

## CONDIÇÕES GERAIS DE ASSISTÊNCIA

### HELP DESK PLANO 1

#### 1. QUADRO RESUMO DE SERVIÇOS

ITEM	SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
1	Assistência Help Desk – Atendimento Remoto	<ul style="list-style-type: none"><li>Sem limite de acionamentos</li></ul>

No caso de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o segurado poderá acionar a central de atendimento Assistência 24h que o auxiliará na solução dos seguintes problemas:

#### 2. SERVIÇOS

##### 2.1 Assistência Help Desk – Atendimento Remoto

- Suporte a consultas por desconhecimento do programa, ensinando brevemente as questões requeridas.
- Suporte a erros de aplicativos, realizando as ações oportunas que levem a solução do problema ou a identificação das causas que provoquem os erros.
- Instalação, desinstalação e configuração de opções – para licenças válidas.
- Suporte, diagnóstico e solução do sistema operacional Windows a partir do Windows XP 2003
- Suporte para instalação e configuração de computadores e periféricos (Escâner, placa de som, memória, CD Rom, gravador, CD/DVD, dispositivo USB, mouse, teclado, monitor, placa de vídeo, impressora, placa de rede)
- Suporte para instalação/desinstalação de softwares licenciados que tenham manual do fabricante (Office, Internet, Anti-Vírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação);
- Solução para problemas de acesso ao Office e Correio eletrônico (Word, Excel, Power Point, Outlook e Outlook Express);
- Diagnóstico e solução de problemas de acesso à Internet, exceto problemas relacionados aos provedores
- Suporte à configuração wireless;

- j) Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, (Ex.: atualizações de anti-vírus, limpeza de discos);
- k) Orientação e suporte a procedimentos de backups.

### **3 . EXCLUSÕES**

- a) **Suporte sobre Access;**
- b) **Suporte a Macros, consultas ou erros;**
- c) **Suporte sobre tabelas dinâmicas;**
- d) **Suporte sobre fórmulas complexas ou sistemas estatísticos em Excel;**
- e) **Não se prestará formação avançada ou repetitiva sobre uma mesma questão.**

### **4 . EQUIPAMENTOS E SISTEMAS ASSESSORADOS**

Os equipamentos e sistemas assessorados são:

#### **4.1 Sistemas Operacionais**

- a) PC e Notebook: Microsoft Windows a partir da versão XP/2003.

Aplicativos <sup>(1)</sup>:

- a) Programas: Microsoft Office Suite desde a versão 2000<sup>(2)</sup> (Word, Excel, PowerPoint y Access), iWorks y Open Office;
- b) Navegadores e programas de internet: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Outlook y Outlook Express, Eudora, MSN Messenger, Yahoo Messenger, Safari y Chrome;
- c) Programas multimídia: Acrobat, Windows Media Player, Real Audio, iTunes, iLife, VLC e os principais códecs do mercado;
- d) Compressores: Winzip, Winrar;
- e) Copiadores: Nero, Easy CD;
- f) Peer to Peer: emule, Kazaa, edonkey y Ares;
- g) Antivirus e firewalls: Panda, Norton, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg y Avast.

#### **4.2 Hardware <sup>(2)</sup>:**

- a) Computadores, telas, dispositivos de armazenagem externo, webcams, impressoras, PDAs, escâneres;
- b) Gestão de drivers;
- c) Exclusivamente para los S.O. suportados.

**(1) As aplicações só serão suportadas se disponíveis nos dispositivos cobertos pelo serviço e são compatíveis com as versões suportadas.**

**(2) Para dispositivos com Sistemas Operacionais ou versões diferentes dos mencionados acima, só se prestará serviço de assistência na sincronização e interconexão do dispositivo através do computador do usuário, com as ferramentas do fabricante.**

### **5 . REQUERIMENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS**

Para o funcionamento correto do serviço, é necessário que o equipamento do usuário cumpra as seguintes especificações técnicas:

O usuário deve dispor de acesso a banda larga adequado. O mínimo requerido é a velocidade de 128 Kb; porem o recomendado é dispor de uma banda larga a partir de 256 Kb.

**a) Hardware:**

- PC e Notebook: Processadores Intel Pentium D y AMD Athlon 64, RAM Mínimo: 1Gb, RAM Mínimo recomendado: 2Gb

**b) Sistemas Operacionais:**

- Microsoft Windows a partir da versão XP/2003
- Navegador Web: Internet Explorer 8 ou posterior, .NET Framework 3.5 ou posterior.

## **6. ATENDIMENTO**

O atendimento será prestado ao usuário a partir da Central de Suporte Técnico via internet. Para iniciar o atendimento o usuário precisa fazer a instalação do aplicativo de atendimento, através da URL informada em seu Certificado de Seguro e seguir os passos de instalação, informando os dados solicitados e aceitando a instalação do serviço em seu equipamento. Nos casos onde o usuário não tiver acesso a internet o atendimento poderá ser realizado através do telefone também informado no Certificado de Seguro.

## **7. DISPOSIÇÕES FINAIS**

**7.1** O benefício é pessoal, individual e intransferível;

**7.2** O Segurado somente terá direito ao benefício se estiver em dia com o pagamento do prêmio do seguro.

**7.3** O serviço de assistência à informática é prestado sobre os sistemas operacionais e aplicativos suportados, sempre sujeito a disponibilidade em função do sistema operacional de propriedade do usuário e a posse de uma cópia legal da mesma, sendo que esta é a senha e o meio de instalação que são necessários para o fabricante.