

## Assistência Help Desk

Prestação de assistência help desk a fim de sanar dúvidas e/ou problemas relacionados a problemas de acesso a internet, detecção e remoção de vírus (desde que o usuário forneça o software), instalação, utilização e não funcionamento de HARDWARE, SOFTWARE e/ou SISTEMA OPERACIONAL de computadores, incluindo notebooks, conforme especificações descritas abaixo:

HARDWARE - Compreende: monitor, CPU, teclado, mouse, impressora, scanner, webcam e notebooks. SOFTWARE e/ou SISTEMA OPERACIONAL - Compreende: Windows e pacote Office (Word, Excel, Power Point, Internet Explorer e Outlook Express), em todas as versões, desde que originais, devidamente licenciados e de posse do usuário.

Os serviços serão prestados mediante ATENDIMENTO TELEFÔNICO CENTRAL, na forma que segue: O Cliente poderá acionar a Central de Atendimento, de Segunda-feira a Sexta-feira, nos horários compreendidos entre às 8h00m e 18h00m, exceto feriados nacionais O Cliente terá a sua disposição 24 horas/mês de assistência, podendo acionar a Central de Atendimento quantas vezes se fizerem necessárias, desde que respeitada a carga horária mensal.

A Central de Atendimento fornecerá orientação verbal na tentativa de solucionar dúvidas e/ou problemas. No caso específico para identificação e/ou resolução de problemas relacionados no HARDWARE, SOFTWARE e/ou SISTEMA OPERACIONAL, a(s) consulta(s) realizada(s) pelo Cliente será(ão) restrita(s) a conceitos e aplicações básicas, como dúvidas sobre instalação e configuração de HARDWARE E SOFTWARE.

O Cliente ao acionar a Central de Atendimento deverá explanar da forma mais clara e precisa possível o problema e/ou dúvida porventura existente. A capacidade do Cliente em descrever seu problema e/ou dúvida é imprescindível para o sucesso do atendimento.

Os serviços consistentes no objeto deste Contrato serão prestados exclusivamente em todo território Brasileiro.

Os serviços consistentes no objeto deste Contrato não serão prestados nos seguintes casos:

- Auxílio ou instrução na utilização avançada de Softwares de aplicação específica, tais como: programas financeiros, engenharia, gráficos, e médicos;
- Instalação de softwares sem licença oficial.
- Detecção e remoção de vírus sem o fornecimento de software pelo usuário.
- Procedimentos em redes corporativas.
- Desenvolvimento de sistemas com função exclusiva a um determinado estabelecimento.

O Cliente será previamente informado da necessidade de exclusão de qualquer arquivo para solução do problema apresentado.

Não haverá qualquer responsabilização da empresa prestadora deste serviço por qualquer prejuízo que o Cliente venha a sofrer em razão dos arquivos que porventura venham a ser removidos.

É responsabilidade do Cliente possuir backup de todos os arquivos do seu computador. Todos os atendimentos realizados serão registrados em meio eletrônico.

A tolerância da empresa contratada para a prestação do serviço no solucionamento de qualquer dúvida e/ou problema, não implicará em presunção de renúncia aos termos contratados, os quais permanecerão válidos integralmente.