



Yleiskuvaus

Helpson tukipalvelut ovat kodin normaalissa kuluttajakäytössä olevien teknisten laitteiden ja palveluiden käyttöönottoa ja käyttöä helpottavia palveluita. Palvelua on saatavilla maksullisena puhelinpalveluna tai kotikäyntinä. Helpson Kotituen saatavuus vaihtelee alueittain.

Kotikäyntipalvelut

Asennuspalvelut

- Laajakaistan asennus
- Tietokoneen asennus
- WLAN-yhteyden käyttöönotto
- Lähiverkon määrittely
- Laiteasennus
- Laitepakettiasennus
- Ohjelmiston asennus
- Tietoturvan asennus

Tukipalvelut

- Tiedostojen kopiointi
- Virusten poisto
- Tietokoneen pikahuolto
- Tietokoneen perushuolto
- Muu työ 15 min
- Käytön opastus ja neuvonta 15 min
- Vian selvitys ja korjaus 30 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 kotipalveluiden toimitusaika on tilausta seuraavien kolmen päivän sisällä (poislukien sunnuntai), ellei erikseen tilata pikatoimitusta, josta veloitetaan hinnaston mukainen lisämaksu. Kaikkiin asiakkaan tilaamiin Kotipalveluihin lisätään erillinen Kotikäynti -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 asennuksen suorittamiseksi. 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 läpivientiä seinien tai vastaavien esteiden lävitse, taikka asennuksessa tarvittavien kaapelien piilottamista tai kiinnittämistä lattialistoihin tai vastaaviin. Tilatun palvelun laskutuksen perustuessa ajan kulumiseen, laskutetaan palvelusta kultakin alkavalta ajanjaksolta (esim. kultakin alkavalta 15 minuutin jaksolta).

Laajakaistan asennus sisältää määritellyn laajakaistaliittymän käyttöönoton yhteen asiakkaan tietokoneeseen, liittymän toiminnan edellyttämän ulkoisen päätelaitteen pakkauksesta puron, asennuksen ja ohjelmalliset määrittelyt tarvittaessa. Palvelu sisältää tarvittaessa tietoturvaohjelmiston asennuksen ja yhden sähköpostitilin määrittämisen yhdelle käyttäjälle yhteen tietokoneeseen sekä ao. 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 tarvittaessa ja toiminnan testauksen.

WLAN-yhteyden käyttöönotto sisältää WLAN-yhteyden muodostamisen ja määrittelyn tietokoneen ja soveltuvan päätelaitteen välillä, yhteyden salaamisen tietoturvan varmistamiseksi sekä yhteyden testaamisen. Asennus edellyttää, että asiakkaalla on langattomalla tukiasemalla varustettu päätelaitte ja tietokoneeseen 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.

Lähiverkon määrittely sisältää lähiverkkoasetusten määrittelyn ja testaamisen enintään kolmelle laitteelle päätelaitteen lisäksi. Lähiverkkoasennus voidaan tehdä valmiiseen ja toimivaan kaapelointiin tai langattomana, mikäli asiakkaan laitteet tukevat kokonaisuudessaan WLAN toiminnallisuutta. Asennus ei sisällä kaapelointia.

Laiteasennus sisältää määritellyn uuden standardilaitteen asentamisen toimintakuntoon ja toiminnan 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 42" TV:n asennuksista asiakkaan tulee auttaa asentajaa laitteen käsittelyssä.

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

Tietoturvan asennus sisältää määritellyn standardin mukaisen tietoturvaohjelmiston asennuksen asiakkaan tietokoneeseen. Asennettava ohjelmisto tulee olla asiakkaan hankkima ja asennusmedian tulee kokonaisuudessaan olla asentajan käytettävissä.

Ohjelmiston asennus sisältää määritellyn ohjelmiston asennuksen asiakkaan päätelaitteeseen (esim. tietokoneeseen tai matkapuhelimeen) ja toiminnan testauksen. Ohjelmiston asennus ei sisällä tietokoneen käyttöjärjestelmän asennusta.

