REGULAMIN E-USŁUGI *DOSTĘP DO BIEŻĄCEJ INFORMACJI O JAKOŚCI USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU W OPARCIU O SYSTEM MONITOROWANIA JAKOŚCI INTERNETU (SMJI)*

z 17 września 2024 r.

Rozdział 1.
Definicje

§ 1. Wyrażenia użyte w niniejszym regulaminie, wielkimi literami, mają następujące znaczenie:

1) **Agent**: oprogramowanie służące do prowadzenia pomiarów i gromadzenia Danych pomiarowych zintegrowane z Urządzeniem pomiarowym.

2) **Cykl dobowy**: do 24 pomiarów certyfikowanych, wykonanych w ciągu jednej doby (24 godzin od momentu rozpoczęcia pierwszego Pomiaru certyfikowanego) .

3) **Dane pomiarowe:** dane zgromadzone w procesie Pomiaru certyfikowanego, szczegółowo opisane Załączniku nr 1 do Regulaminu [Charakterystyka i opis danych pomiarowych w plikach źródłowych Raportu].

4) **Dostawca usług**: podmiot świadczący usługi stacjonarnego dostępu do Internetu, na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa UKE.

5) **E-Usługa**: Usługa dostępu do informacji o jakości usług dostępu do Internetu w oparciu o System Monitorowania Jakości Internetu, dla której zasady korzystania opisuje niniejszy regulamin.

6) **ISO OSI** lub **Model ISO**: model odniesienia łączenia systemów otwartych, ang. *ISO Open Systems Interconnection Reference Model*. Standard zdefiniowany przez ISO (Międzynarodową Organizację Normalizacyjną) oraz ITU-T (Sektor normalizacji telekomunikacji, Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego), składający się z 7 warstw:
   1. fizycznej
   2. łącza danych,
   3. sieciowej,
   4. transportowej,
   5. sesji,
   6. prezentacji,
   7. aplikacji.

7) **Okres pomiarowy**: okres zawierający co najmniej 2 Cykle dobowe Pomiarów certyfikowanych.

8) **Pomiar certyfikowany**: procedura, w trakcie której badane są parametry łącza internetowego lub czynniki środowiska pomiarowego wykonany z użyciem Agenta i spełnił warunki, które określa Rozdział 5 niniejszego regulaminu.

9) **QoS**: ang. *Quality of Service,* kategoria pomiarów dotycząca metryk technicznych parametrów łącza internetowego, dotycząca przede wszystkim warstwy 3. (sieci) oraz warstwy 4.

(transportowej) modelu ISO OSI.

10) **Raport**: dokument w formie pliku komputerowego lub innej formie elektronicznej, zawierający zestawienie wyników Pomiarów certyfikowanych.

11) **Regulamin**: niniejszy regulamin E-Usługi.

12) **Serwer testowy**: serwer funkcjonujący w neutralnym punkcie sieci, do którego prowadzone są Pomiary certyfokowane.

13) **System** lub **SMJI**: System Monitorowania Jakości Internetu - oprogramowanie, urządzenia, usługi i baza danych realizujące pomiary jakości usług dostępu do Internetu i przetwarzające dane na potrzeby Raportów i świadczenia przez UKE E-Usługi.

14) **UKE**: Urząd Komunikacji Elektronicznej.

15) **Urządzenie pomiarowe**: urządzenie podłączane do sieci abonenckiej Użytkownika, dokonujące Pomiarów certyfikowanych z wykorzystaniem zaimplementowanego w nim Agenta. Urządzenie pomiarowe jest własnością Skarbu Państwa - Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

16) **Użytkownik**: osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej korzystająca z E-Usługi.

17) **Zestaw pomiarowy**: Urządzenie pomiarowe wraz z zasilaczem, przewodem umożliwiającym przyłączenie Urządzenia pomiarowego do sieci abonenckiej Użytkownika *(patch-cord)* o końcówkach typu RJ-45 (8P8C, Rysunek 2), powszechnie wykorzystywanym w domowych i firmowych sieciach komputerowych, wykorzystujących technikę Ethernet w wersjach od 10Base-T, przez 100Base-TX po 1000Base-T, gdzie medium transmisyjnym jest sygnał elektryczny w 8-żyłowych przewodach miedzianych typu UTP, dostarczane Użytkownikowi przez UKE w celu dokonania Pomiarów certyfikowanych i świadczenia E-Usługi.

