

# CONDICIONES DEL SERVICIO

Mediante esta cobertura, la Compañía asumirá el coste de los servicios detallados a continuación cuando el Asegurado lo solicite a través del servicio telefónico 900 75 93 64 o a través de INTERNET en [www.asistenciadigitalasemas.es](http://www.asistenciadigitalasemas.es), durante los 365 días del año, las 24 horas del día.

El servicio se prestará por una empresa especializada, y una vez facilitada al Asegurado la conexión con la misma, será ésta la que contacte con el Asegurado y determine las especificaciones necesarias para su desarrollo.

En ningún caso podrá ser sustituido por el abono de una indemnización o reembolso de gastos al Asegurado.

Los servicios objeto de la cobertura son los siguientes:

**CIBER ASISTENCIA 24/7.** Comprende la resolución de incidencias de seguridad, mejora en la experiencia a nivel de seguridad de uso de dispositivos tecnológicos, administración y configuración de los sistemas protegiéndoles ante amenazas.

Este servicio permite dar soporte a los usuarios desde el Centro de Soporte Técnico, a través de chat, control remoto, teléfono, correo electrónico, formularios web para resolver incidentes de seguridad.

## 1. ALCANCE DEL SERVICIO

- a) Ayuda en la configuración de los dispositivos en temas de seguridad.
- b) Resolución de problemas relacionados con los incidentes de seguridad que hayan podido surgir.
- c) Cobertura en todo el territorio nacional

## 2. LIMITACIONES

Se dará soporte sobre las siguientes aplicaciones/sistemas:

- a) Ordenadores sobremesa:
  - i) Windows (a partir de Windows 7)
  - ii) Mac OS
- b) Ordenadores portátiles:
  - i) Windows (a partir de Windows 7)
  - ii) Mac OS
- c) Tablets y Smartphones:
  - i) Android
  - ii) iOS
- d) Aplicaciones:
  - i) Cualquier aplicación de uso comercial no profesional.
  - ii) Aplicaciones de ofimática habituales.

## 3. DISPONIBILIDAD

El servicio estará disponible 365 días 24 horas, y podrá ser solicitado tanto por teléfono como por la página web, a través de cualquiera de los canales.

**ANTIRANSOMWARE.** Proporciona al usuario asistencia para proteger sus dispositivos frente fuertes amenazas de Ransomware.

Mediante este servicio la Compañía pone a disposición del Asegurado que lo solicite, un servicio de seguridad avanzada, que consiste en la instalación de un Software para protegerlo de virus como de Ransomware. Con este servicio se reducirá el riesgo de amenazas a través de mecanismos de protección, detección y respuesta contra virus y malware.

## 1. ALCANCE DEL SERVICIO

- a. Protección en tiempo real contra amenazas de ransomware, control de virus activo para aplicaciones, análisis y reparación de vulnerabilidades.
- b. AntiSpam y cortafuego bidireccional.
- c. Optimizador de rendimiento y gestor de análisis del sistema.

# CONDICIONES DEL SERVICIO

- d. Modo automático para la toma de decisiones óptimas sobre seguridad.
- e. Privacidad total: filtro de datos personales, antiphishing, cifrado de chat, cifrado de archivos, destructor de archivos.

## 2. DISPONIBILIDAD

El servicio estará disponible 365 días 24 horas, y podrá ser solicitado tanto por teléfono como por la página web, a través de cualquiera de los canales.

**ANÁLISIS DE VULNERABILIDADES.** que permite analizar, detectar y evaluar vulnerabilidades de seguridad en la red y en los dispositivos conectados, proporcionando una imagen completa de la red y ayudando a mantener la seguridad en tiempo real.

### 1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El servicio de Análisis de Vulnerabilidad permite analizar, detectar y evaluar vulnerabilidades de seguridad en la red y en los dispositivos conectados, proporcionando una imagen completa de la red y ayudando a mantener la seguridad en tiempo real.

### 2. ALCANCE DEL SERVICIO

- a. Análisis en busca de vulnerabilidades de seguridad en toda la red.
- b. Escaneos de seguridad multi-plataforma, es decir, Windows, Mac, Linux.
- c. Comprobaciones específicas de vulnerabilidad tales como puertos abiertos, usuarios y grupos locales no utilizados, dispositivos USB peligrosos, nodos inalámbricos no autorizados.
- d. La búsqueda de vulnerabilidades se realiza desde fuera de la red del cliente.
- e. Se evalúa la seguridad de únicamente los elementos de los que se tenga visibilidad desde el lugar de realización del análisis.

