

### **Generelt om programvare.**

Alle Acer PC modeller inneholder følgende:

Microsoft Windows XP Operativsystem

Norton Antivirus

+ diverse andre programmer som for eksempel Adobe Acrobat Reader

Skreddersydde PCer fra vår leverandør Hattelco kan leveres med for eksempel:

Microsoft Windows XP Operativsystem

Microsoft Office 2003 / Microsoft Works 8.0 / Microsoft Works Suite 2005

+ diverse andre programmer som for eksempel PicturePrem 9

Generelt kan vi også installere annen ønsket programvare ved vårt verksted før utlevering.

### **Brukerstøtte**

Hattelco opprettet en egen brukerstøtte for hjemme PC som håndterer all teknisk support fra hovedkontoret i Arendal. Hattelco har 15 års erfaring med service og support til bedrifter og private. Brukerstøttesenteret er bemannet med kompetent personell med inngående kjennskap til maskin- og programvare som inngår i utstyrsleveransen. Brukerstøttesenterets bemanning og kompetanse justeres fortløpende avhengig av inngåtte avtaler og belastning. Kontinuerlige målinger som Hattelco foretar viser følgende: Maks responstid er under 3 minutter. 85 % av problemene løses dag 1 via brukerstøtten 13 % av problemene løses dag 2 via brukerstøtten 2 % av problemene løses via servicepartnere Brukerstøtten er betjent Virkedager mellom kl 17.00-21-00, lørdag mellom kl 12.00-16.00, søndag mellom kl 12.00-16.00

### **Support og garanti omfatter ikke.**

*Installasjon av annen software, brukerstøtte på spill, virus/spyware/adware, installasjon og konfigurering av nye enheter, leveransespørsmål, spørsmål av økonomisk eller juridisk art. Det vil si at Hattelco gir ingen garantier for at vi kan få løst problemene som er nevnt over, men brukerstøttesenteret hjelper så langt på vei det er mulig brukeren til å få løst typiske fingertrøbbel problemer.*

### **Service og garanti.**

Alle Hattelco stasjonær-PC leveres med 3 års garanti og service i hele leieperioden, dette gjelder også alle skjermer som leveres av Hattelco. Alle service/garantireparasjoner foretas på vårt serviceverksted på Verdal. Verkstedet ligger sentralt på Verdalsøra, ved Verdal jernbanestasjon.

### **DOA periode.**

Alle Hattelco hjemme PC pakker leveres med en DOA (Dead on arrival) garanti. Hattelco krever at den ansatte pakker opp og tar i bruk utstyret

### **Gjenoppretting og restore.**

Består av en CD som inneholder verktøy for å hente opp standard oppsett fra skjult område på harddisk. Etter komplett software installasjon i produksjonsprosessen hos Hattelco ved ferdigstilling av alle nye PC-er, blir det tatt en kopi av operativsystem, drivere og eventuell software som for eksempel Office som blir levert fra Hattelco. Dette lagres som et skjult partisjon på harddisk og tar ca 400 – 800 MB avhengig av hvilken software som er installert.

Reinstallasjon gjøres enkelt ved å sette inn disketten og starte PC, og du er tilbake til standard oppsett levert fra Hattelco.

### **Klargjøring av utstyr.**

All software installeres ut fra bestilling og er styrt via ordrenummer uten manuell styring. Deretter blir maskinen automatisk funksjonstestet mot alle enheter som lyd, modem, skjermkort, ISDN, modem etc.

### **Dokumentasjon**

Alle Hattelco PC-er leveres med: Spesialtilpasset brukermanual for Hattelco PC

### **Hvordan gjennomføres bestilling og levering:**

Den ansatte tar kontakt med oss for å få et tilbud på ønsket utstyr, evt. direkte bestilling av ønsket utstyr. Tilbudet, evt. ordrebekreftelsen, viser hva som er bestilt og hva utstyret vil koste. Man kan også få med seg en utregning på hva utstyret vil koste gjennom hjemmePC-ordningen. Det er viktig at den ansatte kontrollerer at bestillingen står i samsvar med ordrebekreftelsen. Om det skulle være

feil/mangler, er det viktig at du tar kontakt. Det vil ikke være mulig å ombestemme seg/endre på bestillingen etter at bestillingen er oversendt vår leverandør. Etter at utstyret er mottatt hos oss og utlevert til den ansatte vil bedriften motta en kontrakt i to eksemplarer sammen med regningen. Denne kontrakten er mellom den ansatte og arbeidsgiver.

**Pris**

Som kjent faller prisene på datautstyr hurtig. Mange forhandlere nyter godt av dette. Man tilbyr en pris en dag, og leverer utstyret til samme pris en måned etter. Alu Rehab Hjemme PC konsept, baserer seg på en ærlig og reell pris. Vi fastsetter prisen på utstyret i det øyeblikket vi bestiller varen fra vår leverandør.