

## **Regulamin**

### **Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez ACK CYFRONET AGH**

Akademickie Centrum Komputerowe CYFRONET AGH, zwane dalej Centrum, jest wyodrębnioną organizacyjnie i finansowo jednostką Akademii Górniczo-Hutniczej im. St. Staszica w Krakowie. Zgodnie z Zarządzeniem o utworzeniu ACK CYFRONET AGH – Centrum jest jednostką wiodącą, ustanowioną przez Komitet Badań Naukowych w zakresie eksploatacji i rozbudowy miejskiej akademickiej sieci komputerowej (MAN).

Centrum działa na bazie zasobów ludzkich i materialnych zlikwidowanego Akademickiego Centrum Komputerowego CYFRONET-Kraków. Sieć komputerowa administrowana przez ACK Cyfronet AGH stanowi zespół środków technicznych i organizacyjnych służących do świadczenia usług telekomunikacyjnych. Sieć komputerowa ACK Cyfronet AGH nie jest związana z wybraną technologią, lecz dostosowuje rozwiązania techniczne, technologiczne i organizacyjne do charakteru aktualnych potrzeb.

Podstawą działania ACK Cyfronet AGH w dziedzinie telekomunikacji jest Koncesja Ministra Łączności z dnia 10 czerwca 1999 r. na świadczenie usług telekomunikacyjnych, wydana wraz z Zezwoleniem na zakładanie i używanie sieci telekomunikacyjnej. ACK Cyfronet AGH pokrywa koszty bieżącej działalności z uzyskiwanych przychodów, na które składają się opłaty abonenckie, dotacje KBN i inne środki.

#### **I. Podstawa i zakres działalności oraz definicje pojęć**

##### **§ 1**

1. Regulamin świadczenia usług, zwany dalej "regulaminem", określa zakres i warunki wykonywania usług przez operatora sieci – ACK Cyfronet AGH, zwanym dalej ACK lub Centrum, oraz precyzuje zakres wzajemnych zobowiązań wynikających z umów zawieranych przez ACK z podmiotami korzystającymi z jego usług oraz tryb reklamacyjny.
2. Opracowanie niniejszego regulaminu wynika z obowiązku określenia i podania do publicznej wiadomości zakresu i szczegółowych warunków świadczenia niepowszechnych usług telekomunikacyjnych, nałożonego na Centrum w Koncesji nr 472/99/TI.

##### **§ 2**

Ilekroć w regulaminie, cenniku lub innych dokumentach ACK jest mowa o:

1. "operatorze sieci ACK" – rozumie się przez to ACK Cyfronet AGH jako podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne na podstawie Koncesji Ministra Łączności z dnia 10 czerwca 1999 r. na świadczenie usług telekomunikacyjnych wydanej wraz z Zezwoleniem na zakładanie i używanie sieci telekomunikacyjnej,
2. "sieci MAN" – rozumie się przez to Miejską Sieć Komputerową w Krakowie, zwaną MSK lub MAN, oraz inne sieci lub ich fragmenty, za które ACK ponosi odpowiedzialność w rozumieniu ustawy o łączności z dnia 23 listopada 1990 r. (T.J. Dz. U. z 1995 r. nr 117, poz 564, zm. Dz.U. z 1996 r. nr 106, poz. 4496, zm. Dz. U. z 1997 nr. 43, poz. 272), zwanej dalej ustawą,
3. "abonamencie" – rozumie się przez to uprawnienie do korzystania z usług sieci ACK,

