

**CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
ACTUALIZE PARA CLIENTES DE SERVICIOS DE ACCESO INTERNET O
ACCESO INTERNET + LLAMADAS DE ORANGE CON TU EXPERTO ORANGE**

1. DEFINICIONES

En estas Condiciones Generales de Prestación de los Servicios de Asistencia Informática y Seguridad que Actualize ofrece a los USUARIOS (clientes de Servicios de Acceso a Internet o Acceso Internet + Llamadas de Orange y de su servicio Tu Experto Orange) (en adelante Condiciones Generales), las expresiones a continuación tienen el correspondiente significado:

SERVICIOS: Conjunto de actividades desempeñadas por el PRESTADOR que buscan responder a las necesidades que los clientes finales del CLIENTE tienen en su uso de sus equipos de telecomunicaciones. el

CLIENTE: Orange Espagne S.A.U., quien ha establecido una relación comercial con el PRESTADOR a través de la cual sus clientes finales denominados de aquí en adelante USUARIOS pueda utilizar los servicios del PRESTADOR.

PRESTADOR: Actualize, S.L., vinculada con el CLIENTE mediante un contrato de prestación de SERVICIOS.

USUARIO: *Persona física o jurídica* cliente de los servicios de Acceso a Internet o Acceso Internet + Llamadas de Orange, y además de su paquete denominado Tu Experto Orange, que incluye Servicios de Asistencia Informática y Seguridad, que utiliza determinado SOFTWARE y se beneficia de la prestación de servicios por parte del PRESTADOR, sea o no consumidor.

SOFTWARE aplicación/es informática/s con capacidad para realizar un conjunto de tareas para las cuales fueron diseñados.

2. CONDICIONES GENERALES Y SU ACEPTACIÓN

Estas condiciones generales (en adelante, las "**Condiciones Generales**") regulan la prestación de los servicios (en adelante los "**SERVICIOS**") y utilización de la licencia de software que **Actualize, S.L.**, en calidad de Encargado de Tratamiento (en adelante el "**PRESTADOR**") con CIF: B82903055, domiciliada en Avda. Valdelaparra 27, P.E. Neisa Norte, Ed.I, 3ª pl., 28108 Alcobendas-Madrid, presta a los USUARIOS.

Cuando el USUARIO se registra, ya sea vía aplicación (móvil o de escritorio) o vía web, debe aceptar los presentes Términos y Condiciones, manifestando su conformidad, pulsando el botón "Acepto las condiciones legales del Servicio" . Su aceptación deviene indispensable para la utilización del software y la prestación de los SERVICIOS ofrecidos por el PRESTADOR. Por ello se recomienda leer detenidamente las presentes Condiciones Generales antes de proceder a la instalación del SOFTWARE.

La utilización de los SERVICIOS ofrecidos pueden requerir la instalación de aplicaciones adicionales y / o software bien del PRESTADOR o bien de terceros (o links para los mismos) en el equipo del USUARIO, para la realización de los SERVICIOS única y exclusivamente con la finalidad de que el USUARIO realice las tareas de conformidad con lo previsto en las Condiciones Generales.

Se informa al USUARIO que, como consecuencia de la instalación del SOFTWARE para la utilización de algunos servicios, la aplicación puede enviar información y datos facilitados por el USUARIO a los servidores propiedad del PRESTADOR, así como requerir información adicional, con el único fin de controlar el acceso y la prestación del servicio así como para el envío de comunicaciones e información acerca del servicio prestado; de acuerdo con las prácticas de privacidad aceptadas y con la legislación vigente. Asimismo, la utilización de los SERVICIOS se encuentra sometida a todos los avisos, reglamentos de uso e instrucciones puestas en conocimiento del USUARIO por el PRESTADOR.

Asimismo, al aceptar, permite que esta aplicación acceda a la configuración de su sistema operativo y de programas de terceros.

3. OBJETO

Las presentes Condiciones Generales regulan la utilización del software y la realización de los SERVICIOS ofrecidos por el PRESTADOR a los USUARIOS en nombre de su CLIENTE, para que Orange los comercialice con su propia imagen de marca.

El presente contrato no establece ninguna relación jurídica entre el USUARIO y EL PRESTADOR con respecto a aplicaciones de terceros, y nada de lo contenido en el presente contrato se podrá interpretar como una declaración o garantía por parte del PRESTADOR relacionada con aplicaciones de terceros.

Asimismo, el PRESTADOR se reserva la facultad de modificar o sustituir unilateralmente las presentes Condiciones Generales como consecuencia de la modificación, evolución y promulgación de leyes, reglamentos y normas de aplicación a la prestación de los SERVICIOS y/o aspectos conexos a los mismos.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

A continuación, el USUARIO podrá consultar información sobre los SERVICIOS ofrecidos por parte del PRESTADOR;

a. Asistencia Informática Remota

Descripción del servicio de Asistencia Informática Remota

El objetivo principal de este servicio es resolver todas las dudas o dificultades técnicas relacionadas con el uso habitual de equipos informáticos, smartphones, tablets, y en general, de dispositivos tecnológicos conectados propiedad de usuario. Se ha diseñado especialmente para prestar servicio de una forma intuitiva y sencilla, a través de diferentes canales de atención, cubriendo todas las necesidades de los usuarios independientemente de su nivel de conocimiento técnico.

El servicio se presta a los usuarios de forma telemática, a través de una ventana de diálogo tipo chat, que permite establecer la comunicación con nuestros técnicos expertos del Centro de Soporte de Actualize. Si fuera necesario y en función del tipo de consulta, el técnico podrá evaluar y/o resolver la incidencia,

de manera inmediata, tomando el control remoto del dispositivo, previa aceptación por parte del usuario.

Adicionalmente, en caso de que el usuario no pueda conectar su equipo a Internet, podrá solicitar asistencia por teléfono, siendo la atención vía chat la opción recomendada.

El usuario podrá acceder a la web del servicio **Tu Experto Orange** siempre que lo necesite y desde cualquier lugar, tan sólo necesitará una conexión a Internet activa y un navegador.

El entorno web del servicio está diseñado para que el usuario pueda acceder desde cualquier tipo de dispositivo, ya que el diseño es responsive, es decir se adapta perfectamente a diferentes tamaños de pantalla. No obstante, para garantizar la mejor experiencia a los usuarios de Smartphones, ofrecemos un entorno web móvil específicamente pensado para este tipo de dispositivos.

Para acceder a los servicios **no necesitará instalar ninguna aplicación**; la primera vez que el usuario acceda al servicio deberá registrarse, facilitando todos los datos necesarios para poder identificarle y garantizar la prestación del servicio. En sucesivas ocasiones, tan sólo deberá introducir sus claves de acceso para que podamos validar su identidad.

Sin embargo, para aquellos usuarios que prefieran acceder fácilmente a los servicios mediante una aplicación móvil o desktop, **podrán descargar en pocos segundos la aplicación** adecuada para su tipo de dispositivo y plataforma, desde la página web de Tu Experto Orange y/o desde mercado de aplicaciones correspondiente, de esta forma podrán acceder a los servicios rápidamente haciendo click sobre el icono del servicio que se creará automáticamente en su escritorio.

Las soluciones actúan como un único escaparate de los servicios a disposición del usuario. Todos los servicios incluidos en la solución son fácilmente accesibles, así mismo, facilita el proceso de inclusión de cualquier otro servicio propiedad del cliente. Gracias al sistema de gestión de licencias es posible definir un conjunto de servicios asociado a un producto o gama de producto en función de su lote de licencia.

Las aplicaciones y entornos web son totalmente personalizables en cuanto a contenidos e imágenes, para adaptar el diseño y la imagen de forma coherente con la identidad corporativa del cliente y ayudar a potenciar su imagen de marca entre los usuarios.

Así mismo, los entornos están preparados para soportar múltiples idiomas. La selección de dicho idioma será a su vez notificada al sistema en el momento del

acceso al mismo, de forma que el usuario sea atendido directamente en su propio idioma.

