

**Regulamin świadczenia rozszerzonej usługi wsparcia technicznego**  
**„DAGMA CARE STORMSHIELD”**

Niniejszy regulamin (zwany dalej „**Regulaminem**”) określa zasady świadczenia rozszerzonej i płatnej usługi wsparcia technicznego „DAGMA CARE STORMSHIELD” (zwanej dalej „**DAGMA CARE STORMSHIELD**”) dla użytkowników rozwiązań z zakresu bezpieczeństwa IT (zwanych dalej „**Użytkownikami**”), w szczególności oprogramowania (zwanego dalej „**Oprogramowaniem**”) oraz urządzeń (zwanych dalej „**Urządzeniami**”) producenta Stormshield (zwanego dalej „**Producentem**”) z aktualnej oferty **DAGMA sp. z o.o.** z siedzibą w Katowicach (40-478), ul. Pszczyńska 15, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000130206, REGON 008173852, NIP 6340126068, BDO 000002371, kapitał zakładowy 75 000,00 zł, posiadającą status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4c ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych. Dane do kontaktu bezpośredniego: E: kontakt@dagma.pl T: 32 793 11 00 (koszt połączenia według normalnych stawek operatora zależnych od taryfy Użytkownika) (zwana dalej: „**DAGMA**”), zakupionych w ramach autoryzowanej sieci partnerskiej DAGMA.

Postanowienia Regulaminu stanowią rozszerzenie oraz integralną i wiążącą Użytkownika część zasad standardowego wsparcia technicznego (zwanego dalej: „**Standardowym Wsparciem**”), o którym mowa w „Regulaminie świadczenia pomocy technicznej”, dostępnym pod adresem: [Regulamin świadczenia pomocy technicznej](#).

**§ 1. Zasady ogólne**

1. DAGMA CARE STORMSHIELD jest dostępna wyłącznie dla Użytkowników posiadających aktywną licencję rozwiązania Stormshield Network Security i produktów pochodnych.
2. DAGMA CARE STORMSHIELD świadczone jest przez inżynierów posiadających odpowiednie kwalifikacje i certyfikacje związane Producenta.
3. Limit godzin w obrębie DAGMA CARE STORMSHIELD wynosi:
  - 1) 4 godziny na każde półrocze, co daje łącznie 8 godzin rocznie;
  - 2) niewykorzystane godziny z półrocza nie przechodzą na kolejne półrocze, nie podlegają rekompensacie, obniżeniu ceny lub wymianie na inne świadczenie;
4. Okresy trwania półroczy:
  - 1) 1-sze półrocze trwa w miesiącach styczeń-czerwiec;
  - 2) 2-gie półrocze trwa w miesiącach lipiec-grudzień.
5. DAGMA CARE STORMSHIELD jest dostępna:
  - 1) od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce;
  - 2) w godzinach od 8:00 do 17:00.
6. Zgłoszenie w ramach DAGMA CARE STORMSHIELD może odbyć się wyłącznie za pośrednictwem formularza dostępnego pod adresem: (<https://dagma.eu/pl/care/form>). Dokonanie ww. zgłoszenia w inny sposób nie będzie traktowane przez DAGMA jako skuteczne i doreczone.
7. Komunikacja w przedmiocie realizacji zlecenia odbywa się:

Adres korespondencyjny:

**DAGMA Sp. z o.o.** | ul. Pszczyńska 15 | Katowice (40-478)  
tel. 32 793 11 00 | kontakt@dagma.pl  
**www.dagma.eu**

DAGMA sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-478), ul. Pszczyńska 15  
Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy  
Kapitał zakładowy: 75 000,00 zł, KRS pod numerem: 0000130206,  
NIP: 6340126068, numer REGON: 008173852, BDO: 000002371,  
DAGMA sp. z o.o. posiada status dużego przedsiębiorcy  
w rozumieniu art. 4c ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym  
opóźnieniom w transakcjach handlowych.

- 1) telefonicznie;
- 2) mailowo;

W obu przypadkach przy wykorzystaniu danych podanych w formularzu podczas zgłoszenia.

8. DAGMA CARE STORMSHIELD świadczona jest wyłącznie w języku polskim.
9. DAGMA CARE STORMSHIELD jest świadczona i przypisana wyłącznie do konkretnego numeru seryjnego posiadanego przez Użytkownika Urządzenia.

