

Condições Particulares do Serviço g-Cyberprotect

1. Objeto

O objeto do presente condições particulares é regular a relação entre a Gigas Hosting, S.A.(doravante “Gigas”) e o Cliente do serviço (doravante “Cliente”) em tudo o que diz respeito à prestação de serviços sob a marca g-Cyberprotect (doravante denominada “g-Ciberprotect”). O Cliente declara conhecer e aceitar as condições da promoção descritas a seguir:

PROMOÇÃO 1 ANO GRATUITO: O serviço g-Cyberprotect contratado será oferecido gratuitamente durante 1 ano("promoção"). Aplica-se ao módulo de sensibilização e formação com um máximo de 250 licenças gratuitas por cliente. Ao aceitar esta promoção, o cliente compromete-se a preencher um inquérito que será elaborado pela Gigas no final do segundo mês da promoção. No final do período de duração da promoção, se o cliente não indicar o contrário, o serviço será automaticamente cancelado.

O Cliente por sua conta e risco aceita que a Gigas através do seu serviço/produto g-Cyberprotect, proteja os equipamentos de trabalho, bem como as comunicações realizadas e, caso seja detectada alguma irregularidade, notifique o prestador.

2. Responsabilidade geral

O Cliente compromete-se, sob sua exclusiva responsabilidade pessoal e patrimonial, a fazer uso lícito dos serviços prestados pela Gigas ao utilizaras conexões, equipamentos e licenças fornecidos pela Gigas (de acordo com os princípios) da boa fé con respeitando, em todos os casos, o acordado no presente contrato, as condições de utilização do site, a legislação em vigor e os direitos da Gigas e de terceiros.

O Cliente Compromete-se a não realizar, direta ou indiretamente, práticas que sejam contrárias aos princípios de boa conduta geralmente aceites entre os utilizadores deste tipo de serviços e de serviços de comunicações e segurança em geral. com carácter enunciativo e não limitativo, o Cliente abster-se-á de realizar práticas contrárias espírito e finalidade do presente contrato, tais como enviar mensagens de correio eletrónico de forma massiva (spam), aceder ou modificar informação de terceiros, intervir ou alterar qualquer informação de outros Cliente ssem autorização expressa e por escrito dos mesmos ou aceder a bases de dados alheias sem a devida autorização. Da mesma forma, o Cliente(não poderá)realizar qualquer conduta que viole os direitos de propriedade intelectual ou industrial da Gigas ou de terceiros, que viole ou transgrida a honra, a intimidade pessoal ou familiar ou a imagem de terceiros, que sejam ilícitos civis ou penais ou atentem contra amoralidade, deixando em qualquer caso indene a Gigas de qualquer reclamação neste sentido.

3. Responsabilidade em caso de uso malicioso

É expressamente proibido destruir, alterar, danificar ou inutilizar os dados, programas ou documentos eletrónicos pertencentes Giga,s aos seus fornecedores ou a terceiros, bem como introduzir e divulgar na rede programas, vírus, controlos ou qualquer outro instrumento físico ou eletrónico suscetível de causar qualquer tipo de alteração na rede, no sistema ou em equipamentos de terceiros.

4. Responsabilidade em caso de concretização de um ataque

O Cliente tem a responsabilidade de dotar os seus sistemas informáticos das devidas medidas de segurança destinadas a evitar ataques, intrusões ou qualquer outra tentativa de acesso não autorizado aos seus sistemas e redes. Os serviços objeto deste contrato contribuem e ajudam o Cliente na cobertura dessa responsabilidade. Na medida em que as técnicas de ataque utilizadas pelos atacantes evoluem de acordo com tecnologias segurança não pode ser coberta por um único pacote de medidas ou serviços. Gigas em nenhum caso assumirá responsabilidade, despesa ou indemnização por danos ou lucros cessantes que derivam das referidas instruções de terceiros através da Internet ou qualquer outro meio.

5. Responsabilidade por incompatibilidade de software

A instalação de software de fabricantes terceiros nos dispositivos do Cliente está sujeita ao facto de o fabricante suportar a instalação nas versões que o Cliente tem operacionais nesse momento. Gigas não instalará software que não seja do fabricante ou em versões de sistemas operativos e aplicações que não sejam suportadas.

6. Autorização para implementação de medidas

O Cliente aceita que a Gigas, na sua qualidade de prestadora de um serviço de segurança, implemente medidas de detecção proativa de atividade maliciosa nas suas redes ou infraestruturas, bem como as práticas necessárias para a gestão de incidentes de cibersegurança.

7. Cessão de serviços a terceiros

O Cliente utilizará os serviços da Gigas na qualidade de utilizador final, sem possibilidade de revender ou subcontratar tal prestação a terceiros sem o consentimento expresso e por escrito da Gigas.

