

1. Introdução

Apresentamos a seguir as Condições Específicas para os serviços de instalação e manutenção de informática e periféricos (Help Desk), conforme detalhamento de escopo e aplicabilidade abaixo.

2. Detalhes dos Serviços

I. Instalação e manutenção de informática e periféricos (Help Desk)

Consiste na prestação de serviços de mão de obra qualificada para assistência técnica em informática denominados “HELP DESK”.

O serviço(s) poderá(ão) consistir na instalação ou solução de problemas relacionados à informática e seus periféricos, sendo que o atendimento será feito somente para computadores Apple e Microsoft e Sistema Operacional Macintosh e Windows.

Preparo prévio: não há necessidade de preparação prévia.

Aplicabilidade: instalação ou solução de problemas relacionados à informática e seus periféricos, sendo que o atendimento será feito somente para computadores Apple e Microsoft e Sistema Operacional Macintosh e Windows.

Como é realizado: O serviço é executado por um prestador para instalação ou manutenção dos equipamentos de informática e/ou periféricos.

Importante: A responsabilidade pela compra de qualquer peças, materiais e componentes específicos e necessários à execução dos serviços será sempre do Cliente.

Veja mais detalhes pelo tipo de serviço:

- **Instalação de Computador** - Atendimento para Macintosh/iMac e Desktop/PC. Compreende conexão de cabos, monitores, CPU, periféricos, rede de energia e dados.
- **Instalação de software (programas)** - Atendimento geral para Macintosh (iMAC), Macbook (Pro ou Air), Desktop/PC e Notebooks. Compreende a instalação de softwares validamente licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação.
- **Instalação de hardware (peças)** - Atendimento para Macintosh/iMac e Desktop/PC.

Para Macintosh > instalação de memória RAM (todos os modelos), placas de vídeo, som, hard disk HD (somente MAC Pro).

Para Microsoft > instalação e configuração de expansão/upgrade de memória, placas de vídeo, som, hard disk (HD) ou processador.

Excluso: instalação em equipamentos portáteis como Macbook e Notebook.

- **Instalação de rede sem fio (roteador, internet wireless)** - Atendimento geral para Macintosh (iMAC), Macbook (Pro ou Air), Desktop/PC e Notebooks. Compreende o diagnóstico e solução de problemas com softwares, acesso à internet ou rede local, configuração da rede Wi-Fi, diagnóstico e configuração e/ou solução de problemas de acesso ao correio eletrônico.

Importante: Os roteadores e repetidores têm uma área de abrangência que pode ser reduzida de acordo com os móveis e construções que separam os equipamentos dos computadores, portanto, a qualidade do sinal do roteador ou repetidor independe do técnico, assim como a velocidade da internet e a transferência.

- **Conflito de softwares** - Compreende o diagnóstico e manutenção restrito ao Sistema Operacional Macintosh/iMAC OS X ou superior (Ex: Leopard / Snow Leopard / Lion Mountain Lion) e Desktop Windows versão 98 ou superior.
- **Remoção de vírus** - Atendimento geral para Macintosh (iMAC), Macbook (Pro ou Air), Desktop/PC e Notebooks. Compreende o diagnóstico e solução de problemas relacionados a vírus, utilizando-se ferramentas de software fornecido pelo cliente ou versões freeware disponíveis pela internet (desde que cliente autorize a instalação).
- **Formatação** - Atendimento geral para Macintosh (iMAC), Macbook (Pro ou Air), Desktop/PC e Notebooks.

Orientação e realização de backup na perda de registros e programas, desde que o cliente forneça as ferramentas de backup licenciadas e mídia para seu armazenamento.

Importante: Algumas atividades poderão ser limitadas pela Apple/Microsoft e/ou outro fabricante de software, pois o funcionamento de alguns componentes do computador depende da disponibilidade de drivers do fabricante em relação ao sistema

operacional instalado, cabendo, portanto, ao fabricante a responsabilidade de disponibilizá-los a seus clientes.

- **Instalação de Periféricos** - Atendimento geral para Macintosh (iMAC), Macbook (Pro ou Air), Desktop/PC e Notebooks. Compreende a instalação de periféricos como Impressora, Webcam, HD externo, Acessórios para Jogos e Caixas de Som validamente licenciados que possuam documentação descritiva do processo de instalação.

Exclusões: Não são realizados upgrades de Hardware em equipamentos portáteis, tais como: Tablets, Ultrabook, Netbook. O backup de arquivos pessoais não será realizado se o sistema operacional estiver corrompido.

Garantia: a garantia sobre o(s) serviço(s) contratado(s) é de 90 (noventa) dias, contados da data de execução e refere-se apenas a mão de obra utilizada na instalação ou manutenção física de informática/periféricos. Para os demais serviços contratados, a garantia é de 30 (trinta) dias, contados da data da execução e refere-se apenas a mão de obra utilizada. Na ocorrência de novo evento dentro desse prazo, porém não decorrente do serviço prestado anteriormente, será considerado como um novo atendimento. Não há garantia sobre qualquer intervenção e/ou reparo de terceiros, nem sobre danos ocasionados por ligações fora de compatibilidade ou uso inadequado além do recomendado pelos fabricantes e por nosso técnico no local.

II. **Conectividade: celulares e smartphones, tablet, smart TV, videogame**

Consiste na prestação de serviços de mão de obra qualificada para instalação e configuração de equipamentos eletrônicos.

Preparo prévio: não há necessidade de preparação prévia.

Aplicabilidade: celulares e smartphones, tablet, smart TV, videogame.