## § 2. Zakres DAGMA CARE STORMSHIELD

1. DAGMA CARE STORMSHIELD obejmuje wszystkie elementy Standardowego Wsparcia oraz dodatkowe usługi rozszerzone wskazane poniżej :
  - 1) gwarantowany czas reakcji na zgłoszenie: kontakt inżyniera wsparcia technicznego DAGMA w ciągu 4 godzin od momentu zarejestrowania zgłoszenia, z zastrzeżeniem § 3.
  - 2) forma reakcji na zgłoszenie:
    - a) telefonicznie – jeśli tego wymaga opisany w zgłoszeniu problem techniczny;
    - b) mailowo – w pozostałych przypadkach;
  - 4) pomoc w rozwiązywaniu problemów wynikających z błędnej konfiguracji Oprogramowania lub Urządzeń;
  - 5) obsługa wniosków dotyczących rekonfiguracji oraz konfiguracji nowych funkcji Oprogramowania lub Urządzeń w zakresie:

| Zagadnienie                                                                                                                                                           | Warunki dodatkowe jakie muszą być spełnione przed przystąpieniem do wykonania usługi                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zmiana domyślnych haseł na Urządzeniu                                                                                                                                 | Przekazanie obecnych danych dostępowych do Urządzenia                                                                                         |
| Pomoc w rejestracji Urządzenia na stronie Producenta                                                                                                                  | Klient musi przekazać dane firmy, adres, email, na który ma być zarejestrowane Urządzenie i jego numery seryjne oraz registration password    |
| Aktualizacja Oprogramowania - weryfikacja zgodności konfiguracji z wymogami docelowej wersji firmware'u, bazując na oficjalnych dokumentach release notes Stormshield | Określenie wersji obecnej i wersji docelowej oraz wstępny audyt konfiguracji                                                                  |
| Konfiguracja pracy Urządzenia w trybie NAT                                                                                                                            | Klient musi przekazać dane: Adres WAN nadany przez ISP, adres maski, adres bramy ISP                                                          |
| Konfiguracja tunelu VPN pomiędzy Urządzeniami (site-to-site VPN)                                                                                                      | Klient powinien określić parametry tunelu (IKEv1/2, PSK czy PKI, parametry fazy IKE i IPsec) oraz znać adresy remote gateway i remote network |
| Konfiguracja domyślnych profili bezpieczeństwa (AV, IPS, WebFiltering, Application Control)                                                                           | Określić, czy wszystkie te funkcje, czy część z nich oraz czy Urządzenie jest przygotowane (wersja firmware, CA pod SSL proxy)                |

Adres korespondencyjny:

**DAGMA Sp. z o.o.** | ul. Pszczyńska 15 | Katowice (40-478)  
tel. 32 793 11 00 | kontakt@dagma.pl  
**www.dagma.eu**

DAGMA sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-478), ul. Pszczyńska 15  
Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy  
Kapitał zakładowy: 75 000,00 zł, KRS pod numerem: 0000130206,  
NIP: 6340126068, numer REGON: 008173852, BDO: 000002371,  
DAGMA sp. z o.o. posiada status dużego przedsiębiorcy  
w rozumieniu art. 4c ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym  
opóźnieniom w transakcjach handlowych.