8. Utilização adequada dos equipamentos de serviço

O Cliente utilizará os serviços da Gigas na qualidade de utilizador final, sem possibilidade de revender ou subcontratar tal prestação a terceiros sem o consentimento expresso e por escrito da Gigas.

Em caso de extravio, roubo, furto, destruição, manipulação ou deterioração, o Cliente deverá informar o ocorrido à Gigas no prazo máximo de três (3) dias úteis. A Gigas poderá exigir uma indemnização pelos custos de reparação dos equipamentos ou, em caso de substituição, pelo valor total dos mesmos.

9. Responsabilidade pela perda de informação

Gigas (não será, em caso algum, responsável pela perda de informação e/ou ficheiros, danos sofridos ou programas informáticos e/ou peças do computador ou qualquer equipamento e outros conceitos análogos que possam ser sofridos pelo Cliente, devido a ações indevidas do Cliente devido a elementos informáticos como, entre outros, vírus, correios indesejados, etc.

10. Instalação de pacotes de software do serviço

A instalação de software de terceiros fabricantes necessários para o funcionamento do serviço e dos dispositivos do Cliente (está sujeita) a que o fabricante suporte a instalação nas versões de hardware e software que o Cliente tem operacionais nesse momento. Gigas não instalará software que não seja suportado pelo fabricante ou em versões de sistemas operativos

e aplicações sobre os quais não há suporte ou que violem direitos de propriedade intelectual.

Na instalação dos agentes, o Cliente deve ter os conhecimentos e privilégios adequados de acordo com as exigências dos fabricantes para que a sua funcionalidade seja completa.

É Responsabilidade de Clientes a instalação e configuração dos agentes e software nos equipamentos objeto de proteção, seguindo as orientações de instalação que a Gigas fornece. O cliente pode realizar a instalação do serviço após a contratação do serviço. E neste período, o Cliente poderá contar com o suporte remoto do SOC da Gigas.

11. Instalação de hardware e equipamentos físicos nas instalações do Cliente (para o serviço firewall)

O Cliente é responsável pela instalação, alimentação e localização num ambiente adequado dos equipamentos da Gigas. O Cliente é responsável pelos equipamentos da Gigas instalados nos seus escritórios, garantindo que podem ser ligados corretamente à alimentação elétrica, com o isolamento necessário e a gestão do acesso físico aos mesmos.

O Cliente é responsável por garantir que o local de instalação dos equipamentos esteja em condições adequadas às especificações do fabricante e às normas vigentes em matéria de conectividade, espaço e energia elétrica. Os custos de adaptação do ambiente físico para a localização dos equipamentos são da responsabilidade do Cliente que não poderá reclamar à Gigas qualquer pagamento por este conceito.

A Gigas poderá exigir o custo da substituição ou reparação dos equipamentos que tenham sido danificados por negligência do Cliente se não seguir as instruções de manutenção aplicáveis de acordo com o estabelecido nos pontos anteriores.

O Cliente deve permitir o acesso aos técnicos da Gigas ou àqueles que atuam em seu nome para a prestação do serviço e atendimento de incidentes, após a necessária comprovação de identidade.

O Cliente poderá indicar os intervalos de menor impacto para a sua atividade com antecedência suficiente e a Gigas tentará adaptar a atividade aos horários do Cliente a fim de programar a intervenção dos técnicos.

12. Qualidade do serviço

O cliente consente a utilização dos equipamentos e licenças para a prestação de serviços aos clientes ou para outros serviços por parte da GIGAS, garantindo sempre os níveis de qualidade comprometidos no presente contrato.

13. Custódia e depósito dos equipamentos (para o serviço firewall)

O Cliente compromete-se a custodiar e utilizar adequadamente os equipamentos propriedade da GIGAS. Os equipamentos serão entregues em regime de depósito, aluguer, compra ou qualquer outro título que as partes acordarem para esse efeito. O Cliente compromete-se a devolver todo o equipamento cedido, no prazo de 30 dias a partir da data de rescisão do contrato, para a morada indicada para esse efeito pela Gigas.

Na ausência de determinação expressa, entender-se-á que os equipamentos estão em depósito.

O Cliente consente a utilização pela Gigas dos equipamentos instalados para a prestação de serviços tanto ao Cliente como a terceiros.

14. Acessibilidade remota aos equipamentos

El Cliente deve garantir o acesso remoto aos equipamentos geridos pela Gigas através dos meios que forem decididos na fase de instalação. Em caso de impossibilidade de ligação remota, o Cliente deve fornecer os meios técnicos considerados necessários para alcançar essa acessibilidade.

