

## CONDIÇÕES GERAIS DE ASSISTÊNCIA

### HELP DESK PLANO 2

#### 1. QUADRO RESUMO DE SERVIÇOS

ITEM	SERVIÇOS	LIMITES DO SERVIÇO
2.1	Assistência Help Desk – Atendimento Remoto	<ul style="list-style-type: none"><li>Sem limite de acionamentos</li></ul>
2.2	Assistência Help Desk – Visita Técnica	<ul style="list-style-type: none"><li>2 visitas por ano de vigência</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 validas.
- 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);

- h) Diagnóstico e solução de problemas de acesso à Internet, exceto problemas relacionados aos provedores
- i) 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.

## **2.2 Assistência Help Desk – Visita Técnica**

Em caso de impossibilidade de solucionar o problema através do Atendimento Remoto, a Central de Assistência providenciará o envio de um técnico ao domicílio do segurado, **desde que a impossibilidade seja atestada pela Central de Suporte Técnico da Assistência.**

a) Resolução de ocorrências em ambientes com S.O. Windows, em versões suportadas pelo serviço de Assistência e que não tenha sido possível resolver a partir do Atendimento Remoto, sujeita sempre à disponibilidade em função do sistema operacional do usuário e à propriedade de uma cópia legítima deste, entendendo-se por esta o código de licença e a mídia de instalação necessárias.

b) A garantia cobre somente maus funcionamentos devidos a instalações ou reparos nos sistemas informáticos dos usuários, nos quais a **ACTUALIZE** tenha trabalhado diretamente e nunca sobre sistemas sobre os quais não tenha realizado nenhuma intervenção, a menos que fique comprovado que o trabalho realizado em um sistema tenha afetado o funcionamento do outro. O prazo de garantia começa a partir da data de finalização dos trabalhos. A garantia não cobre reconfigurações e reinstalações devidas a novas especificações fornecidas pelo cliente após a conclusão dos trabalhos.

## **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) **Realização de configuração ou solicitação de qualquer outro serviço de assistência que não tenha sua origem no mau funcionamento dos equipamentos;**
- f) **Não se prestará formação avançada ou repetitiva sobre uma mesma questão;**
- g) **Solicitação de visita técnica sem indicação da Central de Assistência.**

## **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 e Access), iWorks y Open Office;

- b) Navegadores e programas de internet: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Outlook e Outlook Express, Eudora, MSN Messenger, Yahoo Messenger, Safari y Chrome;
- c) Programas multimidia: 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 e Avast.

#### **4.2 Hardware (2):**

- 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 somente serão suportadas se disponíveis nos dispositivos cobertos pelo serviço e compatíveis com as versões suportadas.**

**(2) Para dispositivos com Sistemas Operacionais ou versões diferentes dos mencionados acima, somente 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**

### **6.1 Atendimento Remoto**

O Atendimento Remoto 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.

## **6.2 Visita Técnica**

Se durante o Atendimento Remoto for identificada pela assistência a necessidade de ocorrer a visita técnica, haverá o agendamento do serviço.

O horário de prestação do serviço será de Segunda a Sexta-feira, exceto feriados, das 09:00hs às 12:00hs e das 14:00hs às 17:00hs.

## **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.