

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI „OCHRONA W SIECI”

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1 Niniejszy regulamin (dalej „Regulamin”) określa zasady i zakres działania usługi Ochrona w Sieci (dalej: „Usługa”) świadczonej przez T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa, zarejestrowanej w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w XIII Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem rejestrowym KRS 0000391193, NIP 526-10-40-567, REGON 011417295, o kapitale zakładowym w wysokości 711 210 000 PLN wpłaconym w całości (zwaną dalej „Operatorem” albo „T-Mobile”).
- 1.2 Usługa jest przeznaczona dla przedsiębiorców w rozumieniu odpowiednich przepisów prawa, którzy są już stroną lub zwiążą się z Operatorem umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych na taryfach Magenta Biznes (w tym Magenta Biznes Internet). Warunkiem aktywacji Usługi jest posiadanie aktywnego Numeru MSISDN (Numeru Telefonu) w Sieci Operatora. Warunkiem dostępności Usługi w ramach ofert promocyjnych Operatora określają regulaminy tych ofert lub promocji.

§2 DEFINICJE

- 2.1 **Abonent** – podmiot korzystający z Usługi.
- 2.2 **Centrum Danych (CD)** – zarządzany przez T-Mobile budynek lub jego część, w którym uruchamiany jest System wykorzystywany do świadczenia Usługi Ochrona w Sieci. Centrum Danych wyposażone jest w rozwiązania techniczne i infrastrukturę umożliwiającą działanie Systemu we właściwych warunkach.
- 2.3 **Czas Usunięcia Kwalifikowanej Awarii (CUKA)** – czas, w którym T-Mobile zobowiązuje się do usunięcia Kwalifikowanej Awarii zgodnie z § 7 Regulaminu.
- 2.4 **Cykl Rozliczeniowy** - miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec T-Mobile z tytułu świadczenia Usługi, tożsamy z okresem rozliczeniowym określonym według postanowień Umowy.
- 2.5 **Godzina Robocza** – godzina zegarowa, w Dni Robocze w godz. 9.00 – 17.00, w ramach której T-Mobile będzie świadczył Usługę na rzecz Abonenta lub realizował czynności związane z usuwaniem Kwalifikowanej Awarii.
- 2.6 **Incydent** – zaistniałe Zagrożenie w zakresie dostępności, poufności lub integralności infrastruktury Abonenta, które ma niekorzystny wpływ na cyberbezpieczeństwo Abonenta.
- 2.7 **Kwalifikowana Awaria** – brak dostępności Systemu lub jego kluczowych funkcji, za który T-Mobile ponosi odpowiedzialność. T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności za awarię będącą następstwem łącznie lub rozdzielnie:
- a) zawieszenia Usługi uzgodnionego między Stronami lub dozwolonego w ramach Regulaminu;
 - b) naruszenia Umowy, postanowień Regulaminu przez Abonenta;
 - c) Siły Wyższej;
 - d) awarii poza Siecią T-Mobile (Urządzenia Operatora uznaje się za część Sieci T-Mobile);
 - e) awarii w infrastrukturze Abonenta (Urządzenia Abonenta, sieć LAN/WAN);
 - f) awarii spowodowanej przez Abonenta;
 - g) nieautoryzowanej Zmiany Konfiguracji Urządzenia T-Mobile wykonanej przez Abonenta;
 - h) brakiem możliwości wykorzystania zgodnie z przeznaczeniem portów internetowych lub innych połączeń do Sieci T-Mobile Polska;
 - i) brakiem zasilania w energię elektryczną w Urządzeniach;
 - j) nieprawidłowymi parametrami zasilania w energię elektryczną Urządzeń;
 - k) awarii usługi telekomunikacyjnej w ramach, której T-Mobile udostępnia Abonentowi karty SIM, do których przypisane są Numery MSISDN (w takim przypadku Abonent zgłasza awarię usługi telekomunikacyjnej w ramach Umowy o świadczenie tej usługi telekomunikacyjnej).
- 2.8 **Numer MSISDN** – numer telefonu Abonenta w Sieci T-Mobile przypisany do karty SIM (lub innej karty, w tym karty USIM lub karty eSIM) znajdującej się w Urządzeniu Abonenta lub Urządzeniu T-Mobile. Karta SIM jest własnością T-Mobile i wydawana jest Abonentowi przez T-Mobile na podstawie Umowy.

