

## ASSISTÊNCIA INFORMÁTICA – HELP DESK

### COM VISITA

**Apresentação:** O serviço de Assistência Informática – Help Desk fornece ao Segurado auxílio via telefone, com profissional qualificado, na solução de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, ou envia um profissional qualificado à residência do Segurado, caso não seja possível solucionar o problema via telefone.

#### 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.

Nº GP	Documento	Data	Versão	Página
048-19	Regulamento Assistências	30/01/2019	1.1	137 de 263

**Esta assistência inclui os seguintes serviços:**

- **Help Desk Microcomputadores (DESK TOP E LAP TOP):** 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 do sistema operacional Windows e Linux;
  - 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, OutlookExpress);
  - 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;
  - k) Suporte a procedimentos de backups.
- **Limite: Ilimitada.**
- **Help Desk GPS:** Processos de Atendimento Telefônico:
  - a) Instrução por telefone ao Segurado para instalação do equipamento, incluindo conexões de cabos, configurações gerais do aparelho e orientação para utilização das principais funções;
  - b) Orientação para configurações pessoais do produto;
  - c) Suporte e configuração de Rota – Origem e destino;
  - d) Configurações gerais do Viva-voz;
  - e) Instruções para a atualização de softwares de mapas.
- **Limite: Ilimitada.**
- **Help Desk Games:** Processos de Atendimento Telefônico:
  - a) Instalação por telefone de videogame (Nintendo, Wii, Xbox e Playstation) com a televisão;
  - b) Conexão do game com a internet;
  - c) Configuração para utilizações de software;
  - d) Instruções gerais de uso do hardware.
- **Limite: Ilimitada.**
- **Help Desk Smartphone e Demais Aparelhos Celulares:** Processos de Atendimento Telefônico:
  - a) Configuração de smartphones (iPhone, Blackberry);
  - b) Instruções gerais de manuseio e utilização;
  - c) Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, boodmarks e arquivos.
- **Limite: Ilimitada.**
- **Help Desk Foto e Vídeo: Processos de Atendimento Telefônico:**
  - a) Instalação por telefone de câmeras digitais e filmadoras;
  - b) Conexão com o computador;
  - c) Instruções de transferência de arquivos para o computador e vice-versa;

Nº GP	Documento	Data	Versão	Página
048-19	Regulamento Assistências	30/01/2019	1.1	138 de 263

- d) Instruções gerais de manuseio e utilização.
  - **Limite: Ilimitada.**
  - **Help Desk Ipad/Tablet: Processos de Atendimento Telefônico:**
    - a) Instruções Gerais de manuseio e utilização;
    - b) Configuração inicial do equipamento: rede wifi, contas e e-mail;
    - c) Instruções para download de aplicativo;
    - d) Sincronismo com o computador, contatos, calendários e bookmarks;
    - e) Informações de utilização do iBook: salvando bookmarks, dicionário, busca da palavra na internet.
  - **Limite: Ilimitada.**
  - **Help Desk Amazon Kindle: Processos de Atendimento Telefônico:**
    - a) Instruções de uso e utilização dos 5 controles (home, back, next-previous page e teclado);
    - b) Como criar, editar e apagar bookmarks e notas em seu livro;
    - c) Registro e Associação do Kindle na Amazon;
    - d) Ativando suas funcionalidades como Text to Speech, definições de palavras, etc.;
    - e) Gerenciamento de seu ebook: download de livros e documentos, conversão de arquivos pessoais (pdf e outros) para leitura no kindle;
    - f) Configurando os tipos de buscas: no conteúdo do livro, na internet, no Wikipedia;
    - g) Instruções de como navegar na internet com o kindle.
  - **Limite: Ilimitada.**
  - **Envio de Técnico ao imóvel (Visita in house):** Quando não for possível resolver o problema apresentado pelo Segurado remotamente, a Prestadora enviará um profissional para verificar o problema e resolver, desde que possível. No final do atendimento, será emitido um laudo com a descrição da visita técnica realizada, bem como as informações do problema para assinatura do Segurado. Equipamentos atendidos:
    - a) Notebooks;
    - b) Desktops;
    - c) Netbooks.
- Configurações mínimas:**
- a) Processador Pentium IV, equivalente ou superior; Memória de 1 GB ou mais;
  - b) Hard Disk de 80 GB ou superior.
- Aplicativos:**
- a) Sistema operacional Windows (a partir da versão XP), Mac OS e Linux;
  - b) Programas originais e homologados pelo fabricante.
- **Limite: Até 2 (duas) visitas de até 2 (duas) horas cada por até 2 (duas) intervenções por ano.**
  - **Horário de Atendimento: Envio de segunda a sexta das 8h às 18h.**

**Procedimentos da Assistência:** A Central de Atendimento utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do Segurado por telefone (Atendimento Remoto). Na impossibilidade e após o envio do profissional, o atendimento será encerrado. 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, e caso já tenha utilizado a visita, o Segurado será orientado a procurar um técnico diretamente e a assistência será encerrada. O prazo máximo do envio do técnico é de até 3 dias úteis, ou conforme preferência do Segurado, após esse período e conforme o horário de atendimento. Para cancelamento de visita agendada, o prazo para informar à Central de Atendimento será de 24 horas de antecedência à data e hora de sua realização. As visitas que forem perdidas por ausência do cliente no dia e período marcado ou que não forem notificadas a antecedência informada, serão canceladas e o Segurado não terá direito a um novo agendamento.

Nº GP	Documento	Data	Versão	Página
048-19	Regulamento Assistências	30/01/2019	1.1	139 de 263

**Exclusões:**

Não estão cobertos por esta assistência:

- Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);
- Suporte de softwares de uso empresarial, nobreaks, redes empresariais, servidores empresariais;
- Suporte para computadores com mais de cinco anos de fabricação;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, HDs etc.);
- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Mídia para backup (Pen drive, HD Externo, CD, DVD, etc.).

Nº GP	Documento	Data	Versão	Página
048-19	Regulamento Assistências	30/01/2019	1.1	140 de 263