



# Helpson Tukipalvelut

Palvelukuvaus 2.1.2012

## Palvelun yleiskuvaus

Helpson palvelut ovat normaalissa kuluttajakäytössä olevien teknisten laitteiden ja palveluiden käyttöönottoa, käyttöä ja ongelmatilanteita helpottavia palveluita. Palvelua on saatavilla puhelimitse tai paikan päällä

### Helpson lähituki

- Laajakaistan asennus
- Tietokoneen asennus
- WLAN-yhteyden käyttöönotto
- Tietokoneen pikahuolto
- Tietokoneen perushuolto
- Laiteasennus
- Laitepakettiasennus
- Helpson lähituki 20 min

### Käyttöönoton edellytykset ja asiakkaan vastuu

Palvelut ovat saatavilla arkisin klo 8.00–21.00 ja lauantaisin klo 9.00–17.00 välillä. Asiakkaan on oltava paikalla sovittuna ajankohtana koko toimituksen ajan. Tilattavien palveluiden toimitusaika on tilausta seuraavien kolmen päivän sisällä (poislukien sunnuntai), ellei erikseen tilata pikatoimitusta, josta veloitetaan hinnaston mukainen lisämaksu. Kaikkiin asiakkaan tilaamiin Lähitukipalveluihin lisätään erillinen Palvelukäynti -tuote, joka sisältää matkakustannukset ja joka määräytyy sen osoitteen perusteella, johon palvelu tilataan.

Asennuspalveluiden edellytyksenä on, että asiakkaalla on asennushetkellä, osoitteessa, johon palvelu tilataan, kaikki asennuksen edellyttämät laitteet, ohjelmistot, laiteajurit tai vastaavat sekä näihin liittyvät suomen- tai englanninkieliset asennus- tai käyttöohjeet, joita tarvitaan tilatun palvelun toimittamiseksi.

Asiakas vastaa asennettavien laitteiden, ohjelmistojen, lisenssien tai vastaavien hankkimisesta, soveltuvuudesta asianomaiseen tarkoitukseen ja toiminnallisuudesta. Asiakas vastaa myös siitä, että laitteet ja ohjelmistot ovat hyväksytyjä ja että asiakkaalla on ohjelmistojen ja lisenssien osalta asianmukainen käyttö- tms. oikeus. Asiakkaan luona suoritettavat työt eivät sisällä laitteiden kiinnittämistä seinälle tai vastaavalle (esimerkiksi taulu-TV asennukset). Asennukset eivät sisällä mahdollisten kaapeleiden läpivientä seinien tai vastaavien esteiden lävitse, taikka asennuksessa tarvittavien kaapelien piilottamista tai kiinnittämistä lattialistoihin tai vastaaviin.

Tilatun palvelun laskutuksen perustuessa aikaveloitteisuuteen, laskutetaan palvelusta kultakin alkavalta ajanjaksolta (esim. kultakin alkavalta 20 minuutin jaksolta).

**Laajakaistan asennus** sisältää määritellyn laajakaistaliittymän käyttöönoton yhteen asiakkaan tietokoneeseen, liittymän toiminnan edellyttämän ulkoisen päätelaitteen pakkauksesta purun, asennuksen ja ohjelmalliset määrittelyt tarvittaessa. Palvelu sisältää tarvittaessa tietoturvaohjelmiston asennuksen ja yhden sähköpostitilin määrittämisen yhdelle käyttäjälle yhteen tietokoneeseen sekä käyttöönotettavan liittymän toiminnan testauksen. Asennus edellyttää, että liittymä on käyttöönotettavissa sovittuna asennuspäivänä osoitteessa, johon palvelu on tilattu. Mikäli laajakaistaliittymän käyttöönoton yhteydessä asennetaan tietoturvaohjelmisto, asennusmedian tulee kokonaisuudessaan olla asentajan käytettävissä.

**Tietokoneen asennus** sisältää uuden tietokoneen asennuksen käyttökuntoon, oleellisimpien lisälaitteiden (hiiri, näppäimistö ja näyttö) asennuksen ja määrittelyn tarvittaessa ja toiminnan testauksen.

**WLAN-yhteyden käyttöönotto** sisältää langattoman yhteyden muodostamisen ja määrittelyn tietokoneen ja soveltuvan päätelaitteen välillä, yhteyden salaamisen tietoturvan varmistamiseksi sekä yhteyden testaamisen. Asennus edellyttää, että asiakkaalla on langattomalla tukiasemalla varustettu päätelaite ja tietokoneessa on integroitu tai ulkoinen WLAN-sovitin. WLAN-yhteyden testaaminen edellyttää toimivaa laajakaistaliittymää. WLAN-yhteys testataan päätelaitteen läheisyydestä. Yhteyden voimakkuuteen vaikuttaa laitteiden välinen matka ja mahdolliset fyysiset esteet laitteiden välillä.

**Laiteasennus** sisältää määritellyn uuden standardilaitteen asentamisen normaaliin käyttökuntoon ja toimivuuden testauksen. Asennettavan laitteen tulee olla tarkoitettu normaaliin kuluttajakäyttöön EU -alueella. Standardilaitteita ovat esimerkiksi; tulostin, web-kamera, TV, digiboksi, digikamera, MP3 -soitin, matkapuhelin jne. Laiteasennus ei sisällä tietokoneen käyttöönottoa. Yli 40" TV:n asennuksista asiakkaan tulee auttaa asentajaa laitteen käsittelyssä.

