

# KLAVZULA ZA KIBERNETSKO IN IT-POMOČ (03-KIT-01/22)

## 1. Kaj je Kibernetska in IT-pomoč?

**Kibernetska in IT-pomoč** je dodatna storitev za zavarovance GENERALI zavarovalnice d. d. Vključena je v domsko zavarovanje PaketDOM, in sicer v Ekskluzivni in Premium paket zavarovanja stanovanjskih premičnin.

**Kibernetska in IT-pomoč** zajema strokovno IT-pomoč na daljavo, ki jo prek svoje mreže IT-strokovnjakov izvaja zunanji pogodbeni **izvajalec IT-storitev**, ki ga izbere in plača GENERALI zavarovalnica d. d. IT-pomoč na daljavo se izvaja skladno s splošnimi pogoji izvajalca IT-storitev, dostopna pa je izključno prek Asistenčnega centra.

### POMEMBNO:

**Storitev je možno uveljavljati samo s klicem v Asistenčni center.**

## 2. Pomen uporabljenih izrazov

Nekateri izrazi, uporabljeni v klavzuli, imajo določen pomen in so pojasnjeni v nadaljevanju.

<b>Polica</b>	Pogodba o domskem zavarovanju PaketDOM, ki je sklenjena z GENERALI zavarovalnico d. d.
<b>Zavarovanec</b>	Oseba, ki je kot zavarovanec določena na polici in ima skladno s to klavzulo možnost uporabe IT-pomoči na daljavo.
<b>Izvajalec IT-storitev</b>	Europ Assistance d. o. o., ki ga kot zunanjega pogodbenega izvajalca IT-storitev izbere in plača GENERALI zavarovalnica d. d. in ki zavarovancem prek svoje mreže IT-strokovnjakov izvaja strokovno IT-pomoč na daljavo po tej klavzuli.
<b>Asistenčni center</b>	Klicni center, ki ob morebitni težavi zavarovancu zagotovi IT-pomoč na daljavo. Asistenčni center deluje 24 ur na dan in vse dni v tednu ter posreduje splošne informacije o postopku pri reševanju težav. Asistenčni center zavarovanca ob klicu poveže z IT-strokovnjakom, ki se posveti težavi. Če je klic zavarovanca prejet zunaj delovnega časa IT-strokovnjakov, Asistenčni center poskrbi, da IT-strokovnjak pokliče zavarovanca takoj, ko je to možno.
<b>IT-pomoč na daljavo</b>	IT-storitve, ki se prek Asistenčnega centra za zavarovanca izvajajo na daljavo na področju informacijske tehnologije, ki jo zavarovanec uporablja za zasebne namene. IT-pomoč na daljavo obsega naslednje storitve: IT-podpora na daljavo, Spletno varovanje podatkov in Kibernetska varnost. Te storitve so podrobneje opisane v točki 3. IT-pomoč na daljavo se ne nanaša na področje informacijske tehnologije, ki se uporablja za pridobitne namene oz. jo zavarovanec uporablja pri izvajanju svoje dejavnosti.
<b>Strojna oprema</b>	Strojna oprema v smislu te klavzule se nanaša na naprave v lasti zavarovanca, ki so povezane s spletom in so namenjene zasebni uporabi (doma), kot so osebni računalniki (PC), prenosni računalniki, optični čitalniki, tiskalniki, tablice, mobilni telefoni, omrežni usmerjevalniki in razvedrilna elektronika, kot so DVD-predvajalniki, digitalni fotoaparati, igralne konzole in televizorji.
<b>Programska oprema</b>	Programska oprema se nanaša na standardne programe in aplikacije, ki so običajno namenjeni za zasebno uporabo (doma) ali so potrebni za delovanje strojne opreme. IT-pomoč na daljavo se zagotavlja le za licenčno programsko opremo.

<b>Pravica do IT-pomoči na daljavo</b>	Pravica do IT-pomoči na daljavo obstaja, če zavarovanec potrebuje IT-pomoč na daljavo pri vsakodnevem (nekomercialnem) ravnanju s strojno ali programsko opremo. Posamezna uporaba pomoči ali vrsta uporab pomoči se obravnava kot ena uporaba (en primer), če gre za en in isti osnovni vzrok. Če večkratna uporaba pomoči temelji na različnih vzrokih, se upošteva, da se je pomoč uporabljala tolikokrat (toliko primerov), na kolikor vzrokih je temeljila.
<b>Območje veljavnosti</b>	IT-pomoč na daljavo velja za zavarovance, ki so zavarovani po polici PaketDOM, ne glede na to, kje se v trenutku potrebe po IT-pomoči na daljavo nahajajo.