Rozdział 2.
Postanowienia ogólne

§ 2. E-Usługa jest udostępniana i świadczona przez UKE bezpłatnie za pośrednictwem Platformy Usług Elektronicznych UKE[1] dla Użytkowników korzystających ze stacjonarnych usług dostępu do sieci Internet na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Użytkownikowi będącemu jednostką oświatową określoną w art. 2 ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe E-Usługa jest udostępniania i świadczona przez UKE, po wcześniejszym pisemnym uzgodnieniu tej okoliczności pomiędzy tym Użytkownikiem a UKE.

§ 3. E-Usługa dotyczy usług stacjonarnego dostępu do Internetu i adresowana jest w szczególności do Użytkowników, którzy obserwują rozbieżności pomiędzy umownymi parametrami usługi dostępu do Internetu a stanem faktycznym.

§ 4. E-Usługa dostarcza dane pomiarowe z Systemu SMJI, który stanowi certyfikowany mechanizmem monitorowania w rozumieniu art. 4 ust. 4 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2015/2120[2] i umożliwia przeprowadzenie pomiarów certyfikowanych oraz

[1] Adres internetowy Platformy Usług Elektronicznych UKE: https://pue.uke.gov.pl.

[2] ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiające środki

wygenerowanie Raportu z certyfikowanych pomiarów jakości usługi dostępu do Internetu. Raport można wykorzystać m.in. w postępowaniu reklamacyjnym do wykazania stałych i powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wskazanymi w umowie wartościami.

§ 5. UKE zapewnia Użytkownikom ochronę danych osobowych zgromadzonych w Systemie zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

§ 6. Informacje dla Użytkownika oraz prawa i obowiązki UKE w zakresie przetwarzania danych zostały opisane w Klauzuli informacyjnej E-Usługi, dostępnej pod adresem: https://uke.gov.pl/system-monitorowania-jakosci-internetu/klauzula-informacyjna-SMJI;

§ 7. W przypadku, gdy zdaniem Użytkownika E-Usługa świadczona na podstawie Regulaminu nie jest realizowana przez UKE zgodnie z postanowieniami Regulaminu, może on złożyć zastrzeżenia w sposób określony poniżej (Reklamacja):

1) Reklamację można złożyć w formie elektronicznej lub pisemnej na adres wskazany w § 8.
2) Reklamacja powinna zawierać co najmniej imię i nazwisko Użytkownika, adres do korespondencji lub adres siedziby Użytkownika lub jego adres do doręczeń elektronicznych, jeżeli posiada taki adres, określenie przedmiotu Reklamacji i uzasadnienie Reklamacji.
3) UKE rozpozna Reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. W przypadku, gdy Reklamacja nie zawiera informacji koniecznych do jej rozpatrzenia, UKE zwróci się do Użytkownika o jej uzupełnienie w niezbędnym zakresie, a termin 14 dni biegnie wówczas od dnia doręczenia uzupełnionej Reklamacji.

§ 8. Użytkownik może kontaktować się z UKE we wszystkich sprawach związanych z E-Usługą:

1) za pośrednictwem Platformy Usług Elektronicznych UKE
2) listownie na adres: Urząd Komunikacji Elektronicznej, ul. Giełdowa 7/9, 01-211 Warszawa
3) za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: smji@uke.gov.pl.

Rozdział 3.

Korzystanie z E-Usługi

§ 9. 1. UKE udostępnia nieodpłatnie Użytkownikowi Zestaw pomiarowy.
2. Udostępnienie Zestawu pomiarowego Użytkownikowi będącemu jednostką oświatową określoną w art. 2 ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe może nastąpić z pomięciem czynności określonej w § 14, po wcześniejszym pisemnym uzgodnieniu tej okoliczności pomiędzy tym Użytkownikiem a UKE.

§ 10. Zestaw pomiarowy, w tym Urządzenie pomiarowe jest własnością Skarbu Państwa – Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

---

dotyczące dostępu do otwartego internetu i dotyczące opłat detalicznych za regulowane usługi łączności wewnątrzunijnej oraz zmieniające dyrektywę 2002/22/WE, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012.

