

Términos y Condiciones Generales.

Fecha de actualización: 27 de noviembre de 2025.

Este documento contiene (1) las condiciones generales que el cliente acepta al contratar con CXIOME ESPAÑA, S.A.; estas condiciones, junto a (2) las condiciones particulares descritas en los planes que el cliente puede suscribir y (3) los datos, tanto personales de los contratantes como de las ofertas de bienes y servicios que acompañan a la correspondencia con el cliente y en la acreditativa del pago de cada producto o servicio constituyen los elementos necesarios de la relación contractual entre CXIOME ESPAÑA, S.A. y sus clientes.

1. Información General.

1.1. Identificación de la empresa.

Conforme a la normativa vigente, se informa que la titularidad de los servicios y soluciones objeto de los presentes Términos y Condiciones corresponde a CXIOME ESPAÑA, S.A. (en adelante, "CXIOME"), con NIF A-84.835.305 y domicilio social en Tres Cantos (DP-28760), Provincia de Madrid, Calle Ronda de Poniente 2, Edificio 8, Polígono Empresarial Euronova, Planta 2ª, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 14.699, Sección 8, Folio 223, Hoja M-243866.

1.2. Nombre comercial y dominio.

CXIOME ESPAÑA, S.A. es la entidad titular y responsable de la comercialización de los productos y servicios ofrecidos tanto bajo la marca **CXIOME** como bajo la marca **NAWIKI**.

Ambas marcas operan a través de **distintas páginas web y plataformas de contratación**, pudiendo el Cliente encontrar productos o servicios comercializados **indistintamente bajo una u otra denominación comercial**, según la naturaleza o el segmento del servicio.

En todos los casos, **la relación contractual se entenderá formalizada con CXIOME ESPAÑA, S.A.**, con independencia de la marca, dominio o canal a través del cual se haya efectuado la contratación.

Estos Términos y Condiciones (en adelante T&C) estarán disponibles en una **URL pública habilitada por CXIOME**, que se comunicará al Cliente y constituirá el canal oficial de consulta y actualización.

1.3. Canales de contratación.

La contratación de los servicios podrá realizarse por las siguientes vías:

- a) **Plataforma web oficial** (aceptación electrónica de los presentes T&C)
- b) **Vía telefónica**, a través de los números habilitados para atención comercial.
- c) **Partners autorizados**, que actúan como intermediarios comerciales en la distribución de los productos y servicios de CXIOME.

1.4. Aceptación de los Términos y Condiciones.

La contratación de cualquier servicio o solución implica la aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones Generales, así como, en su caso, de las Condiciones Particulares aplicables a cada línea de producto. La aceptación se formaliza mediante su validación electrónica en el proceso de contratación online o a través de cualquier otra vía de contratación admitida por CXIOME; esta cuestión es de vital importancia y un aspecto sustancial de la contratación.

1.5. Acceso a los T&C actualizados.

Los presentes T&C estarán disponibles de forma permanente en la URL pública <https://www.nawiki.com/byCXIOME/terminos-y-condiciones>, constituyendo el único canal válido para su consulta y actualización; cualquier modificación será notificada conforme a lo previsto en la cláusula de **Notificaciones y Actualización de los T&C**.

1.6. Destinatarios principales.

Los presentes T&C se aplican a la contratación de servicios y soluciones tecnológicas de **CXIOME** para **empresas, autónomos y profesionales que actúen en el ejercicio de su actividad empresarial o profesional (B2B)**, excluyendo expresamente la contratación con consumidores y usuarios.

2. Objeto y Alcance.

2.1. Objeto.

Los presentes T&C Generales regulan la contratación, prestación y utilización de los servicios y soluciones tecnológicas ofrecidas por **CXIOME ESPAÑA, S.A.** (en adelante, "CXIOME"), tanto en modalidad de suscripción como en modalidades promocionales, así como de los servicios adicionales o complementarios vinculados a dichos planes.

2.2. Definición de los servicios y soluciones CXIOME.

CXIOME pone a disposición de autónomos, microempresas, pequeñas y medianas empresas distintas líneas de servicios y soluciones tecnológicas, entre las que se incluyen, sin carácter limitativo y sin perjuicio de la incorporación paulatina de nuevos servicios y soluciones:

- a) **Ciberseguridad y Soporte Tecnológico:** soluciones que incluyen servicios de **protección digital, antivirus, soporte remoto e integral, formación y asistencia técnica especializada**, con coberturas que abarcan, entre otras, la puesta en marcha inicial, soporte para dispositivos y aplicaciones (incluyendo IoT, Microsoft 365 y Google Workspace, WhatsApp Business), respuesta y recuperación ante incidentes, almacenamiento y copia de seguridad en la nube, herramientas de gestión de accesos y contraseñas, control parental, localización de dispositivos, acceso remoto seguro mediante VPN y formación 360.
- b) **Oficina Virtual:** soluciones de productividad y colaboración basadas en licencias de Microsoft 365 y otras herramientas cloud.
- c) **Factura Electrónica y Gestión de Procesos:** software de gestión administrativa, fiscal y de stock, incluyendo integraciones con la Agencia Tributaria y funcionalidades avanzadas adicionales de conciliación bancaria, OCR, TPV, entre otras.
- d) **Marketing Digital:** servicios de presencia online, diseño de páginas web, comercio electrónico, posicionamiento SEO/SEM, gestión de redes sociales y marketplace.

El alcance y detalle de cada funcionalidad se recoge en las **Condiciones Particulares** y en las **fichas de producto** comunicadas al Cliente.

2.3. Inclusión de servicios propios y licencias de terceros.

La oferta de CXIOME integra tanto:

- a) **Servicios propios** desarrollados y gestionados directamente por CXIOME, con soporte especializado y condiciones particulares establecidas en cada línea de producto.
- b) **Licencias, servicios y soluciones de terceros proveedores** cuya contratación se realiza a través de CXIOME en calidad de distribuidor autorizado.

2.4. Remisión a Términos y Condiciones de proveedores externos.

En el caso de productos o servicios suministrados bajo licencia de terceros, su utilización queda sujeta, además, a los **términos y condiciones propios de dichos proveedores**, que serán vinculantes para el Cliente desde la activación del servicio.

- En particular, resultarán de aplicación los Términos y Condiciones de (1) Microsoft para las soluciones Microsoft 365, Dynamics, Power BI, (2) los de Bitdefender para las soluciones de ciberseguridad, (3) los de Contasimple para las soluciones de factura electrónica y (4) los de HP en lo relativo a la extensión de garantía de equipos
- CXIOME facilitará al Cliente acceso a dichos términos mediante referencias y enlaces a los sitios oficiales de cada proveedor.

2.5. Prevalencia.

Caso de contradicción entre estos T&C Generales y las condiciones impuestas por terceros proveedores, prevalecerán estas últimas respecto al uso del producto o servicio específico de que se trate, permaneciendo en todo caso vigentes las obligaciones contractuales con CXIOME en materia de-contratación, facturación y soporte

3. Procedimiento de Contratación.

3.1. Confirmación y aceptación electrónica.

La contratación de los servicios requerirá la **aceptación expresa de estos T&C Generales**, así como de las Condiciones Particulares aplicables a cada línea de producto, considerándose expresamente aceptadas si se realiza en los siguientes términos y condiciones:

- La aceptación se realizará de forma electrónica a través de la validación correspondiente en la plataforma web o por confirmación expresa en los demás canales de contratación habilitados.
- Dicha aceptación equivaldrá, a todos los efectos, a la firma del contrato entre Cliente y CXIOME.
- Completado el proceso de contratación, CXIOME remitirá al Cliente una **confirmación electrónica de alta**, incluyendo las condiciones aplicables al servicio contratado.

3.2. Acceso a servicios promocionales.

En determinados casos, la contratación de los servicios podrá dar acceso a planes o funcionalidades promocionales, como el **Plan FREE o Período de Prueba Gratuito**, que, como otras promociones, tendrá carácter estrictamente promocional y estarán sujetas a las condiciones particulares informadas a través de canales comerciales de CXIOME.

El acceso a esos servicios promocionales no constituye un derecho adquirido del Cliente y podrá ser modificado, sustituido o retirado en cualquier momento por CXIOME, sin que ello genere compensación, reembolso o reclamación alguna.

4. Modalidades gratuitas o promocionales.

4.1. Plan FREE: acceso y carácter promocional.

El Plan FREE está disponible para Clientes de CXIOME, ya sean nuevos o existentes, que cumplan con las condiciones de elegibilidad o las promociones vigentes que CXIOME determine en cada momento.

Dicha modalidad tiene carácter estrictamente promocional y permite al Cliente acceder a determinadas funcionalidades gratuitas o de duración limitada, cuyo alcance, disponibilidad y vigencia serán definidos por CXIOME, que podrá modificar, sustituir o retirar el Plan FREE en cualquier momento, sin que ello genere derecho a compensación, reembolso o reclamación alguna.

Una vez finalizado el período de disfrute del Plan FREE, el Cliente podrá optar por contratar cualquiera de los servicios de pago disponibles o, en su caso, darse de baja y no continuar con la prestación, manteniendo su relación con CXIOME conforme a las condiciones vigentes en el momento de la contratación.

4.2. Alcance del Plan FREE.

El Plan FREE regulado en las presente T&C incluye las siguientes funcionalidades:

- Formación en Inteligencia Artificial.
- Asistente Virtual de Ciberseguridad y Soporte Tecnológico.
- Servicio de Revisión de la Conexión (ilimitado).
- Informe de Ciberscoring (1 informe anual).
- Newsletter.
- Acceso a documentos.

4.3. Período de prueba gratuito.

CXIOME podrá ofrecer al Cliente un **período de prueba gratuito de treinta (30) días naturales**, durante el cual podrá disfrutar de todas las funcionalidades del servicio contratado **en su versión completa**, sin coste alguno y sin limitaciones técnicas.

Finalizado dicho período, el servicio **se transformará automáticamente en una modalidad de pago**, manteniendo el acceso y las condiciones del plan contratado, **procediéndose al cobro automático** mediante el método de pago registrado por el Cliente.

El Cliente podrá **cancelar la suscripción en cualquier momento antes de la fecha de finalización del período gratuito**, a través de cualquiera de los canales oficiales de comunicación informados por CXIOME, sin penalización alguna.

La cancelación dentro del período gratuito impedirá el cargo automático y supondrá la **desactivación inmediata del acceso al servicio** una vez finalice dicho período.

CXIOME podrá modificar, suspender o cancelar en cualquier momento las condiciones del período de prueba gratuito, informando al Cliente a través de sus canales oficiales.

La participación en el período de prueba no genera derecho a compensación, reembolso ni devolución alguna, salvo disposición legal en contrario.

4.4. Actualización y modificaciones

CXIOME podrá actualizar, ampliar o modificar en cualquier momento las funcionalidades, condiciones o disponibilidad del Plan FREE o del período de prueba gratuito, publicando las versiones vigentes en la URL oficial de Términos y Condiciones.

Cualquier cambio que afecte a funcionalidades, duración o condiciones promocionales será notificado al Cliente por los medios de comunicación habituales (correo electrónico, notificación en plataforma o canal oficial), aplicándose siempre las condiciones vigentes en el momento de la adhesión o renovación.

5. Duración, Permanencia y Renovación.

5.1. Duración inicial.

Salvo que se disponga lo contrario en las Condiciones Particulares de cada servicio, la duración inicial del contrato será de **doce (12) meses** contados desde la fecha de activación.

Durante dicho período el Cliente mantendrá un **compromiso de permanencia**, obligándose a conservar activo el servicio contratado hasta la finalización del plazo. Este compromiso constituye una condición esencial del contrato, por lo que la baja anticipada implicará las penalizaciones previstas en las presentes Condiciones.

En los servicios en los que expresamente se indique que **no existe obligación de permanencia**, la contratación se entenderá **mensual o por períodos sucesivos equivalentes al ciclo de facturación**, conforme se establezca en las Condiciones Particulares del producto correspondiente.

5.2. Renovación automática.

Al vencimiento del período inicial, los servicios se renovarán automáticamente, atendida su naturaleza, por períodos sucesivos de idéntica duración al del plazo inicial de vigencia, salvo que el Cliente comunique a CXIOME su voluntad de no renovar con una antelación mínima de cinco (5) **días naturales** a la fecha de vencimiento que la naturaleza del propio servicio contratado indique otra cosa.

Los servicios renovados conservarán la misma modalidad de permanencia o no permanencia aplicable al contrato inicial. Las excepciones o particularidades se especificarán en las Condiciones Particulares de cada producto.

La solicitud de baja o la voluntad de no renovación deberá realizarse a través de a través del área de cliente o mediante los canales de comunicación oficiales de CXIOME, que estarán disponibles y actualizados en su página web oficial o en las comunicaciones remitidas al Cliente.

Salvo en los casos en los que expresamente se haya especificado que no existe obligación de permanencia como puedan ser (a modo de ejemplo) determinados planes de ciberseguridad y

soporte tecnológico, en los demás casos, la renovación llevará consigo la obligación de permanencia durante periodos idénticos al de la duración inicial; en cualquier caso, la modalidad aplicable en cada supuesto se especificará en las Condiciones Particulares del servicio contratado.

5.3. Baja anticipada y penalizaciones.

Los servicios contratados con **compromiso de permanencia** no admiten baja anticipada antes de finalizar el período mínimo establecido, siendo esta característica esencial para su contratación.

- Si el Cliente solicita la baja anticipada, o en el supuesto de resolución anticipada del contrato por causa imputable al cliente, este abonará a CXIOME, en concepto de penalización ya moderada, del **100% de las cuotas o importes pendientes hasta la finalización del período contratado**.
- La penalización será exigible en un único pago y se cargará al medio de pago facilitado por el Cliente en el momento de la contratación.

En los servicios contratados **sin permanencia**, el Cliente podrá solicitar la baja en cualquier momento tras la finalización del período inicial, siendo la misma efectiva al cierre del ciclo de facturación en curso.

5.4. Vigencia de las condiciones de renovación.

Las condiciones de renovación tendrán idéntica vigencia al período contractual INICIAL contratado por el Cliente; una vez finalizado, CXIOME podrá revisar y actualizar las condiciones aplicables, que se comunicarán al Cliente con una antelación mínima de treinta **(30) días naturales** respecto a su entrada en vigor y se aplicarán en el siguiente ciclo de facturación.

6. Condiciones Económicas.

6.1. Precios y tarifas aplicables.

Los precios de los servicios contratados serán los vigentes a la contratación, según la información publicada en la plataforma de CXIOME o en la propuesta comercial aceptada por el Cliente.

- Todos los precios se entienden expresados en **euros (€)**, sujetos a la aplicación de los impuestos aplicables y demás obligaciones fiscales aplicables.
- CXIOME se reserva el derecho a actualizar y en su caso modificar las tarifas y precios de los servicios, en los términos previstos en la **Cláusula 8 (Modificación de Condiciones y Precios)**.

6.2. Formas de pago.

El pago de los servicios se efectuará mediante los medios de pago habilitados por CXIOME en cada momento, que incluyen:

- a) **Tarjeta de crédito o débito o**
- b) **Domiciliación bancaria.**

CXIOME ofrecerá **nuevas modalidades de pago** (como transferencias SEPA, pasarelas digitales u otros), que se comunicarán al Cliente y utilizar desde su habilitación.

6.3. Facturación y cobro por anticipado.

El cobro de los servicios se realizará **por meses anticipados**, salvo disposición contraria en las Condiciones Particulares de cada línea de producto.

- La factura correspondiente se emitirá posteriormente a la confirmación del cargo y estará disponible en el área de cliente o será remitida al correo electrónico registrado por el Cliente.
- Caso de contratación de **servicios adicionales** a mitad de ciclo, CXIOME podrá prorratear el importe hasta la fecha de facturación del servicio principal al que se encuentren vinculados.

7. Impagos y Suspensión del Servicio.

7.1. Obligación de pago.

El Cliente se compromete a abonar puntualmente los importes correspondientes a los servicios contratados; el impago total o parcial de cualquier cantidad adeudada faculta a CXIOME a suspender o a cancelar los servicios conforme a lo previsto en la presente cláusula, sin perjuicio del derecho de CXIOME a reclamar las cantidades pendientes.

7.2. Gestión de impagos.

En caso de impago total o parcial, CXIOME podrá realizar gestiones de comunicación y contacto con el Cliente con el fin de facilitar la regularización del pago.

El detalle de dichas gestiones, incluyendo los canales de aviso, la frecuencia y el contenido de las notificaciones, podrá ser determinado y actualizado libremente por CXIOME en cada momento, sin que ello suponga modificación de los presentes Términos y Condiciones.

En todo caso, la falta de pago no eximirá al Cliente del cumplimiento de sus obligaciones contractuales ni impedirá a CXIOME ejercer las acciones que le correspondan.

7.3. Suspensión del servicio.

Si transcurrido un plazo razonable desde el vencimiento de la factura el Cliente no hubiera regularizado la deuda, CXIOME podrá proceder a la suspensión temporal de los servicios contratados, sin perjuicio de su derecho a resolver el contrato y reclamar las cantidades pendientes, junto con los daños y perjuicios que correspondan.

La suspensión o resolución por impago podrá comunicarse al Cliente a través de cualquiera de los canales oficiales de comunicación establecidos por CXIOME.

La suspensión del servicio no eximirá al Cliente del pago de los importes devengados ni interrumpirá la generación de cargos asociados al período contratado hasta la fecha efectiva de resolución.

7.4. Cancelación definitiva.

La falta de pago en el plazo indicado facultará a CXIOME a dar de baja de forma **definitiva** la suscripción del Cliente, sin posibilidad de reactivación automática y con pérdida de todos los datos y configuraciones asociados al servicio.

