



# Prestaciones del servicio de Asistencia Informática 24h



## 1. CONDICIONES DEL ALTA DEL SERVICIO Y DE LA PRESTACIÓN

El servicio se presta a través de una empresa colaboradora especializada en el Servicio de Asistencia Informática. La empresa colaboradora tendrá acceso a los datos personales de los socios que tengan contratado el Servicio de Asistencia Informática 24 h con la única finalidad de prestar el mencionado servicio, cuyas condiciones se especifican a continuación.

Para la prestación de los servicios, es necesario que el socio titular se encuentre dado de alta como socio del RACC y esté al corriente de pago, tanto de su condición de socio como de la cobertura de Asistencia Informática 24 h.

En la comunicación telefónica con la Central de Alarmas del RACC solicitando asistencia, el socio deberá identificarse con su nombre y número de socio.

## 2. SERVICIOS CUBIERTOS

Los socios que tengan contratada la cobertura de Asistencia Informática 24 h podrán disfrutar de los siguientes servicios, siempre y cuando se trate de **incidencias derivadas del uso particular del ordenador en el domicilio del socio**.

### Asistencia Informática Remota:

Se proporciona asistencia al socio para colaborar en la resolución de dudas o problemas con su ordenador. Incluye la resolución de incidencias, administración y configuración de los sistemas y ayuda en el uso de aplicaciones. Se presta a través de Internet, mediante una herramienta de control remoto, y por teléfono llamando al 902 120 242. Estas consultas tienen carácter gratuito, sin perjuicio del coste de los servicios de telecomunicación que deba emplear el socio como requisito para acceder a los servicios, en su caso. El número de consultas que puede realizar el socio es ILIMITADO. La disponibilidad del servicio es de 24 horas, los 365 días del año.

A título orientativo, a través del Servicio de Asistencia Informática 24 h el socio puede solicitar:

- Resolución de incidencias con el ordenador, entendiéndose como tal un mal funcionamiento de cualquiera de las aplicaciones o sistemas mencionados.
- Ayuda en el uso de aplicaciones y del ordenador.
- Configuración de los ordenadores, entendiéndose como tal cambiar la parametrización de cualquiera de las aplicaciones o sistemas descritos con el objeto de optimizar el funcionamiento, añadir o eliminar funcionalidades, o añadir o eliminar dispositivos o aplicaciones.
- Consejo e instrucciones en la instalación y la configuración del equipo y nuevos programas.
- Recomendaciones sobre los drivers más actuales para el hardware/software del ordenador del cliente.
- Consulta de problemas relacionados con mensajes de error del sistema operativo y las aplicaciones.
- Diagnóstico remoto de mal funcionamiento de componentes del hardware.
- Consulta de problemas relacionados con el mal funcionamiento de los componentes de la familia de los sistemas operativos de Microsoft® Windows® y de los usos del software.
- Optimización del funcionamiento, recomendaciones sobre *upgrades/updates*, fallo del sistema, desorden funcional de los componentes básicos del hardware y el software.
- Localización de averías de configuración local y conectividad del establecimiento de una red, así como conexión a Internet.
- Servicio de "puesta a punto del ordenador". Este servicio consta de:
  - Chequeo de disco duro.
  - Comprobación de la memoria virtual.
  - Escaneo en busca de troyanos, programas espía y virus.
  - Borrado de archivos temporales y cookies.
  - Actualización de parches de Microsoft.
  - Programación de actualizaciones automáticas.

## Productos soportados:

**a) Sistema operativo.** Todos los sistemas operativos Windows (95, 98, 2000, XP y Vista 32 bits, versiones Home y Profesional).

**b) Software** (en PC con sistema operativo Windows):

- Programas de oficina: Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint, Frontpage y Access)
- Programas de Internet: Internet Explorer, Netscape Navigator, Mozilla Firefox, Outlook y Outlook Express, Eudora, MSN Messenger y Yahoo Messenger.
- Programas multimedia: Acrobat, Windows Media Player, Real Audio y los principales codecs del mercado.
- Compresores: Winzip, Winrar.
- Copiadores: Nero.
- *Peer to Peer*: emule, Kazaa, edonkey.
- Antivirus y *firewalls*: Panda, Norton, Symantec, McAfee.
- Gestión de drivers (de cualquiera de los dispositivos antes mencionados).

**c) Hardware** (en PC con sistema operativo Windows): componentes internos del ordenador, tanto de sobremesa como portátil (tarjeta gráfica, tarjeta de sonido, tarjetas de red, etc.), monitor, teclado, ratón, impresoras, módem, lectores y grabadoras de CD y DVD, escáner, dispositivos de almacenamiento externos, webcam, PDAs, escáneres.

