

## REGULAMIN

**ŚWIADCZENIA PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W OGÓLNOPOLSKIEJ SIECI EDUKACYJNEJ**  
obowiązujący od dnia 11 czerwca 2018 r. ze zmianami z dnia 12 grudnia 2018 r., ze zmianami z dnia 25 października 2019 r., ze zmianami z dnia 21 grudnia 2020 r., ze zmianami z dnia 1 września 2023 r., ze zmianami z dnia 10 listopada 2024 r.

### § 1 [Postanowienia wstępne]

1. Niniejszy Regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej (dalej zwany "Regulaminem"), określa zasady świadczenia na rzecz szkół wskazanych w ustawie z dnia 27 października 2017 r. o Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej (Dz. U. z 2022, poz. 2454, t.j. z dnia 2022.11.29, dalej zwanej „Ustawą”) publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oraz związanych z nimi usług dodatkowych przez Naukową i Akademicką Sieć Komputerową – Państwowy Instytut Badawczy (dalej zwany „NASK”) z siedzibą w Warszawie, ul. Kolska 12, 01-045 Warszawa, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000012938 przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy.
2. Podstawą wykonywania działalności telekomunikacyjnej przez NASK jest wpis do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz nadany NASK Ustawą status operatora Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej.
3. NASK może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług OSE, w tym związane z ofertami specjalnymi.
4. Postanowienia Umowy, w tym załączników do Umowy, Cennika oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
5. NASK dla świadczenia Usług OSE może posługiwać się podwykonawcami.

### § 2 [Definicje]

1. Określenia użyte w liczbie pojedynczej lub mnogiej w Regulaminie, Cenniku lub Umowach, do których ma zastosowanie Regulamin, oznaczają:
  - a. „Abonent” lub „Szkoła” – szkoła, o której mowa w art. 2 Ustawy, która jest stroną Umowy;
  - b. AP WLAN - urządzenie AP WLAN (WiFi) należące do NASK lub Beneficjenta POPC;
  - c. „Awaria” – przerwa w świadczeniu Usługi OSE lub obniżenie jakości świadczenia Usługi OSE w stosunku do jakości gwarantowanej Szkole przez NASK (degradacja) wynikające z nieprawidłowego działania lub wad urządzenia CPE lub materiałów zainstalowanych przez NASK lub Beneficjenta POPC. Do Awarii zalicza się nieprawidłowe działanie urządzeń AP WLAN, Przełącznik Sieciowy, nie wynikające z błędnej konfiguracji tych urządzeń przez Szkołę lub materiałów zainstalowanych przez NASK lub Beneficjenta POPC. Nie stanowią Awarii przerwa

w świadczeniu Usługi OSE lub obniżeniu jakości świadczenia Usługi OSE związane z urządzeniami, elementami infrastruktury lub innymi zasobami należącymi do Szkoły. Szkoła jest zobowiązana do współpracy z NASK w ramach usuwania Awarii. Awaria nie jest przerwą w pracy AP WLAN i Przełącznika Sieciowego spowodowaną inną przyczyną niż Awaria tych urządzeń;

- d. „Beneficjent POPC” – podmiot zobowiązany do podłączenia szkół w związku z dofinansowaniem projektu w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014-2020 Oś Priorytetowa nr 1 „Powszechny dostęp do szybkiego internetu” Działanie nr 1.1 „Wylimitowanie terytorialnych różnic w możliwości dostępu do szerokopasmowego internetu o wysokich przepustowościach”;
- e. „Cennik” – zestawienie cen płatnych Usług OSE (Dostępu o zwiększonej przepustowości) świadczonych przez NASK;
- f. „Centrum Kontaktów” – jednostka lub jednostki organizacyjne NASK odpowiedzialne za przyjmowanie oraz obsługę zgłoszeń dotyczących kwestii reklamacyjnych, billingowych lub technicznych, w tym zgłoszeń Awarii;
- g. CPE (Customer Premises Equipment) – urządzenie brzegowe pracujące na styku sieci lokalnej i publicznej, dostarczające usługi sieciowe dla sieci lokalnej oraz zapewniające podstawowe mechanizmy bezpieczeństwa, na którym świadczone są Usługi OSE;
- h. „Czas Reakcji Na Awarię” – okres pomiędzy zgłoszeniem Awarii przez Abonenta a potwierdzeniem przez NASK przyjęcia zgłoszenia do realizacji;
- i. „Czas Usunięcia Awarii” – okres pomiędzy potwierdzonym przez NASK zgłoszeniem Awarii przez Abonenta a usunięciem Awarii;
- j. „Dostęp o zwiększonej przepustowości” – płatna usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu w zakresie przepustowości przekraczającej 100 Mb/s; zamówieniu podlega dodatkowa symetryczna przepustowość 50 Mb/s lub wielokrotność tej wielkości;
- k. „Dzień Roboczy” – każdy dzień tygodnia z wyjątkiem sobót i dni wolnych od pracy na podstawie przepisów prawa;
- l. „Godziny Robocze” - 8.00 – 17.00 w Dni Robocze;
- m. „Konceptcja podłączenia Szkoły” – dokument przygotowywany przez NASK opisujący planowany sposób podłączenia Szkoły do OSE; uwzględniający sposób wprowadzenia łącza do budynku, miejsca instalacji urządzeń aktywnych i propozycję prowadzenia dróg kablowych;
- n. „Koordynator OSE w Szkole” – osoba wskazana przez Dyrektora Szkoły, odpowiedzialna za informowanie o usługach dostępnych w OSE;
- o. „Okno Serwisowe” – okres, o którym zostanie powiadomiony Abonent, w którym mogą być wykonywane Prace Planowane;
- p. „Okres Rozliczeniowy” – miesiąc kalendarzowy, za który dokonywane są rozliczenia świadczeń pieniężnych Abonenta wobec NASK za płatne Usługi OSE; pierwszy Okres Rozliczeniowy (z wyłączeniem aneksów) trwa od daty rozpoczęcia świadczenia płatnej Usługi OSE wskazanej w treści protokołu zdawczo-odbiorczego do ostatniego dnia kolejnego miesiąca kalendarzowego. Jeżeli świadczenie płatnej Usługi OSE zostało zakończone w inny niż ostatni dzień danego miesiąca kalendarzowego, Okres Rozliczeniowy kończy się z dniem zakończenia świadczenia płatnej Usługi OSE;
- q. „Oplata” lub „Oplata abonamentowa” – wynagrodzenie NASK za świadczenie płatnych Usług OSE w poszczególnych Okresach Rozliczeniowych;
- r. „OSE” – Ogólnopolska Sieć Edukacyjna;
- s. „Operator OSE” – NASK w zakresie, w jakim wykonuje zadania określone w Ustawie;
- t. „Portal OSE” – system informatyczny Operatora OSE przeznaczony do komunikacji z Abonentami oraz udostępniania informacji o OSE i o Usługach