§ 11. Użytkownik akceptując Regulamin zobowiązuje się do używania Zestawu pomiarowego zgodnie z jego właściwościami i przeznaczeniem, do należytego dbania o powierzony Zestaw pomiarowy i do jego zwrócenia po upływie Okresu pomiarowego, który zakończył się uzyskaniem Raportu, o którym mowa w § 25 i na każde wezwanie UKE.

§ 12. Użytkownik nie może oddać Zestawu pomiarowego osobie trzeciej do używania.

§ 13. Ze względu na ograniczenia techniczne Urządzeń pomiarowych, maksymalna przepustowość łącza, dla którego mogą być dokonywane pomiary z użyciem SMJI za pośrednictwem E-Usługi wynosi 1Gb/s.

§ 14. Użytkownik dokonuje zamówienia E-Usługi poprzez formularz na Platformie Usług Elektronicznych UKE, pod adresem https://pue.uke.gov.pl z użyciem Profilu Zaufanego jako środka potwierdzenia tożsamości Użytkownika, zobowiązując się do przestrzegania postanowień Regulaminu oraz wyrażając dobrowolną zgodę na przetwarzanie danych osobowych, zgodnie z klauzulą informacyjną e-usługi pn. *Dostęp do bieżącej informacji o jakości usług dostępu do Internetu w oparciu o System Monitorowania Jakości Internetu (SMJI)*[3].

§ 15. Użytkownik wypełniając formularz zamówienia E-Usługi podaje m.in. adres, na który zostanie skierowana przesyłka zawierająca Zestaw pomiarowy, telefon kontaktowy oraz adres poczty elektronicznej. Przesyłka, realizowana jest na koszt UKE.

§ 16. Dodatkowo, do przesyłki dołączana jest instrukcja instalacji Urządzenia pomiarowego oraz etykieta zwrotna, pozwalająca na zwrotne nadanie przesyłki z Zestawem pomiarowym do UKE i na koszt UKE.

§ 17. Użytkownik może zamówić jeden Zestaw pomiarowy. W uzasadnionych przypadkach, uzgodnionych indywidualnie z UKE, dopuszczone jest zamówienie większej liczby Zestawów pomiarowych, w przypadku gdy Użytkownik korzysta z usług dostępu do stacjonarnego Internetu świadczonych przez więcej niż jednego Dostawcę usług lub korzysta z tych usług w więcej niż jednej lokalizacji. Każdorazowo w takich przypadkach Użytkownik zobowiązany jest wykazać przed UKE tytuł do korzystania z usług dostępu do Internetu świadczonych przez więcej niż jednego Dostawcę usług lub korzystania z tych usług w więcej niż jednej lokalizacji.

§ 18. Od chwili doręczenia Zestawu pomiarowego, Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za Zestaw pomiarowy, w tym za wszelkie szkody powstałe w związku z jego używaniem aż do momentu wysyłki zwrotnej Zestawu pomiarowego do UKE.

§ 19. W przypadku, gdy liczba złożonych przez Użytkowników zamówień na Zestaw pomiarowy będzie przekraczać liczbę dostępnych Zestawów pomiarowych, w pierwszej kolejności będą realizowane zamówienia Użytkowników, którzy dokonali zamówienia E-Usługi po raz pierwszy, a następnie zamówienia tych Użytkowników, dla których czas od zakończenia ostatniego Okresu pomiarowego do dnia złożenia kolejnego zamówienia jest najdłuższy.

§ 20. Zestaw pomiarowy powinien być zwrócony do UKE w stanie nie gorszym niż wynikającym z normalnego użycia.

§ 21. Zwrócony Zestaw pomiarowy powinien być kompletny i w pełni sprawny.

---

[3] Klauzula Informacyjna e-usługi pn. *Dostęp do bieżącej informacji o jakości usług dostępu do Internetu w oparciu o System Monitorowania Jakości Internetu (SMJI)* jest opublikowana pod adresem: https://uke.gov.pl/system-monitorowania-jakosci-internetu/klauzula-informacyjna-SMJI

§ 22. Zwrot Zestawu pomiarowego następuje z wykorzystaniem etykiety zwrotnej na adres wskazany przez UKE na tej etykiecie.

§ 23. Wysyłka zwrotna jest realizowana zgodnie z opisem na etykiecie lub informacją dołączoną do Zestawu pomiarowego. W przypadkach niestandardowych, np. zmiany podmiotu świadczącego usługę doręczania przesyłek, UKE zastrzega możliwość indywidualnego poinformowania Użytkownika o sposobie zwrotu Zestawu pomiarowego.

