

# TERMOS DE SUPORTE REMOTO

Curitiba, 05-09-2014 – CNPJ 20.962.496/0001-91

Atualizado em: **15/01/2020** – IDC 2112 – **REG: 05/06/2014**

Registro Contrato e termos de uso de dados e exclusividade Remote Support

## INTRODUÇÃO

Devido às constantes atualizações de Segurança em hospedagem de sites e suas plataformas e Sistemas Operacionais, assim como painel de controle, painel do cliente, segurança de e-mails, Segurança em Criptografias e portais com sistemas que solicitam o uso do Certificado Digital, diversos erros podem ocorrer e incompatibilidades são frequentemente encontrados na tentativa de acessos como filtros de spam, redes em blacklists e ISP de conectividades com a operadora local, vírus em ambientes locais, anomalias e situações de aplicativos e falhas.

Por este motivo, a HOSTCURITIBA disponibiliza aos usuários de todo o Brasil e do Exterior, o suporte técnico via acesso remoto como bonificação e não trata-se de obrigação contratual ou serviço incluso. Portanto para que nenhuma falta de comunicação ocorra em instâncias iniciais ou transação em decorrência de problemas com sua rede e aconselhamentos são definidos assim que remoto iniciado via Softwares remotos.

## COMO FUNCIONA?

O usuário solicita um suporte via ticket protocolando o pedido e informando o ID/Número apresentado no software de remoto como AnyDesk e agendando em uma data especificando a hora em que deseja o atendimento bem como uma descrição do problema que está sendo enfrentado.

Após o agendamento, a HOSTCURITIBA entra em contato com ferramenta de remoto usada especificamente o software: **AnyDesk** para iniciar a conexão via sua chave id informada no ticket ou, confirmando o agendamento e lhe envia o link para download do programa Remoto, programa este que permitirá o acesso da HOSTCURITIBA ao computador do usuário através de um ID e uma chave numérica e sua aceitação para o a entrada do operador de apoio suporte. Link para Download: <https://anydesk.com/pt>

**Importante:** O Suporte apoio não é autorizado a instalar aplicativos, ativar aplicativos ou remover qualquer software do sistema do cliente para qualquer pedido.

O usuário deverá conter instalado em seu ambiente o software para o gerenciamento a qual o apoio técnico apenas loga remotamente e inicia o apoio por imediato respeitando o limite de tempo de 5 minutos apenas para o suporte remoto.

**Softwares Aceitos:** Outlook, Windows Live Mail, Thunderbird.

Não apoiamos configuração de qualquer outro aplicativo como: Zimbra, eM client, IncrediMail, Eudora entre outros.

Ao passar o tempo limite de 5 minutos. O mesmo é cobrado como taxa extra de apoio no valor de **R\$60,00 por conexão**.

É fundamental que o cliente já tenha os aplicativos instalados e devidamente registrado para não causar tempo ocioso do apoio e o mesmo não ser autorizado a licenciar, ativar, instalar ou remover qualquer aplicativo no ambiente de apoio.

O cliente também é aconselhado a estar conectado em nosso painel de controle para a geração de senhas e confirmação de titularidade de cliente logado, nenhum apoio técnico remoto é autorizado se o cliente não estiver conectado em painel de controle do cliente. O Apoio técnico pode recusar conexões de apoio se identificado as seguintes ações:

- ✓ Usuário em rede de navegadores TOR ou Proxy.
- ✓ Usuário com ambiente de vírus ou softwares de capturas como: rootkits ou espões etc.
- ✓ Usuário que não estiver conectado em nosso painel, obrigatório a conexão antes.
- ✓ Usuário com software maliciosos, navegadores ou equipamentos com processos lentos de ações ou travamentos operacionais ou ações.
- ✓ Usuário distante do acompanhamento do suporte ou respostas não ofertadas quando solicitadas via bloco de notas ou navegadores.
- ✓ O cliente deve estar em acompanhamento de todo o processo com respostas rápidas assim que solicitadas pelo suporte técnico.