- OSE. Portal OSE może służyć dla zawarcia, zmiany i rozwiązania Umowy, o ile NASK umożliwia korzystanie z niego w tym zakresie;
- u. „Prace Planowane” – prace konserwacyjne i modernizacyjne w OSE mogące skutkować przerwami w świadczeniu Usługi OSE, które nie będą uwzględniane przy obliczaniu parametrów gwarantowanych Umową;
  - v. Przełącznik Sieciowy - urządzenie łączące segmenty sieci komputerowej, którego zadaniem jest przekazywanie ramki Ethernet między segmentami sieci, pracujące głównie w drugiej warstwie modelu ISO/OSI (łącza danych), należące do NASK;
  - w. „Siła Wyższa” – zdarzenie zewnętrzne, które ma charakter nadzwyczajny i któremu nie można zapobiec nawet przy dołożeniu należytej staranności (np. katastrofalne działanie przyrody, wojna, rozruchy itp.);
  - x. „Techniczny Reprezentant Szkoły (TRS)” – podmiot lub osoba upoważniona przez Dyrektora Szkoły do kontaktów z Operatorem OSE w sprawach technicznych (w szczególności w sprawach podłączenia szkoły do OSE, wypełnienia ankiety technicznej na potrzeby przygotowania Koncepcji podłączenia Szkoły, akceptacji Koncepcji podłączenia Szkoły, zgłaszania problemów w działaniu Usług OSE);
  - y. „Umowa” – umowa o świadczenie Usług OSE zawarta z Abonentem w formie przewidzianej prawem. Zawarcie Umowy, wypowiedzenie oraz wszelkie zmiany Umowy mogą być dokonane w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej. NASK może wprowadzić możliwość zawierania, zmiany lub rozwiązania Umowy w formie dokumentowej lub elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na Portalu OSE zgodnie z warunkami wskazanymi na Portalu OSE;
  - z. „Usługi OSE” – nieodpłatna usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu o symetrycznej przepustowości 100 Mb/s, nieodpłatne usługi bezpieczeństwa teleinformatycznego (podstawowe oraz zaawansowane), obejmujące ochronę przed szkodliwym oprogramowaniem, monitorowanie zagrożeń i bezpieczeństwa sieciowego, w tym przeciwdziałanie dostępowi do treści, które mogą stanowić zagrożenie dla prawidłowego rozwoju uczniów, oraz nieodpłatne usługi ułatwiające użytkownikom OSE dostęp do technologii cyfrowych oraz, jeżeli jest świadczona, płatna usługa Dostępu o zwiększonej przepustowości;
- aa. „Zgłoszenie” – dokument w formie elektronicznej, wystawiony w systemie informatycznym Portal OSE, zawierający niezbędne informacje na temat Awarii, reklamacji, zmian w Umowie lub zmian w Usługach OSE.
2. Pojęcia, które występują w Regulaminie, Umowie, w tym również w załącznikach do Umowy, lub Cenniku, a nie zostały zdefiniowane powyżej, lecz posiadają swe definicje w Umowie, w tym również w załącznikach do Umowy, Cenniku lub przepisach prawa, mają znaczenie zdefiniowane odpowiednio w Umowie, w tym również w załącznikach do Umowy, Cenniku lub znaczenie nadane im przepisami prawa.

### § 3

#### [Umowa i rozpoczęcie świadczenia Usług OSE]

1. NASK uzależnia przyjęcie wniosku o świadczenie Szkole Usług OSE oraz zawarcie Umowy od wskazania Szkoły w harmonogramie wskazującym możliwy termin rozpoczęcia świadczenia Usług OSE, o którym to harmonogramie mowa w art. 7 ust. 1 Ustawy. NASK uzależnia świadczenie usługi Dostępu o zwiększonej przepustowości od możliwości zapewnienia warunków technicznych wykonywania tej usługi oraz może uzależnić od dostarczenia przez Szkołę dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wobec NASK zobowiązania wynikającego z Umowy.
2. Skutki złożenia przez Abonenta w Umowie nieprawdziwych oświadczeń, zatajenia lub podania