Prestaciones del servicio de Asistencia Informática Remota

El servicio de Asistencia Informática Remota incluye, entre otras, las siguientes prestaciones:

- Resolución de incidencias técnicas de los dispositivos del usuario provocadas por mal funcionamiento de cualquiera de las aplicaciones o sistemas soportados por el servicio.
- Ayuda en la instalación y uso de aplicaciones y del equipo, proporcionando una ayuda interactiva, directa y resolutiva.
- Configuración del sistema y de las aplicaciones del equipo, con el objeto de optimizar el funcionamiento, añadir o eliminar funcionalidades, dispositivos y aplicaciones.
- Instalación y configuración de periféricos de entrada y salida de los principales fabricantes del mercado.
- En el caso particular de los dispositivos móviles, los técnicos gestionarán todas las consultas relacionadas con las siguientes tareas, entre otras:
 - Copia de seguridad y restauración del contenido de los dispositivos; los datos se almacenarán en el ordenador propiedad del cliente.
 - Descarga de contenidos y aplicaciones.
 - Instalación y desinstalación de cualquier tipo de aplicación o software que el usuario haya adquirido (software legal).
 - Actualizaciones de software y reseteo al estado de fábrica (si el modelo y firmware del dispositivo lo permite).
 - Actualización de navegadores GPS y mapas (si los medios están disponibles en la web del fabricante).

El servicio se prestará en español.

Aplicaciones y sistemas soportados por el servicio de asistencia informática remota

De forma general, el alcance del servicio de asistencia informática remota se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones de uso común, en todas las versiones soportadas por los fabricantes de los mismos.

A continuación, se enumeran las principales aplicaciones y sistemas soportados por el servicio; la lista podrá completarse y/o modificarse de forma regular para responder a la realidad de la evolución de la tecnología y del mercado, descontinuo la asistencia sobre cualquier software considerado como obsoleto y añadiendo los que se consideren de utilidad habitual en cada momento.

- Sistemas operativos: Microsoft Windows, Apple Mac OS, Android, iOS, Windows Phone.
- Programas de oficina: Microsoft Office, Microsoft Office para MAC, iWorks, Open Office, LibreOffice y NeoOffice.
- Navegadores y correo electrónico: Microsoft Edge, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Outlook, Hotmail, Eudora, Gmail, Safari, Opera, Thunderbird y Mac OS Mail.

- Programas multimedia: Adobe Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, VLC Media Player, QuickTime, VLC Player y los principales codecs del mercado.
- Mensajería instantánea: MSN Messenger, Windows Live Messenger, Yahoo Messenger, Google Talk y Skype.
- Compresores: Winzip, Winrar, StuffIt Expander y Keka.
- Software copia/grabación: Nero, Easy CD y Roxio Toast.
- Peer to Peer: eMule, Kazaa, eDonkey, Ares, FrostWire, Vuze, jDownloader, µTorrent y Transmission.
- Antivirus y firewalls: Bitdefender, Microsoft Security Essentials, Panda, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg, Avast y Firewall Mac OS.
- Software de gestión: iTunes, Samsung Kies, Blackberry Desktop Software, Nokia Suite, HTC Sync, Sony Ericsson PC Companion, Windows Phone for Desktop, etc.
- Software de virtualización: Parallels, VMware y VirtualBox.
- Gestión de drivers: exclusivamente para los sistemas operativos soportados.

En el caso de los sistemas y aplicaciones no soportadas por su fabricante (sin actualizaciones de seguridad, parches para errores ni asistencia técnica), no podremos garantizar la prestación del servicio dado que no estarán disponibles los medios necesarios para poder solventar las incidencias de los usuarios.

En el caso de los dispositivos móviles, las capacidades de prestación de servicio por control remoto varían en función de las opciones que permita el fabricante del sistema operativo y/o de los dispositivos.

En los casos en los que la prestación por control remoto no sea posible, se prestará asistencia conectando los dispositivos por cable al ordenador del usuario. En este caso, el alcance del servicio dependerá de las posibilidades del software de gestión distribuido por el fabricante del dispositivo.

Así mismo, y de cara al cumplimiento de la política de software legal, cualquier actuación sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas estará supeditada a la posesión de una copia legítima de los mismos, entendiéndose esta como la clave y el medio de instalación válidos facilitados por el fabricante.

En los casos en los que los dispositivos presenten sistemas operativos liberados, de cara al cumplimiento de la política de software legal, no se podrá asegurar la prestación del servicio.

Dispositivos soportados

- Equipos informáticos:
- Sobremesa y portátiles.
- Periféricos de entrada: teclados, ratón, micrófono, escáner, cámara web. Etc.
- Periféricos de salida: monitores, impresoras, altavoces, tarjetas de red y acceso inalámbrico, etc.
- Dispositivos móviles
- Smartphones y Tablets.

- Smartwatches y otros wearables de los principales fabricantes del mercado.

Requisitos técnicos mínimos del servicio de Asistencia Informática Remota

Para asegurar la correcta prestación del servicio Asistencia Informática Remota, es preciso que el equipo del usuario cumpla con las siguientes especificaciones técnicas:

- El usuario debe disponer de una conexión a Internet con una velocidad mínima de 512 Kbps de subida/bajada.
- Requisitos mínimos de Hardware:
 - PC: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.
 - MAC: procesadores Intel.
 - RAM: 1Gb.
- Requisitos mínimos de Software:
 - Microsoft Windows OS, Apple MAC OS, Google Android, Apple iOS y Microsoft Windows Phone, en todas las versiones soportadas por los fabricantes.
 - Safari 5.0.1 o superior. Internet Explorer 8 o superior, .NET Framework 3.5 o superior.
- Software de gestión de los periféricos y dispositivos móviles, compatible con el sistema operativo instalado en el equipo del usuario.

Limitaciones del servicio de Asistencia Informática Remota

El servicio de Asistencia Informática Remota no cubre la asistencia a:

- Equipos Linux y Unix.
- Redes LAN, servidores y switches.
- Averías referentes a la conectividad.
- Recuperación de información.
- El software necesario para solucionar alguna avería, ni la reparación de desperfectos físicos.
- Instalación / configuración de software no contemplado en el alcance del servicio o de programas crackeados o ilegales.
- El soporte a aplicaciones desarrolladas específicamente para una empresa sobre productos MS Office (Outlook, Word, Excel, Access, PowerPoint).
- Soporte sobre Access, Macros, tablas dinámicas, fórmulas complejas o sistemas estadísticos en Excel.
- Capacitación sobre programas e informática en general; no se prestará formación avanzada o repetitiva sobre una misma cuestión.

b. Revisión y puesta a punto

Descripción del servicio de Revisión y Puesta a Punto

El servicio de Revisión y Puesta a Punto revisa de forma automática, los puntos críticos que afectan al funcionamiento normal de los dispositivos, como por

ejemplo, el disco duro, memoria virtual, archivos temporales, seguridad, etc... Si alguno de estos

Una vez realizado el análisis, si el resultado no es óptimo, los técnicos del Centro de Soporte de Actualize, previa petición por parte del usuario, revisarán los resultados y le ayudarán a corregir y optimizar el rendimiento del dispositivo de manera inmediata.

Prestaciones del servicio de Revisión y Puesta a Punto

A continuación, se enumeran algunas de las tareas que forman parte del alcance del servicio para equipos informáticos:

- Punto de restauración del sistema (exclusivo para Windows OS): si durante la puesta a punto ocurriera algún tipo de incidente o bien si el usuario lo solicita, el técnico podrá devolver el equipo a su estado previo gracias al punto de restauración que genera la aplicación de manera automática.
- Propiedades del sistema: esta tarea muestra información sobre el hardware y propiedades del sistema.
- Análisis de seguridad: este punto muestra todos los programas antivirus instalados y su estatus.
- Archivos temporales: esta tarea detalla la totalidad de archivos temporales presentes en su sistema así como el espacio que ocupan en disco.
- Programas de inicio: esta tarea muestra un listado con los programas que se ejecutan de manera automática al iniciar el sistema.
- Análisis de disco duro: esta comprobación informa sobre el tipo de unidades de disco, tamaño total y espacio libre disponible
- Memoria virtual: esta tarea informa sobre la configuración de la memoria virtual para saber si se gestiona de forma automática o manual.
- Copia de seguridad (exclusivo para MAC OS): esta tarea comprueba si el equipo está configurado para realizar copias de seguridad del sistema.

Con respecto a los dispositivos móviles, la revisión y puesta a punto incluye entre otras tareas:

- Comprobación de las propiedades del sistema.
- Revisión y actualización del sistema operativo a la versión más reciente.
- Análisis de seguridad del dispositivo comprobando si el dispositivo dispone de alguna solución antivirus.
- Revisión de las unidades de almacenamiento, tamaño total y espacio libre disponible.
- Revisión de los archivos innecesarios, así como instalación / desinstalación de aplicaciones y widgets, para evitar problemas de espacio y consumo de memoria.
- Realización copias de seguridad de los archivos y contactos en el ordenador, siempre que sea necesario restaurar el equipo a sus valores de fábrica.