|                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konfiguracja portów WAN/LAN (konfiguracja do 4 podsieci LAN)                                                                                                 | Określić, czy mają to być fizyczne sieci LAN czy VLAN 802.1q oraz podać pożądane adresacje                                                                                                                                       |
| Konfiguracja polityk bezpieczeństwa (do 15 reguł firewall)                                                                                                   | Klient powinien określić jakie porty i obiekty źródłowe-docelowe wskazać (określić przeznaczenie reguły)                                                                                                                         |
| Konfiguracja migracji na polski URL Filtering z uwzględnieniem bazy CERT Polska                                                                              | Klient musi udostępnić konsolę SSH                                                                                                                                                                                               |
| Utworzenie do 30 obiektów adresów bądź usług w rozumieniu obiektów sieciowych na Stormshield                                                                 | Klient powinien móc wskazać, jakie dokładnie usługi i serwisy go interesują                                                                                                                                                      |
| Konfiguracja do 10 reguł Port Forwardingu                                                                                                                    | Klient musi wskazać źródło, miejsce docelowe, port zarówno przed jak i po translacji (określić cel reguły DNAT/SNAT/MAP/PAT/maskarada)                                                                                           |
| Konfiguracja VPN IPSEC lub/i VPNSSL dla user'ów – maksymalnie 3 konta w jednej grupie dostępu (z wykorzystaniem aplikacji TGB lub Stormshield SSLVPN Client) | Klient powinien określić parametry tunelu (IKEv1/2, PSK czy PKI, parametry fazy IKE i IPsec) oraz znać adresy remote gateway i remote network, mieć przygotowane środowisko po swojej stronie, zainstalowane aplikacje klienckie |
| Autoryzacja połączeń VPN z wykorzystaniem AD                                                                                                                 | Użytkownika ma już wykonaną integrację zewnętrznej bazy LDAP/ AD                                                                                                                                                                 |
| Konfiguracja SD-WAN dla dwóch łączy dostępowych WAN                                                                                                          | Użytkownik musi przekazać informację o adresach bram, oraz trybie działania bram Failover czy LoadBalancing                                                                                                                      |
| Konfiguracja zdalnego dostępu do Urzędnika (jeśli wymagane)                                                                                                  | Udostępnienie Urzędnika w innej formie w celu wykonania zdalnego dostępu                                                                                                                                                         |
| Konfiguracja SSL Inspection pod warunkiem implementacji rekomendowanego certyfikatu CA na stacjach roboczych przez klienta                                   | Określić czy baza podstawowa, chmurowa, czy nasza; w przypadku naszej - dostęp po SSH do Urzędnika                                                                                                                               |
| Konfiguracja lokalnej bazy LDAP na urządzeniu oraz do 10 user'ów w bazie                                                                                     | Użytkownik powinien samodzielnie wprowadzić hasło do bazy LDAP i określić strukturę nazewnictwa                                                                                                                                  |
| Integracja zewnętrznej bazy LDAP/AD                                                                                                                          | Użytkownik musi umieć podać ścieżkę CN user'a i drzewo AD                                                                                                                                                                        |
| Konfiguracja urządzeń w trybie HA (Active-Passive)                                                                                                           | Posiadanie przez Użytkownika switcha pomiędzy urządzeniem CPE ISP a FW Stormshield. Przekazanie maksymalnych informacji o obecnej konfiguracji Stormshield oraz ilości ISP podłączonych do Urzędnika                             |
| Inne wyżej nie wymienione                                                                                                                                    | Każdorazowo do ustalenia z DAGMA w celu określenia zakresu odpowiadającemu ilości godzin jakie Użytkownik                                                                                                                        |

Adres korespondencyjny:

**DAGMA Sp. z o.o.** | ul. Pszczyńska 15 | Katowice (40-478)  
tel. 32 793 11 00 | kontakt@dagma.pl  
**www.dagma.eu**

DAGMA sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-478), ul. Pszczyńska 15  
Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy  
Kapitał zakładowy: 75 000,00 zł, KRS pod numerem: 0000130206,  
NIP: 6340126068, numer REGON: 008173852, BDO: 000002371,  
DAGMA sp. z o.o. posiada status dużego przedsiębiorcy  
w rozumieniu art. 4c ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym  
opóźnieniom w transakcjach handlowych.

|  |                                                             |
|--|-------------------------------------------------------------|
|  | posiada do wykorzystania w ramach DAGMA CARE<br>STORMSHIELD |
|--|-------------------------------------------------------------|

- 6) przegląd konfiguracji Oprogramowania lub Urządzeń (usługa ta nie zastępuje dedykowanych, odrębnie płatnych przeglądów).
2. Opisany powyżej zakres świadczony jest w ramach limitu czasowego jaki Użytkownik posiada w danym pakiecie DAGMA CARE STORMSHIELD. Każdorazowo przed ustalaniem zakresu wsparcia Użytkownik informowany będzie o szacowanym czasie niezbędnym do świadczenia wsparcia technicznego w ramach DAGMA CARE STORMSHIELD.
3. Realizacja DAGMA CARE STORMSHIELD wymaga możliwości zdalnego połączenia do urządzenia przez inżynierów wsparcia technicznego. Jeśli Użytkownik nie wyraża na to zgody, DAGMA może odmówić wykonania zdalnego połączenia).

### § 3. Casy reakcji i dostawy Urządzeń

Casy operacyjne w obrębie DAGMA CARE STORMSHIELD:

- 1) gwarantowany czas reakcji inżyniera wsparcia technicznego — 4 godziny, liczone zgodnie z § 1 ust. 3, od przyjęcia zgłoszenia (na przykład: jeśli zgłoszenie wpłynie w piątek o godzinie 14.00, to czas reakcji mija w poniedziałek o godzinie 9.00 – 4h uwzględniające godziny pracy wsparcia technicznego)
- 2) czas wysyłki i dostawy Urządzeń zastępczych lub wymaganych do rozwiązania zgłoszenia: 1 dzień roboczy, liczony od chwili potwierdzenia przez inżyniera zasadności wysyłki, liczony zgodnie z § 1 ust. 3.