## **SITUAÇÕES ADVERSAS**

Problema encontrado é físico ou depende de terceiros: Podem haver situações onde o problema pode estar no hardware do cliente ou o problema pode ser o próprio aplicativo gerenciador do seu e-mail, redes de acessos, conflitos de redes, problemas com ips blacksit, vírus locais ou anomalias de redes ou softwares sem permissão de uso / licença.

### **2. Problema não pode ser solucionado pelo técnico:**

Caso o problema encontrado não possa ser solucionado pelo técnico da HOSTCURITIBA até o final do atendimento, o atendimento é finalizado como NÃO SOLUCIONADO e a HOSTCURITIBA não enviará NENHUM boleto com informações de cobrança ou seu aconselhamento via próprio ticket.

**3.** Caso o técnico necessite de mais uma hora, ou seja, mais um atendimento para solucionar o problema, é solicitado ao usuário se ele deseja encerrar o atendimento como não solucionado e não ser cobrado pelo atendimento, ou se deseja um novo atendimento para que o problema possa ser solucionado.

Muitas vezes a máquina do usuário possui uma configuração modesta, ou a conexão de internet do usuário é muito lenta, ocasionando uma espera maior de acordo com o procedimento. Nestes casos, pode ser que o atendimento não possa ser completado em apenas 05 minutos como Bonificação.

A HOSTCURITIBA NUNCA cobrará agendamento extra SEM AUTORIZAÇÃO do usuário. Caso o atendimento extra seja autorizado, será sujeito a disponibilidade de horário, podendo ser efetuado atendimento no dia ou dias seguintes e seus devidos valores.

O valor da hora adicional de atendimento é de aproximadamente 50% (cinquenta por cento) do valor original do agendamento, ou seja, R\$30,00 (trinta reais) a cada 10 minutos atendidos totalizando o valor de R\$90,00 (noventa reais) caso o atendimento inicial necessite de 30 minutos (Trinta minutos).

Consultar apoio técnico para gargas maiores de horas e apoios para aplicações terceiras.

### **APOIO TÉCNICO EVIDENCIADO:**

O Apoio técnico ao iniciar uma sessão remota é munido de gravação de suas ações sobre o computador do usuário, evidenciando as ações do operador e não gerando qualquer problema ou alegações da parte do usuário se ocorrer outros pelo seu sistema ou informações. Todas as gravações ficam disponíveis pelo tempo de 1 ano em servidores podendo o cliente solicitar a cópia do vídeo de evidenciação ou para seu corpo jurídico.

### **DATAS E HORÁRIOS PARA AGENDAMENTO**

A HOSTCURITIBA disponibiliza as seguintes datas e horários para atendimento online:

Dias da semana: Segunda-feira, terça-feira, quarta-feira, quinta-feira, sexta-feira.

Horários para agendamento: 08:30, 09:45, 11:00, 13:30, 14:45, 16:00, 17:15.

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

Ao solicitar o agendamento o usuário está ciente das informações contidas nesse Termo de Contratação de Serviço de Suporte Técnico via Acesso Remoto.

### **CONFIRMAÇÃO DE RELATO**

O Usuário deverá manter comparecer durante todo o processo visível para via bloco de notas as informações e operações e discussões possam ser feitas uma vez que do lado do servidor todo e qualquer acesso remoto é gravado sob precauções ao operacional do cliente e beneficiados sobre qualquer alegação dos usuários se não for do próprio uso por apoio e requisições apenas solicitadas.

### **FORO DE ELEIÇÃO 307**

As partes elegem o foro da cidade de Curitiba para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes da execução do presente.

HOSTCURITIBA – HOSPEDAGEM DE SITES. CNPJ: 20.962.496/0001-91

Para o esclarecimento de possíveis dúvidas em relação à terminologia técnica utilizada na internet que possa ser relevante para a interpretação do presente contrato prevalecerão as definições constantes do glossário existente nos sites:

Provedora: <https://www.hostcuritiba.net.br> Institucional: <https://www.hostcuritiba.com.br>

HOSTCURITIBA – Hospedagem Security Central do Cliente (41) 3014-8891

**Curitiba, 15 de Janeiro 2020.**