

SEGUROS
BOLÍVAR



 **avast business**
powered by AVG and Avast



Guía de instalación del software

Avast CloudCare

(solo en PC)



Guía de instalación del software Avast CloudCare **solo en PC**

1. ¿Qué es CloudCare y en qué computadoras y sistemas puede instalarse?	3
2. Resumen de la Guía de instalación: PASOS CLAVE para realizarla	5
3. Formulario de inscripción fácil.....	6
4. Configuración de su PRIMER dispositivo (se admite un máximo de 10 dispositivos).....	6
5. Inicio de la instalación del software CloudCare en su dispositivo	7
6. Finalización de la instalación de Cloud Backup para iniciar el respaldo de sus documentos en nuestra nube.....	8
7. Ejecución del PRIMER respaldo de los documentos de su PRIMER dispositivo.....	10
8. Inicio de sesión en el portal de CloudCare.....	13
9. Instalación del software Avast CloudCare en sus otros dispositivos (se admite un máximo de 10 dispositivos)	15
10. Preguntas frecuentes.....	17
10.1 ¿Qué sucede si el software CloudCare se instala con errores?.....	17
10.2 Hay alertas rojas sobre el antivirus o Cloud Backup en la pantalla del tablero de CloudCare, ¿qué debo hacer?	18
10.3. ¿Cómo sé si mi antivirus está activado, en funcionamiento y protegiendo mis dispositivos?	19
10.4. ¿Puedo ejecutar de manera manual un análisis del antivirus para verificar si hay alguna amenaza en un archivo o una memoria USB sospechosa?	19
10.5. ¿Cómo sé si mi cortafuegos está activado, en funcionamiento y protegiendo mis dispositivos?.....	21
10.6. Parece que el cortafuegos bloquea una aplicación que uso, ¿cómo puedo cambiar esta acción de manera segura?	22
10.7. ¿Puedo ejecutar Cloud Backup en todos mis documentos de manera manual?.....	25
10.8. ¿Cómo restauro mis documentos a un dispositivo desde la nube?.....	27
10.9. ¿Cómo restauro mis documentos desde mi portal de CloudCare si ya no tengo o no funciona el dispositivo original con el que les realicé el respaldo?	30
10.10. ¿Hay varias versiones de mis documentos en el Cloud Backup?.....	32
10.11. ¿Cómo me mantengo al día con la última versión del software CloudCare? ¿Cómo la descargo?.....	33
10.12. ¿Cómo me comunico con el soporte de Avast para obtener asistencia?.....	34





Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com



1. ¿Qué es CloudCare y en qué computadoras y sistemas puede instalarse?

CloudCare es nuestra plataforma de categoría empresarial que se basa en la seguridad cibernética, la protección de datos y la solución de restauración. En términos generales, consta de tres partes: (1) antivirus, (2) cortafuegos y (3) Cloud Backup; todas deben estar activas y funcionar en todo momento para cumplir con su póliza de seguro cibernético. Con esta guía, pretendemos ayudarlo a instalar el software de manera correcta y garantizar que funcione en todo momento.

DEBE DESCARGAR CLOUDCARE DENTRO DE LOS 30 DÍAS SIGUIENTES A LA ACEPTACIÓN DE SU PÓLIZA DE SEGURO CIBERNÉTICO PARA CUMPLIR CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

CloudCare tiene por objeto proteger sus dispositivos y, en el insólito caso de que se produzca una interrupción del negocio, ofrecerle un plan de contingencia mediante el almacenamiento de sus datos en nuestra nube y su restauración en un breve lapso para reducir los posibles tiempos de inactividad de su negocio.

¿Qué es antivirus y cómo funciona?

- Antivirus (también llamado antimalware) es un programa informático que se utiliza para prevenir, detectar y eliminar los virus que podrían interrumpir las actividades diarias que realiza con sus dispositivos.
- Los principales tipos de virus contra los que lo protege el antivirus son los siguientes:

Malware	Realiza actividades maliciosas.
Spyware	Recopila información.
Ransomware	Desactiva el uso del dispositivo hasta que se realiza el pago.
Gusanos	Consisten en virus que se replican de manera automática.
Troyano	Accede por la puerta trasera a su red privada.

- Con el fin de protegerse contra las nuevas amenazas a su red privada, **debe estar conectado continuamente a Internet** para recibir las actualizaciones de nuestro Antivirus. Avast actualiza hasta 200 veces al día sus dispositivos contra las últimas amenazas.

¿Por qué es importante que tenga el Antivirus activado en todo momento?

- **En su póliza de seguro, como requisito de seguridad, se establece que esté activado en todo momento.**
- Si no está activado y usted presenta una queja, **la aseguradora puede reservarse el derecho de negarse a indemnizarlo** si, mediante el informe de incidentes que produce su equipo de forenses informáticos, determina que no estaba activado.

¿Qué es un cortafuegos y cómo funciona?

- Un cortafuegos es un sistema de seguridad que tiene por objetivo prevenir el acceso no autorizado de terceros a su red privada.
- Es una barrera de seguridad entre su red privada y la Internet pública.
- Filtra el tráfico de Internet y detiene las conexiones no confiables que producen y envían amenazas, como malware avanzado y ataques contra las aplicaciones de su dispositivo que causan interrupciones.

Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com



- Nuestro cortafuegos funciona con un conjunto de reglas que Avast puso en práctica y que le proporcionan una sólida seguridad, con mínimas interrupciones del usuario, para realizar sus actividades diarias con sus dispositivos.
- Con estas reglas, el cortafuegos decide si permite o bloquea el tráfico específico en su red privada. Si lo permite, es porque el tráfico es deseado; si lo bloquea, es no deseado.
- Sin un cortafuegos que filtre este tráfico, se expone a la entrada de software maliciosos perjudiciales a su red privada. De esta manera, no hay control, lo que puede llevar a interrupciones del negocio y pérdida de datos.

¿Por qué es importante que tenga el cortafuegos activado en todo momento?

- **En su póliza de seguro, como requisito de seguridad, se establece que esté activado en todo momento.**
- Si no está activado y usted presenta una queja, **la aseguradora puede reservarse el derecho de negarse a indemnizarlo** si, mediante el informe de incidentes que produce su equipo de forenses informáticos, determina que no estaba activado.

¿Qué es Cloud Backup?

- Nuestro Cloud Backup es un servicio privado de almacenamiento seguro y externo de datos que protege su información.
- Debe tener Internet para acceder a nuestra nube y así eliminar los costos asociados a la construcción y al mantenimiento de la infraestructura o los servidores informáticos locales.
- Si se produce un ataque cibernético, como una estafa de phishing en la que una persona hace clic por accidente en un enlace y se cifran sus datos, o su sistema se bloquea y usted elimina de manera involuntaria sus datos, nuestra nube respalda de manera automática sus documentos cada hora para que puedan restaurarse en sus dispositivos y pueda restablecer su negocio con la mínima interrupción y el costo más bajo.
- Para garantizar la seguridad de los datos, estos se cifran antes de subirse del dispositivo al almacenamiento en línea de la nube.

¿Por qué es importante tenerlo activado en todo momento y respaldar sus documentos?

- **En su póliza de seguro, como requisito de seguridad, se establece que esté activado en todo momento.**
- Si no está activado y usted presenta una queja, **la aseguradora puede reservarse el derecho de negarse a indemnizarlo** si, mediante el informe de incidentes que produce su equipo de forenses informáticos, determina que no estaba activado.

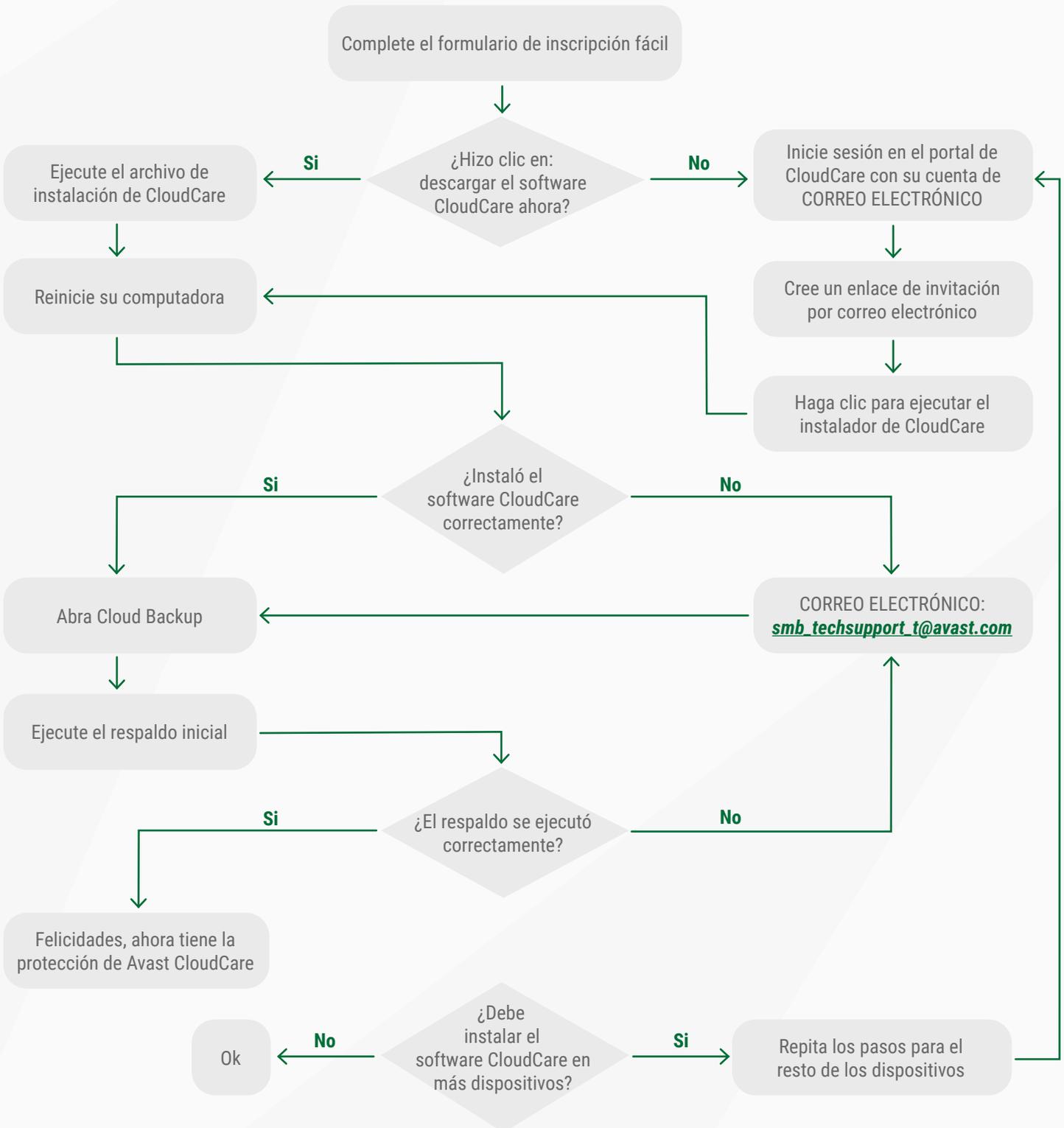
¿En qué computadoras y sistemas puede instalarse el software Avast CloudCare?

