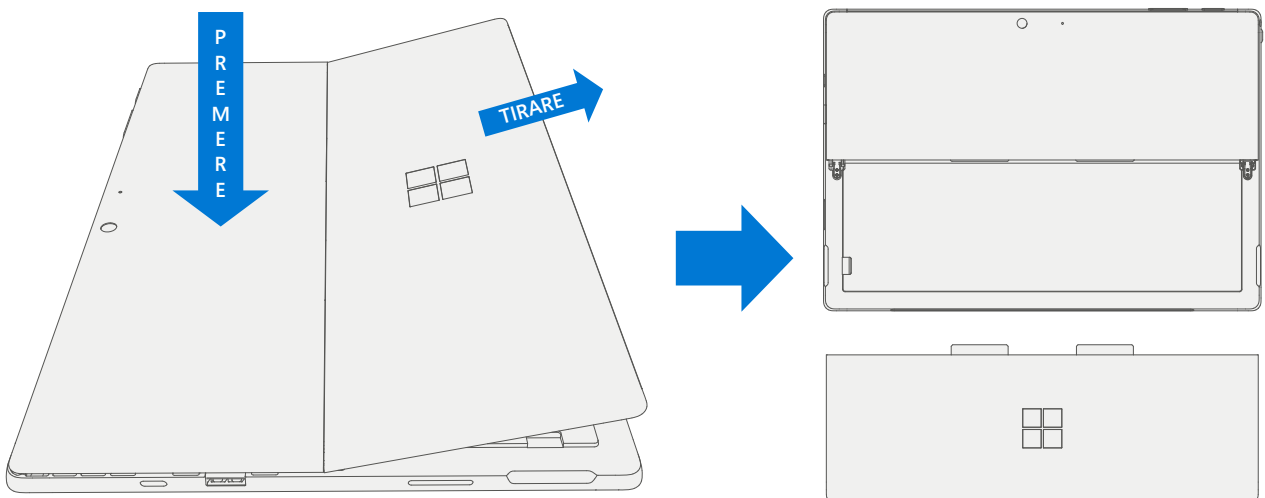
4. **Posare il cavalletto:** appoggiare il supporto kickstand contro la IBC. Fare attenzione a non spingere il supporto in questa posizione, in quanto potrebbe causare abrasioni sulla IBC.




5. **Cerniere angolari verso il basso:** con il pollice o l'indice, spingere entrambe le cerniere verso il basso da 90° a circa 30°. Ciò richiederà molta forza. Se necessario, posizionare il panno in microfibra tra il dito e la cerniera per un maggiore comfort. Fare attenzione a non spingere la cerniera fino in fondo nel secchio, in quanto sarà difficile tirarla indietro.



6. **Rimozione del supporto kickstand:** con il palmo della mano, tenere premuto il dispositivo al centro della IBC. Allo stesso tempo, tenere il sostegno decentrato tra il pollice e l'indice e tirare con decisione. Eseguire questa operazione esercitando una forza moderata fino che le linguette in schiuma non escono dal dispositivo. Se il sostegno dovesse essere bloccato, assicurarsi che non sia bloccato sulle cerniere.

