



Niniejszy dokument reguluje zasady świadczenia usługi 3S Security świadczonych przez 3S S.A. z siedzibą w Katowicach.

§ 1 Definicje

- 1. Operator, Usługodawca, 3S - 3S S.A.** której siedzibą są Katowice, pod adresem 40-568 Katowice, ul. Ligocka 103 bud. 8, NIP 969-12-97-176, REGON 277704261, której akta rejestrowe przechowuje Sąd Rejonowy w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy KRS Katowice-Wschód pod numerem 0000095232
- 2. Abonent, Klient, Usługobiorca** – osoba inna niż fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej, zawierająca z Operatorem umowę obejmującą Usługę
- 3. Usługa** – usługa świadczona przez Operatora związana z szeroko pojętym bezpieczeństwem teleinformatycznym przez Operatora na rzecz Abonenta, świadczona na podstawie niniejszego Regulaminu i umowy łączącej Strony.
- 4. Umowa** – jakiegokolwiek porozumienie czy umowa łącząca Operatora i Abonenta, obejmująca Usługi.

§ 2 Ogólne zasady świadczenia Usług

1. Operator oświadcza, że posiada wiedzę, doświadczenie oraz zasoby niezbędne do prawidłowego wykonywania Umów, oraz że wprowadził adekwatne środki bezpieczeństwa w odniesieniu do Usług, jednakże z uwagi na charakter Usług nie może on wykluczyć w całości ingerencji osób trzecich, których ingerencja może wpłynąć na bezpieczeństwo korzystania z Usług.
2. Operator nie dopuszcza anonimowego korzystania z Usług.
3. Usługi świadczone są na podstawie Umowy lub aneksu do innej umowy łączącej Operatora i Abonenta.
4. Opis Usług znajduje się w Załącznikach do Regulaminu. Abonenta wiąże tylko ten załącznik, który obejmuje zamówioną przez niego Usługę.
5. Wykonywanie Umów i niniejszego Regulaminu pozostaje bez wpływu na zobowiązania i uprawnienia Stron wynikające z innych łączących je porozumień i umów, o ile nie wskazano inaczej w niniejszym Regulaminie lub Umowie.
6. W przypadku rozbieżności między postanowieniami Umowy a Regulaminu, pierwszeństwo zastosowania ma Umowa.
7. Usługa o charakterze jednorazowym jest wykonywana przez okres do 30 dni roboczych (lub, odpowiednio, w ciągu 30 dni roboczych) od dnia zawarcia Umowy obejmującej Usługę, o ile Strony nie wskażą innej daty rozpoczęcia Usługi. W przypadku, gdy Usługa ma zostać rozpoczęta na żądanie Abonenta, wówczas:
 - a) Żądanie takie może być zgłoszone w terminie 14 dni od dnia podpisania umowy, oraz
 - b) Żądanie musi być zgłoszone na co najmniej 3 dni robocze przed planowaną datą rozpoczęcia.
8. Usługa o charakterze ciągłym/powtarzającym się jest uruchamiana w dniu wskazanym w Umowie, a przy braku wskazania – w ciągu 7 dni od dnia zawarcia Umowy.
9. Każdorazowe uruchomienie Usługi ciągłej / powtarzalnej będzie potwierdzone wiadomością e-mail wysłaną na uprzednio wskazany przez Abonenta adres. Brak uwag w ciągu 3 dni od dnia wysłania takiej wiadomości traktowany będzie jak potwierdzenie poprawności uruchomienia Usługi. Dla Usług jednorazowych wiadomość taka będzie potwierdzeniem przyjęcia Usługi do realizacji.
10. Zakończenie Usług jednorazowych – z wyłączeniem usług, co do których nie będzie to wymagane lub będzie to niemożliwe - będzie potwierdzone protokołem przesłanym przez Operatora na adres e-mail wskazany przez Abonenta. Brak uwag w ciągu 7 dni od dnia wysłania takiej wiadomości traktowany będzie jak potwierdzenie poprawności zrealizowania Usługi.
11. Dla Usług ciągłych/powtarzalnych, Operator na żądanie Abonenta będzie wysyłał raporty z miesięcznego wykonywania Usługi, na adres e-mail wskazany przez Abonenta i nie częściej niż raz w miesiącu.
12. Operator, w miarę posiadanych możliwości technicznych, może udostępnić Abonentowi narzędzie informatyczne do samodzielnego zarządzania Usługą lub narzędzie informujące o stanie Usługi. W takim wypadku:
 - a) Abonent zobowiązany jest przestrzegać wszelkich postanowień licencyjnych związanych z takim narzędziem,
 - b) Operator nie odpowiada za zdalny dostęp do takiego narzędzia (tj. za łącza osób trzecich).
13. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia dostępu Operatorowi do wskazanych przez niego narzędzi, systemów lub zasobów teleinformatycznych Abonenta, na poziomie wskazanym przez Operatora oraz utrzymywania takiego dostępu przez czas świadczenia Usługi.
14. Operator jest uprawniony do korzystania z usług osób trzecich w celu poprawnego świadczenia Usług, jednak odpowiada za działania lub zaniechania takich osób jak za działania lub zaniechania własne.
15. Niniejszy Regulamin ani Umowy nie stanowią podstawy powierzenia przez Abonenta danych osobowych do przetwarzania Operatorowi, jednakże na żądanie Abonenta, Operator w uzasadnionych prawnie przypadkach zawrze z Abonentem stosowną umowę regulującą materię danych osobowych.