- błędnych informacji wymaganych do zawarcia lub wykonywania Umowy obciążają Abonenta.
3. NASK i Szkoła potwierdzą uruchomienie Usług OSE w protokole zdawczo-odbiorczym zawierającym datę uruchomienia Usług OSE. W przypadku niedostarczenia podpisanego protokołu zdawczoodbiorczego przez Abonenta w terminie 3 Dni Roboczych od uruchomienia Usług OSE, jednostronne podpisanie tego protokołu przez NASK wywołuje skutki równoznaczne z podpisaniem protokołu zdawczo-odbiorczego przez NASK i Abonenta.
  4. [ustęp usunięty]
  5. Abonent ma prawo do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Nowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet aktywuje Abonentowi usługę dostępu do sieci Internet w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej. Abonent, żądający zmiany dostawcy usług dostępu do sieci Internet może wypowiedzieć Umowę, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia NASK opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty za Dostęp o zwiększonej przepustowości za jeden okres rozliczeniowy.
  - 5a. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 5, Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet:
    - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w Umowie z NASK,
    - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego w Umowie z NASK, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia.
  6. Wypowiedzenie umowy z NASK staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet.
  7. Nowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet oraz NASK współpracują ze sobą w dobrej wierze podczas procesu zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, tak aby zapewnić zachowanie ciągłości usługi dostępu do sieci Internet w terminie określonym w ust. 5, przy czym procesem zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet kieruje nowy dostawca usługi.
  8. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usługi dostępu do sieci Internet przez nowego dostawcę nie nastąpiło w terminie, o którym mowa w ust. 5, NASK kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet.
  9. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, o którym mowa w ust. 5:
    - 1) wypowiedzenie umowy z NASK ze względu na brak przeciwnego oświadczenia abonenta staje się bezskuteczne,
    - 2) umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet uważa się za niezawartą – o czym NASK informuje Abonenta.
  10. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia tej usług w terminie wskazanym w ust. 5, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych (o ile występują) za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 Dnia Roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 321 ustawy z dnia 12.07.2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1221).
  11. W przypadku gdy opóźnienie, o którym mowa w ust. 9, nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie nowego dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.

12. W przypadkach, o których mowa w ust. 10, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w ust. 5, do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet lub upływu terminu, o którym mowa w ust. 9.

#### **§ 4** **[Cennik]**

1. Oplaty za płatne Usługi OSE określone są w Cenniku lub Umowie.
2. Cennik jest podawany do publicznej wiadomości przez publikację na stronie internetowej NASK i dostarczany nieodpłatnie Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej najpóźniej wraz z Umową, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, a także na każde jego żądanie, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
3. Do zmian w Cenniku stosuje się w sposób odpowiedni § 7 ust. 6 – 9 Umowy.
4. [ustęp usunięty]
5. [ustęp usunięty]
6. [ustęp usunięty]
7. W przypadku zmiany Cennika polegającej na podwyższeniu dotyczącej Abonenta Oplaty, ulega ona zmianie, o ile Abonent nie wypowiedzie Umowy przed wejściem zmian w życie, przy czym termin na realizację prawa do wypowiedzenia Umowy nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
- 7a. NASK, w przypadku o którym mowa w ust. 7 doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres

poczty elektronicznej lub na adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej.

8. Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o kosztach usług serwisowych, dostępna jest na stronie internetowej NASK, w siedzibie NASK lub na Portalu OSE.

#### **§ 5** **[Korzystanie z infrastruktury telekomunikacyjnej oraz urządzeń końcowych]**

1. W celu wykonania Umowy NASK może zainstalować u Abonenta i umożliwić używanie urządzeń lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej, co Abonent potwierdza podpisaniem odpowiedniego protokołu przekazania urządzenia lub elementu infrastruktury. Abonent ma obowiązek uniemożliwić dostęp osób nieupoważnionych oraz umożliwić dostęp osobom upoważnionym przez NASK do tych urządzeń lub elementów infrastruktury, o ile znajdują się one w pomieszczeniach lub w obrębie nieruchomości, którymi Abonent włada na podstawie posiadania, własności lub innego tytułu prawnego. Uprawnienie NASK do instalacji i eksploatacji urządzeń oraz elementów infrastruktury telekomunikacyjnej obejmuje m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów, zainstalowanie zakończenia Sieci NASK oraz innych urządzeń, w sposób wskazany przez przedstawiciela lub podwykonawcę NASK. Abonent zobowiązany jest zapewnić zasilanie energią elektryczną urządzeń końcowych oraz elementów infrastruktury telekomunikacyjnej, jeżeli jest to wymagane do świadczenia Usług OSE.
2. Udostępnione Abonentowi przez NASK telekomunikacyjne urządzenia mogą być wykorzystywane wyłącznie do korzystania z Usług OSE świadczonych przez NASK. NASK zarządza urządzeniami końcowymi udostępnionymi Abonentowi, chyba że Umowa stanowi inaczej.
3. Abonent umożliwi przedstawicielom lub podwykonawcom NASK dostęp administracyjny do urządzeń AP WLAN i Przełącznika Sieciowego oraz



dostęp, o którym mowa w ust. 1, w celu obsługi, kontroli, naprawy urządzeń lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej, usuwania przerw w świadczeniu Usług OSE lub dokonywania prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych. NASK nie ponosi odpowiedzialności za szkody Abonenta będące następstwem przerwy w świadczeniu Usług OSE, której NASK nie mógł usunąć w wyniku braku dostępu, o którym mowa w ust. 1, lub braku dostępu administracyjnego do urządzeń AP WLAN i Przełącznika Sieciowego, jak również tego rodzaju przerw nie uwzględnia się przy ustalaniu czasu Dostępności Usługi oraz Czasu Usunięcia Awarii.

4. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego pokrycia kosztów odtworzenia urządzeń w przypadku ich zniszczenia, w tym spowodowanego siłą wyższą, w przypadku kradzieży lub aktu wandalizmu lub w inny sposób uniemożliwiający ich dalsze użytkowanie. Odtworzone urządzenia są własnością NASK. Abonent ponosi również odpowiedzialność za zniszczenie lub usunięcie oznaczenia, plomby lub innych zabezpieczeń urządzeń. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Abonent na żądanie NASK niezwłocznie zwróci NASK wszystkie urządzenia i elementy infrastruktury, o których mowa w ust. 1, otrzymane od NASK lub umożliwi NASK ich demontaż lub odbiór na koszt NASK. Stan tych urządzeń i elementów infrastruktury nie powinien być gorszy niż wynikający z prawidłowej eksploatacji. NASK nie ma obowiązku demontażu urządzeń i elementów infrastruktury, o których mowa w ust. 1. Podczas uruchamiania i korzystania z urządzeń końcowych lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej, przekazanych Abonentowi do używania na okres obowiązywania Umowy oraz podczas korzystania z Usług OSE, Abonent powinien przestrzegać odpowiednich przepisów prawa lub powszechnie stosowanych norm, zasad bezpieczeństwa, wymagań technicznych i eksploatacyjnych.
5. Abonent odpowiada za skutki używania przez niego lub osoby, którym Abonent umożliwił korzystanie

z Usług OSE, oprogramowania nieposiadającego licencji wymaganych przepisami prawa.