7.5. Gastos adicionales.

Si de los intentos de cobro fallidos se derivan comisiones bancarias u otros gastos, estos serán asumidos íntegramente por el Cliente.

8. Modificación de Condiciones y Precios.

8.1. Facultad de modificación.

CXIOME se reserva el derecho de **modificar, actualizar o revisar** en cualquier momento o bien (1) las presentes Condiciones Generales, o bien (2) las Condiciones Particulares aplicables a cada servicio o bien (3) las tarifas y precios de los servicios ofrecidos.

8.2. Preaviso y comunicación.

Cualquier modificación que afecte a las condiciones económicas o contractuales esenciales será comunicada al Cliente con una **antelación mínima de treinta (30) días naturales** respecto a su entrada en vigor, mediante el envío de notificación al correo electrónico facilitado por el Cliente.

8.3. Aplicación de las modificaciones.

La modificación de las condiciones o precios **no tendrán carácter retroactivo** y se aplicarán únicamente a partir del siguiente período de facturación o renovación del servicio. En los servicios con **renovación automática**, los nuevos precios o condiciones serán aplicables a partir de la fecha de renovación siguiente a la entrada en vigor de la modificación.

8.4. Derecho del Cliente a no renovar.

Si el Cliente no está conforme con las nuevas condiciones o precios, podrá comunicar a CXIOME su voluntad de **no renovar** el servicio, quedando en tal caso el contrato resuelto a la finalización del período contratado en curso, sin penalización alguna.

8.5. Servicios con compromiso de permanencia.

Los precios y condiciones pactados para servicios contratados con **compromiso de permanencia** permanecerán invariables durante el período mínimo obligatorio, que una vez finalizado, podrá ser revisados y aplicados según la presente cláusula.

9. Obligaciones de las Partes.

9.1. Obligaciones de CXIOME.

CXIOME se compromete a:

- a) **Prestar los servicios contratados** según estos T&C, según las Condiciones Particulares aplicables y según las fichas de producto vigentes a la contratación.
- b) **Facilitar al Cliente el acceso y activación** de los servicios en los plazos razonables tras la contratación, prestando la asistencia inicial de puesta en marcha.

- c) **Mantener operativos los canales de soporte** (telefónico, correo electrónico o los que se habiliten en el futuro) para atender incidencias, consultas y solicitudes de asistencia técnica durante la vigencia del contrato.
- d) **Informar con transparencia** de los precios, condiciones de renovación y posibles modificaciones, conforme a lo previsto en estas Condiciones.
- e) **Garantizar la confidencialidad y seguridad** de los datos personales y empresariales tratados en el marco de la prestación de los servicios, en cumplimiento del RGPD y normativa española aplicable.
- f) **Notificar al Cliente** cualquier modificación de las presentes Condiciones Generales o Particulares con la antelación mínima prevista en la Cláusula 8.

9.2. Obligaciones del Cliente.

El Cliente se compromete a:

- a) **Facilitar información veraz y completa** en el proceso de contratación y en la configuración de los servicios, manteniéndola actualizada en todo momento, de manera que la empresa quedará indemne de cualquier posible daño que el incumplimiento de esta obligación por el cliente pueda llegar a causar.
- b) **Abonar puntualmente** las cantidades correspondientes a los servicios contratados, conforme a lo previsto en la Cláusula 6 y siguientes.
- c) **Hacer un uso correcto de los servicios**, conforme a la legislación vigente, a las presentes Condiciones y a las políticas de uso aceptable que pueda establecer CXIOME o, en su caso, los proveedores de software o servicios licenciados.
- d) **Respetar las licencias de terceros** (ej. Microsoft, HP, Bitdefender), aceptando que el uso de dichos productos queda sujeto a los términos y condiciones específicos de cada proveedor.
- e) **Conservar de forma segura** las credenciales de acceso, claves de cifrado y datos de autenticación, siendo responsable de su uso indebido por terceros si deriva de su custodia negligente.
- f) **No manipular, copiar, revender o sublicenciar** los servicios contratados, salvo autorización expresa y por escrito de CXIOME.
- g) **Adoptar medidas razonables de seguridad interna** (copias de seguridad, actualización de sistemas, uso responsable de dispositivos), siguiendo las recomendaciones ofrecidas por CXIOME en el marco de los servicios de soporte.
- h) **Notificar a CXIOME cualquier incidencia grave o vulnerabilidad detectada**, con el fin de permitir una adecuada asistencia y mitigación de riesgos.
- i) **Responsabilidad frente a tercero**, siendo el Cliente será el único responsable de los daños, reclamaciones o sanciones que pudieran derivarse del uso indebido de los servicios contratados o de la infracción de derechos de terceros (incluidos, sin carácter limitativo, derechos de propiedad intelectual, industrial o de protección de datos), exonerando a CXIOME de cualquier responsabilidad en tales casos.

10. Servicios Adicionales.

En determinados casos se pueden llegar a ofrecer por CXIOME al cliente determinados Servicios Adicionales o add-ons, asociados y vinculados a un servicio principal, no siendo posible su contratación hasta que este servicio haya quedado activo.

10.1. Condiciones de contratación conjunta.

Los servicios adicionales o complementarios sólo podrán contratarse cuando el Cliente haya suscrito previamente y haya quedado activado determinado **servicio principal** de CXIOME, como pueden ser (a modo de ejemplo) los servicios de Ciberseguridad, Factura Electrónica, Oficina Virtual o Marketing Digital. En tal caso, bajo ningún concepto podrán contratarse de forma autónoma o independiente, salvo que CXIOME lo indique expresamente en sus Condiciones Particulares.

10.2. Duración vinculada al plan principal.

Los servicios adicionales tendrán la **misma duración, ciclo de facturación y condiciones de permanencia** que el servicio principal al que se encuentren vinculados, salvo disposición contraria en sus Condiciones Particulares.

10.3. Renovación, prorrateo y baja.

- a) Los servicios adicionales se renovarán automáticamente junto al servicio principal.
- b) Si un servicio adicional se contrata en fecha distinta al inicio del ciclo de facturación del servicio principal, CXIOME podrá aplicar un **prorrateo de precio** hasta la fecha de facturación del plan principal
- c) La baja de un servicio adicional podrá solicitarse en cualquier momento, pero será efectiva únicamente al cierre del ciclo de facturación en curso. Hasta dicha fecha, el servicio adicional continuará activo y facturado.

10.4. Limitaciones y exclusiones.

- a) La contratación de un servicio adicional no modifica las condiciones esenciales del servicio principal ni amplía sus garantías.
- b) Determinados servicios adicionales podrán tener condiciones técnicas, restricciones de uso o exclusiones específicas, que se detallarán en sus **Condiciones Particulares** y en las fichas de producto correspondientes.
- c) CXIOME podrá retirar o modificar servicios adicionales en cualquier momento. En caso de retirada, los Clientes que los tengan contratados podrán mantenerlos únicamente hasta el fin de su ciclo de facturación, sin perjuicio de que, en la renovación, se apliquen las ofertas vigentes en ese momento.

11. Propiedad Intelectual e Industrial.

11.1. Derechos sobre plataformas, software y contenidos.

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre las plataformas, aplicaciones, software, diseños, documentación técnica, manuales, marcas, logotipos y cualquier otro contenido o elemento proporcionado por CXIOME en el marco de la prestación de los servicios corresponden a CXIOME o a sus legítimos titulares. La contratación de los servicios no implica en ningún caso la transmisión de dichos derechos al Cliente, salvo la cesión temporal de uso necesaria para la correcta utilización de los servicios contratados, en los términos previstos en el contrato.

11.2. Licencias de uso limitadas.

El Cliente recibe una **licencia de uso no exclusiva, intransferible, revocable y limitada** a la duración del contrato, con el único fin de acceder y utilizar los servicios contratados conforme a su objeto. En el caso de servicios o soluciones suministrados bajo licencia de terceros (ej. Microsoft 365, Bitdefender, HP u otros), la utilización de dichos productos estará sujeta a las **condiciones de licencia impuestas por los respectivos proveedores**, que resultarán vinculantes para el Cliente desde el momento de la activación del servicio.

11.3. Prohibición de usos indebidos.

El Cliente se compromete expresamente a:

- a) No copiar, reproducir, modificar, descompilar, realizar ingeniería inversa, distribuir, transmitir, publicar o crear obras derivadas basadas en las plataformas, software o contenidos proporcionados por CXIOME o sus proveedores.
- b) No ceder, sublicenciar, alquilar, revender ni poner los servicios contratados a disposición de terceros no autorizados, ya sea de forma gratuita u onerosa.
- c) No utilizar los servicios de forma contraria a la legislación aplicable, a las presentes Condiciones Generales o Particulares, o a los derechos de propiedad intelectual o industrial de CXIOME o de terceros.
- d) Adoptar las medidas necesarias para garantizar que únicamente el personal autorizado accede a los servicios contratados y que estos se usan conforme a lo pactado.

11.4. Responsabilidad por infracción

El incumplimiento de lo previsto en la presente cláusula facultará a CXIOME a suspender o cancelar de inmediato los servicios contratados, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan por daños y perjuicios, así como de la responsabilidad que pueda derivarse frente a terceros titulares de derechos vulnerados.

12. Protección de Datos y Seguridad.

12.1. Cumplimiento normativo.

CXIOME se compromete a tratar los datos personales del Cliente conforme a lo dispuesto en el **Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD)**, la **Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD)** y demás normativa española y europea aplicable en materia de protección de datos y seguridad de la información.

12.2. Información sobre el tratamiento de datos personales

Los datos personales proporcionados serán tratados exclusivamente con la finalidad de prestar los servicios contratados. No se cederán a terceros, salvo en los supuestos en que exista una obligación legal. La base jurídica que legitima dicho tratamiento es la ejecución del contrato de prestación de servicios.

Los datos proporcionados se conservarán durante el tiempo estrictamente necesario para cumplir la finalidad para la cual fueron recabados, durante el tiempo necesario para cumplir con obligaciones legales o responder ante posibles responsabilidades derivadas de la prestación del servicio.

Los interesados tendrán derecho a obtener confirmación sobre si en CXIOME se están tratando sus datos personales. Podrán, en su caso, ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de sus datos y a no estar sujetos a decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, dirigiéndose a CXIOME ESPAÑA S.A., Ronda de Poniente, 2 Planta 2 Edificio 8 – 28760 Tres Cantos (Madrid), o al correo electrónico gdpr@fractalia.es.

En el marco de los Servicios prestados, CXIOME podrá acceder a datos personales de los que el Cliente es Responsable del tratamiento. En tal caso, CXIOME actuará en calidad de Encargado del tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD y en la LOPDGDD, aplicando las medidas técnicas y organizativas adecuadas y observando las estipulaciones recogidas en el correspondiente contrato de encargo de tratamiento, incorporadas en el Anexo IV de los presentes Términos y Condiciones, que quedan perfeccionadas mediante la aceptación de los mismos

El servicio prestado por CXIOME tiene naturaleza eminentemente técnica. En consecuencia, cualquier acceso a datos personales que pueda ser necesario tendrá carácter estrictamente limitado al tratamiento técnico contratado, únicamente en la medida necesaria para la ejecución del servicio.

Asimismo, en caso de que el tratamiento de datos personales implique una transferencia internacional, CXIOME garantizará que dicha transferencia se realice de conformidad con la normativa europea aplicable, mediante la adopción de medidas técnicas y organizativas adecuadas, decisiones de adecuación de la Comisión Europea, o Cláusulas Contractuales Tipo.

Consulte información adicional en nuestra política de privacidad en www.cxiome.es o www.nawiki.com

12.3. Medidas de seguridad y confidencialidad

CXIOME aplicará las **medidas técnicas y organizativas apropiadas** para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, incluyendo, entre otras:

- a) Pseudonimización y cifrado de datos personales cuando proceda
- b) Garantía de confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- c) Procedimientos para restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.
- d) Políticas internas de control de accesos, gestión de contraseñas y uso de protocolos seguros en las comunicaciones.

Todo el personal de CXIOME y sus colaboradores estarán sujetos a **deberes de confidencialidad** respecto a la información a la que accedan en el marco de la prestación de los servicios.

Cualquier información intercambiada, facilitada o creada entre las partes será mantenida en estricta confidencialidad. La parte receptora solo podrá revelar información confidencial a quienes la necesiten y estén autorizados previamente por la parte de cuya información confidencial se trate. Se considera también información confidencial:

- a) Aquella que como conjunto o por la configuración o estructuración exacta de sus componentes no sea generalmente conocida entre los expertos en los campos correspondientes.
- b) La que no sea de fácil acceso,
- c) Aquella información que no esté sujeta a medidas de protección razonables, de acuerdo con las circunstancias del caso, a fin de mantener su carácter confidencial.

CXIOME durante y con posterioridad a la vigencia de este Contrato tratará toda información propiedad del Cliente de forma estrictamente confidencial.

13. Limitaciones de Responsabilidad.

13.1. Exoneración por daños indirectos.

CXIOME no será responsable, en ningún caso, de los daños indirectos, incidentales, especiales o consecuenciales que pudieran derivarse del uso o imposibilidad de uso de los servicios contratados, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, pérdida de beneficios, interrupción de negocio, pérdida de datos, daños a la imagen o reputación, reclamaciones de terceros o lucro cesante, siendo este aspecto de las condiciones generales, esencial para la contratación.

13.2. Limitación cuantitativa de responsabilidad

Sin perjuicio de lo establecido en el punto anterior 13.1, la responsabilidad total de CXIOME frente al Cliente por cualquier reclamación derivada del contrato, ya sea por acción contractual, extracontractual o de otro tipo, quedará en todo caso limitada a una cantidad máxima equivalente al **importe total abonado por el Cliente a CXIOME en concepto de suscripción anual del servicio que origine la reclamación**, durante los doce (12) meses inmediatamente anteriores al hecho generador de la misma.

13.3. Exclusión de fuerza mayor.

CXIOME no será responsable por incumplimientos, retrasos o deficiencias en la prestación de los servicios cuando los mismos se deban a causas de **fuerza mayor** o circunstancias imprevisibles ajenas a su control razonable, incluyendo, sin carácter limitativo: desastres naturales, incendios, inundaciones, pandemias, conflictos laborales, fallos de suministro eléctrico, interrupciones de comunicaciones electrónicas, ciberataques a escala global o actuaciones de autoridades públicas.

13.4. Responsabilidad del Cliente en la aplicación de recomendaciones.

El Cliente reconoce que el éxito de las medidas de seguridad, soporte y recomendaciones facilitadas por CXIOME depende, en última instancia, de su **correcta aplicación y uso responsable**. CXIOME no será responsable de los incidentes, pérdidas o daños que pudieran derivarse del incumplimiento por parte del Cliente de las instrucciones, guías de uso o buenas prácticas proporcionadas en el marco de los servicios contratados.

14. Exclusiones y Limitaciones del Servicio.

14.1. Ámbitos no cubiertos.

Quedan excluidos de la cobertura de los servicios de CXIOME: a) La asistencia a **hardware externo** o equipos no contemplados en el servicio contratado, salvo disposición contraria en las

Condiciones Particulares. b) La reparación de desperfectos físicos, sustitución de piezas o cualquier intervención técnica que requiera servicio presencial, salvo que se trate de servicios específicos de garantía o extensión de garantía autorizados por el fabricante. c) La instalación, configuración o soporte de **software no contemplado** en el alcance del servicio o que haya sido manipulado, pirateado o crackeado. d) El soporte a **aplicaciones o desarrollos a medida** no incluidos expresamente en la documentación de los servicios contratados. e) El soporte a **servidores o infraestructuras corporativas** más allá de los puestos de trabajo incluidos en el contrato, salvo que se contemple expresamente en el servicio contratado.

14.2. Servicios dependientes de terceros

En los casos en que los servicios contratados dependan de soluciones de terceros (ej. Microsoft 365, Bitdefender, HP, Google Workspace, Contasimple u otros), CXIOME no asumirá responsabilidad por interrupciones, fallos, cambios en funcionalidades o incidencias derivadas directamente de dichos proveedores. En tales casos, el Cliente quedará igualmente sujeto a las condiciones de uso, exclusiones y limitaciones que dichos proveedores establezcan.

14.3. Casos fuera de cobertura promocional o gratuita.

Los planes, funcionalidades o servicios promocionales o gratuitos (incluido el **Plan FREE**) se ofrecen exclusivamente como beneficio adicional y no constituyen parte esencial del servicio contratado.

- CXIOME se reserva el derecho a **modificar, sustituir o retirar** dichas promociones en cualquier momento.
- La indisponibilidad, limitación o modificación de dichos beneficios no dará derecho al Cliente a compensación, reclamación ni indemnización alguna.

14.4. Limitación de soporte formativo.

Los servicios de formación incluidos en determinados planes (ej. Formación 360, asesoramiento en el uso de herramientas) no comprenden formación avanzada, repetitiva o de carácter académico, quedando limitados al apoyo básico y práctico para la correcta utilización de los servicios contratados.

15. Modificación y Ampliación de la Oferta.

15.1. Inclusión de nuevas funcionalidades y servicios.

CXIOME se reserva el derecho de **modificar, actualizar, ampliar o retirar** en cualquier momento su cartera de servicios, funcionalidades, planes o modalidad de contratación, con el fin de adaptarse a la evolución tecnológica, normativa o de mercado. Dichas modificaciones podrán consistir en:

- a) La incorporación de nuevas funcionalidades a servicios ya existentes.
- b) La inclusión de nuevos planes o líneas de producto.
- c) La sustitución o retirada de servicios cuya continuidad no resulte viable técnica o comercialmente.

