

Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych we Wrocławskiej Akademickiej Sieci Komputerowej

§ 1

Podstawa prawna i zakres działalności

1. Wrocławskie Centrum Sieciowo-Superkomputerowe (WCSS) jako jednostka organizacyjna Politechniki Wrocławskiej świadczy usługi telekomunikacyjne we Wrocławskiej Akademickiej Sieci Komputerowej (WASK), która jest siecią publiczną, a jej operatorem jest Politechnika Wrocławska-WCSS (PWr-WCSS), wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 756, zgodnie z ustawą z dnia 16 lipca 2004 roku (Prawo Telekomunikacyjne – Dz. U. z 2004 roku Nr 171 poz. 1800 z późniejszymi zmianami).
2. Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w WASK, zwany dalej Regulaminem, określa zakres i warunki wykonywania usług przez operatora – PWr-WCSS oraz precyzuje zakres wzajemnych zobowiązań wynikających z zawieranych umów przez PWr-WCSS z podmiotami korzystającymi z jej usług, określa też tryb reklamacji.
3. Do opracowania niniejszego Regulaminu obliguje Art. 59 ust. 1 Ustawy z dnia 16 lipca 2004 (Prawo Telekomunikacyjne Dz. U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800 z późniejszymi zmianami).
4. Na podstawie Zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, wydanego w dniu 2 marca 2006 r. przez Urząd Komunikacji Elektronicznej, PWr-WCSS udostępnia publiczną sieć telekomunikacyjną i świadczy usługi dostępu do Internetu poprzez własną sieć telekomunikacyjną lub dzierżawioną od innych operatorów na terenie Województwa Dolnośląskiego.
5. Całością działalności WCSS kieruje Dyrektor Wrocławskiego Centrum Sieciowo-Superkomputerowego, z podległością zgodnie ze strukturą organizacyjną Politechniki Wrocławskiej.

§ 2

Definicje pojęć

1. „Operator Wrocławskiej Akademickiej Sieci Komputerowej” – Politechnika Wrocławska, jako podmiot prawny świadczący usługi telekomunikacyjne przez Wrocławskie Centrum Sieciowo-Superkomputerowe na podstawie zgłoszenia działalności telekomunikacyjnej,
2. „Wrocławska Akademicka Sieć Komputerowa (WASK)” – szkieletowa sieć miejska we Wrocławiu wraz z innymi sieciami do niej włączonymi, które korzystają z przestrzeni adresowej będącej w dyspozycji WCSS,
3. „abonent” – osoba prawna lub inną jednostka organizacyjna, której przydzielono klasę adresową z puli będącej w dyspozycji WCSS,
4. „użytkownik” – usługobiorca (osoba fizyczna, prawna lub inna jednostka organizacyjna) korzystającego pośrednio lub bezpośrednio z usług WASK,
5. „cennik” – wykaz usług wraz z zestawieniem opłat za ich świadczenie oraz wykaz innych opłat wraz z zasadami ich naliczania,
6. „umowa” – umowa między operatorem a abonentem na świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta w formie pisemnej,

7. „zlecenie” – zamówienie na świadczenie tzw. niskopłatnych usług przez osobę prawną. Warunki świadczenia tych usług są zawarte w odpowiednich formularzach.

§ 3

Zakres świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych

1. PWr-WCSS świadczy usługi telekomunikacyjne i inne związane z nimi usługi dodatkowe. Szczegółowy zakres usług świadczonych przez PWr-WCSS określa umowa oraz cennik.
2. PWr-WCSS świadczy usługi przy wykorzystaniu Wrocławskiej Akademickiej Sieci Komputerowej (WASK) oraz innych sieci na podstawie odrębnych porozumień.
3. PWr-WCSS świadczy usługi 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu i gwarantuje dostępność do WASK w skali roku nie mniejszą niż 99%.
4. Dostępność do WASK określa się na podstawie statystyk z portów urządzeń dostępowych, które stanowią podstawę do rozstrzygnięcia ewentualnych reklamacji.
5. Rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych następuje nie później niż w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy, chyba że umowa określa inny termin rozpoczęcia świadczenia usługi.
6. PWr-WCSS jako operator sieci świadczy usługi teleinformatyczne z zastrzeżeniem następujących warunków:
 - a) sieciowy styk abonencki jest zlokalizowany na porcie komunikacyjnym operatora, chyba że umowa stanowi inaczej,
 - b) operator zapewnia konieczne warunki techniczne do świadczenia usługi abonentowi,
 - c) abonent zapewnia warunki i środki techniczne dla przyłączenia do portu operatora, o ile umowa nie stanowi inaczej.
7. Rodzaj świadczonych usług oraz ich parametry zawarte są w umowie.
8. W przypadku niespełnienia gwarantowanych warunków operator zobowiązany jest do obniżenia lub zaniechania pobierania opłaty eksploatacyjnej za ten okres, w którym wystąpiły nieprawidłowości.
9. Zakres świadczonych usług przez PWr-WCSS to:
 - a) abonenckie usługi telekomunikacyjne,
 - b) usługi dodane do usług telekomunikacyjnych (poczta elektroniczna, usługi informacyjne, archiwizacyjne, rejestracyjne, certyfikacyjne, uwierzytelniania, itp.),
 - c) wymiana ruchu między operatorami,
 - d) tranzytowanie ruchu do innych operatorów.

