

ASSISTÊNCIA HELP DESK

REGULAMENTO DE SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA
EXPRESS ASSIST



SEGURADORA ALM



Sumário

1. OBJETIVO	2
2. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA	2
3. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO	2
4. SERVIÇOS.....	2
5. IMPORTANTE	4
6. LIMITE DE UTILIZAÇÃO	4
7. CARÊNCIA	4
8. LIMITE DE IDADE NA CONTRATAÇÃO	4
9. CANCELAMENTO.....	5
10. VIGÊNCIA.....	5



1. OBJETIVO

1.1. Disponibilizar ao segurado serviço(s) ligado à Assistência Help Desk, de acordo com as condições deste regulamento.

2. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA

2.1. Os serviços serão prestados em todo o território nacional.

3. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

3.1. O segurado deverá ligar para a central de atendimento por meio do **DDG 0800 056 2479**, de segunda a sexta-feira das 9hs às 17:30hs e sábado de 8hs às 12hs e fornecer as informações necessárias para sua identificação e solicitar o serviço.

3.2. Os serviços de Assistência Help Desk, compreendem em, na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o usuário poderá acionar a Central de Atendimento que o auxiliará a solucionar o problema por telefone, desde que o problema não seja físico – peça quebrada. Ou conforme opções descritas no item 4.

3.3. Prazo máximo de retorno: próximo dia útil.

4. SERVIÇOS

4.1. A Assistência Help Desk tem o objetivo de prestar os seguintes serviços de assistência:

1. HARDWARE

- 1.1. A partir de: Processador Pentium II ou equivalente.
- 1.2. Memória de 256 MB RAM.
- 1.3. Hard Disk de 4 GB.

2. ASSESSÓRIOS

- 2.1. Placa de Vídeo.
- 2.2. Placa de TV.
- 2.3. Placa de Rede Off-Board (Realtek, 3com).
- 2.4. Gravador e leitor de Cd e DVD.
- 2.5. Teclado com Interface.
- 2.6. Mouse.

3. APLICATIVOS

- 3.1. Sistema Operacional Windows (a partir do Windows XP e Linux).
- 3.2. Microcomputadores.
- 3.3. Processos de Atendimento Telefônico.
- 3.4. Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows e Linux.
- 3.5. Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hds externos e outros similares.
- 3.6. Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos.
- 3.7. Instalação de softwares básicos licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação (Office, Windows, Internet, Anti-Vírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação) e seus pacotes de serviços.



- 3.8. Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador.
- 3.9. Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação).
- 3.10. Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet.
- 3.11. Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express).
- 3.12. Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos).
- 3.13. Suporte a Instalação da rede wireless.
- 3.14. Suporte a procedimentos de backups.

4. GPS

- 4.1. Instrução por telefone ao usuário para instalação do equipamento, incluindo conexões de cabos, configurações gerais do aparelho e orientação para utilização das principais funções.
- 4.2. Orientação para configurações pessoais do produto.
- 4.3. Suporte e configuração de Rota – Origem e destino.
- 4.4. Configurações gerais do Viva-voz.
- 4.5. Instruções para a atualização de softwares de mapas.
- 4.6. Help Smartphone e demais Aparelhos Celulares.
- 4.7. Configuração de smartphones (iPhone, Blackberry).
- 4.8. Instruções gerais de manuseio e utilização.
- 4.9. Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, boodmarks e arquivos.

5. HELP DESK FOTO E VÍDEO

- 5.1. Instalação por telefone de câmeras digitais e filmadoras.
- 5.2. Conexão com o computador.
- 5.3. Instruções de transferência de arquivos para o computador e vice-versa.
- 5.4. Instruções gerais de manuseio e utilização.

6. GAMES

- 6.1. Instalação por telefone de videogame (Nintendo, Wii, Xbox e Playstation) com a televisão.
- 6.2. Conexão do game com a internet.
- 6.3. Configuração para utilizações de software.
- 6.4. Instruções gerais de uso do hardware.

7. IPAD

- 7.1. Instruções gerais de manuseio e utilização.
- 7.2. Configuração inicial do equipamento: rede wifi, contas e e-mail.
- 7.3. Instruções para download de aplicativos.
- 7.4. Sincronismo com o computador, contatos, calendários e bookmarks.
- 7.5. Informações de utilização do iBook: salvando bookmarks, dicionário, busca da palavra na internet.



8. INSTALAÇÃO DE HOME THEATER, TV'S PLASMA, LCD E DEMAIS TV'S

- 8.1. Instrução por telefone ao usuário para instalação do equipamento, incluindo conexões de cabos, configurações gerais do aparelho e orientação para utilização das principais funções. O suporte técnico por telefone inclui:
- 8.2. Receiver / Amplificador.
- 8.3. Caixas Acústicas.
- 8.4. DVD Player ou Blu-Ray Player.
- 8.5. TV de LCD ou Plasma.
- 8.6. Projetor.
- 8.7. Orientação na integração do Sistema de Home Theater com os serviços de TV por Assinatura, incluindo Cabo Digital, Cabo Analógico e DTH - Direct-to-Home (serviço digital via satélite).
- 8.8. Orientação na integração do Sistema de Home Theater com TV Aberta, incluindo transmissão digital ou analógica, terrestre ou via satélite.
- 8.9. ISDB-T (Serviço Integrado de Transmissão Digital Terrestre).
- 8.10. UHF, VHF.
- 8.11. Banda C.

9. AMAZON KINDLE

- 9.1. Instruções de uso e utilização dos 5 controles (home, back, next-previous page e teclado).
- 9.2. Como criar, editar e apagar bookmarks e notas em seu livro.
- 9.3. Registro e Associação do Kindle na Amazon.
- 9.4. Ativando suas funcionalidades como Text to Speech, definições de palavras, etc.
- 9.5. Gerenciamento de seu ebook: download de livros e documentos, conversão de arquivos pessoais (PDF e outros) para leitura no kindle.
- 9.6. Configurando os tipos de buscas: no conteúdo do livro, na internet, no Wikipédia.
- 9.7. Instruções de como navegar na internet com o kindle.

5. IMPORTANTE

- 5.1. Todos os serviços descritos acima serão prestados conforme abaixo:
- 5.2. Do Serviço:
 - 5.2.1 O prestador de serviços da assistência, utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do usuário por telefone (Atendimento Remoto).
 - 5.2.2 O atendimento será encerrado após a solução por telefone. Na ocorrência de novos problemas ou dúvidas, o usuário deverá entrar em contato com a prestadora de serviços da assistência e abrir um novo chamado.
 - 5.2.3 Na impossibilidade da solução do problema por telefone, o usuário será orientado a procurar um técnico que será de responsabilidade do usuário localizar, acionar e pagar as despesas. A Central finalizará o serviço.

6. LIMITE DE UTILIZAÇÃO

- 6.1. Ilimitado.

7. CARÊNCIA

- 7.1. Haverá carência pelo período mínimo de 30 (trinta) dias.

8. LIMITE DE IDADE NA CONTRATAÇÃO

- 8.1. De 14 (quatorze) a 80 (oitenta) anos, conforme legislação do produto de microsseguros.



9. CANCELAMENTO

9.1. Será imediato quando do cancelamento do contrato principal fixado pelo segurado com a seguradora.

10. VIGÊNCIA

10.1. A vigência se iniciará às 24 horas do dia da contratação do serviço e terá fim quando da extinção do contrato principal.