

Leia atentamente as condições gerais descritas neste Termo e em caso de dúvida ligue para 0800 704 2709

CONDIÇÕES GERAIS DO SERVIÇO

COMO UTILIZAR

A Sodexo disponibiliza o serviço Help Desk 24h ao seu estabelecimento. Para acionar o serviço de assistência ligue para 0800 704 2709 e comunique o nome do Estabelecimento, o CNPJ, o motivo da chamada e o telefone para contato.

PRAZO DE DURAÇÃO

A vigência do presente instrumento inicia-se após 03 (três) dias úteis do aceite via Central de Atendimento ou outro Canal de Credenciamento/Relacionamento, excluindo sábado, domingo e feriado, e vigora por prazo indeterminado e poderá ser rescindido de pleno direito através da manifestação por escrito de qualquer das partes ou via Central de Atendimento ou outro Canal de Credenciamento/Relacionamento, independente de notificação judicial ou extrajudicial, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Em caso de cancelamento do contrato de credenciamento por qualquer uma das partes, os serviços de assistência serão automaticamente cancelados.

DEFINIÇÕES

HELP DESK 24H – Conjunto de serviços de assistência para sanar dúvidas e problemas relacionados à utilização e não funcionamento de HARDWARE, SOFTWARE e/ou SISTEMA OPERACIONAL de computadores, incluindo Notebooks, prestados por empresa especializada e contratada para a Rede Conveniada ao Sistema Sodexo.

OCORRÊNCIA OU SINISTRO – Qualquer ocorrência de não-funcionamento do Hardware, Software e/ou Sistema Operacional, excluídas situações relativas à manutenção preventiva, tais como: upgrades, limpeza, instalação de softwares e equipamento.

BENEFICIÁRIO – O estabelecimento conveniado, através do proprietário, seus gerentes ou responsáveis designados pelo primeiro, os quais solicitarão a prestação do serviço.

HARDWARE – O Hardware compreende: Monitor, CPU, teclado, mouse, impressora, scanner, webcam e notebooks.

SOFTWARE - O Software compreende: Sistema operacional Windows e o Pacote Office (Word, Excel, Power Point, Internet Explorer e Outlook Express) em todas as versões: 95, 97, 2000, 2003 e 2007 e Linux.

SISTEMA OPERACIONAL – O sistema operacional compreende: Windows (95, 98, 2000, Me, XP e Vista) e Linux (Fedora, Debian e Mandriva).

ACESSO REMOTO – Acesso à máquina do BENEFICIÁRIO realizado pelo operador de Help Desk, através de ferramenta de acesso remoto. Somente será possível o acesso remoto se o BENEFICIÁRIO estiver conectado à Internet e mediante a autorização do BENEFICIÁRIO. A escolha pelo atendimento telefônico ou acesso remoto é do BENEFICIÁRIO.

LOCAL DA OCORRÊNCIA ou SINISTRO – Máquina indicada pelo BENEFICIÁRIO no momento da OCORRÊNCIA ou SINISTRO para prestação dos serviços previstos no presente termo, encontrando-se ou não no endereço do Estabelecimento.

REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS

Pelo presente instrumento, o Estabelecimento adere ao Help Desk 24h através de pagamento de quantia mensal (valor a ser informado no Preâmbulo do Contrato por Adesão ao Sistema Sodexo ou via Central de Atendimento ou outro Canal de Credenciamento/Relacionamento) e que será descontada do seu reembolso com a Sodexo. O valor do Help Desk 24h poderá ser alterado mediante informação prévia via Central de Atendimento ou outro Canal de Credenciamento/Relacionamento. No caso de inexistência de reembolso em um determinado mês, a Sodexo se reserva no direito de acumular os valores mensais devidos e efetuar o desconto no reembolso dos meses subsequente ou efetuar a cobrança separadamente.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços descritos abaixo são válidos nas seguintes condições:

ATENDIMENTO CENTRAL TELEFÔNICO 24 HORAS – INCLUSIVE AOS SÁBADOS, DOMINGOS E FERIADOS

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

O BENEFICIÁRIO poderá acionar a Central de Atendimento 24h para identificar e/ou resolver OCORRÊNCIA ou SINISTRO que impeça o funcionamento do HARDWARE, SOFTWARE e/ou SISTEMA OPERACIONAL. Também são objeto da presente assistência a verificação de problemas operacionais, dúvidas sobre aplicativos, diagnóstico e remoção de vírus e orientação para navegação em Internet.

