

Condiciones

Condiciones para el uso del Servicio de Asistencia Informática

ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA con C.I.F. B88222534 con domicilio social en C/ Las Norias 92, Núcleo B Planta 0-28221, Majadahonda, Madrid; y la persona física que ha adquirido el Servicio de Asistencia Informática de VERTI ASEGURADORA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A (en adelante el CLIENTE), formalizan las presentes condiciones para la prestación de servicios informáticos de VERTI (en adelante los SERVICIOS) y lo someten a las siguientes estipulaciones:

PRIMERA - Acceso a los SERVICIOS

El usuario queda informado y presta su consentimiento para que sus datos de carácter personal se incorporen a los tratamientos realizados por ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA (En adelante AOSH) autorizando a éste el tratamiento de los mismos para su utilización en relación con el desarrollo y ejecución del Servicio de Asistencia Tecnológica de Verti.

El acceso a los SERVICIOS está sujeto a la previa aceptación por parte del CLIENTE de las siguientes cláusulas. El registro que lleva a cabo el CLIENTE en el proceso de activación del Servicio de Asistencia Informática supone la aceptación de estas cláusulas.

SEGUNDA - Objeto

Es objeto de las presentes condiciones, la prestación de los SERVICIOS que ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA S.L, dentro del marco de su propia actividad y en ejercicio de la misma, prestar en favor del CLIENTE.

TERCERA - Alcance

Este servicio se presta al CLIENTE en el momento que solicita ayuda por cualquiera de los canales habilitados para ello. El servicio se prestará de lunes a viernes en horario de 09:00 a 21:00 h. durante el estado de alerta decretado.

CUARTA - Modalidad de prestación del servicio

El acceso al servicio es mediante Código de Acceso Especial personalmente asignado e informado por VERTI.

Los SERVICIOS se prestan a través de Internet, mediante herramienta de Chat y control remoto, y por teléfono 911 98 09 79 (solo para los momentos en los que el CLIENTE no tenga acceso a Internet). La conexión a Internet no es objeto de las siguientes condiciones.

QUINTA - Duración

Las presentes condiciones entrarían en vigor a partir del registro del usuario hasta la finalización del estado de alarma.

Condiciones

SEXTA - Caducidad

El servicio dispone de una caducidad hasta la finalización del estado de alarma de España, transcurrido dicho plazo se notificará al CLIENTE la baja del servicio quedando inhabilitado el acceso al soporte informático sin derecho a la solicitud de éste.

SÉPTIMA - Obligaciones de ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L.,

ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L., se compromete a disponer de un equipo humano cualificado que garantice el 100% de las prestaciones pactadas.

OCTAVA - Obligaciones del CLIENTE

8.1 El CLIENTE se compromete, por el presente acuerdo, a colaborar con ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L., para facilitar la realización de los SERVICIOS objeto del presente Contrato.

8.2 El CLIENTE se compromete a proporcionar a ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L., acceso a toda la información necesaria para el buen desarrollo de sus funciones.

8.3 El CLIENTE se compromete a facilitar datos correctos en el formulario de registro. En el caso de que los datos no fueran correctos, ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L., se reserva el derecho de no prestarle los SERVICIOS.

8.4 EL CLIENTE se compromete a proporcionar aquellas licencias de software que desea que instalemos en sus sistemas.

8.5 EL CLIENTE declara ser propietario de las licencias que proporcione a ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA S.L

NOVENA - Acceso a los ordenadores de los clientes

El CLIENTE autoriza al personal de ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L. a acceder a sus ordenadores para la prestación de los SERVICIOS y solo con objeto de dar soporte a los usuarios, por control remoto, previa autorización del propio usuario. ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L., garantiza que su personal nunca podrá acceder a los ordenadores del CLIENTE en otras circunstancias que no sean las anteriormente descritas.

DÉCIMA - Alcance del Servicio

Sistemas operativos Windows y Mac en todas las versiones en las que el fabricante esté prestando soporte en el momento de la petición del servicio. Hardware: PC, pantallas, dispositivos de almacenamiento externos, Webcam, impresoras, escáneres. Programas de oficina: Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, FrontPage y Access), LibreOffice (Writer, Calc, Impress, Draw, Base, Math). Programas de Internet. Programas de correo electrónico. Programas multimedia. Códec. Compresores de Archivos. Dispositivos móviles: Smartphones y Tablets. Soporte a plataformas de Streaming: Netflix, Movistar, Yomvi y WuakiTV. Soporte a iTunes. Soporte en aplicaciones de redes sociales: Facebook y Twitter

ASISTENCIA INFORMÁTICA REMOTA

Incidencias debidas a mal funcionamiento de aplicaciones y sistemas objeto de cobertura.

Condiciones

Uso de aplicaciones y del ordenador.

Configuración de ordenadores, entendiéndose como tal el cambio de los parámetros de las aplicaciones y sistemas con objeto de optimizar su funcionamiento, añadir o eliminar funciones, aplicaciones o periféricos.

En cuanto a Smartphones y Tablets:

Consultas acerca de configuración de aplicaciones, correo electrónico, aplicaciones, redes inalámbricas; gestión de aplicaciones, buscadores web y mensajería instantánea, copias de seguridad y sincronización de datos, navegadores GPS y mapas.

