

# BİLGİSAYAR ASİSTANS HİZMETİ

## BÖLÜM I - TANIMLAR

**Bilgisayar Asistans:** Bilgisayar Asistans, sigortalımızın kişisel bilgisayarında ve dizüstü bilgisayarlarında meydana gelebilecek arıza ve aksaklıkları gidermek ve sorularını yanıtlamak için telefonda danışma veya uzaktan bağlantı ile destek sağlayan bir yardım hizmetidir.( Kapsam Bölüm II'de belirtilmektedir.)

**Asistans Talebi:** Sigortalı, herhangi bir şahsi girişimde bulunmadan önce Groupama Yardım Platformunu 0 850 250 50 50 numaradan arayarak; adını ve soyadını, konut poliçesi numarasını, hizmet almak için alınması gereken bilgiyi verir ve kapsam II'de tanımı yapılan konular ile ilgili talebini iletir. Groupama Yardım Platformu; bu bilgilerden faydalanarak gerekli hizmetin alınmasını organize eder.

**Sigortalı:** 01.01.2014'den itibaren Groupama Sigorta A.Ş. tarafından tanzim edilmiş ve içerisinde bilgisayar asistans teminatı olan Konut Sigortası poliçesi sahibi olan ve Türkiye'de ikamet eden kişidir.

**Groupama Yardım Platformu:** Groupama Sigorta adına Bilgisayar Asistans hizmetini sunan firmadır. Bilgisayar Asistans hizmeti Europ Assistance tarafından sunulmaktadır.

**IT Uzmanı:** Europ Assistance çalışanı olan veya bilgisayar asistans ile ilgili hizmet anlaşması bulunan, verilen hizmet çerçevesinde sigortalıya uzaktan bağlantı ve/veya telefon ile yardımcı olarak bilgisayardaki işlemleri yapacak kişidir.

**Uzaktan Bağlantı:** Bu hizmetin verilebilmesi için IT Uzmanı tarafından, internet ortamında, sigortalının bilgisayarına birtakım programların indirilmesi suretiyle bağlanması ve bilgisayarının kontrol edilmesi işlemidir.

**Mesai saatleri:** Hafta içi; Pazartesi, Salı, Çarşamba, Perşembe, Cuma saat 09:00 -18:00 arasındır.

## BÖLÜM II - Bilgisayar Asistans Hizmetleri

Groupama Yardım Platformunun sigortalıdan ön bilgi alması, ön bilgiler doğrultusunda, gerekmesi halinde sigortalının IT Uzmanı'na yönlendirilmesi, telefon yoluyla veya gerektiğinde sigortalının sözlü veya elektronik ortamda onayını almak koşulu ile uzaktan bağlantı metoduyla IT Uzmanı aracılığı ile kişisel bilgisayar ve notebook danışmanlığı yapılması, sigortalı tarafından satın alınacağı bilgisi verilen bilgisayar ve notebook için amaca uygun konfigürasyon belirlenmesi ve tavsiyelerde bulunulması, çevre birimleri (yazıcı, fare vb.) ile ilgili genel bilgilendirme ve yönlendirme yapılarak teknik destek sağlanması, yazılım/donanım uygunluk analizinde bulunulması, yetkili ve anlaşmalı teknik servislerle ilgili yönlendirme ve bilgilendirme yapılması, kişisel bilgisayar kullanımında karşılaşılan genel ve basit sorunların çözülmesi, sorun ya da bilgilendirme yapılacak konu hakkında sigortalıdan ön bilgi toplanması, ön bilgi doğrultusunda telefon yolu ile teknik destek sağlanması, telefon yoluyla desteğin yetersiz kalması durumunda yapılması gerekenler konusunda bilgilendirmede bulunulması şeklinde sunulan asistans hizmetidir. Verilen hizmetler Türkiye sınırları dahilinde geçerlidir.

### 1.Bilgisayar Asistans Hizmet Seviyeleri

Bu başlık altında toplanan hizmetler; Seviye 1 ve Seviye 2 Bilgisayar Asistans hizmetlerinden oluşmaktadır.