15.2. Aplicación de T&C vigentes.

Si el Cliente contrata alguno de los nuevos servicios o funcionalidades, resultarán de aplicación los presentes **T&C Generales**, junto con las **Condiciones Particulares** que correspondan a cada línea de producto o servicio adicional.

15.3. Comunicación al Cliente.

Las modificaciones o ampliaciones de la oferta serán publicadas en los canales oficiales de CXIOME y, cuando impliquen cambios sustanciales en los servicios contratados, se comunicarán al Cliente conforme a lo establecido en la **Cláusula 8 (Modificación de Condiciones y Precios)**.

Asimismo, CXIOME podrá comunicarse con el Cliente a través de cualquiera de sus canales oficiales habilitados, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, correo electrónico, teléfono, mensajería instantánea (como WhatsApp Business), SMS o notificaciones dentro de las plataformas digitales de CXIOME.

Las comunicaciones efectuadas por cualquiera de estos canales se considerarán **válidamente realizadas** cuando se dirijan a los datos de contacto facilitados por el Cliente al momento de la contratación o actualizados posteriormente, siendo responsabilidad del Cliente mantener dicha información actualizada.

En todo caso, CXIOME garantizará que las comunicaciones relativas a la ejecución del contrato, renovaciones, incidencias técnicas o modificaciones de condiciones cumplan con la **normativa de protección de datos y de comunicaciones comerciales electrónicas**, limitando su contenido a información contractual, técnica o de servicio.

15.4. Promociones y servicios gratuitos.

Las funcionalidades o servicios ofrecidos de forma gratuita o promocional podrán ser modificados, sustituidos o retirados en cualquier momento por CXIOME, sin que ello genere derecho a compensación, reembolso o reclamación por parte del Cliente.

16. Notificaciones y Actualización de T&C.

16.1. URL pública como canal oficial.

Los presentes Términos y Condiciones Generales estarán siempre disponibles en la **URL pública que CXIOME habilite al efecto**, constituyendo dicho enlace el canal oficial para su consulta y actualización. Hasta tanto la web oficial se encuentre operativa, los Términos y Condiciones estarán disponibles a través de los canales de comunicación electrónica habituales de CXIOME.

16.2. Notificación de modificaciones.

Cualquier modificación de los presentes Términos y Condiciones Generales o de las Condiciones Particulares aplicables será comunicada al Cliente con una **antelación mínima de treinta (30) días naturales** respecto a su entrada en vigor, mediante:

- a) **Envío de notificación al correo electrónico** facilitado por el Cliente en el momento de la contratación, y/o
- b) **Publicación en las páginas web oficiales de CXIOME**, una vez esté disponible.

16.3. Entrada en vigor de modificaciones.

Las modificaciones de los Términos y Condiciones entrarán en vigor en la fecha indicada en la comunicación enviada al Cliente o, en su defecto, **a los treinta (30) días naturales de su publicación/notificación**. La contratación o renovación de servicios efectuada con posterioridad a la entrada en vigor de las modificaciones implicará la aceptación expresa de las nuevas condiciones.

17. Legislación, Jurisdicción y Resolución Extrajudicial de Conflictos.

17.1. Legislación aplicable.

Los presentes T&C se regirán e interpretarán conforme al **Derecho español** y, en su caso, por la normativa de la **Unión Europea** que resulte de aplicación en cada momento.

17.2. Jurisdicción competente.

Las partes se someten a los **Juzgados y Tribunales de Madrid**, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

Términos y Condiciones Particulares.

Estas Condiciones Particulares regulan la prestación de servicios en las distintas familias de producto ofrecidas por **CXIOME España, S.A.** (en adelante, "CXIOME"), complementando y desarrollando lo dispuesto en los **Términos y Condiciones Generales de Contratación**.

En caso de contradicción entre las presentes Condiciones Particulares y los Términos y Condiciones Generales, prevalecerán estas últimas salvo en lo específicamente previsto para cada familia de servicios.

1.1. Objeto y Alcance General.

Las presentes Condiciones Particulares regulan la prestación de los distintos servicios digitales ofrecidos por CXIOME España, S.A. (en adelante, "CXIOME"), agrupados en familias de producto (Ciberseguridad y Soporte Tecnológico, Factura Electrónica y Gestión de Procesos, Microsoft/Oficina Virtual y Marketing Digital), complementando lo dispuesto en los **Términos y Condiciones Generales de Contratación**.

En caso de contradicción entre los presentes términos y los Términos y Condiciones Generales, prevalecerán estos últimos, salvo en lo específicamente previsto en estas Condiciones Particulares.

1.2. Descripción de los Servicios.

El Cliente únicamente recibirá de CXIOME aquellos servicios expresamente contratados, descritos en la **oferta comercial remitida por CXIOME, bien correo electrónico o por otra notificación similar**, así como los planes o modalidades seleccionados en cada familia de producto.

Las características, alcances y limitaciones de cada servicio estarán detalladas en la oferta comercial, en el **Anexo I – Alcance de Servicios y Anexo II – Descripción Detallada de Servicios** que forman parte integrante de las presentes Condiciones Particulares.

1.3. Acceso y Requisitos Técnicos.

Para el correcto funcionamiento de los servicios podrá ser necesaria la instalación y utilización de software de terceros, bajo licencia válida o cuenta de usuario, así como una conexión a Internet activa, la cual no forma parte del objeto del presente contrato. La asistencia se prestará exclusivamente sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas oficialmente por sus fabricantes y siempre que el Cliente disponga de una copia legítima de los mismos.

1.4. Canales de Soporte.

El Cliente podrá solicitar asistencia a través de los canales habilitados por CXIOME (chat, correo electrónico, teléfono o acceso remoto), siendo necesaria su autorización previa en caso de intervención remota sobre los equipos. Con el fin de garantizar la seguridad, calidad y trazabilidad del servicio, las interacciones podrán ser registradas y/o grabadas conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos.

1.5. Remisión a Condiciones Generales.

Las disposiciones relativas a pagos, impagos, modificación de condiciones, resolución del contrato, limitaciones de responsabilidad, protección de datos y demás materias comunes se regirán en todo caso por lo dispuesto en los **Términos y Condiciones Generales de CXIOME**, salvo en aquello que se especifique de forma expresa en las presentes Condiciones Particulares.

1.6. Cambios de Plan.

El cliente podrá solicitar un cambio de plan en cualquier momento a través a través de a través del área de cliente o mediante los canales de comunicación oficiales de CXIOME, que estarán disponibles y actualizados en su página web oficial o en las comunicaciones remitidas al Cliente.

Los cambios de plan estarán sujetos a las condiciones técnicas y comerciales vigentes, pudiendo variar según el tipo de producto, paquete o proveedor asociado.

CXIOME se reserva el derecho de aceptar, posponer o rechazar el cambio solicitado en función de la disponibilidad, compatibilidad técnica o requisitos del servicio.

- Upgrade: el nuevo plan se activa de forma inmediata, abonando la diferencia correspondiente.
- Downgrade: el cambio se aplicará al finalizar el periodo actual.

En ningún caso los cambios de plan generan reembolsos parciales.

ANEXO I – ALCANCE DE SERVICIOS.

El presente Anexo forma parte integrante de las Condiciones Particulares de Contratación de CXIOME y recoge el **alcance de los servicios incluidos en cada familia de productos** ofrecidos por CXIOME: **(A) Ciberseguridad y Soporte Tecnológico, (B) Factura Electrónica y Gestión de Procesos, (C) Microsoft (Oficina Virtual, CRM y Power BI) y (D) Marketing Digital.**

La información se organiza por familias de producto y planes o modalidades de suscripción, indicando las funcionalidades principales, requisitos técnicos y limitaciones aplicables. CXIOME podrá actualizar el contenido de este Anexo para reflejar cambios tecnológicos, de mercado o de proveedores, garantizando en todo caso al Cliente el mantenimiento de las funcionalidades vigentes en el momento de su contratación durante el período contractual en curso, conforme a lo previsto en las Condiciones Particulares.

A. Ciberseguridad y Soporte Tecnológico.

1.1. Modalidades de Planes y Alcance de Servicios

Los servicios de Ciberseguridad y Soporte Tecnológico se estructuran en distintas modalidades de suscripción, que ofrecen diferentes niveles de cobertura y funcionalidades.

Cada plan agrupa un conjunto de servicios de soporte digital y de ciberseguridad, cuyo alcance se detalla a continuación.

Planes con permanencia (BASIC, PRO y PLUS)

Estos planes conllevan un compromiso mínimo de permanencia de doce (12) meses. Transcurrido dicho período, las renovaciones automáticas no generarán un nuevo compromiso de permanencia

Servicio / Característica	PLAN BASIC	PLAN PRO	PLAN PLUS
Descripción general	Protección esencial para un dispositivo, con soporte técnico remoto y herramientas básicas de ciberseguridad.	Protección avanzada con soporte integral 24/7, almacenamiento seguro y gestión de múltiples dispositivos.	Modalidad premium con soporte ampliado, almacenamiento adicional y funcionalidades de seguridad avanzadas.
Puesta en marcha	Ilimitada	Ilimitada	Ilimitada
Soporte tecnológico integral	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Asistencia experta a domicilio	-	2 visitas/año	2 visitas/año
Soporte IoT	-	Ilimitado	Ilimitado
Soporte Microsoft 365 / Google Workspace	-	Ilimitado	Ilimitado
Soporte WhatsApp Business	-	-	ilimitado
Almacenamiento en la nube	-	Ilimitado	Ilimitado
Antivirus	1 dispositivo	3 dispositivos	5 dispositivos

Servicio / Característica	PLAN BASIC	PLAN PRO	PLAN PLUS
Copia de seguridad en la nube	-	-	25 GB
Gestor de contraseñas	-	Incluido	Incluido
Localización de dispositivos	-	3 dispositivos	5 dispositivos
Control parental Lite	-	3 dispositivos	5 dispositivos
Acceso remoto seguro (VPN)	-	-	1 acceso
Ciberscoring	1 informe /año	1 informe /año	1 informe /año
Respuesta y recuperación ante incidentes	-	Ante incidente	Ante incidente
Revisión de la conexión	Incluida	Incluida	Incluida
Formación 360	Incluido	Incluido	Incluido
Newsletter de seguridad	Incluida	Incluida	Incluida

Planes sin permanencia (NOVA, TITAN y ZENITH)

Estos planes no tienen compromiso de permanencia y se prorrogarán automáticamente por períodos sucesivos equivalentes al ciclo de facturación.

Servicio / Característica	PLAN NOVA	PLAN TITAN	PLAN ZENITH
Descripción general	Plan de entrada sin permanencia, con soporte ilimitado y servicios esenciales de protección.	Modalidad avanzada con soporte extendido y servicios proactivos de ciberseguridad.	Modalidad empresarial de máxima cobertura con monitorización, soporte continuo y almacenamiento ampliado.
Evaluación de seguridad empresarial	Ilimitada	Ilimitada	Ilimitada
Soporte tecnológico integral	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Asistencia experta a domicilio	-	2 visitas/año	2 visitas/año
Soporte IoT	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Soporte Microsoft 365 / Google Workspace	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Soporte WhatsApp Business	-	Ilimitado	-
Almacenamiento en la nube	Ilimitado	Ilimitado	-
Antivirus autónomos	5 dispositivos	10 dispositivos	
Localización de dispositivos	5 dispositivos	10 dispositivos	-

Servicio / Característica	PLAN NOVA	PLAN TITAN	PLAN ZENITH
Control parental	5 dispositivos	10 dispositivos	-
Gestor de contraseñas	1 acceso	1 acceso	-
Revisión de la conexión	Ilimitado	Ilimitado	-
Análisis y optimización de dispositivos	-	Ilimitado	Ilimitado
Antivirus empresas	-	-	1 dispositivo (empresa y empleado)
Copia de seguridad en la nube	-	-	100 GB empresa /10GB empleado
Soporte de recuperación de copias de seguridad	-	-	Ilimitado
Acceso remoto seguro (VPN)	-	1 conexión	1 conexión
Protección 360 (identidad digital)	-	5 identidades	5 identidades
Simulador de ataques	-		Continuo
Ciberscoring			2 informes/año

Servicio / Característica	PLAN NOVA	PLAN TITAN	PLAN ZENITH
Análisis de vulnerabilidades red	-	-	Ilimitado
Análisis de vulnerabilidades web	-	-	4 análisis/año
Respuesta y recuperación ante incidentes	Ante incidente	Ante incidente	Ante incidente
Soporte y recuperación de sistemas			Ilimitado
Informe ante brechas de seguridad	-	-	Ante incidente
Informe de presencia en internet	-	-	1 informe
Borrado digital y derecho al olvido	-	-	1 borrado
Formación 360	Incluida	Incluida	Incluida

El detalle actualizado de los servicios y funcionalidades incluidos en cada Plan se recoge en el **Anexo II – Descripción Detallada de Servicios**, cuya versión vigente al momento de contratación o renovación formará parte integrante de estas Condiciones Particulares.

1.2. Permanencia, Renovación y Baja.

La contratación de los servicios de Ciberseguridad y Soporte Tecnológico podrá realizarse bajo diferentes modalidades de suscripción, con o sin compromiso de permanencia, según el plan seleccionado por el Cliente al momento de la contratación.

a) Planes con permanencia (BASIC, PRO y PLUS).

- Estos planes conllevan un **compromiso mínimo de permanencia de doce (12) meses**, contados desde la fecha de activación del servicio.
- En caso de solicitar la baja antes de la finalización del período de permanencia, resultarán aplicables las penalizaciones previstas en los Términos y Condiciones Generales por baja anticipada.
- **Transcurrido dicho período inicial, las renovaciones automáticas no generarán un nuevo compromiso de permanencia**, manteniéndose la contratación por períodos sucesivos de igual duración.
- Salvo que el Cliente notifique a CXIOME su voluntad de no renovar cumpliendo con lo establecido en la **Cláusula 5.2 (Renovación Automática) de los Términos y Condiciones Generales**.
- La baja surtirá efectos al finalizar el ciclo de facturación y no dará lugar a reembolso por períodos ya facturados ni eximirá al Cliente del abono de los importes pendientes hasta la fecha efectiva de cancelación.

b) Planes sin permanencia (NOVA, TITAN y ZENITH).

- **Estos planes no tienen compromiso de permanencia** y se **prorrogarán automáticamente** por períodos sucesivos equivalentes al ciclo de facturación
- Salvo que el Cliente notifique a CXIOME su voluntad de no renovar cumpliendo con lo establecido en la **Cláusula 5.2 (Renovación Automática) de los Términos y Condiciones Generales**.
- La baja surtirá efectos al finalizar el ciclo de facturación y no dará lugar a reembolso por períodos ya facturados ni eximirá al Cliente del abono de los importes pendientes hasta la fecha efectiva de cancelación.

1.3. Acceso Gratuito a Funcionalidades.

CXIOME podrá ofrecer, a su sola discreción, el acceso anticipado y **gratuito** a determinadas funcionalidades incluidas en el Plan contratado, durante el período comprendido entre la aceptación del contrato y la fecha efectiva de inicio del ciclo de facturación. Durante este acceso gratuito, algunos servicios (tales como la protección de dispositivos adicionales, el control parental y la localización de equipos) podrán quedar limitados, activándose únicamente al inicio del ciclo de facturación correspondiente.

1.4. Promociones y planes gratuitos.

En su caso, podrán aplicarse al presente servicio las modalidades promocionales, períodos de prueba o Plan FREE previstos en los Términos y Condiciones Generales, **siempre que dichas promociones estén vigentes y sean expresamente ofrecidas al Cliente en el momento de la contratación.**

En ausencia de comunicación o indicación expresa, se entenderá que el servicio **no incluye modalidades promocionales o gratuitas**.

Las condiciones particulares de cada promoción (duración, funcionalidades, requisitos y fecha de inicio o finalización) serán las publicadas por CXIOME en el momento de la oferta de contratación, y prevalecerán sobre cualquier información previa o general.

1.5. Servicios Adicionales.

En el marco de los servicios de Ciberseguridad y Soporte Tecnológico, el Cliente podrá contratar, de forma complementaria a su Plan principal:

- **Extensión de garantía HP** para determinados modelos de equipos elegibles.
- **Servicios de soporte tecnológico especializado adicional**, en los términos que CXIOME determine en cada momento.

Estos servicios adicionales (a excepción de la extensión de garantía hp) mantendrán la misma vigencia y ciclo de facturación que el Plan principal al que estén vinculados, salvo que expresamente se indique lo contrario en el momento de su contratación.

B. Factura Electrónica y Gestión de Procesos.

2.1. Modalidades de Planes.

Los servicios de Factura Electrónica y Gestión de Procesos se estructuran en las siguientes modalidades:

- **Plan Factura Electrónica**, que centraliza el ciclo de facturación, contabilidad e impuestos de manera digital y segura.
- **Plan Gestión de Procesos**, que incluye todas las funcionalidades del Plan Factura Electrónica y añade herramientas de control de stock y gestión documental avanzada de procesos de almacén.

El detalle actualizado de los servicios y funcionalidades incluidos en cada Plan se recoge en el **Anexo II – Descripción Detallada de Servicios**, cuya versión vigente en el momento de contratación o renovación formará parte integrante de estas Condiciones Particulares.

2.2. Permanencia, Renovación y Baja.

La contratación de cualquiera de los Planes conlleva un **compromiso mínimo de permanencia de doce (12) meses**, con **renovación automática** al vencimiento. Transcurrido dicho período inicial, las renovaciones automáticas no generarán un nuevo compromiso de permanencia, manteniéndose la contratación por períodos sucesivos de igual duración.

