



Pólizas Multirriesgo ASEMAS hogar / ASEMAS despachos
Asistencia Informática a Distancia
Condicionado

ASEMAS
Gran Vía, 2
48001 Bilbao
Tel.94 423 54 12
Fax.94 423 89 95
www.asemas.es

1. ASISTENCIA INFORMÁTICA A DISTANCIA

a) Descripción

Servicio de soporte informático/tecnológico para el Asegurado a través de chat y teléfono que da solución a cualquier tipo de incidencia, duda, ayuda, consulta o configuración del equipamiento informático y tecnológico del hogar y/o empresa de los Asegurados.

Esta cobertura entrará en vigor en el momento de la renovación de la anualidad 2013 de la póliza o en su caso a partir de la fecha de Efecto de la misma.

b) Cobertura

Informática:

- PC, MAC, Servidores
- S.O: Windows, MAC/OS, Linux
- Outlook, Exchange, IIS, SQL Server
- Hardware: PC, Impresora, Escáner, PDA, discos duros externos, etc
- Drivers y software de copiado
- Herramientas "peer to peer"
- Office
- Windows Messenger, Yahoo Messenger
- Navegadores
- Firewalls y Antivirus
- Compresores

Tecnológica:

- TV, Plasma, LED
- Cámara IP
- GPS, Smartphone, Tablet
- Home Cinema
- Consolas de Videojuegos
- WIFI
- Domótica

c) Alcance

- *Localización del puesto:* A demanda del Asegurado se instala un software en el equipo de éste que permite localizar el mismo cuando se conecte a internet, para casos de robo o pérdida.
- *Eliminación de Vida Digital:* Los Asegurados a demanda podrán solicitar toda la eliminación de su huella en internet, por ejemplo ante un fallecimiento; baja de perfiles en redes sociales, proveedores de correo, suscripciones (serán necesarias las claves de acceso).
- *Descargas de software:* El Asegurado podrá solicitar la descarga e instalación de cualquier programa informático de uso legal o seleccionado por la compañía.
- *Gestión del suministro de acceso a internet:* El Asegurado puede solicitar los trámites necesarios para darse de alta, baja o realizar modificaciones en el contrato con el proveedor de acceso a Internet. Se realizarán las gestiones telefónicas que sean necesarias así como el envío de documentos y escritos.
- *Revisión y puesta a punto:* Revisamos todos los datos necesarios que permitan mantener la estabilidad del sistema.
- *Resolución de Incidencias Hardware y Software de forma ilimitada*
- *Ayuda en el uso de aplicaciones.*
- *Configuración de los equipos tecnológicos, ordenador y periféricos.*
- *Formación online.*
- *Limpieza de virus y software malintencionado.*
- *Consultoría informática y tecnológica.*
- *Asesoría técnica en la compra de productos informático y tecnológicos*
- *Uso de redes sociales.*

d) Modo de uso del servicio

El servicio será accesible a través de las siguientes vías:

Vía Web: El Asegurado accederá a la plataforma web <https://www.ainur.es/asistencia/asemas/>

Desde esta el Asegurado podrá acceder de forma instantánea a conversar con un técnico a través de una ventana de chat en tiempo real y que este pueda tomar el control remoto del equipo si fuera necesario, previa aceptación del Asegurado.

Vía Telefónica: Para casos en que no se pueda conectar de forma remota el Asegurado podrá ponerse en contacto con el Dpto. Técnico de la compañía prestadora del servicio a través del número **902024089**

e) Idioma

Castellano, Catalán e Inglés.

Si los técnicos de habla catalana o inglesa no estuvieran disponibles en ese momento se dará la opción al Asegurado de ser atendido en castellano en el momento o posteriormente en el idioma requerido.

f) Horario

24 horas al día los 365 días del año.

g) Limitaciones

Este servicio será ilimitado en tiempo y número de asistencias.

h) Exclusiones

- Quedan excluidas las asistencias sobre temáticas no recogidas en los puntos de alcance y cobertura.
- Queda excluida la prestación de asistencia sobre sistemas operativos piratas o software de uso ilegal.
- Queda excluida la prestación de soporte si el Asegurado no dispone de los CD/DVD originales de su sistema operativo y/o programas utilizados.