§ 4

Ogólne warunki zawierania umów

1. Podstawą świadczenia usług przez PWr-WCSS są umowy zawierane z abonentami i usługobiorcami, określające warunki korzystania z usług PWr-WCSS oraz wysokości opłat.
2. PWr-WCSS do regulowania stosunków prawnych ze swoimi usługobiorcami stosuje następujące umowy i zlecenia:
 - a) umowy na świadczenie usług abonenckich,
 - b) umowy na tzw. usługi dodane (poczta elektroniczna, usługi informacyjne),
 - c) zlecenia na świadczenia usług dodanych niskopłatnych,

- d) umowy międzyoperatorskie regulujące wzajemne zobowiązania i rozliczenia z innymi operatorami sieci telekomunikacyjnych.
3. Umowa jest zawierana w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
 4. Umowa może być zawarta na czas określony bądź nieokreślony.
 5. W zawartej umowie ustala się zakres działań, które będą wykonywane przez każdą ze stron oraz obowiązki, jakie spoczywają na każdej ze stron w czasie trwania umowy.
 6. W przypadku, kiedy działalność zleceniodawcy wymaga zezwolenia telekomunikacyjnego lub istnieją w tym zakresie uzasadnione wątpliwości, obowiązek uzyskania odpowiednich zezwoleń lub interpretacji Prezesa UKE zapewniających zgodność z prawem prowadzonej działalności spoczywa na zleceniodawcy.
 7. Wraz z wnioskiem o zawarcie umowy zleceniodawca jest zobowiązany do przedstawienia poniższych dokumentów:
 - a) aktualny odpis z KRS lub wydruk z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej,
 - b) numer Identyfikacji Podatkowej (NIP),
 8. Umowy na usługi lub zmianę zakresu usług zawierane są w następującym trybie:
 - a) zamawiający usługę składa zamówienie określające przedmiot usługi,
 - b) w ciągu 14 dni PWr-WCSS rozpatruje zamówienie i wysyła do zamawiającego powiadomienie o przyjęciu lub odmowie zamówienia, o ile nie zachodzi potrzeba dokonania uzgodnień z innymi operatorami,
 - c) w przypadku przyjęcia zamówienia dokonywane są uzgodnienia techniczne oraz zawierana jest umowa określająca zakres usług i jej parametry użytkowe oraz cenę,
 - d) umowy na usługi teleinformatyczne zawierane są po podpisaniu przez Strony umowy, protokołu odbioru uruchomienia usługi.
 9. Abonenci korzystający z usług teleinformatycznych WASK zobowiązani są do przestrzegania norm, zasad oraz wymagań technicznych i eksploatacyjnych obowiązujących w publicznej sieci telekomunikacyjnej, zawartych w Prawie Telekomunikacyjnym (Dz. U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800 z późniejszymi zmianami). Dotyczy to dotrzymania i spełnienia wymagań technicznych i eksploatacyjnych w czasie uruchomienia i eksploatacji urządzeń i łączy, jak i zapewnienia bezpieczeństwa państwa i porządku publicznego.

§ 5

Dodatkowe warunki realizacji umów na świadczenie usług przez PWr-WCSS

1. Niniejszy regulamin jest integralną częścią umowy zawieranej między PWr-WCSS a Abonentem.
2. Abonent jest zobowiązany do bieżącego informowania o zmianach adresów pod rygorem skutków doręczania pism/faktur na adres dotychczasowy.
3. Abonent nie może świadczyć usług osobom trzecim, jeśli to wiąże się z tranzytem informacji przez sieć WASK oraz wymagana jest koncesja Prezesa UKE, której abonent nie posiada.
4. PWr-WCSS może odmówić świadczenia usług teleinformatycznych, jeśli proponowany zakres korzystania z sieci może zakłócić korzystanie z sieci innym abonentem.