4. "abonencie" - rozumie się przez to usługobiorcę, z którym zawarto umowę abonencką,
5. "użytkownika" - rozumie się przez to osobę fizyczną korzystającą bezpośrednio lub pośrednio z usług sieci ACK,
6. "sieci bazowej" - rozumie się przez to odpowiednik poziomu łączy fizycznych oraz łączy logicznych w modelu ISO/OSI (wydzielone lub komutowane kanały cyfrowe w sieci pierwotnej oraz stałe lub komutowane połączenia logiczne /do przesyłania ramek zawierających sekwencje bitów informacji/ w sieci wtórnej),
7. "sieci dostępowej" - rozumie się przez to linie telekomunikacyjne oraz urządzenia końcowe zawierające sieciowy styk abonenta,
8. "telekomunikacji" - rozumie się przez to: nadawanie, transmisję i odbiór znaków, sygnałów, pisma, obrazu i dźwięków albo informacji jakiegokolwiek natury poprzez przewody, systemy radiowe, optyczne lub jakiegokolwiek urządzenia wykorzystujące energię elektromagnetyczną lub elektryczną,
9. "sieci telekomunikacyjnej" - rozumie się przez to zespół współpracujących ze sobą linii i urządzeń telekomunikacyjnych,
10. "linii telekomunikacyjnej" - rozumie się przez to zespół współpracujących ze sobą urządzeń telekomunikacyjnych, służących do przekazu informacji pomiędzy dwoma ściśle określonymi punktami sieci telekomunikacyjnej - w sieci ACK przez linię telekomunikacyjną rozumie się również połączenie fizyczne albo logiczne pomiędzy wyróżnionymi elementami sieci telekomunikacyjnej,
11. "elemencie sieci telekomunikacyjnej" - rozumie się przez to linię telekomunikacyjną lub urządzenie pracujące w sieci telekomunikacyjnej,
12. "wyróżnionym elemencie sieci telekomunikacyjnej" - rozumie się przez to urządzenia, pomiędzy którymi mogą być zestawione odcinki linii telekomunikacyjnej (połączenia),
13. "telekomunikacyjnej linii trwałej" - rozumie się przez to linię zestawioną przez operatora pomiędzy stykami abonenckimi lub wyróżnionymi elementami sieci telekomunikacyjnej na czas określony (w skład linii mogą wchodzić odcinki linii komutowane przez operatora),
14. "telekomunikacyjnej linii komutowanej" - rozumie się przez to linię zestawianą i rozłączaną poleceniami abonenta pomiędzy sieciowymi stykami abonenckimi lub poleceniami operatora pomiędzy wyróżnionymi elementami sieci telekomunikacyjnej,
15. "usługach telekomunikacyjnych" - rozumie się przez to działalność gospodarczą polegającą na zapewnieniu przekazu informacji za pomocą sieci telekomunikacyjnej - w sieci ACK oznacza to świadczenie usług na rzecz abonentów ACK,
16. "usługach dodanych" - rozumie się przez to nie telekomunikacyjne usługi świadczone przez ACK na rzecz abonentów,
17. "usługach teleinformatycznych (telematycznych)" - rozumie się przez to usługi telekomunikacyjne i dodane łącznie,
18. "urządzeniach końcowych (DTE)" - rozumie się przez to urządzenie abonenckie przeznaczone do transmisji informacji, dołączone i dostosowane do abonenckiego styku sieciowego,
19. "zakończeniu łączy telekomunikacyjnego (DCE)" - rozumie się przez to urządzenie abonenckie lub pomiędzy operatorami, zapewniające połączenie telekomunikacyjne,