6. Abonent umożliwi NASK skontrolowanie sposobu korzystania z Usługi OSE oraz stanu i sposobu korzystania z przekazanych Abonentowi urządzeń lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej.
7. NASK świadczy Usługę OSE do urządzenia CPE, co nie wyłącza odpowiedzialności NASK za zapewnienie dostępu do Usług OSE Szkole podłączanej do OSE poprzez inną szkołę w tej samej lokalizacji, w której znajduje się urządzenie CPE, w zakresie, w jakim do tego podłączenia wykorzystywana jest infrastruktura pasywna zainstalowana przez NASK.
8. Abonent od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy zobowiązany jest zaprzestać korzystania z przekazanych Abonentowi urządzeń końcowych lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej, adresów IP, numerów telefonicznych, bądź innych identyfikatorów przyznanych Abonentowi przez NASK.

## § 6

### [Zawieszenie świadczenia Usług OSE]

1. NASK może zawiesić świadczenie Usług OSE, bez prawa Abonenta do odszkodowania, w następujących przypadkach:
  - a. świadczenia przez Abonenta lub osobę, za której działanie lub zaniechanie Abonent ponosi odpowiedzialność, bez zgody NASK, usług telekomunikacyjnych osobom trzecim z wykorzystaniem Usługi OSE świadczonej przez NASK;
  - b. korzystania za pośrednictwem Abonenta z OSE przez osoby trzecie, nieupoważnione przez NASK lub Abonenta;
  - c. działania lub zaniechania Abonenta lub osoby, za której działanie lub zaniechanie Abonent ponosi odpowiedzialność, powodującego szkodę lub utrudniającego bądź uniemożliwiającego świadczenie lub korzystanie z usług przez innych abonentów, NASK lub inne podmioty współpracujące z NASK;

- d. opóźnienia w uiszczeniu całości lub w części Opłaty za płatne Usługi OSE lub jakiegokolwiek innej należności wobec NASK zgodnie z procedurą, o której mowa w ust. 2b i nast. niniejszego paragrafu (zawieszeniu ulegnie jedynie Dostęp o zwiększonej przepustowości);
  - e. korzystania z Usług OSE w sposób naruszający obowiązujące przepisy lub dobre obyczaje, np. poprzez rozpowszechnianie treści o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.;
  - f. rozsyłania lub stosowania złośliwego oprogramowania, wysyłania nadmiarowej ilości danych, mających na celu wysycenie dostępnego pasma, rozsyłania niezamówionych informacji, podejmowania działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonywania zmian, usuwania lub dodawania jakiegokolwiek zapisu do informacji osób trzecich bez ich zgody;
  - g. wykorzystywania urządzeń lub oprogramowania przez Abonenta niespełniających zasadniczych wymagań, niewspółpracujących z innymi urządzeniami znajdującymi się w OSE, powodujących uszkodzenia OSE lub zakłócających jej funkcjonowanie;
  - h. korzystania z Usług OSE poza miejscem wskazanym w Umowie;
  - i. złożenia przez Abonenta nieprawdziwego oświadczenia, zatajenia lub podania błędnych informacji wymaganych do zawarcia lub wykonywania Umowy;
  - j. niemożliwienia NASK wymiany urządzenia lub elementów infrastruktury telekomunikacyjnej w wyznaczonym przez NASK terminie, niemożliwienia dostępu osobom nieuprawnionym lubi nieupoważnionym przez NASK do urządzenia lub innych elementów infrastruktury telekomunikacyjnej w celu wykonania Prac Planowanych lub usunięcia Awarii, bądź też niezapewnienia w inny sposób dostępu, o którym mowa w § 5 ust. 1;
  - k. niemożliwienia lub utrudnienia NASK przez Abonenta skontrolowania sposobu korzystania z Usług OSE lub stanu i sposobu korzystania z przekazanych Abonentowi urządzeń lub elementów infrastruktury;
  - l. naruszenia w inny sposób postanowień Regulaminu, Umowy lub innych warunków świadczenia Usług OSE.
2. Ponadto NASK ma prawo zawiesić świadczenie Usług OSE Abonentowi, jeżeli:
- a. żądanie takie zgłoszą właściwe organy, w szczególności wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
  - b. NASK utraci w całości lub części uprawnienia niezbędne do świadczenia Usługi, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
  - c. z innych względów, w szczególności technicznych, NASK utraci możliwości świadczenia Usług OSE.
- 2a. NASK poinformuje Abonenta niezwłocznie o zawieszeniu Usług OSE wraz z podaniem przyczyny zawieszenia określonej w ust. 1 lub 2.
- 2b. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 lit. d, NASK wobec którego Abonent opóźnia się z zapłatą za Dostęp o zwiększonej przepustowości, powiadamia tego Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Dostępu o zwiększonej przepustowości, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych NASK należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, NASK w zależności od technicznych możliwości może ograniczyć świadczenie Dostępu o zwiększonej przepustowości.
- 2c. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia braku możliwości ograniczenia świadczenia Dostępu o zwiększonej przepustowości, Abonent nie zapłacił zaległych należności, NASK niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Dostępu o zwiększonej

przepustowości. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Abonent nie zapłaci zaległych należności, NASK może zawiesić świadczenie Dostępu o zwiększonej przepustowości.