- Computadoras: **solo PC (no MAC)**
- Sistemas:
 - » Windows 7 SP1 o superior (de 32 o 64 bits).
 - » Windows 8/8.1, excepto RT y Starter Edition (de 32 o 64 bits).
 - » Windows 10, excepto Mobile y IoT Core Edition (de 32 o 64 bits).
 - » **(No es compatible con Windows Vista ni con Windows XP o anteriores).**

Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com



2. Resumen de la Guía de instalación: PASOS CLAVE para realizarla





Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com



3. Formulario de inscripción fácil

- 3.1. Si debe activar la funcionalidad de Avast CloudCare que se ofrece con su póliza, deberá completar el formulario de inscripción fácil en línea: <https://talbot-us.cloudcare.avg.com/signup.html?pid=XXXX> (XXXX hace referencia a la id. única de nuestro socio al que le compró el seguro).
- 3.2. La cuenta se configurará según el socio. Complete todos los campos obligatorios que tienen*.
- 3.3. Haga clic en **Enviar**.

4. Configuración de su PRIMER dispositivo (se admite un máximo de 10 dispositivos)

- 4.1. Después de enviar el formulario de inscripción fácil, ya podrá descargar el software Avast CloudCare. Con esta instalación, se instalarán automáticamente las funciones de Antivirus, cortafuegos y Cloud Backup.
- 4.2. Se añadirá el software Cloud Backup al dispositivo, pero **NO comenzará a respaldar los datos hasta que complete los pasos que abordaremos después. Véase el paso 7.**

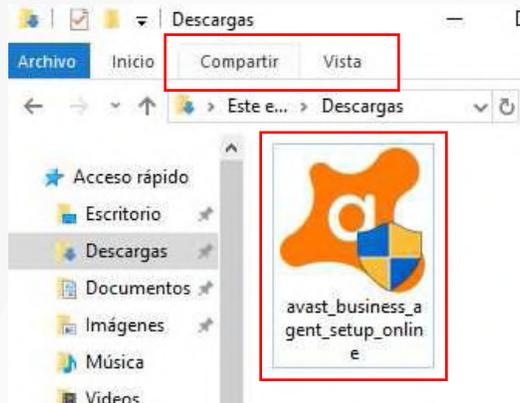
- 4.3. **SOLO se descargará en el dispositivo en el que se haya conectado.**
- 4.4. Para instalarlo en más dispositivos, **debe enviar un enlace por correo electrónico al instalador;** en el *paso 9* se le explicará cómo hacerlo.

Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com



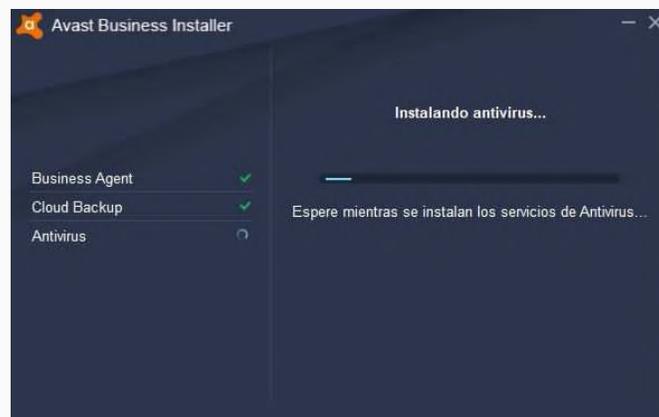
5. Inicio de la instalación del software CloudCare en su dispositivo

5.1. El archivo se descarga por defecto en la carpeta **Descargas** del usuario conectado.

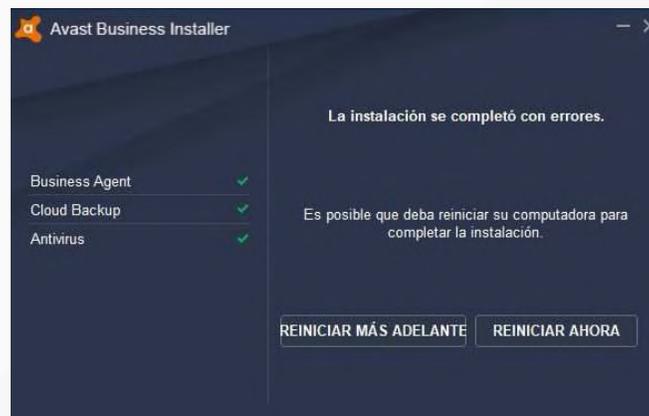


5.2. Haga **doble clic** en el archivo descargado (**avast_business_agent_setup_online.exe**).

5.3. Comenzará a instalarse en su dispositivo. Haga clic en **SÍ** a todas las indicaciones del Control de cuentas de usuario de Windows para permitir la instalación del software en su dispositivo.



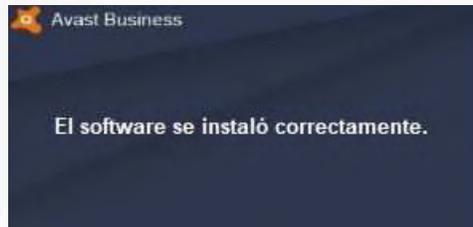
5.4. Debe **reiniciar** la computadora para completar el proceso de instalación.



Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com



- 5.5. Importante:** acaba de instalar el software Cloud Backup, **pero no subirá sus documentos a la nube ni los respaldará**. Para completarlo, tiene que iniciar sesión. **Véase el paso 7.**
- 5.6.** Después de reiniciar el dispositivo, debería recibir un mensaje emergente que lo confirme (este desaparecerá de manera automática).



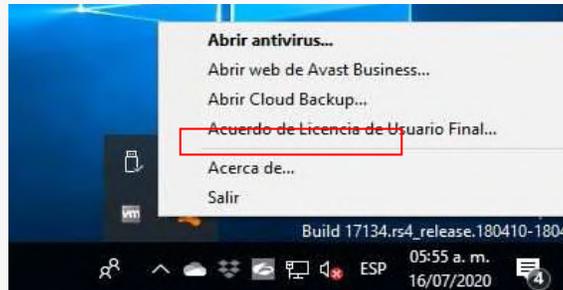
6. Finalización de la instalación de Cloud Backup para iniciar el respaldo de sus documentos en nuestra nube

- 6.1.** Por último, para completar el proceso de instalación, debe permitir el inicio del respaldo de sus documentos en la nube de Avast y establecer la clave de cifrado para proteger su confidencialidad.
- 6.2.** Para ello, **debe ingresar la misma contraseña que estableció o utilizó para iniciar sesión en CloudCare.**
- 6.3.** Puede compartir esta contraseña con sus colegas o empleados para que otros usuarios puedan acceder a su Cloud Backup o puede mantenerla en secreto e ingresarla en cada dispositivo, de modo que solo usted pueda acceder a Cloud Backup y a los datos almacenados.
- Si es posible, sugerimos que, para que los riesgos de seguridad cibernética se gestionen de manera adecuada, comparta la contraseña con algunas personas de confianza de su empresa.
- 6.4.** Para acceder a Avast Cloud Backup o a la aplicación Antivirus de su PC, **haga clic derecho en el ícono de la bandeja del sistema de su dispositivo** (como se indica a continuación) para abrir el menú y buscar el logotipo de Avast.
- 6.5.** Si el logotipo de Avast está oculto, puede encontrarlo haciendo clic en la flecha hacia arriba que se encuentra al final de los íconos junto al reloj, en la parte inferior derecha de su pantalla.
- 6.6.** Haga clic derecho en el **logotipo de Avast** y elija **Abrir Cloud Backup** desde el menú.



Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com

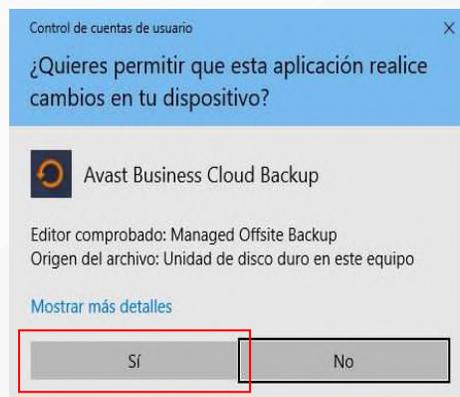
 **Tabla de contenidos**



- 6.7.** Para que Cloud Backup comience a respaldar los documentos en el dispositivo de manera automática, es necesario que se aplique una clave de cifrado para proteger los datos una vez que salgan del dispositivo. Para hacerlo más simple, **aplicará la misma contraseña que utilizó para iniciar sesión en el portal de CloudCare**, es decir, la que ingresó en el formulario de inscripción fácil.



- 6.8.** Debe acceder a Cloud Backup **en CADA dispositivo** para que se inicie el respaldo de sus documentos en nuestra nube. Sin la contraseña no será posible, porque no se estableció ninguna clave de cifrado para proteger la subida de sus documentos a nuestra nube. Este es un requisito necesario para que podamos proteger la confidencialidad de sus datos en el proceso de subida.
- 6.9.** Con este paso, también se nos permite almacenar sus datos y, por lo tanto, cumplir con la legislación de protección de datos.
- 6.10.** Haga clic en **Sí** para permitir que la aplicación de Avast haga cambios en su dispositivo:

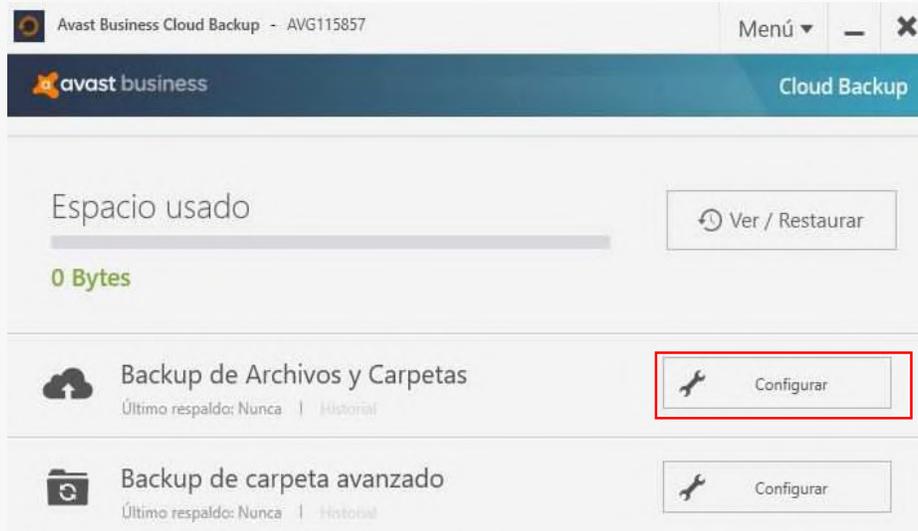


Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com



7. Ejecución del PRIMER respaldo de los documentos de su PRIMER dispositivo

7.1. Para iniciar la primera ejecución de Avast Cloud Backup, haga clic en el botón Configurar que se encuentra junto a **Respaldo de archivos y carpetas**.