§ 24. W uzasadnionych przypadkach, uzgodnionych indywidualnie z UKE, dopuszcza się odbiór i zwrot Zestawu pomiarowego osobiście w siedzibie UKE lub Delegaturach UKE.

§ 25. Raport z pomiarów zostanie udostępniony Użytkownikowi za pośrednictwem Platformy Usług Elektronicznych UKE pod warunkiem zwrotu Zestawu pomiarowego i potwierdzeniu przez UKE, iż został on zwrócony w stanie pozwalającym na jego ponowne użycie, tj. kompletnym i nieuszkodzonym.

§ 26. Paczka zawierająca zwracany Zestaw pomiarowy powinna być zapakowana w sposób zabezpieczający ją przed uszkodzeniem, oklejona etykietą zwrotną oraz umożliwiający jej odbiór w nienaruszonym stanie.

§ 27. W przypadku zwrotu Zestawu pomiarowego w stanie nie pozwalającym na jego ponowne użycie m.in. z powodu zniszczenia, uszkodzenia lub zwrotu niekompletnego Zestawu pomiarowego z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, UKE obciąży Użytkownika kosztami poniesionymi z tytułu naprawy lub doprowadzenia Zestawu pomiarowego do stanu z dnia jego doręczenia Użytkownikowi albo kosztami zakupu nowego Zestawu pomiarowego o równoważnych właściwościach. Użytkownik zobowiązany również będzie do naprawienia szkody powstałej w związku z używaniem Zestawu pomiarowego przez Użytkownika niezgodnie z jego przeznaczeniem określonym w Regulaminie i instrukcji instalacji.

§ 28. W przypadku niedokonania zwrotu Zestawu pomiarowego, a także po bezskutecznym wezwaniu do jego wydania w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, UKE obciąży Użytkownika kosztami zakupu nowego Zestawu pomiarowego o równoważnych właściwościach.

§ 29. Użytkownikowi nie wolno kopiować, modyfikować, dostosowywać, poprawiać błędów, tworzyć opracowań, dekodować, odtwarzać kodu źródłowego, dezasemblować, dekompilować ani w inny sposób tłumaczyć lub konwertować oprogramowania Urządzenia pomiarowego, Agenta ani Systemu.

Rozdział 4.

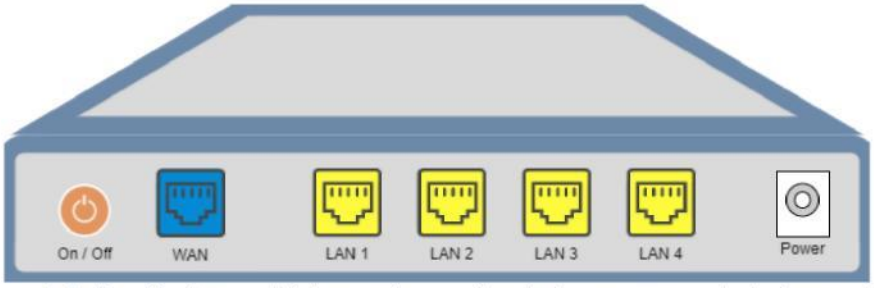
Wymagania do przyłączenia Urządzenia pomiarowego

§ 30. W celu przyłączenia Urządzenia pomiarowego do sieci abonenckiej Użytkownika i rozpoczęcia Pomiarów wymagane są:

1) port sieci LAN w urządzeniu brzegowym Dostawcy usług (patrz Rysunek 1) ze złączem RJ-45 (8P8C), Rysunek 2;

2) włączona usługa DHCP na porcie LAN, do którego włączone zostanie Urządzenie pomiarowe;

3) zasilanie z sieci elektroenergetycznej niskiego napięcia, zgodnie z Polską Normą PN-IEC 60038, o napięciu 230 V i częstotliwości 50 Hz.



Rysunek 1: Przykładowy widok panelu urządzenia brzegowego sieci abonenckiej.

Rysunek 2: Wtyk RJ-45 (8P8C)

§ 31. Szczegółowy sposób przyłączenia określa instrukcja dołączona do Zestawu pomiarowego.

Rozdział 5.