3. W okresie zawieszenia świadczenia Usług OSE z przyczyn określonych w ust. 1 i ust. 2 lit. a Abonent wnosi Opłaty za płatne Usługi OSE w wysokości uregulowanej w Cenniku lub Umowie.
4. Wznowienie świadczenia Usług OSE następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia z zastrzeżeniem zdania drugiego. Wznowienie Usług OSE zawieszonych z przyczyn, o których mowa w ust. 1 lit. d następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności wraz z naliczonymi odsetkami z tytułu świadczenia Dostępu o zwiększonej przepustowości.
5. W przypadku zawieszenia Usług OSE na podstawie ust. 1, NASK może uzależnić wznowienie świadczenia Usług OSE od pisemnego wniosku Abonenta.
6. Okresu zawieszenia świadczenia Usług OSE nie uwzględnia się przy ustalaniu czasu Dostępności Usługi oraz Czasu Usunięcia Awarii.
7. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Dostępnością o zwiększonej przepustowości, NASK powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Dostępu o zwiększonej przepustowości. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Dostępu o zwiększonej przepustowości, NASK może zawiesić świadczenie Dostępu o zwiększonej przepustowości.

## § 7

### **[Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji]**

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy NASK określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług OSE, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług OSE lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług OSE. Abonent może

złożyć reklamację w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi OSE, lub od dnia, w którym Usługa OSE została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowo obliczoną Opłatę. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka NASK rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

2. Reklamację Abonent może złożyć w każdej jednostce obsługującej Abonentów NASK. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. nazwę oraz adres Abonenta, a także dane niezbędne do kontaktu zwrotnego, w tym imię i nazwisko osoby składającej reklamację oraz jej funkcję pełnioną w Szkole; dane osobowe osoby składającej reklamację są przetwarzane przez NASK zgodnie z obowiązującymi przepisami. Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych jest przekazywana Abonentowi;
  - b. przedmiot reklamacji oraz wskazanie Okresu Rozliczeniowego, którego reklamacja dotyczy;
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. numer umowy łączącej NASK i Abonenta lub adres miejsca zakończenia Sieci NASK;
  - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy NASK określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
  - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających wyłącznie z Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
  - g. numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, o której mowa w pkt f albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;



- h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
    - i. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
  3. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta w sposób wskazany w ust. 6, nie spełnia warunków określonych w ust. 2, NASK wzywa do jej uzupełnienia w terminie nie krótszym niż 7 dni wskazując zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
  4. [ustęp usunięty]
  5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, NASK traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
  6. Reklamacja może być złożona:
    - a. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów NASK albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2022, poz. 896, t.j. z dnia 2022.04.26) na adres: NASK-PIB, ul. Kolska 12 01-045 Warszawa;
    - b. ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów NASK;
    - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, na adres: reklamacjeose@nask.pl.
  7. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów NASK ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca NASK przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
  8. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, NASK w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
  9. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki NASK rozpatrującej reklamację.
  10. Reklamacja Abonenta powinna być rozpatrzona nie później niż w terminie 30 dni od daty jej wniesienia. Jeżeli reklamacja Usługi OSE nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez NASK odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
  11. Odpowiedź na reklamację zawiera:
    - a. nazwę jednostki NASK rozpatrującej reklamację;
    - b. informację o dniu złożenia reklamacji;
    - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
    - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności wynikającej z Umowy - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 2 lit. g;
    - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym;
    - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego NASK, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
  12. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
    - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

- b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze lub, w pozostałych przypadkach – w formie elektronicznej.
13. W przypadku złożenia reklamacji przez Abonenta w formie papierowej, NASK potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
  14. W przypadku złożenia przez Abonenta reklamacji w formie, o której mowa w ust. 13 lub ustnie, za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, NASK potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
  15. Postanowień ust. 13 i 14 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku NASK potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, NASK potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
  16. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 14 i 15, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 9 oraz ust. 11 i ust. 12 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
  17. Jeżeli wysłana przez NASK odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, NASK, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 6, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
  18. Abonent, w porozumieniu z NASK, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 17, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, NASK ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
  19. NASK nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
  20. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku wniesienia Opłaty.

## § 8

### **[Usługi serwisowe, tryb zgłaszania i obsługi Awarii oraz Prace Planowane]**

1. Usługi serwisowe świadczone są przez NASK, z którym Abonent może skontaktować się za pośrednictwem Centrum Kontakt OSE. W ramach usług serwisowych NASK zapewnia nadzór nad ciągłością i jakością świadczenia Usług OSE, w tym utrzymywanie ustalonych w Umowie warunków technicznych Usług OSE, przyjmowanie zgłoszeń oraz usuwanie Awarii. Szczegółowe warunki usług serwisowych mogą być określone w Umowie.
2. Abonent zobowiązany jest zgłaszać Awarie do Centrum Kontakt OSE niezwłocznie po ich stwierdzeniu. Zgłoszenie Awarii powinno zawierać

- dane umożliwiające identyfikację Abonenta, Usług OSE, opis Awarii oraz numer Umowy.
3. Przyjmujący informację o Awarii tworzy Zgłoszenie i na żądanie podaje jego numer osobie zgłaszającej Awarię.
  4. Abonent podczas kontaktów z NASK w sprawach dotyczących usuwania Awarii powinien podawać numer Zgłoszenia.
  5. Podczas usuwania Awarii może zaistnieć konieczność współpracy NASK z Abonentem, do której Abonent jest zobowiązany, o ile jest to konieczne. W przypadku braku możliwości skontaktowania się z Abonentem przez co najmniej godzinę, NASK może wstrzymać usuwanie Awarii. Momentem wstrzymania jest w takim przypadku godzina rozpoczęcia prób skontaktowania się z Abonentem. Czas wstrzymania usuwania Awarii nie jest wliczany do Czasu Usunięcia Awarii. W takim przypadku osoby obsługujące dane Zgłoszenie podejmują próbę skontaktowania się z Abonentem, łącznie nie dłużej jednak niż przez 3 godziny. Jeżeli próba taka powiedzie się, bieg Czasu Usunięcia Awarii rozpoczyna się ponownie. Jeżeli próba taka nie powiedzie się, Zgłoszenie zostaje zawieszona.
  6. Po usunięciu Awarii NASK kontaktuje się z Abonentem w celu potwierdzenia usunięcia Awarii. Abonent potwierdza usunięcie Awarii, co skutkuje zamknięciem Zgłoszenia. W przypadku braku odpowiedzi Abonenta, braku możliwości skontaktowania się z Abonentem lub bezzasadnej odmowy potwierdzenia przez Abonenta usunięcia Awarii, NASK zamyka Zgłoszenie bez potwierdzenia ze strony Abonenta.
  7. NASK będzie informował Abonenta o Pracach Planowanych prowadzonych w Oknie Serwisowym w formie pisemnej, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub poprzez informacje na Portalu OSE z co najmniej 48-godzinnym wyprzedzeniem. Prace Planowane prowadzone poza Oknem Serwisowym będą każdorazowo uzgadniane z Abonentem. Przerwy w świadczeniu Usług OSE spowodowane Pracami Planowanymi, o których Abonent został prawidłowo poinformowany lub które zostały uzgodnione z