## 3. Katere IT-storitve so vključene?

### IT-pomoč na daljavo (podpora na daljavo prek telefona, klepeta ali oddaljene seje)

Izvajalec IT-storitev zagotavlja podporo pri uporabi razvedrilnih in drugih elektronskih naprav, ki so povezane s spletom (težave s strojno in programsko opremo). Pred oddaljenim dostopom do strojne opreme mora zavarovanec ustrezno varnostno kopirati datoteke in programsko opremo, shranjeno v napravi, v oblak ali na ločen zunanji nosilec podatkov. V primeru izgube podatkov Izvajalec IT-storitve ne prevzema nobene odgovornosti. Ker v mnogih primerih zagotavljanje storitev zahteva izvorno programsko opremo, je zavarovanec pri uporabi storitve dolžen zagotoviti prvotno programsko opremo in potrebno licenco proizvajalca. Če zavarovanec podatkov ne more kopirati zaradi okvare programske ali strojne opreme in tega ne more na daljavo narediti niti Izvajalec IT-storitev, bo Asistenčni center zavarovanca usmeril na zunanji servis, ki bo lahko na stroške zavarovanca pomagal pri fizičnem popravilu programske ali strojne opreme.

V sklopu te storitve se lahko zavarovanec prek telefona, internetnega klepeta ali oddaljene seje obrne na usposobljenega IT-strokovnjaka za pomoč in podporo pri ravnanju s strojno in programsko opremo, kot npr. pri namestitvi tiskalnika, posodobitvi sistema ipd. Izvajalec IT-storitev bo poskušal najti rešitev za težave.

Izvajalec IT-storitev je usposobljen za upravljanje najpogostejše strojne in programske opreme najnovije generacije, ne more pa se zavezati ali zagotoviti vsakokratnega uspeha pri reševanju težav v okviru zagotavljanja spodaj navedenih storitev, ki se v okviru te klavzule izvajajo za zavarovanca na daljavo.

Vključene so naslednje storitve:
Pomoč in podpora pri vsakodnevni uporabi strojne in programske opreme
Namestitev in odstranitev programske opreme, posodobitev ali servis paketov
Nasveti za povečanje zmogljivosti strojne opreme
Informacije o novi strojni in programski opremi
Izvajanje posodobitev programske opreme
Konfiguracija operacijskega sistema in aplikacij
Splošna svetovalna dejavnost na področju strojne in programske opreme
Namestitev in konfiguracija nove strojne opreme, kot so tiskalniki, optični čitalniki itd.
Pomoč pri prenosih programske opreme

### Spletno varovanje podatkov

Ta storitev omogoča vzpostavitev, zagon in nadzor spletne varnostne kopije podatkov. Primarno Izvajalec IT-storitev pomaga zavarovancu vzpostaviti varnostno kopiranje podatkov na njegovih računih (OneDrive, Google Drive, iCloud). Če je količina podatkov za varnostno kopiranje večja od količine, ki jo omenjene storitve ponujajo brezplačno, zavarovancu pomaga urediti naročnino za zakup dodatne količine, ki jo mora plačati

zavarovanec sam. Če vzpostavitev varnostnega kopiranja na eni od prej omenjenih storitev ni mogoča, se predlaga alternativna rešitev.

Vključene so naslednje storitve:
Pomoč pri registraciji za spletni dostop do programa za varnostno kopiranje podatkov
Namestitvev programske opreme, potrebne za varnostno kopiranje podatkov
Svetovanje in izdelava strategije varnostnega kopiranja, zlasti v zvezi z datotekami, ki jih je treba varnostno kopirati
Konfiguracija programske opreme za izvajanje spletne varnostne kopije
Pomoč pri spletnem varnostnem kopiranju podatkov

#### Kibernetska varnost

V okviru kibernetske varnosti se zavarovancu zagotovi podpora pri soočanju s splošnimi nevarnostmi uporabe interneta, kot sta kibernetsko ustrahovanje in kibernetski kriminal.

Pri kibernetskem ustrahovanju gre na primer za obrekovanje drugih uporabnikov družbenih omrežij. Pri kibernetskem kriminalu gre predvsem za goljufije na internetu, kot je vohunjenje za gesli ali dostopnimi podatki (»lažno predstavljanje«), ali krajo identitete.

V okviru te storitve se zavarovancu ponudita spremljanje in podpora pri oceni, ali obstaja kibernetsko tveganje, in nasvet o tem, katere nadaljnje korake je treba izvesti (kot je brisanje profilov, računov, podatkov ali fotografij, blokiranje dostopa, spreminjanje gesel ali dostopnih podatkov itd.).

Če je treba uvesti pravne korake, Izvajalec IT-storitev prek Asistenčnega centra organizira pravno svetovanje in pomaga pri iskanju pravnega strokovnjaka. Pravno svetovanje je omejeno na največ dve uri v zavarovalnem letu, ki ga pravni strokovnjak opravi na daljavo (po telefonu ali elektronski poti). Pravno svetovanje na daljavo poteka v običajnem delovnem in odzivnem času priporočenega pravnega strokovnjaka.