§ 3 Zasady zawierania i rozwiązywania umów

1. Umowa obejmująca Usługę zawierana jest jako osobna umowa lub jako element dodatkowy do innej, zawieranej lub istniejącej umowy. Umowa taka może także przewidywać cykliczność wykonywania Usługi. O ile Strony nie postanowią inaczej, Umowa może być zawarta w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej (w tym także poprzez e-mail).
2. Z uwagi na charakter Usługi, Operator nie dopuszcza zawierania umów obejmujących Usługę na rzecz osób trzecich (tj. innych niż Abonent).
3. Umowy zawierane są na czas oznaczony lub nieoznaczony. Umowy zawarte na czas oznaczony, po upływie wskazanego w nich okresu, przekształcają się automatycznie w umowy zawarte na czas nieokreślony.
4. Umowa zawarta na czas nieokreślony, o ile nie wskazuje okresu wypowiedzenia, może być wypowiedziana przez każdą ze Stron z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
5. W przypadku Usług jednorazowych, każda ze Stron może odstąpić od umowy w części dotyczącej danej Usługi, jeśli wykonanie Usługi jest niemożliwe lub znacznie utrudnione z przyczyn niezależnych od Stron, a taki stan rzeczy nie jest możliwy do naprawienia w ciągu 30 dni od jego wystąpienia lub zauważenia.
6. W przypadku Umów cyklicznych / powtarzalnych, każda ze Stron może rozwiązać Umowę z bez zachowania okresu wypowiedzenia w części dotyczącej danej Usługi, jeśli wykonanie Usługi jest niemożliwe lub znacznie utrudnione z przyczyn niezależnych od Stron, a taki stan rzeczy nie jest możliwy do naprawienia w ciągu 30 dni od jego wystąpienia lub zauważenia.
7. W przypadku Usług jednorazowych, każda ze Stron może odstąpić od Umowy w przypadku, gdy druga Strona bezpodstawnie nie wykonuje swoich zobowiązań umownych lub narusza warunki umowy łączącej Strony, po uprzednim, bezskutecznym wezwaniu do zaniechania naruszeń (dopełnienia obowiązku) w terminie co najmniej 7 dni.
8. W przypadku Umów cyklicznych / powtarzalnych, każda ze Stron może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy druga Strona bezpodstawnie nie wykonuje swoich zobowiązań umownych lub narusza warunki umowy łączącej Strony, po uprzednim, bezskutecznym wezwaniu do zaniechania naruszeń (dopełnienia obowiązku) w terminie co najmniej 7 dni.