Las tareas de análisis y evaluación, así como la operativa de prestación del servicio varían en función del tipo de dispositivo y del sistema operativo, para

adaptarse a las especificaciones técnicas y características particulares de cada uno de ellos.

Para poder realizar el análisis de forma automática, el usuario deberá instalar una aplicación en el dispositivo, que estará disponible en la web del servicio Tu Experto Orange.

Requisitos técnicos mínimos del servicio de Revisión y Puesta a Punto

Para asegurar la correcta prestación del servicio de Revisión y Puesta a Punto, los equipos y dispositivos deben cumplir los requisitos técnicos del servicio de Asistencia Informática Remota.

c. Copia de Seguridad o Back Up Remoto

Descripción del servicio de Copia de Seguridad

El servicio de Copia de Seguridad permite salvaguardar información almacenada en los ordenadores de los usuarios en un lugar externo a su domicilio. La información se almacenará en un servidor, propiedad de Actualize, situado en un CPD (Centro de Proceso de Datos) seguro. La finalidad y ventaja principal del servicio de almacenamiento es que estas copias adicionales puedan utilizarse para restaurar el original después de una eventual pérdida de datos, o simplemente para redundar datos o liberar espacio en los dispositivos actuales.

El funcionamiento del servicio es automático, las copias de los documentos se realizan de forma totalmente automática sin intervención en ningún momento por parte del usuario, salvo en la primera configuración del proceso que debe contar con su participación. Por otro lado, también pueden hacerse copias programadas o de manera puntual y manual, para facilitar así la gestión del servicio.

La ejecución de las copias de los documentos, no altera en absoluto el funcionamiento del ordenador. El usuario puede seguir trabajando y se le avisará cuando se realice la sincronización de la carpeta seleccionada mediante un correo electrónico, y una pantalla de aviso.

Para poder disfrutar del servicio, el usuario deberá instalar una ligera aplicación en su equipo, disponible en la web del servicio Tu Experto Orange. Si encuentra algún problema durante la instalación, configuración y uso de la aplicación, podrá solicitar ayuda a los técnicos del Centro de Soporte, a través del servicio de Asistencia Informática Remota.

Prestaciones del servicio de Copia de Seguridad

Seguridad

Los datos se encuentran en un edificio con extremas medidas de seguridad, que cuenta con todo tipo de medidas frente a incendios, intrusiones físicas, ataques de piratas informáticos, etc. El servicio se basa en un sistema de seguridad que implementa distintos métodos para garantizar la privacidad e integridad de los datos en las comunicaciones y el almacenamiento:

- Comunicaciones cliente y servidor sobre HTTPS.
- Se utiliza cifrado fuerte (AES) para enviar y almacenar la información del usuario. Las copias de los documentos viajan por Internet y se archivan en los servidores de Actualize. Esta información está cifrada con un algoritmo de 128 bits. La clave de cifrado para poder acceder al contenido sólo la conoce el usuario final, nadie más tiene acceso a ella. Gracias a ello, se mantiene la confidencialidad de los datos y se garantiza en todo momento la custodia de los mismos. Por consecuencia, Actualize no se responsabiliza del contenido que se envíe a los servidores para efectuar el almacenamiento.
- Cada fichero es dividido en múltiples partes, cada una de ellas comprimida, cifrada, enviada, comprobada su integridad y almacenada por separado.
- La clave (semilla) de cifrado utilizada es única por usuario. El usuario podrá acceder a sus datos utilizando un usuario y una contraseña.

Eficiencia

Todas las comunicaciones que realiza la aplicación, incluido el envío de ficheros, se realizan a través de un servicio web. Esto permite utilizar la aplicación a través de firewalls o servidores proxy con políticas restrictivas. Cada fichero es comprimido en origen para reducir el tiempo de envío y el espacio necesario en servidor.

Únicamente se envían aquellos ficheros que hayan sido modificados o no existan en el servidor. Las copias son incrementales y diferenciales, optimizando de esta forma el uso de Internet y el tiempo para realizar las copias. Además esto facilita la gestión del espacio, ya que no duplica documentos y optimiza el espacio disponible.

Escalabilidad

La tecnología que utiliza el servidor sobre el cual trabaja la aplicación, permite un alto grado de escalabilidad. El sistema implementa mecanismos para garantizar tanto la recuperación ante fallos inesperados como la integridad y atomicidad de las operaciones realizadas en el mismo.

- Todas las peticiones recibidas son tratadas de manera concurrente e independiente.
- A su vez, cada usuario sólo puede ejecutar una única operación al momento, garantizando así la coherencia de datos.
- Se implementan operaciones para comprobar (y reparar, en caso necesario) el espacio de ficheros de cada usuario.

- Un registro de actividad permite ver en tiempo real o a posteriori toda la actividad realizada por el sistema.

Gestión

El servicio Advanced Backup, es controlado a través de un portal web integrado dentro de la plataforma de gestión de Actualize, que permite realizar, entre otras, las siguientes operaciones:

- Gestión de usuarios: altas, bajas, modificaciones, consultas...
- Gestión de servidores: altas, bajas, consultas de estado, ejecución de comandos remotos, etc.
- Recopilación de estadísticas y consulta de informes, tanto a nivel de usuario o partner como a nivel de servidor.
- Gestión de actualizaciones de aplicación cliente.

Requisitos técnicos mínimos del servicio de Copia de Seguridad

Para asegurar la correcta prestación del servicio de Copia de Seguridad, los equipos deben cumplir los requisitos técnicos del servicio de Asistencia Informática Remota.

Adicionalmente, para poder instalar el software y disfrutar de todas las ventajas de servicio, el equipo debe cumplir los siguientes requisitos técnicos:

- Requisitos mínimos de Hardware:
 - PC: procesadores Intel Pentium D, AMD Athlon 64 o superior.
 - MAC: procesadores Intel.
 - RAM: 1Gb (recomendable 2Gb).
- Requisitos mínimos de software:
 - Microsoft Windows Vista, 7, 8 y 10. También compatible con XP.
 - Apple MAC OS desde las versión 10.8 hasta la 10.10. También compatible con MAC OS 10.6 y 10.7.
 - La copia de seguridad se realiza a través de una conexión a Internet, (Mínimo: 512Kbps. de subida/bajada. 3,1 Mbps. recomendado).

Almacenamiento y sincronización en la nube

Descripción del servicio de Almacenamiento y sincronización en la nube

El servicio ofrece ayuda a los usuarios que desean almacenar información en la nube y sincronizar los datos de todos los dispositivos tecnológicos de su hogar: ordenadores, smartphones y tablets.

De esta forma los usuarios podrán guardar sus fotografías, vídeos y documentos más importantes, pudiendo compartirlos con sus familiares y amigos de forma rápida y sencilla.

Prestaciones del servicio de Almacenamiento y sincronización en la nube

La asistencia se centrará en ayudar al usuario a gestionar su información en la nube así como descargar e instalar aplicaciones en los dispositivos correspondientes, tanto en sus equipos informáticos como dispositivos móviles. Así mismo, el servicio ofrece al usuario la ayuda y asistencia necesaria, para poder configurar la solución de acuerdo a sus necesidades, realizar las copias de seguridad de la información y sincronizarla con los diferentes dispositivos. Para acceder a este servicio, el usuario tan sólo deberá contactar con los técnicos de Centro de Soporte de Actualize, a través del servicio de Asistencia Informática Remota.

Aplicaciones soportadas por el servicio de Almacenamiento y sincronización en la nube

De forma general, el servicio se presta sobre las siguientes soluciones globales de uso común, en todas las versiones soportadas por los fabricantes de los mismos: OneDrive, Google Drive, Dropbox e iCloud.

El listado de aplicaciones podrá completarse y/o modificarse de forma regular para responder a la realidad de la evolución de la tecnología y del mercado, descontinuo la asistencia sobre cualquier software considerado como obsoleto y añadiendo los que se consideren de utilidad habitual en cada momento.

Requisitos técnicos mínimos del servicio de Almacenamiento y sincronización en la nube

Para asegurar la correcta prestación del servicio de Almacenamiento en la Nube, los equipos y dispositivos deben cumplir los requisitos técnicos del servicio de Asistencia Informática Remota.

d. Asistencia a Domicilio

Descripción del servicio de Asistencia a Domicilio

El servicio de Asistencia a Domicilio ofrece una respuesta completa a las necesidades del usuario ante las incidencias que se producen en los ordenadores de los usuarios.

