

MANUAL DE ASSISTÊNCIA
HELP DESK MULTIDISPOSITIVO
&
ANTIVÍRUS 1 DISPOSITIVO

CONDIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS

HELP DESK MULTIDISPOSITIVO + ANTIVÍRUS PARA 01 DISPOSITIVO

3 meses de suporte remoto multidispositivo com central técnica 24 horas para aproveitar ao máximo todos os recursos dos equipamentos, mais antivírus McAfee para 01 (um) dispositivo .

Serviços inclusos

Suporte Remoto:

Celulares e Smartphones:

- Configuração e personalização do smartphone;
- Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice e versa (fotos, músicas, vídeos);
- Orientação para ativação e uso do bluetooth, tethering e Wifi;
- Auxílio para utilização do GPS no celular;
- Orientação para economia de bateria;
- Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas: SMS, MMS, BBM;
- Instruções gerais de manuseio e utilização;
- Configurações básicas do aparelho (perfil de chamadas, despertador, fundo de tela, toques, volume, rádio, TV, dentre outros);
- Contatos; configuração do sincronismo (unilateral ou bidirecional), organização da agenda; edição do contato, envio do contato para outros aparelhos;
- Sincronização de smartphone e computador: contatos, calendários, bookmarks e arquivos;
- Configuração de contas de e-mail válidas nos aparelhos. Sincronia de e-mails (unilateral ou bidirecional);
- Backup do aparelho;
- Atualizações de softwares;
- Orientação para download de aplicativo nas lojas - Apple Store e Google Play.

Computadores e Notebooks:

- Uma visita de suporte presencial no domicílio do Cliente;
- Instalação e configuração do computador, como conectar os cabos e inicializar o sistema operacional (Windows e Linux);
- Otimização do computador e instalar impressoras, webcam, caixas de som, rede e Wifi;

- Como proteger seu computador e seus arquivos com a instalação de um antivírus e criação de backups;
- Utilizar as principais funcionalidades de sua máquina e softwares que facilitam seu trabalho, como Microsoft Word, Excel, Power Point;
- Acessar a internet e criar um e-mail pessoal e/ou perfil no Twitter, Facebook, Instagram, Spotify e utilizar aplicativos como o Skype para manter contato com os amigos e familiares;
- Orientações para postar mensagens, postar fotos e utilizar suas principais ferramentas, nas redes sociais;
- Diagnóstico de problemas de acesso à internet.

Sistemas Operacionais atendidos (Smartphone e Tablet):

- Android, iOS e Windows Mobile.

Sistemas Operacionais atendidos (Computadores):

- Windows, Mac OS e Linux.

Para a licença McAfee MultiAccess:

PC McAfee MultiAccess:

- Diagnóstico, bloqueio e remoção de vírus, spywares, malwares e códigos maliciosos em arquivos, download, e-mail, entre outros.
- Segurança em tempo real, baseada em atualizações na nuvem.
- Com Webadvisor que passa informação sobre a segurança dos sites, evitando contatos que podem danificar seu equipamento, links maliciosos, downloads infectados, entre outros.
- Bloqueia automaticamente tentativas de invasão de redes domésticas e pessoais, mesmo sem fio, impedindo o acesso ao computador e aos dados.
- Firewall bidirecional possui mecanismos de proteção aprimorados contra vazamentos e aplicativos de detecção de vazamentos, deixando seu computador muito mais seguro.
- Impede a entrada de e-mails não solicitados na caixa de entrada, criação de filtros personalizados de acordo com suas necessidades.
- Eliminador de dados que destrói digitalmente arquivos confidenciais ou desnecessários a fim de evitar que sejam acessados e otimizador do computador que remove com segurança arquivos inúteis que deixam o computador mais lento.

- Bloqueia conteúdo impróprio com base em palavras-chaves usando categorias etárias, com funções de definição de tempo para o controle dos pais e controle de utilização.
- Possui gerenciamento de vulnerabilidades, verificando todas as instalações necessárias aos programas para mantê-los operacionais e protegidos.
- Funciona com menos de 521 Mb de memória e 500 MB de espaço em disco, não afetando a velocidade nem o desempenho de seu computador.
- Auxílio e orientação para instalação, configuração e atualização do antivírus McAfee MultiAccess.

Tune Up:

- O McAfee MultiAccess QuickClean™ remove aplicativos não utilizados, liberando espaço em disco e diminuindo a utilização da memória.
- Elimina arquivos de cache do navegador, arquivos temporários e do histórico e outros resíduos que reduzem o desempenho e podem conter informações pessoais.
- Possibilidade de agendar uma limpeza periódica e automática do computador, para manter a alta performance.
- Limpeza em segundo plano, continue a utilizar o computador enquanto a ferramenta McAfee MultiAccess QuickClean elimina ficheiros desnecessários em segundo plano.

MAC McAfee MultiAccess:

- **Anti-malware:** Proteção contra softwares mal-intencionados, que podem causar danos e alterações.
- **Anti-spyware:** Proteção contra programas prejudiciais que monitoram, coletam e enviam informações pessoais para centrais de controle remotas.
- **Anti-phishing:** Reconhece sites de phishing usando o McAfee MultiAccess WebAdvisor e os bloqueia, oferecendo proteção em tempo real.
- **Varredura de e-mail e mensagens instantâneas:** Realiza a varredura e limpa arquivos anexados recebidos por e-mail e programas de mensagens instantâneas para que os usuários possam trocar arquivos livremente.
- **Reparação de arquivos:** Repara e remove infecções de arquivos sem danificar o formato ou o conteúdo.