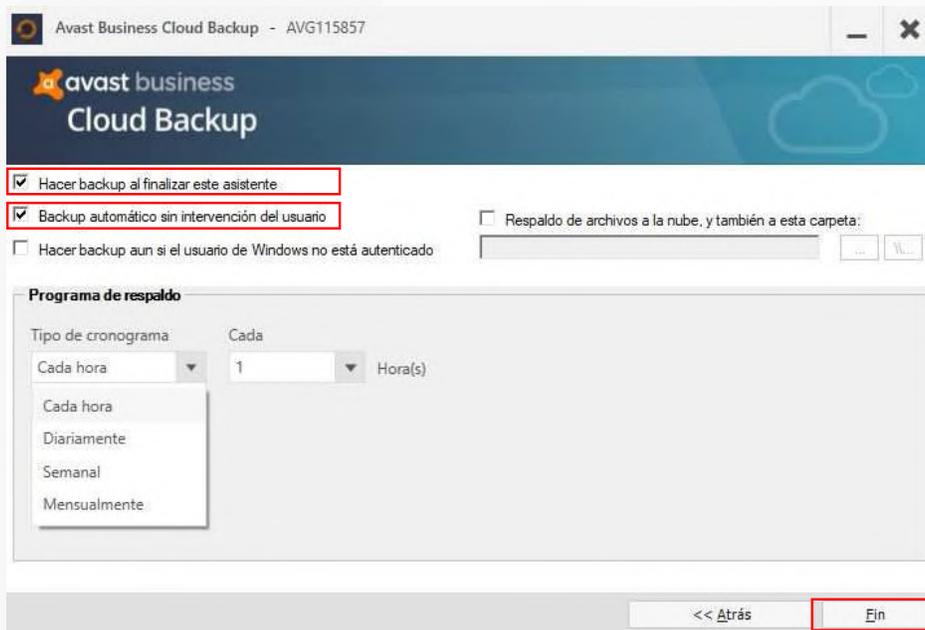


7.2. Se mostrarán las opciones de lo que se puede respaldar.



7.3. Las imágenes, la música y los videos ocupan mucho espacio y **solo tiene un límite de 100 GB gratis de protección con Avast mediante su póliza de seguro**, por lo que le recomendamos que marque la casilla **Documentos únicamente**. Se admiten documentos de todos los formatos comunes de archivos de Office como .doc, .html, .pdf, .ppt, .txt, .xls, .wks y más. Lo más probable es que estos sean los archivos más difíciles de recuperar si se exponen o se pierden.

Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com



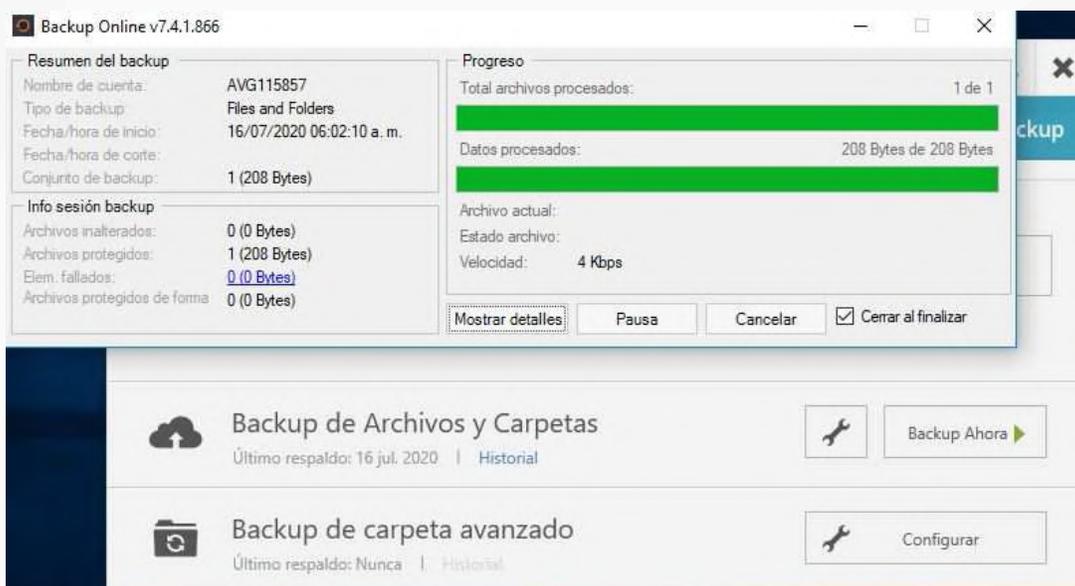
7.7. Marque la casilla para ejecutar el **Respaldo al final de este asistente**.

7.8. Marque la casilla para **Respaldo de manera automática sin la intervención del usuario**.

7.9. Cambie, con los menús desplegables Programa, el programa de respaldo, **de modo que se repita cada 1 hora**.

7.10. Haga clic en **Finalizar**.

7.11. Se mostrará el progreso de Cloud Backup y se le avisará cuando se complete.



7.12. Ya se podrán localizar, copiar y cifrar todos los documentos **que se encuentren en este dispositivo** antes de subirlos a la nube de

Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com



Avast con una cuenta específica para ese dispositivo. Cada hora, el software se ejecutará para buscar los archivos que se cambiaron a partir de este respaldo original y subir solo esos cambios. De esta manera, se minimiza la interrupción en el ancho de banda y el rendimiento y se ofrecen distintas versiones de los archivos que puede restaurar si es necesario.

7.13. Para instalarlo en sus **otros dispositivos, complete el paso 9 y repita en cada dispositivo los pasos 7.1 a 7.12 anteriores.** Debe seguir estos pasos para cada dispositivo porque el respaldo no se instala de manera automática ni comienza a ejecutarse sin que haya completado los **pasos 7.1 a 7.12.**

8. Inicio de sesión en el portal de CloudCare

8.1. CloudCare le enviará una confirmación por correo electrónico a la dirección que ingresó cuando completó el formulario de inscripción fácil.



8.2. Para poder acceder al portal de CloudCare, visite <https://us.cloudcare.avg.com>



8.3. Ingrese las credenciales de inicio de sesión que creó al completar el formulario de inscripción fácil.

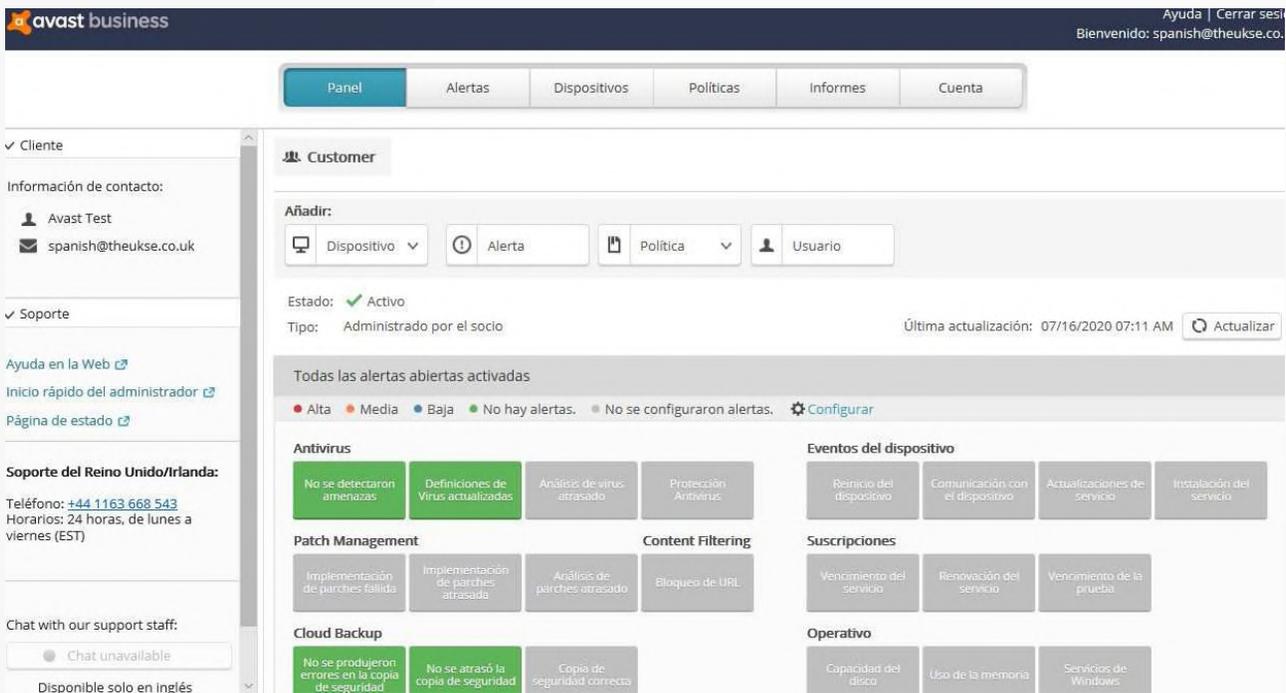
Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com



8.4. Cuando inicie sesión por primera vez, debe aceptar los términos y condiciones de nuestra licencia.



8.5. De esta manera, podrá acceder a su portal de CloudCare.



8.6. Si hace clic en el **botón Dispositivos**, en la parte superior de la pantalla, el primer dispositivo que instaló debería estar marcado con la protección de terminales y Cloud Backup.