15. (Autorizações necessárias)

O Cliente tem a responsabilidade de garantir que possui a autorização e a conformidade necessárias para manipular, instalar e configurar os pacotes de software necessários para o serviço nos equipamentos e dispositivos que o Cliente determinar. E, portanto, é da responsabilidade do Cliente assegurar que os equipamentos nos quais as licenças são instaladas tenham as autorizações necessárias para a sua manipulação na instalação. A Gigas não assume qualquer responsabilidade pelas instalações que possam ser realizadas em equipamentos nos quais o Cliente não tenha as autorizações e permissões necessárias.

16. Configurações técnicas necessárias ao Cliente

Para a proteção do e-mail, o Cliente deve ter um domínio de e-mail próprio em uso. É necessário que o Cliente faça as alterações nos registos dos seus próprios domínios no prazo de 10 dias úteis após a contratação do serviço. Neste período, o Cliente poderá contar com o suporte remoto SOC da Gigas. Após esse período, considera-se que o serviço foi prestado e o suporte da Gigas limita-se às consultas e solicitações incluídas nos serviços contratados.

A topologia de rede do Cliente deve suportar as comunicações com as infraestruturas da Gigas e os requisitos dos fabricantes para o correto funcionamento dos seus pacotes de software e dispositivos físicos.

O Cliente deve indicar, planejar e executar as alterações necessárias nas suas topologias de redes e comunicações e nos equipamentos da sua responsabilidade para garantir o correto funcionamento dos serviços da Gigas. Caso o Cliente (não disponha de pessoal especializado na realização destas tarefas, poderá solicitar à Gigas a contratação de serviços adicionais aos referidos neste contrato, cujo orçamento e contratação serão geridos) separadamente.

O Cliente deve fornecer pelo menos 1 conta de e-mail para as comunicações técnicas necessárias ao funcionamento do serviço. Esta conta será utilizada para efetuar login nos portais de g-Cyberprotect e para receber relatórios de serviço relacionados com o funcionamento técnico do mesmo. Esta conta poderá coincidir com as contas oficiais que o Cliente deve fornecer para a gestão do contrato. O Cliente poderá fornecer mais contas de e-mail para receber informações e para entrar no portal até um máximo de 10 contas.

O Cliente compromete-se a estabelecer todas as comunicações através dos canais que Gigas coloca à disposição. Qualquer comunicação realizada fora desses canais não poderá ser considerada formal (e, portanto, não será levada em consideração no que diz respeito às obrigações e responsabilidades estabelecidas no presente contrato).

Quando o Cliente abrir uma incidência indicando impacto nos seus serviços comerciais, deverá comprovar tal impacto. Senão fornecer a prova incidências adequadas para comprovar tal impacto, a Gigas reserva-se o direito de contabilizá-lo como consumo de uma das consultas a que o Cliente tem direito dentro do serviço.

17. Requisitos e obrigações da Gigas

Gigas entrega as informações e documentos por correio na conta de correio que o Cliente forneceu para a gestão do serviço ao longo da vigência do contrato. Além disso, Gigas coloca à disposição do Cliente um portal onde pode encontrar informações gerais e manuais, bem como todos os relatórios gerados ao longo da vigência do serviço. A todos esses documentos, o Cliente deve aceder através das credenciais fornecidas no processo de inscrição no serviço. Estão incluídas aí as informações relativas às incidências ou consultas que o Cliente possa ter aberto nos serviços de suporte da g-Cyberprotect acorde aos pacotes contratados.

Gigas fornece instruções simplificadas de manutenção dos equipamentos instalados na residência do Cliente que o Cliente deve seguir para garantir o correto funcionamento dos mesmos.

É da responsabilidade da Gigas fornecer guias atualizadas de instalação e configuração dos agentes de software nos equipamentos objeto de proteção que o Cliente deve seguir para o correto funcionamento das proteções.

18. Gestão a partir do SOC

A Gigas disporá de meios compatíveis para o acesso remoto aos equipamentos sob a sua responsabilidade. Caso o Cliente solicite acesso a equipamentos que não são da responsabilidade da Gigas será da responsabilidade do Cliente fornecer os meios técnicos necessários.

A Gigas poderá aceder aos equipamentos sob a sua responsabilidade a qualquer momento, sem necessidade de autorização prévia por parte do Cliente. No caso em que a Gigas necessite de acesso a equipamentos que não sejam da sua propriedade, deverá sempre contar com a aprovação e consentimento expresso e comprovado do Cliente.

Gigas de boa-fé tentará informar o Cliente sobre os acessos aos equipamentos sob a sua responsabilidade, especialmente nos casos em que possam representar um risco para o serviço do Cliente.

19. Medidas de segurança do serviço

Gigas é responsável por zelar pela segurança do serviço e garantir que as ações e a prestação do serviço sejam realizadas com as máximas garantias do ponto de vista da segurança digital do Cliente.

Giga é responsável por salvaguardar, conservar e manipular com segurança as palavras-passe e os recursos que permitem o acesso a equipamentos e elementos localizados no domicílio do Cliente.