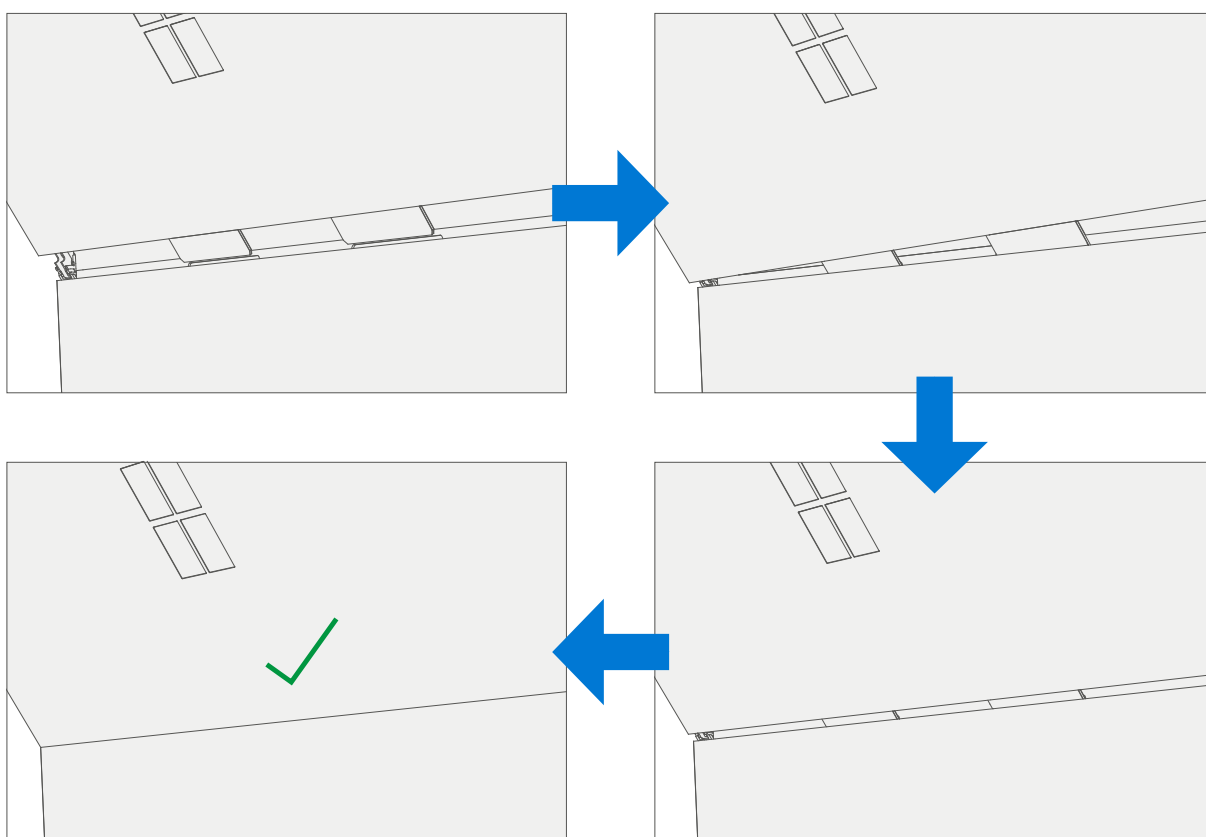


## Procedura – Installazione (supporto kickstand)

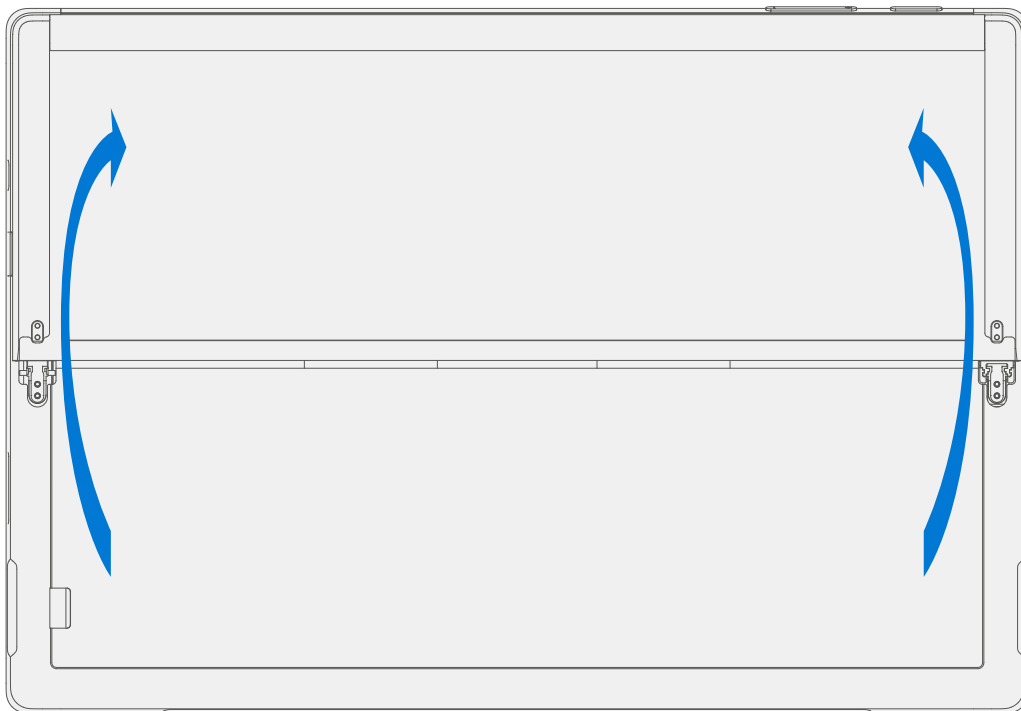
 **IMPORTANTE:** Quando si utilizza un nuovo sostegno, è necessario prestare attenzione per evitare danni estetici al sostegno e al dispositivo. I supporti kickstand Surface Go 2 non sono compatibili con l'originale Surface Go.