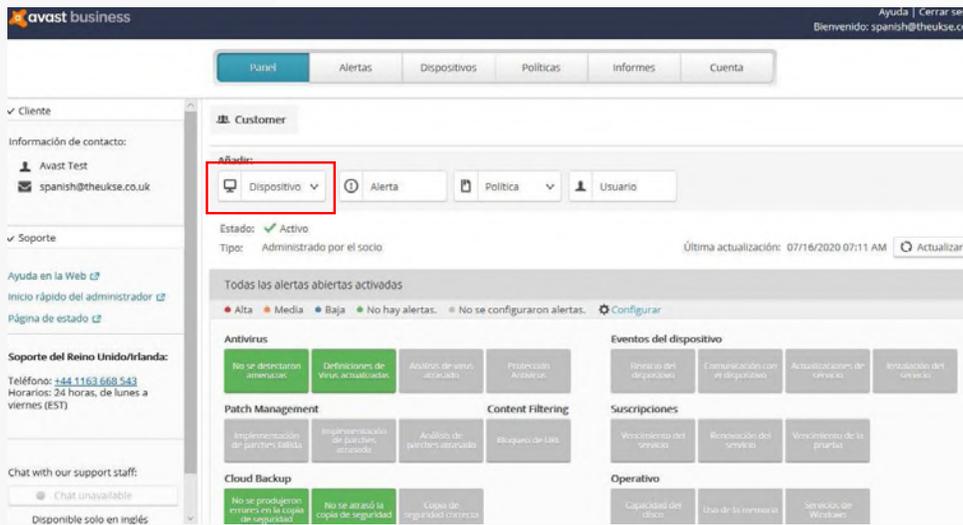


Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com

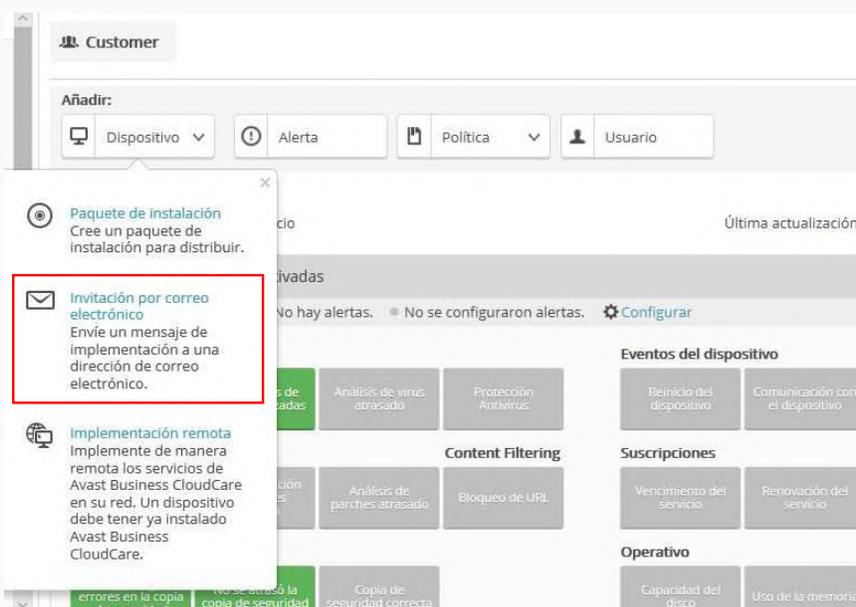


9. Instalación del software Avast CloudCare en sus otros dispositivos (se admite un máximo de 10 dispositivos)

- 9.1. Inicie sesión en su portal de CloudCare para ver su tablero.
- 9.2. Una vez que haya descargado CloudCare y este funcione correctamente en su primer dispositivo, con el resto de los dispositivos puede enviar, desde su portal de CloudCare, una invitación por correo electrónico o crear un enlace de descarga en el que se pueda hacer clic para enviarlo a sus colegas o a otros usuarios previstos. Si envía una invitación por correo electrónico, deberá revelar su contraseña para que puedan iniciar sesión y ejecutar el respaldo, **según el paso 7 (véase antes)**.



- 9.3. En la vista Tablero, el botón **Dispositivo** se encuentra debajo de **Añadir**. Seleccione **Invitación por correo electrónico**. **No seleccione Implementación remota ni Paquete de instalación.**



- 9.4. Las funciones que **debe instalar** en sus dispositivos y que **deben estar activadas en todo momento** para cumplir con los términos de su póliza de seguro cibernético son las siguientes:

Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com



- **Antivirus está marcado** para poder protegerse contra diversas amenazas, como ransomware.
- **Eliminar antivirus de la competencia está marcado** para eliminar todos los antivirus actuales que provocarían conflictos.
- **Cortafuegos está marcado** para instalarse y brindar protección contra los ataques de DDoS.
- **Cloud Backup está marcado** para que los archivos se respalden si el ransomware bloqueó el acceso debido al cifrado y necesitamos recuperarlos.

YA PUSIMOS ESTAS CONFIGURACIONES DE SEGURIDAD POR DEFECTO, PERO COMPRUEBE QUE TODAS ESTÉN MARCADAS COMO SE MUESTRA ARRIBA PARA ASEGURARSE DE QUE CUMPLE CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SU PÓLIZA DE SEGURO CIBERNÉTICO.

9.5. Deberá abrir el software Cloud Backup después de la instalación para comenzar a respaldar uno de sus dispositivos. Para conocer las instrucciones, consulte el [paso 7](#) de esta guía.

9.6. Puede distribuirlo por correo electrónico a sus colegas o a más dispositivos de las siguientes maneras:

- » Ingrese las direcciones de correo electrónico de aquellas personas a las que desea que el portal de CloudCare les envíe un correo electrónico de instalación.
- » Genere un hipervínculo que se pueda compartir y que pueda copiarlo y pegarlo en un correo electrónico cuyo remitente sea usted mismo.
- » Como requisito obligatorio, debe ingresar la contraseña para completar la instalación de Cloud Backup, así que deberá revelarla o ingresarla en esta etapa ([paso 7](#)) en todos los dispositivos.

Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com



Enviar invitación por correo electrónico o generar la liga de descarga

Enviar invitación por correo electrónico

Envíe una invitación por correo electrónico a través de Avast Business CloudCare para descargar e instalar sus servicios seleccionados de Avast Business CloudCare. (Ver contenido del correo electrónico por defecto)
Destinatarios del correo electrónico: (Separe las direcciones de correo electrónico con una coma)

Generar liga de descarga

Como opción, puede generar una liga para descargar e instalar sus servicios seleccionados de Avast Business CloudCare. Esta liga puede compartirse según sea necesario o incluirse en un correo electrónico de su dominio.

```
https://us.cloudcare.avg.com/famllars/download.aspx?
tok=ec4e1a105af277b1e546751aa525f2eecd887a4d0014af26e42955ce5f8ddd1796ceaeafe1e9a74613138a0f27b37253
ad1e71761a071b6821931cdf30c8f8947e94e3519d160a2abf3671c1170f904d9d06701254e93f0a94836e29b39f346f6e9
7f4b6af4dc59283adcaab29e02767b25b721b3bf7cefc11029af&svr=https://device-
us.cloudcare.avg.com:443/&id=12&hid=1&avc=managed&sil=false&package_type_id=1&installer_type_id=1&cookie_se
rver_url=https://hs.ff.avast.com:8441
```

10. Preguntas frecuentes

10.1 ¿Qué sucede si el software CloudCare se instala con errores?

- Si se producen errores en la instalación, intente hacer clic en las opciones de reinicio (más tarde o ahora). De esta manera, se detendrán los procesos en ejecución que causen problemas en la instalación.
- Después del reinicio, vuelva a hacer clic en el instalador (avast_business_agent_setup_online.exe) para repetir el proceso de instalación.

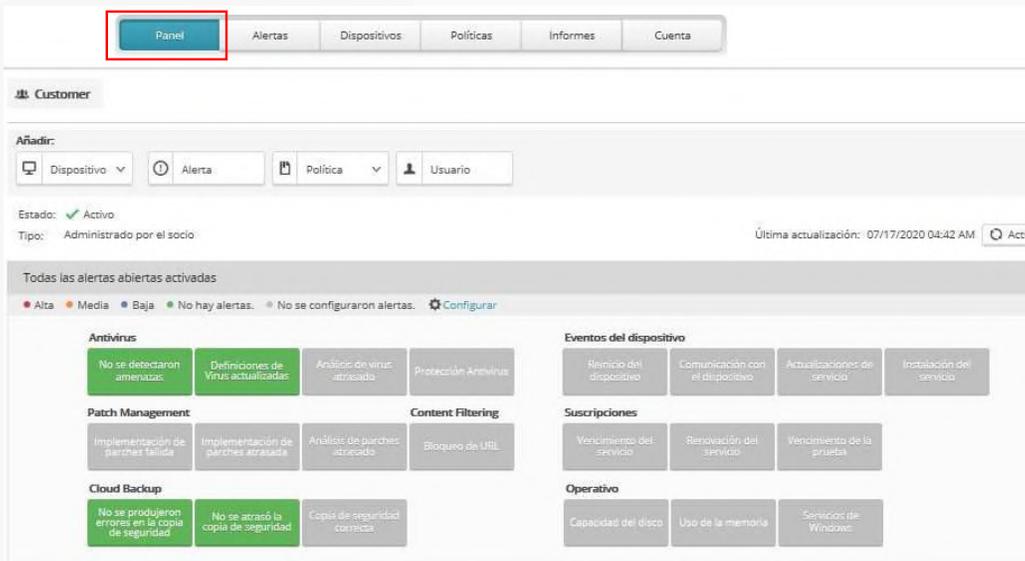


- De nuevo, si aún tiene problemas, es posible que deba ejecutar Avast Clear Utility, ya que se puede haber instalado la versión gratuita para el consumidor de Avast. Para eliminarla, descargue y ejecute Avast Clear en: <https://support.avast.com/en-my/article/Uninstall-Antivirus-Utility>

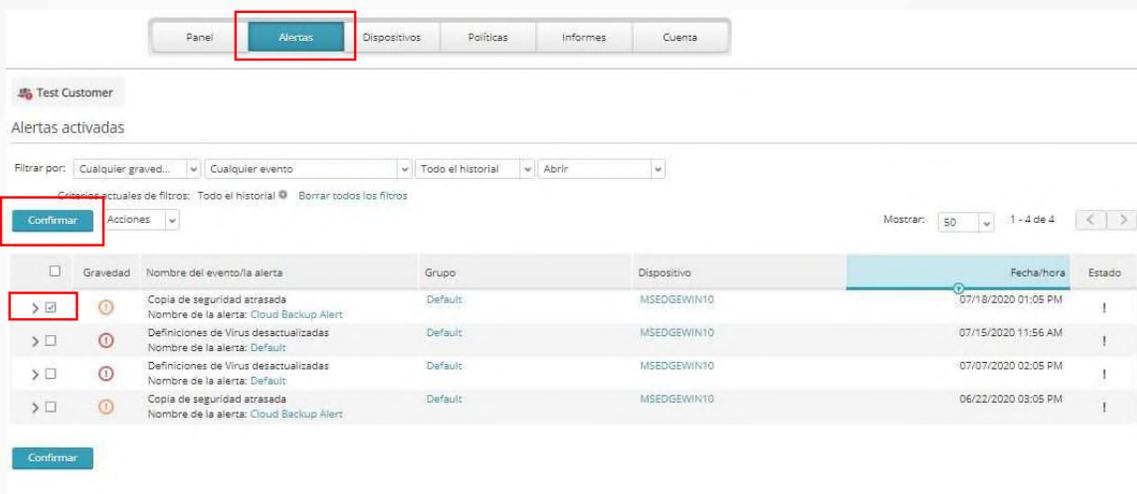
Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com



10.2 Hay alertas rojas sobre el antivirus o Cloud Backup en la pantalla del tablero de CloudCare, ¿qué debo hacer?



- Avast CloudCare comprueba continuamente el funcionamiento de su software. Si se da cuenta de que un dispositivo no descargó una definición de virus en la última semana o que no realizó un respaldo en los últimos 3 días, se generará una alerta.
- Con la alerta, se asegurará de que no haya problemas de comunicación entre el dispositivo, los servidores de actualización de antivirus o los servidores de Cloud Backup.
- Le recomendamos que se asegure de que los dispositivos se actualicen con las últimas funcionalidades de amenaza y defensa, **que se activan al menos una vez por semana.**
- Para borrar las alertas del tablero de CloudCare, debe confirmar que está al tanto de estas. En la sección **Alertas**, hay una lista de alertas que se pueden filtrar. Marque la casilla para seleccionar la alerta y, a continuación, haga clic en la alerta **Confirmar**.

