

Tietokoneen vuosihuolto etähallinnalla

Tietokoneen vuosihuollossa tarkistetaan ja tehostetaan asiakkaan tietokoneen toimintaa Helpsonin määrittelemien vaiheiden avulla etähallintaa käyttäen. Tietokoneen vuosihuolto tehdään yhdessä asiakkaan kanssa etukäteen sovittuna aikana. Asiakas varaa ajan Tietokoneen vuosihuoltoon Helpsonin normaalien myyntikanavien kautta ja Helpsonin puhelintuki soittaa asiakkaalle sovittuna aikana.

Sovittu aika on peruutettava viimeistään edeltävänä työpäivänä, muutoin Helpsonilla on oikeus periä asiakkaalta peruutusmaksuna voimassaolevan hinnaston mukaisesti 50 % Tietokoneen vuosihuollon normaali hinnasta. Peruutukseksi katsotaan myös tilanne, jossa Helpsonin edustaja ei tavoita asiakasta tämän ilmoittamasta numerosta.

Asiakas hyväksyy etähallinnan käytön omalta tietokoneeltaan ja luovuttaa koneensa hallinnan Helpsonin asiantuntijalle Tietokoneen vuosihuollon ajaksi. Asiakas ja asiantuntija ovat huollon ajan puhelinyhteydessä. Asiakkaan on osallistuttava ja omalta osaltaan myötävaikutettava vuosihuollon etenemiseen omalta tietokoneeltaan. Asiakkaalle kerrotaan jokaisessa työvaiheessa, mitä ollaan tekemässä ja miksi.

Toimenpiteiden kokonaiskesto on noin 30 min, mutta kesto vaihtelee jonkin verran asiakkaan tietokoneen ja/tai laajakaistayhteyden nopeudesta riippuen.

Tietokoneen vuosihuolto edellyttää:

- Kohtuullisella nopeudella toimivan laajakaistayhteyden.
 - Mikäli asiakkaan laajakaistayhteyden nopeus on liian alhainen kohtuullisesti etenevään tarkastukseen, voidaan tarkistus asiakkaan päätöksen mukaisesti joko keskeyttää veloituksetta tai toimenpidettä voidaan jatkaa lisäveloituksella (käytön mukainen määrä Puhelintuen lisätyö 15 min -palvelua, hinta 15 €).
 - Langattomien laajakastojen osalta käyttöpaikka ja verkon ruuhkaisuus voivat tapauskohtaisesti estää kohtuullisella nopeudella toimivan Tietokoneen vuosihuollon läpiviennin.
- Vuosihuolto voidaan tehdä toimivalle tietokoneelle, jossa on Windows XP tai uudempi käyttöjärjestelmä.
 - Mikäli tietokoneessa on kohtuullisesti etenevän tarkastuksen estäviä ongelmia tai vikoja, korjataan viat lisäveloituksella. (käytön mukainen määrä Puhelintuen lisätyö 15 min -palvelua, hinta 15 €).
 -
- Helpsonin edustaja ilmoittaa mahdollisimman pian Tietokoneen vuosihuollon aloittamisen jälkeen asiakkaalle, mikäli toimenpiteiden keston arvioidaan laajakaistan tai asiakkaan tietokoneen nopeuden rajoitusten vuoksi pitkittyvän niin, että huoltoa ei voida tehdä kohtuullisessa ajassa. Näissä tapauksissa Vuosihuoltoa jatketaan vain asiakkaan päätöksellä ja puolen tunnin ylittävä aika laskutetaan käytön mukaan Puhelintuen lisätyö 15 min -palvelun hinnalla.

Tietokoneen vuosihuolto sisältää:

- TeamViewer –asennuksen
 - Helpsonin www-sivuilta, mikäli asiakas ei ole tätä vielä tehnyt.
- Tarvittaessa yhteystarkistuksen ja langattoman verkon suojauksen.
- Palautuspisteen luomisen
 - palautuspiste mahdollistaa toimenpiteitä edeltävään tilaan palaamisen ongelmatilanteissa
- Tietokoneen laitteiston tilan tarkistamisen
 - Prosessori ja prosessorikuorma

- Vapaan muistin määrä ja käyttö keskusmuistin ja kovalevyn osalta
- Laitekonfliktien tarkistamisen.
- Tietokoneen ohjelmistojen tarkistamisen
 - Ohjelmista tarkistetaan tärkeimmät: selain, sähköposti, Office-paketti
 - Korjauspäivitysten tarkistus (päällä/ei, jos ei päivitetty, niin päivitetään asiakkaan tarpeen mukaan esim. Adobe Flash player, Firefox tai Java)
- Tietoturvaohjelmiston tarkistuksen (sekä palomuri että virusten ja haittaohjelmien torjunta/poisto-ohjelma)
 - Onko käytössä (jos ei, suositellaan sen asennusta pikaisesti)
 - Tietoturvapäivitysten tila (jos ei päivitetty, niin päivitetään)
 - Tietoturvaohjelmiston automaattipäivityksen (jos ei ole päällä, laitetaan päälle)
- Tietokoneen käyttöjärjestelmän tilan tarkistamisen
 - Käyttöjärjestelmä ja sen service pack –versio. Jos ei päivitetty, tarkistetaan onko syytä miksei ole. Mikäli service pack –päivitys joudutaan tekemään, huolto keskeytetään päivityksen ajaksi ja jatketaan päivityksen jälkeen.
 - Käyttöjärjestelmän automaattipäivitysten tila. Ovatko toimineet? (MS)
- Turhien tiedostojen poiston
 - Disk CleanUp: asiakkaalta varmistetaan poistettavat kohteet. Jätetään valitsematta Compress old files –valinta. Sisältää roskakorin tyhjennyksen ja väliaikaistiedostojen poiston.
- Kiintolevyn eheyden tarkistuksen
 - Tarkistetaan asiakkaan kiintolevyn eheytyksen tarve. Oletuksena on tarpeen tarkistus, mutta mikäli asiakkaan kiintolevy kaipaa eheytystä, voidaan asiakkaan toiveesta eheytyksen aloittaa vuosihuollon päätyttyä.
 - Asiakas voi eheytyksen päätyttyä joko toimia aikaisemmin annettujen ohjeiden mukaisesti tai soittaa Helpson puhelintukeen toimintaohjeiden saamiseksi.
 - Mikäli asiakkaan kiintolevyjen tarkistuksen yhteydessä löytyi virheitä, ei eheytystä tehdä.

Mikäli työn aikana on asetettu Windows Automatic Update –toiminto päälle, kerrotaan sen toiminnasta ja vaikutuksesta asiakkaalle.

Tietokoneen vuosihuolto ei sisällä:

Vuosihuolto ei sisällä maksullisia ohjelmistopäivityksiä eikä uusien ohjelmistojen asentamista tietokoneelle, mutta lisämaksusta päivityksiä ja asennuksia voidaan tehdä Puhelintuen lisätyö 15 min –palvelun puitteissa.

Huollon päättäminen:

Asiakkaalle annetaan lopuksi sähköpostitse palaute tietokoneen kunnosta, tehdyistä toimenpiteistä ja mahdollisista suosituksista jatkotoimenpiteiden osalta.

Työ on valmis, kun yllä olevat kohdat on tarkistettu ja mahdollisuuksien mukaan suoritettu.

Hintatiedot:

Tietokoneen vuosihuolto 49€
Puhelintuen lisätyö 15 min 15€