#### Yritystiedot

Helpson TeliaSonera Finland Oyj  
Teollisuuskatu 15, 00510 Helsinki  
Kotipaikka: Suomi  
Puh. 020401  
Y-tunnus: 1475607-9, ALV REK



# Helpson Tukipalvelut

Palvelukuvaus 2.1.2012

**Laitepakettiasennus** sisältää määritellyn palvelukokonaisuuden, joka koostuu useammasta uudesta erillisestä laitteesta, asentamisen normaaliin käyttökuuntoon ja toimivuuden testauksen. Asennus edellyttää, että asennettava laitepaketti on tarkoitettu normaaliin kuluttajakäyttöön EU -alueella. Laitepaketteja ovat esimerkiksi kotiteatterit.

**Tietokoneen pikahuolto** sisältää asiakkaan yhden tietokoneen kuntokartoituksen ja toiminnan tehostamisen. Tietokoneen perustoiminnallisuudet tarkistetaan, turhat tiedostot poistetaan ja koneen tietoturvaominaisuudet tarkastetaan ja tarvittaessa muutetaan asetuksia tietoturvan ja tietokoneen toimivuuden parantamiseksi. Palvelu ei sisällä uusien ohjelmistojen asennusta asiakkaan tietokoneelle tai tietokoneella olevien ohjelmistojen päivitystä.

**Tietokoneen perushuolto** sisältää asiakkaan yhden tietokoneen kuntokartoituksen ja toiminnan tehostamisen. Tietokoneen perustoiminnallisuudet tarkistetaan, turhat tiedostot poistetaan ja koneen tietoturvaominaisuudet tarkastetaan ja tarvittaessa muutetaan asetuksia tietoturvan ja tietokoneen toimivuuden parantamiseksi. Perushuolto sisältää myös asiakkaan tietokoneen tiedostojen tarkistuksen ja puhdistuksen viruksista ja haittaohjelmista. Palvelu ei sisällä uusien ohjelmistojen asennusta asiakkaan tietokoneelle tai tietokoneella olevien ohjelmistojen päivitystä.

**Helpson lähituki 20 min** sisältää muuten määrittelemätöntä työtä asiakkaan luona tietoteknisiin laitteisiin tai palveluihin liittyen, esimerkiksi vian selvitystä asiakkaan laitteen tai laitekoonpanon osalta ja vian korjaamista samalla palvelukäynnillä, mikäli mahdollista.

Mikäli vikaa ei pystytä asiakkaan luona asentajan toimesta korjaamaan (esimerkiksi laitevika, joka edellyttää varaosia tai laitekomponenttien vaihtamista), antaa asentaja selvityksen vian aiheuttajasta ja mahdollisista jatkotoimenpiteistä vian korjaamiseksi. Palvelusta laskutetaan kuluneen ajan perusteella 20 min jaksoissa.

**Pikatoimitus 4h** sisältää asentajan tulon paikalle neljän tunnin kuluessa tilauksen vastaanottamisesta (aukioloaikojen mukaan). Pikatoimitus 12h sisältää asentajan tulon paikalle 12 tunnin kuluessa tilauksen vastaanottamisesta (aukioloaikojen mukaan). Pikatoimituksesta peritään hinnaston mukainen lisämaksu.

**Lisämateriaali** sisältää asentajan toimittaman lisämateriaalin tarvittaessa. Lisämateriaali voi olla esimerkiksi verkko-, USB- tai HDMI -kaapeli. Lisämateriaalin mahdollisesta laitetakuusta vastaa valmistaja normaalien takuuehtojen mukaisesti. Lisämateriaalista veloitetaan hinnaston mukainen maksu. Asianomaisen laitteen vaaranvastuu siirtyy asiakkaalle, kun lisälaite on asianmukaisesti asennettu.

**ADSL-modeemi ja ADSL-modeemi, langaton** sisältää asentajalta Palvelukäynnin yhteydessä hankitun ADSL-päätelaitteen. Laitevalmistaja vastaa laitteen takuusta normaalien takuuehtojensa mukaisesti. Päätelaitteesta veloitetaan hinnaston mukainen maksu. Vaaranvastuu päätelaitteesta siirtyy asiakkaalle, kun päätelaite on asianmukaisesti asennettu toimintakuntoon.

Helpson palveluihin ei sisälly asennettavien palveluiden kuten tietoturvapalvelun mahdollisia aloitus- tai kuukausimaksuja. Asiakas hyväksyy asennustyön ja tehdyt työsuoritteet allekirjoituksellaan yhdessä asentajan kanssa Helpson palveluiden hyväksymislomakkeella. Työn hyväksymättä jättäminen ei ole este palvelun laskuttamiselle.

Mikäli asiakas ei ole sovittuna ajankohtana paikalla osoitteessa, johon palvelu on tilattu tai asennusta ei voida suorittaa puutteellisten tarvikkeiden takia taikka muutoin asiakkaasta johtuvasta syystä, on Helpsonilla oikeus laskuttaa asiakkaalta hinnaston mukainen Palvelukäyntimaksu turhasta käynnistä.

## Laskutus

Helpson palveluista tulee yksi hinnaston mukainen kertamaksu, ellei ole toisin määritelty. Laskutus määräytyy tehtyjen työsuoritteiden perusteella.

## Muut ehdot

Niissä asioissa, joita tässä palvelukuvauksessa ei mainita, sovelletaan kulloinkin voimassa olevia Helpson palveluiden Yleisiä toimitusehtoja kuluttaja-asiakkaille tai Helpson palveluiden Yleisiä toimitusehtoja yritysasiakkaille merkitystä asiakassuhteesta riippuen.

## Yritystiedot

Helpson TeliaSonera Finland Oyj  
Teollisuuskatu 15, 00510 Helsinki  
Kotipaikka: Suomi  
Puh. 020401  
Y-tunnus: 1475607-9, ALV REK