20. "sieciowym styku abonenckim" - rozumie się przez to miejsce połączenia infrastruktury technicznej operatora i abonenta lub między operatorami,
21. "bezpółłączeniowych usługach telekomunikacyjnych" - rozumie się przez to przesyłanie informacji użytkownika bez zestawienia trwałego lub komutowanego połączenia (usługi datagramowe),
22. "zaleceniach CCITT oraz ITU" - rozumie się przez to zbiór zaleceń międzynarodowych (Międzynarodowego Doradczego Komitetu Telegrafii i Telefonii) dotyczący całokształtu zagadnień w dziedzinie telekomunikacji,
23. "ISO" - rozumie się przez to Międzynarodową Organizację Standaryzacji (International Standardisation Organisation),
24. "OSI" - rozumie się przez to siedmiowarstwowy model odwzorowania funkcji sieciowych (Open Systems Interconnections),
25. "protokole sieciowym" - rozumie się przez to zalecenie lub normę określającą działanie elementów systemu telekomunikacyjnego lub usług dodanych,
26. "sieci X.25" - rozumie się przez to część systemu telekomunikacyjnego realizującego usługi przesyłania pakietów informacji w trybie połączeniowym po uprzednio zestawionych liniach wg zaleceń CCITT X.25, X.75, X.29,
27. "sieci internet" - rozumie się przez to część systemu telekomunikacyjnego realizującego usługi przesyłania pakietów bez uprzedniego zestawienia połączenia (datagramy) wg. zaleceń RFC 791, 793 - protokół TCP/IP (Transport Control Protocol / Internet Protocol), oraz związane usługi dodane jak telnet (remote login), ftp (file transfer protocol), e-mail (poczta elektroniczna), gopher, WWW (World Wide Web) oraz inne, a także DNS (Domain Name System) umożliwiający adresowanie domenowe,
28. "sieci HDLC" - rozumie się przez to część systemu telekomunikacyjnego umożliwiającą przesyłanie ramek informacji, opisaną zaleceniem X.25,
29. "sieci Frame Relay" - rozumie się przez to część systemu telekomunikacyjnego umożliwiającą przesyłanie ramek informacji, opisaną zaleceniem CCITT I.122 i dalsze,
30. "sieci ATM" - rozumie się przez to część systemu telekomunikacyjnego umożliwiającą przesyłanie komórek informacji (ramki stałej długości) według zaleceń opracowywanych przez ATM Forum oraz ITU,
31. "sieci ISDN" - rozumie się przez to sieć cyfrową z integracją usług (Integrate Service Digital Network),
32. "udogodnieniach abonenckich" - rozumie się przez to dodatkowe funkcje oferowane w celu realizacji specyficznych wymagań abonentów,
33. "dostępie przez łącze komutowane" - rozumie się przez to dostęp do abonenckiego styku sieciowego poprzez połączenie komutowane telefoniczne analogowe lub cyfrowe (ISDN), oferowane za pośrednictwem operatora usług powszechnych (telefon i telegraf),
34. "dostępie przez łącze dzierżawione" - rozumie się przez to dostęp do abonenckiego styku sieciowego poprzez łącze trwale dzierżawione od operatora lub własne abonenta,
35. "dostępie do sieci internet, X.25" - rozumie się przez to usługę telekomunikacyjną umożliwiającą pracę systemu teleinformatycznego abonenta w rozległej sieci pracującej według odpowiedniego

protokołu,

36. "dostęp do sieci bazowej" – rozumie się przez to usługę telekomunikacyjną umożliwiającą pracę systemu telekomunikacyjnego abonenta w rozległej sieci bazowej według protokołów HDLC, Frame Relay, ATM,

37. "udostępnieniu konta na serwerze internetu" – rozumie się przez to usługę dodaną polegającą na przydzieleniu abonentowi konta i hasła chroniącego na serwerze operatora, z którym abonent łączy się w trybie terminalowym poprzez linie telekomunikacyjną ACK lub innego oferującego usługi telekomunikacyjne,

38. "serwerze internetu" – rozumie się przez to komputer w sieci internet wykorzystywany do świadczenia usług na rzecz abonentów,

39. "udostępnieniu usługi telekomunikacyjnej na serwerze internetu" – rozumie się przez to usługę telekomunikacyjną polegającą na przydzieleniu abonentowi udogodnienia polegającego na możliwości czasowego przyłączenia swojego systemu teleinformatycznego do sieci rozległej poprzez łącze komutowane lub dzierżawione z jednoczesnym zastępczym gromadzeniem informacji abonenta na serwerze w czasie jego odłączenia.