**d) Exclusiones de los productos soportados.** En la actualidad no se soportan los productos siguientes:

- Sistemas operativos de la familia de UNIX.
- Sistemas operativos de la familia OS de Mac@.
- Plataformas de servidor.
- Sistemas de cálculo avanzados (sistemas de cad, servidores de base de datos, etc.).
- PC experimentales de fabricación casera.

El RACC no se hace responsable de la pérdida de información o daños en los sistemas informáticos del socio 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 esté instalado, con conocimiento o no del mismo, en el ordenador del socio y que se comporte de forma maliciosa.

### 3. SERVICIO DE BACK UP REMOTO

El Servicio de Copia de Seguridad permite hacer copias de seguridad, hasta un máximo de 5 Gb, de la información almacenada en los ordenadores del socio, en un lugar externo de la empresa, concretamente, en servidores alojados en un centro de proceso de datos seguro.

Este servicio cumple con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, porque la información se almacena encriptada y nadie, salvo la persona que hizo la copia de seguridad, puede acceder a ella.

Las copias de seguridad se realizan a través de Internet de forma totalmente segura, puesto que los datos viajan y se archivan cifrados (con un algoritmo de encriptación fuerte), pudiendo acceder a ellos sólo la persona que hizo la copia de seguridad, tal y como obliga la Ley Orgánica de Protección de Datos.

El socio debe configurar las carpetas y los ficheros de los que quiere mantener una copia. Una vez que el socio los ha configurado, las copias se hacen de forma automática.

Las copias son incrementales y diferenciales, lo que optimiza el tráfico de datos por la red y por Internet.

Es necesario que el socio disponga de una conexión a Internet de ADSL de 256 KB o superior para utilizar este servicio.

Si un socio necesita soporte para configurar las copias de seguridad, podrá acceder al Servicio de Atención Telefónica del RACC a través del teléfono 902 120 242 o vía telemática desde el chat.

#### 4. SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE DATOS

El Servicio de Recuperación de Datos comprende la recuperación de datos informáticos en cualquier dispositivo propiedad del socio que sufra un daño físico (incendio, daños por agua o accidente, entre otros) o lógico (virus, mala utilización o error humano, entre otros), que impida el acceso a la información contenida en el soporte dañado.

El RACC no tendrá responsabilidad alguna respecto a la información contenida en el soporte dañado.

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, y siempre que el soporte esté averiado, éste será sustituido en cualquier caso.

El RACC, bajo ningún concepto, será considerado responsable por cualquier daño directo o indirecto de ningún tipo, que pudiera resultar de la utilización por parte del socio de los datos recuperados.

El Servicio de Recuperación de Datos se prestará sobre los soportes internos de almacenamiento de datos, utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del socio, 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.

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

- a. Accidentes, incendio, daños por robo, daños por agua, malos tratos de terceras personas.
- b. Errores humanos.
- c. Virus informáticos.
- d. Problemas de software.
- e. Problemas de hardware.

#### El servicio incluye:

- a. Atención telefónica al socio (según horarios de servicio, estando la recogida limitada al horario de plataforma logística).
- b. Transporte del soporte dañado desde el domicilio del socio hasta el laboratorio de recuperación de datos.
- c. Evaluación y diagnóstico del soporte dañado.
- d. Recuperación de los datos si ésta resulta posible.
- e. Nuevo soporte de iguales o superiores características al soporte dañado, si éste no resulta reutilizable, o DVD (dependiendo del soporte y del volumen de los datos a recuperar). Los discos averiados, sobre los que se haya recuperado la información, no serán devueltos. Transcurridos 15 días desde la recuperación de los datos, se reciclarán con garantía de destrucción de la información.
- f. Transporte del soporte con la información recuperada desde el laboratorio hasta el domicilio del socio.
- g. Cobertura de dos incidencias por socio y año sobre soportes denominados domésticos.

Para poder llevar a cabo la prestación de la garantía, 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 socio, por lo que el RACC no garantiza la recuperación total o parcial de la información.

#### Quedan excluidas las recuperaciones sobre:

- a. Soportes de almacenamiento que no formen parte del contenido del presente clausulado.
- b. Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados previamente a la entrega para su recuperación.
- c. La recuperación resulta imposible en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, así como en los casos de sobrescritura del soporte o el conocido como *Head-Crash* (pérdida de la película magnética).
- d. Está excluida la recuperación de originales, películas, CD, juegos, etc.
- e. La viabilidad de la recuperación disminuye en casos de:

- Manipulación por personal no profesional.
- Incendios.
- Pérdida de pistas (sobrescrituras de configuración interna del disco).
- Sobrescrituras de información (p.ej. formateo y reinstalación).
- Impactos.
- Daños físicos en la superficie magnética (*Head Crash*).