Salvo que el Cliente notifique a CXIOME su voluntad de no renovar de conformidad con lo establecido en la **Cláusula 5.2 (Renovación Automática) de los Términos y Condiciones Generales**.

La baja surtirá efectos al finalizar el ciclo de facturación y no dará lugar a reembolso por períodos ya facturados ni eximirá al Cliente del abono de los importes pendientes hasta la fecha efectiva de cancelación.

2.3. Promociones y planes gratuitos.

En su caso, podrán aplicarse al presente servicio las modalidades promocionales, períodos de prueba o Plan FREE previstos en los Términos y Condiciones Generales, **siempre que dichas promociones estén vigentes y sean expresamente ofrecidas al Cliente en el momento de la contratación.**

En ausencia de comunicación o indicación expresa, se entenderá que el servicio **no incluye modalidades promocionales o gratuitas.**

Las condiciones particulares de cada promoción (duración, funcionalidades, requisitos y fecha de inicio o finalización) serán las publicadas por CXIOME en el momento de la oferta de contratación, y prevalecerán sobre cualquier información previa o general.

2.4. Servicios Adicionales.

En el marco de los servicios de Factura Electrónica y Gestión de Procesos, el Cliente podrá contratar de forma complementaria a su Plan principal:

- **OCR (Reconocimiento Óptico de Caracteres)**, en distintas modalidades de número de escaneos.
- **Espacio extra en el disco virtual**, con distintos tamaños de almacenamiento.
- **Conexión bancaria**, para conciliación y sincronización automática de movimientos financieros.
- **Software TPV**, en sus distintas modalidades (básico, comercio, hostelería).
- **Control de stock**, disponible como servicio adicional para los Clientes que únicamente tengan contratado el Plan Factura Electrónica.
- **Usuarios adicionales** y otros complementos que CXIOME pueda habilitar en cada momento.

Los servicios adicionales mantendrán la misma vigencia y ciclo de facturación que el Plan principal al que estén vinculados, salvo que expresamente se indique lo contrario en el momento de la contratación.

C. Licencias Microsoft.

3.1. Modalidades de Planes.

Los servicios de la familia Microsoft incluyen las siguientes modalidades de suscripción:

- **Microsoft 365 Empresa Basic**, orientado a la colaboración en la nube, con versiones web y móviles de aplicaciones y 1 TB de almacenamiento por usuario.
- **Microsoft 365 Empresa Standard**, que incluye además versiones completas de escritorio de las aplicaciones de Office, funcionalidades avanzadas de colaboración y gestión de contenidos.
- **CRM Dynamics 365 Sales Profesional**, solución cloud para gestión de clientes, leads y oportunidades, integrada con el ecosistema Microsoft.
- **Power BI Pro**, herramienta de analítica y visualización de datos, con integración en múltiples bases de datos y aplicaciones Microsoft.

El detalle actualizado de los servicios y funcionalidades incluidos en cada modalidad se recoge en el **Anexo II – Descripción Detallada de Servicios**, cuya versión vigente en el momento de contratación o renovación formará parte integrante de estas Condiciones Particulares.

3.2. Permanencia, Renovación y Baja.

La contratación de cualquiera de las modalidades de Microsoft conlleva un **compromiso mínimo de permanencia de doce (12) meses** a contar desde la activación del servicio. Al término de dicho período inicial, las suscripciones se renovarán automáticamente por períodos sucesivos de **doce (12) meses**, implicando en cada caso un nuevo compromiso de permanencia de igual duración.

Salvo que el Cliente notifique a CXIOME su voluntad de no renovar cumpliendo con lo establecido en la **Cláusula 5.2 (Renovación Automática) de los Términos y Condiciones Generales**.

La baja surtirá efectos al finalizar el ciclo de facturación y no dará lugar a reembolso por períodos ya facturados ni eximirá al Cliente del abono de los importes pendientes hasta la fecha efectiva de cancelación.

3.3. Promociones y planes gratuitos.

En su caso, podrán aplicarse al presente servicio las modalidades promocionales, períodos de prueba o Plan FREE previstos en los Términos y Condiciones Generales, **siempre que dichas promociones estén vigentes y sean expresamente ofrecidas al Cliente en el momento de la contratación**.

En ausencia de comunicación o indicación expresa, se entenderá que el servicio **no incluye modalidades promocionales o gratuitas**.

Las condiciones particulares de cada promoción (duración, funcionalidades, requisitos y fecha de inicio o finalización) serán las publicadas por CXIOME en el momento de la oferta de contratación, y prevalecerán sobre cualquier información previa o general.

3.4. Servicios Adicionales.

En la familia Microsoft **no existen servicios adicionales contratables** distintos de las modalidades principales de suscripción descritas en la cláusula 4.1.

D. Marketing Digital.

4.1. Modalidades de Planes.

Los servicios de Marketing Digital se estructuran en las siguientes modalidades de suscripción:

- **Plan Web Basic**, que incluye el diseño de una página web corporativa básica y servicios asociados de presencia online.
- **Plan Web Pro**, que amplía las funcionalidades de Web Basic incorporando más páginas, catálogo ampliado y elementos multimedia.
- **Plan Comercio Electrónico**, que permite la creación y gestión de una tienda online con catálogo de productos y pasarela de pagos.
- **Plan Presencia Avanzada en Internet**, que potencia el posicionamiento online mediante acciones de SEO on-page y off-page.
- **Plan Redes Sociales**, que cubre la gestión y publicación periódica de contenidos en redes sociales seleccionadas.

El detalle actualizado de los servicios y funcionalidades incluidos en cada modalidad se recoge en el **Anexo II – Descripción Detallada de Servicios**, cuya versión vigente en el momento de contratación o renovación formará parte integrante de estas Condiciones Particulares.

4.2. Permanencia, Renovación y Baja.

La contratación de cualquiera de los Planes conlleva un **compromiso mínimo de permanencia de doce (12) meses** a contar desde la activación del servicio.

En los **Planes Web Basic, Web Pro y Comercio Electrónico**, cada renovación automática implicará un nuevo compromiso de permanencia de doce (12) meses. Mientras que en los **Planes Presencia Avanzada y Redes Sociales**, una vez cumplido el período inicial de doce (12) meses, las renovaciones automáticas no generarán un nuevo compromiso de permanencia, manteniéndose la contratación por períodos sucesivos de igual duración.

Salvo que el Cliente notifique a CXIOME su voluntad de no renovar cumpliendo con lo establecido en la **Cláusula 5.2 (Renovación Automática) de los Términos y Condiciones Generales**.

La baja surtirá efectos al finalizar el ciclo de facturación y no dará lugar a reembolso por períodos ya facturados ni eximirá al Cliente del abono de los importes pendientes hasta la fecha efectiva de cancelación.

4.3. Promociones y planes gratuitos.

En su caso, podrán aplicarse al presente servicio las modalidades promocionales, períodos de prueba o Plan FREE previstos en los Términos y Condiciones Generales, **siempre que dichas promociones estén vigentes y sean expresamente ofrecidas al Cliente en el momento de la contratación**.

En ausencia de comunicación o indicación expresa, se entenderá que el servicio **no incluye modalidades promocionales o gratuitas**.

Las condiciones particulares de cada promoción (duración, funcionalidades, requisitos y fecha de inicio o finalización) serán las publicadas por CXIOME en el momento de la oferta de contratación, y prevalecerán sobre cualquier información previa o general.

4.4. Servicios Adicionales.

En el marco de los servicios de Marketing Digital, el Cliente podrá contratar de forma complementaria a su Plan principal:

- **Idiomas adicionales** para la web corporativa o tienda online.
- **Módulos de reserva digital** (ej. reserva de citas o mesas) cuando sean compatibles con el Plan contratado.
- **Campañas de publicidad digital** en los términos y condiciones vigentes al momento de su contratación.

Los servicios adicionales mantendrán la misma vigencia y ciclo de facturación que el Plan principal al que estén vinculados, salvo que expresamente se indique lo contrario en el momento de la contratación.

ANEXO II – DESCRIPCIÓN DETALLADA DE SERVICIOS.

El presente Anexo forma parte integrante de las Condiciones Particulares de Contratación de CXIOME y recoge el **detalle actualizado de los servicios incluidos en cada familia de productos** ofrecidos por CXIOME: **(A) Ciberseguridad y Soporte Tecnológico, (B) Factura Electrónica y Gestión de Procesos, (C) Microsoft (Oficina Virtual, CRM y Power BI) y (D) Marketing Digital.**

La información se organiza por familias de producto y planes o modalidades de suscripción, indicando las funcionalidades principales, requisitos técnicos y limitaciones aplicables. CXIOME podrá actualizar el contenido de este Anexo para reflejar cambios tecnológicos, de mercado o de proveedores, garantizando en todo caso al Cliente el mantenimiento de las funcionalidades vigentes en el momento de su contratación durante el período contractual en curso, conforme a lo previsto en las Condiciones Particulares.

A. Ciberseguridad y Soporte Tecnológico.

La familia de servicios de Ciberseguridad y Soporte Tecnológico proporciona protección digital integral y asistencia técnica remota para empresas y profesionales, cubriendo desde la activación inicial de herramientas hasta el soporte continuo de dispositivos, software y plataformas cloud.

Antivirus Profesional Bitdefender GravityZone.

Bitdefender GravityZone es un servicio de protección multicapa avanzada orientada a detectar, bloquear y eliminar amenazas informáticas, garantizando la seguridad integral de los dispositivos y la continuidad del negocio. Combina tecnologías de análisis predictivo, inteligencia artificial y monitorización en tiempo real para ofrecer una defensa proactiva frente a malware, ransomware, phishing, exploits y ataques de día cero.

Alcance del servicio:

- Protección multicapa avanzada: defensa frente a virus, troyanos, spyware, adware, keyloggers, rootkits y software malicioso mediante análisis de firmas, heurístico y de comportamiento.
- Prevención de ransomware: detección y bloqueo de intentos de cifrado, reversión automática de cambios maliciosos y recuperación de archivos desde copias seguras.
- Control de amenazas avanzadas: supervisión continua de procesos en ejecución y respuesta inmediata ante comportamientos sospechosos.
- Defensa de red inteligente: supervisión del tráfico entrante, saliente y lateral para detectar escaneos, movimientos sospechosos o robo de credenciales.
- Gestión del riesgo de seguridad: identificación de configuraciones vulnerables y priorización de acciones correctivas.
- Control de navegación y aplicaciones: filtrado web y bloqueo de sitios peligrosos o aplicaciones no autorizadas, incluso en conexiones cifradas.
- Consola de administración centralizada: gestión unificada de todos los dispositivos (ordenadores, portátiles y servidores) desde un solo panel, accesible tanto en versión local como cloud.

A través de la plataforma de servicios, el usuario puede consultar el estado de protección de sus dispositivos, revisar los resultados de los análisis y gestionar equipos protegidos o añadir nuevos. El sistema permite realizar análisis completos bajo demanda, visualizar amenazas detectadas, archivos bloqueados y elementos en cuarentena, así como acceder a un historial detallado con la evolución de las incidencias.

Los informes y gráficos de estado ofrecen una visión clara y actualizada de la seguridad global, facilitando la toma de decisiones y el mantenimiento preventivo.

El servicio está limitado a **3, 5 o 10 Dispositivos por póliza**, dependiendo del plan contratado.

Requisitos técnicos o de acceso:

Windows

- **Sistemas operativos compatibles:** Windows 7 (SP1), Windows 8.1, Windows 10 y Windows 11.
- **Memoria RAM mínima:** 2 GB.
- **Espacio en disco requerido:** 2,5 GB libres.

macOS

- **Versión mínima del sistema operativo:** macOS X Yosemite (10.10) o superior.
- **Espacio libre en disco:** 1 GB.

- **Navegadores compatibles:** Safari, Firefox, Google Chrome.
- **VPN:** Requiere macOS Sierra (10.12) o posterior para su instalación.

iOS

- **Versión mínima del sistema operativo:** iOS 12 o posterior.

Android

- **Versión mínima del sistema operativo:** Android 5.0 o superior.
- **Requisito adicional:** Dispositivos compatibles con Google Play Services.

Antivirus Bitdefender Total Security MSP Edition.

Bitdefender Total Security es una solución de ciberseguridad integral diseñada para proteger todos tus dispositivos frente a las amenazas digitales más avanzadas, sin afectar el rendimiento del sistema. Su alcance abarca desde la prevención de ataques en tiempo real hasta la optimización del equipo para garantizar una experiencia de uso fluida y segura.

Alcance del servicio:

- Dirigido a usuarios residenciales y pequeñas empresas que buscan protección digital completa.
- Cobertura multiplataforma: Windows, macOS, iOS y Android.
- Protección contra malware, ransomware, fraudes online, robo de identidad, control de privacidad, herramientas antirrobo y optimización de rendimiento.
- Protección antirrobo con localización y borrado remoto de dispositivos.
- Opción de habilitar el servicio de Control Parental (Geolocalización, Protección y Supervisión de la actividad online).

Requisitos técnicos o de acceso:

Windows

- **Sistemas operativos compatibles:** Windows 7 (SP1), Windows 8.1, Windows 10 y Windows 11.
- **Memoria RAM mínima:** 2 GB.
- **Espacio en disco requerido:** 2,5 GB libres.

macOS

- **Versión mínima del sistema operativo:** macOS X Yosemite (10.10) o superior.
- **Espacio libre en disco:** 1 GB.
- **Navegadores compatibles:** Safari, Firefox, Google Chrome.
- **VPN:** Requiere macOS Sierra (10.12) o posterior para su instalación.

iOS

- **Versión mínima del sistema operativo:** iOS 12 o posterior.

Android

- **Versión mínima del sistema operativo:** Android 5.0 o superior.
- **Requisito adicional:** Dispositivos compatibles con Google Play Services.

Limitaciones:

Los servicios de VPN y Gestión de Passwords no están incluidos en esta versión. Algunas funcionalidades están limitadas según el sistema operativo, por ejemplo:

- **Antispam (correo):** disponible **únicamente en Windows** para clientes de correo con cuentas **POP3**.
- **Localización/antirrobo:** la función **no está disponible en iOS ni en macOS** debido a restricciones de la plataforma.
- **iOS (protección web):** en iOS se ofrece **protección de navegación** (anti-phishing/anti-fraude); **no es posible ejecutar** motores de **antimalware** tradicionales en el dispositivo.

Puesta en Marcha.

Servicio inicial de activación remota de las herramientas de ciberseguridad contratadas, orientado a garantizar una correcta instalación, configuración y funcionamiento en todos los dispositivos del cliente. Incluye soporte técnico especializado para resolver incidencias detectadas durante el proceso, explicación funcional de las soluciones desplegadas e informe con recomendaciones de seguridad adaptadas al entorno del cliente.

Alcance del servicio:

- Instalación y configuración remota de todas las herramientas de ciberseguridad incluidas en la solución contratada.
- Descarga y activación de componentes a través del acceso remoto, previa autorización del cliente.
- Asistencia personalizada durante la puesta en marcha por parte de un agente técnico especializado.
- Resolución de dudas operativas y asesoramiento sobre buenas prácticas de uso.
- Explicación funcional de cada herramienta instalada y sus beneficios para el entorno del cliente.
- Entrega de un informe detallado con las acciones realizadas y un plan de acción futuro.
- Identificación y resolución (cuando sea posible) de vulnerabilidades detectadas durante el proceso de instalación.

Requisitos técnicos o de acceso:

- El cliente debe ponerse en contacto con la plataforma para activar el servicio.
- El técnico especializado prestará asistencia de manera remota para realizar todas las instalaciones necesarias.
- El control remoto del equipo, si se requiere, será realizado solo con consentimiento expreso del usuario.

- El usuario debe estar disponible para validar el funcionamiento de las herramientas tras la instalación.

Exclusiones del servicio:

Quedan excluidas las asistencias a programas ajenos al ámbito de cobertura de los servicios contratados, usos y soporte profesional de aplicaciones y plataformas, así como servidores.

Soporte Tecnológico Integral.

Software:

El alcance del servicio de asistencia informática se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones de uso común en el entorno de la empresa/usuario, en todas las versiones soportadas por los fabricantes de estos.

A continuación, se enumeran las aplicaciones y sistemas soportados por el servicio:

- Sistemas operativos: versiones de Microsoft Windows, Mac OSX, Android y iOS soportadas por sus fabricantes.
- Programas de oficina: Microsoft Office, Microsoft Office para MAC, iWorks, Open Office, LibreOffice.
- Navegadores y correo electrónico: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Chrome, Outlook, Hotmail, Gmail, Office 365, Workspace, Safari, 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 códecs del mercado.
- Compresores: Winzip, Winrar, StuffIt Expander y Keka
- Antivirus y firewalls: Bitdefender, TrendMicro, Microsoft Security Essentials, Panda, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg, Avast y Firewall Mac OS. Incluye también la ayuda en la instalación, configuración y actualización gratuita de antivirus existentes en el mercado.
- Programas Videoconferencias y mensajería instantánea: Zoom, Google Meet, Cisco Webex Meetings, Microsoft Teams, Google Duo, Skype, Hangouts, Teams.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones soportadas en el Centro de Soporte (las indicadas anteriormente).
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas.
- Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el usuario disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas.
- Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas.
- Asistencia en instalación y configuración de certificados electrónicos.
- Asistencia en instalación de escritorios virtuales
- Revisión de sistema de back-up para copias de seguridad y recuperación de datos y realización de copias de seguridad de archivos: Soporte al sistema de back-up que tenga el GESTOR COMERCIAL. Limitado al puesto de trabajo, no para servidores.
- Encriptación de discos con información sensible para cumplimiento de RGPD: El cifrado se realizará con la herramienta BitLocker siempre que el equipo del usuario cuente con la licencia del software. En el caso de que el GESTOR COMERCIAL tenga otro software

licenciado, se ayudará al usuario en el proceso de cifrado siempre que el software sea mono-puesto. En cualquier caso, las claves de cifrado nunca serán almacenadas en nuestros sistemas, por lo que nuestro personal no podrá realizar ningún descifrado si el usuario olvidó la clave de encriptación.