### 3. DISPONIBILIDAD

El servicio podrá ser solicitado los 365 días 24 horas, tanto por teléfono como por la página web, a través de cualquiera de los canales.

**ANÁLISIS DE CIBERRIESGO WEB.** Permite mediante dos acciones diferentes, ofrecer un informe detallado de las posibles vulnerabilidades del entorno web del cliente.

### 1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

Servicio de Ciberriesgo Web se realizará mediante dos acciones diferentes, para ofrecer un informe detallado de las posibles vulnerabilidades del entorno web del cliente. Además, ofrecemos un servicio de verificación pasivo de la web del cliente, mediante un análisis de vulnerabilidades comunes y ataques a los cuales ha sido expuesto el entorno. Capacidad de examinar el código de back-end de ASP.NET, Java y PHP mientras la aplicación o web está en ejecución, mientras que al mismo tiempo prueba las interfaces complejas de aplicaciones de página única (SPA) ricas en tecnología JavaScript y HTML5.

### 2. ALCANCE DEL SERVICIO:

Su escaneo de seguridad verifica más de 4500 vulnerabilidades de aplicaciones web, incluyendo:

- 1. Inyección de SQL, incluida la inyección de Blind SQL Análisis no invasivo del entorno web
- 2. Secuencias de comandos entre sitios (XSS), incluido XSS avanzado basado en DOM
- 3. Ataques de falsificación de solicitudes en el servidor (SSRF) y encabezado de host

### 3. DISPONIBILIDAD

El servicio podrá ser solicitado los 365 días 24 horas, tanto por teléfono como por la página web, a través de cualquiera de los canales.

**REPUTACIÓN ONLINE.** el servicio de seguimiento de la vida digital consiste en la configuración sistemática de rastreos periódicos en la web de las personas beneficiarias de este servicio. Además de presentar las apariciones ALWAYS ON analiza y clasifica los resultados.

## 1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El servicio consiste en el rastreo minucioso en internet del nombre del asegurado para localizar las apariciones. Además de presentar las apariciones, se analizan y clasifican los resultados.

Este servicio clasifica el texto según los sentimientos positivos o negativos que se expresan en él mediante opiniones, comentarios... referidos a un tema dado o en general.

Se emplean diferentes técnicas de análisis lingüístico para detectar las entidades y conceptos de los que el autor del texto está hablando.

Posteriormente, se identifican estructuras lingüísticas específicas para detectar la actitud del autor sobre cada tema.

## 2. ALCANCE DEL SERVICIO

- a. El cliente solicitará el servicio a través de la web de servicios
- b. Se realizará el rastreo de la parte pública de internet y se entregará el informe con los resultados
- c. El idioma sobre el que se presta el servicio de rastreo es el castellano.
- d. Servicio limitado a un máximo de 2 informes por póliza y año.

## 3. LIMITACIONES

El servicio depende de la información obtenida a través de Internet, y no se puede garantizar su exactitud, integridad o corrección. El Servicio, así como cualquier información que reciba el Asegurado a través del Servicio, no constituye asesoramiento profesional de ningún tipo. Cualquier acción tomada como resultado del uso del Servicio es responsabilidad del Asegurado.

## 4. DISPONIBILIDAD

El servicio podrá ser solicitado los 365 días 24 horas, tanto por teléfono como por la página web, a través de cualquiera de los canales.

**ALMACENAMIENTO EN LA NUBE.** Consiste en la configuración y asesoramiento para el almacenamiento de datos en la nube de un dispositivo del asegurado, que puede ser un ordenador, smartphone o tablet.

## 1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El almacenamiento y configuración de la copia de seguridad en línea se realizará con el permiso del Asegurado por un técnico del Centro de Soporte, a través de Internet.

## 2. ALCANCE DEL SERVICIO

- a. Configuración de la aplicación para realizar copias de seguridad en carpetas predeterminadas o en carpetas personalizadas.
- b. Instrucciones para realizar copias de seguridad.
- c. Descargar los archivos en el dispositivo tablet o smartphone, con los sistemas operativos iOS, Windows y Android.
- d. Asesoramiento para visualización de fotos, música, películas y documentos desde cualquier lugar y en cualquier dispositivo, siendo necesario sólo internet funcional y un navegador.
- e. Realización de copias de seguridad, visualización y asesoramiento para el acceso total a los datos almacenados.
- f. Instrucciones para la adquisición de espacio en la nube para el almacenamiento de datos teniendo en cuenta los parámetros de tamaño o cantidad de archivos y velocidad de conexión de Internet.
- g. Optimización de la velocidad de envío de los archivos.
- h. Configuración para actualizaciones de software constantes y rápidas, llevando todas las mejoras de seguridad y usabilidad.

