

**Servicios Adicionales a la póliza número****SegurCaixa Negocio**

El asegurador facilitará al tomador de la póliza el acceso, sin coste adicional, a unos servicios ajenos al seguro que serán prestados por una entidad de servicios externos y bajo la exclusiva responsabilidad de ésta, no incurriendo la entidad aseguradora en responsabilidad alguna como consecuencia de la prestación de tales servicios externos.

**1. Descripción de los servicios**

El asegurado y/o tomador de la póliza de seguro de referencia (en adelante "usuario"), tendrán derecho a acceder a los servicios que se indican más abajo, que serán prestados por una entidad de servicios externos concertada por el asegurador de la póliza. Para el acceso a estos servicios, los usuarios deberán cumplir con los requisitos de utilización establecidos.

**2. Servicio de asistencia informática remota**

A través de este servicio, el usuario podrá ponerse en contacto mediante chat en Internet, con un técnico cualificado de la entidad de servicios externos, con el fin de disponer de soporte técnico en la utilización de las herramientas informáticas de uso más frecuente para la actividad comercial. En caso de no resultar posible el contacto mediante chat por no disponer de conexión de Internet, el usuario podrá utilizar, identificándose como usuario autorizado, un teléfono habilitado en exclusiva para ese fin.

**Para acceder a este servicio, el usuario deberá previamente a la toma de control remoto del equipo, realizar copias de seguridad de los datos, software y otros ficheros almacenados en los discos de su ordenador u otros soportes.**

Este servicio incluye, asistencia técnica sobre los siguientes temas:

**Hardware afecto a la actividad comercial**

- Ordenador y portátiles.
- Impresoras.
- Escáneres, cámaras digitales y PDAs.
- Otros periféricos.

**Software afecto a la actividad comercial**

- Estaciones de trabajo Intel o AMD con sistema operativo Windows.
- Aplicaciones ofimáticas y de antivirus: MS Outlook y Outlook Express.
- MS Internet Explorer.
- MS Word.
- MS Excel.
- MS Access.
- MS PowerPoint.
- Firefox.
- Antivirus Panda, Symantec, McAfee, TrendMicro.

En esta asistencia se cubre todos los sistemas operativos Win32 de Microsoft de W95 a Vista.

Los servicios incluidos son:

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones, herramientas y comunicaciones soportadas.
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas.
- Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el cliente disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas.
- Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas.
- Instalación y configuración de periféricos tales como impresoras, escáneres, etc.

Para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el CD-ROM con el software original del dispositivo. Si el usuario no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de Internet siempre que sea posible y que el usuario disponga de la licencia pertinente.

**No se prestará asistencia a equipos o programas ajenos a la actividad comercial ni para servidores.**

**Este servicio no incluye el soporte a aplicaciones desarrolladas específicamente para productos MS Office (Outlook, Word, Excel, Access, PowerPoint) u otro software de gestión específico (Contaplus).**

**El asegurador y la entidad de servicios externos concertada por el mismo, no garantizan resultado alguno como consecuencia de la prestación de este servicio, ni se indemnizará ni compensará en forma alguna en caso de no lograrse la resolución de las consultas.**

**3. Servicio de asistencia informática "in situ"**

Cuando alguna de las citadas incidencias no pueda resolverse mediante asistencia informática remota, el usuario podrá solicitar expresamente que los servicios especificados le sean prestados en el comercio asegurado por técnico cualificado.

**El coste de mano de obra y desplazamientos, correrá a cargo de la entidad de servicios, siendo por cuenta exclusiva del usuario, el coste de las piezas y cualquier otro gasto. Este servicio está supeditado a la disponibilidad local de técnicos informáticos.**

En aquellas actuaciones que requieran el formateo del disco duro del equipo o cualquier otra acción que conlleve un riesgo de pérdida de información, el técnico chequeará con el usuario los siguientes puntos:

- a) Que el usuario tiene el sistema operativo para reinstalar (licencia original).
- b) Que el usuario tiene las aplicaciones que hay que reinstalar (licencias originales).
- c) Que existe una copia de seguridad de toda la información almacenada en el ordenador.