### § 4. Czynności wyłączone z DAGMA CARE STORMSHIELD

DAGMA CARE STORMSHIELD nie obejmuje czynności wyłączonych w Standardowym Wsparciu, w szczególności:

- 1) opracowania nowych funkcjonalności Oprogramowania lub Urządzeń;
- 2) audytów bezpieczeństwa, audytów sieci i zaawansowanych analiz infrastruktury;
- 3) szkoleń, edukacji oraz warsztatów dotyczących obsługi Oprogramowania, Urządzeń lub bezpieczeństwa IT;
- 4) czyszczenia komputerów z malware i odzyskiwania danych;
- 5) integracji z rozwiązaniami firm trzecich oraz konfiguracji środowisk spoza oferty DAGMA - Stormshield;
- 6) wsparcia świadczonego w siedzibie Użytkownika.

### § 5. Wyłączenie możliwości świadczenia wsparcia DAGMA CARE STORMSHIELD

DAGMA może odmówić realizacji DAGMA CARE STORMSHIELD w przypadkach określonych w Standardowym Wsparciu, w szczególności w sytuacjach, gdy:

- 1) Użytkownik nie spełnia minimalnych wymagań technicznych Producenta;
- 2) środowisko pracy Oprogramowania lub Urządzeń jest niewspierane;
- 3) Oprogramowanie lub Urządzenie jest po okresie wsparcia Producenta (brak aktualnej licencji na Oprogramowanie lub Urządzenie, EOL);
- 4) licencja Użytkownika wygaśa;
- 5) istnieje uzasadnione podejrzenie nielegalnego pochodzenia Oprogramowania;
- 6) Użytkownik nie dostarczy wymaganych danych (logów, konfiguracji, raportów, adresów IP lub innych wymaganych danych);

Adres korespondencyjny:

**DAGMA Sp. z o.o.** | ul. Pszczyńska 15 | Katowice (40-478)  
tel. 32 793 11 00 | kontakt@dagma.pl  
**www.dagma.eu**

DAGMA sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-478), ul. Pszczyńska 15  
Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy  
Kapitał zakładowy: 75 000,00 zł, KRS pod numerem: 0000130206,  
NIP: 6340126068, numer REGON: 008173852, BDO: 000002371,  
DAGMA sp. z o.o. posiada status dużego przedsiębiorcy  
w rozumieniu art. 4c ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym  
opóźnieniom w transakcjach handlowych.

- 7) Użytkownik nie stosuje się do zaleceń inżyniera wsparcia technicznego;
- 8) Użytkownik nie wyraża zgody na nagrywanie sesji;
- 9) problem nie może zostać odtworzony;
- 10) zachowanie po stronie Użytkownika odbiega od powszechnie obowiązujących standardów komunikacji i współpracy (m.in. komunikaty o charakterze wulgarnym lub godzące w dobra osobiste przedstawicieli drugiej strony).

#### § 6. Dane osobowe

Użytkownik przystępując do DAGMA CARE STORMSHIELD potwierdza, iż zapoznał się z klauzulą informacyjną RODO DAGMA, dostępną pod adresem: [Polityka prywatności DAGMA](#), do której DAGMA odsyła Użytkownika celem zapoznania się.

