



## **Условия за достъп до отворен Интернет чрез фиксираната мрежа на Мобилтел**

### **I. Влияние на управлението на трафика върху качеството на услугите и защитата на личните данни и личната неприкосновеност.**

Мобилтел ЕАД (Мобилтел) разполага с Център за наблюдение и управление на мрежата. Това е 24x7x365 работоспособна система за мониторинг на мрежата и услуги в реално време, която напълно отговаря на световните стандарти за системи за управление на мрежи за пренос на данни. Съществуват определени събития в мрежата, които не представляват отказ или неизправност в технически план, но разгледани във взаимната им зависимост са достоверен признак за неработоспособност, например атаки или възникнали проблеми с динамиката на маршрутизацията. Навременното известяване с определени автоматизирани процедури на квалифициран и/или управленски персонал за взаимнокорелирани събития в мрежата е възможно, заложена в управляващата система, която е развита, съобразно средствата за персонална комуникация в компанията. Голяма част от тази информация е необходима на специалистите на Мобилтел, осигуряващи развитието и поддръжката на инфраструктурата на мрежата.

Основните доставчици на оборудване в транспортната мрежата на Мобилтел доставят и специализирани системи за наблюдение за всяка от категориите оборудване. В системата SevOne, ежедневно се събира и анализира информация за интерфейсите на всички комутатори и маршрутизатори от основната мрежа на Мобилтел. Осъществява се проследяемост, както за натоварването на всеки от тях, така и за основните параметри, отразяващи качеството на преноса, залежали в световните стандарти. С аналогична функционалност са системите FOMS – наблюдение параметрите на оптичната инфраструктура на Мобилтел, TNMS – наблюдение на SDH и DWDM оборудването, IPTNMS – наблюдение на релейната мрежа на Мобилтел и U2000 – система за наблюдение на GPON оборудването. Различните типове крайни устройства и клиентско оборудване се наблюдават основно от системата NMS-Innologica. Според параметрите и показателите на моментното състояние на отделни компоненти на мрежата е възможно временно, в аварийен режим или с цел запазване жизнеността на мрежата, да се прилагат определени, в голямата си част автоматизирани практики за управление на трафика, в следствие на което да се блокират, забавят, променят, компресират, засекретяват, ограничават отделни класове трафик, което да води до временно влошаване на качеството, дискриминиране на специфично съдържание или специфични категории съдържание, приложения или услуги. След отстраняване на повредата всички показатели на мрежата се възстановяват до обичайните си нива.

### **II. Практически последствия за потребителите в случай на ограниченията в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до съдържание, приложения и услуги.**

Мобилтел изпълнява стриктно законодателните актове на Европейския Съюз и на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква например блокирането на определено съдържание, приложения или услуги. Въз основа на тези изисквания Мобилтел спира достъпа до съдържание, при условия, че публикуваната информация подлежи на санкции, съгласно действащото законодателство.

Важно е да се отбележи, че Мобилтел не дава предимства по отношение на скорост или други качествени параметри на достъп до различно съдържание. Дори и в аварийен режим, като следствие на настъпили повреди или временно ограничение на капацитета на мрежата,



предприетите мерки за запазване на максимално голям брой работещи услуги за нашите клиенти, по никакъв начин не приоритизират отделни доставчици на съдържание, приложения или услуги. В същото време всеки потребител на услугите за достъп до интернет, предоставяни от Мобилтел, е длъжен да не зарежда, съхранява, използва, разпространява или предава файлове, програми или каквито и да е други материали, съдържащи непозволена информация, компютърни вируси, програми за отдалечен достъп, нежелана поща (“Спам”) или материали, насочени към преодоляване, компрометиране или затрудняване дейността на компютри и компютърни информационни системи. В тези случаи Мобилтел има право да прекрати договора за достъп до интернет.

Последствията за крайните потребители в такива случаи на ограничаване на трафика могат да бъдат някои от следните:

1. Пълно блокиране достъпа до определено съдържание, приложения и услуги.
2. Временно ограничение в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до определено съдържание, приложения и услуги, като в някои случаи е възможно да се приложи пълно блокиране на достъпа в направлението / направленията (в случай на DDoS), обект на Кибер атаката. Мерките се прилагат до момента, в който бъде неутрализирана Кибер атаката.
3. Временно ограничение в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до определено съдържание, приложения и услуги, които се намират в направлението, обект на временно претоварване, свързано с непредвидими и неизбежни случаи предизвикани от технически неизправности.

### **III. Скорости за достъп до Интернет.**

Мобилтел определя:

Минимални, максимални, рекламирани и обичайно налични скорости на сваляне/качване (download/upload) на информация от/в интернет през фиксирани мрежи.

Насоките на органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения (ОЕРЕС) ще определят начина на измерване на скоростите на достъп до интернет за всички договори сключени след 29.11.2015г.