- 2.9 **Miesięczna Dostępności Usługi (MDU)** – miara dostępności Usługi w Cyklu Rozliczeniowym, wyrażana procentowo, jako $((\text{Łączna liczba godzin w Cyklu Rozliczeniowym} - \text{Łączna liczba godzin niedostępności w Cyklu Rozliczeniowym spowodowanych Kwalifikowaną Awarią}) / \text{Łączna liczba godzin w Cyklu Rozliczeniowym}) \times 100\%$. Powyższe wartości czasu oblicza się w pełnych minutach, a dostępność Usługi wyraża się procentowo, w zaokrągleniu do dwóch miejsc dziesiętnych po przecinku.
- 2.10 **System** – infrastruktura T-Mobile wraz z niezbędnym oprogramowaniem i urządzeniami, niezbędna do świadczenia Usługi Ochrony w Sieci, uruchamiana w Centrum Danych T-Mobile.
- 2.11 **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta/wykonywana w ramach taryfy Magenta Biznes (w tym taryfy Magenta Biznes Internet).
- 2.12 **Urządzenia Abonenta** - urządzenia niezbędne do korzystania z Usługi, stanowiące własność Abonenta i zarządzane przez Abonenta, dopuszczone zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa do używania w sieciach telekomunikacyjnych.
- 2.13 **Urządzenia Operatora** – urządzenia dostarczane Abonentowi przez Operatora, stanowiące własność Operatora w trakcie obowiązywania Umowy, niezbędne do korzystania przez Abonenta z Usługi.
- 2.14 **Urządzenia** – Urządzenia Abonenta lub Urządzenia Operatora.
- 2.15 **Usługa** – Usługa Ochrona w Sieci świadczona przez T-Mobile Abonentowi w oparciu o Regulamin opisana w pkt 3.1.
- 2.16 **Zagrożenie** – wszelkie potencjalne mechanizmy, zdarzenia losowe lub celowe działania, które mogą doprowadzić do wykorzystania podatności systemu Urządzeń i w rezultacie w sposób intencjonalny lub przypadkowy doprowadzić do straty materialnej lub wizerunkowej Abonenta.
- 2.17 **Zdarzenie** – istotna z punktu widzenia bezpieczeństwa IT akcja lub wynik akcji reprezentowany w postaci wpisu w raporcie.

§3 OPIS USŁUGI

- 3.1 **Usługa Ochrona w Sieci** polega na monitorowaniu Zagrożeń i reagowaniu na Incydenty występujące w ruchu sieciowym pomiędzy Siecią Operatora, a Urządzeniami, wyposażonymi w karty SIM, do których przypisane są Numery MSISDN. Operator monitoruje, wykrywa, eliminuje lub neutralizuje Zagrożenia, chroniąc przed cyberatakami Urządzenia. Usługa realizowana jest w chmurze Operatora.
- 3.2 Operator świadczy Usługę przy wykorzystaniu Systemu zlokalizowanego w Centrum Danych Operatora. W ramach Systemu działa algorytm, który automatycznie analizuje logi z ruchu sieciowego. System, na podstawie analizy nieszyfrowanego ruchu sieciowego do i z Urządzeń, identyfikuje Zagrożenia oraz wykrywa i informuje o Incydentach.
- 3.3 Operator w ramach świadczenia Usługi nie wymaga od Abonenta instalowania dodatkowych aplikacji na Urządzeniach, a Usługa nie obciąża dodatkowo procesora i baterii Urządzeń.
- 3.4 T-Mobile aktywuje i konfiguruje Usługę na każdym pojedynczym Numerze MSISDN Abonenta
- 3.5 Zakres i opis usługi określa Tabela nr 1.

Usługa może być aktywowana wyłącznie na jednym Numerze MSISDN. Usługa może być aktywowana na każdym pojedynczym Numerze MSISDN Abonenta.