Tiedostojen kopiointi sisältää asiakkaan määrittelemien tiedostojen kopioinnin tietokoneelta CD- tai DVD-levykkeille, kopioinnin tietokoneelta toiseen tietokoneeseen tai kopioinnin tietokoneesta matkapuhelimeen tai matkapuhelimesta tietokoneelle. Kopioitaessa tiedostoja tietokoneesta DVD-levykkeille tulee kopioitavan datamäärän olla alle 9,4GB ja CD-levykkeelle 3,5GB. Mikäli siirretään dataa suoraan tietokoneelta toiselle, tulee molemmissa asiakkaan tietokoneissa olla Ethernet verkkokortti tai USB portit ja siirrettävän datamäärän tulee olla alle 20GB. Tiedostojen kopiointi edellyttää, että medially, johon tiedot kopioidaan, on riittävästi tilaa kopioitavalle datamäärälle.



Helpson tukipalvelut 2 (2) Palvelukuvaus 11.8.2008

Virusten poisto sisältää asiakkaan tietokoneen tiedostojen tarkistuksen ja puhdistuksen viruksista ja haittaohjelmista. Palvelu edellyttää, että asiakkaalla on tehtävään soveltuva standardin mukainen ohjelmisto asennettuna.

Ohjelmistojen päivitys sisältää määritellyn ohjelmiston tai vastaavan päivittämisen uudempaan saatavilla olevaan versioon samasta ohjelmistosta tai vastaavasta. Päivitys edellyttää, että asiakkaalla on tarvittava päivitys erillisellä asennusmedialla tai kyseinen päivitys on kohtuullisessa ajassa ladattavissa internetin kautta, jolloin asiakkaalla on oltava laajakaistainen internetyhteys käytössä. Päivitys ei sisällä tietokoneen käyttöjärjestelmän päivitystä uudempaan versioon.

Tietokoneen pikahuolto sisältää asiakkaan tietokoneen kuntokartoituksen ja toiminnan tehostamisen. Tietokoneen perustoiminnallisuudet tarkistetaan, turhat tiedostot poistetaan ja koneen tietoturvaominaisuudet tarkastetaan ja tarvittaessa muutetaan asetuksia tietoturvan ja tietokoneen toiminnallisuuden parantamiseksi. Palvelu ei sisällä uusien ohjelmistojen asennusta asiakkaan tietokoneelle tai muiden kuin tietoturvaohjelmiston päivitystä.

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

Muu työ 15 min sisältää muuten määrittelemättä työtä asiakkaan luona kodin tietotekniisiin laitteisiin liittyen. Palvelusta laskutetaan kuluneen ajan perusteella 15 min jaksoissa.

Käytön opastus ja neuvonta 15 min sisältää opastuksen asiakkaan määrittelemästä kodin tekniisiin laitteisiin ja palveluihin liittyvästä aiheesta. Sisältää halutun kohteen tärkeimpien ominaisuuksien esittelyn ja/tai kuvauksen. Palvelusta laskutetaan kuluneen ajan perusteella 15 min jaksoissa.

Vian selvitys ja korjaus 30 min sisältää vian selvityksen asiakkaan laitteen tai laitekoonpanon osalta ja vian korjaamisen samalla käynnillä, mikäli mahdollista. Mikäli vikaa ei pystytä asiakkaan luona korjaamaan (esimerkiksi laitevika, joka edellyttää varaosia tai laitekomponenttien vaihtamista), antaa asentaja selvityksen vian aiheuttajasta ja mahdollisista ratkaisuista vian korjaamiseksi. Palvelusta laskutetaan kuluneen ajan perusteella 30 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 maksu.

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

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

Asennus- ja tukipalveluihin ei sisälly asennettavien palveluiden kuten tietoturvapalvelun mahdollisia aloitus- tai kuukausimaksuja.

Asiakas hyväksyy asennustyön ja tehdyt työsuoritteet allekirjoituksellaan yhdessä asentajan kanssa Kotipalveluiden 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 Kotikäyntimaksu turhasta käynnistä.

Laskutus

Asennus- ja tukipalveluista tulee yksi hinnaston mukainen kertamaksu. Laskutus määräytyy tehtyjen työsuoritteiden perusteella.

Muut ehdot

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