- Asistencia a terminales punto de venta (TPV): El servicio cubre el soporte remoto a la computadora y a su conectividad con la impresora de tickets y el lector de código de barras. El GESTOR COMERCIAL deberá tener contrato de mantenimiento vigente del software de TPV para casos de incidencias con el SW o su funcionalidad.
- Servicio de soporte al almacenamiento de documentación en la nube (aplicaciones gratuitas): Asesoramiento y configuración del backup en las herramientas gratuitas existentes en el mercado (Dropbox, GDrive, ...), o bien en la que ya tenga contratada el GESTOR COMERCIAL, con licencia en vigor.
- Servicio de gestión de contraseñas: Soporte en el uso del almacenamiento de credenciales de Windows y de los Navegadores.
- Conectividad dentro de la red interna del GESTOR COMERCIAL.
- Cambiar la contraseña de acceso a la computadora.
- Consultar contraseñas guardadas en los navegadores.
- Eliminar contraseñas específicas y eliminar todas las contraseñas de los navegadores
- El servicio 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, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

Si fuera necesario a juicio del técnico especialista una toma de control remoto del equipo para solucionar la incidencia, éste informará al GESTOR COMERCIAL y solicitará consentimiento. Previo a la toma de control remoto, el GESTOR COMERCIAL deberá realizar copias de seguridad de los datos, software u otros ficheros almacenados en los discos de su ordenador u otros soportes.

Hardware:

Todos los servicios de asistencia remota abajo descritos son aplicables a estaciones de trabajo Intel o AMD con sistema operativo MS Windows y a estaciones de trabajo Apple con sistema operativo MAC OSX con procesadores Intel.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Incidencias en estaciones de trabajo (equipos de sobremesa, portátiles y dispositivos móviles)
- Configuración del hardware y sistema operativo.
- Conexión y configuración de periféricos tales como impresoras, escáneres, teclados, ratón, cámaras web o digitales, monitores, micrófonos, etc.
- Dado que para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el software original del dispositivo, si el usuario no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de controladores disponible en Internet en el PC del usuario siempre que sea posible.

Exclusiones:

Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de los servicios contratados, usos y soporte profesional de aplicaciones y plataformas, así como servidores.

El servicio de Asistencia tecnológica integral no cubre la asistencia a:

- Las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura del alcance descrito anteriormente.
- Averías referentes a la conectividad, que sean responsabilidad del operador de internet del GESTOR COMERCIAL.
- El software necesario para solucionar alguna avería, ni la reparación de desperfectos físicos. Si fuera necesario reparar o suministrar algún tipo de software, se haría al GESTOR COMERCIAL el correspondiente presupuesto.
- Instalación / configuración de software no contemplado en el alcance del servicio o de programas crackeados o ilegales.
- El soporte a programas o aplicaciones desarrolladas específicamente para una empresa.
- Soporte a programas o software de gestión específicos.
- Soporte sobre Access, Macros, tablas dinámicas, fórmulas complejas o sistemas estadísticos en Excel.
- Soporte a servidores.
- Capacitación sobre programas e informática en general; no se prestará formación avanzada o repetitiva sobre una misma cuestión.

Soporte IOT.

Servicio de asistencia remota orientado a resolver incidencias técnicas y optimizar el uso de dispositivos inteligentes conectados a internet, tanto en entornos domésticos como profesionales. Cubre soporte en configuración, conectividad y usabilidad de equipos multimedia, domóticos, de videovigilancia y automatización, garantizando un entorno tecnológico seguro y eficiente.

Alcance del servicio:

- Puesta en marcha del dispositivo: Soporte y asesoramiento para la instalación física de dispositivos conectados.
- Autenticación: Gestión de identidad y autenticación para evitar intrusiones y proteger la confidencialidad.
- Configuración personalizada: Ayuda en la configuración eficiente y segura de funcionalidades específicas.
- Seguridad: Creación de contraseñas robustas, actualización del firmware y configuración segura de dispositivos.
- Control del dispositivo: Instrucciones para gestionar el dispositivo de forma remota.
- Monitorización: Configuración de alertas para la correcta gestión.
- Actualizaciones de software: Soporte en la actualización del firmware.
- Mantenimiento 24/7: Asistencia técnica disponible los 365 días del año.

Dispositivos cubiertos:

- Smart y multimedia: luces, enchufes, televisores, Chromecast, Amazon Fire Stick, electrodomésticos inteligentes, asistentes virtuales (Alexa, Google Assistant).
- Equipos de oficina: ordenadores, impresoras, proyectores, altavoces, teléfonos móviles.

- Sistemas de videovigilancia y seguridad: cámaras, cerraduras inteligentes, sensores de movimiento.
- Dispositivos de automatización: control de acceso, persianas automatizadas, detectores de fugas de agua y otros sistemas de gestión inteligente.

El servicio funciona en modalidad *best effort*. Esto significa que damos el máximo soporte posible, pero al tratarse de dispositivos de terceros, la calidad de la ayuda depende de la información disponible sobre cada equipo. Si se trata de un dispositivo común, la asistencia suele ser sencilla; en cambio, con equipos poco habituales puede resultar más complicado.

Soporte Microsoft 365.

Servicio de soporte técnico especializado en la suite Microsoft 365, orientado a resolver incidencias de uso, configuración, actualizaciones y licencias. Incluye asistencia para recuperación de correos, configuración de dominios, gestión de permisos y optimización del entorno colaborativo de la plataforma.

Alcance del servicio:

El servicio comprende las siguientes coberturas:

- Recuperación de contenido de buzones de correo borrados por error siempre que la copia de seguridad sea accesible y no esté dañada.
- Configuración del dominio en la creación de cuentas de correo.
- Creación de grupos de seguridad
- Modificación de los permisos de acceso.
- Soporte en el uso de la plataforma Microsoft 365.
- Soporte para la resolución de incidencias del servicio y de su configuración.
- Soporte en lo relativo a actualizaciones de software del sistema Microsoft 365
- Asesoramiento en el uso de las aplicaciones incluidas dentro del paquete Microsoft 365
- Escalaciones a Microsoft de problemas de la plataforma

Soporte Google Workspace.

Servicio de soporte técnico especializado en Google Workspace, disponible 24/7 para asistir en la integración, configuración y uso eficiente de sus herramientas. Brinda soluciones ante incidencias, dudas de usabilidad, sincronización de aplicaciones y gestión de permisos de acceso.

Alcance del servicio:

Este servicio comprende las siguientes acciones:

- Recuperación de contenido de buzones de correo borrados por error siempre que la copia de seguridad sea accesible y no esté dañada.
- Configuración del dominio en la creación de cuentas de correo.
- Creación de grupos de seguridad
- Modificación de los permisos de acceso.
- Soporte en el uso de la plataforma Google Workspace.
- Soporte para la resolución de incidencias del servicio y de su configuración.
- Soporte en lo relativo a actualizaciones de software del sistema Google Workspace

- Asesoramiento en el uso de las aplicaciones incluidas dentro del paquete Google Workspace
- Envío de problemas de la plataforma a Google.

Soporte Recuperación de Copia de Seguridad.

Servicio de soporte orientado a la recuperación y restauración de información desde distintos medios de almacenamiento físico o en la nube.

Permite recuperar datos afectados por fallos de uso, errores humanos o daños en el dispositivo, analizando el origen del problema y aplicando procedimientos especializados de restauración.

El servicio es compatible con discos duros, memorias USB y plataformas en la nube como Dropbox, Google Drive, iCloud, Acronis Backup u Office 365.

Además, incluye asistencia para la correcta reinstalación y mantenimiento de los datos recuperados en el dispositivo o entorno indicado por el cliente.

Alcance del servicio:

Este servicio abrirá una sesión chat específica donde le atenderá un técnico de Soporte especializado en este tipo de procesos.

El técnico analizará su situación y necesidades para ofrecerle una solución guiada que resuelva su problemática.

Si es necesario en algún momento, el Técnico de Soporte podrá solicitar su autorización para tomar el control de su dispositivo y efectuar directamente las operaciones necesarias.

Cuando alguno de sus sistemas de almacenamiento de información resulte dañado por cualquier causa y no pueda acceder a los datos almacenados, si no dispone de copia de seguridad analizaremos el dispositivo dañado y si es posible le ayudaremos a recuperar la información.

Exclusiones:

El servicio no incluye los posibles costes de reparación del dispositivo ni los correspondientes a servicios sofisticados de análisis físico del dispositivo para la recuperación.

Respuesta y Recuperación Ante Incidentes.

Servicio de asistencia especializada en ciberseguridad que ofrece soporte urgente ante incidentes de seguridad informática, así como asesoramiento en la instalación, configuración y uso de herramientas preventivas. Está orientado a la contención y resolución de ataques, la protección de dispositivos y la implementación de medidas correctivas.

Alcance del servicio:

Soporte general y gestión de herramientas de seguridad:

- Integración de herramientas con panel de control para visualización del estado del servicio y parámetros de seguridad.

- Soporte funcional para configuración, mantenimiento y uso de herramientas de seguridad contratadas.
- Despliegue, instalación y configuración inicial de herramientas de seguridad.
- Soporte para ajustes o mantenimiento posterior a la configuración inicial.
- Asistencia en la definición de nuevas políticas de seguridad.
- Respuesta inicial y resolución de incidentes si pueden ser abordados con herramientas contratadas.

Soporte especializado del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC): Apoyo ante incidentes complejos como malware, ataques de aplicaciones, amenazas internas o denegación de servicio.

Tipos de incidentes cubiertos y acciones realizadas:

Este servicio contempla asistencia especializada ante los siguientes tipos de incidentes de ciberseguridad, con acciones concretas para su contención, mitigación y recuperación:

- **Alerta antivirus:** Ejecución de análisis completo del sistema, eliminación de archivos en cuarentena y registro del incidente con detalles técnicos (virus detectado, fecha, método de infección).
- **Configuración de filtro de contenidos:** Soporte para la configuración de servidor DNS seguro, módulos de seguridad web del antivirus y control parental para limitar accesos no deseados.
- **Amenaza interna:** Detección y mitigación de amenazas originadas desde dentro de la organización. Acciones incluidas: Identificación y clasificación de activos sensibles, protección de la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los activos, restricción de privilegios de acceso, monitorización de posibles puntos de fuga (correo, USB, etc.), análisis de tráfico sospechoso en la red.
- **Phishing (suplantación de identidad):** Eliminación del mensaje si no hay afectación. En caso de compromiso, cambio urgente de credenciales, refuerzo de seguridad y asistencia en denuncias.
- **Malware (incluye ransomware, gusanos, troyanos):** Estabilización del sistema afectado y aplicación de medidas de contención y mitigación mediante herramientas de seguridad.
- **Ataque de Denegación de servicio (DDoS):** Identificación del recurso afectado, coordinación con el proveedor (si es VPS, AWS, Azure), revisión de tráfico y accesos en servidores internos, detección de vulnerabilidades en servicios o aplicaciones.
- **Ataque de contraseña:** Soporte en buenas prácticas de gestión de credenciales, implementación de autenticación multifactor y revisión de políticas de acceso.
- **Defacement (alteración de sitio web):** Diagnóstico del incidente y restauración del sitio a partir de copia de seguridad si está disponible.
- **Robo de cuenta de correo:** Verificación de exposición de credenciales por phishing, smishing o vishing y asesoramiento de recuperación.
- **Smishing (mensajes SMS fraudulentos):** Evaluación del alcance del incidente y refuerzo de seguridad mediante cambio de credenciales y activación de doble factor.
- **Ransomware (secuestro de datos):** Instrucción al usuario para apagar y aislar el equipo, revisión remota de recursos compartidos, restauración desde copia de seguridad si está disponible.

Exclusiones:

Para la restauración de los sistemas el usuario debe disponer de una versión legítima del sistema operativo y software a instalar. Este servicio está condicionado ante el hecho de que se haya desarrollado un incidente de seguridad.

Informe de Brechas de Seguridad.

Solución orientada a analizar incidentes de ciberseguridad y recopilar evidencias antes y después del ataque.

Incluye un informe detallado que identifica la causa, el momento y el punto de intrusión, junto con recomendaciones preventivas para evitar futuras brechas, disponible en la plataforma de ciberseguridad del cliente.

Alcance del servicio:

El usuario responsable debe solicitar el servicio y autorizar a nuestro equipo técnico para la elaboración del mismo. El servicio incluye:

- Protección de la escena previo a la realización de la recolección de evidencias.
- Identificación de evidencias
- Recopilación de evidencias: las evidencias volátiles (registros, contenidos de caché, procesos, enrutamientos, Memoria RAM, temporales, etc.) Y las evidencias de las herramientas instaladas incluidas dentro del alcance del servicio.
- Documentación de las evidencias obtenidas
- Análisis de los resultados obtenidos, tratándolos en contextos globales y dando coherencia a la información para aumentar la fiabilidad.
- Elaboración de informe técnico forense con detalle pormenorizado, enumerando herramientas usadas, creadas, información obtenida de terceros, citando fuentes, etc.
- Conclusiones con recomendaciones sobre medidas preventivas y controles adicionales para intentar minimizar los riesgos de un nuevo incidente de seguridad.
- Reunión con el usuario responsable para explicar el informe facilitado, el significado de los registros y evidencias con relación a la información recabada y/o detectada en el análisis.
- Accesibilidad al informe desde la plataforma de servicios.

Nuestros técnicos mantienen la integridad de la información a lo largo de toda la cadena de custodia, preservando los originales y trabajando con copias siempre que sea posible.

El informe generado no es válido judicialmente, se trata de un informe complementario que no tiene validez ante la autoridad competente.

Exclusiones:

Este servicio es ilimitado siempre y cuando se dé un incidente de seguridad.

Soporte WhatsApp Business.

Servicio de asistencia para la configuración y gestión profesional de la herramienta WhatsApp Business. Permite a las empresas optimizar su comunicación con clientes mediante la creación de perfiles comerciales, catálogos de productos, mensajes automáticos y la integración con redes sociales, mejorando la eficiencia comercial y la atención al cliente.

Alcance del servicio:

Este servicio comprende las siguientes acciones:

- Instalación de aplicación: ayudamos a gestionar la instalación, registro de la empresa y configuración de la app.
- Gestión de dispositivos: Nuestro servicio ayuda a configurar la aplicación en 4 dispositivos de la empresa y configuración de versión web y desktop.
- Configuración del perfil comercial: Ayudamos con la configuración de la cuenta, nombre de tu empresa, foto de perfil (utilizando el logotipo de la compañía), descripción, dirección, horario comercial, y páginas web.
- Catálogo de productos / servicios: ayudamos en la configuración del catálogo de la empresa para que sus servicios o productos puedan ser añadidos al carrito de compra por los potenciales clientes.
- Personalización de respuestas automáticas: nuestro equipo de soporte ayuda a la empresa a configurar respuestas automáticas para mensajes de bienvenida, mensajes de ausencia y respuestas automáticas para preguntas frecuentes.
- Integración con Redes Sociales: Ayudamos a integrar en el perfil de WhatsApp las redes sociales de la empresa (Facebook e Instagram).
- Etiquetas y organización: Ayudamos a gestionar y priorizar las conversaciones de manera efectiva con la configuración de las etiquetas proporcionadas por WhatsApp Business, para organizar chats y categorizar clientes.

Durante toda la vigencia del contrato mantenemos un servicio de ayuda permanente 24/7 para la resolución de cualquier problema que surja como, por ejemplo, cuando hay que hacer cambios y modificaciones del perfil, o configurar nuevas respuestas automáticas.

Exclusiones y limitaciones del servicio:

- El servicio de Soporte WhatsApp Business se presta exclusivamente sobre la aplicación oficial WhatsApp Business, quedando sujeto a las condiciones y políticas de uso de Meta Platforms, Inc.
- La disponibilidad de determinadas funcionalidades (multi-dispositivo, catálogo, integraciones con redes sociales, etc.) depende en todo momento del fabricante y podrá variar sin intervención ni responsabilidad de CXIOME.
- El soporte ofrecido por CXIOME abarca la configuración y asistencia en el uso básico de la aplicación, pero no cubre el desarrollo de integraciones avanzadas, API externas o soluciones de terceros.
- El Cliente será el único responsable de los contenidos publicados o compartidos a través de WhatsApp Business, garantizando que cumplen con la legislación aplicable y las políticas de la plataforma.

Soporte Recuperación de Sistemas.

Solución orientada a la recuperación de sistemas afectados por incidentes de seguridad o fallos operativos que limiten su funcionamiento.

A través de la intervención de técnicos especializados, se restablece la operatividad de los equipos mediante la aplicación de actualizaciones del sistema, la recuperación de puntos de restauración,

el uso de copias de seguridad disponibles y la reinstalación del software necesario para su correcto desempeño.

Alcance del servicio:

Si después de un incidente de seguridad tus sistemas quedan inoperativos o con funcionalidades reducidas, con este servicio nuestros técnicos especializados te ayudarán a restaurar el sistema.

