

# HelpDesk



## Serviços

- Hardware;
- A partir de: Processador Pentium II ou equivalente;
- Memória de 256 MB RAM;
- Hard Disk de 4 GB;
- Acessórios;
- Placa de Vídeo;
- Placa de TV;
- Placa de Rede Off-Board (Realtek, 3com);
- Gravador e leitor de Cd e DVD;
- Teclado com Interface;
- Mouse;
- Aplicativos;
- Sistema Operacional Windows (a partir do Windows XP e Linux);
- Microcomputadores.

Na hipótese de problema emergencial que impeça o funcionamento de hardware, software, sistemas ou internet, o usuário poderá acionar a Central de Atendimento operada pela PRESTADOR DE SERVIÇOS que o auxiliará a solucionar o problema por telefone, desde que o problema não seja físico – peça quebrada.

## Processos de Atendimento Telefônico:

- Suporte, diagnóstico e manutenção do sistema operacional Windows e Linux;
- Suporte para instalação e configuração de periféricos como: impressoras, câmeras digitais, áudios portáteis, hds externos e outros similares;
- Orientação para instalação de computadores (conexão física do equipamento para funcionamento). Não será suportada montagem física de equipamentos;
- 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;
- Diagnóstico de problemas com o hardware do microcomputador;
- Suporte para instalação e desinstalação de softwares padrões e específicos (Office, Windows, Internet, Antivírus, Aplicativos de Multimídia, Aplicativos de Comunicação);
- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso à internet;



- Diagnósticos e soluções de problemas de acesso ao correio eletrônico (Outlook, Outlook Express);
- Diagnósticos e soluções de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecidas pelo usuário. (Ex.: atualizações de antivírus, limpeza de discos);
- Suporte a Instalação da rede wireless;
- Suporte a procedimentos de backups.

#### GPS

- Instrução por telefone ao usuário para instalação do equipamento, incluindo conexões de cabos, configurações gerais do aparelho e orientação para utilização das principais funções;
- Orientação para configurações pessoais do produto;
- Suporte e configuração de Rota – Origem e destino;
- Configurações gerais do Viva-voz;
- Instruções para a atualização de softwares de mapas.

#### Help Smartphone e demais Aparelhos Celulares

- Configuração de smartphones;
- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, bookmarks e arquivos.

#### Games

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

#### iPad

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

#### Instalação de Home Theater, TV's Plasma, LCD e demais TV's

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:

- Receiver / Amplificador;

- Caixas Acústicas;
  - DVD Player ou Blu-Ray Player;
  - TV de LCD ou Plasma;
  - Projetor;
  - 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);
  - Orientação na integração do Sistema de Home Theater com TV Aberta, incluindo transmissão digital ou analógica, terrestre ou via satélite;
  - ISDB-T (Serviço Integrado de Transmissão Digital Terrestre);
  - UHF, VHF;
  - Banda C.
- Gerenciamento de seu ebook: download de livros e documentos, conversão de arquivos pessoais (PDF e outros) para leitura no kindle;
  - Configurando os tipos de buscas: no conteúdo do livro, na internet, no Wikipédia;
  - Instruções de como navegar na internet com o kindle.

Todos os serviços descritos acima serão prestados conforme abaixo:

**Do Serviço:** A IKE utilizará todos os recursos possíveis para orientar e solucionar o problema do usuário por telefone (Atendimento Remoto). O atendimento será encerrado após a solução por telefone. Na ocorrência de novos problemas ou dúvidas, o usuário deverá entrar em contato com a IKE e abrir um novo chamado.

Na impossibilidade da solução do problema por telefone, o usuário será orientado a procurar um técnico o qual será de responsabilidade do usuário localizar, acionar e pagar as despesas. A Central finalizará o serviço.

#### Amazon Kindle

- Instruções de uso e utilização dos 5 controles (home, back, next-previous page e teclado)
- Como criar, editar e apagar bookmarks e notas em seu livro;
- Registro e Associação do Kindle na Amazon;
- Ativando suas funcionalidades como Text to Speech, definições de palavras, etc.;



## Exclusões

- Equipamentos com idade superior a 06 anos de fabricação;
- Serviços solicitados por terceiros ou que não sejam pertinentes ao local do usuário contratante;
- Softwares não licenciados.
- Palmtop, manutenção de periféricos, acessórios e softwares não licenciados.
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização doméstica.
- Sistemas operacionais Unix, OS2, Mac OS e outro que não seja padrão Windows e Linux, mesmo que emulados.
- Servidores, nobreaks.
- Softwares de Jogos.
- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Serviços não caracterizados como emergenciais, exceto para os casos de serviços de conveniência, desde que claramente definidos;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas através da central de atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
- Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Eventos decorrentes de falta de manutenção ou indução por parte do cliente;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte pelo usuário.