#### Dispositivos soportados:

a) Dispositivos recuperables de uso doméstico:

**Discos duros:** IDE, USB/Firewire (externos), portátil, Micro drive, PCMCIA, S-ATA.

**Dispositivos extraíbles:** Floppy, Jazz, Zip 100/250/750, CD-R, CD-RW, DVD, DVD-R, PenDrive (USB).

**Reparación de ficheros:** Office (todas las versiones), ficheros comprimidos (Zip, Arj, Rar), ficheros protegidos, Outlook y Outlook Express (estos últimos con autorización escrita).

**Sistemas operativos:** Dos, Windows 3.1, Windows 95/98/Millennium, Windows NT/2000/XP/, Mac OS, 8/9/10Linux.

**Tarjetas de memoria:** Flash, PCMCIA, Memory Stick, SunDisk, Micro drive.

b) Dispositivos no incluidos (uso profesional):

**Discos duros:** SCSI, RAID IDE, RAID SCSI, RAID S-ATA, volúmenes Netservers (NAS).

**Sistemas operativos:** 2003 Server, Novell, Linux, Unixware, SCO, Solares, Xirix, Xenix, HP/UX. Prologue.

**Reparación de ficheros:** Dbase III, IV. SQL. Oracle. Ficheros de backup (consultar).

#### Prestación del servicio:

El Servicio de Recuperación de Datos se deberá solicitar en el teléfono 902 120 242. La atención telefónica se prestará las 24 horas, los 365 días del año.

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

a. El socio desmontará el soporte o soportes dañados, para lo que recibirá las instrucciones oportunas si fuera necesario. Si ello no fuera posible, el socio podrá solicitar la asistencia de un técnico para el desmontaje (coste no incluido).

Se recomienda que el envío del soporte se realice, 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, los discos especiales de arranque y las contraseñas para acceder al sistema, a los directorios y a los programas necesarios para ejecutar los ficheros que se necesite recuperar.

b. Una vez que se ha recibido el soporte dañado, se procederá a su inmediato análisis y diagnóstico con el fin de iniciar el rescate de los datos contenidos en el mismo.

c. Una vez concluido el proceso de rescate de los datos del soporte dañado, se enviará al socio la información recuperada en un soporte nuevo sin cargo para el socio.

d. 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 15 días desde la fecha de envío al socio del soporte de entrega, se destruirá definitivamente dicha copia de seguridad.

#### Límite de la utilización del servicio:

La recuperación de información estará limitada a un máximo de dos servicios por socio y año.

## 5. SERVICIO DE ASISTENCIA A DOMICILIO

El RACC también pone a disposición de los socios un Servicio Técnico de Asistencia a Domicilio para solucionar problemas de hardware o software, siempre y cuando no se hayan podido resolver desde el centro de soporte técnico de forma telemática. Dicho servicio se prestará únicamente a los PC (hasta un máximo de 4) de uso exclusivamente personal, que el socio tenga en su domicilio particular. El desplazamiento y la mano de obra son gratuitos. El importe de los materiales corre a cargo del socio, que deberá abonarlos en el momento de la reparación.

### **Alcance del servicio:**

■ Resolución de incidencias que no se han podido resolver desde el centro de soporte técnico remoto o telefónico.

El horario para la prestación del servicio es el siguiente:

- Recepción de incidencias: las 24 horas del día.
- Asistencia in situ: días laborables locales en el domicilio del cliente.

En los casos en que el socio solicite una asistencia a domicilio que no provenga de una incidencia telefónica o remota que no se haya podido resolver desde el centro de soporte técnico, el RACC también pone a disposición del socio un Servicio Técnico de Asistencia a Domicilio para solucionar problemas de hardware o software. Dicho servicio se prestará únicamente a los PC (hasta un máximo de 4) de uso exclusivamente personal, que el socio tenga en su domicilio particular. Estas prestaciones tienen una tarifa exclusiva para socios del RACC, siendo a cuenta del socio el coste del desplazamiento, mano de obra y materiales, que deberá abonar en el momento de la reparación.

### **Alcance del servicio:**

- Instalación de nuevo equipamiento informático.
- Asistencias que no provengan de una incidencia telefónica o remota.

El horario para la prestación del servicio es el siguiente:

- Recepción de incidencias: las 24 horas del día.
- Asistencia in situ: días laborables locales en el domicilio del cliente.

## **6. SERVICIO DE PROTECCIÓN LEGAL DE NUEVAS TECNOLOGÍAS**

### **Asesoramiento Jurídico Telefónico:**

Respuesta a cualquier consulta de carácter jurídico o legal planteada por el socio referente a la utilización de Internet y al comercio digital y circunscrita a la legislación española.