#### 4. Splošna določila o odgovornosti

Izvajalec IT-storitev ne prevzema nobene odgovornosti za kakršno koli škodo (vključno z izgubo podatkov), ki nastane zaradi nepravilne uporabe strojne ali programske opreme s strani zavarovanca.
Pred uporabo storitve mora zavarovanec zagotoviti, da je bila izvedena aktualna varnostna kopija podatkov. Za škodo, ki bi jo bilo mogoče preprečiti z varnostnim kopiranjem podatkov, Izvajalec IT-storitev ne odgovarja.
Izvajalec IT-storitev ne prevzema jamstva, garancije ali odgovornosti za delovanje strojne in programske opreme, ki jo je morebiti treba namestiti. Prav tako ne zagotavlja, ne ponuja, ne prodaja ali kako drugače distribuira programske opreme. Ustrezna pogodba o nakupu programske opreme (predvsem licenčna pogodba) je sklenjena izključno med zavarovancem in proizvajalcem. Podatki, uporabljeni ali varnostno kopirani v okviru spletne varnostne kopije podatkov, so dostopni samo zavarovancu. Izvajalec IT-storitev nima dostopa do varnostnih podatkov ali podatkov o uporabnikih ali dostopnih podatkov. Za varno shranjevanje dostopnih podatkov za dostop do spletne varnostne kopije podatkov je odgovoren zavarovanec in Izvajalec IT-storitev v zvezi s tem ne prevzema odgovornosti.
Izvajalec IT-storitev ne prevzema odgovornosti ali jamči, da so podatki, namenjeni za varnostno kopiranje, na voljo v spletni varnostni kopiji podatkov. Zavarovanec mora preveriti, ali je bilo spletno varnostno kopiranje podatkov pravilno izvedeno. Izvajalec IT-storitev ne prevzema nikakršne odgovornosti za izgubo ali poškodbo podatkov, ki je posledica nepravilne uporabe spletne varnostne kopije podatkov, ali za kakršno koli škodo zaradi vzrokov, na katere ne more vplivati.

#### 5. Splošni pogoji in omejitve za opravljanje storitve

Storitve, ki so povezane s poslovno dejavnostjo zavarovanca, ta klavzula ne zajema. Izvajalec IT-storitev ne izvaja storitev za strojno in programsko opremo, ki se uporablja v komercialne namene, prav tako tudi ne v povezavi s strežniškimi aplikacijami in strežniškimi operacijskimi sistemi ter nelicenčno programsko opremo. Storitve so na voljo izključno za običajno strojno in programsko opremo, ki

je bila razvita za zasebno uporabo (doma). Posamezne programske rešitve, ki so bile individualno razvite, niso podprte.

Pogoj za opravljanje storitve je, da so navodila za uporabo strojne in programske opreme na voljo in dostopna na spletu.

V okviru opravljanja storitev si Izvajalec IT-storitev prizadeva, da težave zavarovanca reši skupaj z njim. Če rešitev ne bo mogoča, bo Izvajalec IT-storitev imenoval pristojno osebo za stik, ki lahko zavarovanca pokliče in poišče rešitev na stroške zavarovanca, vendar pa se Izvajalec IT-storitev ne more zavezati in zagotoviti uspeha, da se bo v okviru IT-pomoči našla rešitev za vsako težavo.

Storitve lahko zavarovanec uporabi do **šestkrat letno** (šest primerov).

Storitve se izvajajo izključno na daljavo in jih ni mogoče opraviti na kraju samem.

Uporaba storitev, katerih vzrok je nastal pred začetkom veljavnosti police ali je posledica zlorabe ali namerne zlorabe strojne in programske opreme ali zavestne uporabe strojne in programske opreme za namen ali na način, za katerega oziroma za katere strojna in programska oprema ni bila določena, je v vsakem primeru izključena.

Zavarovanec mora zagotoviti, da je bilo pred uporabo storitev izvedeno aktualno varnostno kopiranje podatkov v oblaku ali na ločenem zunanem nosilcu podatkov.

Zavarovanec mora zagotoviti, da ima dostop do vseh potrebnih licenc programske opreme, saj so te v mnogih primerih nujne za opravljanje storitve. Če zavarovanec nima licence, Izvajalec IT-storitev pomagal pridobiti licenco pri posameznem proizvajalcu programske opreme. Opravljanje storitev v zvezi z nezakonito pridobljeno programsko opremo (brez licence) je izključena.

Storitve izvaja Izvajalec IT-storitev v svojem imenu in na svoj račun. GENERALI zavarovalnica d. d. izbere zunanjega pogodbenega Izvajalca IT-storitev in te storitve tudi plača, ne prevzema pa odgovornosti za storitve, ki jih ta izvede.

S prenehanjem veljavnosti police preneha tudi možnost uporabe te dodatne storitve.

#### 6. Obveznost prijave

Če se v okviru opravljanja dodatne storitve odkrijejo dejstva, povezana s kaznivim dejanjem, se lahko ta prijavijo pristojnim organom.