

## I.4.2. Servicio de Asistencia Informática y Tecnológica

### I.4.2.1. Contenido del servicio

Este servicio permite al asegurado ponerse en contacto con un experto informático con el fin de solucionar en el momento sus incidencias y consultas de tipo informático (tanto de hardware como de software). Para la prestación de los servicios es necesario que, en la comunicación telefónica con la asistencia, el usuario se identifique con su nombre y número de póliza y/o NIF.

### I.4.2.2. Tramitación del servicio

La entidad aseguradora tiene subcontratados los servicios con **SOSMATIC**, empresa especializada externa.

El servicio se llevará a cabo mediante asistencia telefónica, al teléfono 910 051 202, o entrando en la web: <http://activeasistencia.soporte.com/> y en caso de ser necesario, el técnico puede solicitar acceder al ordenador del usuario, para continuar la asistencia remotamente. El usuario debe dar su permiso para poder acceder a su ordenador, mediante una herramienta web. Una vez finalizada la asistencia remota, el técnico queda desconectado, no siendo posible la reconexión, con la consiguiente seguridad para el usuario.

La cobertura se prestará durante las 24h del día todo el año.

### I.4.2.3. Tipología de incidencias soportados por el servicio general

- Sistemas operativos Windows a partir de la versión 7 y MAC OS a partir de la versión X.
- Sistemas operativos móviles iOS a partir de la versión 5 y Android a partir de la versión 5.
- Software ofimático Office y MAC.
- Aplicativos estándar (Compresores, antivirus, Navegadores de Internet...).
- Clientes de correo electrónico (Hotmail, Gmail, Yahoo...).
- Visualizadores PDF.
- Reproductores de imagen y vídeo.
- Mensajería instantánea (WhatsApp, Telegram, Line, Messenger...).
- Incidencias relativas al mal funcionamiento del hardware del PC/MAC/TABLET/MÓVIL.
- Conexión y configuración de periféricos (impresoras, escáner, modem/fibra/router ADSL).
- Configuración del correo electrónico.
- Ayuda para servicios de Internet.
- Fotografía digital: retoque básico.
- Ocio digital del hogar (Videoconsolas, TV planas inteligentes, TDT, ADSL, Smartphones (iPhone, Android, BlackBerry), Home cinema y reproductores MP3).
- Asistencia In Situ para incidencias que no se hayan podido resolver previamente por el servicio remoto, limitado a 2 anuales.
- Control parental, licencia anual para instalar en 1 dispositivo (PC/MAC/Smartphone/Tablet).
- Geolocalización y Borrado de Smartphone.

### I.4.2.4. EXCLUSIONES GENERALES

- **Sistemas operativos LINUX/UNIX o derivados.**
- **Soporte físico (hardware) o lógico (software) de tipo empresarial (Windows Server, MAC OS Server, Switch, Firewall, Sistemas N.A.S, etc.).**
- **Software de desarrollo a medida o sectorial.**
- **Prestación de servicios IN SITU en un domicilio diferente al del tomador/a del seguro.**

### I.4.2.5. Asistencia in situ

El servicio incluye la mano de obra y desplazamiento en el domicilio del asegurado en el caso de que la incidencia técnica no se ha haya podido resolver a distancia. Los materiales de recambio u otras piezas no están incluidas. **El servicio está limitado a 2 anuales por póliza.**

### I.4.2.6. Geolocalización y bloqueo de smartphone

El servicio se prestará de forma reactiva bajo demanda del asegurado. El asegurado contactará con el teléfono de asistencia telefónica o formulario web para solicitar día y hora de configuración del terminal y explicaciones del uso en caso de necesidad. **El servicio está limitado a 3 dispositivos por póliza.**

### I.4.2.7. Control parental

El servicio se prestará de forma reactiva bajo demanda del asegurado, que deberá ser padre/madre o tutor legal del menor sobre el que se solicitará el servicio.

La solicitud de la licencia y el soporte en su configuración/ instalación se realizará por teléfono o mediante el formulario habilitado en la página web. En el mismo, el asegurado confirmará electrónicamente su relación de paternidad con el menor, y quedará informado que está prohibido monitorizar dispositivos cuyo usuario sea mayor de edad.

La intervención tendrá una **duración máxima de una hora aproximadamente**.

**El servicio está limitado a la monitorización de un dispositivo (ordenador, o móvil o tablet).**

Este servicio se presta mediante la instalación de un software de control parental en su versión gratuita, que tiene las siguientes características:

- Filtros “Inteligentes”.
- Protege a sus hijos de páginas potencialmente dañinas, que escapan a controles comunes. La tecnología “inteligente” del software es capaz de filtrar páginas sin categorizar utilizando un sofisticado algoritmo que funciona en todos los navegadores web.
- Control de acceso.
- Utiliza los controles del software para adaptar el uso de Internet de cada niño. Puede bloquear páginas, limitar el tiempo de navegación y el acceso ciertos días u horas del día, y activar la “búsqueda segura” para evitar que páginas perjudiciales aparezcan en sus resultados.
- Control de Aplicaciones.
- Si su hijo utiliza programas como Word, Excel y StudyMinder para mejorar su rendimiento escolar, o está dedicándole más tiempo a videojuegos y chatear con sus amigos, el software le muestra las aplicaciones que utilizan y por cuánto tiempo.
- Gestión Online.
- Donde quiera que usted se encuentre, sea en la oficina o al otro lado del mundo, podrá hacer seguimiento a sus hijos utilizando el panel de control online del software. Basta con acceder al portal a través de cualquier ordenador, tableta o dispositivo móvil con acceso a Internet.
- Informes de Actividad. Podrá ver exactamente lo que sus hijos están haciendo gracias a los informes de actividad del software. Toda la información que necesita se presenta en gráficos interactivos fáciles de entender y disponibles en periodos de tiempo seleccionables.
- Avisos importantes.
- Podrá estar tranquilo sabiendo que el software revisa la actividad sospechosa en internet y le puede mandar alertas si su hijo visita un sitio potencialmente peligroso. Además, recibirá un correo diario con su resumen de actividad.

#### **NOTA LEGAL**

ACTIVE SEGUROS y SOSMATIC, prestador de los servicios, no se hacen responsables de la pérdida de información o daños en los sistemas informáticos del Asegurado como consecuencia de las actuaciones en equipos que contengan o estén infectados por virus, códigos maliciosos: troyanos, gusanos, etc. software espía, programas peer to peer, o cualquier otro programa, aplicación, software o hardware que este instalado con conocimiento o no del mismo, en el ordenador del asegurado y que se comporte de forma maliciosa.

