



Omaguru Tietokoneen vuosihuolto

Tietokoneen vuosihuollossa tarkistetaan ja tehostetaan tietokoneen toimintaa määriteltyjen vaiheiden avulla etätukiohjelmalla käyttäen. Tietokoneen vuosihuolto toimitetaan asiakkaan kanssa etukäteen sovittuna ajankohtana, jolloin Omaguru-asiantuntija soittaa asiakkaalle, muodostaa etäyhteyden asiakkaan tietokoneeseen ja suorittaa huolto-ohjelman vaihe vaiheelta.

Tietokoneen vuosihuolto tilataan www.omaguru.fi -sivustolta tai Omagurun Puhelintuesta 0600 900 500 (1,97 €/min+mpm/pvm). Web-sivulta varattu vuosihuolto-aika vahvistetaan asiakkaalle tekstiviestillä.

Sovittu huoltoaika on peruutettava viimeistään edeltävänä työpäivänä, muutoin Omagurulla on oikeus periä peruutusmaksuna 50 % Tietokoneen vuosihuollon normaalihinnasta. Peruutukseksi katsotaan myös tilanne, jossa Omaguru-asiantuntija ei tavoita asiakasta tämän ilmoittamasta numerosta huoltoajankohtana.

Asiakas ja Omaguru-asiantuntija ovat huollon ajan puhelinyhteydessä. Asiakas hyväksyy etähallinnan käytön omalta tietokoneeltaan ja luovuttaa koneensa hallinnan Omaguru-asiantuntijalle vuosihuollon ajaksi.

Asiakkaan on osallistuttava vuosihuollon etenemiseen omalta tietokoneeltaan. Asiakkaalle kerrotaan jokaisessa työvaiheessa, mitä ollaan tekemässä ja mitä hyötyä toimenpiteestä saa. Toimenpiteiden kokonaiskesto on noin 30 min, mutta kesto vaihtelee jonkin verran asiakkaan tietokoneen ja/tai laajakaistayhteyden nopeudesta riippuen.

Tietokoneen vuosihuolto edellyttää:

- Kohtuullisella nopeudella toimiva laajakaistayhteys
 - Mikäli asiakkaan laajakaistayhteyden nopeus on liian alhainen kohtuullisesti etenevään vuosihuoltoon, voidaan vuosihuolto asiakkaan päätöksen mukaisesti joko keskeyttää veloitusetta tai toimenpidettä voidaan jatkaa, jolloin 30 minuuttia ylittävältä ajalta veloitetaan lisämaksua 19 €/ 15 min. Tällaisessa tapauksessa vuosihuollon ajankohtaa on myös mahdollista siirtää, jos asiakkaalla on mahdollisuus käyttää nopeampaa yhteyttä muualla.
 - Langattomien laajakaistojen osalta käyttöpaikka ja verkon ruuhkaisuus voivat tapauskohtaisesti estää kohtuullisella nopeudella toimivan Tietokoneen vuosihuollon läpiviennin.
- Vuosihuolto voidaan tehdä toimivalle tietokoneelle, jossa käyttöjärjestelmänä Windows XP, Windows Vista tai Windows 7.
- Mikäli tietokoneessa on kohtuullisesti etenevän tarkastuksen estäviä ongelmia tai vikoja, korjataan viat lisäveloituksella. (käytön mukainen määrä Puhelintuen lisätyö 15 min -palveluna, hinta 19 €).
- Omaguru-asiantuntija 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:

Vuosihuollossa tarkastetaan ja huolletaan tietokoneen käyttöjärjestelmää ja ohjelmistoja. Tietokoneen fyysisiin komponentteihin ei kosketa huollon aikana. Tietokoneen vuosihuollossa ei tehdä toimenpiteitä, jotka voisivat aiheuttaa ehjän tietokoneen osan rikkoutumisen.

- Etätukiohjelman asennus
 - www.omaguru.fi sivuilta, mikäli asiakas ei ole tehnyt tätä jo valmiiksi
- Tarkistetaan vapaa kovalevytila
- Tarkistetaan kovalevyn kunto CrystalDiskInfo-ohjelmalla
- Tarkistetaan Windowsin järjestelmäasetukset ja laitteiden toimivuus
 - Muistin määrä, laitehallinta
 - Järjestelmän palautusasetukset
 - Lisäasetukset (jos tarpeen)
 - Windowsin automaattisen päivityksen asetukset
- Tarkistetaan koneelle asennetut ohjelmat ja päivitetään turvallisen nettikäytön kannalta tärkeät ohjelmat
 - Adobe Flash Playerin päivitys
 - Adobe Reader version tarkistus (mahdollinen päivitys maksullisena lisätyönä)
 - Java-version tarkistus (mahdollinen päivitys maksullisena lisätyönä)
- Selaimen huoltaminen
 - Selainversion tarkistus
 - Varaselaimen asennus/päivitys (jos tarpeen)
 - Selainten Toolbar- ja Helper-toimintojen tarkistus / ylimääräisten poisto
- Tarkistetaan tietoturvaohjelmiston tila ja päivitetään virustunnisteet ajan tasalle
- Estetään ylimääräisten ohjelmien käynnistyminen tietokoneen käynnistyksen yhteydessä
- Poistetaan turhat tiedostot (käyttöjärjestelmän ja selainten väliaikaistiedostot)
- Puhdistetaan rekisteri
- Käynnistetään tarvittaessa kiintolevyn eheyty
- Vuosihuollon jälkeen asiakas saa raportin tehdyistä toimenpiteistä ja ohjeet mahdollisille suositeltaville lisätoimenpiteille.

Huollon päättäminen:

Asiakkaalle toimitetaan sähköpostilla raportti tehdyistä toimenpiteistä, tietokoneen kunnosta ja mahdollisista suosituksista jatkotoimenpiteiden osalta.

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

Tietokoneen vuosihuolto ei mm. sisällä:

- Maksullisia ohjelmistopäivityksiä, eikä uusien ohjelmistojen asentamista tietokoneelle
- Muiden kuin selainten toolbar- ja helper-ohjelmistojen poistamista tietokoneelta
- Mahdollista Internet Explorer –selaimen versiopäivitystä ja käyttöjärjestelmän Service Packin päivitystä ei suoriteta huollon aikana. Tarvittaessa Omaguru-asiantuntija liittyy seikkaperäiset ohjeet raporttiin.
- Päivityksiä, asennuksia ja ohjelmistojen poistoja voidaan tehdä Puhelintuen lisätyö 15 min - palvelun puitteissa.

Hintatiedot:

Tietokoneen vuosihuolto	49 €
Puhelintuen lisätyö 15 min	19 €