40. "serwerze międzysieciowym" – rozumie się przez to urządzenie dołączone do co najmniej dwóch sieci telekomunikacyjnych operatorów działających z mocy ustawy lub zezwolenia telekomunikacyjnego. Nie jest serwerem międzysieciowym urządzenie dołączone do sieci ACK, z którym można się połączyć przez sieć innego operatora działającego z mocy ustawy lub zezwolenia telekomunikacyjnego, jeżeli zestawiane czasowo połączenia komutowane stanowią infrastrukturę chwilową, zmienną, nie znaną od strony serwera, wobec czego niemożliwe jest inicjowanie połączeń od strony serwera,

41. "sile wyższej" – rozumie się przez to zdarzenie zewnętrzne, które ma charakter nadzwyczajny i któremu nie można zapobiec (np. katastrofalne działanie przyrody, wojna, rozruchy itp.),

42. "mocnym uwierzytelnieniu" – rozumie się przez to zespół mechanizmów zapewniających identyfikację i kontrolę dostępu użytkownika do sieci w sposób zapewniający podwyższony standard bezpieczeństwa.

### **§ 3**

Na podstawie koncesji i zezwolenia Ministra Łączności ACK świadczy krajowe usługi transmisji danych i poczty elektronicznej na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej oraz zakłada i używa stacjonarnej sieci transmisji danych służącej do świadczenia usług.

ACK świadczy również inne usługi telekomunikacyjne, teleinformatyczne i techniczne z dziedziny telekomunikacji i informatyki, które nie wymagają koncesji lub zezwolenia w kraju zgodnie z zasadami określonymi w Zarządzeniu nr 14/98 Rektora Akademii Górniczo-Hutniczej im. Stanisława Staszica w Krakowie z dnia 8 października 1998.

### **§ 4**

Zakres usług świadczonych przez ACK:

1. Zakładanie i używanie urządzeń, linii i sieci telekomunikacyjnych,
2. Konserwacja i utrzymanie sieci telekomunikacyjnych,

3. Abonenckie usługi telekomunikacyjne,
4. Tranzytowanie ruchu krajowego i międzynarodowego dla innych operatorów telekomunikacyjnych,
5. Usługi dodane do usług telekomunikacyjnych, w tym poczta elektroniczna, zdalny dostęp do zasobów teleinformatycznych w kraju i na świecie, transfer zbiorów, usługi informacyjne, itp. W odniesieniu do użytkowników z jednostek akademickich (uczelnie, instytuty naukowe, itp.) usługi dodane są realizowane na wniosek zainteresowanych jednostek, zgodnie z zasadami świadczenia usług na komputerach dużej mocy obliczeniowej w ACK Cyfronet AGH ([wzór wniosku – karta użytkownika w załączeniu](#)).

## **§ 5**

Ceny usług wymienionych w § 4 określa cennik.

## **II. Ogólne warunki przyjmowania zleceń oraz zawierania umów**

### **§ 6**

1. Podstawą świadczenia usług przez ACK są umowy zawierane z usługobiorcami określające warunki korzystania z usług oraz wysokości opłat.
2. W zawartej umowie ustala się zakres usług świadczonych przez ACK oraz ewentualnie dodatkowe obowiązki, które będą spełniane w czasie dalszej współpracy określonej umową.
3. Abonenci korzystający z usług teleinformatycznych w sieci ACK zobowiązani są przestrzegać norm, zasad i wymagań technicznych i eksploatacyjnych oraz bezpieczeństwa obowiązujących w sieci telekomunikacyjnej. Dotyczy to dotrzymania i spełnienia wymagań technicznych i eksploatacyjnych w czasie uruchamiania urządzeń i łączy, w bieżącej eksploatacji oraz w przypadkach awarii.
4. Oprogramowanie wykorzystywane w sieci oraz w komunikacji poprzez sieć ACK musi być licencjonowane. Urządzenia wykorzystywane w sieci oraz w komunikacji poprzez sieć ACK muszą spełniać techniczne warunki gwarantujące wysoką jakość, bezpieczeństwo oraz kompatybilność z innymi urządzeniami w sieci ACK. Jeśli to wymagane, urządzenia powinny posiadać homologację Ministra Łączności.
5. Opłaty należne od abonenta mogą być wnoszone w pełnej lub częściowej wysokości z innych źródeł niż własne abonenta. Nie zwalnia to abonenta z obowiązku zawarcia umowy, o której mowa w pkt. 1.