Seviye 1 Bilgisayar Asistans Hizmeti ve Seviye 2 dahilindeki Uzaktan Bağlantı hizmetleri, yukarıda "Tanımlar" başlığı altında belirlenmiş mesai saatleri içinde verilmekte olup; çağrı kabulü 7 gün/ 24 saat yapılmaktadır. Ancak IT Uzmanlarının müsaitlik durumuna göre mesai saatleri dışında da gerekli görülen zamanlarda bu hizmet sağlanabilir. Eğer mesai saatleri dışında gelen bir çağrı sırasında Uzaktan Bağlantı ile hizmet verebilecek hazır durumda IT Uzmanı yoksa, Uzaktan Bağlantı ile destek hizmeti ilerleyen ilk iş gününde randevu ve organizasyon ile yapılır.

### 1.1. Seviye 1- Bilgisayar Asistans Hizmetleri

Bilgisayar Asistans sigortalının "Bölüm II – Hizmetler" başlığı altında belirlenen konularda teknik desteğe ihtiyaç duyabileceği durumlarda, telefonda bir Groupama Yardım Platformu çalışanı ya da IT Uzmanı tarafından bilgilendirilmesi ve/veya yönlendirilmesidir. Sigortalı, telefonda çözüm aradığı problemini ayrıntıları ile birlikte açıklayarak Groupama Yardım Platformu çalışanının veya IT Uzmanının kendisine anlatacağı adımları doğru şekilde ve eksiksiz olarak uygulamakla yükümlüdür. Sigortalının bu yükümlülüğü, kendisine, hizmetin ifasından önce telefonda şifahi olarak bildirilecektir. Groupama Yardım Platformu çalışanı ya da anlaşmalı IT uzmanı, sorunun/problemin telefonla destek yoluyla çözülemeyeceğine kanaat getirirse sorunun/problemin çözümü için yapılması gerekenler konusunda sigortalıya gerekli öneri ve bilgiler aktarılır. Eğer sigortalının bulunduğu bölgede Groupama Yardım ile anlaşmalı teknik servis mevcut ise sadece organizasyon işlemi Groupama Yardım Platformu sorumluluğunda olmak üzere gerekli organizasyon yapılır. Bu durumda gereken organizasyon ile birlikte servis tarafında doğacak tüm tamir ve servis ücretleri sigortalıya ait olacaktır. Groupama Yardım Platformu bu durumda sadece organizasyonu sağlamakla yükümlü olduğunu, servis tarafından doğacak tüm masraflar/ücretler ile ilgili olarak sigortalının yükümlü olacağını sigortalıya şifahi olarak bildirecektir.

Sigortalının aynı hattan Bilgisayar Asistans Anlaşmalı Kuruluşları (Anlaşmalı Teknik Servisler) hakkında bilgi alması ya da "Bölüm II – Hizmetler" başlığı altında yazılı kapsam dahilinde IT Uzmanına danışması mümkündür.

### 1.2. Seviye 2 - Bilgisayar Asistans Hizmetleri

"Uzak bağlantı" metoduyla sigortalının bilgisayarına, internet üzerinden vereceği kendi onayı alınmak suretiyle IT Uzmanı'nın erişim sağlamasını ve bu erişim sayesinde bilgisayarı uzaktan kontrol ederek, sorunu gidermesine olanak sağlayan hizmettir.

#### **Bu hizmetten faydalanabilmek için;**

Varolan sorunun ya da problemin niteliğine göre, telefonda destek verilmesi ya da teknik desteğin Uzaktan Bağlantı ile devam ettirilmesi kararını Groupama Yardım Platformu çalışanı ya da IT Uzmanı verecek ve bu kararı sigortalıya şifahi olarak bildirecektir.