Entre los métodos de recuperación más comunes incluidos dentro del alcance se contemplan:

- Restauración: En el caso de existir puntos de restauración anteriores al incidente, se recupera una versión anterior válida para restaurar la normalidad del sistema.
- Arranque con la última configuración válida conocida.
- Restauración en modo seguro con sólo símbolo del sistema
- Reparación de inicio de Windows o recuperación automática del sistema

Si no fueran válidos ninguno de los métodos anteriores, nuestros técnicos realizarán las siguientes acciones para restaurar el sistema:

- Reinstalación del sistema operativo del cliente en caso de ser necesario (licencia facilitada por el usuario).
- Instalación de software facilitado por el usuario.
- Actualización de controladores Hardware.
- Instalación de nuevos controladores Hardware.
- Restauración de backup en el supuesto de que el cliente disponga de copia de seguridad.
- Creación manual de puntos de restauración con la funcionalidad recuperada.

Exclusiones:

Para la restauración de los sistemas el usuario debe disponer de una versión legítima del sistema operativo y software a instalar.

Este servicio no tiene límites, pero está condicionado ante el hecho de que se haya desarrollado un incidente de seguridad.

Asistencia Experta a Domicilio.

Alcance del servicio:

Resolución de incidencias en entornos con sistema operativo Windows y MAC, en las versiones soportadas, que no se han podido resolver de forma remota, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del USUARIO y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

Queda excluido de este alcance 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.

La mano de obra será gratuita para el usuario. Si se necesitarán piezas para arreglar el equipo, se le facilitará al USUARIO un contrato no vinculante con dichas piezas.

El servicio está limitado a 2 asistencias a domicilio al año.

Garantías:

El plazo de garantía sobre los servicios de asistencia prestados por Fractalia será de 15 días desde la prestación del servicio, en el caso de que pasado dicho tiempo se produzca algún nuevo incidente se contará como una asistencia a domicilio adicional.

La garantía sólo cubre malos funcionamientos debidos a instalaciones o reparaciones, en aquellos sistemas informáticos del Usuario sobre los que Fractalia ha trabajado directamente, y nunca sobre sistemas en los que Fractalia no ha llevado a cabo ninguna actuación, salvo que se demuestre que el trabajo realizado en un sistema haya afectado el funcionamiento de otro sistema directamente relacionado con él.

El plazo de garantía comienza a partir de la fecha de finalización de los servicios.

La garantía no cubre reconfiguraciones o reinstalaciones debidas a nuevas especificaciones aportadas por el Usuario una vez finalizados los trabajos.

Exclusiones:

- 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 necesario para la reinstalación del equipo, el usuario deberá disponer del mismo para su instalación.
- Soporte a servidores y 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 dispositivos 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.

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.

Almacenamiento en la Nube.

Servicio que permite almacenar, acceder y compartir archivos de forma segura desde cualquier dispositivo y ubicación. Ofrece un sistema de cifrado robusto para proteger documentos, imágenes y vídeos, optimizando el espacio local de los equipos y facilitando la colaboración en entornos digitales.

Alcance del servicio:

- **Acceso multiplataforma:** Disponible en Windows, MacOS, Android e iOS, accesible también desde navegadores web.

- **Integración con el dispositivo:** Posibilidad de mostrar el almacenamiento en la nube como una carpeta o disco adicional.
- **Instalación de aplicación:** Aplicación disponible para PC, Mac, iPhone o Android para facilitar la gestión de archivos.
- **Seguridad de los datos:** claves de acceso y doble autenticación, almacenamiento de datos en servidores ubicados en Europa bajo normativa RGPD.
- **Colaboración:** compartición de archivos o enlaces, trabajo colaborativo en tiempo real, reducción del tráfico de datos compartiendo enlaces en lugar de archivos completos.

Requisitos técnicos o de acceso:

- **Compatibilidad multiplataforma:** El servicio está disponible para sistemas operativos Windows, MacOS, Android e iOS.
- **Acceso a Internet:** Se requiere una conexión activa para sincronizar y acceder a los archivos.
- **Navegador actualizado:** En caso de no instalar la aplicación, se puede acceder mediante navegador web compatible.
- **Espacio de almacenamiento:** El volumen disponible dependerá del plan contratado.
- **Gestión de claves de acceso:** El usuario es responsable de conservar su clave de acceso y/o cifrado.

Limitaciones y exclusiones:

- En caso de pérdida de la clave de cifrado por parte del usuario, no será posible recuperar la información almacenada.
- La plataforma no guarda copia de las claves de cifrado asignadas a cada cuenta de usuario.

Copia de Seguridad de la Nube.

Este servicio le ayudará a proteger sus datos gracias a un agente instalado en sus dispositivos. Las copias se realizan todos los días evitando la posible pérdida de datos. Una de las ventajas de este servicio es que la información se almacena encriptada (AES256) en servidores en la nube evitando así el acceso a ciberdelincuentes. En caso de necesitar recuperar y acceder a la información, podrás hacerlo desde cualquier dispositivo y en cualquier lugar.

Este servicio se solicitará a través de nuestra plataforma en la sección Copia de seguridad. Una vez procesada la petición, deberá acceder a su correo electrónico y seguir las instrucciones del email recibido. Nuestros expertos técnicos le asesorarán sobre la información susceptible de ser almacenada en su copia de seguridad y le ayudarán en todo el proceso si tiene alguna consulta.

El servicio está limitado a 25 GB, 100 GB y 10 GB dependiendo del plan contratado.

Gestor de contraseñas.

Servicio que permite almacenar, organizar y proteger contraseñas personales y familiares en un entorno seguro con cifrado avanzado. Facilita el acceso rápido y centralizado a credenciales desde cualquier dispositivo, evitando pérdidas, errores de memorización y reduciendo riesgos de seguridad en el uso cotidiano de cuentas digitales.

Alcance del servicio:

- El registro de contraseñas de forma manual y por importación
- El registro de otros datos relevantes, como inicios de sesión, tarjetas de crédito, documentos...
- La generación de contraseñas en función a los criterios que se establezcan
- La organización de tus datos en "Cajas fuertes" y "Carpetas"
- La posibilidad de compartir un plan familiar de hasta dos cuentas

Exclusiones y limitaciones:

- El proveedor no almacena las claves maestras utilizadas para proteger el acceso a la bóveda de contraseñas.
- En caso de pérdida de dicha clave, no será posible recuperar la información almacenada.

Revisión de la Conexión.

Servicio de diagnóstico de seguridad en conexiones públicas a internet mediante análisis automatizado de la dirección IP. Utiliza inteligencia artificial para detectar vulnerabilidades y ofrece recomendaciones claras y accesibles para mejorar la protección de la red sin necesidad de conocimientos técnicos avanzados.

Alcance del servicio:

- **Análisis automático y detallado** de la seguridad de la red pública del usuario.
- **Detección de vulnerabilidades:** Identificación de puertos abiertos y configuraciones inseguras.
- **Recomendaciones claras y accesibles** para corregir los problemas detectados.
- **Evaluación visual del riesgo:** Sistema de colores (rojo, amarillo, verde) para interpretar el nivel de seguridad.
- **Análisis sin registro manual de IP:** La IP es detectada automáticamente en cada revisión.
- **Historial de análisis:** Registro accesible de todos los diagnósticos realizados para seguimiento continuo.
- **Diagnóstico accesible:** Informe claro y fácil de entender sin requerir conocimientos técnicos.

Control Parental.

Servicio de administración y supervisión digital que permite a los padres proteger a sus hijos frente a riesgos en Internet. Facilita la configuración de restricciones de contenido, control del tiempo de uso, visualización de actividad por aplicación y acceso a la geolocalización de los dispositivos, promoviendo un entorno digital seguro en el hogar.

Alcance del servicio:

- Activar o desactivar la monitorización de aplicaciones, navegación, ubicación y/o contactos.
- Establecer controles por persona: ya sea para una sola persona en un único dispositivo o para una persona con varios dispositivos agrupados.
- Mostrar el tiempo de pantalla activa en periodos de 30 días, 7 días o día actual.
- Establecer límites diarios de uso, así como horarios específicos por día y por semana.
- Visualizar las aplicaciones utilizadas y el tiempo dedicado a cada una.

- Visualizar páginas web visitadas, tiempo dedicado y aplicar filtros de acceso o bloqueo.
- Definir categorías de sitios web que deben ser bloqueados mediante control parental.
- Consultar la ubicación del dispositivo (si es compatible) y crear áreas restringidas o seguras.
- Visualizar los contactos almacenados en el dispositivo.
- Recibir notificaciones de llegada a destinos configurados.

El servicio está limitado a **3, 5 o 10 Dispositivos por póliza**, dependiendo del plan contratado.

Localización de Dispositivos.

Servicio de seguridad digital que permite localizar, bloquear, borrar o enviar alertas a dispositivos extraviados o robados. Se activa desde el propio equipo y se gestiona a través de una plataforma web. Incluye funcionalidades útiles para control familiar, como geolocalización en tiempo real, seguimiento de rutas, alertas por zonas seguras y botón del pánico.

Alcance del servicio:

- **Geolocalización remota:** permite la visualización del dispositivo en Google Maps, con actualización cada 5 segundos.
- **Borrado remoto:** permite eliminar los datos personales del dispositivo extraviado.
- **Bloqueo remoto:** bloquea la pantalla del dispositivo y permite establecer un PIN de desbloqueo.
- **Enviar alerta al dispositivo:** muestra un mensaje o reproduce un sonido de aviso en el equipo.

El servicio está limitado a **3, 5 o 10 Dispositivos por póliza**, dependiendo del plan contratado.

Acceso Remoto Seguro (VPN).

Servicio que permite conectar múltiples dispositivos de forma segura a través de una Red Virtual Privada (VPN), sin necesidad de modificar el router ni el firewall. Ofrece acceso remoto cifrado de extremo a extremo a los recursos locales de la empresa desde cualquier ubicación, mediante la instalación de un agente en los equipos autorizados.

Alcance del servicio:

- Conexión segura mediante protocolo SSL, con cifrado AES256.
- Cifrado de extremo a extremo en todas las comunicaciones, para prevenir ataques.
- Control de acceso restringido a dispositivos previamente autorizados.
- Compatibilidad con dispositivos móviles Android e iOS.
- Configuración inicial incluida para asegurar su correcto uso.
- Uso recomendado para hasta 10 dispositivos en remoto.

Formación 360.

Servicio de formación en ciberseguridad, Inteligencia Artificial y otras áreas claves de interés para autónomos y pymes, diseñado para facilitar el aprendizaje mediante contenidos multimedia accesibles desde cualquier dispositivo. Ofrece una experiencia flexible y certificada, que mejora tanto la seguridad digital como la empleabilidad de los usuarios.

Alcance del servicio:

- **Acceso 24/7 a materiales formativos** desde cualquier dispositivo.
- **Contenido multimedia:** Combinación de textos, imágenes y vídeos para un aprendizaje dinámico.
- **Seguimiento del progreso** del usuario y acceso del administrador (en empresas) a los avances.
- **Evaluaciones** integradas para validar el aprendizaje.
- **Certificación:** Emisión de diploma al finalizar y aprobar cada curso.
- **Gestión de cursos:** Posibilidad de configurar y asignar cursos desde un panel de control.
- **Multiidioma:** Todos los cursos están disponibles en los idiomas soportados por la plataforma.

Ciberscoring.

A través de nuestra plataforma de ciberseguridad se puede solicitar el análisis de ciberscoring. Tan solo es necesario rellenar un formulario indicando el nombre de la compañía, los dominios a analizar, así como los dominios de email. Una vez completado el análisis, la plataforma muestra el rating obtenido por parte de la empresa, así como un breve análisis inicial de lo detectado. El siguiente análisis, que será notificado vía email, se efectúa de forma automática dependiendo de la periodicidad contratada

Alcance del servicio:

- Inventariado automático de archivos de la organización expuestos a internet.
- Descubrimiento y análisis de activos en IPv4 e IPv6 (dual-stack).
- Cálculo de una puntuación de seguridad basada en criterios técnicos que permite obtener un diagnóstico del nivel de seguridad del perímetro.
- Análisis en capa red y aplicación de forma continua, automática y con una frecuencia de máximo 24 horas.
- Detección de inseguridades en: servidores (web, de aplicaciones, DNS, de bases de datos o de correo), softwares desactualizados, servicios de acceso en remoto, componentes de virtualización, traspaso de datos confidenciales y servicios de acceso anónimo.
- Uso de fuentes especializadas en malware para detectar si algún elemento de la organización está o ha estado relacionado con alguna campaña de malware.
- Análisis de reputación para acabar con el uso inapropiado de elementos de la organización (ya sea por desconocimiento o por abuso de terceros) como, por ejemplo, el potencial uso de elementos para envío de spam.
- El servicio está limitado a 1 o 2 informes al año según el plan contratado.

Análisis y Optimización de Dispositivos.

Solución orientada a evaluar el estado general de los dispositivos y optimizar su rendimiento. Mediante un análisis técnico detallado, se examinan los principales componentes y parámetros de funcionamiento para identificar oportunidades de mejora.

El servicio ofrece recomendaciones prácticas basadas en los resultados obtenidos, ayudando a mantener los equipos en condiciones óptimas y aprovechar todo su potencial.

Alcance del servicio:

El análisis exhaustivo se realiza sobre las siguientes áreas:

- Hardware (elementos y componentes del dispositivo).
- Conectividad (wifi, tarjeta de red, cobertura).
- Seguridad (Antivirus, cortafuegos).
- Sistema de archivos (estructura de archivos, archivos corruptos).

Actualmente, este servicio funciona sólo para equipos Windows en las versiones actuales soportadas por Microsoft.

Para realizar este análisis, el usuario deberá instalar y ejecutar en su dispositivo nuestra herramienta "Devices Doctor" la cual analiza el dispositivo, lo asocia a su cuenta de usuario en la plataforma y ofrece mejoras de optimización.

Una vez realizado el análisis, el usuario podrá acceder a la plataforma para revisar el resumen de todos sus dispositivos, el informe pormenorizado completo y las recomendaciones personalizadas para cada uno de ellos. Además, nuestro equipo de soporte también podrá prestar apoyo a la interpretación de estos análisis, así como a la ejecución de las mejoras de optimización que sean requeridas en los dispositivos.

Análisis de Vulnerabilidades Web.

Solución orientada a la detección y evaluación de vulnerabilidades en sitios web. Mediante un análisis automatizado y experto, se identifican debilidades de seguridad y se emite un informe detallado con el nivel de riesgo de cada hallazgo.

El servicio incluye soporte y asesoramiento especializado para la prevención y mitigación de amenazas, garantizando la protección continua del sitio web y la resolución de dudas 24/7 sobre las recomendaciones de mejora.

Alcance del servicio:

El servicio utiliza una herramienta que escanea todos los posibles "agujeros" de seguridad en los entornos web tanto de páginas como de aplicaciones.

La herramienta también analiza todos los entornos web tanto de protocolos HTTP como HTTPS y realiza un informe detallado de las vulnerabilidades detectando y valorando la criticidad de cada uno de los riesgos.

El informe estará accesible en la plataforma conectada del servicio y puede ser solicitado con una recurrencia de 90 días. Todos los informes quedarán accesibles desde la plataforma con el fin de poder ver la evolución con las mejoras implementadas por el cliente.

Exclusiones:

Como parte del servicio, no se realiza tratamiento del contenido del informe. Ante cualquier duda, el cliente puede contactar con nuestro departamento técnico para el asesoramiento en la interpretación del mismo. Sin embargo, no se incluyen las acciones necesarias a realizar para mitigar las vulnerabilidades detectadas. El cliente deberá contactar con su proveedor de páginas Web para la revisión de las vulnerabilidades detectadas.

Análisis de Vulnerabilidades de Red.

Servicio orientado a la detección y evaluación de vulnerabilidades en redes corporativas o domésticas.

Mediante un análisis técnico especializado, se identifican posibles intrusiones y puntos débiles, clasificándolos según su nivel de riesgo conforme al estándar CVSS (Common Vulnerability Scoring System).

El servicio incluye la entrega de un informe detallado con los hallazgos y la asignación de un experto que brinda asesoramiento para resolver las debilidades detectadas y reforzar la seguridad de la red.

Alcance del servicio:

Este servicio le ayudará a conocer las posibles vulnerabilidades de su red con el fin de minimizar aquellas posibles amenazas que puedan afectar a su nivel de seguridad.

Se realizará una revisión del estado de su red, se detectarán las vulnerabilidades y serán clasificadas de acuerdo con su criticidad usando normas como las CVSS (Common Vulnerability Score System).

Nuestros técnicos expertos le ayudarán a la interpretación del informe obtenido y le asesorará sobre las medidas necesarias para intentar mitigar las vulnerabilidades obtenidas, con el fin de mejorar la seguridad de su entorno.

Las principales funcionalidades de este servicio son las siguientes:

- Análisis de vulnerabilidades de la red.
- Clasificación de las vulnerabilidades detectadas.
- Asesoramiento para interpretación del informe.
- Asistencia para la mitigación de las vulnerabilidades.

Informe Presencia en Internet.

Solución orientada a analizar y monitorizar la presencia digital de una persona o empresa en Internet.

Proporciona un informe detallado con las menciones y publicaciones detectadas en buscadores, redes sociales y otras páginas web, permitiendo identificar posibles anomalías y optimizar la imagen y reputación online.

Alcance del servicio:

Este servicio le ayudará a conocer su presencia en internet, dependiendo del alcance contratado el usuario tendrá derecho a un número de informes anuales para conocer su presencia en internet en cada momento. El informe podrá ser para el propio usuario, para su empresa, para un familiar o, incluso, para un difunto.

El Usuario deberá indicar expresamente cuantos datos personales necesite para poder identificarle entre todos los resultados encontrados en las búsquedas realizadas durante la prestación del servicio, con el objetivo de determinar fehacientemente que la información o datos encontrados en la red se corresponden con el usuario.