Abonentem, nie będą uwzględniane przy obliczaniu parametrów gwarantowanych Umową, nawet gdy wystąpiły po zgłoszeniu Awarii przez Abonenta.

## § 9

### [Dane dotyczące funkcjonalności Usług OSE]

1. NASK gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane są Usługi OSE, w zakresie wymaganym do zawarcia i wykonywania Umowy, jak również wykonywania obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także w zakresie związanym z wykonywaniem połączeń do numerów alarmowych.
2. NASK może wprowadzić ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z poszczególnych Usług OSE wynikające z działań związanych z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności OSE, Usług OSE – w szczególności poprzez zawieszenie Usług OSE w przypadkach o których mowa w §6 lub też w związku z osiągnięciem lub przekroczeniem pojemności łącza. Ponadto ograniczenia mogą wynikać z odnoszących się do tych Usług OSE lub aplikacji postanowień Umowy.
3. NASK wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci NASK, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, w szczególności polegające na stałym monitorowaniu obciążenia OSE w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów, współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług OSE świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora oraz zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług OSE. Wprowadzone przez NASK procedury mają na celu zachowanie jakości świadczonych Usług OSE.

4. NASK jest uprawniony do następujących działań w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności OSE i Usług OSE:
  - a. podjęcia środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności OSE, Usług OSE oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami OSE;
  - b. informowania użytkowników o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez NASK, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
  - c. niezwłocznego informowania Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności OSE lub Usług OSE, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie OSE lub Usług OSE, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz podjętych przez NASK działaniach;
  - d. podjęcia proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności OSE, Usług OSE oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami OSE, w tym eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu OSE lub Usług OSE, oraz przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług OSE na zakończeniu OSE, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu OSE lub Usług OSE;
  - e. niezwłocznego informowania Prezesa UKE o podjęciu środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności OSE, Usług OSE oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami OSE, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od ich podjęcia.
5. NASK – w ramach świadczenia Szkole na podstawie art. 5 pkt 3) Ustawy, usług bezpieczeństwa teleinformatycznego mającego na celu zapewnienie ochrony szerokopasmowego Internetu przed szkodliwym oprogramowaniem, monitorowanie zagrożeń i bezpieczeństwa sieciowego oraz przeciwdziałanie dostępowi do treści, które mogą stanowić zagrożenie dla prawidłowego rozwoju uczniów – zapewnia:
  - a. kontrolę ruchu na poziomie połączeń z siecią Internet oraz separację niechcianego ruchu sieciowego w celu uniemożliwienia dostępu nieuprawnionym osobom z sieci Internet do OSE;
  - b. ochronę przed zaawansowanymi atakami sieciowymi kierowanymi na OSE;
  - c. ochronę użytkowników przed szkodliwym oprogramowaniem;
  - d. ochronę użytkowników przed dostępem do treści, które mogą stanowić zagrożenie dla prawidłowego rozwoju uczniów.
- 5a. Usługi bezpieczeństwa teleinformatycznego, o których mowa w ust. 5 powyżej, NASK świadczy nieodpłatnie w dwóch wariantach:
  - a. podstawowym – będącym usługami bezpieczeństwa teleinformatycznego zintegrowanymi z usługą szerokopasmowego dostępu do Internetu (nie stanowią odrębnej usługi) – podstawowe usługi bezpieczeństwa;
  - b. zaawansowanym – będącym usługami bezpieczeństwa teleinformatycznego niezintegrowanymi z usługą szerokopasmowego dostępu do Internetu (stanowią odrębną usługę) – zaawansowane usługi bezpieczeństwa.
- 5b. Usługi bezpieczeństwa teleinformatycznego świadczone w wariantach podstawowym działają na poziomie zapytań DNS i podstawowej analizy ruchu sieciowego przechodzącego przez systemy bezpieczeństwa OSE (nie wymagają instalacji certyfikatów SSL na urządzeniach) i zapewniają – zgodnie z opisem technicznym usługi – podstawową ochronę użytkowników przed szkodliwym oprogramowaniem oraz dostępem do treści, które mogą stanowić zagrożenie dla prawidłowego rozwoju uczniów.



5c. Usługi bezpieczeństwa teleinformatycznego świadczone w wariantcie zaawansowanym są świadczone na warunkach opisanych w § 9a niniejszego Regulaminu.

5d. W celu realizacji usług bezpieczeństwa teleinformatycznego NASK przetwarza logi dotyczące zdarzeń bezpieczeństwa w OSE. Dostęp do logów mają tylko osoby, które w ramach obowiązków służbowych, monitorują zagrożenia i bezpieczeństwo sieciowe oraz przeciwdziałają dostępowi do treści, które mogą stanowić zagrożenie dla prawidłowego rozwoju uczniów. Logi przetwarzane są przez NASK również w celach naukowych.

5e. W ramach świadczenia usług bezpieczeństwa teleinformatycznego NASK jest uprawniony do przesyłania Abonentowi oraz użytkownikom – m.in. za pośrednictwem poczty elektronicznej – komunikatów technicznych dotyczących działania ww. usług lub innych komunikatów związanych z korzystaniem z tych usług.