## 3. DISPONIBILIDAD

El servicio podrá ser solicitado los 365 días 24 horas, tanto por teléfono como por la página web, a través de cualquiera de los canales. Se asegura una disponibilidad del 99% de acceso a los servicios.

# CONDICIONES DEL SERVICIO

**SOLUCIÓN EDR.** Permite la visualización de las vulnerabilidades de los dispositivos protegidos, ofreciendo un monitoreo constante, analizando estado de la seguridad y amenazas potenciales.

## 1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

Permite la visualización de las vulnerabilidades de los dispositivos protegidos, ofreciendo a nuestro departamento de Seguridad Informática un monitoreo constante de los dispositivos protegidos, analizando estado de la seguridad y amenazas potenciales.

Se analizan cada una de las incidencias para evaluar amenazas de categoría media o crítica, contactando con los clientes para prevenir futuras incidencias

## 2. ALCANCE DEL SERVICIO:

- a. Monitorización de incidencias de seguridad informática
- b. Se analizan las incidencias de ciberseguridad y establecen el estado de la misma descartando falsos positivos.
- c. Contacto con el cliente en caso de incidencias catalogadas como críticas o medias

## 3. DISPONIBILIDAD

El servicio podrá ser solicitado los 365 días 24 horas, tanto por teléfono como por la página web, a través de cualquiera de los canales.

**GESTIÓN DE LA HUELLA DIGITAL.** Consiste en la búsqueda avanzada sobre la presencia del cliente en internet. El cliente decidirá si quiere mantenerlas o eliminarlas.

## 1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

Se realizará una búsqueda avanzada sobre la presencia del cliente en Internet, generando un informe detallado con la información encontrada, para que decida qué hacer con la información recopilada.

Se llevará a cabo la gestión, modificación y/o borrado de la huella digital según exigencias del cliente.

Se borrará la información de la parte pública de Internet que el cliente solicite y que considere que es dañina o negativa para su reputación en la red. El borrado de la información solicitada se llevará a cabo siempre que sea posible.

## 2. ALCANCE DEL SERVICIO

- Rastreo sobre la información referente al cliente en Internet
- Envío de informe detallado al cliente para que decida qué hacer:
- Eliminación de cuentas en redes sociales, correos...
- Eliminación o recuperación de información sobre el cliente
- Posibilidad de eliminar fotografías no deseadas
- Gestión de borrado de datos de prensa escrita y blogs
- Servicio limitado a un máximo de 2 búsquedas de apariciones por póliza y año.

## 3. DISPONIBILIDAD

El servicio podrá ser solicitado los 365 días 24 horas, tanto por teléfono como por la página web, a través de cualquiera de los canales.

**ASESORAMIENTO RGPD.** con este servicio se llevan a cabo la adaptación de los trámites y procedimientos requeridos por la Agencia Española de Protección de Datos.

## 1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

Con este servicio se presta asesoramiento telefónico para el cumplimiento de la normativa RGPD en los trámites y procedimientos requeridos por la Agencia Española de Protección de Datos, ya que la RGPD es de obligado cumplimiento para todas las personas físicas o jurídicas que posean datos de carácter personal de personas físicas.

## 2. ALCANCE DEL SERVICIO

Ayuda y asesoramiento Online en los siguientes aspectos:

- Ayuda a confeccionar Tratamiento de actividad
- Asesoramiento para adecuación web al RGPD
- Ley de Servicios de la Sociedad de la Información (LSSI)
- Cobertura en todo el territorio nacional.
- La prestación del servicio es online.

## 3. LIMITACIONES

La compañía no se responsabiliza, una vez prestado el servicio de asesoramiento a la RGPD, siendo responsabilidad única del cliente el incumplimiento en esta materia.

## 4. DISPONIBILIDAD

El servicio podrá ser solicitado los 365 días 24 horas, tanto por teléfono como por la página web, a través de cualquiera de los canales.