#### § 7. Świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Regulamin stanowi regulamin w rozumieniu art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 roku (zwanej dalej: „**Ustawą**”)
2. DAGMA, wykonując obowiązek z art. 6 Ustawy informuje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z sieci Internet, witryny internetowej, w tym formularza zgłoszenia DAGMA CARE STORMSHIELD:
  - 1) spam – niechciane i niezamawiane wiadomości elektroniczne rozsyłane jednocześnie do wielu odbiorców, często zawierające treści o charakterze reklamowym;
  - 2) programy szpiegujące – programy śledzące działania, które gromadzą informacje o Użytkowniku i wysyłają je – zazwyczaj bez jego wiedzy i zgody – autorowi programu szpiegującego;
  - 3) złośliwe oprogramowanie – różnego rodzaju aplikacje lub skrypty mające szkodliwe, przestępcze lub złośliwe działanie w stosunku do systemu teleinformatycznego, takie jak wirusy, robaki, trojany;
  - 4) wyłudzenie poufnych informacji osobistych (np. haseł) przez podszywanie się pod godną zaufania osobę lub instytucję;
  - 5) włamania do systemu teleinformatycznego z użyciem narzędzi hackerskich;
  - 6) kryptoanaliza – możliwość odnalezienia słabości systemu kryptograficznego w celu umożliwienia jego złamania lub obejścia.Powyższa informacja dotyczy zagrożeń, które mogą wystąpić jedynie potencjalnie.
3. Użytkownik, aby uniknąć powyższych zagrożeń, powinien odpowiednio zabezpieczyć swoje środowisko teleinformatyczne, które wykorzystuje podłączając się do Internetu.
4. Strona internetowa, na której dostępny jest formularz zgłoszeniowy, wykorzystuje mechanizm tzw. „cookies” (ciasteczka).
5. Wymagania techniczne konieczne do obsługi formularza zgłoszeniowego:
  - 1) stabilne łącze internetowe (co najmniej 10 Mb/s);
  - 2) kompatybilny system operacyjny (np. Windows 10, macOS 12 Monterey lub nowszy);
  - 3) odpowiednią moc obliczeniową – zalecane jest 8 GB pamięci RAM, procesor klasy Intel Core i5 (lub równoważny) i dysk SSD o pojemności 256 GB
6. Dodatkowe wymagania techniczne, poza wskazanymi w ust. 5:
  - 1) dostęp do platformy Microsoft Teams lub innej równoważnej wskazanej przez DAGMA;
  - 2) aktualną wersję przeglądarki internetowej, np. Safari, Opera, Firefox, Google Chrome.

Adres korespondencyjny:

**DAGMA Sp. z o.o.** | ul. Pszczyńska 15 | Katowice (40-478)  
tel. 32 793 11 00 | kontakt@dagma.pl  
**www.dagma.eu**

DAGMA sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-478), ul. Pszczyńska 15  
Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy  
Kapitał zakładowy: 75 000,00 zł, KRS pod numerem: 0000130206,  
NIP: 6340126068, numer REGON: 008173852, BDO: 000002371,  
DAGMA sp. z o.o. posiada status dużego przedsiębiorcy  
w rozumieniu art. 4c ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym  
opóźnieniom w transakcjach handlowych.

#### § 8. Odpowiedzialność

1. Użytkownik ma prawo do złożenia reklamacji w związku ze świadczonymi usługami lub naruszeniem praw i obowiązków wynikających z Regulaminu. Zgłoszenie reklamacji może odbyć się za pomocą adresu poczty elektronicznej [kontakt@dagma.pl](mailto:kontakt@dagma.pl). DAGMA rozpatrzy reklamację w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia doręczenia reklamacji.
2. Odpowiedzialność DAGMA ograniczona zostaje do wartości zapłaconego wynagrodzenia za czynność objętą odpowiedzialnością powstałą z winy umyślnej DAGMA.
3. Odpowiedzialność za szkody pośrednie lub utracone korzyści zostaje wyłączona.

#### § 9. Postanowienia końcowe

1. DAGMA może rozwiązać umowę na świadczenie usług DAGMA CARE STORMSHIELD w całości lub w części ze skutkiem natychmiastowym w razie rażącego naruszenia lub uporczywego naruszania (2-krotnie podobne lub tego samego rodzaju naruszenie) Regulaminu lub warunków umownych przez Użytkownika.
2. Sądem właściwym miejscowo dla wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby DAGMA.
3. DAGMA zastrzega sobie prawo do aktualizacji Regulaminu w przypadku zmian prawnych, technicznych lub organizacyjnych. Zmiany Regulaminu są publikowane na stronie internetowej DAGMA. Zmiany następują wyłącznie na przyszłość tj. wobec przyszłych umów zawartych po zmianie Regulaminu. Do usług zrealizowanych przed wejściem zmian w życie stosuje się Regulamin w dotychczasowym brzmieniu.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji.

Adres korespondencyjny:

**DAGMA Sp. z o.o.** | ul. Pszczyńska 15 | Katowice (40-478)  
tel. 32 793 11 00 | [kontakt@dagma.pl](mailto:kontakt@dagma.pl)  
[www.dagma.eu](http://www.dagma.eu)

DAGMA sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-478), ul. Pszczyńska 15  
Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy  
Kapitał zakładowy: 75 000,00 zł, KRS pod numerem: 0000130206,  
NIP: 6340126068, numer REGON: 008173852, BDO: 000002371,  
DAGMA sp. z o.o. posiada status dużego przedsiębiorcy  
w rozumieniu art. 4c ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym  
opóźnieniom w transakcjach handlowych.