1. **Inserimento delle linguette in gommapiuma:** con le cerniere ancora posizionate a circa 30 gradi, iniziare a far scorrere le linguette in gommapiuma del nuovo supporto kickstand all'interno delle fessure che si trovano sul retro della IBC. La gommapiuma dovrebbe scorrere facilmente; non utilizzare forza eccessiva per evitare di rovinarla.

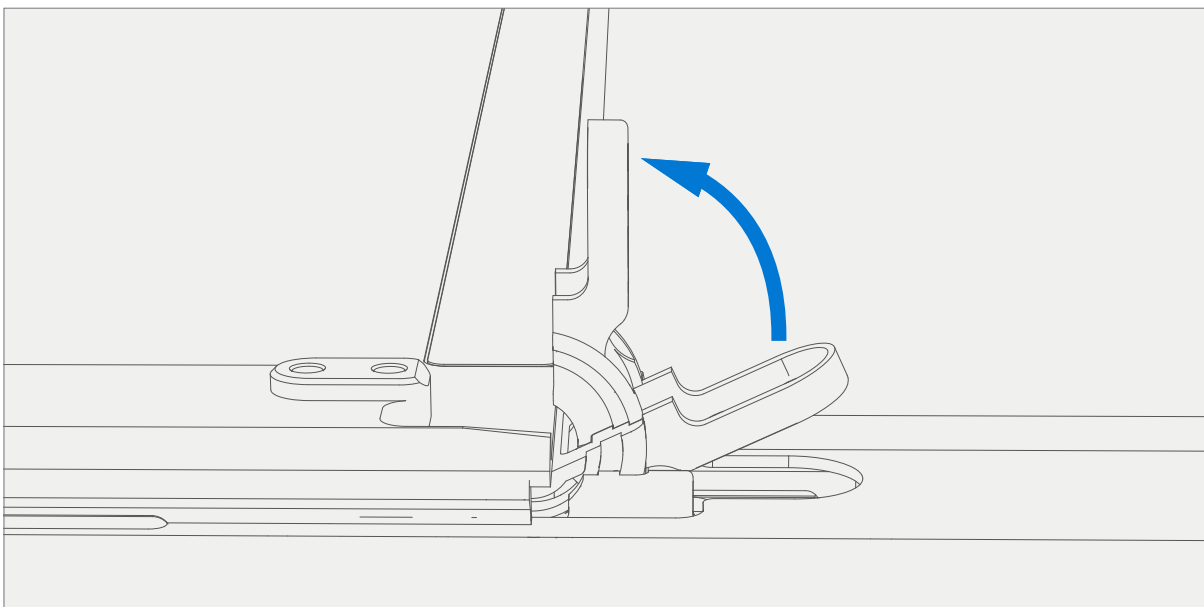
**! ATTENZIONE:** Non utilizzare strumenti o oggetti appuntiti per agevolare l'inserimento delle linguette nelle fessure. Inserire solamente le linguette. Ciò potrebbe danneggiare i componenti interni.