É responsável por manter a confidencialidade dos dados, configurações e documentação relacionados com o serviço, estabelecendo as medidas necessárias para tal, de acordo com os pontos estabelecidos neste documento.

Gigas realizará a instalação dos programas necessários para o correto funcionamento do serviço, bem como as atualizações que ocorrerem. O Cliente autoriza a Gigas a eliminar ficheiros e programas nos quais tenha sido detectada atividade maliciosa e não tenha sido possível a sua desinfecção ou paralisação.

A Gigas compromete-se a manter e registrar as ações que o pessoal técnico realiza nas instalações do Cliente nos equipamentos do Cliente. Esta informação poderá ser solicitada pelo Cliente argumentando uma finalidade justificada.

A Gigas compromete-se a informar o Cliente sobre ações de manutenção nos seus serviços e infraestruturas que possam afetar os serviços ou negócios do Cliente.

O serviço de correio limpo oferece ao Cliente a revisão e limpeza automática de e-mails recebidos e enviados nas suas contas de e-mail, sempre que passam pela plataforma antispam e antivírus da Gigas.

20. Nível de serviço na instalação

Por parte da Gigas o prazo máximo para proceder à instalação dos equipamentos na sede do Cliente será de 4 semanas após a assinatura do contrato. Este prazo requer a disponibilidade do Cliente. Se houver atrasos por causa do Cliente ou causas de força maior, este compromisso não será levado em consideração. O Cliente poderá adiar a instalação para além dessas 3 semanas, mas nunca mais de 2 meses a partir da data do contrato.

21. Plataforma conscientização

O Prestador compromete-se a facilitar ao Cliente o acesso a uma plataforma virtual que contém materiais didáticos, simulações e recursos especializados em formação em cibersegurança. O acesso será pessoal, intransferível e limitado à duração do contrato.

Todos os conteúdos (vídeos, textos, software de simulação e metodologias) são propriedade exclusiva do prestador. É estritamente proibida a reprodução, distribuição ou comunicação pública dos materiais fora do âmbito autorizado por este contrato.

O Cliente é responsável pela custódia das suas credenciais de acesso. Dada a natureza técnica da formação, o Cliente compromete-se a:

- Não utilizar as ferramentas de simulação de ataques para fins ilícitos contra terceiros.
- Não realizar engenharia reversa na plataforma.
- Informar imediatamente se detectar qualquer vulnerabilidade no sistema de formação.

O Prestador não se responsabiliza pelas decisões técnicas ou falhas de segurança que o Cliente possa sofrer nos seus próprios sistemas após a aplicação dos conhecimentos adquiridos na formação.

22. Nível de serviço na assistência ao Cliente

Os Clientes podem contactar os centros de atendimento do serviço para consultas de segurança ou sobre o produto e para comunicar incidentes com o produto. O contacto pode ser feito 24 horas por dia, 365 dias por ano. O atendimento será prestado dentro dos horários estabelecidos neste contrato, em função dos serviços contratados.

Uma vez aberto o caso, o tempo de atendimento por parte da equipa de atendimento é de 30 minutos, desde que o pedido de atendimento seja feito nos horários estabelecidos para o efeito dentro do serviço contratado. Considera-se atendimento a interpretação do pedido ou solicitação realizada e a resposta que é devolvida ao Cliente indicando o próximo passo a ser dado com esse pedido.

Os prazos de resolução dos pedidos dependem do tipo de serviço a que correspondem e dos parâmetros específicos de cada um deles e, por isso, não são estabelecidos nesta secção.

Caso o cliente tenha contratado o serviço DFIR a Gigas compromete-se a:

- Dar uma resposta inicial a incidentes críticos em 1 hora e ativar a equipa de resposta num prazo máximo de 4 horas.
- Entregar o relatório preliminar num prazo de 72 horas após a contenção do incidente.
- Acompanhamento das atividades pós-incidente para garantir a implementação de ações corretivas e preventivas.
- Entregar um relatório definitivo no prazo de 120 horas após a conclusão dos trabalhos de gestão do incidente.
- O serviço inclui a atenção a 1 incidente por ano com uma duração da dedicação da equipa DFIR de até 3 dias. Caso sejam necessários mais dias ou seja necessária a atenção a mais incidentes, estes serão orçamentados à parte.
- Este serviço não é cumulativo, é ativado em caso de incidentes e, se não houver incidentes, a disponibilidade de recursos não é acumulada para o ano seguinte.

23. Manuais de configuração e configurações específicas do Cliente

Giga se entrega e disponibiliza ao Cliente todos os manuais de instalação e configuração necessários para o correto registo e funcionamento dos pacotes contratados. Ademais, compromete-se a atualizar permanentemente os manuais na sua página web.

As atualizações de configurações específicas dos pacotes contratados, caso existam, são mantidas no repositório específico dedicado ao Cliente.