2. ASISTENCIA INFORMATICA PRESENCIAL

a) Descripción

Visita de un técnico en el domicilio del Asegurado para solucionar cualquier tipo de incidencia informática hardware o software que no se haya podido resolver a través de asistencia remota.

b) Cobertura

Hardware y software del ordenador, conectividad, red y periféricos.

c) Alcance

- Incidencias que no se han podido resolver a través del servicio de asistencia remota HW y SW, red, conectividad y periféricos.
- Instalación y puesta en marcha de equipamiento informático.
- Reparación de hardware.

d) Modo de uso del servicio:

En el caso de que una incidencia atendida previamente a través de asistencia remota no se pueda resolver a distancia el Dpto. Técnico escalará la incidencia a los técnicos de campo que acudirán al domicilio del Asegurado.

e) Idioma

Castellano, Catalán e Inglés. Si los técnicos de habla catalana o inglesa no estuvieran disponibles en ese momento se dará la opción al Asegurado de ser atendido en castellano en el momento o posteriormente en el idioma requerido.

f) Horario

Asistencia los 365 días del año de 09:00 - 18:30 si existe disponibilidad del Asegurado.

g) Limitaciones

Este servicio será ilimitado en tiempo y número de asistencias, siempre que la incidencia haya sido escalada previamente a través del servicio de asistencia remota.

h) Exclusiones

- Quedan excluidas las asistencias sobre temáticas no recogidas en los puntos de alcance y cobertura.
- Queda excluida la prestación de asistencia sobre sistemas operativos piratas o software de uso ilegal.
- Queda excluida la prestación de soporte si el Asegurado no dispone de los CD/DVD originales de su sistema operativo y/o programas utilizados.

3. COPIA DE SEGURIDAD ONLINE

a) Descripción

Con copia de seguridad online los Asegurados dispondrán de un espacio de 30Gb de capacidad para poder crear manual y automáticamente copias de seguridad de forma sencilla e intuitiva, quedando almacenadas encriptadas en un lugar externo y seguro, de forma que nadie tenga acceso a dicha información como recomienda la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD).

b) Cobertura y Alcance

- PC y Portátiles
- Espacio en servidores de 30 Gb de capacidad.
- S.O: Windows y MAC.

c) Modo de uso del servicio:

- El Asegurado se descargará el software de copia de seguridad desde la página web <https://www.ainur.es/asistencia/asemas/>
- El Asegurado creará su cuenta y dará de alta un usuario, clave y una frase de seguridad que permitirá la recuperación de la información en el caso de pérdida de sus datos de acceso.
- Una vez dada de alta la cuenta podrá crear y programar sus copias de seguridad de forma instantánea con el asesoramiento del personal técnico, lo que le permitirá alojar su información en servidores externos y/o de forma local.

d) Horario

Asistencia 24 horas al día los 365 días del año a través de asistencia remota.

e) Limitaciones

Este servicio será ilimitado en usos con una capacidad máxima de almacenamiento de 30GB.

La aplicación de copia de seguridad online se ha diseñado para no sobrecargar el equipo en ningún aspecto, por lo que los requisitos para que funcione correctamente son perfectamente asumibles por la mayoría de ordenadores de hoy en día. A continuación se recogen las características mínimas que el equipo debe tener:

- CPU Pentium II a 166MHz o superior
- Memoria RAM 64MB
- Espacio libre en disco de 10MB
- Sistema Operativo Microsoft Windows (98, 2000, XP, Server 2003, Vista o Server 2008)
- Conexión a Internet Conexión ADSL o superior
- Tener instalada la correcta versión de la máquina virtual de Java.

f) Exclusiones:

Quedan excluidas las copias de seguridad de servidores.

