

CONDIÇÕES GERAIS DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA HELP DESK P L A NO 3

Proteção Digital + Helpdesk para Notebook

1. RESUMO DO SERVIÇO:

Suporte remoto para Notebook com central técnica especializada 24 horas, para aproveitar ao máximo todos os recursos dos equipamentos, **mais 1 licença antivírus McAfee para notebook** (Incluso controle de país). **Este serviço compreende 6 meses de suporte remoto por telefone e chat para tirar dúvidas, receber orientações quanto ao uso e etc.**

2. SERVIÇOS INCLUSOS:

2.1. Suporte Técnico:

- Solução de problema de software legal e diagnóstico de problema de hardware.
- Restauração e recuperação de sistema operacional.
- Instruções para realização de backup.
- Orientação e diagnóstico sobre problemas de lentidão e instabilidade.
- Instrução para instalação e configuração de até 3 softwares legais (software não específico ex: Pacote Office).
- Esclarecimento básico de uso dos softwares instalados.
- Instalação de drivers desde que cliente tenha acesso à internet.
- Auxílio na instalação e configuração do notebook.
- Configuração de firewall.
- Atualizações de programas ou drivers do equipamento ou periféricos (se o cliente tiver internet).
- Diagnóstico e solução de problemas de vírus.
- Auxílio para transferência de arquivos armazenados em dispositivos como câmera fotográfica, pen-drive, HD externo, celular, entre outros para o notebook através de conexão USB.
- Esclarecimentos básicos sobre o uso dos aplicativos Microsoft, Office (Word, Excel, PowerPoint).

2.1.1. Para Internet:

- Solução de problemas em navegadores.
- Auxílio para configuração de acesso ao provedor de internet, incluindo Fibra Ótica.
- Configuração de conta de e-mail.
- Orientações básicas sobre acesso e downloads.
- Diagnóstico de problemas quanto à recepção de sinal.
- Diagnóstico ou solução de problemas de acesso à internet desde que o sinal de internet esteja em pleno funcionamento.
- Diagnósticos, configuração ou solução de problemas de acesso ao e-mail (exceto personalização).
- Configuração do modem em modo Bridge e configuração de discador.
- Configuração de rede sem fio.
- Auxílio para configuração da segurança de acesso à rede.
- Diagnóstico de problemas de acesso à internet;

Sistemas Operacionais atendidos pelo suporte:

- Windows XP ou Superior.
- Linux Ubuntu ou Superior.
- Mac OS X (todas as versões).

2.2. Licença Antivírus McAfee:

- Diagnóstico, bloqueio e remoção de vírus, spywares, malwares e códigos maliciosos em arquivos, download, e-mail, entre outros.
- Segurança em tempo real, baseada em atualizações na nuvem.
- Com Webadvisor que passa informação sobre a segurança dos sites, evitando contatos que podem danificar seu equipamento, links maliciosos, downloads infectados, entre outros.
- Bloqueia automaticamente tentativas de invasão de redes domésticas e pessoais, mesmo sem fio, impedindo o acesso ao notebook e aos dados.
- Firewall bidirecional possui mecanismos de proteção aprimorados contra vazamentos e aplicativos de detecção de vazamentos, deixando seu notebook muito mais seguro.
- Impede a entrada de e-mails não solicitados na caixa de entrada, criação de filtros personalizados de acordo com suas necessidades.

- Eliminador de dados que destrói digitalmente arquivos confidenciais ou desnecessários a fim de evitar que sejam acessados e otimizador do notebook que remove com segurança arquivos inúteis que deixam o notebook mais lento.
- Bloqueia conteúdo impróprio com base em palavras-chaves usando categorias etárias, com funções de definição de tempo para o controle dos pais e controle de utilização.
- Possui gerenciamento de vulnerabilidades, verificando todas as instalações necessárias aos programas para mantê-los operacionais e protegidos.
- Funciona com menos de 521 Mb de memória e 500 MB de espaço em disco, não afetando a velocidade nem o desempenho de seu notebook.
- Auxílio e orientação para instalação, configuração e atualização do antivírus McAfee.