### **§ 7**

1. ACK stosuje do regulowania stosunków prawnych ze swoimi usługobiorcami następujące typy umów:
  - a) standardowe umowy abonenckie na świadczenia usług objętych cennikiem ACK,
  - b) umowy na budowę lub konserwację linii i sieci telekomunikacyjnych,
  - c) umowy międzyoperatorskie regulujące wzajemne zobowiązania i rozliczenia z innymi operatorami sieci telekomunikacyjnych,
  - d) umowy abonenckie indywidualnie negocjowane.
2. W wypadku kiedy działalność usługobiorcy, zamierzającego zawrzeć umowę z ACK lub ją zmienić, wymaga zezwolenia telekomunikacyjnego lub istnieją w tym zakresie uzasadnione wątpliwości,

obowiązek uzyskania odpowiednich zezwoleń lub interpretacji Ministra Łączności, zapewniających zgodność z prawem prowadzonej działalności, spoczywa na usługobiorcy. Wraz z wnioskiem o zawarcie umowy usługobiorca jest zobowiązany wylegitymować się odpowiednimi dokumentami.

## § 8

1. Umowy na usługi lub zmianę zakresu świadczonych usług zawierane są w następującym trybie:

- a) zamawiający usługę składa pisemne zamówienie określające przedmiot usługi,
- b) w ciągu nie dłuższej niż 14 dni ACK rozpatruje zamówienie i wysyła do zamawiającego powiadomienie o przyjęciu lub odmowie przyjęcia zamówienia,
- c) w przypadku przyjęcia, zawierana jest umowa określająca zakres usług i ich parametry użytkowe, wysokość wynagrodzenia oraz czas obowiązywania,
- d) umowy na usługi teleinformatyczne wchodzi w życie po powiadomieniu abonenta o uruchomieniu abonenckiego styku sieciowego.

2. Dodatkowe warunki realizacji umów na świadczenie usług przez ACK:

- a) ACK zobowiązuje się świadczyć usługi na warunkach i po cenach określonych w niniejszym regulaminie oraz w ogłoszonym cenniku,
- b) Niniejszy regulamin jest integralną częścią umowy zawieranej pomiędzy ACK i usługobiorcą,
- c) W przypadku zmiany cennika, cena usług ulega automatycznej zmianie. Jeśli abonent nie wyrazi zgody na zmianę cen, umowa ulega rozwiązaniu po upływie miesiąca od daty powiadomienia abonenta o zmianie cen. Przez ten miesiąc abonent wnosi opłaty po niezmienionej cenie, po czym zostaje odłączony od sieci,
- d) Abonent jest zobowiązany do bieżącego informowania o zmianach adresów, pod rygorem skutków doręczania pism pod adres dotychczasowy,
- e) Abonent nie może świadczyć usług osobom trzecim, o ile usługi te łączą się z tranzytem informacji przez sieć ACK oraz wymagają koncesji Ministra Łączności, której abonent nie posiada,
- f) Wszystkie zmiany w umowie wymagają formy pisemnej,
- g) Umowa zawierana jest na czas nieokreślony i może być wypowiedziana przez każdą ze stron z wyprzedzeniem 90 dni z wyłączeniem pkt. c) o zmianie cennika. W uzasadnionych przypadkach okres wypowiedzenia może zostać zmieniony za obopólną zgodą,
- h) ACK wystawia abonentowi faktury VAT bez podpisu abonenta,
- i) Należność za usługi jest płatna w ciągu 7 dni od daty doręczenia faktury pod rygorem zapłaty odsetek ustawowych,
- j) Umowa może być rozwiązana ze skutkiem natychmiastowym bez odszkodowania w przypadku zwłoki w płatności za usługi przekraczającej 30 dni,
- k) Korzystanie z sieci ACK przez abonenta i jego użytkowników powinno być zgodne z prawem i niniejszym regulaminem. Abonent odpowiada za szkody w sieci ACK spowodowane przez jego użytkowników,
- l) ACK ma prawo do odłączenia abonenta od sieci bez odszkodowania w przypadku stwierdzenia:

- nieuprawnionego działania w sieci,
- działania na szkodę innych Abonentów lub Operatorów sieci współpracujących z ACK, w tym także na skutek braku zapewnienia ochrony zarządzanej przez siebie sieci,

m) Abonent, którego status prawny ulega zmianie - w szczególności w wyniku prywatyzacji, podziału, połączenia lub przekształcenia, itp. - jest obowiązany poinformować ACK o zmianach oraz wykazać się uprawnieniami do kontynuowania praw i obowiązków z okresu przed zmianami. W przypadku niedopełnienia obowiązku powiadomienia ACK - umowa wygasa z winy abonenta.

## § 9

ACK może odmówić świadczenia usług teleinformatycznych, jeśli proponowany przez zamawiającego zakres korzystania z sieci może uniemożliwić zapewnienie umownego standardu usług dla niego oraz innych abonentów przyłączonych do sieci.

## **§ 10**

1. ACK i jego kontrahenci zobowiązani są do zachowania poufności informacji dotyczących istotnych warunków umowy oraz informacji uzyskanych o abonencie w wyniku negocjacji i realizacji umowy.

2. Wszelkie informacje, o których mowa w pkt. 1, mogą być udzielane osobom trzecim tylko w przypadkach przewidzianych prawem lub za obopólnym porozumieniem.

3. ACK jest uprawniony do zapewnienia publicznego dostępu do spisów własnych abonentów, jeśli abonent nie zastrzeże poufności tej informacji.

## **§ 11**

1. ACK jako operator sieci świadczy usługi teleinformatyczne z zastrzeżeniem następujących warunków:

- a) sieciowy styk abonencki jest zlokalizowany na porcie telekomunikacyjnym operatora, chyba że umowa stanowi inaczej,
- b) operator zapewnia konieczne warunki techniczne dla świadczenia usługi abonentowi,
- c) abonent zapewnia warunki i środki techniczne dla przyłączenia do portu operatora o ile umowa nie stanowi inaczej.

2. Charakter świadczonych usług oraz indywidualne parametry świadczenia tych usług zawarte są w umowie.

3. ACK świadczy abonentowi pełny zakres usług zgodnie z treścią § 4. W szczególności między innymi ACK może zająć się projektowaniem, sprawdzaniem oraz utrzymaniem systemu komunikacyjnego abonenta.

4. Abonent uzgadnia z operatorem wymagania techniczno-eksploatacyjne dostępu do sieci operatora warunkujące przyłączenie. Uzgodnienia dotyczą:

- a) urządzeń liniowych, rodzaju łączy, szybkości transmisji,
- b) procedur i protokołów transmisyjnych na urządzeniach komunikacyjnych, jeżeli komunikują się z odpowiednimi urządzeniami operatora,
- c) wymagań w czasie uruchamiania i eksploatacji połączenia,
- d) postępowania w przypadku awarii.

5. Operator ma prawo sprawdzenia uprawnień abonenta w zakresie wykorzystania usług oraz wykorzystania sprzętu w świetle obowiązującego prawa oraz niniejszego regulaminu.