A Central de Atendimento fornecerá orientação verbal na tentativa de solucionar dúvidas e/ou problemas relacionados ao objeto desta assistência.

No caso específico de consulta para identificação e/ou resolução de problema no HARDWARE, SOFTWARE e/ou SISTEMA OPERACIONAL, a(s) consulta(s) realizada(s) pelo BENEFICIÁRIO será(ão) restrita(s) a conceitos e aplicações básicas como dúvidas sobre instalação e configuração de HARDWARE e SOFTWARE.

ATENDIMENTO MEDIANTE ACESSO REMOTO

Mediante autorização do BENEFICIÁRIO, gravada na Central de Atendimento e registrada no site, o serviço poderá ser realizado por meio de acesso remoto ao computador do BENEFICIÁRIO para que possa ser identificado e/ou resolvido a OCORRÊNCIA ou SINISTRO de forma mais precisa. Esse acesso remoto somente será possível se o BENEFICIÁRIO estiver conectado à Internet.

TERRITORIALIDADE

Os serviços assistenciais serão válidos exclusivamente em todo o território Nacional.

EXCLUSÕES GERAIS

Os serviços de Help Desk 24h não poderão ser exigidos pelo Estabelecimento e/ou BENEFICIÁRIO em consequência de/ e nos seguintes casos:

Auxílio ou instrução na utilização avançada de Softwares de aplicação específica, tais como: programas financeiros, engenharia, gráficos, médicos ou qualquer outro que seja diferente dos considerados domésticos.

Qualquer suporte à plataforma que não seja Windows, Pacote Office e Linux. Exemplo: Machintosh, OS e Sistemas Operacionais de Grande Porte.

Instalação de software sem que o BENEFICIÁRIO esteja com a licença oficial.

Quaisquer procedimentos em redes corporativas.

Desenvolvimento de sistemas com função exclusiva a um determinado estabelecimento

Prestação dos serviços objeto desta assistência, sem a existência de vínculo com o estabelecimento comercial conveniado ao Sistema Sodexo.

Atos de terrorismo, revolta populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública;

Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;

Eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade;

Eventos decorrentes de fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.

Os serviços não organizados e/ou autorizados pela empresa contratada pela Sodexo, não darão direito a posterior reembolso, nem à indenização compensatória.

DISPOSIÇÕES GERAIS

O BENEFICIÁRIO será previamente comunicado da necessidade de exclusão de qualquer arquivo para solução do problema e somente com a autorização do BENEFICIÁRIO a exclusão será efetivada. Portanto, não haverá qualquer responsabilização por prejuízo, dano, destruição, perda de qualquer arquivo que for necessário ser removido do computador por qualquer motivo, ou reclamação de responsabilidade, de qualquer espécie, natureza ou interesse.

É de responsabilidade do BENEFICIÁRIO ter backup de todos os arquivos do seu computador. A Central de Atendimento auxiliará o BENEFICIÁRIO na identificação e/ou resolução dos problemas que porventura impeçam o funcionamento do HARDWARE, SOFTWARE e/ou SISTEMA OPERACIONAL, porém a solução através de chamado telefônico e/ou acesso remoto dependerá(ão) da situação concreta e da capacidade do BENEFICIÁRIO explicar de forma clara sobre o problema ou dúvida porventura existente. A tolerância da Sodexo no cumprimento de qualquer cláusula por parte do Estabelecimento não implicará em presunção de renúncia, novação ou perdão, não alterando os termos deste termo, os quais permanecerão válidos integralmente.

REGISTRO EM CARTÓRIO

O presente termo está registrado no Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de Barueri – SP, em 20.03.2009, sob o nº.547.349.