Gestión por control remoto de copias de seguridad y restauración de contenido de los dispositivos (agenda, archivos multimedia, descargas...), sincronización de datos y ficheros con el ordenador, descarga de contenidos y aplicaciones, instalación, actualización y reseteo de software legal, instalación de drivers de los dispositivos en el ordenador.

La prestación por control remoto puede variar en función del sistema operativo, versión y revisión del firmware de los dispositivos y se podrá realizar disponiendo del software de gestión del fabricante y conectando el dispositivo al ordenador. El servicio se limita a la asistencia telemática técnica respecto a las cuestiones que puedan plantearse, sin emitir en ningún caso dictámenes por escrito, y se prestará hasta un máximo de tres ordenadores y tres dispositivos móviles por alta del servicio.

El servicio se limita a la asistencia telemática técnica respecto a las cuestiones que puedan plantearse, sin emitir en ningún caso dictámenes por escrito, y se prestará para un máximo de tres ordenadores por alta.

Quedará excluido cualquier problema relacionado con el software sobre el que se consulta deberá cumplir con los requisitos mínimos del sistema además de no estar discontinuado, quedando excluidas incidencias que necesiten soporte del fabricante.

Quedan excluidas asistencias a software de ámbito profesional

DECIMOPRIMERA - Responsabilidad

10.1 ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L., no responderá de los daños y/o perjuicios que se irroguen al CLIENTE en el supuesto de que el CLIENTE haya hecho un uso indebido de los SERVICIOS.

10.2 ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L. no asumirá responsabilidad alguna por la no ejecución o el retraso en la ejecución de cualquiera de las obligaciones en virtud del presente Contrato, si tal falta de ejecución o retraso resultara o fuera consecuencia de un supuesto de fuerza mayor o caso fortuito admitido como tal por la Jurisprudencia, en particular: los desastres naturales, fallo en la transmisión de los paquetes IP, la guerra, el estado de sitio, las alteraciones de orden público, la huelga en los transportes, el corte de suministro eléctrico o cualquier otra medida excepcional adoptada por las autoridades administrativas o gubernamentales.

10.3 ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L. no se hace responsable de la pérdida de información o daños en los sistemas informáticos del CLIENTE como consecuencia de la limpieza de equipos infectados por virus que puedan llevar a cabo los técnicos de su Centro de Soporte.

Condiciones

DECIMOSEGUNDA - Resolución anticipada

El incumplimiento total o parcial reiterado por una de las partes de alguna o todas de las obligaciones o compromisos que se asumen por las presentes condiciones, facultaría a la otra parte para resolverlo unilateralmente y exigir de la incumplidora la correspondiente indemnización por daños y perjuicios.

DECIMOTECERA - Protección de Datos

El CLIENTE queda informado y presta su consentimiento para que sus datos personales se incorporen al correspondiente fichero de ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA S L autorizando a este el tratamiento de los mismos para la comprobación de su pertenencia al colectivo objeto de la prestación de los servicios

(Verti) y para su utilización en relación con el desarrollo y ejecución de esos SERVICIOS.

El CLIENTE puede ejercer en cualquier momento su derecho de acceso, rectificación, portabilidad y supresión de sus datos, y a la limitación u oposición a su tratamiento en su caso respecto de sus datos personales en los términos previstos en la Ley pudiendo ejercitar este derecho por escrito mediante carta dirigida al Responsable de Seguridad a la dirección indicada en este contrato o a través del correo electrónico atencionalcliente@alwayson.es. Se designa como responsable del Fichero a ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA S L con domicilio en la dirección antes indicada

Asimismo el cliente autoriza a ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA S L a informar a VERTI ASEGURADORA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS,S.A. (C/Doctor Esquerdo nº138, 28007 Madrid) de los usos y servicios prestados con la finalidad mejorar su experiencia de cliente así como la realización de encuestas, estadísticas y análisis de tendencias del mercado Podría ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, portabilidad y supresión de sus datos y a la limitación u oposición enviando un correo electrónico a VERTI ASEGURADORA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS,S.A. a DPO.VERTI@verti.es o dirigirse por correo postal a C/Doctor Esquerdo nº138, 28007 - Madrid aportando en todo caso copia de su DNI o de documento oficial que le identifique .

DECIMOCUARTA - Confidencialidad

ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L., garantiza que mantendrá la mismas estricta confidencialidad y expreso cumplimiento del deber de secreto profesional en relación con los asuntos del CLIENTE durante la vigencia de este Contrato y después de su terminación. ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L., durante y con posterioridad a la vigencia de estas condiciones, trataran toda información propiedad del CLIENTE de forma estrictamente confidencial. A los efectos de las presentes condiciones, tendrá la consideración de información confidencial toda aquella susceptible de ser revelada por palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en un futuro, ya sea intercambiada como consecuencia de esta relación contractual o que una parte señale o designe como confidencial a la otra.

DECIMOQUINTA - Notificaciones

Toda notificación necesaria a los efectos del presente acuerdo se hará a la atención y dirección de quien consta en las presentes condiciones a través de vía ordinaria o bien por correo electrónico en atencionalcliente@alwayson.es

Condiciones

DECIMOQUINTA - Cesión

ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L., queda facultado a ceder las presentes condiciones a cualquier empresa que sea accionista de la misma, o a cualquier empresa de la que ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L., sea socio, con la sola obligación de notificar tal circunstancia, por escrito a la otra parte, quedando la sociedad cesionaria subrogada en todos los derechos y obligaciones que se deriven de las presentes condiciones.