4. RECUPERACION DE DATOS

a) Descripción

El Servicio de Recuperación de Datos se prestará sobre los soportes de almacenamiento de datos, utilizados por los equipos de procesamiento informático propiedad del Asegurado y que formen parte del contenido del presente servicio, tales como:

b) Alcance

- Discos duros (de ordenadores de sobremesa y portátiles)
- Discos duros externos, incluidos los multimedia
- Memorias portátiles (tarjetas flash y USB)
- Memorias de PDA o sistemas similares
- Sistemas de almacenamiento de videos y cámaras digitales

Dispositivos recuperables de Uso Estándar:

Discos Duros <ul style="list-style-type: none">• IDE• USB/ FireWire(externos)• Portátil• Microdrive• PCMCIA• S-ATA	Dispositivos extraíbles <ul style="list-style-type: none">• Floppy• Jazz• Zip 100/250/750• CD-R, CD-RW, DVD, DVD-R• Pen Drive (USB)	Sistemas Operativos <ul style="list-style-type: none">• Dos, Windows3.1• Windows 95/98/Millenium• Windows NT/2000/XP/7• Mac OS, 8/9/10• Linux	Tarjetas de memoria <ul style="list-style-type: none">• Flash• PCMCIA• Memory Stick• SunDisk• Microdrive
--	--	--	---

c) Cobertura

Las causas que generan el derecho a utilizar este servicio son:

- Accidentes, incendio, daños por robo, daños por agua, malos tratos de terceras personas.
- Errores humanos.
- Virus informáticos.
- Problemas de software.
- Problemas de hardware.
- Caídas.
- Problemas eléctricos.

El servicio incluye:

- Transporte del soporte dañado desde el domicilio del Asegurado hasta el laboratorio de recuperación de datos.
- Evaluación y diagnóstico del soporte dañado.
- Para casos recuperados, se facilitaran en un nuevo soporte de igual o superior capacidad al soporte dañado.
- Nuevo soporte de igual o superior capacidad al soporte dañado.
- Transporte del soporte con la información recuperada desde el laboratorio hasta el domicilio del Asegurado.

e) Modo de uso del servicio

El procedimiento que se seguirá para la prestación del servicio será el siguiente:

1. Comunicación de la incidencia por el Asegurado, diagnóstico previo y otras actuaciones previas.

- El Asegurado comunicará directamente la incidencia de que se trate en relación con la pérdida de datos a través del servicio de asistencia remota chat, a través de la web <https://www.ainur.es/asistencia/asemas/> o a través del número de teléfono **902024089**.
- El operador realizará un breve cuestionario al Asegurado con el objeto de recabar la información necesaria para la prestación del servicio y la autorización expresa para poder acceder a los datos contenidos en el soporte a recuperar.

2. Comunicación de la incidencia y traslado del dispositivo dañado a los laboratorios de la compañía

- La compañía prestadora del servicio se pondrá en contacto directamente con el Asegurado, a fin de organizar con él la recogida en su domicilio del dispositivo averiado.
- El Asegurado desmontará el soporte o soportes dañados, para lo que recibirá las instrucciones oportunas, si fuera necesario, vía correo electrónico. Si ello no fuera posible, el Asegurado podrá solicitar la asistencia de un técnico.
- El envío del soporte se realizará, siempre que sea posible, en una bolsa antiestática, empaquetando el soporte en una caja del doble del tamaño del mismo, protegiéndolo con papel acolchado, espuma o lámina de burbujas e incluyendo, si los tuviera, las contraseñas para acceder al sistema y a los directorios que se necesite recuperar.
- Se comunicará al Asegurado la recepción del dispositivo a través de un e-mail.
- Una vez recibido el soporte dañado en el laboratorio, se procederá a su inmediato análisis y diagnóstico con el fin de iniciar el rescate de los datos contenidos en el mismo.
- El resultado del diagnóstico y la evaluación señalados en el apartado anterior, se comunicará al Asegurado a través de e-mail.

