

ASSISTÊNCIA INFORMÁTICA – HELP DESK

SEM VISITA

Apresentação: O serviço de Assistência Informática – Help Desk fornece ao Segurado auxílio na solução de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet via telefone, com profissional qualificado.

Definições:

- **Problema Emergencial:** É um evento súbito, inesperado, alheio a vontade do Segurado, ocasionado por um problema técnico ou pela falta de conhecimento tecnológico do Segurado, que exige um atendimento rápido para auxiliar na resolução do problema, desde que tecnicamente possível.

Serviço de Assistência: Este serviço garante uma assistência personalizada, através da Central de Atendimento (3003 6773 para capitais e cidades metropolitanas e 0800 709 8059 para demais localidades para acionamento no Brasil e 55 11 4133 6819 para acionamento do Exterior) disponível de segunda a sexta, das 8:00 às 22:00h e sábado das 8h às 12h (exceto aos feriados).

Vigência: A duração da garantia dos serviços de assistência fica limitada à vigência da apólice de seguro comercializada pela Seguradora.

Abrangência: Os serviços da Assistência Informática – Help Desk terão extensão em todo o território brasileiro.

Regras da Assistência: Não ficam garantidas pelo presente instrumento, os valores que não tenham sido previamente solicitadas por intermédio da Central de Atendimento ou tenham sido executadas sem o seu acordo. Não serão reembolsados os casos de despesas não comunicadas e aprovadas previamente pela Central de Atendimento.

Equipamentos Assessorados e Diagnosticados:

- **Hardware**
 - a) A partir de: Processador Pentium IV ou equivalente,
 - b) Memória de 256 MB RAM,
 - c) Hard Disk de 4 GB.
- **Assessórios**
 - a) Placa de Vídeo
 - b) Placa de TV
 - c) Placa de Rede Off-Board (Realtek, 3com)
 - d) Gravador e leitor de Cd e DVD
 - e) Teclado com Interface
 - f) Mouse
- **Aplicativos**
 - a) Sistema Operacional Windows (a partir do Windows XP) Linux e Macintosh.

Esta assistência inclui os seguintes serviços:

Nº GP	Documento	Data	Versão	Página
048-19	Regulamento Assistências	30/01/2019	1.1	135 de 263

- **Assistência Help Desk:** Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o Segurado poderá acionar a Central de Atendimento que o auxiliará a solucionar o problema por telefone, desde que o problema não seja físico (peça quebrada). Processos de Atendimento Telefônico:
 - a) Suporte, diagnóstico e manutenção/otimização do sistema operacional Windows, Linux e Mac;
 - b) Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hd's externos e outros similares;
 - c) Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos;
 - d) Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus pacotes de serviços;
 - e) Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador;
 - f) Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação);
 - g) Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet;
 - h) Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express);
 - i) Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo Segurado. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos);
 - j) Suporte a Instalação da rede wireless; Suporte a procedimentos de backups.
- **Limite: Ilimitada.**

Procedimentos da Assistência: A Central de Atendimento da Prestadora utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do Segurado por telefone (Atendimento Remoto). O atendimento será encerrado após a solução por telefone. Na ocorrência de novos problemas ou dúvidas, o Segurado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e abrir um novo chamado. Na impossibilidade da solução do problema por telefone, o Segurado será orientado a procurar um técnico o qual será de responsabilidade do Segurado localizar, acionar e pagar as despesas.

Exclusões:

Não estão cobertos por esta assistência:

- Equipamentos com idade superior a 6 anos de fabricação;
- Serviços solicitados por terceiros ou que não sejam pertinentes ao imóvel contratante;
- Quaisquer despesas com mão de obra e/ou peças;
- Softwares não licenciados;
- Palmtop, manutenção de periféricos, acessórios e softwares não licenciados;
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização doméstica;
- Servidores, nobreaks;
- **Softwares de Jogos.**

Nº GP	Documento	Data	Versão	Página
048-19	Regulamento Assistências	30/01/2019	1.1	136 de 263