



### **Voor onderstaande zaken geldt beperkte ondersteuning:**

- Computers met Windows 95, 98 of ME.
- Computers met Windows 2000, Windows XP zonder Service Pack of XP-SP1. ★
- Computers ouder dan 5 jaar.
- Servers zonder hardwaregarantie. ★
- Computers voor privégebruik.
- Computers met internet, maar zonder firewall en actuele antivirus beveiliging.
- Computers met illegale software en/of illegale downloads (muziek, films, etc.).
- Problemen die het gevolg zijn van onverantwoorde omgang met internet.

### **Wat houdt "beperkte ondersteuning" in ?**

Voor computers met oude Windows versies zijn geen actuele updates meer te krijgen en ze kunnen onvoldoende beveiligd worden voor verantwoorde toegang tot internet. Computers ouder dan 5 jaar zijn onvoldoende betrouwbaar qua hardware. Voor oude computers met ernstige hardware en/of software problemen kan Lardenoije besluiten helemaal geen ondersteuning meer te geven. Computers voor privégebruik hebben doorgaans andere problemen dan zakelijke computers, zoals besmetting met een virus, spyware, adware, etc. Voor zulke computers kunnen langere wachttijden gelden (tot enkele weken) en ook wordt er geen ondersteuning op locatie gegeven (u dient de computer zelf bij Lardenoije aan te leveren en ook weer op te halen). Bij het opschonen / herstellen van zulke computers kan Lardenoije niet garanderen dat alle programma's en gegevens behouden blijven. Houdt hiermee rekening wanneer uw privé-computer onmisbaar is voor huiswerk, sollicitaties, etc.

Voor zakelijke PC's met virussen of andere malware geldt ook dat deze alleen bij Lardenoije op kantoor opgeschoond / hersteld worden. ★ Voor oude PC's en servers zonder garantie kunnen langere wachttijden en doorlooptijden voor herstel gelden. ★

### **Belangrijke tips / richtlijnen:**

- Zorg voor goede backups.
- Zorg voor goede en actuele beveiligingen (tenminste firewall en antivirus).
- Neem tijdig contact op wanneer uw antivirus verloopt.
- Combineer geen privé en zakelijk gebruik op één computer.
- Combineer geen recreatief privé gebruik en serieus privé gebruik.
- Monitor het internetgedrag van uw kinderen.
- Lardenoije biedt ondersteuning en tips, maar heeft niet als taak u te behoeden voor alle mogelijke problemen door foutief gebruik. Volg cursussen indien nodig en vraag tijdig om hulp (zeker wanneer uw programma of computer een foutmelding geeft).
- Neem altijd direct contact op wanneer een computer "vast hangt" met een zogenaamd "blue screen of death" ofwel een foutmelding op een blauw scherm met witte letters. Vaak duiden deze meldingen op hardwareproblemen die z.s.m. aandacht vereisen!
- Vervang uw apparatuur tijdig en zorg voor een goede garantie. ★

Eventuele uitzonderingen op de "beperkte ondersteuning" worden per geval bekeken. Wanneer u denkt dat uw computer als uitzondering kan worden aangemerkt, kunt u contact opnemen met Lardenoije.