3. Proceso de recuperación y posibles resultados del mismo. Finalización del servicio.

- Una vez iniciados los trabajos de recuperación, si la misma tiene éxito y tan pronto como sea posible, se enviará al Asegurado un e-mail con un listado de los archivos recuperables, solicitando la conformidad del Asegurado con el mismo. Una vez concluido el proceso de rescate de los datos del soporte dañado, se enviará al Asegurado la información recuperada en un soporte nuevo sin cargo para este. Los gastos de transporte originados por el envío y la recepción del soporte correrán a cargo de la compañía prestadora del servicio, que informará del envío, tan pronto como se produzca.
- Con el propósito de cubrir cualquier posible extravío durante el envío del soporte de entrega, se grabará y guardará en lugar seguro una copia de seguridad de la información recuperada. Una vez transcurridos quince días desde la fecha de envío al Asegurado del soporte de entrega, se destruirá definitivamente dicha copia de seguridad.
- En el caso de que la recuperación no sea posible, tan pronto como se descubra tal imposibilidad, se comunicará al Asegurado.
- Tanto en los casos de éxito de la recuperación como en los de imposibilidad de realizar ésta, el Asegurado podrá solicitar, si lo desea, la devolución del soporte o dispositivo dañado. Si así lo solicitara, se le devolverá inmediatamente el soporte, enviándolo al domicilio del Asegurado y corriendo la compañía con los gastos del envío. Tal solicitud de devolución deberá efectuarse, a través de e-mail, a la compañía en un plazo de diez días contados, según los casos, desde la recepción del nuevo soporte con la información recuperada, o desde la comunicación de imposibilidad de recuperación.

Si transcurrido dicho plazo no se hubiera solicitado la devolución, el soporte o dispositivo dañado pasará a programa de reciclaje sin coste adicional alguno, pero no siendo ya posible su reclamación con posterioridad.

d) Horario

El servicio se podrá solicitar 24 horas al día los 365 días del año a través del servicio de asistencia remota.

e) Exenciones de Responsabilidad

- Para poder llevar a cabo la prestación de la garantía, es preciso disponer físicamente del soporte de almacenamiento de información dañado.
- Habida cuenta de que el soporte de almacenamiento y/o los datos sobre los que deben desarrollarse los servicios se encuentran deteriorados previamente, el Asegurador y/o la compañía prestadora advierte de que los esfuerzos por analizar los daños y ejecutar el encargo pueden llevar a la destrucción o a que sobrevengan posteriores daños en los mismos, sin que tal circunstancia haya de significar un incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones de la compañía prestadora y aun ésta haya actuado con total diligencia.
- En consecuencia, el Asegurador y/o la compañía prestadora y/o sus proveedores no asumen responsabilidad alguna sobre los daños adicionales que puedan ocasionarse al dispositivo y/o datos contenidos en el mismo en el intento de ejecutar el encargo de recuperación de datos y/o grabación de los mismos en un soporte nuevo, siempre que tales daños no respondan a actuación dolosa o negligente de éstos.
- Toda la información contenida en el soporte de almacenamiento de datos, se considera a priori perdida por el Asegurado, por lo que no se garantiza la recuperación total o parcial de la información.