6. Abonent ma obowiązek umożliwić operatorowi skontrolowanie sposobu wykorzystania usług oraz sprzętu w celu przedłożenia odpowiednich materiałów dla PITiP.

7. Operator gwarantuje dostęp do sieci przez cały rok i całą dobę.

8. W przypadku gdy wystąpiły przerwy w działaniu sieci ACK Abonent ma prawo dochodzenia potrąceń kosztów abonamentu w wysokości proporcjonalnej do liczby dni przestoju.

### **III. Tryb załatwiania reklamacji**

#### **§ 12**

1. Reklamacje muszą dotyczyć konkretnych uchybień w pracy sieci lub świadczenia usług przez ACK.
2. Reklamacje dotyczące niespełnienia gwarantowanych warunków świadczenia usług mogą dotyczyć uchybień zaistniałych nie dawniej niż 1 miesiąc przed datą złożenia reklamacji. Okres składania reklamacji z innych przyczyn wynosi 1 rok, w tym przypadku zamiar złożenia reklamacji nie wstrzymuje płatności faktury.
3. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania operatora o zaistniałych uchybieniach w pracy sieci. Informacje kierowane do innych podmiotów lub nieudokumentowane, po ustąpieniu uchybienia nie będą rozpatrywane.

#### **§ 13**

ACK nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, gdy wynika to z:

- a) Działania siły wyższej,
- b) Awarii powstałej z winy usługobiorcy lub nieprawidłowości w systemie, o ile ACK nie podjął się konserwacji i utrzymania tego systemu,
- c) Zmiany obowiązujących standardów, po upływie 3 miesięcy od powiadomienia abonenta o konieczności zmiany abonenckiego styku sieciowego.

#### **§ 14**

Tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji:

1. Abonent może zgłaszać reklamacje do dyżurującego całą dobę punktu centralnego ACK lub do innych wskazanych przez ACK punktów obsługi klienta w godzinach ich urzędowania.
2. Jeżeli abonent oczekuje skutków finansowych, telefoniczne zgłoszenie reklamacji powinno być potwierdzone na piśmie adresowanym do punktu obsługi klienta, w którym abonent zawarł umowę.
3. Normalny czas usunięcia awarii wynosi 4 godziny od chwili zgłoszenia, jeżeli awaria ma miejsce w systemie telekomunikacyjnym ACK.
4. Reklamacja Abonenta jest załatwiana nie dłużej niż 7 dni. O wyniku rozpatrzenia reklamacji pociągającej skutki finansowe Abonent zostaje powiadomiony na piśmie.

### **IV. Ochrona sieci ACK**

#### **§ 15**

1. Dostęp do sieci ACK jest chroniony. W sieci nie mogą być użytkowane urządzenia i metody umożliwiające korzystanie z jej usług bez posiadania upoważnienia, wynikającego z odpowiedniej umowy. Używane lokalnie nazwy i hasła powszechnie dostępne nie mogą służyć do uzyskiwania połączeń w sieci ACK.
2. Podstawą statystyki, ewentualnie wyceny oraz reklamacji pracy sieci jest rejestracja zdarzeń w sieci ACK.



3. Rejestracja dotyczy każdego portu użytkownika.

### **§ 16**

1. ACK zapewnia zwykłą ochronę tajemnicy informacji abonenta, a w szczególności przez:

- a) instalowanie urządzeń sieciowych oraz zakończeń traktów transmisyjnych w pomieszczeniach i obiektach znajdujących się, w miarę możliwości, pod nadzorem,
- b) przestrzeganie bezwzględnej tajemnicy informacji przez personel obsługujący sieć,
- c) ochronę dostępu do usług teleinformatycznych poprzez system haseł dostępu,
- d) ACK może udostępnić na uzgodnionych zasadach stosowanie udogodnienia ograniczającego niepożądany dostęp do styku sieciowego abonenta jak "zamknięta grupa użytkowników" lub "sieć wirtualna".