Telefon görüşmesi esnasında IT Uzmanı eğer sorunun çözümü için Uzaktan Bağlantı gerektiğine karar verirse, bunu sigortalıya şifahen iletir ve sigortalı, ilk önce sözlü olarak onay verir; daha sonra da eğer mümkün ise IT Uzmanı'nın, kendisini, telefonda yönlendireceği internet sayfasında yer alan yazılı sözleşmenin altında bulunan "Onaylıyorum" linkine tıklayarak gerekli onayı internet ortamında verir.

Sigortalı tarafından şifahi olarak ve/veya internet ortamında onay verilmediği müddetçe Groupama Yardım Platformu tarafından, Uzaktan Bağlantı gerçekleştirilmeyecektir. Uzaktan Bağlantı için gereken yazılımlar, IT Uzmanı'nın telefonda sigortalıyı yönlendireceği internet sayfasından indirilebilir durumda olacaktır. Eğer Uzaktan Bağlantı için kullanılan yazılımlar; ilgili bilgisayarda ve mevcut durumda kurulamaz veya çalıştırılmaz ise IT Uzmanı duruma uygun Uzaktan Bağlantı metodunu ve yazılımını sigortalıya bildirecek ve eğer gerekirse bu yazılımı indirebilmesi ve kurabilmesi için telefonda destek vermeye devam edecektir.

Uzaktan Bağlantı metodu ile sigortalının kişisel bilgisayarına bağlanabilmesi için bilgisayarın o anda temel fonksiyonlarının çalışır durumda olması ( CPU,HDD, RAM,PSU, Güç Kaynağı ve İşletim Sistemi ) ve ayrıca dışarıdan ulaşılabilir ve Uzaktan Bağlantı için gerekli teknik şartlara sahip (direkt bağlantıya açık, firewall ile engellenmemiş, internet erişimi için proxy sunucusu kullanmayan ve bilgisayar üzerinde ve/veya bilgisayarın bağlı olduğu modem üzerinde Uzaktan Bağlantıyı engelleyebilecek herhangi bir kural ve/veya ayar bulunmayan, bu tip bir erişim için gerekli olan minimum 1Mbit/saniye veri gönderme (upload) kapasitesine paylaşımsız olarak sahip) bir internet bağlantısına ihtiyacı vardır. Bu şartlar yerine getirilemiyorsa Uzaktan Bağlantı ile hizmet verilemez. Bu durum, Groupama Yardım Platformu tarafından, sigortalıya şifahi olarak bildirilecektir.

Uzaktan Bağlantı metodu ile sigortalıya online olarak hizmet verilebilmesi için gerekli diğer şartlar "BÖLÜM III - ÖZEL ŞARTLAR" başlığı altında verilmiştir. Bu şartların yerine getirilememesi durumunda sigortalıya verilemeyen hizmetten ötürü Groupama Yardım Platformu sorumlu tutulmayacaktır.

## BÖLÜM III - ÖZEL ŞARTLAR

Bilgisayar Asistans kapsamında yer alan hizmetler; içerikleri ve uygulanabilirliği gözönüne alınarak Tanımlar" başlığı altında düzenlenen mesai saatleri içinde verilecek olup, çağrı kabulü 7 gün/ 24 saat şeklinde alınacaktır..

Bilgisayar Asistans kapsamında tanımlanan hizmetler sadece kişisel amaçlı kullanılan ev bilgisayarları, notebooklar (dizüstü bilgisayarlar), ve diğer kişisel bilgisayarları kapsamaktadır. Ticari amaçlı kullanılan, bir işyeri bünyesine / ağına bağlı olan, üzerinde ticari kullanıma özel yazılımlar yüklenmiş bilgisayarlar hizmet kapsamı dışındadır.

Bilgisayar Asistans Hizmeti verilecek kişisel bilgisayarların hard diskindeki muhasebe, personel takip, stok takip, hasta kayıt vb. özel amaçla yazılmış programlar kapsam dışındadır. Bilgisayar Asistans Hizmetleri, kişisel bilgisayarlarda ve taşınabilir kişisel bilgisayarlarda mevcut olan yazılımlar kapsamında verilir. (Windows XP, Windows Vista, Windows 7 işletim sistemleri, Microsoft Word, Excel, Powerpoint, Internet Explorer, Internet araçları vb.)