§ 4 Płatności

1. Płatności za wykonywanie Usługi reguluje umowa łącząca Strony.
2. W przypadku, gdy Usługa świadczona ma być na podstawie dedykowanej dla Usługi Umowy, wówczas płatność za Usługę następuje z góry (a dla usług cyklicznych – z góry za dany okres rozliczeniowy). Operator przystąpi do wykonywania Usługi dopiero po otrzymaniu pełnej należności.
3. W przypadku, gdy Usługa wykonywana jest w ramach umowy obejmującej także inne usługi, to płatności pobierane będą wraz z płatnościami za takie inne usługi, stosownie do ustaleń Stron.
4. Ilekroć umowa łącząca Strony nie wskazuje inaczej, oraz z zastrzeżeniem ust. 2, płatność za Usługę następuje z góry, w terminie 14 dni od dnia wystawienia faktury, pod rygorem zapłaty odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych.
5. Strony wyrażają zgodę na wystawianie i otrzymywanie faktur drogą elektroniczną, na podane w Umowie adresy e-mail.

§ 5 Ograniczenia odpowiedzialności

1. Strony przyjmują do wiadomości, że nawet prawidłowe wykonywanie Usługi może spowodować awarię infrastruktury lub oprogramowania Abonenta, jak również prowadzić do zakłóceń funkcjonowania infrastruktury czy oprogramowania, a nawet utraty danych. W związku z powyższym, Operator nie odpowiada za wystąpienie w/w zdarzeń, chyba, że doprowadził do nich z winy umyślnej.
2. Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w przypadku, gdy do takiego niewykonania lub nienależytego wykonania doszło z przyczyn leżących po stronie Abonenta (w szczególności Abonent nie udostępnia wskazanych przez Operatora systemów, nie zabezpiecza on swoich systemów w należyty sposób etc.).
3. Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w przypadku, gdy prawidłowe wykonanie Usługi nie jest możliwe z przyczyn technicznych lub prawnych leżących poza Operatorem, w szczególności niedostępności urządzeń Abonenta (brak zasilania, brak dostępu do Internetu od dostawcy Abonenta itp.) czy obostrzeniami licencyjnymi urządzeń czy oprogramowania Abonenta.



4. Operator zobowiązuje się do dochowania należytej staranności przy wykonywaniu Usług, ale nie gwarantuje, że zapewnią one pełnię bezpieczeństwa Abonentowi, ani że będą one całkowicie skuteczne. Dla uniknięcia wątpliwości Strony akceptują, że odpowiedzialność Operatora dotyczy prawidłowego wykonywania zamówionych Usług, nie zaś skuteczności Usług.
5. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy z powodu działania lub efektów siły wyższej.
6. Operator może określić osobne poziomy jakości dla poszczególnych Usług.
7. Niezależnie od innych postanowień Regulaminu, poza szkodami wyrządzonymi umyślnie, całkowita odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy obejmującej Usługę ograniczona jest do wartości takiej Usługi określonej w tej umowie w danym okresie rozliczeniowym.

§ 6 Reklamacje

1. Abonent może wnieść reklamację związaną z nienależytym wykonaniem lub niewykonaniem poszczególnych Usług.
2. Reklamację należy wnieść pisemnie, na adres Operatora lub za pośrednictwem poczty e-mail, na adres podany w Umowie, w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym nastąpiło zdarzenie uzasadniające wniesienie reklamacji.
3. Reklamacja musi zawierać co najmniej: dane Abonenta, usługę, której dotyczy, datę lub okres zdarzenia, opis zdarzenia, żądanie Abonenta. Reklamacja nieuzupełniona o powyższe informacje w terminie 7 dni od wezwania przez Operatora, będzie pozostawiona bez rozpoznania.
4. Operator rozpoznaje reklamacje w ciągu 30 dni od ich otrzymania, oraz informuje o rozstrzygnięciu wysyłając swoją decyzję na adres e-mail (lub korespondencyjny) wskazany przez Abonenta.

§ 7 Poufność

1. Operator zobowiązuje się zachować w poufności informacje, których dowiedział się podczas świadczenia Usługi, przy czym będzie uprawniony do wykorzystania takich informacji do sporządzania anonimowych statystyk i analiz na potrzeby poprawiania jakości usług.
2. Abonent zobowiązuje się zachować w poufności informacje organizacyjne i finansowe związane z Usługą, w szczególności w odniesieniu do stosowanych przez Operatora metodologii i technik wykonywania testów.