2. ACK ponosi odpowiedzialność za nieuprawniony dostęp do informacji abonentów, o ile dostęp ten wynikał z zaniedbania przez ACK funkcjonowania systemu ochrony sieci.

3. Informacja przekazywana w sieci ACK, dane o użytkownikach i abonentach, okoliczności dotyczące faktu i okoliczności połączeń objęte są tajemnicą gwarantowaną przez ACK. Wszyscy pracownicy ACK, mający z tytułu wykonywanych obowiązków styczność z wyżej wymienionymi informacjami, są zobowiązani do zachowania tajemnicy.

4. ACK nie ingeruje w treść przesyłanej informacji abonenta i jego użytkowników oraz nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenia prawa wynikające z przesyłania informacji przez sieć.

5. Służby ruchu i kontroli bezpieczeństwa sieci zobowiązane są do zachowania tajemnicy służbowej w przypadku zapoznania się z treścią przesyłanej informacji w czasie pełnienia obowiązków służbowych.

### **§ 17**

1. Informacja użytkownika nie jest szyfrowana na poziomie łącza.

2. W stosunku do abonentów posiadających konta na serwerach ACK stosuje ochronę sieci poprzez:

- a) stosowanie "time-outów" rozłączających nieaktywne sesje abonenta,
- b) likwidację nieaktywnych uprawnień i haseł abonentów,
- c) okresową kontrolę odporności haseł.

### **§ 18**

1. Abonent jest zobowiązany do bezpiecznego operowania uprawnieniami, którymi dysponuje w taki sposób, aby nie mogły być wykorzystane przez osoby nieuprawnione.

2. Abonent nie może przekraczać uprawnień przyznanych przez operatora. W przypadku naruszenia zasad bezpiecznego korzystania z sieci, a w szczególności przekroczenia przyznanych uprawnień, konto lub dostęp do sieci mogą zostać czasowo lub trwale zablokowane.

3. Użytkownik odpowiada za klasyfikację stopnia ochrony oraz użycie narzędzia ochrony informacji, której jest właścicielem lub dysponentem, w czasie przesyłania przez sieć.

4. ACK nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej w sieci, gdy wynika to z winy abonenta lub jego użytkownika.

5. Za uprawniony dostęp do sieci lub systemu komputerowego uznaje się uzyskany na podstawie uzgodnionego z operatorem trybu weryfikacji użytkownika.

## **§ 19**

Obowiązki użytkownika w zakresie ochrony informacji w sieci ACK:

1. Każdy użytkownik odpowiada za bezpieczne operowanie uprawnieniami do pracy w sieci i do kontaktu z siecią, a w szczególności:

- a) nie może odstępować uprawnień innym osobom, ma obowiązek operować hasłami nie krótszymi niż 6 znaków alfanumerycznych,
- b) pod rygorem utraty dostępu do systemu musi zmieniać hasła w cyklu uzgodnionym z operatorem,
- c) w przypadku posiadania kilku haseł nie może ich powtarzać, nie może żądać zmiany hasła lub otwarcia zablokowanego konta na skutek przeterminowania hasła, drogą telefoniczną.

2. Systemy teleinformatyczne abonenta dołączone do sieci ACK muszą być chronione przed niepowołanym dostępem.

3. Wszelkie przypadki nieuprawnionego działania w sieci ACK muszą być zgłaszane przez abonenta do zespołu sieciowego ACK.

## **§ 20**

ACK odpowiada za niewykonanie usług lub ich nienależyte wykonanie na podstawie przepisów Kodeksu Cywilnego.

Akceptuję  
**Rektor AGH**  
**prof. dr hab. inż. Ryszard Tadeusiewicz**

Zatwierdzam  
**Dyrektor ACK CYFRONET AGH**  
**prof. dr hab. inż. Kazimierz Wiatr**