

## CONDIÇÕES DAS ASSISTÊNCIAS – MAPFRE SUPORTE TÉCNICO INFORMÁTICA

### 1. MAPFRE – Suporte Técnico / Informática Plus

#### DEFINIÇÃO DO SERVIÇO

Consiste em oferecer suporte aos SEGURADOS a partir da Central de Suporte Técnico da Seguradora via internet e por telefone, quando o Segurado não estiver conectado a internet.

A Central de Suporte Internacional ou ISC é o centro a partir do qual a Seguradora presta o seu serviço de teleassistência informática.

A licença MAPFRE – Suporte Técnico / Informática Plus é para clientes pessoa física, sem limites de utilização, para instalação do software de chat em até 3 computadores.

#### APLICATIVOS E SISTEMAS SUPORTADOS

O serviço de teleassistência é prestado sobre os sistemas operacionais e aplicativos suportados, sempre sujeito a disponibilidade em função do sistema operacional de propriedade do segurado e a posse de uma cópia legal da mesma, sendo que esta é a senha e o meio de instalação que são necessários para o fabricante.

O serviço cobrirá sistemas operacionais em plataformas de mesa PC e MAC.

A Seguradora se reserva o direito a modificar a lista de sistemas operacionais e aplicativos suportados para responder à realidade da evolução do mercado, descontinuando a assistência para qualquer software considerado como obsoleto e adicionando os que sejam considerados de utilidade habitual em cada momento.

Lista completa dos serviços descrita a seguir:

#### Sistemas operacionais:

##### Plataformas de escritório

- PC: Microsoft Windows a partir da versão XP
- MAC: Apple MAC OS X versão 10.6 ou posterior.

##### Aplicativos: (1)

- ✓ Programas de escritório: Microsoft Office Suite a partir da versão 2000(2), iWorks e Open Office.
- ✓ Navegadores e Correio Eletrônico: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Safari, Chrome, Outlook e Outlook Express, Hotmail, Eudora, Gmail.
- ✓ Programas multimídia: Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, QuickTime, VLC e os principais codecs do mercado.
- ✓ Mensagem Instantânea: MSN Messenger, Windows Live Messenger, Yahoo Messenger, Gtalk, Whatsapp, Skype.
- ✓ Compactadores: Winzip, Winrar.
- ✓ Gravadores: Nero, Easy CD.
- ✓ Peer to Peer: eMule, Kazaa, eDonkey, Ares.
- ✓ Antivírus e firewalls: Bitdefender, Microsoft Security Essentials, Panda, Norton, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg e Avast.

Hardware: (3)

Computadores, Smartphones, Tablets, monitores, dispositivos de armazenamento externos, webcams, impressoras, scanners.

PC:

- ✓ Processadores Intel Pentium D y AMD Athlon 64.
- ✓ RAM Mínimo: 1Gb
- ✓ RAM Mínimo recomendado: 2Gb
- ✓ MAC:
- ✓ Processadores Intel.
- ✓ RAM Mínimo: 1Gb
- ✓ RAM Mínimo recomendado: 2Gb
- ✓ Gerenciamento de drivers:
- ✓ Exclusivamente para os S.O. suportados.

(1) O serviço de teleassistência se presta sobre os sistemas operacionais e aplicativos suportados, sempre sujeito a disponibilidade em função do sistema operacional do segurado e a posse de uma cópia legítima do mesmo, sendo esta a chave e o meio de instalação válidos para o fabricante.

(2) Todas as versões de Office a partir da versão 2000 até a 2010.

Inclui:

- ✓ Suporte a consultas por desconhecimento do programa, com breves instruções sobre as questões solicitadas.
- ✓ Suporte a erros de aplicativo, realizando as ações pertinentes que levem à solução do problema ou à identificação das causas que provocam ditos erros.
- ✓ Instalação, desinstalação e configuração de opções caso possua uma licença válida.

Não inclui:

- ✓ Suporte sobre Access.
- ✓ Suporte para Macros, consultas ou erros.
- ✓ Suporte sobre tabelas dinâmicas.
- ✓ Suporte sobre fórmulas complexas ou sistemas estatísticos no Excel.
- ✓ Não será oferecida uma formação avançada ou repetitiva sobre uma mesma questão.
- ✓ Suporte a aplicativos desenvolvidos especificamente para empresas sobre produtos MS Office.

## REQUERIMENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Considera-se que para o funcionamento correto do serviço, é necessário que o equipamento do segurado cumpra as seguintes especificações técnicas:

O segurado deve dispor de acesso a banda larga adequado. O mínimo requerido é a velocidade de 512 Kb; porém o recomendado é dispor de uma banda larga a partir de 1 Mega.

- Hardware:

o PC:

- Processadores Intel Pentium D y AMD Athlon 64.
- RAM Mínimo: 1Gb
- RAM Mínimo recomendado: 2Gb

o MAC:

- Processadores Intel.
- RAM Mínimo: 1Gb
- RAM Mínimo recomendado: 2Gb

- Sistemas Operacionais:
  - o Microsoft Windows a partir da versão XP
  - o Apple MAC OS X a partir da versão 10.6 safari 5.0.1
  
- Navegador Web: Internet Explorer 8 ou posterior, .NET Framework 3.5 ou posterior.

## SERVIÇOS PRESTADOS

- ✓ Resolução de ocorrências: solução de um problema técnico no dispositivo do SEGURADO, entendendo como tal um mau funcionamento de qualquer um dos aplicativos ou sistemas mencionados no ponto anterior.
- ✓ Ajuda no uso de aplicativos e do dispositivo: complemento do menu de ajuda que os aplicativos que recebem suporte contêm, com uma ajuda interativa, mais direta e resolutive. A ajuda proporcionada será a respeito de questões específicas, porém não será oferecida uma formação sobre produtos nem serão respondidas consultas profissionais.
- ✓ Configuração dos dispositivos, entendendo como tal trocar o parâmetro de qualquer um dos aplicativos ou sistemas descritos no ponto anterior com o objetivo de otimizar o funcionamento, adicionar ou eliminar funcionalidades ou acrescentar ou eliminar dispositivos ou aplicativos.
- ✓ O atendimento oferecido ao SEGURADO é sempre personalizado e o SERVIÇO é prestado em português.
- ✓ Cada SEGURADO pode utilizar o serviço de forma ilimitada, tanto em número de ocorrências como em tempo de utilização.

## 2. MAPFRE – Suporte Técnico / Informática Top Plus

Proporciona ao segurado a assistência em domicílio realizada por um técnico, com cobertura nacional, para prestar assistência tecnológica residencial. Entre outros, será prestado serviço sobre os seguintes equipamentos tecnológicos: TDT, DVD, Câmera digital, Home Cinema, Vídeo Digital, Computadores, Televisores, Consoles de Vídeo.

### ESCOPO DO SERVIÇO

1. Instalação/Desinstalação de equipamento tecnológico (audiovisual e informático).
2. Colocação em funcionamento de equipamentos.
3. Conectividade de equipamento tecnológico.
4. Configuração de equipamento tecnológico.
5. Ficam excluídos explicitamente do escopo do serviço a fixação de suportes e/ou dispositivos em paredes e/ou tetos e qualquer tipo de obra de alvenaria, colocação de cabos de rede e/ou fios elétricos, instalações elétricas, etc.

**+** Todos os serviços do MAPFRE – Suporte Técnico / Informática Plus