Tras un primer diagnóstico remoto, realizado por los técnicos del Centro de Soporte de Actualize, si se detecta la necesidad de asistencia in situ, un técnico especializado en la materia se podrá desplazar al domicilio del usuario para concretar el diagnóstico y resolver aquellas incidencias que no se hayan podido

solucionar de forma remota; el servicio incluye tanto el desplazamiento del técnico, como la mano de obra.

En ocasiones, en función del tipo de dispositivo y de la naturaleza del fallo detectado, el equipo se enviará a un taller especializado o centro de servicio autorizado por el fabricante del dispositivo; en este caso, el servicio también incluye la gestión y recogida del equipo del usuario por parte de un servicio de mensajería.

Con esta gestión, se busca la mayor agilidad posible, y de cara al usuario ofrecer la opción más cómoda y eficaz para el tratamiento de su incidencia.

En el caso de ser necesarias piezas, accesorios, o software para la resolución de la incidencia, se notificará al usuario dicha necesidad y se presentará un presupuesto no vinculante con el objeto de facilitar la resolución de la incidencia. Una vez aprobado el presupuesto se procederá a la reparación y entrega del equipo en el domicilio del usuario. Si el presupuesto no fuese aprobado, se devolverá el equipo sin reparar a través del servicio de mensajería.

Prestaciones del servicio de Asistencia a Domicilio

El servicio de Asistencia a Domicilio comprende la resolución de incidencias en entornos con S.O. en las versiones soportadas por el servicio de Asistencia Informática Remota, siempre que la incidencia no pueda ser resuelta de forma remota.

Este servicio incluye la mano de obra y desplazamiento. Las piezas, accesorios o software que se detecten necesarios para resolver la incidencia, correrán a cargo del usuario. Se notificará al usuario dicha necesidad y Actualize podrá presentar un presupuesto no vinculante, con el objetivo de facilitar la resolución de la incidencia del usuario.

Así mismo, y de cara al cumplimiento de la política de software legal, cualquier actuación sobre los Sistemas Operativos y aplicaciones soportadas estará supeditada a la posesión de una copia legítima de los mismos, entendiéndose esta como la clave y el medio de instalación válidos facilitados por el fabricante.

La garantía sobre los servicios prestados es la que marque la ley vigente. La garantía sólo cubre malos funcionamientos debidos a instalaciones o reparaciones, en aquellos sistemas informáticos, propiedad del usuario, sobre los que Actualize ha trabajado directamente, y nunca sobre sistemas en los que Actualize no haya llevado a cabo ninguna actuación, salvo que se demuestre que el trabajo realizado en un sistema haya afectado al funcionamiento de otro sistema directamente relacionado con él.

El plazo de garantía comienza a partir de la fecha de finalización de los trabajos. La garantía no cubre reconfiguraciones ni reinstalaciones debidas a nuevas especificaciones aportadas por el usuario una vez finalizados los trabajos.

- Procedimiento ante una incidencia en la línea de Orange

Actualize dispone de amplia experiencia en el tratamiento de incidencias de la línea de Orange. En el actual servicio Tranquilidad Orange, si en la visita se detecta una incidencia en la línea ADSL de Orange, el técnico se pone en contacto con el teléfono 900 900 789 – Opción 3.

El técnico de Actualize se identifica como técnico del servicio “Tranquilidad Orange” y proporciona el número de la línea ADSL del cliente para poder identificarlo en los sistemas.

Seguidamente el técnico de Actualize realiza una batería de pruebas establecidas en el procedimiento actual de Soporte al instalador para diagnosticar el problema detectado:

- Configuración e instalación del router de cliente.
- Revisión del cliente en red. Router sincronizado. Reseteo de puertos, etc...
- Valores de la línea de cliente.

Si después tras las batería de pruebas realizadas, el cliente sigue sin servicio Soporte al Instalador (Orange) abre una incidencia en Soporte Técnico (Orange). En ese caso el técnico In Situ de Actualice informa al cliente que se ha abierto una incidencia y Orange se pone en contacto con él.

Aplicaciones y sistemas soportados por el servicio de asistencia informática remota

El listado de aplicaciones y sistemas soportados corresponde a las propias del servicio de Asistencia Informática Remota para equipos de escritorio.

El servicio de Asistencia a Domicilio se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legítima de la misma. Esto se refiere a la clave y el medio de instalación válidos facilitados por el fabricante.

ACTUALIZE se reserva el derecho a modificar la lista de sistemas operativos y aplicaciones soportados para responder a la realidad de la evolución del mercado, descontinuo la asistencia sobre cualquier software considerado como obsoleto y añadiendo los que se consideren de utilidad habitual en cada momento.

Requisitos técnicos mínimos del servicio de Asistencia Informática Remota

Para asegurar la correcta prestación del servicio de Asistencia a Domicilio, es preciso que el equipo de escritorio del usuario cumpla con las especificaciones técnicas detalladas en el servicio de Asistencia Informática Remota.

Limitaciones del servicio de Asistencia Informática Remota

No serán objeto de cobertura del servicio de Asistencia a Domicilio:

- Limpieza interna y externa de los equipos.
- Soporte a equipos en garantía en los casos en los que se tuviera que manipular para solucionar el problema.
- Hardware y reparación de desperfectos físicos de hardware (las piezas necesarias para la reparación de los equipos, correrán a cargo del usuario)
- Software (incluido antivirus) y sus licencias.
- Soporte a redes LAN, servidores y/u Hub/switch.
- Soporte en la instalación de programas crackeados.
- Soporte in situ a routers.
- Soporte especializado para la instalación, configuración y conectividad de equipos informáticos o elementos multimedia de uso profesional.
- Piezas, accesorios o software, en el caso de que sean necesarias para la resolución de la incidencia.
- La asistencia no se imparte sobre Sistemas Operativos Linux y UNIX y Redes LAN, servidores y switches.
- No incluye la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.

e. Seguridad Avanzada o Seguridad Informática

Seguridad Avanzada Antimalware

Descripción del servicio de Seguridad Avanzada Antimalware

El servicio de Seguridad Avanzada Antimalware proporciona ayuda para proteger los dispositivos conectados a Internet frente a amenazas de seguridad y frenar los ataques contra la privacidad de los usuarios.

La prestación del servicio requiere la instalación y configuración de un software de seguridad en el dispositivo. En caso de que el usuario encuentre dificultades técnicas durante la instalación y configuración del producto, los técnicos del Centro de Soporte de Actualize podrán ayudarle a resolver cualquier problema. Así mismo, le ayudarán a eliminar cualquier software malicioso en caso de que haya sido objeto de un ataque.

El servicio de ayuda se presta de forma telemática, a través del chat del servicio de Asistencia Informática Remota, que permite al usuario establecer la comunicación con los técnicos y, en caso necesario, resolver la incidencia tomando el control remoto del dispositivo. Adicionalmente, en caso de que el

usuario no pueda conectar su equipo a Internet podrá solicitar asistencia por teléfono, siendo el chat la opción recomendada.

Prestaciones del servicio de Seguridad Avanzada Antimalware

El servicio de Seguridad Avanzada Antimalware permitirá al usuario:

- Eliminación de virus: análisis del sistema, evaluación de alertas de seguridad y eliminación de software malicioso.
- Instalación y configuración de software de seguridad: comprobación de los requisitos técnicos mínimos, ayuda en la desinstalación de soluciones de seguridad anteriores, instalación y configuración estándar de la solución, vinculación de los dispositivos con el panel de gestión online, etc.
- Ayuda en el uso de la solución de seguridad: resolución de consultas relacionadas con el producto y configuración avanzada personalizada.

Adicionalmente, en caso de que el usuario no disponga de software antimalware, o bien, si desean sustituirlo, ponemos a disposición de los usuarios la mejor solución de antimalware del mercado, BitDefender Family Pack, que proporciona al usuario la protección necesaria proteger y monitorizar todos los dispositivos del hogar: equipos de escritorio y portátiles Windows o Mac, tablets y smartphones Android.

El usuario podrá descargar el software desde la página web de Tu Experto Orange, donde se le facilitará la licencia del producto, que deberá utilizar durante el proceso de instalación para registrar el producto y poder recibir las actualizaciones. Así mismo, se facilitarán las guías de instalación y configuración de los diferentes productos incluidos en la solución.

La licencia de Bitdefender Family Pack es única para todos los productos contenidos en la solución, que se enumeran a continuación: Total Security 2016 (Windows OS), Bitdefender Antivirus for MAC (MAC OS) (1) y Mobile Security (Android).