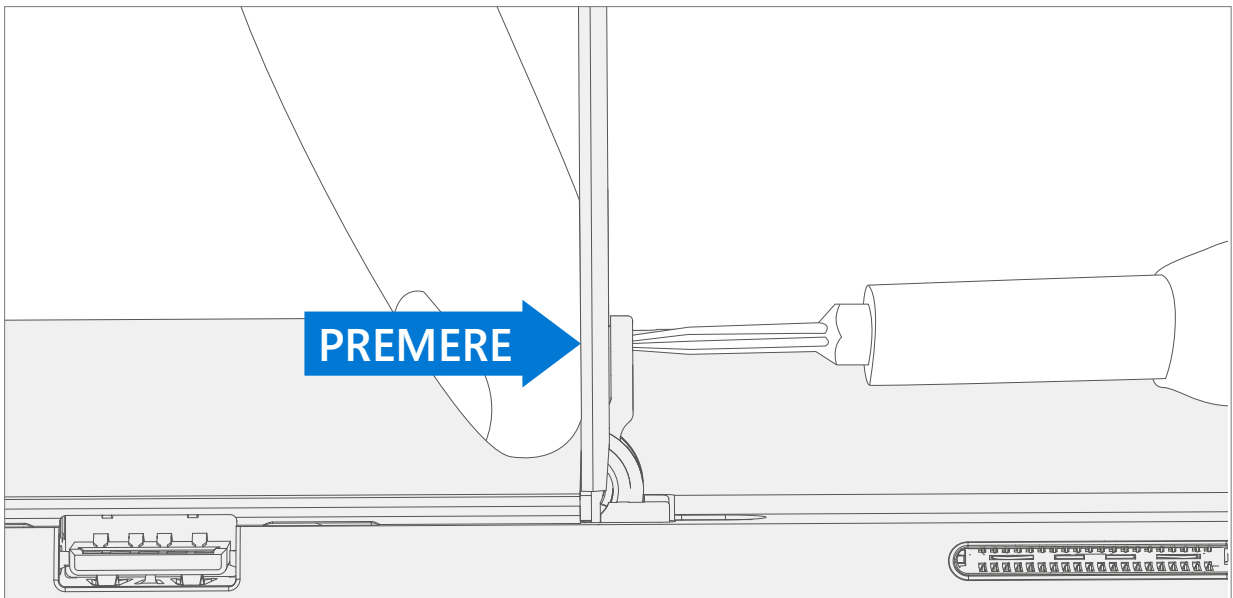
2. **Posare il cavalletto:** appoggiare il supporto kickstand contro la IBC. Fare attenzione a non spingere il supporto in questa posizione, in quanto potrebbe causare abrasioni sulla IBC.



3. **Cerniere angolari verso l'alto :** con il pollice o l'indice, spingere entrambe le cerniere verso l'alto da 30° a circa 90°. Ciò richiederà molta forza. Se necessario, posizionare il panno in microfibra tra il dito e la cerniera per un maggiore comfort.



4. **Installare le viti della cerniera:** ruotare il supporto fino a circa 90° in modo che i fori filettati del supporto si allineino con i fori di montaggio della cerniera. Installare le viti della cerniera nell'ordine indicato di seguito con il cacciavite 3IP (Torx-Plus). Assicurarsi che le viti non cadano nell'apertura della cerniera. Durante l'installazione delle viti, utilizzare un dito per tenere la parte posteriore del supporto kickstand dietro la cerniera fino a quando non sono completamente inserite. Assicurarsi che il supporto kickstand sia allineato e inserito correttamente nelle cerniere, quindi serrare le viti con un ulteriore quarto di giro (circa 90 gradi).



5. **Ispezione finale dell'installazione del supporto:** piegarlo verso il basso e staccare la plastica protettiva dal supporto e dal logo, se presente. Verificare che i bordi laterali del supporto kickstand siano allineati con le pareti del telaio centrale e che non vi siano distanze/spazi evidenti tra il sostegno e la IBC. Pulire accuratamente il dispositivo (anche sotto il supporto kickstand) con il panno in microfibra per rimuovere tutte le impronte delle dita.

## Requisiti di conformità ambientale

Tutti i rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE), i componenti elettronici di scarto, le batterie esauste e i residui di rifiuti elettronici devono essere gestiti in base alle leggi e alle normative applicabili e al regolamento H09117, "Conformance Standards for Environmentally Sound Management of Waste Electrical and Electronic Equipment WEEE)", disponibile a questo link: <https://www.microsoft.com/en-pk/download/details.aspx?id=116911> In caso di domande, contattare AskECT@microsoft.com