§ 6

Zobowiązania stron

1. Strony mają obowiązek przestrzegania przepisów prawa dotyczących korzystania z usług i świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz postanowień umowy i niniejszego Regulaminu.
2. Jeżeli istotne warunki umowy zostały ustalone w drodze negocjacji, Strony obowiązane są zachować w tajemnicy informacje dotyczące istotnych warunków umowy oraz informacje uzyskane o drugiej Stronie w wyniku negocjacji i realizacji umowy. Informacje te mogą być udzielone osobom trzecim wyłącznie w przypadkach prawem przewidzianych lub za zgodą Strony, której dotyczą.
3. W ramach obsługi serwisowej PWr-WCSS zapewni bezpłatne usuwanie usterek i nieprawidłowości w pracy łączy i infrastruktury WASK.
4. PWr-WCSS powiadomi abonenta o terminie planowanych prac konserwacyjnych, jeżeli prace konserwacyjne mogą wpłynąć na przerwanie ciągłości lub obniżenie jakości usługi świadczonej abonentowi.
5. Abonent zobowiązuje się do:
 - a) korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem,
 - b) terminowego regulowania wszelkich należności związanych z korzystaniem z usług świadczonych przez PWr-WCSS,
 - c) nie podejmowania jakichkolwiek działań powodujących bądź mogących powodować uszkodzenie infrastruktury sieciowej, za pomocą której świadczone są usługi lub mogących zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów służących udostępnianiu i monitorowaniu usług oraz urządzeń i łączy przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość, za pomocą których świadczone są usługi,
 - d) nie dokonywania napraw i zmian w instalacji lub urządzeniach sieciowych będących własnością PWr-WCSS bez uprzedniego uzgodnienia z PWr-WCSS,
 - e) nie stosowania urządzeń sieciowych i oprogramowania niedozwolonych przez prawo albo do korzystania z których abonent nie posiada prawa,
 - f) używania wyłącznie urządzeń spełniających techniczne warunki gwarantujące jakość i bezpieczeństwo usług oraz kompatybilność z urządzeniami PWr-WCSS,
 - g) nie kierowania do sieci PWr-WCSS ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody PWr-WCSS,
 - h) nie utrudniania dostępu do urządzeń PWr-WCSS, a zainstalowanych u abonenta,
 - i) nie wykorzystywania urządzeń telekomunikacyjnych udostępnionych przez PWr-WCSS lub innych przyłączonych do punktu styku z WASK niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą Umową lub Regulaminem,
 - j) bez pisemnej zgody PWr-WCSS nie świadczyć usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, o ile wiążą się one z tranzytem informacji przez WASK, chyba że umowa stanowi inaczej,
 - k) bez pisemnej zgody PWr-WCSS nie przenosić praw i obowiązków z niniejszej umowy na osobę trzecią,
 - l) niezwłocznego informowania PWr-WCSS o nieprawidłowościach w funkcjonowaniu sieci,
 - m) bezpiecznego operowania uprawnieniami, którymi dysponuje, w taki sposób, aby nie mogły być wykorzystane przez osoby nieuprawnione.

6. Każdy użytkownik odpowiada za bezpieczne operowanie uprawnieniami do pracy w sieci i do kontaktu z siecią, a w szczególności:
 - a) nie może udostępniać swoich uprawnień (kont, haseł, certyfikatów) innym osobom,
 - b) powinien postęgiwać się hasłami nietrywialnymi i często zmienianymi.

§ 7

Opłaty oraz zasady dokonywania płatności

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne według cen określonych w umowie.
2. Abonent ponosi opłatę instalacyjną w wysokości określonej przez umowę.
3. Opłaty za usługi świadczone na rzecz abonenta określone są na fakturze wystawionej przez PWr-WCSS za okres rozliczeniowy.
4. Jeśli w umowie nie ustalono terminu płatności, abonent zobowiązany jest dokonać zapłaty za fakturę w terminie 30 dni od dnia jej wystawienia na rachunek bankowy PWr-WCSS.
5. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy PWr-WCSS.
6. W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności lub jej części, PWr-WCSS przysługują odsetki ustawowe za czas opóźnienia, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności faktury.
7. Cennik jest doręczany nieodpłatnie abonentowi przy podpisaniu umowy.