§ 8 Osoby kontaktowe

1. Każda ze Stron może wskazać w Umowie osoby (adres) kontaktowe, także w podziale na poszczególne zakresy odpowiedzialności. Każda ze Stron odpowiada za zabezpieczenie własnych adresów oraz za skutki udostępnienia takich kont osobom niepowołanym.
2. Każda ze Stron może zmienić dane osób kontaktowych wskazanych w ust. 1 poprzez przedstawienie drugiej Stronie stosownej informacji. Zmiany wchodzi w życie po upływie 7 dni od dnia otrzymania informacji o zmianach.
3. Każda ze Stron może zażądać natychmiastowego usunięcia danego adresu podanego przez tę Stronę i w takim wypadku zmiana wchodzi w życie niezwłocznie po otrzymaniu stosownej informacji. Podanie nowego adresu odbywa się zgodnie z ust. 2.

§ 9 Postanowienia końcowe

1. W przypadku sporu powstałego w związku ze świadczeniem Usługi, Strony zobowiązane będą podjąć próbę ugodowego zakończenia sporu w drodze wzajemnych negocjacji. Przy niemożności takiego rozwiązania sporu, zostanie on poddany pod rozstrzygnięcie sądowni właściwemu według postanowień umowy łączącej Strony, a przy braku takiego wskazania – sądowni właściwemu według siedziby Operatora.
2. Zmiany Regulaminu będą publikowane z co najmniej 30 –dniowym wyprzedzeniem na stronie Operatora. Przy braku akceptacji zmian, Abonent będzie uprawniony do odstąpienia od umowy w części dotyczącej Usługi bez negatywnych konsekwencji.
3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.10.2019 r.



Załącznik 1a
Przedmiot Usługi Skaner Podatności i zasady jej świadczenia

1. Przedmiot Usługi polega na wykonaniu testu infrastruktury teleinformatycznej zlokalizowanej w miejscu wskazanym przez Abonenta, w zakresie testu penetracyjnego infrastruktury stanowiącej styk sieci lokalnej z siecią Internet.
2. Po przeprowadzeniu testów penetracyjnych, Operator przedstawia Abonentowi raport z przeprowadzonych testów, zawierający co najmniej: opis wykonanych testów, wyniki testów, wnioski, zalecenia i rekomendacje dotyczące zdiagnozowanych problemów lub podatności. Raport stanowi także protokół wykonania Usługi w rozumieniu Regulaminu.
3. Raport, o którym mowa w ust. 2 będzie przekazany za pomocą poczty e-mail na wskazany przez Abonenta adres, a ja żądanie Abonenta może być także dodatkowo zabezpieczony (np. plik z założonym hasłem) lub wysłany w formie papierowej na adres wskazany przez Abonenta.
4. Niemożność dostarczenia raportu, o którym mowa w ust. 2 lub bezzasadna odmowa jego przyjęcia przez Abonenta traktowane będą jak jego odbiór bez zastrzeżeń.
5. Abonent, w terminie do 7 dni od dnia otrzymania raportu, o którym mowa w ust. 2 może zgłaszać zastrzeżenia co do jego treści, wnieść o sprostowanie lub wyjaśnienie jego treści, pod warunkiem, że zastrzeżenia takie nie rozszerzą zakresu Usługi. Operator odpowie na zastrzeżenia w terminie do 14 dni roboczych, w taki sam sposób, w jaki przekazał raport.
6. Usługa może mieć charakter jednorazowy lub cykliczny, zależnie od ustaleń Stron.