2.2.1. Controle dos Pais:

- O controle dos pais mantém os filhos seguros durante a navegação, bloqueando sites impróprios.
- Bloqueios utilizando filtros de idade ou configurar filtros próprios.
- Possibilidade de implementar políticas de horário definidas por seus pais.
- A proteção profunda permite que os pais bloqueiem o tráfego na Internet proveniente de vários aplicativos que seus filhos utilizem, além de somente navegadores.
- Proteção para identidades de usuários, redes sociais e dados.
- WebAdvisor, programa que exibe pontos de fácil compreensão nas cores vermelha, amarela e verde ao lado dos resultados das buscas e links a fim de alertar sobre sites perigosos.
- WebAdvisor Social: verificação dos alertas dos usuários sobre sites suspeitos encontrados em sites de redes sociais, como Facebook, LinkedIn e Google+, verifica e-mails e mensagens instantâneas, além de bloquear tentativas de phishing on-line.
- O WebAdvisor utiliza totalmente os feeds de dados do McAfee Active Protection™ TrustedSource para a análise em tempo real de materiais e URLs suspeitos.

2.2.2. Tune Up:

- O McAfee QuickClean™ remove aplicativos não utilizados, liberando espaço em disco e diminuindo a utilização da memória.
- Elimina arquivos de cache do navegador, arquivos temporários e do histórico e outros resíduos que reduzem o desempenho e podem conter informações pessoais.
- Possibilidade de agendar uma limpeza periódica e automática do notebook, para manter a alta performance.

- Limpeza em segundo plano, continue a utilizar o notebook enquanto a ferramenta McAfee MultiAccess QuickClean elimina ficheiros desnecessários em segundo plano.

2.2.3. MAC McAfee:

- Anti-malware: Proteção contra softwares mal-intencionados, que podem causar danos e alterações.
- Anti-spyware: Proteção contra programas prejudiciais que monitoram, coletam e enviam informações pessoais para centrais de controle remotas.
- Anti-phishing: Reconhece sites de phishing usando o McAfee WebAdvisor e os bloqueia, oferecendo proteção em tempo real.
- Varredura de e-mail e mensagens instantâneas: Realiza a varredura e limpa arquivos anexados recebidos por e-mail e programas de mensagens instantâneas para que os usuários possam trocar arquivos livremente.
- Reparação de arquivos: Repara e remove infecções de arquivos sem danificar o formato ou o conteúdo.
- Pesquisa segura: Os ícones com códigos de cores indicam quais resultados da pesquisa da Web são seguros e quais podem instalar códigos maliciosos, tentam roubar a identidade de um usuário ou enviam spam. Os sites classificados com anotações vermelhas serão bloqueados e não poderão ser clicados pelo usuário.
- Classificação de sites: Realiza a análise em cada site e faz uma anotação sobre ele com classificações de reputação vermelhas, amarelas ou verdes, avisando os usuários sobre possíveis falhas de segurança. Agora é compatível com o Safari.

Sistemas Operacionais compatíveis com a licença antivírus:

- Windows (Vista ou superior)
- Mac OS X (10.7 ou superior)

3. SERVIÇOS NÃO INCLUSOS:

3.1. Para Licença antivírus McAfee:

- **Instalação de softwares não licenciados.**
- **Não efetuamos configurações que contrariam as orientações do fabricante.**

3.2. Para Suporte Técnico:

- Visita técnica;
- Mídia para backup como: pen drive, DVD, CD e CDs legais de softwares para a execução dos serviços.
- Instalação de softwares não legais e de softwares específicos como: AutoCAD, Photoshop, Illustrator, etc.
- Troca do sistema operacional e troca de peças do notebook.
- Suporte técnico à servidores e configuração de rede não doméstica.
- Atualização de bios e firmware.
- Solução de problemas referentes à área de cobertura e recepção de sinal da Internet.

3.3. Para Internet:

- Solução de problemas referentes à área de cobertura e recepção de sinal 3G/4G e Banda Larga.

4. VIGÊNCIA:

- A licença McAfee é válida por 6 meses a partir da data da compra.
- O serviço de suporte remoto tem validade de 6 meses de utilização a partir da data da compra.

5. OBSERVAÇÕES:

- O serviço de suporte remoto e licença antivírus McAfee são válidos para 1 equipamento (notebook).
- Integração com até 4 equipamentos (ex: impressora, web cam, multifuncional).
- Caso seja detectado algum problema técnico no equipamento, o cliente deverá se dirigir a Assistência Técnica do Fabricante, para que não perca a garantia.