Tabela nr 1. Zakres Usługi oraz opis funkcjonalności:

NAZWA	OPIS
Aktualizacja Systemu	Modyfikacja Systemu mająca na celu poprawę lub rozszerzenie jego funkcji oraz usunięcie wad i błędów. Za Aktualizację Systemu odpowiada T-Mobile. Aktualizacja Systemu nie ma wpływu na funkcjonowanie Usługi. Aktualizacją systemu może też być aktualizacja baz sygnatur.
Anti-malware	Oprogramowanie dostępne w ramach Systemu, którego głównym celem jest analiza plików pochodzących z Globalnej Sieci Internet pod kątem występowania złośliwego oprogramowania, w środowisku wirtualnym (tzw. Sandboxing).
Antywirus	Oprogramowanie dostępne w ramach Systemu, którego głównym celem jest wykrywanie i blokowanie złośliwych oprogramowań. Nie dotyczy ruchu szyfrowanego.
Blokowanie ruchu Botnet	Funkcja Systemu zapewniająca wykrywanie i blokowanie prób nawiązania niebezpiecznych połączeń do jednego (bot) lub grupy zainfekowanych urządzeń (botnet) znajdujących się poza kontrolą Abonenta w sieci Internet.

Detekcja i ochrona przed intruzami (IPS)	Funkcja Systemu zapewniająca blokowanie potencjalnych zagrożeń sieciowych.
Filtrowanie DNS	Funkcja Systemu zapewniająca blokowanie dostępu do określonych zasobów w sieci Internet poprzez blokowanie wybranych zapytań DNS.
Filtrowanie URL	Funkcja Systemu zapewniająca blokowanie dostępu do określonych stron WWW dostępnych w sieci Internet.
Rozpoznawanie aplikacji	Funkcja Systemu zapewniająca identyfikację wybranych aplikacji i ich komponentów. Informacje o zidentyfikowanych aplikacjach dostarczane są w ramach raportu
Raport	Zestawienie informacji o Zdarzeniach i Incydentach, które Abonent może samodzielnie wygenerować poprzez aplikację WEB dostępną pod adresem... oraz w aplikacji Mój T-Mobile
Reguły Standardowe	Podstawowe, domyślne reguły, które są ładowane automatycznie podczas podstawowej instalacji Systemu. Podstawowa, automatyczna konfiguracja Usługi zawiera Reguły Standardowe blokujące całkowicie ruch przychodzący z zewnątrz do Urządzeń Abonenta i otwierające cały ruch wychodzący z Urządzeń Abonenta do Internetu. Ruch z Urządzeń Abonenta i Urządzeń Operatora jest logowany i podlega inspekcji oraz ochronie w zakresie: Filtrowania DNS (Kategorie Zagrożeń: Malicious Websites, Phishing, Spam URLs, Botnet C&C) oraz IPS (Kategorie Zagrożeń: Malicious URLs, Botnet C&C). W przypadku gdy Usługa zostanie skonfigurowana na poziomie podstawowym, wówczas inspekcji podlega ruch nieszyfrowany.

§4 WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

- 4.1 T-Mobile aktywuje Usługę w terminie maksymalnie do 48 Godzin Roboczych.
- 4.2 T-Mobile monitoruje Zagrożenia i reaguje na Incydenty występujące wyłącznie w ruchu sieciowym pomiędzy Siecią T-Mobile Polska, a Urządzeniem, wyposażonym w kartę SIM o Numerze MSISDN. Urządzenia Abonenta o numerach MSISDN pochodzących z sieci innego operatora telekomunikacyjnego nie są objęte Usługą.
- 4.3 W ramach świadczenia Usługi T-Mobile nie zapewnia monitorowania Urządzeń, a także nie analizuje Zdarzeń w tych urządzeniach.
- 4.4 Aktywacja Usługi zostanie potwierdzona SMS-em przesłanym przez Operatora na chroniony MSISDN.
- 4.5 Usługa jest aktywowana na czas trwania Umowy w związku, z którą jest włączona. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy T-Mobile niezwłocznie wyłączy Usługę.
- 4.6 Abonent może zlecić dezaktywację Usługi w dowolnym momencie każdego Cyklu Rozliczeniowego, ze skutkiem na koniec tego cyklu.
- 4.7 Aktywację Usługi można zlecić w Punkcie Sprzedaży, albo w Biurze Obsługi Abonenta.
- 4.8 Dezaktywację Usługi można zlecić w Punkcie Sprzedaży, w Biurze Obsługi Abonenta, w Aplikacji Mój T-Mobile, w Internetowym Serwisie Obsługi Klienta.