Por lo que respecta al servicio mencionado, Fractalia se compromete a garantizarlo, siempre y cuando no requiera de actuaciones extraordinarias ante órganos administrativos o judiciales, o sea considerado de dudosa viabilidad por motivos fundados ajenos a su voluntad o legales.

Para solicitar el informe el usuario deberá acceder mediante la plataforma de servicios conectada y rellenará un formulario donde deberá aportar la siguiente documentación:

- Copia del documento de identificación (DNI, NIF, NIE, Pasaporte, CI, RG, etc.) del usuario sobre el que se quiere realizar el informe.
- Poder de representación rellenado y firmado.

El documento PDF que contiene el informe de Presencia en Internet estará disponible en la cuenta del usuario en un máximo de 5 a 7 días laborables contados a partir de la fecha de la solicitud del servicio. Todos los documentos PDF solicitados a lo largo de la prestación del servicio se encontrarán siempre disponibles para su consulta y descarga en la cuenta del usuario.

El servicio está limitado a 1 Informe / Año por póliza.

Exclusiones:

- La defensa por las acciones legales que se ejerciten contra el usuario por el uso incorrecto de la cobertura.
- Las consecuencias que puedan derivarse de la aportación de datos falsos por el usuario.
- Las acciones legales que pueda emprender el usuario ni los costes derivados de su ejercicio.
- Cualquier prestación o servicio distintos a los descritos en esta cobertura.
- Cualquier acción realizada por profesionales no designados por la Compañía.
- Gastos y costes adicionales como consecuencia de la realización de trabajos de duración extraordinaria o de tipología jurídica, los cuales podrán facturarse independientemente.

Borrado Digital y Derecho al Olvido

Solución orientada a la protección de la reputación digital y la eliminación de información personal publicada sin consentimiento.

Este servicio actúa ante casos de difamación, suplantación de identidad o vulneración de datos personales, gestionando la retirada de contenido en páginas web, redes sociales u otros entornos digitales.

Incluye la solicitud formal de cancelación de datos ante los responsables del tratamiento, la tutela de derechos y, cuando sea necesario, la interposición de reclamaciones ante los organismos competentes, garantizando la defensa efectiva del derecho al olvido en internet.

Alcance del servicio:

Este servicio le ayudará a poder eliminar datos o información personal que puedan haberse publicado en alguna página web o red social, así como cuando se desee eliminar información sobre una persona o compañía, difamación, suplantación de identidad, etc.

Dependiendo del alcance contratado el usuario tendrá derecho a un número de Borrado Digitales y derecho al olvido. No se asegura el borrado total o parcial de todo lo solicitado, ya que normalmente depende de la aceptación o no de los administradores de las plataformas donde aparece publicada la información. Se estudiará cada caso de forma individual.

Las funcionalidades principales de este servicio son las siguientes:

Eliminación o anonimización de información y datos personales:

- Nombre y apellidos.
- DNIs y CIFs.
- Direcciones.
- Teléfonos.
- Correos electrónicos.
- Tarjetas de crédito.
- Números de la seguridad social.

Para solicitar el borrado deberá acceder mediante la plataforma de servicios conectada y rellenará un formulario donde deberá aportar la siguiente documentación:

- Copia del documento de identificación (DNI, NIF, NIE, Pasaporte, CI, RG, etc.) del asegurado.
- Poder de representación rellenado y firmado.

El Usuario tendrá derecho a la petición de borrado de enlaces que contengan información visible en la parte pública de Internet y que les ocasione a las personas o compañías un riesgo o daño reputacional. La cobertura incluye así mismo, asesoramiento legal y jurídico en temas relacionados con el uso de Internet y derivadas del comercio electrónico.

El Usuario deberá indicar expresamente la información que desea borrar, siempre que la misma implique un daño reputacional, y sólo esa información será objeto de la prestación de este servicio.

Por lo que respecta al servicio mencionado, Fractalia se compromete a garantizarlo, siempre y cuando no requiera de actuaciones extraordinarias ante órganos administrativos o judiciales, o sea considerado de dudosa viabilidad por motivos fundados ajenos a su voluntad o legales.

Es posible que algunos resultados no surtan el efecto deseado a pesar de las diligencias iniciadas y buena voluntad, al depender a veces de decisiones tomadas unilateralmente por otros organismos o compañías en diferentes países del mundo, por lo que el borrado podría no completarse en su totalidad.

El servicio está limitado a 1 Borrado / Año por póliza.

Exclusiones:

- La defensa por las acciones legales que se ejerciten contra el usuario por el uso incorrecto de la cobertura.
- Las consecuencias que puedan derivarse de la aportación de datos falsos por el usuario.
- Las acciones legales que pueda emprender el usuario ni los costes derivados de su ejercicio.
- Cualquier prestación o servicio distintos a los descritos en esta cobertura.
- Cualquier acción realizada por profesionales no designados por la Compañía.
- Gastos y costes adicionales como consecuencia de la realización de trabajos de duración extraordinaria o de tipología jurídica, los cuales podrán facturarse independientemente.

Simulador de Ataques.

Solución orientada a fortalecer la cultura de ciberseguridad dentro de la organización mediante entrenamientos interactivos, continuos y automatizados que reproducen ataques reales en un entorno controlado.

El servicio permite evaluar el nivel de concienciación de los empleados frente a amenazas digitales y proporcionar formación inmediata ante posibles errores o comportamientos de riesgo.

Alcance del servicio:

- Simulaciones automatizadas de ciberataques con distintos niveles de complejidad: ransomware, phishing, malware, exploits, fraude o violaciones de privacidad.
- Envío regular de ejercicios (entre 3 y 5 ataques simulados al mes) por correo electrónico o SMS a los empleados de la organización.
- Notificación inmediata al usuario que haya interactuado con una simulación, informándole de que se trataba de un ejercicio y ofreciéndole recomendaciones sobre cómo actuar ante un caso real.
- Píldoras formativas y materiales educativos orientados a reforzar la prevención y el reconocimiento de amenazas.
- Panel de control para administradores, que permite visualizar métricas, evolución y nivel de concienciación de los empleados a lo largo del tiempo.

Evaluación de Ciberseguridad.

Solución orientada a evaluar el nivel de madurez y resiliencia en materia de seguridad de la empresa.

Mediante un análisis estructurado de tres áreas clave personas, procesos y tecnología, se asigna una calificación global y por categoría según las características y prácticas actuales de la organización.

El servicio proporciona recomendaciones específicas para mejorar la puntuación en futuras evaluaciones y fortalecer los mecanismos de protección. Además, ofrece un seguimiento evolutivo de los resultados obtenidos, facilitando una visión comparativa del progreso en seguridad a lo largo del tiempo.

Alcance del servicio:

La calificación resultante es una opinión basada en el criterio y metodología creada para este servicio. Esta es revisada y actualizada periódicamente, buscando un mejor entendimiento de las necesidades de los usuarios. Las calificaciones no son hechos, por tanto, no deberían ser juzgadas como “exactas” o “inexactas”.

Las calificaciones incluyen una cierta visión futura además de las previsiones de nuestros analistas. En muchos casos, estas predicciones pueden estar basadas en tendencias de mercado (globales o específicas) o en datos históricos.

Características:

- Conocimiento de la puntuación asociada a cada una de las áreas de tu empresa.
- Orientado a cualquier tipo de empresa, pyme o corporación.
- Análisis fácil y rápido de completar.

- Resultado y proceso didáctico para el usuario.
- Genera recomendaciones y evidencias útiles para tu empresa, ayudando a conocer que áreas son más vulnerables a posibles ataques, además de conocer su riesgo real.
- Histórico de todas las evaluaciones para contrastar la evolución en cada una de las áreas.

Asistente Virtual de Ciberseguridad.

Un servicio inteligente y disponible en todo momento que te ayuda a resolver problemas tecnológicos de forma inmediata y a reforzar la seguridad digital de tu negocio o vida personal. Combina asistencia práctica con orientación educativa para que protejas tus dispositivos y datos sin complicaciones.

Alcance del servicio:

- Consulta sobre fallos en tu ordenador, móvil, correo electrónico o conexión a internet.
- Orientación inmediata para resolver problemas técnicos comunes.
- Acompañamiento paso a paso para aplicar soluciones de forma sencilla.
- Consejos claros para proteger contraseñas y gestionar accesos.
- Recomendaciones para evitar fraudes y detectar intentos de estafa.
- Buenas prácticas para mantener dispositivos actualizados y libres de amenazas.
- Explicaciones didácticas sobre el origen de los problemas.
- Guías rápidas con acciones concretas para mejorar tu seguridad digital.
- Recomendaciones adaptadas a tu nivel de conocimiento y necesidades.
- Asistencia disponible 24/7 vía chat o llamada telefónica.
- Resolución de dudas y problemas en cualquier momento del año.

Requisitos técnicos o de acceso:

- Dispositivo con conexión a internet (ordenador, tablet o móvil).
- Acceso a navegador web o aplicación de mensajería habilitada para el servicio.
- Cuenta de usuario registrada en la plataforma del asistente.

Extensión de Garantía HP (Servicio Adicional).

Amplía la protección oficial de tu equipo HP con una cobertura adicional de **2 años ON-SITE**, que incluye servicio técnico en tu propia ubicación. Evita desplazamientos y reparaciones costosas, asegurando la máxima comodidad y el respaldo directo de HP para mantener el rendimiento de tu dispositivo durante más tiempo.

Alcance del servicio:

- Extensión de la garantía oficial HP por 2 años adicionales al período estándar.
- Servicio ON-SITE: un técnico autorizado de HP se desplaza a tu ubicación para realizar la reparación.
- Cobertura de piezas y mano de obra en caso de fallos de fabricación o defectos técnicos.
- Soporte técnico especializado HP para diagnóstico y resolución de incidencias.
- Tramitación oficial de incidencias a través de los canales autorizados de HP.

Requisitos técnicos o de acceso:

- Contar con uno de los equipos HP incluidos en la lista de modelos elegibles.

- Disponer de la garantía estándar vigente en el momento de contratar la extensión.
- Registrar el producto en la plataforma oficial de HP para activar la cobertura adicional.
- La atención ON-SITE está sujeta a la disponibilidad del servicio en la zona geográfica del cliente.

Limitaciones y exclusiones:

- La extensión de garantía aplica únicamente a los modelos HP mencionados.
- No cubre daños accidentales, mal uso, manipulación indebida o intervenciones no autorizadas.
- No incluye recuperación de datos, periféricos ni accesorios externos al equipo.
- La cobertura se limita al período adicional de 2 años ON-SITE y bajo las condiciones establecidas por HP.

B. Factura Electrónica y Gestión de Procesos.

Plan Factura Electrónica.

Solución cloud que centraliza el ciclo de facturación, contabilidad e impuestos de la pyme, con acceso desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

Diseñada para usuarios sin conocimientos contables, permite crear y personalizar facturas, gestionar cobros, emitir documentos oficiales y dar cumplimiento a la normativa tributaria.

Alcance del servicio:

- Documentos y registros: ilimitados (facturas, gastos, presupuestos, albaranes).
- Gestión de clientes y proveedores (CRM): ilimitada.
- Presupuestos, albaranes y facturas personalizables (varios idiomas y plantillas).
- Envío de documentos por email desde la plataforma.
- Gestión de cobros y pagos, control de vencimientos y resúmenes contables.
- Disco virtual: 1 GB.
- Multiusuario (1 usuario incluido).
- Modelos tributarios AEAT: IVA (303, 390), IRPF (130, 190), retenciones (111, 115, 180), operaciones (347, 349).
- Informes contables y de resultados.
- Exportaciones: Excel, Google Drive, Dropbox, AS2GES para gestor.
- Firma electrónica integrada (FacturasE 3.2, PDF, presupuestos y albaranes).
- Seguridad: acceso 24/7, backup diario, comunicaciones cifradas (HTTPS), contraseñas encriptadas.

Plan Gestión de Procesos.

Incluye todas las funcionalidades del Plan Factura Electrónica y añade: **disco virtual ampliado: 10 GB y un software de control de stock en tiempo real**, el cual permite:

- Registro automático de entradas, ventas, devoluciones y ajustes.
- Configuración de mínimos, máximos y alertas automáticas.

- Informes de rotación, tendencias y estado del inventario.
- Sincronización automática de existencias con ventas y demanda real.

Servicios Adicionales de Factura Electrónica y Gestión de Procesos:

Software de Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR): Escaneo y digitalización automática de facturas/recibos, con contabilización automática y almacenamiento en la nube.

Gestor documental/Disco virtual: espacio de disco en la nube, al que poder subir archivos y asociarlos a las facturas.

Conexión Bancaria (Conciliación y Sincronización): Sincronización automática con cuentas bancarias para conciliar cobros, pagos y movimientos. Incluye control en tiempo real de tesorería, vinculación de operaciones con facturas y detección automática de impagos.

Software Terminal Punto de Venta (TPV): Herramienta para procesar ventas y emitir facturas en tiempo real, con gestión de inventario y pagos.

- Solo TPV: hasta 2 dispositivos.
- TPV Comercio y Restauración: sin límite de dispositivos. Incluye en ambas modalidades: múltiples negocios, documentos ilimitados, impresión A4 y ticket, informes de rendimiento y contabilidad, facturación en punto de venta, app Android/iOS, permisos de usuarios.

Servicio de Control de Stock como Adicional: Para clientes que únicamente hayan contratado el Plan Factura Electrónica, se permite contratar Software de Control de Stock como un servicio adicional independiente.

C. Microsoft (Oficina Virtual, CRM y Power BI).

La familia de soluciones Microsoft incluye planes de productividad en la nube, colaboración empresarial, gestión de clientes y analítica avanzada de datos, adaptados a las necesidades de pymes y profesionales.

Plan Microsoft 365 Empresa Basic.

Solución cloud que ofrece herramientas esenciales de productividad y colaboración online para pequeñas y medianas empresas.

Alcance del servicio:

- Versiones web y móviles de Word, Excel, PowerPoint y Outlook.
- Chat, llamadas y videoconferencias con Microsoft Teams.
- 1 TB de almacenamiento en la nube por licencia.
- Más de 10 aplicaciones adicionales (Bookings, Planner, Forms, entre otras).
- Correo empresarial personalizado: buzón de 50 GB por usuario, envío de adjuntos de hasta 150 MB.
- Experiencia de chat con tecnología de IA y Microsoft 365 Copilot Chat.
- Administración de identidad y acceso de usuarios.

Plan Microsoft 365 Empresa Standard.

Incluye todas las funcionalidades del Plan Basic y añade versiones completas de escritorio de las aplicaciones, más herramientas avanzadas para colaboración y diseño.

Alcance del servicio:

- Versiones web, móviles y de escritorio de Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Sway y más (hasta 5 PC/Mac, 5 tabletas y 5 móviles por usuario).
- Chat, llamadas y videoconferencias con Microsoft Teams.
- Seminarios web con informes y registro de asistentes.
- 1 TB de almacenamiento en la nube por licencia.
- Más de 10 aplicaciones adicionales (Bookings, Planner, Forms, etc.).
- Áreas de trabajo colaborativas con Microsoft Loop.
- Herramientas de edición y diseño de vídeo con Microsoft Clipchamp.
- Correo empresarial personalizado: buzón de 50 GB por usuario, envío de adjuntos de hasta 150 MB.
- Experiencia de chat con tecnología de IA y Microsoft 365 Copilot Chat.
- Administración de identidad y acceso de usuarios.

CRM Dynamics 365 Sales Profesional.

Herramienta cloud para gestión integral de clientes y oportunidades de negocio, diseñada para equipos comerciales.

Alcance del servicio:

- Gestión centralizada de clientes en un único sistema.
- Gestión de leads y conversión en oportunidades de negocio.
- Control de oportunidades desde la captación hasta el cierre de ventas.
- Planificación y seguimiento de tareas comerciales.
- Reporting y métricas integrados para análisis de rendimiento.
- CRM parametrizado con carga de datos y formación inicial.
- Soporte integral 24/7.

Microsoft Power BI Pro.

Solución de Business Intelligence que permite analizar y visualizar datos de manera interactiva.

Alcance del servicio:

- Integración con múltiples bases de datos para centralizar información.
- Almacenamiento seguro en la nube (1 GB por usuario).
- Paneles personalizados e interactivos adaptados al usuario.
- Visualizaciones avanzadas para análisis de patrones y tendencias.
- Exportación de datos a imágenes o documentos Excel.
- Soporte integral 24/7.

D. Marketing Digital.

La presente familia de servicios incluye diferentes planes orientados a mejorar la visibilidad online, la gestión de la presencia digital y la captación de clientes de pequeñas y medianas empresas. A continuación, se describen de manera resumida los planes y su alcance principal:

Plan Sitio Web Basic y Presencia en Internet.

Servicio de diseño de página web corporativa básica para mejorar la presencia en internet de la pyme. Incluye dominio y hosting por 1 año, web autogestionable con diseño de hasta 3 páginas, responsive, accesible (nivel AA WCAG-2) y con certificado SSL.

Alcance del servicio:

- Configuración en CMS Duda.
- Optimización SEO básica de 4 expresiones.
- Mantenimiento y actualizaciones (1h/mes).

Plan Sitio Web Pro y Presencia en Internet

Servicio de diseño de página web profesional de hasta 10 páginas, con 2 niveles de navegación y vídeo corporativo. Incluye dominio y hosting por 1 año, web autogestionable, responsive, accesible y con SSL.

Alcance del servicio:

- Configuración en CMS Duda.
- Redacción SEO inicial y optimización de 4 expresiones.
- Catálogo de hasta 15 productos/servicios.
- Mantenimiento y actualizaciones (1h/mes).

Plan Comercio Electrónico (Tienda Online)

Diseño de tienda online para la comercialización de productos o servicios de la pyme, con catálogo y sistemas de pago. Incluye dominio y hosting por 1 año, web autogestionable, responsive, accesible y con SSL.