El producto también incluye una serie de funcionalidades exclusivas online disponibles a través del portal web Bitdefender Central; se trata de un panel de control donde se integran múltiples soluciones de seguridad de Bitdefender, permitiendo administrar la seguridad de todos los dispositivos vinculados desde un único lugar. Gracias a Bitdefender Central al usuario podrá:

- Descargar, instalar y gestionar su solución de seguridad desde un solo lugar.
- Realizar análisis y optimizaciones de forma remota.

(1) Debido a la política restrictiva de seguridad de Apple, actualmente no existen soluciones antimalware para iOS en el mercado de aplicaciones. No obstante, nuestros técnicos ayudarán a los usuarios a configurar las opciones y aplicaciones de seguridad que incluye este fabricante con su sistema operativo.

1.2.1 Total Security 2016

Bitdefender Total Security 2016 es la protección anti-malware más avanzada y completa del mercado para equipos con Windows OS; se basa en la tecnología galardonada durante los últimos años y emplea el aprendizaje automático para combatir las amenazas sin afectar al rendimiento de su dispositivo.

Adopta automáticamente las mejores decisiones de seguridad a la hora de proteger los datos, pagos por Internet y la privacidad online. También incluye un nuevo cortafuego, un control parental rediseñado y antirrobo para ayudar a recuperar o bloquear sus dispositivos en caso de pérdida o robo.

PROTECCIÓN ANTIMALWARE

- Completa protección de datos: elimina incluso las amenazas digitales más peligrosas de hoy en día, bloqueando desde virus, gusanos y troyanos tradicionales hasta el ransomware, los exploits de día cero, los rootkits y el spyware.
- Active Threat Control: la tecnología de detección del comportamiento actúa como una capa de protección adicional monitorizando constantemente los programas activos y etiquetando las actividades sospechosas.
- El nuevo cortafuego ofrece un rendimiento superior en la localización de intrusiones, filtrando de manera eficaz el tráfico entrante y saliente, incluso a través de una red Wi-Fi.
- Potente Antiphishing: detecta y bloquea los sitios Web que intentan robar datos financieros, como contraseñas o números de tarjetas de crédito, haciéndose pasar por una entidad de confianza.
- Antispam: evita que el correo no deseado alcance su bandeja de entrada, ahora basándose por completo en la tecnología Cloud.
- Antirrobo de dispositivos: bloquea, limpia e incluso localiza su portátil desde cualquier dispositivo conectado a Internet que tenga a mano.
- Navegación segura: sepa si los resultados de sus búsquedas en Google, Yahoo y Bing son seguros antes de hacer clic en el enlace; también bloquea el acceso a enlaces infectados en los que ya haya hecho clic.
- Detector antifraude: advierte cada vez que se visitan sitios Web que puedan suponer un riesgo de fraude, como los de casinos, pornografía, préstamos de dinero y muchos otros.
- Protección de redes sociales: Bitdefender Total Security 2016 bloquea los enlaces maliciosos o las amenazas digitales que recibe de sus amigos en Facebook, Twitter, Pinterest o cualquier otra red social.
- Control y asesor parental: bloquea los contenidos inapropiados y avisa cuándo el menor intenta eludir las reglas establecidas. También monitoriza e informa en relación a áreas restringidas, mediante una app para Android.
- Banca online sin preocupaciones: los usuarios podrán realizar transacciones online con un navegador dedicado único que protege sus cuentas contra el fraude. Bitdefender Safepay ahora también puede completar automáticamente los datos de tarjetas de crédito en los campos de pago.
- Wallet: almacena las contraseñas, los datos de tarjetas de crédito y demás información reservada en un blindaje de seguridad. Además, las rellena automáticamente cuando se navega y puede recomendar contraseñas seguras.
- Modo de rescate para amenazas digitales como los rootkits, que no pueden eliminarse mientras Windows está en ejecución; el equipo se reinicia en modo Rescate para realizar la limpieza y la restauración.
- USB Immunizer: inmuniza cualquier unidad flash frente a virus al conectarla a al equipo.
- Cifrado de archivos: guarda los archivos confidenciales en un blindaje cifrado.

- Widget de seguridad discreto: le permite mantener un registro de todas las tareas relacionadas con la seguridad, además de darle la opción de arrastrar y soltar archivos fácilmente para realizar un análisis rápido en busca de virus-
idirectamente desde su escritorio.

MEJOR RENDIMIENTO

- Bitdefender Photon: tecnología exclusiva e innovadora que mejora visiblemente la velocidad y el rendimiento en cuestión de horas adaptándose gradualmente a al PC.
- Integración de nube: ejecuta todos los análisis posibles en la nube, para no afectar el rendimiento del dispositivo. Solo se analiza la firma de los datos, no se carga ni almacena ningún archivo.
- Modos de juego, trabajo y películas: permite que el usuario se concentre en estas actividades, eliminando temporalmente las ventanas emergentes, ajustando la configuración visual y deteniendo los programas innecesarios que se ejecutan en segundo plano.
- Destructor de Archivos: garantiza que no quedan rastros de los archivos confidenciales eliminados en su PC.
- Modo Batería: maximiza la duración de la batería para portátiles y tablets al modificar temporalmente ciertos ajustes del sistema, como la pantalla, el sistema de refrigeración, las actualizaciones del sistema o el Bluetooth.

FÁCIL DE USAR

- Bitdefender Autopilot: ofrece una experiencia libre de preocupaciones ya que toma por sí solo decisiones óptimas referentes a la seguridad sin necesidad de intervención por parte del usuario.
- Analizador rápido de vulnerabilidades: con un solo clic, el analizador de vulnerabilidades le alerta automáticamente si tiene software obsoleto o vulnerable, si faltan parches de seguridad de Windows, y si su configuración del sistema es potencialmente peligrosa.

Antivirus for MAC

Bitdefender Antivirus for Mac ofrece una protección absoluta contra amenazas nuevas y desconocidas sin ralentizar el equipo. Se conecta a las tecnologías avanzadas en la nube de Bitdefender para detectar y bloquear instantáneamente las amenazas, independientemente del lugar del mundo en que aparezcan.

- Bloquea y elimina el adware molesto: detecta y elimina el adware, los programas maliciosos de secuestro, las barras de herramientas no deseadas y otros complementos de navegador instalados con o sin el consentimiento del usuario.
- Bitdefender Autopilot: se encarga de todas sus necesidades de seguridad, para que el usuario no tenga que preocuparse por nada. Una vez activado, combina una serie de tecnologías propias innovadoras para detectar y eliminar cualquier amenaza de forma automática, con impacto nulo en la velocidad y el rendimiento del equipo.
- Protección 24/7 basado en la nube: dado que no dejan de aparecer nuevas amenazas en Internet, la solución actualiza constantemente su catálogo de malware. Debido a su conexión con tecnologías increíblemente potentes basadas en la nube que trabajan para detectar y eliminar las amenazas, proporciona protección instantánea a escala mundial. Gracias al hecho de que

todo el proceso complejo se desarrolla en la nube, no afecta a los recursos y los datos privados permanecen almacenados de forma segura en el Mac.

- Antivirus for Mac detecta y elimina no solo el malware creado para Mac, sino también los contenidos maliciosos diseñados para Windows.
- Protege sus compras online: cuenta con un sistema especial antiphishing que analiza las páginas Web por las que se navega y avisa cuando se encuentra ante intentos de fraude.
- Bitdefender Antivirus for Mac ofrece análisis rápido y protección a toda prueba contra malware sin demoras.
- Analiza su Mac con un impacto nulo en el rendimiento: ha sido diseñado para trabajar en perfecta armonía con Mac OS X, analizando los archivos para que el usuario pueda disfrutar de la misma protección blindada contra el malware sin ningún impacto negativo en la velocidad y el rendimiento del equipo.
- Ofrece una gran experiencia de usuario con una interfaz de usuario intuitiva e impecablemente rediseñada.

Mobile Security

Bitdefender Mobile Security ofrece una inmejorable detección de malware basada en la nube y una experiencia antirrobo inteligente para su Android sin afectar prácticamente a la batería. Todo ello además de la mejor seguridad para Android disponible.