6. NASK świadczy usługi dostępu do Internetu o prędkości oraz innych parametrach określonych w Umowie, w tym również w załącznikach do Umowy. Abonent może nie mieć możliwości lub ograniczoną możliwość korzystania z treści, aplikacji i usług, które wymagają większej prędkości lub innych parametrów niż usługi dostępu do Internetu świadczone przez NASK.

7. NASK nie wprowadza ograniczeń o których mowa w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego Internetu oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (Dz. Urz. UE L 310 z 26.11.2015) w ramach świadczonych Usług OSE, z zastrzeżeniem działań, jakie NASK jest zobowiązany podejmować na

podstawie obowiązujących przepisów prawa powszechnego.

8. Określone w Umowie, w tym również w załącznikach do Umowy, prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu są minimalnymi, zwykle dostępnymi, maksymalnymi i deklarowanymi prędkościami pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu w rozumieniu art. 4 ust. 1 lit. d rozporządzenia, o którym mowa w ust. 7, chyba że z Umowy, w tym również z załączników do Umowy, wyraźnie wynika co innego.

#### **§9a.**

#### **Warunki świadczenia zaawansowanych usług bezpieczeństwa**

1. O ile Strony nie ustalą innego terminu, świadczenie zaawansowanych usług bezpieczeństwa rozpocznie się z momentem przystąpienia do korzystania z tych usług przez Abonenta.
2. Warunkiem świadczenia dla każdej ze Szkół w jednej lokalizacji niezależnych zaawansowanych usług bezpieczeństwa, jest konieczność posiadania przez Szkoły odseparowanych od siebie sieci LAN.
3. Warunkiem świadczenia zaawansowanych usług bezpieczeństwa jest poprawna instalacja certyfikatów SSL na urządzeniach końcowych Abonenta zgodnie z wymaganiami NASK. NASK udostępnia certyfikat SSL dla urządzeń końcowych, które Abonent jest zobowiązany zainstalować na wszystkich urządzeniach końcowych (m.in. PC, laptop, tablet), które powinny zostać objęte zaawansowanymi usługami bezpieczeństwa w celu umożliwienia ich poprawnego działania.
4. Zaawansowane usługi bezpieczeństwa, o których mowa w niniejszym paragrafie, polegają na monitorowaniu ruchu sieciowego na żądanie Szkoły w celu wykrywania szkodliwego oprogramowania oraz treści, które mogą stanowić zagrożenie dla prawidłowego rozwoju uczniów oraz dostarczanie Abonentowi raportów dotyczących występowania ww. zjawisk.



5. W ramach zaawansowanych usług bezpieczeństwa będą dokonywane m.in. następujące czynności:
  - a. deszyfrowanie ruchu sieciowego pochodzącego ze szkoły w ramach komunikacji wymienianej z siecią Internet w celu umożliwienia jego analizy;
  - b. analiza pobieranych plików – w przypadku wykrycia zagrożenia związanego ze szkodliwym oprogramowaniem, podejrzany plik zostanie zablokowany;
  - c. analiza adresów URL stron www i porównywaniu ich z prowadzoną przez NASK bazą znanych adresów stron internetowych, które mogą zawierać treści stanowiące zagrożenie dla prawidłowego rozwoju uczniów – jeśli adres URL strony www znajduje się w takiej bazie, NASK będzie uprawniony do zablokowania dostępu do tych stron www i ich poszczególnych podstron www;
  - d. analiza plików graficznych, plików video oraz tekstów pod kątem rozpoznawania w nich treści stanowiących zagrożenie dla prawidłowego rozwoju uczniów, obejmujących w szczególności zjawiska związane z cyberprzemocą, treści pornograficzne, treści nawołujące do samookaleczeń lub samobójstw i innych autodestrukcyjnych zachowań, a także promujących niezdrowy i niewłaściwy tryb życia – w tym zachęcające do zażywania narkotyków czy substancji psychoaktywnych.
6. Zaawansowane usługi bezpieczeństwa nie deszyfrują i nie przetwarzają systemów poczty elektronicznej oraz stron www instytucji finansowych (banki, domy maklerskie, firmy ubezpieczeniowe), stron medycznych oraz innych przetwarzających dane wrażliwe.
7. Świadczenie zaawansowanych usług bezpieczeństwa nie obejmuje sieci LAN Abonenta, a jedynie komunikację sieci LAN z siecią Internet.
8. Zaawansowane usługi bezpieczeństwa OSE obejmują ponadto sporządzanie na żądanie Abonenta raportu z analizy ruchu sieciowego pochodzącego z urządzeń końcowych Abonenta

- podłączonych do OSE (urządzeń stacjonarnych lub podłączonych do wifi). Raport będzie zawierał wyłącznie zagregowaną listę rozpoznanych treści mogących stanowić zagrożenie dla prawidłowego rozwoju uczniów w Szkole. Raport nie zawiera żadnych informacji identyfikujących konkretnego użytkownika czy też konkretne urządzenie Abonenta.
9. Raporty NASK, o których mowa w ust. 8, przygotowywane są z dochowaniem należytej staranności, jednakże nie jest wykluczone, iż poszczególna treść zostanie niezgodnie z oczekiwaniem Abonenta zidentyfikowana jako mogąca stanowić zagrożenie dla prawidłowego rozwoju uczniów, co jest związane w szczególności z ciągłym rozwojem systemu służącego do analizy ww. treści. W przypadku zauważenia nieprawidłowości w działaniu zaawansowanych usług bezpieczeństwa Abonent może zgłosić dostrzeżone nieprawidłowości na następujący adres e-mail: [wsparcietechniczne\\_ose@nask.pl](mailto:wsparcietechniczne_ose@nask.pl).
  10. Niezależnie od uprawnień do wypowiedzenia Umowy określonych w § 3 ust. 4 powyżej Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia zaawansowanych usług bezpieczeństwa bez wskazywania przyczyn w terminie 5 dni roboczych od dnia doręczenia wypowiedzenia do NASK. Niezależnie od innych sposobów określonych w Regulaminie wypowiedzenie może nastąpić poprzez przesłanie wypowiedzenia za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [ose@nask.pl](mailto:ose@nask.pl).