Uzaktan Bağlantı ile gerçekleştirilecek teknik destek hizmetinde, kullanıcının telefon kayıtlarına işlenen sözlü onayı ve ayrıca IT Uzmanının sigortalıyı yönlendirdiği internet adresindeki yazılı sözleşmeyi kabul ettiğini onaylayan butona tıklaması ile Uzaktan Bağlantı için gerekli yazılımlar sigortalı tarafından indirilir ve IT Uzmanı'nın gerekli yönlendirmeleri ile sigortalının bilgisayarına kurulur. Uzaktan Bağlantı gerçekleştiği andan itibaren sigortalı, Uzmanı'nın yaptığı tüm ekran hareketlerini, yazdığı komutları, fare imleçlerinin durumunu yerel ekranından eşzamanlı olarak izleyebilecektir. Bu sayede, sigortalı o an bilgisayarında yapılmakta olan tüm işlemlerin kendi gözü önünde ve kontrolü dahilinde yapıldığını kabul etmiş sayılır.

Bilgisayar Asistans Hizmetlerinde, kişisel kullanımı olan bilgisayarlar kapsam dahilinde olduğundan dolayı, Groupama Yardım Platformu hiçbir şekilde bilgisayar diskinde ve/veya hafızasında bulunan bilgilerde meydana gelebilecek kayıplardan sorumlu tutulamaz. Sigortalı; hizmet almadan önce, hizmet alacağı bilgisayarındaki tüm önemli belgelerini ve dosyalarını başka bir kaynağa yedeklemekle yükümlüdür. Sigortalıya yedekleme yapıp yapmadığı şifahi olarak sorulacak, yedekleme yaptığı bilgisi alındıktan sonra IT Uzmanı tarafından hizmetin ifasına başlanacaktır. Sigortalı, yaşadığı sorun sebebiyle bilgisayarındaki verilerini yedekleyemeyeceğini IT Uzmanı'na telefonda sözlü olarak beyan etmesi halinde, IT Uzmanı tarafından bilgisayarında gerçekleştirilecek işlemler sonucunda olası bilgi ve veri kayıplarından Groupama Yardım Platformunu sorumlu tutmayacağını peşinen kabul etmiş olacaktır.

Uzaktan Bağlantı gerektiren durumlarda, sigortalının; bilgisayarına erişim yapılabilmesi için internete erişebilen bir ağ bağlantısında olması gerekmektedir. Halka açık olarak, paylaşımlı yada paylaşımsız, kablolu yada kablosuz internet bağlantı hizmeti sunan; otel, kafe, internet cafe, alışveriş merkezi, havaalanı, bar, restoran, dinlenme tesisi, toplu taşıma araçları ve benzeri işletmeler ve/veya yukarıdaki tanıma uyan bir ağ üzerinden internet erişimi sağlayan bilgisayarlar, " 1.2. Seviye 2- Bilgisayar Asistans Hizmetleri" başlığı altında belirtilen teknik şartlara uygun olup olmadığı tespit edilemeyeceğinden dolayı Uzaktan Bağlantı ile hizmet verilmesine uygun değildir. Bu durumda, Uzaktan Bağlantı metodu ile hizmet verilemez veya eksik verilir ise, sigortalı bu kapsamda belirtilen teknik şartları yerine getirmemiş sayılır.

Internet erişimi yapılamayacak durumda bir bilgisayar için Uzaktan Bağlantı ve destek mümkün olmadığı için ancak sigortalıya -eğer var ise- bölgedeki yetkili ya da anlaşmalı serviste gerekli tamirin yapılabilmesi için organizasyon sağlanır ya da durum ile ilgili gerekli bilgi ve yapılması gereken hususlar aktarılır. Bu tip organizasyonlarda Groupama Yardım Platformu sadece, organizasyonu sağlamakla yükümlü olup, servis tarafında doğacak tüm masraflar / ücretler sigortalıya aittir.