§5 OPŁATY

- 5.1 Opłata za korzystanie z Usługi ma charakter miesięcznej opłaty cyklicznej i będzie naliczana przez T-Mobile z góry. Opłata za Usługę wynosi [15] zł netto ([1] zł brutto).
- 5.2 Usługa jest rozliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których w danym Cyklu Rozliczeniowym była włączona.
- 5.3 Operator pobiera również opłaty za transmisję danych zgodnie z taryfą, z jakiej korzysta Abonent.

§6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA I ABONENTA

- 6.1 T-Mobile świadczy Usługę z należytą starannością oraz zgodnie z posiadaną wiedzą i możliwościami technicznymi.
- 6.2 Abonent przyjmuje do wiadomości, że Internet stanowi potencjalne źródło zagrożeń, w szczególności w zakresie wirusów oraz działalności hackerskiej, a Usługa nie gwarantuje pełnej ochrony przed takimi zagrożeniami.
- 6.3 Warunkiem prawidłowego działania Usługi jest aktywna i poprawnie skonfigurowana w Urządzeniu usługa transmisji danych udostępniona przez Operatora.
- 6.4 T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych Abonenta, awarię sprzętu, systemów informatycznych lub też inne okoliczności niezależne od T-Mobile.
- 6.5 T-Mobile zastrzega sobie prawo do aktualizacji, naprawy błędów w Usłudze w każdym czasie, bez powiadomienia o tym Abonenta w związku z czym może dojść do krótkotrwałych i chwilowych przerw w dostępie do Usługi.

- 6.6 Operator zastrzega sobie prawo do modyfikacji i zmian w Usłudze polegających na:
- 6.6.1 jej rozszerzeniu o dodatkowe elementy, funkcje i usługi dostępne dla Abonenta,
- 6.6.2 zmianie w sposobie jej działania, wykraczającej ponad standardowe aktualizacje i modyfikacje, w celu ulepszenia lub dostosowania Usługi do zmieniających się warunków technologicznych.
- 6.7 T-Mobile będzie informował Abonenta o zakresie wyżej wskazanych zmian i planowanej dacie ich wprowadzenia z wyprzedzeniem co najmniej 5 dni, w formie komunikatu SMS.
- 6.8 Wszelkie prawa własności intelektualnej oprogramowania, na podstawie którego dostarczana jest Usługa, są własnością T-Mobile Polska S.A z siedzibą w Warszawie. Na mocy postanowień niniejszego Regulaminu, Abonentowi przysługuje uprawnienie do korzystania z Usługi wyłącznie w zakresie określonym niniejszym Regulaminem. Nieuprawnione korzystanie z Usługi może stanowić naruszenie postanowień Regulaminu.
- 6.9 Abonent oświadcza, że jest uprawniony do przekazywania T-Mobile do przetwarzania na potrzeby realizacji Usługi, niezbędnych danych gromadzonych w toku świadczenia usługi, w tym numeru MSISDN związanego z urządzeniem, które ma podlegać filtrowaniu, w celu zarówno aktywacji/dezaktywacji Usługi, jak również ewentualnej wysyłki do Użytkownika komunikatów w postaci pop-up w przeglądarce internetowej (landing page), danych identyfikacyjnych stron internetowych przeglądanych za pomocą urządzenia w celu filtrowania potencjalnych zagrożeń oraz, że powyższe działania nie naruszają żadnych przepisów prawa oraz nie naruszają jakichkolwiek dóbr osobistych osób trzecich, i zobowiązuje się, w przypadku ewentualnych roszczeń osób trzecich, do zwolnienia T-Mobile z wszelkiej odpowiedzialności.
- 6.10 Korzystając z Usługi, Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi zgodnie z jej przeznaczeniem, tj. w celu filtrowaniu potencjalnie niebezpiecznych stron internetowych, na których może znajdować się zagrożenie w postaci wirusa lub złośliwego oprogramowania, które pobrane na urządzenie mogą wyrządzić szkody.