- Analizador malware: con una tasa de detección del 100% avalada por firmas de análisis independientes, el analizador de malware siempre está al día con los últimos datos sobre virus y analiza automáticamente las apps en busca de malware.
- Asesor de privacidad: proporciona información detallada sobre cuándo acceden las apps a Internet sin su conocimiento y descargan datos no deseados.
- Bitdefender Anti-Theft: este módulo proporciona opciones para localizar, bloquear, borrar o enviar un mensaje o alarma desde cualquier dispositivo conectado a Internet. a un dispositivo Android de forma remota. Además, para protegerle contra intrusos, el teléfono sacará una foto de cualquier persona que trate de manipularlo en ausencia del usuario. El sistema antirrobo le permite incluso escuchar lo que capta su teléfono y enviar comandos SMS; también le avisará en caso de que se cambie la tarjeta SIM.
- Bloqueo y desbloqueo de apps: podrá bloquear mediante un código PIN las apps que alberguen información confidencial; el desbloqueo inteligente permite acceder directamente a las aplicaciones mediante la desactivación del código PIN cuando se utiliza una red Wi-Fi de confianza.
- WearON: Bitdefender Mobile Security también protege cualquier dispositivo Android Wear conectado a un smartphone. Con la característica de alerta de teléfono, el reloj inteligente vibrará cuando se aleje demasiado del dispositivo principal; la función scream podrá utilizarse para localizar el teléfono, haciendo que esté suene para que pueda ser encontrarlo incluso aunque estuviera configurado en modo silencio.
- Seguridad web: utiliza los servicios de Bitdefender Cloud para alertar a los usuarios, mientras navegan con Chrome o navegador Android por defecto, sobre las páginas web que contienen malware, phishing o contenido fraudulento.

- Máxima velocidad y bajo consumo de batería: gracias a su detección de amenazas basada en la nube y a los servicios de seguridad de primera línea, asegura una experiencia satisfactoria navegando y evita la instalación de aplicaciones maliciosas sin aumentar el consumo de la batería.
- Análisis bajo demanda y al instalar: puede ejecutarse un análisis bajo demanda en cualquier momento para garantizar que todas las aplicaciones instaladas o almacenadas en el teléfono son legítimas y seguras. Bitdefender Mobile Security garantizará también que el dispositivo Android permanece limpio analizando automáticamente cualquier aplicación inmediatamente tras su instalación.

Requisitos técnicos mínimos del servicio de Seguridad Avanzada Antimalware
Para asegurar la correcta prestación del servicio de Seguridad Avanzada Antimalware, los equipos y dispositivos deben cumplir los requisitos técnicos del servicio de Asistencia Informática Remota.

Adicionalmente, para poder instalar y disfrutar de todas las ventajas de la solución de seguridad Bitdefender Family Pack, los equipos deben cumplir los siguientes requerimientos técnicos:

TOTAL SECURITY 2016

- Sistema operativo: Microsoft Windows 7(SP1), Microsoft Windows 8, Microsoft Windows 8.1, Microsoft Windows 10.
- CPU: Procesador de doble núcleo a 1,6 GHz memoria (RAM): 1 GB
- Espacio libre disponible en disco: 1 GB de espacio libre (al menos 800 MB en el disco duro del sistema).
- Software: Internet Explorer 10 y superior.

ANTIVIRUS FOR MAC

- Equipos Macintosh basados en Intel con versión OS X Mountain Lion (10.8.5), OS X Mavericks (10.9.5), OS X Yosemite (10.10 o posterior), OS X El Capitan (10.11) instaladas.
- Mínimo 1 Gb de Memoria RAM
- Mínimo 400 MB de espacio libre en disco
- Se requiere de una conexión a Internet para registrar y actualizar Bitdefender Antivirus for Mac.
- TrafficLight está disponible para Safari, Firefox y Google Chrome

MOBILE SECURITY

- Android 3.0 y versiones superiores.
- Android Wear conectado a su smartphone (requiere Android 4.3 o superior).
- El usuario debe disponer de una cuenta válida de Google Android Market.

Integración de Tu Experto en punto de venta

Descripción del servicio Tu Experto en punto de venta

Actualizará proveerá de un servicio diseñado para ayudar a los usuarios de dispositivos móviles a solucionar las consultas más comunes relacionadas con la puesta en marcha y configuración de los mismos.

El servicio se prestará de acuerdo al alcance y prestaciones detallados en el servicio de Asistencia Informática Remota.

Prestaciones del servicio Tu Experto en punto de venta

La puesta en marcha y configuración del dispositivo incluye entre otras tareas:

- Copia de seguridad y restauración del contenido de los dispositivos (contactos y archivos multimedia); los datos se almacenarán en el ordenador propiedad del cliente.
- Configuración de cuentas de correo.
- Descarga, instalación y desinstalación de cualquier tipo de aplicación o software que el usuario haya adquirido (software legal).
- Actualizaciones de software y reseteo al estado de fábrica (si el modelo y firmware del dispositivo lo permite).
- Configuración de conectividad WiFi y/o Bluetooth, así como la sincronización con dispositivos smartwatch.
- Análisis de seguridad del dispositivo comprobando si el dispositivo dispone de alguna solución antivirus.
- Revisión de las unidades de almacenamiento, tamaño total y espacio libre disponible. Revisión de los archivos innecesarios, así como instalación / desinstalación de aplicaciones y widgets, para evitar problemas de espacio y consumo de memoria.

El usuario podrá solicitar el servicio durante las 24 horas al día, los 365 días del año. La atención que se presta al usuario es inmediata, totalmente personalizada y en diferentes idiomas, siempre bajo su conformidad y de manera que le ocasione las menores molestias posibles.

Aplicaciones y sistemas soportados por el servicio Tu Experto en punto de venta

De forma general, el alcance del servicio de asistencia informática remota se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones de uso común, en todas las versiones soportadas por los fabricantes de los mismos.

A continuación, se enumeran las principales aplicaciones y sistemas soportados por el servicio; la lista podrá completarse y/o modificarse de forma regular para responder a la realidad de la evolución de la tecnología y del mercado, descontinuo la asistencia sobre cualquier software considerado como obsoleto y añadiendo los que se consideren de utilidad habitual en cada momento.

- Sistemas operativos: Microsoft Windows, Apple Mac OS, Android, iOS, Windows Phone.
- Software de gestión: iTunes, Samsung Kies, Nokia Suite, HTC Sync, Sony Ericsson PC Companion, Windows Phone for Desktop, etc.

En el caso de los sistemas y aplicaciones no soportadas por su fabricante (sin actualizaciones de seguridad, parches para errores ni asistencia técnica), no podremos garantizar la prestación del servicio dado que no estarán disponibles los medios necesarios para poder solventar las incidencias de los usuarios.

En el caso de los dispositivos móviles, las capacidades de prestación de servicio por control remoto varían en función de las opciones que permita el fabricante del sistema operativo y/o de los dispositivos.

En los casos en los que la prestación por control remoto no sea posible, se prestará asistencia conectando los dispositivos por cable al ordenador del usuario. En este caso, el alcance del servicio dependerá de las posibilidades del software de gestión distribuido por el fabricante del dispositivo.

Así mismo, y de cara al cumplimiento de la política de software legal, cualquier actuación sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas estará supeditada

a la posesión de una copia legítima de los mismos, entendiéndose esta como la clave y el medio de instalación válidos facilitados por el fabricante. En los casos en los que los dispositivos presenten sistemas operativos liberados, de cara al cumplimiento de la política de software legal, no se podrá asegurar la prestación del servicio.

5. SISTEMAS OPERATIVOS, APLICACIONES Y DISPOSITIVOS SOPORTADOS

Se informa al USUARIO que para todos los SERVICIOS prestados, anteriormente descritos, el PRESTADOR se reserva el derecho a modificar la lista de sistemas operativos, aplicaciones, dispositivos y formatos de archivo soportados para responder a la realidad de la evolución del mercado, descontinuo la asistencia sobre cualquier software considerado como obsoleto, y añadiendo los que se consideren de utilidad habitual en cada momento.

En general Actualize soportará las mismas versiones de sistema operativo que soporta el fabricante.

Los usuarios tendrán acceso a todos o a parte de los sistemas o aplicaciones soportadas, en función del producto que le de acceso al servicio recogido en el Contrato origen.

6. DURACIÓN

La prestación de los SERVICIOS dará comienzo en el momento de la aceptación de las Condiciones Generales por parte del USUARIO y permanecerá vigente mientras el USUARIO mantenga el Contrato vigente con el CLIENTE y siempre que el USUARIO esté al corriente en el pago de las cuotas correspondientes del servicio Tranquilidad Oranga ofrecido por Orange y además siga siendo cliente de los servicios de acceso a Internet o acceso a Internet + llamadas de Orange (ambas condiciones indispensables para acceder al SERVICIO del PRESTADOR).