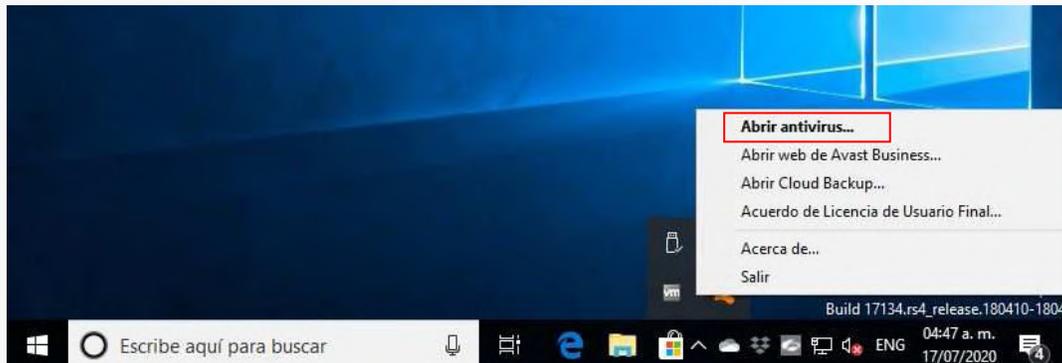


Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com

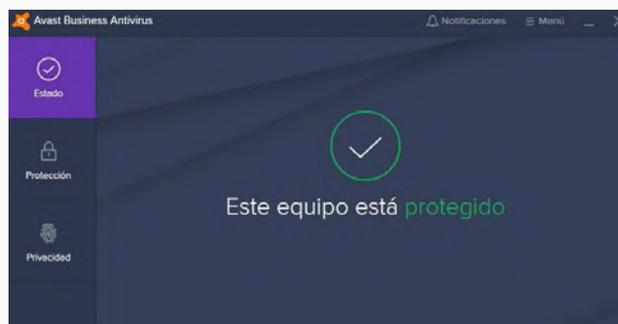


10.3. ¿Cómo sé si mi antivirus está activado, en funcionamiento y protegiendo mis dispositivos?

- Desde el ícono de la bandeja de Avast en la bandeja del sistema, **haga clic derecho** para abrir el menú, haga clic en el **logotipo de Avast** y seleccione **Abrir antivirus**.

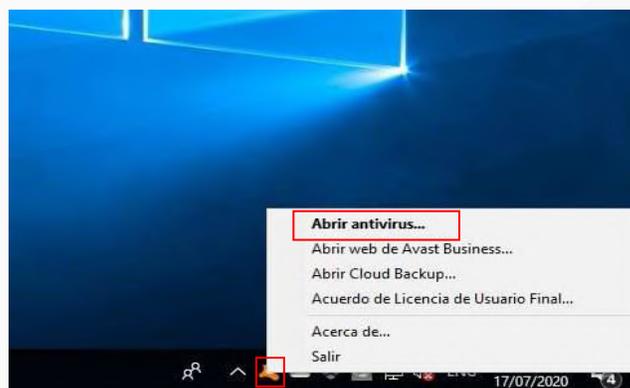


- Se abrirá el GUI del antivirus, en el que debería ver que está protegido.



10.4. ¿Puedo ejecutar de manera manual un análisis del antivirus para verificar si hay alguna amenaza en un archivo o una memoria USB sospechosa?

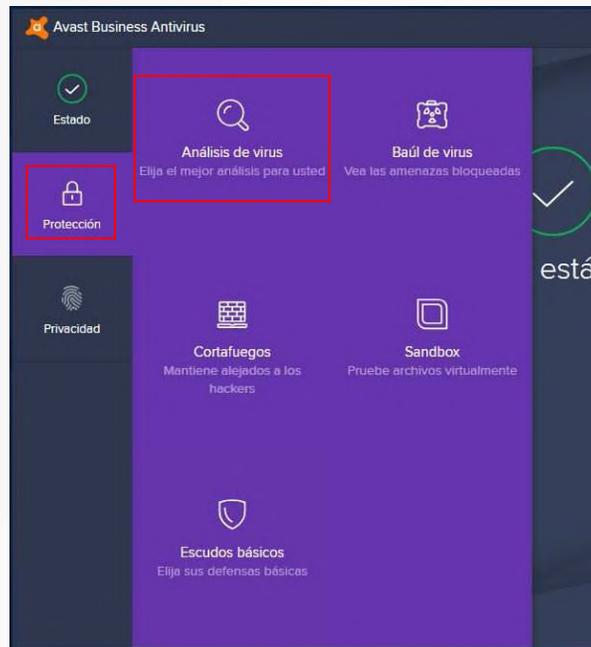
- Sí, desde el ícono de la bandeja de Avast en la bandeja del sistema, **haga clic derecho** para abrir el menú, haga clic en el **logotipo de Avast** y seleccione **Abrir antivirus**.



- Cuando haya abierto la interfaz de usuario de Avast Business Antivirus, haga clic en la opción **Protección** en el menú izquierdo. A continuación, haga clic en el botón **Análisis de virus**.

Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com

 **Tabla de contenidos**



- Elija entre las opciones para examinar todo el dispositivo, las carpetas o las unidades específicas, analizar el arranque de Windows o configurar la suya.
 - » El **análisis completo** comprobará todo el dispositivo, todas las carpetas y todos los archivos.
 - » El **análisis específico** es perfecto para verificar las unidades USB externas.
 - » Solo debe ejecutar el análisis durante el arranque si tiene problemas para iniciar su dispositivo y desea verificar que no se inicia nada sospechoso con el sistema operativo Windows.



Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com

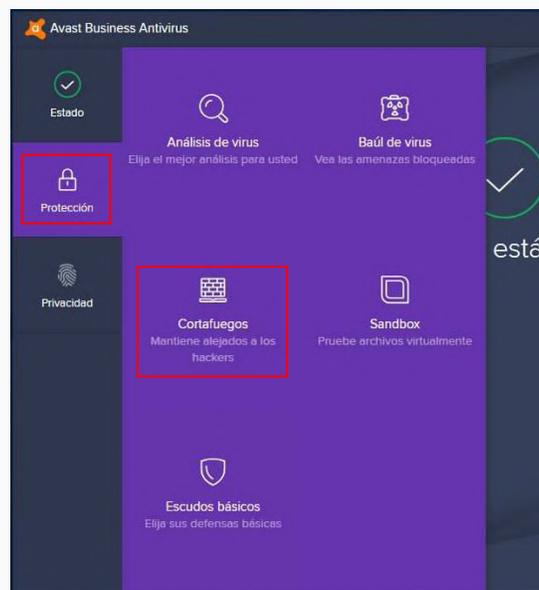


10.5. ¿Cómo sé si mi cortafuegos está activado, en funcionamiento y protegiendo mis dispositivos?

- Desde el ícono de la bandeja de Avast en la bandeja del sistema, vuelva a hacer clic derecho para abrir el menú, seleccione **Abrir antivirus**.



- En la sección **Estado**, se abrirá el GUI del antivirus en el que debería ver que está protegido.
- Haga clic en el menú **Protección** y, a continuación, seleccione **Cortafuegos**.



- Se activará el cortafuegos, que brindará protección mediante la conexión actual de red.

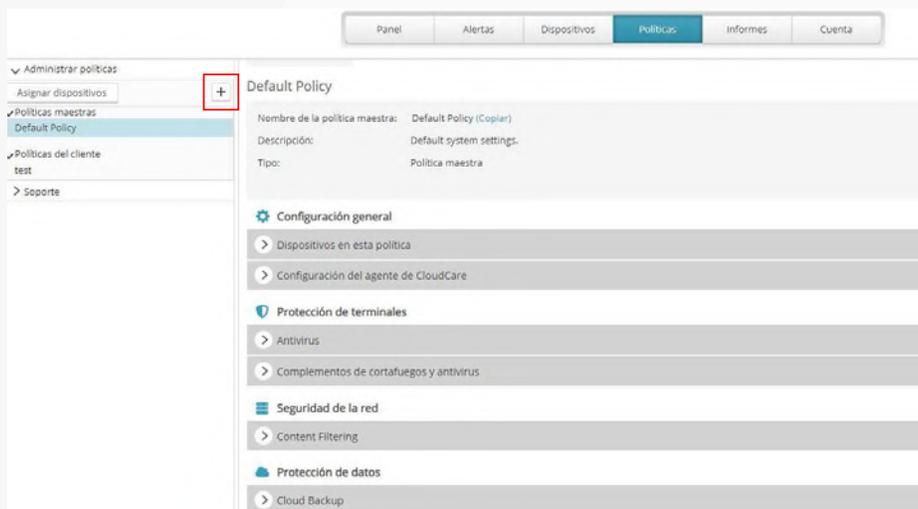


Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com



10.6. Parece que el cortafuegos bloquea una aplicación que uso, ¿cómo puedo cambiar esta acción de manera segura?

- A medida que aumentamos la seguridad en su dispositivo, puede surgir el problema de que bloqueamos una aplicación porque no conocemos sus procesos o se comporta como lo hace un software malicioso.
- Deberá crear una nueva política de cliente, ya que, en nuestra política por defecto, no se permiten guardar los cambios. Si hace clic en la sección **Políticas**, verá lo siguiente:



- Haga clic en el símbolo **+** para añadir una nueva política.
- Tendrá que ponerle un nombre a la **nueva política** (ya que difiere de nuestra **política por defecto** que ya está en vigor al instalar el software) y hacer clic en **Añadir**.



- En la nueva política, haga clic en la **flecha** junto a la sección **Dispositivos de esta política**.

Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com



Test Customer

Editar política: test Guardar y aplicar a los dispositivos Restablecer

Nombre de la política:

Descripción:

Tipo: Política del cliente

Configuración general

Dispositivos en esta política

Dispositivos asignados a esta política:

Filtrar por:

Dispositivo	Descripción del dispositivo	Tipo de dispositivo	Grupo
No hay dispositivos para mostrar.			

Asignar dispositivos

> Configuración del agente de CloudCare

Protección de terminales

> Antivirus

> Complementos de cortafuegos y antivirus

- A continuación, haga clic en **Asignar** dispositivos para seleccionar los dispositivos a los que se aplicará esta nueva política.

Asignar dispositivos a políticas

Use el método de arrastrar y soltar para mover los dispositivos entre las políticas. Arrastre un dispositivo desde el panel derecho hacia el nombre de la política en el panel izquierdo.

Políticas disponibles:

- Políticas maestras
 - Default Policy
- Políticas de clientes
 - test

Dispositivos en esta política

Filtrar por:

- MSEDEWIN10

Cerrar

- Sus dispositivos en línea se enumerarán en la **política por defecto**. Haga clic en el nombre del dispositivo y arrástrelo desde el panel derecho para colocarlo en la nueva política que se enumera en Políticas del cliente.
- Haga clic en **Cerrar**.
- Haga clic en la **flecha** junto a la sección **Configuración de Antivirus** para ampliarla.

Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com



- Para añadir exclusiones en la sección **Antivirus**, haga clic en la pestaña **Exclusiones** y, a continuación, en **Añadir exclusión**.