#### § 10

#### **[Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy oraz odszkodowania]**

1. NASK ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług OSE na zasadach określonych w Umowie i Regulaminie.
2. Abonent odpowiada za szkody NASK lub podmiotów współpracujących z NASK, spowodowane przez Abonenta lub osoby trzecie, którym Abonent

umożliwił korzystanie z Usług OSE lub OSE za swoim pośrednictwem.

3. NASK nie odpowiada za treść danych transmitowanych w OSE w związku z Umową zawartą przez Abonenta z osobą trzecią.
4. NASK nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne lub ograniczenia występujące w urządzeniach lub systemach teleinformatycznych, z których korzysta Abonent lub upoważniony przez niego użytkownik, które uniemożliwiają prawidłowe korzystanie z Usług OSE, jeśli nie jest to wynikiem działania NASK.
5. NASK nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych Abonenta lub użytkownika, jeśli utrata danych była spowodowana awarią urządzeń lub systemu teleinformatycznego, z których korzystania Abonent lub użytkownik.
6. NASK nie odpowiada za możliwość realizowania Usług OSE w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi NASK posiada połączenia międzyoperatorskie oraz za parametry jakościowe tych sieci.
7. NASK nie ponosi odpowiedzialności za utraczone korzyści Abonenta.
8. Warunkiem zapłaty kary umownej jest zgłoszenie przez Abonenta i uwzględnienie przez NASK reklamacji dotyczącej Usług OSE.
9. NASK nie odpowiada za szkodę wynikającą z niewykonania lub nienależytego wykonywania Umowy, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem:
  - a. działania Siły Wyższej,
  - b. przyczyn dotyczących Abonenta lub osoby trzeciej,
  - c. zawieszenia świadczenia Usług OSE uzgodnionego przez Abonenta i NASK lub wynikającego z Regulaminu lub Umowy,
  - d. naruszenia przez Abonenta postanowień Regulaminu lub Umowy;
  - e. zaprzestania świadczenia Usług OSE, jeśli nastąpiło to z winy Abonenta lub z przyczyn niezależnych od NASK;

f. działania sprzecznego z powszechnie obowiązującym prawem.

10. Wyłączenie odpowiedzialności NASK na podstawie niniejszego ustępu nie uchybia innym wyłączeniom odpowiedzialności określonym w Regulaminie lub Umowie.

## **§ 11** **[Poufność]**

1. NASK i Abonent zobowiązani są do zachowania poufności informacji określonych w treści Umowy oraz informacji uzyskanych w wyniku negocjacji i wykonywania Umowy.
2. Wszelkie informacje, o których mowa w ust. 1, mogą być udzielane osobom trzecim tylko w przypadkach przewidzianych prawem lub za porozumieniem Abonenta i NASK.
3. Informacje dotyczące faktu zawarcia Umowy ze wskazaniem jej stron oraz przedmiotu nie są poufne i mogą być wykorzystane przez strony poprzez umieszczanie ich w materiałach marketingowych i na stronie internetowej. Abonent może udzielić NASK referencji dotyczących Usług objętych Umową.

## **§ 12** **[Ochrona informacji oraz informowanie o zagrożeniach]**

1. NASK nie ingeruje w treść informacji przesyłanej przez Abonenta lub osoby, którym Abonent udostępnił korzystanie z Usługi, a także nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenia prawa wynikające z przesyłania informacji przez OSE.
2. W zakresie nieobjętym usługą bezpieczeństwa teleinformatycznego świadczoną przez NASK w ramach Usług OSE, Abonent odpowiada za klasyfikację stopnia ochrony oraz użycie narzędzia ochrony informacji, której jest nadawcą, w czasie przesyłania jej przez OSE.
3. NASK nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej w OSE lub

Abonenta, gdy udzielenie dostępu zależy od Abonenta lub osób trzecich.

4. Za dostęp osoby uprawnionej do OSE uznaje się dostęp uzyskany na podstawie uzgodnionego z NASK trybu identyfikacji użytkownika.
5. NASK przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami OSE, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem Portalu OSE, swojej strony internetowej, poczty elektronicznej lub ulotek.

### § 13

#### [Postanowienia końcowe]

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Umowy, Regulaminu lub Cennika oraz dla ich interpretacji i wykonania mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.
2. Umowa sporządzana jest w języku polskim, a w przypadku sporządzenia egzemplarza Umowy również w innym języku, wersją wiążącą Umowy jest wersja w języku polskim.
3. Abonent obowiązany jest do niezwłocznego informowania NASK o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy. W przypadku niedopełnienia powyższego obowiązku, wszelką korespondencję oraz inne formy kontaktu skierowane przez NASK do Abonenta na dotychczasowy adres lub inne dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo dokonane. Odpowiedzialność NASK za szkody Abonenta, spowodowane brakiem możliwości skontaktowania się z Abonentem lub wyznaczoną przez niego osobą, jest wyłączona.
4. Abonent nie może przenieść praw lub obowiązków wynikających z Umowy na stronę trzecią bez pisemnej zgody NASK.
5. Wszelkie spory pomiędzy stronami powinny zostać rozwiązane w drodze negocjacji, a w przypadku braku możliwości rozstrzygnięcia sporu w sposób

polubowny, strony poddadzą spór pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego.

6. Aktualna wersja Regulaminu jest publikowana na stronie internetowej NASK lub na Portalu OSE.
7. Regulamin w niniejszej treści wchodzi w życie z dniem 10 listopada 2024 roku i uwzględnia zmiany wchodzące w życie z 12 grudnia 2018 r., z 25 października 2019 r. oraz z 21 grudnia 2020 r., 1 września 2023 r.