Pomiar certyfikowany

§ 32. Pomiar certyfikowany musi spełnić warunki pozwalające na prawidłową ocenę jakości połączenia z siecią Internet, w szczególności dotyczące komunikacji nie dotyczącej pomiaru oraz:

1) Urządzenie pomiarowe jest prawidłowo zainstalowane w sieci lokalnej Użytkownika, tj. zgodnie z opisem w Regulaminie i instrukcją instalacji Urządzenia pomiarowego;
2) Urządzenie pomiarowe jest włączone;
3) Ruch sieciowy nie dotyczący pomiaru nie przekracza 200 kb/s w żadnym kierunku (uplink/downlink) na interfejsie WAN Urządzenia pomiarowego. Jeżeli ruch sieciowy nie dotyczący pomiaru przekroczy ten próg, Agent nie rozpocznie pomiaru do czasu następnej próby przewidzianej Harmonogramem pomiaru;
4) Pomiary QoS zostały pomyślnie przeprowadzone na jednym z dwóch Serwerów testowych.

§ 33. Raport może stanowić dowód na okoliczność, iż Dostawca usług nienależycie wykonuję umowę, gdy wynika z niego iż prędkość świadczonej usługi dostępu do Internetu w sposób stały lub regularnie powtarzający się oraz istotny różni się od wskazanych w umowie wartości, zgodnie z art. 4 ust. 4 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2015/2120 o Otwartym Internecie.

Rozdział 6.

Raport

§ 34. Zgodnie z § 25 Regulaminu, warunkiem otrzymania Raportu jest zwrot Zestawu pomiarowego w należytym stanie.

§ 35. Raport zawiera następujące pozycje:

1) Unikalny identyfikator,
2) Datę i godzinę wygenerowania,

3) Identyfikator użytkownika,

4) Adres świadczenia stacjonarnej usługi dostępu do Internetu,

5) Okres za jaki Raport został wygenerowany,

6) Wyliczone na podstawie Pomiarów certyfikowanych wartości prędkości minimalnej, zwykle dostępnej i maksymalnej pobierania i wysyłania danych,

7) Zbiorcze zestawienie skróconych wyników Pomiaru certyfikowanego tj. identyfikator, wartość prędkości pobierania danych w Mb/s, wartość prędkości wysyłania danych w Mb/s, wartość Round Trip Time w ms,

8) szczegółowe dane odnośnie każdego Pomiaru certyfikowanego uwzględnionego w Raporcie.

§ 36. Szczegółowe dane dotyczące Pomiaru certyfikowanego określa Załącznik nr 1 do Regulaminu.

Rozdział 7.

Ograniczenia Systemu

§ 37. System umożliwia pomiary w sieciach o przepustowości do 1 Gb/s.

§ 38. System przeznaczony jest do wykonywania pomiarów wyłącznie w sieciach stacjonarnych, przewodowych, w których sieć abonenta (LAN) wykorzystuje technikę Ethernet w wersjach 1000Base-T, 100Base-TX lub 10Base-T.

§ 39. E-Usługa służy weryfikacji parametrów wyłącznie stacjonarnych usług dostępu do sieci Internet.

§ 40. Urządzenie pomiarowe nie posiada wbudowanego układu podtrzymania zasilania. W przypadku utraty zasilania, Urządzenie pomiarowe nie będzie funkcjonowało, dlatego w przypadku podłączenia urządzeń sieciowych w sieci abonenta (LAN) przez system podtrzymania zasilania (UPS, generator) należy się upewnić, że Urządzenie pomiarowe jest podłączone do tego samego systemu zasilania awaryjnego co urządzenia obsługujące komunikację sieciową (router, modem, konwerter).

Rozdział 8.

Postanowienia końcowe

§ 41. UKE zastrzega sobie prawo do przerw technicznych w dostępności E-Usługi oraz funkcjonowaniu Systemu w przypadku planowanej, bieżącej obsługi i konserwacji infrastruktury oraz Systemu. O planowanych przerwach i czasie ich trwania UKE będzie informował z wyprzedzeniem, ograniczając ich czas trwania do niezbędnego minimum.

§ 42. Treść Regulaminu może ulec zmianie. Każdorazowa zmiana Regulaminu zostanie ogłoszona na Platformie Usług Elektronicznych UKE, nie później niż na 7 dni kalendarzowych przed wprowadzeniem zmienionego Regulaminu.

§ 43. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego i inne właściwe przepisy prawa polskiego.