7. OBLIGACIONES DEL USUARIO

La puesta a disposición y mantenimiento de los SERVICIOS contratados, se entenderán, en todo caso, supeditados al estricto cumplimiento por parte del USUARIO de los términos recogidos en las Condiciones Generales o, en su caso, en cualesquiera otras que pudieran resultar de su modificación. En concreto, como norma general, el USUARIO se obliga, en relación con los SERVICIOS, y según sea el caso a:

- i.** Obrar siempre conforme a la ley, a las buenas costumbres y a las exigencias de la buena fe, empleando la diligencia adecuada a la naturaleza de los SERVICIOS contratados, absteniéndose de utilizar dichos SERVICIOS de cualquier forma que pudiera impedir, dañar o deteriorar el normal funcionamiento de los mismos o los derechos del PRESTADOR o del resto de USUARIOS y/o en general de cualesquiera terceros.
- ii.** Observar todas las reglas y condiciones que el PRESTADOR pueda imponer sobre la utilización de los equipos, sistemas y recursos asignados en aras de poder prestar un óptimo y adecuado servicio.
- iii.** No utilizar los equipos, sistemas ni los recursos del PRESTADOR, ni los propios SERVICIOS contratados, para la realización de actividades contrarias a las leyes, a la moral, o al orden público. Asimismo, el USUARIO se compromete a no utilizar los SERVICIOS con fines o efectos ilícitos, prohibidos o lesivos de

derechos e intereses de terceros, declinando el PRESTADOR cualquier responsabilidad que de ello se pudiera derivar.

El USUARIO no realizará actividades mediante, o a través de los SERVICIOS contratados, que supongan la infracción de las normas sobre telecomunicaciones, propiedad intelectual, propiedad industrial, competencia, competencia desleal, publicidad, protección de los derechos al honor, la intimidad personal y familiar, la propia imagen, la privacidad, la protección de datos personales, la libertad de expresión, la libertad de opinión, la libertad de información u otros derechos de análoga naturaleza.

Asimismo, el USUARIO se compromete a:

- Colaborar con el PRESTADOR para facilitar la realización de los SERVICIOS.
- Proporcionar al PRESTADOR acceso a toda la información necesaria para el buen desarrollo de sus funciones.
- Autorizar al PRESTADOR a cambiar las versiones de los agentes de software que se emplean para la prestación de los SERVICIOS, cada vez que el PRESTADOR lo considere necesario.
- Facilitar datos correctos en el formulario de registro. En caso de que los datos no fueran correctos, el PRESTADOR se reserva el derecho de no prestar los SERVICIOS.

8. RESPONSABILIDAD

El SERVICIO es realizado única y directamente por el PRESTADOR, eximiéndose el CLIENTE de cualquier responsabilidad al respecto.

El PRESTADOR realizará todos los esfuerzos que sean razonables para intentar garantizar la disponibilidad y accesibilidad a los SERVICIOS. Asimismo, el PRESTADOR se compromete a realizar el máximo esfuerzo en mantener un nivel aceptable en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, pero no puede garantizar, explícita o implícitamente, la continuidad de los SERVICIOS en un momento determinado, la integridad de la información almacenada, procesada y/o transferida en, o a través de sus equipos y sistemas. El PRESTADOR tampoco se hace responsable del acceso no autorizado por terceros a información de Usuarios almacenada, de la pérdida o corrupción de la misma, ni tampoco de aquellas interrupciones de los SERVICIOS que se den como consecuencia de eventos de fuerza mayor o causas que se encuentren fuera de su control.

Del mismo modo, no se podrá garantizar el tiempo de resolución ni la resolución misma de la incidencia. El PRESTADOR sólo se compromete a proporcionar la mejor asistencia posible.

El PRESTADOR no responderá de los daños y perjuicios que se irroguen al USUARIO en el supuesto de que éste haya hecho un uso indebido de los SERVICIOS, ni tampoco será responsable de la falsedad de la información aportada por el USUARIO a la hora de su registro de alta en cualquiera de los SERVICIOS ofrecidos.

El PRESTADOR no controla las aplicaciones de terceros, por lo que no se hace responsable de la ejecución, precisión, integridad, calidad, o de los daños o perjuicios directos o indirectos ocasionados por el uso o imposibilidad de uso de éstas, derechos de propiedad intelectual relativos a las mismas, ni por los efectos en el funcionamiento de otras aplicaciones o del sistema operativo. Además, la utilización de aplicaciones de terceros puede regirse por términos y condiciones adicionales que no se exponen en los presentes Términos y Condiciones.

EL PRESTADOR no interviene en la creación, transmisión, ni en la puesta a disposición de la información o de los SERVICIOS difundidos, prestados,

almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través o mediante los equipos, sistemas y/o recursos puestos a disposición del USUARIO, no ejerciendo ninguna clase de control previo ni garantizando la licitud, infalibilidad y utilidad de los mismos, declinando en consecuencia cualquier responsabilidad que de ello se pudiese derivar.

Por otro lado, el USUARIO es consciente y acepta que el PRESTADOR pueda mostrar imágenes, textos y banners de publicidad en sus sitios web, a los únicos efectos de facilitar la búsqueda y acceso a información, contenidos y servicios disponibles en Internet, hipervínculos o dispositivos técnicos de enlace, que permitirán al USUARIO acceder a sitios de Internet o portales que pueden pertenecer o ser gestionados por terceros. El PRESTADOR no ofrecerá ni comercializará en su nombre la información, contenidos y servicios disponibles en sitios enlazados, ni los aprueba, supervisa o controla, y no será responsable, en ningún caso, por los contenidos y servicios o cualquier material allí disponible.

El USUARIO conoce y acepta que todos los costes relativos al uso de los SERVICIOS como son los costes de sus recursos informáticos, acceso a internet y conexión, incluidos, entre otros, para la transmisión y descarga de datos, costes de dispositivos de almacenamiento de datos y hardware, y gastos de energía eléctrica, corren por cuenta exclusiva del USUARIO.

El USUARIO es el único responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas tanto contra el propio USUARIO como contra el PRESTADOR, relativa a la infracción de derechos de terceros y/o de normativas aplicables y que se deriven del uso ilícito de los SERVICIOS, asumiendo el USUARIO cuantos gastos, costes e indemnizaciones sean irrogadas al PRESTADOR con motivo de tales reclamaciones o acciones legales.

El PRESTADOR realiza procesos de verificación, detección y/o eliminación de elementos dañinos e información infectada en el ordenador del USUARIO utilizando software adecuado. Sin embargo no puede garantizar la eficacia de las herramientas utilizadas ni la ausencia de cualesquiera elementos ajenos que puedan producir alteraciones en los equipos y aplicaciones informáticas del USUARIO. Por lo anterior, es responsabilidad del USUARIO mantener un adecuado y actualizado sistema antivirus, malware, adware, spyware y cualquier otro elemento que pueda convertir en inservible su información.

El PRESTADOR excluye toda responsabilidad de los retrasos o fallos que se produjeran en el funcionamiento de su arquitectura tecnológica, así como tampoco de las interrupciones o mal funcionamiento de los SERVICIOS, cuando tuvieren su origen en averías producidas por catástrofes naturales como terremotos, inundaciones, rayos o incendios, situaciones de fuerza mayor, situaciones de urgencia extrema tales como guerras, operaciones militares, disturbios civiles, huelgas, cierres patronales, o se encuentre fuera de su control razonable.

EL USUARIO será responsable de verificar si el SOFTWARE que va a instalar en su ordenador es compatible con el equipo que actualmente tiene antes de proceder a su instalación ya que el PRESTADOR no se responsabiliza en ningún caso de los posibles daños o pérdidas que la instalación del Software pueda ocasionar en su ordenador e información almacenada al mismo.

9. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD.

El USUARIO asume toda la responsabilidad y riesgos asociados al uso del software. El software se suministra "tal cual", declinando cualquier tipo de garantía. No se garantiza que el software satisfaga sus necesidades, ni que el software esté libre de errores. Queda excluida toda garantía o condición, ya sea expresa o implícita, incluyendo cualquier garantía o condición implícita de comerciabilidad, idoneidad para un propósito en particular. Ningún anuncio o información, ya sea oral o escrita, o de otras fuentes, generará garantía o condición alguna, excepto las expresamente

descritas en el presente contrato y sin perjuicio de que la normativa establezca lo contrario.

10. MODIFICACIONES

Las características de los SERVICIOS podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, cuando existan razones para ello, así como cualquier mejora técnica que permita incorporar un mayor número de prestaciones en aras a la mejora de los SERVICIOS. En cualquier caso, y siempre que fuera necesario, el PRESTADOR notificará al USUARIO dichas modificaciones.