Tipo	Objeto	Utilizado por componente	R W X	Acciones
Ruta de archivo	?:\PageFile.sys	Escudo de Archivos	R W	[Edit] [Delete]
Ruta de archivo	*\System.da?	Escudo de Archivos	R W	[Edit] [Delete]
Ruta de archivo	*\User.da?	Escudo de Archivos	R W	[Edit] [Delete]
Ruta de archivo	*.fon	Escudo de Archivos	R W	[Edit] [Delete]
Ruta de archivo	*.cxt	Escudo de Archivos	R W	[Edit] [Delete]
Ruta de archivo	*.log	Escudo de Archivos	R W	[Edit] [Delete]
Ruta de archivo	*.ini	Escudo de Archivos	R W	[Edit] [Delete]
Ruta de archivo	*\Bootstat.dat	Escudo de Archivos	R W	[Edit] [Delete]
Ruta de archivo	*\firefox\profiles*\sessionstore*.js	Escudo de Archivos	W	[Edit] [Delete]

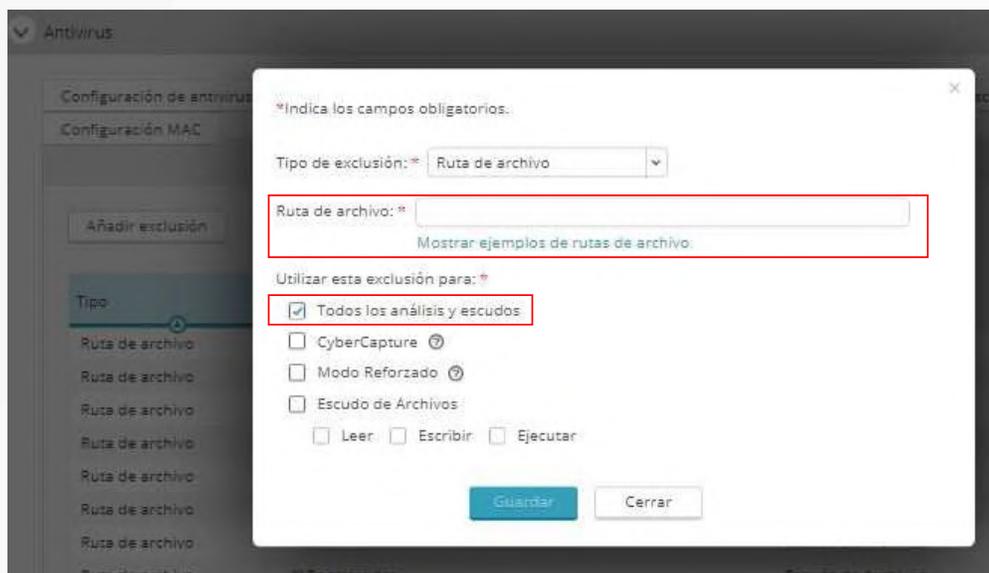
- En el menú desplegable elija si se trata de un archivo, una carpeta, un proceso o una URL que necesita para que la excepción permita el acceso al archivo o a la URL y así impedir que el antivirus lo compruebe o bloquee.

Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com

 **Tabla de contenidos**



- Ingrese la ruta del archivo o la URL. Si no sabe cómo se debe ingresar esta ruta, haga clic en el hipervínculo **Mostrar ejemplos de rutas de archivos**.
- Marque la **casilla** para excluirla de **todos los análisis y protecciones**.



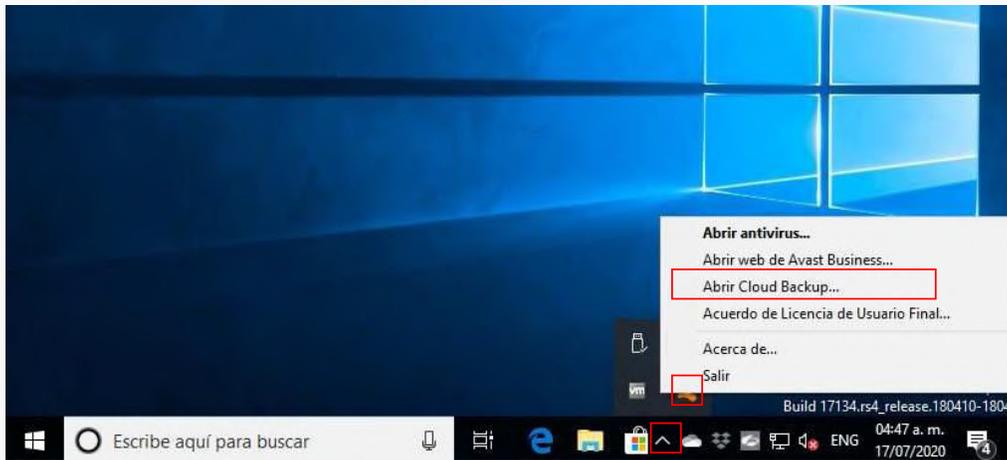
- Haga clic en el botón **Guardar y aplicar** en los dispositivos para completar el cambio en la política.
- Haga clic en **Cerrar**.

10.7. ¿Puedo ejecutar Cloud Backup en todos mis documentos de manera manual?

- Hacemos un respaldo cada 1 hora, pero, si lo desea, puede ejecutarlo de manera manual en cualquier momento.
- Haga clic derecho en el **logotipo de Avast** en la flecha **Bandeja del sistema** y haga clic en la opción **Abrir Cloud Backup**.

Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com

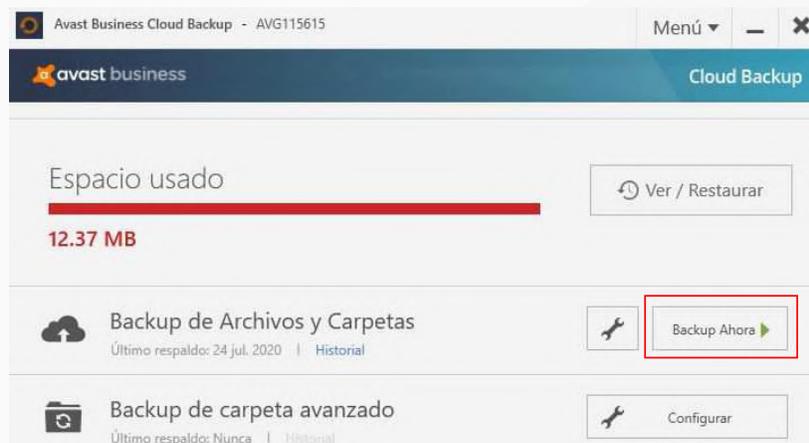
 **Tabla de contenidos**



- Ingrese la contraseña, que es la misma que utilizó para iniciar sesión en el portal de CloudCare.



- Haga clic en el botón **Respaldar ahora**, que utilizará la configuración **para volver a respaldar los documentos únicamente**.



Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com



10.8. ¿Cómo restauro mis documentos a un dispositivo desde la nube?

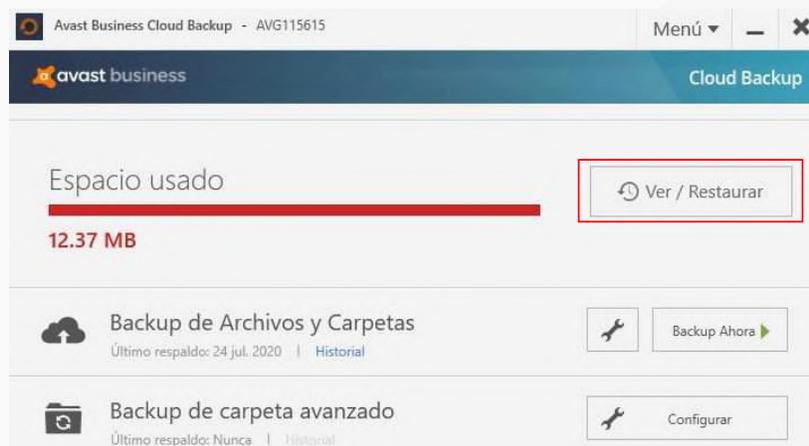
- Haga clic en el logotipo de Avast en la **bandeja del sistema** y, a continuación, en la opción **Abrir Cloud Backup**.



- Ingrese la contraseña, que es la misma que utilizó para iniciar sesión en el portal de CloudCare.



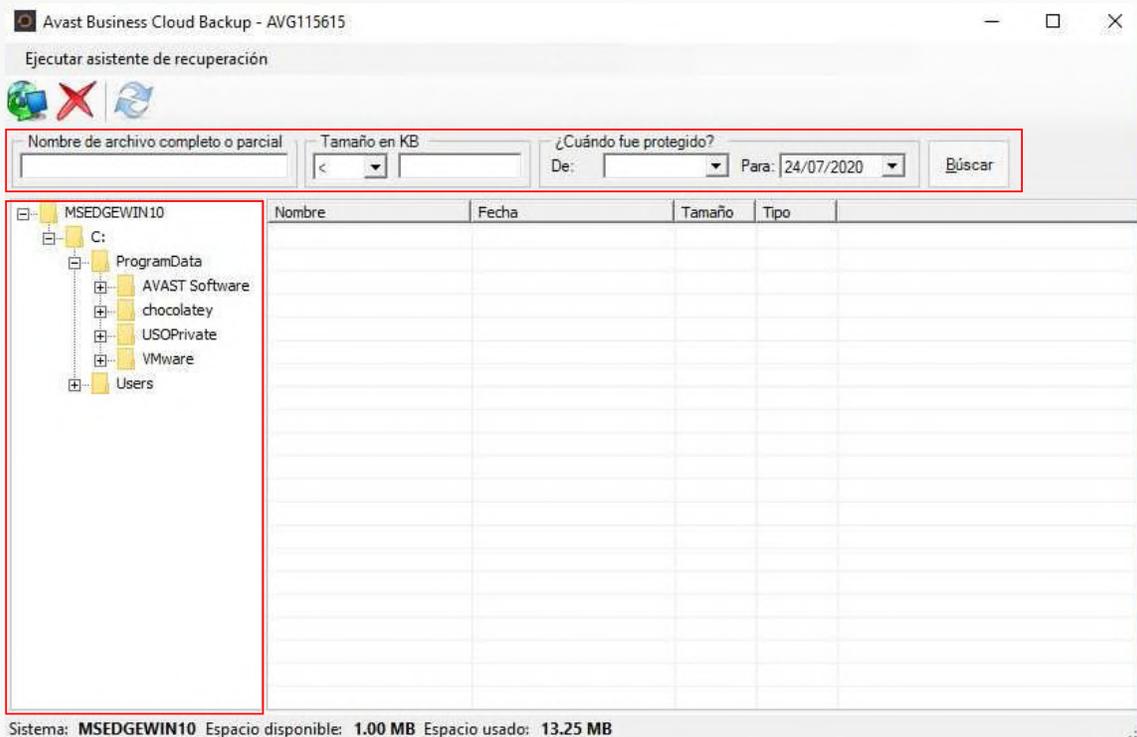
- Haga clic en el botón **Ver o restaurar**.