- El Asegurador y/o la compañía prestadora no se responsabiliza de la legalidad ni de la naturaleza de los datos contenidos en el dispositivo facilitado por el Asegurado para efectuar el servicio de recuperación de datos
- Así mismo, el Asegurador y/o la compañía prestadora y el Asegurado acuerdan considerar como estrictamente confidencial cualquier información, datos, métodos y documentación de la que puedan tener conocimiento como consecuencia de la utilización del presente servicio.
- El Asegurador y/o la compañía prestadora no se responsabiliza del estado de los ficheros rescatados ni del contenido de los mismos. Aquellos ficheros que tuvieran virus informáticos antes de su desaparición los seguirán teniendo tras ser recuperados, siendo responsabilidad del Asegurado el tomar las medidas de seguridad adecuadas para evitar la propagación de dichos virus a sus otros archivos.
- El Asegurador y/o la compañía prestadora y/o sus proveedores no asumen responsabilidad alguna sobre la pérdida o daños que el soporte pueda sufrir durante el envío o transporte, hasta o desde cualquiera de sus instalaciones, así como por la pérdida de beneficios o cualquier consecuencia derivado de ello, siempre y cuando no sea a consecuencia de negligencia en su actuación. En caso de pérdida o extravío, El Asegurado podrá reclamar la sustitución de su dispositivo por otro de similares características o una indemnización económica hasta un límite máximo de 595 €.
- Es responsabilidad del Asegurado embalar correctamente el dispositivo para evitar daños durante el transporte, en caso contrario, la compañía prestadora ni la entidad Aseguradora podrán ser consideradas responsables de costes derivados de posibles daños. Si durante el transporte se produjeran daños en el dispositivo que no hayan sido causados por un embalaje inadecuado del mismo, la responsabilidad del Asegurador y/o de la compañía prestadora se limitaría al coste de dicho dispositivo.
- El Asegurador y/o la compañía prestadora no será responsable por los fallos o las demoras en el cumplimiento de las obligaciones del presente Contrato, que surjan por sucesos que no hubieran podido preverse, o que previstos, fueran inevitables.

f) Limitaciones

Máximo de 2 recuperaciones anuales por póliza.

g) Exclusiones

Uso Intensivo o profesional (no incluidos):

Discos Duros

- SCSI,
- RAID IDE
- RAID SCSI,
- RAID S-ATA
- Volúmenes
- Netservers(NAS)

Sistemas Operativos

- 2003 Server
- Novell
- Linux*
- UnixWare
- SCO
- Solaris
- Xirix
- Xenix
- HP/UX
- Prologue

Reparación de ficheros

- Dbase III, IV
- SQL
- Oracle
- Ficheros de BackUp (consultar)

- Soportes de almacenamiento que no formen parte del contenido detallado por el presente servicio. (Cuadro anterior).
- Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados indebidamente: Se considerará que un dispositivo está manipulado indebidamente, si se detectan signos de un intento de recuperación de datos anterior, entre otros: los precintos de garantía en mal estado, los tornillos forzados, etc.
- La recuperación resulta imposible en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobre-escritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (pérdida de la película magnética)
- Está excluida la recuperación de originales, películas, CD, DVD, JUEGOS, ETC.
- No están incluidas en este servicio, las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.
- Sólo quedan cubiertas las averías localizadas en el disco duro. No cubre la restauración de programas de software, Sistemas Operativos ni bases de datos.
- Quedan excluidos del servicio los dispositivos manipulados indebidamente: se considerará que un dispositivo está manipulado indebidamente, si se detectan signos de un intento de recuperación de datos anterior, entre otros: los precintos de garantía en mal estado, los tornillos forzados, etc.

La viabilidad de la recuperación disminuye en casos de:

1. Manipulación por personal no profesional.
 2. Incendios.
 3. Sobreescrituras de información (p.e. formateo y reinstalación)
 4. Impactos.
 5. Daños físicos en la superficie magnética ("Head-Crash").
- Se prestará un servicio de recuperación de información para aquellos dispositivos de almacenamiento de datos que sufran un daño físico (incendio, daños por agua o accidente, entre otros) o lógico (virus, mala utilización o error humano, entre otros) y que impidan el acceso a la información contenida en el soporte dañado.
 - Los servicios objeto del presente contrato no incluyen en ningún caso la reparación del soporte o dispositivo físicamente dañado, sino únicamente la recuperación de los datos que éste contenga.
 - No se garantiza resultado alguno como consecuencia de la prestación de este servicio ni se indemnizará o compensará en forma alguna en caso de no lograrse la recuperación total o parcial de la información contenida en el soporte. En caso de no poder recuperarse la información, se sustituirá el dispositivo por otro de similar capacidad.