Como é realizado: O serviço é executado por um prestador para instalação e/ou configuração de equipamentos eletrônicos.

Importante: A responsabilidade pela compra de qualquer peças, materiais e componentes específicos e necessários à execução dos serviços será sempre do Cliente.

Veja mais detalhes pelo tipo de serviço:

- **Videogame** - Instalação e configuração de videogame: Playstation 3 e 4, PSP/Vita, Nintendo DS, Nintendo Wii/WiiU e XBOX 360 e ONE, integração com equipamentos (TV, Home Theater, Headset, Kinect, volante, guitarra, pistolas e demais acessórios compatíveis com o console);

Configuração para uso da internet (necessário responsável no local ser portador da senha de acesso. Para criação de conta no serviço de XBOX LIVE e PSN, é necessário a presença do cliente no local), e

Orientações para download das atualizações de software/firmware do videogame.

Importante: O atendimento contempla a execução dos serviços em até 03 (três) equipamentos, sob a mesma ordem de serviço.

O sistema operacional deverá ser o original de fábrica para realização dos atendimentos. É de responsabilidade do cliente os custos para os downloads de aplicativos, jogos ou qualquer outro software que exijam pagamento.

A Porto Seguro Faz não se responsabiliza por eventuais perdas ou danificação de dados.

Exclusões: Ficam excluídos dos serviços qualquer tipo de reparo/manutenção nos componentes físicos de consoles e acessórios.

- **Configuração de Smart TV** - Atualização de Firmware/Versão e Configuração de Bluetooth e Internet Wi-fi e/ou Cabo (somente para internet instalada e disponível no local). Integração com Vídeo Game, Home Theater, Tablets, SmartPhone (verificar compatibilidade entre os equipamentos).

Importante: O serviço contempla a execução dos serviços em até 03 (três) equipamentos, sob a mesma ordem de serviço.

É de responsabilidade do cliente os custos para os downloads de aplicativos, jogos ou qualquer outro software que exija pagamento.

Exclusões: Ficam excluídos dos serviços a instalação/fixação de suporte de TV, cabos e cabeamentos, alteração de pontos e configurações de operadoras de TV a cabo; instalação e configuração de TV em projetor.

- **Tablet** - Configuração, personalização e instruções na utilização do tablet para os sistemas operacionais (Android, IOS e Windows Phone); Auxílio para download licenciado de filmes, e-books, músicas, fotos, aplicativos de lojas virtuais (ex.: Skype, Msn, Facebook, internet banking) e jogos de forma que os mesmos estejam devidamente licenciados ou em versões free/trial; auxílio para conexão com a Internet conforme disponibilidade e compatibilidade do equipamento;

auxílio na criação e configuração de e-mail, agenda, Play Store e AppStore (necessário responsável no local ser portador de login e senha de acesso. Para a criação de conta, é necessário a presença do cliente no local). Integração com computador e TV para transferência de arquivos, de acordo com a compatibilidade do equipamento; e auxílio para backup de arquivos.

Importante: O atendimento limita-se a execução dos serviços em até 03 (três) equipamentos, sob a mesma ordem de serviço.

A Porto Seguro Faz não se responsabiliza por eventuais perdas ou danificação de dados.

É de responsabilidade do cliente os custos para os downloads de aplicativos, jogos ou qualquer outro software que exija pagamento.

Exclusões: Ficam excluídos dos serviços a realização de consertos/reparos de hardware nos aparelhos, componentes e acessórios.

- **Celulares e Smartphones** - Configuração e personalização de celular e/ou smartphone; auxílio para download de fotos, filmes, músicas, aplicativos, softwares, jogos de forma que os mesmos estejam devidamente licenciados ou em versões free/trial; auxílio para Conexão com a Internet conforme disponibilidade e compatibilidade do equipamento; auxílio para conexão bluetooth com outros dispositivos com orientação para segurança em acessos e transmissão de dados, de acordo com a compatibilidade do equipamento; e auxílio na criação e configuração de e-mail, agenda, Play Store e AppStore (necessário responsável no local ser portador de login e senha de acesso. Para a criação de conta, é necessário a presença do cliente no local).

Importante: O atendimento contempla a execução dos serviços em até 03 (três) equipamentos, sob a mesma ordem de serviço.

É de responsabilidade do cliente os custos para os downloads de aplicativos, jogos ou qualquer outro software que exija pagamento.

Exclusões: Ficam excluídos dos serviços a realização de consertos/reparos de hardware nos aparelhos, componentes e acessórios.

Exclusões: Ficam excluídos dos serviços as manutenções/upgrades no hardware de tablets, palmtop e assemelhados, periféricos (monitor, impressoras, teclado etc.), roteadores, repetidores, acessórios, instalação e reinstalação de softwares não licenciados. A qualidade do sinal do roteador ou repetidor independe do técnico da Porto Seguro Faz, pois as mesmas sofrem interferências eletromagnéticas e do meio onde estão

localizados, assim como a velocidade da internet e a transferência de arquivos depende da velocidade contratada junto à operadora e da quantidade de máquinas em uso simultâneo, bem como reparos complementares descritos no item 7, IV das Condições Gerais de Serviços Porto Faz.

Garantia: a garantia sobre o(s) serviço(s) contratado(s) é de 90 (noventa) dias, contados da data de execução e refere-se apenas a mão de obra utilizada na instalação ou configuração de equipamentos eletrônicos. Não há garantia sobre qualquer intervenção e/ou reparo realizado por terceiros, nem sobre danos ocasionados por ligações fora de compatibilidade ou uso inadequado além do recomendado pelos fabricantes e por nosso técnico no local.