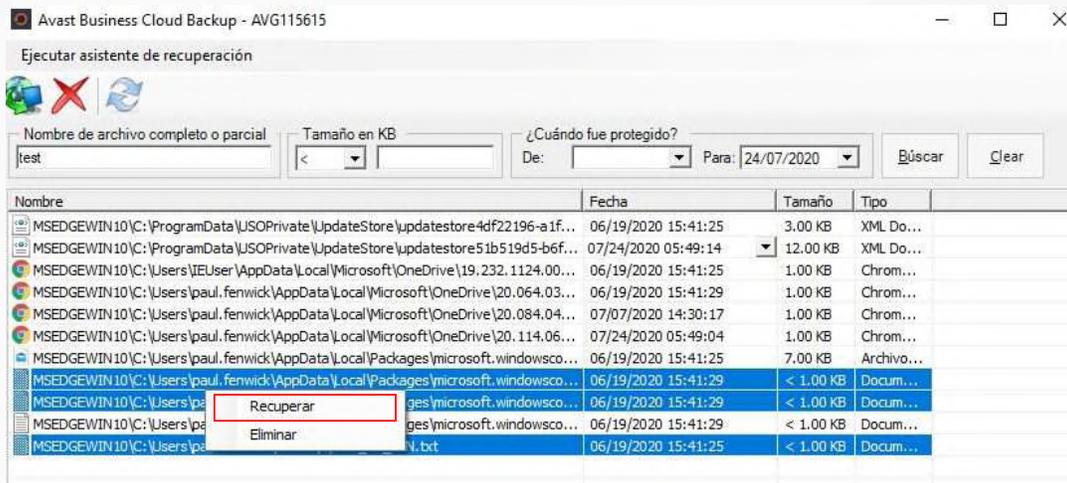
Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com



- **Aquí se abrirá el asistente de recuperación.** Puede escribir parte del nombre, el tamaño o la fecha del respaldo del archivo específico para buscar el archivo que desea recuperar. O bien, puede ampliar la vista de lista de carpetas para buscar por la ubicación en la que está guardada.



- Una vez que vea la lista de los archivos en el panel derecho, podrá seleccionar el archivo. Para varios archivos, mantenga presionada la tecla Shift (para todos) o Ctrl (para seleccionar) mientras hace clic en los archivos.
- **Haga clic derecho** para abrir la opción **Recuperar**.



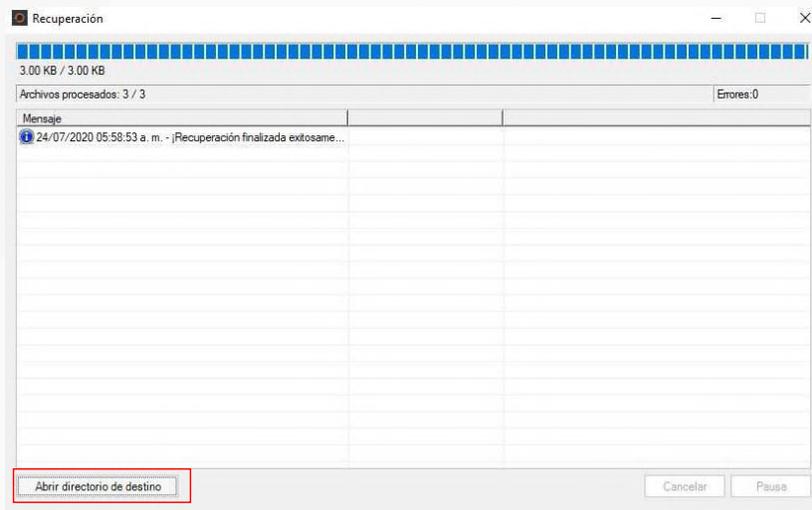
Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com



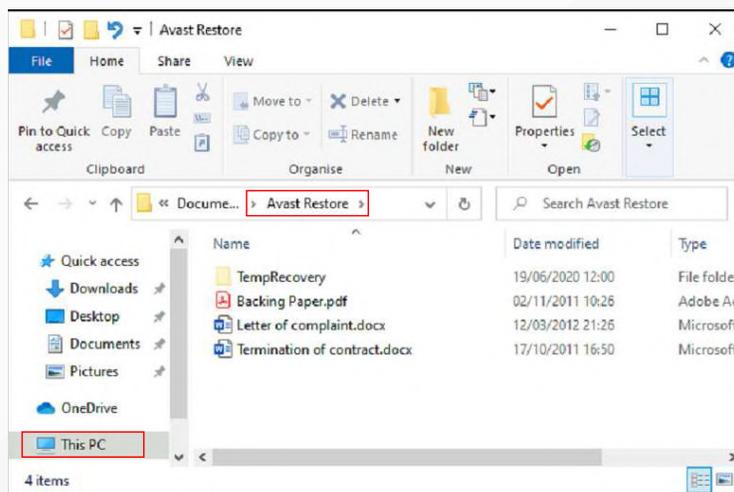
- Por defecto, trataremos de restaurar los archivos en una ubicación alternativa para que tenga ambas versiones. Deje la ruta que será la carpeta **Archivos restaurados de Avast** en sus documentos.



- Haga clic en **Aceptar**.
- Comenzará el proceso de restauración y verá el progreso hasta que se complete.



- Cuando se complete, haga clic en el botón **Abrir directorio de destino** en la parte inferior de la ventana. Se abrirá una nueva ventana de Windows Explorer en la que verá la carpeta **Archivos restaurados de Avast** desde la que podrá ver o mover sus archivos.



Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com

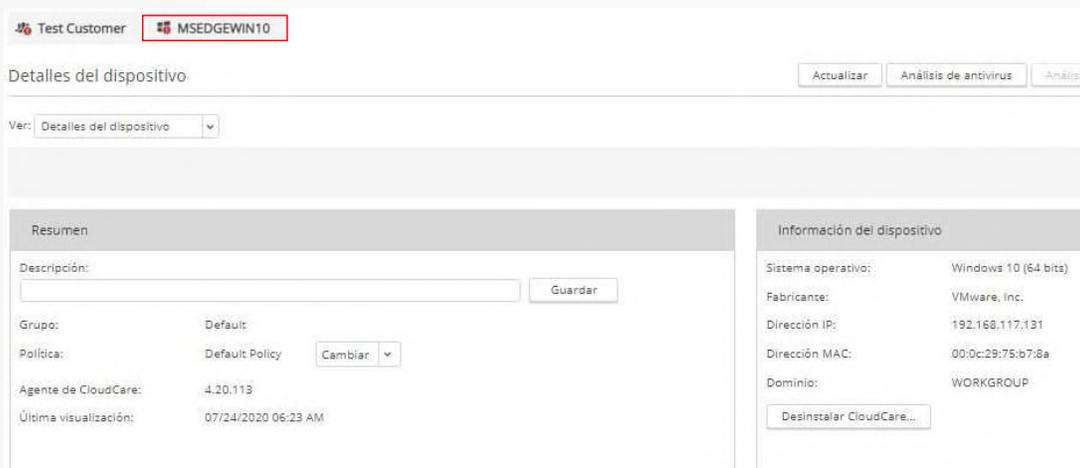


10.9. ¿Cómo restauro mis documentos desde mi portal de CloudCare si ya no tengo o no funciona el dispositivo original con el que les realicé el respaldo?

- Inicie sesión en el tablero de CloudCare y haga clic en el botón **Dispositivos**.



- Haga clic en el **dispositivo** del que desea recuperar los archivos; se abrirá en la vista **Detalles del dispositivo**.



- Utilice la rueda del ratón para desplazarse hacia abajo hasta que pueda ver la sección **Servicio de Cloud Backup** y, a continuación, haga clic en **Ver y recuperar archivos**.



- Se abrirá otra pestaña del navegador, el tablero de Cloud Backup.
- Deberá **aceptar** nuestra política de privacidad.

Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com



avast business Cloud Backup | Dashboard AVG115929 | Cuenta de respaldo

Política de privacidad

Tómese un momento para leer detenidamente nuestra Política de privacidad actualizada. Acéptelo para continuar usando nuestro Software y Servicios como se define a continuación.

1. INTRODUCCIÓN.
Infrascale, Inc. ("Infrascale", "nosotros", "nos", "nuestro") se compromete a proteger su privacidad. Reconocemos la importancia de políticas y procedimientos apropiados para proteger los Datos del Cliente y la privacidad de los usuarios de nuestro sitio web. Esta Política de privacidad describe las prácticas y procedimientos de privacidad de Infrascale relacionados con la información personal y los Datos del cliente que Infrascale recibe, procesa, mantiene o transmite en relación con su sitio web y los servicios de respaldo, archivado y failover que proporciona (todos los servicios de respaldo, archivado y failover se denominarán colectivamente los "Servicios", "Productos" o "Productos y Servicios").

a. "Datos del cliente" se refiere a la información y los datos que recibimos, procesamos, mantenemos o transmitimos en nombre de un cliente cuando entregamos los Servicios de Infrascale a un cliente u otra información y datos que los clientes de otro modo proporcionan a Infrascale. Por ejemplo, los Datos del cliente incluyen datos que los clientes cargan en nuestros Servicios con fines de respaldo, archivado o conmutación por error. También incluye información personal sobre representantes de clientes. Finalmente, "Datos del cliente" incluye metadatos y otros datos del sistema generados por nuestros sistemas en relación con la entrega de los Servicios de Infrascale.

b. "Información personal" se refiere a la información que recopilamos en relación con (i) nuestro sitio web, (ii) métodos de recolección fuera de línea, tales como eventos Infrascale, encuestas, cuestionarios y similares, (iii) fuentes de terceros, incluidos socios comerciales, redes publicitarias, proveedores y otras fuentes de terceros, o (iv) sus comunicaciones con nosotros.

c. Esta Política de privacidad resume los tipos de datos e información personal que recopilamos, cómo los procesamos, las circunstancias en las que los divulgaremos, cómo los protegemos, cómo acceder a ellos, actualizarlos o corregirlos, y resolver disputas relacionadas con la privacidad de Infrascale prácticas que les conciernen.

2. CERTIFICACIÓN DE PROTECCIÓN DE PRIVACIDAD UE-EE, UU, Y SUIZA-EE, UU.
a. Cumplimos con el Marco del Escudo de Privacidad UE-EE, UU, y el Marco del Escudo de Privacidad Suiza-EE, UU. Según lo establecido por el Departamento de Comercio de EE, UU. Con respecto a la recopilación, uso y retención de datos personales transferidos desde la Unión Europea y Suiza a los Estados Unidos. Hemos certificado al Departamento de Comercio que nos adherimos a los Principios de Aviso de Protección de Privacidad, Elección, Responsabilidad de Transferencia, Seguridad, Integridad de Datos y Limitación de Propósito, Acceso y Recurso, Cumplimiento y Responsabilidad. Si existe algún conflicto entre las políticas de esta Política de privacidad y los Principios del Escudo de privacidad, prevalecerán los Principios del Escudo de privacidad. Para obtener más información sobre el programa Privacy Shield y ver

Disminución **Aceptar**

- Y nuestros términos y condiciones.

avast business Cloud Backup | Dashboard AVG115929 | Cuenta de respaldo

Términos y Condiciones

Tómese un momento para leer detenidamente nuestros Términos y condiciones actualizados. Acéptelos para continuar usando nuestro Software y Servicios como se define a continuación.