§ 8

Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Reklamacje muszą dotyczyć konkretnych uchybień w pracy sieci lub w świadczeniu usług przez PWr-WCSS.
2. Reklamacje dotyczące niespełnienia gwarantowanych warunków świadczenia usług mogą dotyczyć uchybień zaistniałych nie dawniej niż 1 miesiąc przed datą złożenia reklamacji.
3. O zaistniałych uchybieniach w pracy sieci abonent musi informować bezpośrednio operatora. Informacje kierowane do innych podmiotów lub nieudokumentowane nie będą rozpatrywane.
4. Reklamacje należy składać listownie lub drogą elektroniczną do Wrocławskiego Centrum Sietciowo-Superkomputerowego Politechniki Wrocławskiej.
5. Reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 30 dni od daty ich otrzymania – o wyniku rozpatrzenia reklamacji abonent zostanie powiadomiony na piśmie lub drogą elektroniczną.
6. PWr-WCSS nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, gdy wynika to z:
 - a) działania siły wyższej,
 - b) awarii powstałej z winy abonenta, dzierżawcy lub nieprawidłowości w systemie abonenta,
 - c) awarii zaistniałych u innych operatorów sieci telekomunikacyjnych.

§ 9

Informacje dotyczące funkcjonalności i bezpieczeństwa usługi

1. PWr-WCSS nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usługi.
2. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łączy PWr-WCSS dokonuje pomiaru ruchu w sieci PWr-WCSS, prowadzi pomiar ruchu wewnątrz sieci PWr-WCSS oraz na stykach w sieci.
3. Sieć PWr-WCSS jest monitorowana przez całą dobę 7 dni w tygodniu.
4. W ramach usług objętych niniejszym Regulaminem PWr-WCSS nie zapewnia możliwości realizowania i kierowania połączeń z numerami alarmowymi.
5. W ramach świadczonych usług PWr-WCSS gromadzi dane o lokalizacji urządzeń PWr-WCSS i urządzeń abonenta, z których wykonywane są połączenia.
6. W przypadku zagrożeń lub naruszenia bezpieczeństwa, integralności sieci lub usług, PWr-WCSS jest uprawniony do podejmowania wszelkich dozwolonych prawem działań mających na celu ograniczenie lub eliminację ww. zagrożeń lub naruszeń, w szczególności:
 - a) do informowania i ostrzegania abonentów o występujących dla nich zagrożeniach oraz naruszeniach integralności sieci lub usług,
 - b) informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zagrożeniach lub naruszeniach,
 - c) informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług.
7. W przypadku zagrożenia lub naruszenia bezpieczeństwa bądź integralności sieci lub usług albo w przypadku zaistnienia zdarzenia, które zgodnie z umową stanowi podstawę do jej wypowiedzenia bez zachowania okresu wypowiedzenia PWr-WCSS może ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług.
8. Przed zawieszeniem lub ograniczeniem świadczenia usług z przyczyn określonych w ust. 7 PWr-WCSS pisemnie wezwie abonenta do usunięcia zagrożeń lub naruszenia integralności sieci lub usług.
9. PWr-WCSS jest uprawniony do natychmiastowego zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług bez uprzedniego wezwania abonenta, o którym mowa w ust. 8, w sytuacji gdy:
 - a) urządzenie spoza sieci PWr-WCSS zagraża bezpieczeństwu systemów lub użytkowników sieci PWr-WCSS lub usługi,
 - b) w przypadkach wymagających natychmiastowej eliminacji zagrożenia lub naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci PWr-WCSS lub usługi.
10. Dostęp do WASK jest chroniony. W ramach ochrony sieci są rejestrowane zdarzenia w WASK, które mogą być podstawą do wyceny i reklamacji pracy sieci.
11. Rejestracja dotyczy każdego portu abonenta.
12. PWr-WCSS zapewnia ochronę tajemnicy informacji abonenta/użytkownika, w szczególności przez:
 - a) instalowanie urządzeń sieciowych oraz zakończeń traktów transmisyjnych w pomieszczeniach chronionych,
 - b) przestrzeganie bezwzględnej tajemnicy informacji przez personel obsługujący sieć,
 - c) ochronę dostępu do usług teleinformatycznych przez system jednorazowych haseł dostępowych lub certyfikatów.
13. PWr-WCSS może umożliwić użytkownikowi lub abonentowi rozwiązania zwiększające bezpieczeństwo jego informacji, takie jak szyfrowanie informacji, wirtualna sieć abonenta.

14. Informacje przekazywane w sieci WASK, dane o użytkownikach/abonentach, okoliczności dotyczące połączeń objęte są tajemnicą gwarantowaną przez PWr-WCSS. Wszyscy pracownicy WCSS, mający z tytułu wykonywanych obowiązków styczność z powyższymi informacjami, są zobowiązani do zachowania tajemnicy.
15. PWr-WCSS nie ingeruje w treść przesyłanych przez użytkowników informacji oraz nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenie prawa, wynikające z przesyłania informacji przez sieć.
16. Eksploatację i bezpieczeństwo sieci WASK nadzorują wyodrębnione w PWr-WCSS służby: Dział Utrzymania Sieci i Dział Usług Sieciowych.