- **Pesquisa segura:** Os ícones com códigos de cores indicam quais resultados da pesquisa da Web são seguros e quais podem instalar códigos maliciosos, tentam roubar a identidade de um usuário ou enviam spam. Os sites classificados com anotações vermelhas serão bloqueados e não poderão ser clicados pelo usuário.
- **Classificação de sites:** Realiza a análise em cada site e faz uma anotação sobre ele com classificações de reputação vermelhas, amarelas ou verdes, avisando os usuários sobre possíveis falhas de segurança. Agora é compatível com o Safari.

Antivírus Mobile (não disponível para IOS) McAfee MultiAccess:

- Diagnóstico, bloqueio e remoção de vírus e malwares em cartões SD, aplicativos e downloads na internet.
- Informação sobre a segurança dos sites, evitando contato com sites que podem danificar seu aparelho, links maliciosos, downloads infectados, entre outros.
- Criação de perfis para vários usuários, separando por áreas seguras e protegendo aplicativos importantes.
- Backup de contatos, mensagem de texto, registro de chamadas e upload de mídia como fotos e vídeos em Nuvem com espaço para até 2Gb de dados
- Controle de privacidade com o bloqueio de aplicativos que utilizam informações pessoais em seu dispositivo.
- Bloqueador de chamadas e mensagens de texto indesejadas.
- Localização do dispositivo em caso de perda ou roubo. Exibe sua última localização em um mapa, possibilitando o envio de uma mensagem de texto solicitando devolução.
- Bloqueie e limpe seu dispositivo em caso de perda ou roubo, fornecendo segurança de seus dados pessoais e arquivos.
- Funcionalidade Capturecam, permite tirar fotos remotamente de quem está usando seu dispositivo logo após diversas inserções incorretas do PIN, ou no primeiro toque de tecla feito no dispositivo após a entrega da mensagem enviada pelo portal de gerenciamento remoto da McAfee.

MultiAccess.

- Disparo de alarme via site, de forma remota, caso o aparelho esteja próximo.
- Salva automaticamente a última localização do dispositivo antes que a bateria acabe.

- Atualizações automáticas de vacinas e do aplicativo garantindo a proteção do dispositivo
- Utiliza menos espaço no aparelho, cerca de 18 Mb, não afetando o desempenho.
- Auxílio e orientação para instalação e atualização do antivírus McAfee MultiAccess.

Restauração e recuperação dos Backups efetuados:

- Proteção para identidades de usuários, redes sociais e dados
- WebAdvisor, programa que exibe pontos de fácil compreensão nas cores vermelha, amarela e verde ao lado dos resultados das buscas e links a fim de alertar sobre sites perigosos.
- WebAdvisor Social: verificação dos alertas dos usuários sobre sites suspeitos encontrados em sites de redes sociais, como Facebook, LinkedIn e Google+, verifica e-mails e mensagens instantâneas, além de bloquear tentativas de phishing on-line.
- O WebAdvisor utiliza totalmente os feeds de dados do McAfee MultiAccess Active Protection™ TrustedSource para a análise em tempo real de materiais e URLs suspeitos.
- Eliminador digital de dados – Destroi permanentemente arquivos confidenciais para garantir que eles não possam ser recuperados.

Ferramentas inclusas no pacote McAfee MultiAccess:

- Painel administrativo consolidado, possível de ser acessado por qualquer navegador via internet.
- Atualizador automático que sempre traz novos recursos e funcionalidades aos programas McAfee MultiAccess já instalados.
- Personal Locker oferece 1 GB de armazenamento seguro na nuvem, onde os usuários podem guardar documentos altamente confidenciais, como informações de cartões de crédito, extratos bancários, passaportes etc.
- SafeKey facilita o acesso aos seus sites favoritos no PC, Mac, smartphone ou tablet, inserindo automaticamente as informações de login. Isso significa que os usuários não precisam se preocupar em lembrar de senhas complexas quando estiverem conectados à sua conta do McAfee MultiAccess.
- Cofre: armazenar seus sites favoritos e informações de login em um cofre on-line. Ao visitarem um site que exija login, o software preenche as informações ou faz login automaticamente, dependendo das configurações do usuário.

Serviços NÃO Incluídos:

Suporte remoto

Smartphones e Tablets:

- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Softwares não licenciados;
- Equipamentos que não sejam destinados à utilização pessoal.

Computadores e Notebooks:

- Suporte para Softwares não licenciados (Pirata);
- Suporte de softwares de uso empresarial, nobreaks, redes empresariais, servidores empresariais;
- Suporte para computadores com mais de cinco anos de fabricação;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, HDs dentre outros);
- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças;
- Mídia para backup (CD, DVD, dentre outros).

Para Licença McAfee Multi Access:

- Instalação de softwares não licenciados.
- Não efetuamos configurações que contrariam as orientações do fabricante.

Limites de Utilização

- Para o suporte remoto não há limite de utilização durante a vigência, podendo contatar a Central de Atendimento quantas vezes forem necessárias. Este serviço pode ser utilizado para resolver dúvidas, receber todo o suporte necessário para configurar o equipamento, receber orientação de uso do produto;
- O Cliente fica responsável pela criação de contas em lojas de aplicativos.
- O Backup Online é válido para (01) uma conta de e-mail, sendo a criação de subcontas ilimitada

Horário de Atendimento Remoto

O atendimento remoto da Central de Atendimento é realizado 7 dias por semana, 24 horas por dia, incluindo feriados.

Para solicitar o serviço de Help Desk o Cliente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento pelo **3004-2817 (Capitais e Regiões Metropolitanas)** **0800-721-2817 (Demais Regiões)**, que estará disponível 24 (vinte e quatro) horas e fornecer as informações solicitadas de forma integral, possibilitando a identificação do Cliente e o plano contratado.

Vigência

O prazo de vigência para solicitação deste serviço é de 3 meses (três meses), a partir da data de comercialização do serviço.