CONTRATO DE LICENCIA DE USUARIO FINAL INFRASCALE
INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE SUS DERECHOS, OBLIGACIONES Y EL USO DE SUS DATOS -
LEA Y ACEPTÉ ANTES DE DESCARGAR, INSTALAR O USAR

Infrascale, Inc. y sus afiliados (colectivamente, "Infrascale"), directa e indirectamente a través de sus revendedores, distribuyen y otorgan licencias a ciertas aplicaciones, programas de utilidad, interfaces y otro software ("Software"), que de vez en cuando se pueden agrupar con el hardware de la computadora provisto con el Software o el hardware que se le proporcionó para su uso con los Servicios ("Hardware"). Infrascale también proporciona servicios en la nube y servicios alojados, que consisten, entre otras cosas, en la transmisión electrónica de datos hacia y desde sitios de almacenamiento de datos ("Servicios"). El Software, Hardware y Servicios se denominarán colectivamente en este documento como los "Productos".

Al descargar, instalar o usar el Software o los Servicios o cualquier parte del mismo, el usuario de dicho Software o Servicios reconoce y acepta los términos y condiciones de este Acuerdo de licencia de usuario final de Infrascale (el "Acuerdo") en su propio nombre (en el caso de un individuo) o en nombre de una compañía u otra entidad legal para la cual dicho usuario representa y garantiza que tiene la autoridad legal para obligar ("usted" o "usuario"). Si no está de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en este Acuerdo, no descargue, instale ni use el Software o los Servicios.

1. General.
(a) Licencia limitada. Sujeto a los términos de este Acuerdo, Infrascale le otorga una licencia limitada, personal, no exclusiva, no sublicenciable e intransferible para: (i) descargar, instalar y usar el Software en una o más computadoras de la manera prescrita en este documento, siempre que el Software sea para su uso con el único fin para el que está diseñado; y (ii) siempre que posea una suscripción válida a los Servicios, use los Servicios en una o más computadoras de la manera prescrita en este documento, siempre que los Servicios sean para su uso con el único propósito para el que están diseñados. (b) Propiedad. El Software y los Servicios son licenciados, no vendidos, por Infrascale para su uso solo bajo los términos de este Acuerdo. Infrascale, sus licenciantes y proveedores poseen todos los derechos. **Derechos de propiedad intelectual** En o asociado con el Software y los Servicios. A menos que Infrascale acuerde expresamente lo contrario por escrito, Infrascale le otorga licencia, no le vende, el Hardware para su uso solo bajo los términos de este Acuerdo. Infrascale, sus licenciantes y proveedores poseen todos los derechos, títulos e intereses en y para el Hardware, y todos los componentes y accesorios actualizados para el Hardware, y se reservan todos los derechos que no se le otorgan

Disminución **Aceptar**

- En el tablero de Cloud Backup que verá ahora, está la opción para **buscar** un archivo específico con solo ingresar parte del nombre.

avast business Cloud Backup | Dashboard AVG115918 | Cuenta de Usuario

Inicio Monitoring Limpiar Cuenta

Nombre archivo **Buscar** X Mi nube Datos compartidos

Estadísticas de uso
Espacio total usado: **9.16 MB**
Copia: último mes: **0**
Total de dispositivos protegidos: **1**

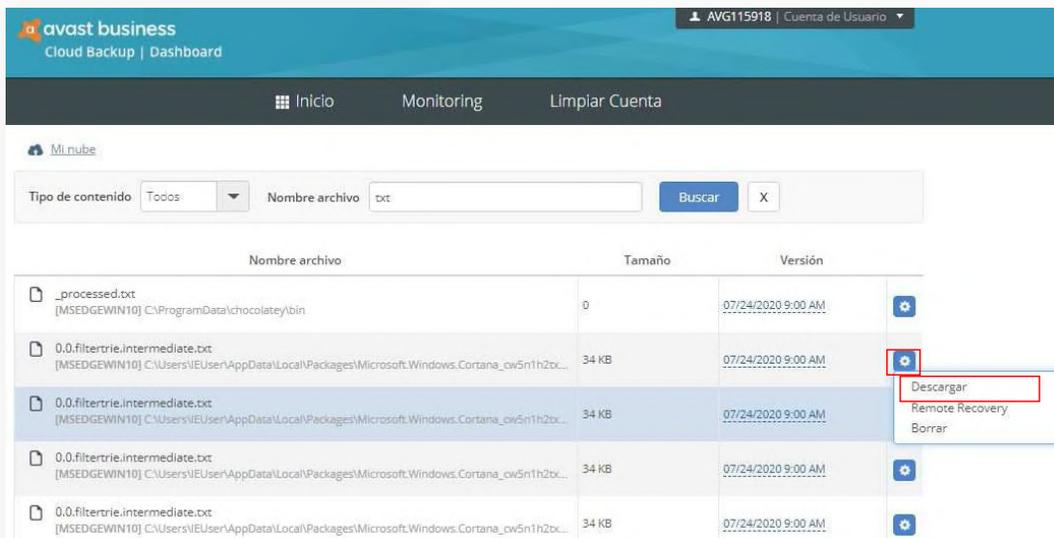
Actividad de copias
0 Ver actividad
1 Ver actividad
0 Ver actividad
[Ver todos](#)

Contar **Tamaño**
207
jul '20
Archivos subidos

Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com



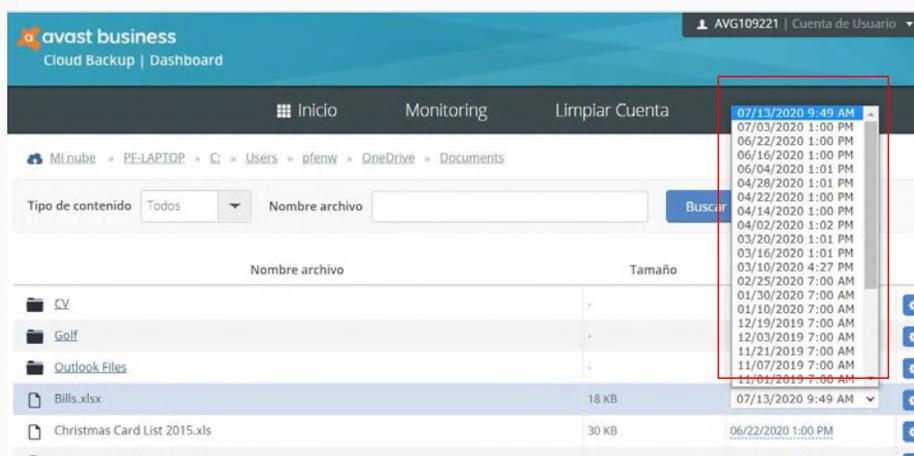
- Ingrese parte del nombre del archivo para buscar todos los archivos coincidentes que se subieron al Cloud Backup.



- Se mostrarán los archivos que coincidan con los criterios de búsqueda. Para descargarlos, haga clic en el **ícono del engranaje azul** a la derecha y, en el menú desplegable, elija **Descargar**.

10.10. ¿Hay varias versiones de mis documentos en el Cloud Backup?

- Sí. Siga los pasos de la [sección 10.8](#). Cuando haya encontrado el documento adecuado, al hacer clic en el campo **Fecha y hora**, aparecerá un menú desplegable en el que se mostrarán todas las versiones del archivo que se respaldaron.



- Cuando esté satisfecho con la versión, se colocará una marca junto al archivo. Ahora, haga clic en el **ícono del engranaje azul** en la misma línea que el archivo.

Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com



The screenshot shows the Avast Business Cloud Backup Dashboard. The breadcrumb path is: Mi nube > PE-LAPTOP > C: > Users > pfenw > OneDrive > Documents. A search bar is present with 'Tipo de contenido' set to 'Todos' and a search button. Below is a table of files:

Nombre archivo	Tamaño	Versión
CV	-	-
Golf	-	-
Outlook Files	-	-
Bills.xlsx	18 KB	06/16/2020 1:00 PM ✓
Christmas Card List 2015.xls	30 KB	06/22/2020 1:00 PM
Christmas Card List 2018.xls	24 KB	01/07/2020 7:00 AM
Golf Competitions 2020.xlsx	13 KB	07/13/2020 9:48 AM

A context menu is open over the 'Bills.xlsx' file, with the 'Descargar' option highlighted in a red box.

- Haga clic en la opción **Descargar** para iniciar de manera automática la descarga del archivo al dispositivo que usa (p. ej., Bills.xlsx). Se guardará por defecto en la carpeta **Descargas** del inicio de sesión de usuario que use.

This screenshot shows the same dashboard as above, but with the 'Bills.xlsx' file selected in the list. A red box highlights the file name in the list. The context menu is no longer visible.

10.11. ¿Cómo me mantengo al día con la última versión del software CloudCare? ¿Cómo la descargo?

- No actualizamos de manera automática software como el Cloud Backup o el cortafuegos, pero sí el Antivirus con información del archivo de definición sobre la identificación de las últimas amenazas.

En cambio, en la sección **Dispositivos**, puede hacer clic en el botón **Actualizar empresa**. Se actualizarán todos los dispositivos en los que haya instalado CloudCare. Vale la pena hacerlo si tiene problemas como los que publicamos y que hay que corregir.

Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com

 **Tabla de contenidos**



10.12. ¿Cómo me comunico con el soporte de Avast para obtener asistencia?

- Puede enviar un correo electrónico a nuestro servicio de soporte dedicado: smb_techsupport_t@avast.com
- Podemos utilizar la mensajería instantánea para ayudarlo o hablar por teléfono para facilitarle el número en nuestra respuesta a su correo electrónico y, a continuación, acceder de manera remota a su PC si es necesario.
- Si nuestro equipo de soporte necesita acceder a su dispositivo, **solicitarán que se permita la asistencia remota.**



- Ingrese el **código de 6 dígitos que le proporcionó el representante de soporte** y haga clic para iniciar la descarga.
- Haga clic en **Aceptar** para instalar el software y en **SÍ** a todas las indicaciones de Microsoft Windows.

Si desea obtener asistencia exclusiva, comuníquese con el soporte de Avast al correo electrónico: smb_techsupport_t@avast.com

 **Tabla de contenidos**



- Ya se instaló el software de soporte; haga clic en **Aceptar** para que todos nuestros representantes accedan a su dispositivo. Les da permiso para que puedan ver su dispositivo, hacer cambios y reiniciarlo si es necesario.

DEBE UTILIZAR ESTE CORREO ELECTRÓNICO EN LUGAR DE OTRO MÉTODO DE CONTACTO CON EL SOPORTE DE AVAST MEDIANTE EL SITIO WEB DE AVAST. ESTE EQUIPO DE ESPECIALISTAS ES UN SERVICIO EXCLUSIVO DE SU PÓLIZA DE SEGURO CIBERNÉTICO. CONOCEN TODOS LOS ASPECTOS DE ESTA GUÍA DE INSTALACIÓN Y DEL SOFTWARE AVAST CLOUDCARE QUE SE NECESITAN PARA CUMPLIR CON SU PÓLIZA DE SEGURO CIBERNÉTICO.





Si desea obtener asistencia exclusiva,
comuníquese con el Soporte de Avast al
correo electrónico

smb_techsupport_t@avast.com