**En caso de que el usuario no disponga de lo indicado en alguno de los puntos anteriores, la prestación no se podrá realizar y se cancelará el servicio.**

**4. Backup remoto**

A través de este servicio, el usuario dispondrá de un servicio de asistencia remota que le permite ponerse en contacto con un experto informático, para la realización de copias de seguridad.

Los servicios incluidos son:

1. La instalación del programa de copia de seguridad por un técnico cualificado en una sesión remota. Cada ordenador debe contar con 5 GBytes de espacio en disco para las copias de seguridad.
2. La configuración del programa para la realización automática de la copia.
3. El asesoramiento en los ficheros para incluir en la copia de seguridad.
4. La realización automática de las copias de seguridad, sin intervención alguna del usuario, que viajan por Internet para su archivo en los servidores. Lo único que tiene que hacer el usuario es configurarlas una sola vez. Aunque también pueden hacerse copias manuales o programadas.
5. Recomendación en la creación del usuario y la contraseña que permitirá el acceso al servicio y a la información guardada en la copia de seguridad on-line. La clave de cifrado para poder acceder al contenido sólo la conoce el usuario.
6. La posibilidad de acceder a los ficheros guardados en la copia de seguridad desde cualquier ordenador con acceso a Internet.

La entidad de servicios externos concertada por el asegurador, una vez programada la copia de seguridad on-line, no tendrá acceso a la información salvaguardada, ni a las claves de acceso. **Es responsabilidad del usuario conservar las claves de acceso para poder acceder al servicio.**

**En caso de resolución o extinción del contrato de seguro de referencia, se procederá al borrado de los ficheros almacenados por la entidad de servicios externos en el plazo de un mes desde la extinción del contrato por cualquier causa, sin que dicho borrado requiera previo aviso al usuario.**

**El asegurador y la entidad de servicios externos no asumen responsabilidad alguna sobre el tipo de información almacenada en la copia de seguridad, así como de la pérdida de información por mal uso en el manejo de la aplicación por parte del usuario o por causas ajenas al control del asegurador o de la entidad de servicios externos, en su respectivo ámbito de actuación.**

**5. Recuperación de información**

Este servicio pone a disposición del usuario, un Servicio de Recuperación de Información para aquellos dispositivos de almacenamiento de datos que sufran un daño físico o lógico, que impida el acceso a la información contenida en dichos soportes, por algunas de las siguientes causas:

- a. Accidentes, incendio, daños por robo, daños por agua,
- b. Malos tratos de terceras personas,
- c. Errores humanos,
- d. Virus informáticos,
- e. Problemas de Software,
- f. Problemas de Hardware.

El Servicio de Recuperación de Información se prestará, sobre los soportes internos de almacenamiento de datos utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del usuario y que formen parte del Contenido de la póliza de seguro de referencia, tales como:

- a. Discos duros (de ordenadores de sobremesa y portátiles),
- b. Memorias portátiles,
- c. Memorias de PDA o sistemas similares,
- d. Sistemas de almacenamiento de vídeos, cámaras digitales.

El asegurado y la entidad de servicios externos no garantizan 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, y siempre que el soporte esté averiado, éste será sustituido en cualquier caso.

Asimismo se advierte que, el intento de recuperación de los datos puede causar daños mayores en el soporte o dispositivo e incluso su completa destrucción o pérdida definitiva de los datos contenidos en el mismo.

El asegurador y las entidades que éste contrate para la realización de los trabajos de recuperación, bajo ningún concepto, serán considerados responsables por cualquier daño directo o indirecto de ningún tipo que pudiera resultar de la utilización por parte del usuario de los datos recuperados, ni de cualquier reclamación que pudiera efectuarse por terceros en relación con la titularidad de los bienes y derechos sobre los soportes y/o los datos objeto del servicio.

La entidad de servicios externos concertada por el asegurador y el usuario, 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.