§7 MINIMALNY POZIOM ŚWIADCZENIA USŁUGI.

- 7.1 T-Mobile zapewnia Miesięczną Dostępność Usługi (MDU) w zakresie określonym w Tabeli nr 2.

Tabela nr 2. Miesięczna Dostępność Usługi (MDU)

Gwarantowany parametr	SLA
Miesięczna Dostępność Usługi	99,00%

- 7.2 T-Mobile zapewnia Czas Usunięcia Kwalifikowanej Awarii (CUKA) w zakresie określonym w Tabeli nr 3.

Tabela nr 3. Czas Usunięcia Kwalifikowanej Awarii (CUKA)

Gwarantowany parametr	SLA
Czas Usunięcia Kwalifikowanej Awarii	16 Godzin Roboczych

- 7.3 T-Mobile obsługuje zgłoszenia Kwalifikowane Awarie przez całą dobę przez wszystkie dni tygodnia przez cały rok.

§8 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 8.1 W związku ze świadczeniem Usługi T-Mobile będzie przetwarzać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną. T-Mobile będzie przetwarzać informacje o domenach, stronach internetowych, aplikacjach, które zostały uznane za złośliwe, ID sesji, godzinie wystąpienia zdarzenia, adresie źródłowym i szczegółach Zagrożenia.
- 8.2 Więcej szczegółów dotyczących zasad przetwarzania danych znajdziesz w Informacji o przetwarzaniu danych osobowych przez T-Mobile.
- 8.3 Abonent lub osoba wskazana do kontaktu lub reprezentująca stronę umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zobowiązana jest do poinformowania T-Mobile, że wykonywanie Usługi powoduje konieczność przetwarzania danych osobowych przez T-Mobile, w imieniu i na rzecz strony umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W przypadku,

gdy dojdzie do powierzenia przetwarzania danych osobowych Strony uzgadniają, że w celu określenia zasad dotyczących przetwarzania i ochrony tych danych oraz dostosowania ich do obowiązujących wymagań prawnych, Strony zawrą umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych.

§9 TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

- 10.1 Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od dnia w którym Usługa była niewykonana lub nienależycie wykonana lub od dnia dostarczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
- 10.2 Reklamacja może być złożona:
 - 10.3 w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty w Punkcie Sprzedaży T-Mobile, albo przesyłką pocztową,
 - 10.4 ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w Punkcie Sprzedaży T-Mobile,
 - 10.5 w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, wskazanych do tego celu przez T-Mobile na www.t-mobile.pl.
- 10.6 Reklamacja powinna zawierać:
 - 10.6.1 imię i nazwisko (nazwę firmy) i adres zgłaszającego reklamację,
 - 10.6.2 określenie przedmiotu reklamacji,
 - 10.6.3 przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 10.6.4 numer telefonu Abonenta, do którego doliczana jest opłata za Usługę,
 - 10.6.5 podpis reklamującego w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
- 10.7 T-Mobile dołoży starań aby udzielić odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania,
- 10.8 Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona

§ 10 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 11.1 T-Mobile zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.
- 11.2 Zmiany Regulaminu polegające na obniżeniu opłat, dodaniu nowych funkcjonalności Usługi oraz nowych wariantów w Usłudze wchodzi w życie z dniem ogłoszenia poprzez komunikację SMS od T-Mobile. Pozostałe zmiany Regulaminu stają się skuteczne po upływie 30 dni od umieszczenia treści nowego Regulaminu na stronie internetowej T-Mobile.
- 11.3 Jeżeli Abonent nie zaakceptuje zmian Regulaminu, o których mowa powyżej, ma możliwość dezaktywacji Usługi przed wejściem w życie zmian Regulaminu.
- 11.4 Regulamin obowiązuje od dnia 01.05.2023