**Załącznik 1b****Przedmiot Usługi Audyt Bezpieczeństwa i zasady jej świadczenia**

1. Przedmiot Usługi polega na wykonaniu analizy obowiązujących u Abonenta i przedstawionych przez niego polityk, procedur i in. zasad zachowania bezpieczeństwa, a następnie testu infrastruktury teleinformatycznej zlokalizowanej w miejscu wskazanym przez Abonenta, w zakresie testu penetracyjnego infrastruktury stanowiącej styk sieci lokalnej z siecią Internet.
2. Po przeprowadzeniu analiz i testów penetracyjnych, Operator przedstawia Abonentowi raport z przeprowadzonych testów, zawierający co najmniej: opis wykonanych analiz i testów, wyniki testów, wnioski, zalecenia i rekomendacje dotyczące zdiagnozowanych problemów lub podatności. Raport stanowi także protokół wykonania Usługi w rozumieniu Regulaminu.
3. Ze względu na poufność danych zawartych w raporcie, o którym mowa w ust. 2 ten będzie wysłany lub przekazany osobiście wyłącznie w formie papierowej na adres wskazany przez Abonenta.
4. Niemożność dostarczenia raportu, o którym mowa w ust. 2 lub bezzasadna odmowa jego przyjęcia przez Abonenta traktowane będą jak jego odbiór bez zastrzeżeń.
5. Abonent, w terminie do 7 dni od dnia otrzymania raportu, o którym mowa w ust. 2 może zgłaszać zastrzeżenia co do jego treści, wnieść o sprostowanie lub wyjaśnienie jego treści, pod warunkiem, że zastrzeżenia takie nie rozszerzą zakresu Usługi. Operator odpowie na zastrzeżenia w terminie do 14 dni roboczych, w taki sam sposób, w jaki przekazał raport.
6. Usługa może mieć charakter jednorazowy lub cykliczny, zależnie od ustaleń Stron.

**Załącznik 1c****Przedmiot Usługi Monitoring i Raportowanie (SOC) i zasady jej świadczenia**

1. Przedmiot Usługi polega na bieżącym, całodobowym monitorowaniu ruchu sieciowego Abonenta we wskazanym miejscu dostępowym (a przy braku wskazania – wyłącznie przychodzącego i wychodzącego ruchu na styku sieci lokalnej z siecią Internet), pod kątem znanych i podejrzewanych ryzyk takich jak próba obejścia zabezpieczeń Abonenta, anormalnie zwiększony ruch, połączenia z nietypowych adresów IP, zwiększona liczba nieudanych logowań i itp.
2. Abonent otrzyma stosowne informacje o wykrytych anomaliach, za pomocą automatycznego systemu powiadomień lub kontaktu dyżurnego pracownika Operatora adres e-mail lub numer telefonu wskazany przez Abonenta, w zależności o zakresu wsparcia dla danego rodzaju usługi 3S SOC. W razie braku połączenia telefonicznego, pracownik ponowi próbę połączenia co najmniej dwa razy, w odstępach do 10 min, a przy danym braku połączenia – dokona powiadomienia e-mail lub sms. W zależności od charakteru anomalii, pracownik Operatora może przedstawić sugerowane działania zapobiegawcze.
3. Usługa ma charakter cykliczny i posiada zakres wsparcia i specyfikację określoną w Umowie w Załączniku - Warunki i zakres świadczenia usług 3S SOC.



Załącznik 1d
Przedmiot Usługi Anty-DDoS i zasady jej świadczenia

1. Przedmiot Usługi polega na wpięciu pomiędzy sieć Abonenta a sieć Internet urządzenia mającego na celu ochronę wolumetryczną łącza internetowego przed atakami typu Distributed Denial of Service (DDoS).
2. Urządzenie wskazane w ust. 1 jest zarządzane przez Operatora i reaguje na faktyczne lub podejrzewane ataki DDoS.
3. Prawidłowe działanie Usługi może powodować okresowe i krótkotrwałe spowolnienie łącza internetowego lub brak połączenia z określonymi adresami (portami).
4. Operator dołoży wszelkich starań, by Usługa chroniła przed wszelkimi atakami DDoS, ale nie jest w stanie zagwarantować 100% skuteczności, ani tego, że urządzenie nie zadziała w przypadku tzw. false positive (brak faktycznego ataku).
5. Usługa ma charakter cykliczny i posiada zakres wsparcia i specyfikację określoną w Umowie w Załączniku – Specyfikacja Ochrony Anty-DDoS.