Los servicios incluidos son:

- Atención telefónica al asegurado (según horarios de servicio).
- Transporte del soporte dañado desde el comercio asegurado en la póliza hasta el laboratorio de recuperación de datos.
- Evaluación y diagnóstico del soporte dañado.
- Recuperación de los datos, si ésta resulta posible.
- Nuevo soporte de iguales ó superiores características al soporte dañado si este no resulta reutilizable o DVD (dependiendo del soporte y del volumen de los datos a recuperar).
- Transporte del soporte con la información recuperada desde el laboratorio hasta el comercio asegurado en la póliza.
- Cobertura limitada en número de incidencias sobre soportes usados en la actividad comercial.

Para poder llevar a cabo la prestación de este servicio, es preciso disponer físicamente del soporte de almacenamiento de información dañado. Toda la información contenida en el soporte

de almacenamiento de datos, se considera a priori perdida por el usuario, por lo que la entidad prestadora del servicio no garantiza la recuperación total o parcial de la información.

El servicio no incluye las recuperaciones sobre:

- Soportes de almacenamiento que no formen parte de la actividad comercial y/o sean distintos de los especificados en el anexo de dispositivos y tipos.
- Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados previamente a la entrega a la entidad de servicios externos, para su recuperación.
- 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).
- Esta excluida la recuperación de originales, películas, CD, JUEGOS, etc.

La viabilidad de la recuperación disminuye en casos de:

- Manipulación por personal no profesional.
- Incendios.
- Pérdida de pistas (sobreescrituras de configuración interna del disco).
- Sobreescrituras de información (p.e. formateo y reinstalación).
- Impactos.
- Daños físicos en la superficie magnética (head crash)

El número máximo de recuperaciones que se podrán solicitar es de dos por cada anualidad de seguro.

6. Límite de equipos incluidos en la asistencia informática

El número máximo de PCs a los que se prestará servicio es de 12 por cada anualidad de seguro.

7. Entidad que presta el servicio

La entidad concertada por el asegurador para la prestación de los servicios indicados es Actualize, S.A., calle Valdelaparra, 27 P.E. Neisa Norte, Edificio 1, 3ª planta, 28108 Alcobendas (Madrid), CIF B-82903055. El asegurador se reserva el derecho a poder concertar con cualquier otra entidad especializada la prestación de estos servicios.

8. Periodo de vigencia de los servicios

Los servicios de asistencia informática se incluyen en el seguro contratado y se prestarán durante los años siguientes a la contratación de la póliza, siempre que ésta esté vigente y no esté en situación de suspensión de las coberturas. ■

#### Anexo informativo sobre dispositivos usados en la actividad comercial cubiertos por la póliza

<b>Discos Duros:</b> IDE USB/ FireWire(externos) Portátil Microdrive PCMCIA S-ATA SCSI RAID IDE RAID SCSI RAID S-ATA Volúmenes Netservers(NAS)	<b>Dispositivos extraíbles:</b> Floppy Jazz Zip 100/250/750 CD-R, CD-RW, DVD, DVD-R PenDrive (USB).	<b>Reparación de Ficheros</b> Office, todas las versiones Ficheros Comprimidos, Zip, Arj, Rar Ficheros Protegidos Outlook y Outlook Express (Estos últimos con autorización escrita) 2003 Server Novell Linux* Unixware SCO Solaris Xirix Xenix HP/UX Prologue
<b>Sistemas Operativos</b> Dos, Windows3.1 Windows 95/98/Millennium Windows NT/2000/XP/ Mac OS, 8/9/10 Linux	<b>Tarjetas de memoria</b> Flash Pcmcia Memory Stick SunDisk Microdrive	<b>Sistemas Operativos</b> Dos, Windows3.1 Windows 95/98/Millennium Windows NT/2000/XP/ Mac OS, 8/9/10 Linux 2003 Server Novell Linux* Unixware SCO Solaris Xirix Xenix HP/UX Prologue

Localidad y fecha de emisión:

SegurCaixa, SA de Seguros y Reaseguros  
 C/ Juan Gris, 20-26, 08014 - Barcelona (España) - NIF A-28011864,  
 Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, tomo 20481, folio 130, hoja B-6492