До приемане на тези насоки Мобилтел ще поддържа информация за качество на услугата достъп до интернет, съгласно Общи изисквания при осъществяване на електронни съобщения, издадени от КРС (обн. ДВ, бр. бр.24 от 4 Март 2008 г.).

*При изчислението на конкретен показател, относим към параметри за качество на услугите, може да се използва цялата налична информация за всички опити за предаване на данни на нашите клиенти, агрегирани на месечна база за период от една година. Например: данните относими към реалния трафик се използват за определяне на коефициент на неуспешните опити за предаване на данни, като в този случай приложение намира възприетата дефиниция от стандарт ETSI EG 202 057-4, според която под „процент на неуспешни опити за предаване на данни“, трябва да се разбира процентът на неуспешните опити за предаване на данни спрямо общия брой на опитите за предаване на данни в предварително уточнения времеви период.*

*В изпълнение на стандарт ETSI EG 202 057-4, следните статистически данни са налични, съставени отделно за сваляне (download) и качване (upload) на информация:*

- a) 95 % максимална постигната скорост на пренос на данните в kbit/s.
- b) 5 % минимална постигната скорост на пренос на данните в kbit/s.



в) Средната стойност и стандартното отклонение от скоростта на предаване на данните в kbit/s.

Допълнителна информация и детайлно обяснение на 95% максимална постигната скорост и 5% на минимална постигната скорост на пренос на данните са посочени в Приложение G от ETSI EG 202 057-4. Във връзка със статистическите данни, намира приложение измервателната схема, посочена в Приложение B и се вземат под внимание представителните изисквания посочени в Приложение C от ETSI EG 202 057-4.

За услуга „достъп до интернет“, предоставяна чрез фиксираната мрежа се извършват измервания на място от съответните инженери, които използват преносим компютър. Генерира се връзка с потребителски интерфейс на последно устройство за достъп в мрежата (при FTTB, LAN, LAN over GPON технология) или последен сплитер (при GPON/EPON технология). Предаването на данни се тества през съответния тип мрежа, на различни тарифни планове, като последователно се извършват ring, FTP DL/UL и HTTP тестове, като:

- ring валидира IP адресите и на негова база се получават два основни показателя - средни стойности на закъснение в мили секунди и стандартно отклонение на закъснението;
- въз основа на FTP DL/UL и HTTP получаваме информация за максимална/минимална скорост на пренос на данните в kbit/s, средната стойност и стандартно отклонение от скоростта на предаване на данните според съответния тарифен план.

Информация за тези показатели е налична на сайта на дружеството [www.mtel.bg](http://www.mtel.bg).

#### **IV. Защити за потребителите в случай на отклонения от качеството на услугите и скорости за достъп.**

1. Мобилтел е длъжен да осигурява качествена Услуга, включително информационни услуги(справки) 24 часа на денонощие, 7 дни в седмицата, в зоните на предоставяне на Услугата, освен в случаите на възникване на обстоятелства от непреодолима сила, виновно поведение на абоната/потребителя на услуги и в случаите, предвидени в Общите условия за взаимоотношения между “Мобилтел” ЕАД и потребителите на широколентов достъп до интернет чрез обществена електронна съобщителна фиксирана мрежа за пренос на данни.
2. Мобилтел осигурява в най-краткия практически възможен срок отстраняване на повредите в Мрежата. Неизправности, свързани с предоставяне на Услугата се отстраняват от Мобилтел в най-краткия практически възможен срок, след осигуряване на достъп от Потребителя до адреса на ползване на Услугата.
3. В случай на планирано прекъсване или влошено качество на услугите при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на Мрежата. Мобилтел и/или информационните системи е длъжен да информира предварително. Потребителите в засегнатия район включително и за сроковете на прекъсването или влошаването на качеството на Услугата, по начин, който е максимално достъпен. Информирането на Потребителите се извършва чрез интернет страницата на Доставчика [www.mtel.bg](http://www.mtel.bg).
4. Действието на Договора за услуги в рамките на първоначалния му срок може да бъде прекратено едностранно от страна на Потребителя с 20 (двадесет) дневно писмено предизвестие до Мобилтел при неизпълнение от страна на Мобилтел на съществени



задължения по тези Общи условия. За неизпълнение от страна на Мобилтел на съществени задължения по смисъла на предходното изречение ще се счита неизпълнението на някое от следните задължения:

- а) нарушаване на параметрите за качество на Услугата, определени в Договора за услуги, за повече от 5 (пет) пълни последователни дни, в случай че се дължат на обстоятелства, за които Мобилтел отговаря изцяло;
- б) неотстраняване в рамките на съществуващите технически възможности и сроковете, определени в тези Общи условия на възникналите повреди на Мрежата и предоставено на Потребителя Крайно устройство.