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte del PRESTADOR al USUARIO se considerarán eficaces a todos los efectos cuando se realicen por medio de envío por correo electrónico a la dirección proporcionada por el USUARIO en el Formulario de Registro de los SERVICIOS o por cualquier otra vía a través de la propia herramienta.

Las comunicaciones del USUARIO al PRESTADOR deberán dirigirse a la siguiente dirección: registro@actesupport.com

11. ACCESO Y UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

Si como consecuencia del registro, se dotara al USUARIO de una contraseña de acceso, éste se compromete a hacer un uso diligente de la misma y a mantenerla en estricto secreto. El USUARIO es responsable exclusivo de la correcta custodia y estricta confidencialidad de cualesquiera claves, datos de acceso u otros elementos que le sean suministrados por el PRESTADOR, y se compromete a no ceder su uso a terceros, ni temporal ni permanentemente. Será responsabilidad del USUARIO toda utilización ilícita de los SERVICIOS por terceros ilegítimos que a tal efecto empleen una contraseña entregada al USUARIO por el PRESTADOR. Por otro lado, la identificación y autenticación mediante un nombre de USUARIO y contraseña hacen al USUARIO poseedor de tal nombre de USUARIO y contraseña, responsable total y único de los actos que se realicen con y mediante ese acceso a los SERVICIOS.

Es obligación inexcusable del USUARIO notificar de forma inmediata a los gestores del PRESTADOR respecto a cualquier hecho que permita o pueda permitir el uso indebido de las claves y/o contraseñas, incluyendo (pero sin limitarse a) el robo, el extravío y otras circunstancias similares. Mientras no se comuniquen al PRESTADOR tales hechos, el PRESTADOR quedará eximido de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de un uso incorrecto, fraudulento, mendaz o doloso de tales claves y contraseñas.

12. POLÍTICA DE COOKIES

Las cookies son archivos que pueden ser descargados en el equipo del USUARIO a través de las páginas web. Estas herramientas tienen un papel esencial para la prestación de numerosos servicios de la sociedad de la información, entre otros, permiten a una página web el almacenamiento y recuperación de información sobre los hábitos de navegación del USUARIO o de su equipo. Dependiendo de la información obtenida, pueden ser utilizados para reconocer al USUARIO y mejorar los SERVICIOS ofrecidos.

Según la finalidad a la hora de obtener información acerca del USUARIO existen diferentes tipos de cookies:

- Cookies propias o cookies de terceros: según quien sea la entidad que gestione el dominio desde donde se envían las cookies y trate los datos que se obtengan.
- Cookies de sesión o cookies persistentes: según el plazo de tiempo que permanecen almacenadas en el navegador del USUARIO.

- Finalmente, según la finalidad para la que se traten los datos obtenidos, existen cinco tipos de cookies: cookies técnicas, de personalización, de análisis, publicitarias y de publicidad comportamental.

Las cookies utilizadas por el PRESTADOR tienen la siguiente tipología y función:

- Cookies propias: Son gestionadas por el dominio al que el USUARIO accede y del que solicita un determinado SERVICIO.
- Cookies persistentes: Permanecerán en el ordenador del USUARIO hasta una fecha determinada. No se borrarán una vez el USUARIO abandone la página web que las generó.
- Cookies técnicas: Son aquéllas que permiten al USUARIO la navegación a través de una página web, plataforma o aplicación y la utilización de las diferentes opciones o servicios que en ella existan, por ejemplo, controlar el tráfico y la comunicación de datos o identificar la sesión.
- Cookies de personalización: Son aquéllas que permiten al responsable de las mismas el seguimiento y análisis del comportamiento de los USUARIOS de los sitios web, aplicación o plataforma y para la elaboración de perfiles de navegación de los USUARIOS de dichos sitios, aplicaciones y plataformas, con el fin de introducir mejoras en función del análisis de los datos de uso que hacen los USUARIOS del servicio.
- Cookies de análisis: Son aquéllas que permiten al responsable de las mismas el seguimiento y análisis del comportamiento de los USUARIOS de los sitios web a los que están vinculadas. La información recogida se utiliza en la medición de la actividad de los sitios web, aplicación o plataforma y para la elaboración de perfiles de navegación de los usuarios de dichos sitios, aplicaciones y plataformas, con el fin de introducir mejoras en función del análisis de los datos que hacen los USUARIOS del servicio.

En todo momento, y al menos durante la instalación o puesta al día del navegador, el USUARIO, tiene la posibilidad de aceptar o rechazar la instalación de cookies en el equipo del USUARIO a través de las "Opciones" o "Preferencias" del menú de su navegador.

En cada navegador la operativa diferente, la función de "Ayuda" muestra cómo hacerlo. Éstas son las instrucciones para configurar las cookies en los principales navegadores:

- Chrome: Configuración → Mostrar opciones avanzada → Privacidad → Configuración de contenido.
- Firefox: Herramientas → Opciones → Privacidad → Historia → Configuración Personalizada.
- Internet Explorer: Herramientas → Opciones de Internet → Privacidad → Configuración.
- Safari: Preferencias → Seguridad.

13. PROTECCIÓN DE DATOS

El USUARIO queda informado y presta su consentimiento para que sus datos personales se incorporen al correspondiente fichero automatizado del CLIENTE, autorizando al PRESTADOR y/o sus proveedores el tratamiento de los mismos para su utilización en relación con el desarrollo y ejecución de los SERVICIOS, en la forma y con las limitaciones de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

El USUARIO podrá ejercer, en cualquier momento, su derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en su caso, respecto de sus datos personales por escrito, mediante carta dirigida a la dirección indicada en la cláusula 2 o vía e-mail a registro@actesupport.com

El USUARIO permite expresamente al PRESTADOR que le remita comunicaciones electrónicas en el marco de la prestación de los servicios regulada en estas Condiciones Generales, pero no con fines comerciales.

14. CONFIDENCIALIDAD

El PRESTADOR se obliga durante y con posterioridad a la prestación de los SERVICIOS a tratar toda la información manejada, los resultados que se obtengan con motivo de la realización de los SERVICIOS, así como las informaciones que se hayan podido facilitar de forma estrictamente confidencial, utilizándola exclusivamente para los fines que se expresan en estas Condiciones Generales y adoptando las medidas de seguridad necesarias para que su contenido no se divulgue a terceros no autorizados por el USUARIO. Asimismo, el PRESTADOR asume la responsabilidad de trasladar a aquellos de sus empleados que accedan a la información del USUARIO esta obligación de confidencialidad y secreto profesional.

15. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

El SOFTWARE y todos los derechos, incluidos sin limitación alguna los derechos de propiedad del mismo, son propiedad del PRESTADOR y/o de sus otorgantes de licencias y filiales, y están protegidos por las disposiciones y demás leyes nacionales aplicables del país en que se utiliza. La estructura, organización y código del software son valiosos secretos comerciales e información confidencial del PRESTADOR y/o de sus otorgantes de licencias y filiales.

El USUARIO sólo podrá usar dicho software para acceder a los SERVICIOS. Una vez extinguido el Contrato origen que contiene los SERVICIOS, el USUARIO deberá proceder a su desinstalación, no pudiendo quedarse con copia alguna de las aplicaciones que fueran instaladas.

El USUARIO no podrá reproducir, alterar, adaptar o traducir el software, ni tampoco realizar actos de ingeniería inversa, descompilar, desensamblar o de cualquier forma tratar de descubrir el código de fuente del software excepto en la medida en que esté expresamente autorizado a descompilar bajo la ley aplicable y sólo para conseguir la interoperabilidad del software. Asimismo, Usted no puede alquilar, arrendar, prestar, vender, redistribuir ni sub-licenciar el SOFTWARE.

16. CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS

El PRESTADOR no podrá retirar o suspender cautelarmente, la prestación de los SERVICIOS a aquellos usuarios que incumplan lo establecido en estas Condiciones Generales. En dichos casos el PRESTADOR, deberá comunicar este hecho previamente por escrito a Orange, quien decidirá si en efecto el Usuario debe ser dado de baja o suspendido del SERVICIO cautelar o definitivamente, se le debe sólo apercebir sobre su incumplimiento, o por el contrario debe permanecer en el mismo (siendo estas comunicaciones entre ambas partes realizadas según lo indicado en el Contrato de prestación de Servicios suscrito por ambas).

17. LEY APLICABLE Y TRIBUNALES COMPETENTES

La prestación de los SERVICIOS objeto de este contrato se regirá por la legislación común española. En caso de litigio, las partes se someten expresa y voluntariamente a los Juzgados y Tribunales del domicilio del Usuario afectado.