El horario de consulta será de 8:00 a 22:00 horas, de lunes a viernes, en el teléfono 902 156 156. Las consultas serán resueltas en el acto, si bien aquellos casos que por su complejidad requieran un análisis más profundo podrán resolverse en un plazo máximo de 72 horas (excepto festivos y fines de semana) desde que se reciba la documentación, y ésta será siempre telefónica.

Entre otras, podrán consultarse las siguientes materias:

- Consumo: derechos del consumidor, reclamación al proveedor de bienes o servicios, arbitraje de consumo, organismos administrativos.
- Protección de datos: legislación aplicable, derechos de acceso, cancelación y rectificación, denuncias, sanciones.
- Penal: delitos, faltas, juicios rápidos, procedimiento judicial, denuncia, querrela.
- Defensa del consumidor: defensa de los derechos del socio como consumidor, en relación con:

1. La compra y utilización de equipos informáticos.
2. La compra y utilización de programas informáticos.
3. La contratación y utilización de líneas de conexión a Internet.
4. La compra de bienes y servicios en Internet.

- Reclamación de daños: daños y perjuicios causados por operaciones realizadas en Internet, con motivo de alguno de los supuestos siguientes:

1. Suplantación de identidad mediante la obtención de claves personales de acceso a páginas web (*phising*).
2. Introducción en el equipo informático de aplicaciones maliciosas (virus, troyanos, etc.).
3. Obtención mediante aplicaciones maliciosas de las claves personales de acceso a páginas web (*pharming*).
4. Otros fraudes similares que supongan daños y perjuicios cuantificables y sufridos por la realización de operaciones en Internet.

■ Protección jurídica de datos de carácter personal: permite al socio realizar cuantas consultas estime necesarias sobre la legislación española de protección de datos de carácter personal, así como la elaboración, a requerimiento del socio, de los siguientes documentos:

1. Escritos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de datos de carácter personal destinados a aquellas personas físicas o jurídicas a quienes el socio quiera hacer la solicitud.
2. Escrito de denuncia ante la Agencia de Protección de Datos informando de aquellas personas físicas o jurídicas que se hayan dirigido por Internet o correo electrónico, incumpliendo esta normativa, al Asegurado.

Estos servicios se prestarán verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.

El socio tendrá acceso, en condiciones especiales, a los servicios de un despacho de abogados colaborador de la red nacional de despachos de abogados del RACC, consistentes en:

1. Una primera consulta presencial, previa solicitud, de carácter gratuito en uno de los despachos de la red de abogados.
2. Un descuento del 10% en la minuta final del abogado, que se calcula sobre la base de los honorarios recomendados por el Colegio Profesional al que pertenezca.

Ámbito geográfico: esta garantía es de ámbito nacional.

## 7. FACTURACIÓN Y COBRO

La cuota de la cobertura de Asistencia Informática 24 h se facturará anualmente, conforme a las tarifas vigentes (que se encuentran a su disposición en los puntos de información RACC), en el número de cuenta previamente facilitado por el socio. Asimismo, se facturarán al socio, directamente y al contado, los diferentes servicios prestados que conlleven contraprestación económica. El precio y tarifas de los diferentes servicios se detallarán en cada servicio concreto.

## 8. DURACIÓN

El servicio entrará en vigor a partir de la fecha en que el socio se dé de alta en la cobertura y tendrá una duración de 12 meses. A partir de dicha fecha, se considerará prorrogado por plazos iguales si por escrito no manifiesta ninguna parte su voluntad de no renovarlo con 1 mes de antelación a la fecha de su vencimiento. No obstante, cualquiera de las partes podrá prescindir del servicio mediante notificación por escrito a la otra dentro de los primeros 15 días naturales del mes anterior a aquél en que hubiera de producir efectos.

## 9. CESIÓN DE DERECHOS

El servicio es personal para el socio del RACC y no puede cederse a terceros, a excepción de familiares directos del mismo que convivan con el socio y que utilicen el mismo PC.

## 10. LIMITACIONES GENERALES

El Servicio de Asistencia Informática 24 h estará disponible de forma permanente las 24 horas del día durante los 365 días del año, en territorio nacional. No obstante, el RACC no será responsable de ningún daño que se genere al usuario en caso de imposibilidad de prestar los servicios debido a supuestos de caso fortuito, fuerza mayor u otras causas no imputables al RACC.

El RACC se reserva el derecho a modificar las Condiciones Generales de alta en la cobertura de Asistencia Informática 24 h y las condiciones de uso de los diferentes servicios, siempre que sea necesario para mejorar y adaptar los servicios a la evolución técnica.

El RACC podrá suspender la cobertura de Asistencia Informática 24 h al socio en los siguientes supuestos:

- Impago por el socio de los servicios prestados.
- Uso impropio de los servicios contratados.
- Extinción o invalidez del carnet de socio titular.



00000

 902 452 452

 RACC.es