Alcance del servicio:

- Configuración en CMS Duda.
- Diseño de hasta 10 secciones y 2 niveles de navegación.
- Carga inicial de catálogo de hasta 100 referencias (CSV).
- SEO básico (indexación y optimización de estructura).
- Mantenimiento y actualizaciones (3h/mes).

Plan Redes Sociales

Gestión de un perfil en redes sociales (LinkedIn, Twitter, Facebook o Instagram).

Alcance del servicio:

- Auditoría inicial de presencia en RRSS.

- Elaboración del Plan Social Media.
- 4 post y 2 reels mensuales en 1 red social (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn)
- Monitorización e informe mensual de resultados.

Plan Presencia Avanzada en Internet

Servicio para mejorar el posicionamiento del negocio en internet y aumentar su visibilidad ante potenciales clientes.

Alcance del servicio:

- Creación de perfil en un directorio web.
- Informe inicial de palabras clave.
- Análisis mensual de la competencia (hasta 2 competidores).
- SEO On-Page: optimización de 1 página o apartado mensual.
- SEO Off-Page: acciones externas de posicionamiento (ej. Google My Business, directorios, enlaces).
- Informe mensual de resultados y evolución.

Plan Marketplace

Servicio para orientar y posicionar los productos de la pyme en plataformas de marketplace.

Alcance del servicio:

- Estudio inicial y definición de estrategia.
- Alta en 1 plataforma seleccionada.
- Análisis de categorías y alta de 15 productos.
- Creación de descripciones y fotografías de catálogo.
- Resolución de incidencias vía email.

Servicios Adicionales de Marketing Digital

Además de los planes descritos, el Cliente podrá contratar los siguientes servicios complementarios:

Reserva de Citas: sistema digital para gestionar citas con clientes, disponible 24/7, configurable y con recordatorios automáticos.

Reserva de Mesas: sistema de reservas para restaurantes, integrado en la web y en Google, con gestión en tiempo real y notificaciones automáticas.

Idioma Extra: servicio que permite añadir un idioma adicional a la web del Cliente mediante traducciones profesionales de hasta 2.000 palabras, manteniendo la coherencia y estilo original.

- Traducción de contenido textual de la web; no incluye creación de nuevos textos ni adaptación de elementos gráficos o multimedia
- Idiomas disponibles: inglés, francés, portugués, catalán, gallego y euskera.
- Un idioma por servicio contratado, con posibilidad de contratar varios de forma independiente.
- Compatibilidad: webs Basic, Profesional y Ecommerce.

SEM Adwords – Gestión de Campaña Google Ads: servicio de gestión de campaña publicitaria en Google Ads.

- Selección junto al cliente de los términos más relevantes para maximizar el rendimiento de la inversión.
- Creación y configuración de anuncios personalizados para alcanzar al público objetivo
- Configuración, gestión y optimización de la campaña en Google Ads, asegurando un rendimiento continuo.
- 1 grupo de anuncios / 1 anuncio activo.
- Actualización de anuncios bajo petición del cliente (máximo 1 modificación mensual).

ANEXO III – SERVICIOS Y PRODUCTOS DE TERCEROS

Determinados servicios prestados por CXIOME requieren, para su funcionamiento, el acceso o uso de software, plataformas o productos titularidad de terceros (en adelante, “Servicios de Terceros”). El Cliente reconoce y acepta que dichos servicios se regirán por las condiciones contractuales establecidas por los respectivos fabricantes o proveedores, las cuales resultan de obligado cumplimiento para el Cliente desde el momento en que contrata los servicios de CXIOME que los incorporan.

A continuación, se relacionan los principales Servicios de Terceros, con indicación de los enlaces a los términos y condiciones aplicables:

Office365 y Microsoft.

Para servicios relacionados con **Office365 y Microsoft**, sobre los que el usuario solicite alguna gestión o servicio, el usuario acepta expresamente los Términos y Condiciones indicados por el propio fabricante, disponibles en el enlace <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>.

Para servicios en la nube de **Microsoft** las condiciones del contrato MCA2017Agr(EMEA)EU-EFTA(SPA)(Sep20172) del proveedor se encuentran en https://download.microsoft.com/download/2/C/8/2C8CAC17-FCE7-4F51-9556-4D77C7022DF5/MCA2017Agr_EMEA_EU-EFTA_SPA_Sep20172_CR.pdf que el usuario acepta solidariamente al aceptar estos Términos y Condiciones.

Google Workspace.

Para servicios relacionados con **Office365 y Microsoft**, sobre los que el usuario solicite alguna gestión o servicio, el usuario acepta expresamente los Términos y Condiciones indicados por el propio fabricante, disponibles en el enlace <https://workspace.google.com/terms/>

Antivirus y relacionados.

Para el servicio de **Antivirus/Antivirus profesional/Antivirus para móviles/Localización de dispositivos/Geolocalización de personas mayores/Control parental (Bitdefender)**, sobre el que el usuario solicite alguna gestión o servicio, el usuario acepta expresamente los Términos y Condiciones indicados por el propio fabricante, disponibles en el enlace [Condiciones legales del acuerdo de licencia para el usuario final \(bitdefender.es\)](https://www.bitdefender.com/conditions-of-use/)

E-Learning y Concienciación.

Para el servicio de **E-Learning y Concienciación (ElitechGroup)**, sobre el que el usuario solicite alguna gestión o servicio, el usuario acepta expresamente los Términos y Condiciones indicados por el propio fabricante, disponibles en el enlace <https://www.elitechgroup.com/terms-and-conditions/>

Copia de seguridad en la nube.

Para el servicio de **Almacenamiento en la nube**, sobre el que el usuario solicite alguna gestión o servicio, el usuario acepta expresamente los Términos y Condiciones indicados por el propio fabricante, disponibles en el enlace: <https://www.acronis.com/es-es/products/cyber-protect/backup/>

Almacenamiento en la nube.

Para el servicio de **Almacenamiento en la nube**, sobre el que el usuario solicite alguna gestión o servicio, el usuario acepta expresamente los Términos y Condiciones indicados por el propio fabricante, disponibles en el enlace: <https://www.acronis.com/es-es/products/backup/cloud-storage/>

Análisis de tu página web.

Para el servicio de **Análisis de tu página web (Acunetix)**, sobre el que el usuario solicite alguna gestión o servicio, el usuario acepta expresamente los Términos y Condiciones indicados por el propio fabricante, disponibles en el enlace: https://www.acunetix.com/about/terms_conditions/

Gestor de contraseñas.

Para el servicio de **Gestor de contraseñas (Bitwarden)**, sobre el que el usuario solicite alguna gestión o servicio, el usuario acepta expresamente los Términos y Condiciones indicados por el propio fabricante, disponibles en el enlace: <https://bitwarden.com/terms/>

Almacenamiento en la nube.

Para el servicio de **Almacenamiento en la nube (Jotta)**, sobre el que el usuario solicite alguna gestión o servicio, el usuario acepta expresamente los Términos y Condiciones indicados por el propio fabricante, disponibles en el enlace: <https://www.jottacloud.com/en/terms.html>

Ciberscoring Lite.

Para el servicio de **Ciberscoring Lite (Mastercard ORC)**, sobre el que el usuario solicite alguna gestión o servicio, el usuario acepta expresamente los Términos y Condiciones indicados por el propio fabricante, disponibles en el enlace: <https://developer.mastercard.com/terms-of-use>

Control Parental.

Para el servicio de **Control Parental (Pure Sight)**, sobre el que el usuario solicite alguna gestión o servicio, el usuario acepta expresamente los Términos y Condiciones indicados por el propio fabricante, disponibles en el enlace: <https://www.puresight.com/privacy-policy/>

Revisión de la conexión.

Este sistema emplea **Criminal IP**, una solución de terceros especializada en análisis de amenazas y reputación de direcciones IP. Criminal IP proporciona datos relacionados con comportamiento malicioso, reputación, historial de uso y ubicación asociada a direcciones IP.

Criminal IP es operado por AI SPERA Inc., y sus servicios están sujetos a sus propios términos y políticas de privacidad.

Más información: <https://www.criminalip.io/en/terms>

OpenAI.

Utilizamos los modelos de OpenAI (incluidos GPT-4 y GPT-4o) para procesar consultas, asistir en el análisis y generar los informes resultantes. OpenAI, L.L.C. presta estos servicios bajo sus propios acuerdos y políticas, entre otros:

- Términos de uso: <https://openai.com/policies/row-terms-of-use>
- Política de privacidad: <https://openai.com/policies/row-privacy-policy>
- Services Agreement (API, ChatGPT Team/Enterprise): <https://openai.com/policies/services-agreement>
- Data Processing Addendum (DPA): <https://openai.com/policies/data-processing-addendum>

Workers AI de Cloudflare.

Para ciertas tareas de inferencia empleamos Workers AI, la plataforma de modelos de IA servida desde la red global de Cloudflare. Workers AI está sujeta a los términos y políticas corporativas de Cloudflare:

- Website Terms of Service: <https://www.cloudflare.com/website-terms/>
- Self-Serve Subscription Agreement: <https://www.cloudflare.com/terms/>
- Política de privacidad: <https://www.cloudflare.com/privacypolicy/>
- Your Data and Workers AI: <https://developers.cloudflare.com/workers-ai/platform/privacy/>

Contasimple.

Para los servicios relacionados con Contasimple, sobre los que el usuario solicite alguna gestión o servicio, el usuario acepta expresamente los Términos y Condiciones indicados por el propio fabricante, disponibles en el enlace: <https://www.contasimple.com/terminos-y-condiciones-del-servicio/>

Asimismo, el usuario acepta la Política de Privacidad de Contasimple, disponible en el enlace: <https://www.contasimple.com/politica-de-privacidad/>

Extensión de Garantía HP.

Para los servicios relacionados con la Extensión de Garantía HP, sobre los que el usuario solicite alguna gestión o servicio, el usuario acepta expresamente los Términos y Condiciones indicados por el propio fabricante, disponibles en el enlace: https://www.hp.com/es-es/shop/Html/terms_ES.pdf

ANEXO IV - ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS

El presente Anexo se incorpora y forma parte de los Términos y Condiciones o cualquier otro acuerdo que el Cliente suscriba con CXIOME ESPAÑA S.A. y que haga referencia a este Anexo, y regula el uso de los Servicios por parte del Cliente, aplicándose, en su caso, al tratamiento de los datos del Cliente por CXIOME.

En caso de conflicto entre los términos de este Anexo y los Términos y Condiciones u otro acuerdo aplicable, prevalecerán los términos de este Anexo.

PARTES INVOLUCRADAS

El Cliente(en adelante Responsable del tratamiento o Cliente), que adquiere los servicios descritos en estos Términos y Condiciones, actuando como RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO de los datos proporcionados a CXIOME.

CXIOME ESPAÑA S.A., en adelante (Encargado de tratamiento o CXIOME), CIF A84835305 y domicilio a estos efectos en 2ª Planta C/Ronda de Poniente 2, Edif 8, Polígono Empresarial Euronova - 28760 Tres Cantos (Madrid), en calidad de ENCARGADO DE TRATAMIENTO.

CLÁUSULAS

PRIMERA. - OBJETO Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN AFECTADA

El presente Anexo tiene por objeto regular los servicios prestados por CXIOME y que implican un tratamiento de datos de carácter personal responsabilidad del Cliente.

A los efectos de este Anexo, el Cliente tendrá la consideración de Responsable del tratamiento y CXIOME tendrá la consideración de Encargado del tratamiento conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante, RGPD).

Los servicios contratados por el Cliente consisten en la prestación de los servicios descritos en los presentes Términos y Condiciones. Las condiciones técnicas y alcance de los servicios se detallan en los Anexos I, II y III.

En consecuencia, el tratamiento de datos personales encargado a CXIOME consistirá, según las necesidades de los servicios contratados y de conformidad con las especificaciones indicadas en los Anexos I, II y III de los presentes Términos y Condiciones, en la recogida, organización, conservación, consulta, modificación o cualquier otra operación necesaria sobre los datos personales de los que el Cliente sea Responsable.

Para la ejecución de los servicios contratados, CXIOME podrá tratar, según corresponda, las siguientes tipologías de datos personales: datos identificativos y de contacto, características personales, circunstancias sociales, datos académicos y profesionales, detalles del empleo, información comercial, datos económicos, financieros y de seguros, transacciones de bienes y servicios, categorías especiales de datos, y datos relativos a infracciones o condenas penales.

SEGUNDA. - DURACIÓN.

La duración del encargo estará vinculada al tiempo establecido en el contrato de prestación de servicios.

TERCERA. - OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

El Encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, solo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del Responsable del tratamiento.

Si el Encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el Reglamento General de Protección de Datos o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión Europea o de la normativa española, el Encargado informará al Responsable del tratamiento.

- c) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del Responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.
- d) No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este encargo que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del Encargado.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al Responsable, con una antelación de 15 días, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subencargado quedará sujeto a las mismas obligaciones en materia de protección de datos previstas en este Anexo, siendo el Encargado plenamente responsable del cumplimiento por parte del subencargado.

El Cliente autoriza expresamente al Encargado a subcontratar los servicios de soporte técnico con las filiales del Grupo situadas fuera del Espacio Económico Europeo. Dicha subcontratación se limita a accesos remotos controlados para la adecuada prestación de servicios de soporte, manteniéndose los datos alojados en sistemas ubicados en la Unión Europea.

La transferencia internacional derivada de dichos accesos se realiza con garantías adecuadas conforme al artículo 46 RGPD, mediante la suscripción de Cláusulas Contractuales Tipo entre las entidades del grupo, que aplican políticas y medidas de seguridad homogéneas alineadas con estándares internacionales (incluyendo ISO/IEC 27001 y ENS).

- e) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
- f) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

g) Mantener a disposición del Responsable del tratamiento la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

h) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

i) Asistir al Responsable de tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

Acceso, rectificación, supresión y oposición.

Limitación del tratamiento.

Portabilidad de datos.

A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas.

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el Encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo al Cliente. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y, en ningún caso, más allá de los cinco (5) días laborables siguientes al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

j) Derecho de información.

Corresponde al Responsable de Tratamiento facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos.

k) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos.

El Encargado del tratamiento notificará al Responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 48 horas, desde que tuvo conocimiento, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

Descripción de la violación de seguridad, indicando, cuando sea posible, las categorías y número aproximado de interesados afectados y los tipos y volumen aproximado de datos afectados.

Datos de contacto del Delegado de Protección de Datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

Descripción de las posibles consecuencias.

Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner corregir la incidencia y, en su caso, mitigar los posibles efectos negativos.

En tal caso, corresponderá al Cliente comunicar las violaciones de seguridad de los datos a la Autoridad de Protección de Datos y/o a los interesados.

l) Dar apoyo al Responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

m) Dar apoyo al Responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a las autoridades de control, cuando proceda.

n) Poner a disposición del Cliente toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el Responsable u otro auditor autorizado por él.

o) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso. En particular, deberá implantar mecanismos y medidas de seguridad para:

Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.

Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

p) Destino de los datos.

Una vez cumplida o resuelta la relación contractual acordada entre el Cliente y CXIOME, el Cliente deberá proporcionar a CXIOME instrucciones precisas sobre el destino de los datos de carácter personal de su responsabilidad, pudiendo elegir entre su devolución, remisión a otro prestador de servicios o destrucción íntegra, siempre que no exista previsión legal que exija la conservación de los datos, en cuyo caso no podrá procederse a su destrucción.

CXIOME podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos de carácter personal responsabilidad de Cliente, en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el Cliente.

CUARTA. - OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Corresponde al Responsable de tratamiento:

a) Entregar al Encargado del tratamiento los datos a los que se refiere la cláusula Primera de este documento.

b) Realizar, cuando lo considere necesario, una evaluación de impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el Encargado.

- c) Realizar las consultas previas que correspondan.
- d) Velar de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.
- e) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorias.
- f) En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del Cliente, establecerá los procedimientos correspondientes a la recogida de los datos, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, la obtención del consentimiento de los afectados, garantizando que estas instrucciones cumplen con todas las prescripciones legales y reglamentarias que exige la normativa vigente en materia de protección de datos.
- g) En caso de que el tratamiento no incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta de Cliente, los datos de carácter personal a los que accederá Cliente en virtud del presente Anexo, han sido obtenidos y tratados cumpliendo con todas las prescripciones legales y reglamentarias que exige la normativa vigente en materia de protección de datos.
- h) Cumplir con todas sus obligaciones en materia de protección de datos como Responsable del tratamiento y ser consciente de que los términos del presente Anexo en nada alteran ni sustituyen las obligaciones y responsabilidades que sean atribuibles a al Cliente como Responsable del tratamiento.
- i) Supervisará el tratamiento y el cumplimiento de la normativa de protección de datos por parte de CXIOME.

QUINTA. - RESPONSABILIDAD.

Cada Parte deberá hacer frente a la responsabilidad que se derive de su propio incumplimiento de dichas obligaciones contractuales y normativas. Asimismo, cada Parte será responsable de cuantos daños y perjuicios ocasione a la otra, a sus bienes, o a terceros relacionados con ella, como consecuencia o motivo del incumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos o de las actuaciones dolosas o negligentes de su personal en materia de protección de datos de carácter personal.

El Encargado de tratamiento será responsable cuando haya incumplido con las obligaciones del RGPD dirigidas específicamente a los encargados, o cuando haya actuado al margen o contra las instrucciones legales del Responsable.

El Responsable o Encargado del tratamiento estará exento de responsabilidad si demuestra que no es en modo alguno responsable del hecho que haya causado los daños y perjuicios.

