

Условия за достъп до отворен интернет за мобилната мрежа на Мобилтел ЕАД

1. Управление на трафика.

Мобилтел ЕАД (Мобилтел) разполага с Център за наблюдение и управление на мрежата. Това е система за мониторинг на мрежата и на услугите в реално време, която напълно отговаря на световните стандарти за системи за управление на мрежи за пренос на данни. Заложени са автоматизирани процедури за навременно известяване на отговорните лица при идентифициране на атаки или възникнали проблеми с динамиката на маршрутизацията. Основните доставчици на оборудване в транспортната мрежа на Мобилтел осигуряват 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. Следи се, както за натоварването на всеки от тях, така и за основните параметри, отразяващи качеството на преноса спрямо световните стандарти. С аналогична функционалност са следните системи: FOMS – наблюдение параметрите на оптичната инфраструктура на Мобилтел; TNMS – наблюдение на SDH и DWDM оборудването; IPTNMS - наблюдение на релейната мрежа на Мобилтел; U2000 – наблюдение на GPON оборудването. Различните типове крайни устройства и клиентско оборудване се наблюдават основно със 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 практики (в голямата си част автоматизирани) за управление на трафика, в следствие на което, да се блокират, забавят, променят, компресират, засекретят и ограничат отделни класове трафик, което да води до временно влошаване на качеството или дискриминиране на специфично съдържание, приложения или услуги. След отстраняване на повредата всички показатели на мрежата се възстановяват до обичайните си нива.

2. Последствия за потребителите в случай на ограничение на скоростта, обема и/или други параметри на услугите.

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 и предприети мерки за запазване на максимално голям брой работещи услуги за нашите клиенти, отделни доставчици на съдържание, приложения или услуги по никакъв начин не се приоритизират. 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 („троянски коне“), нежелана поща („spam“) 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 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 Кибератаката. Мерките се прилагат до момента, в който бъде неутрализирана Кибератаката.
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.

3. Максимални и рекламирани скорости.

Мобилтел определя:

Максималните и рекламираните скорости на сваляне/качване (download/upload) на информация от/в интернет през мобилни мрежи.

Отклоненията между реалната и рекламираната скорост се измерват по методология, която ще бъде определена в Насоките на органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения (ОЕРЕС) и ще бъде преразглеждана и актуализирана, за да отразява развитието на технологиите и на инфраструктурата. Методологията ще се отнася до всички договори, сключени след 29.11.2015г. Националните регулаторни органи следва да налагат спазването на правилата на Регламент 2120/2015 г. относно мерките за прозрачност с цел гарантиране на достъпа до отворен интернет.

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 параметрите 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:

а) 95 % максимална постигната скорост на пренос на данните в kbit/s.

б) 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 В и се вземат под внимание представителните изисквания посочени в Приложение С от ETSI EG 202 057-4.

4. Измерване на мобилната мрежа на Мобилтел ЕАД.

Измерването на мобилната мрежа се извършва по време на движение на лабораторията по предварително определен маршрут, който обхваща всички населени места с над 3500 жители (183 населени места, 70% от населението на България), зимни и летни курорти, магистрали, първокласни и част от второкласните пътища. Маршрутът и времетраенето на измерването в населените места е пропорционално на броя на жителите в него, което кореспондира с Приложение С от ETSI EG 202 057-4. Предаването на данни се тества през 2G и 3G мрежата, като се извършват последователно Ping, FTP DL/UL, HTTP тестове, като е зададена следната схема на измерване, която се повтаря непрекъснато:

1. 5 x Ping – 32Byte с 100 ms пауза между тестовете
2. FTP DL: 15s / 200MB файл
3. FTP UL: 15s / 200MB файл
4. HTTP: ETSI тестова страница качена на локален сървър в Мобилтел

По време на измерването се изминават над 38000 км. в цялата страна, като общата продължителност на измервателните сесии е над 1700 часа.

Чрез тези измервания получаваме статистика за постигната скорост на предаване на данните в мобилната мрежа и закъснение при предаване на данни в мобилната мрежа, като за максимална и минимална постигната скорост се използва съответно 95% и 5% разпределение на измерените отчети. Данните, относими към реалния трафик, се използват за определяне на коефициент на неуспешните опити за предаване на данни.

5. Отклонения от качеството на услугите и скорости за достъп до мобилен интернет.

5.1. В случай на планирано прекъсване или влошено качество на услугите поради а) извършване на профилактични прегледи или ремонти; или б) развитие на мрежите; Мобилтел е длъжен да информира предварително абонатите в засегнатия район включително и за сроковете на прекъсването или влошаването на качеството на услугата, по начин, който е максимално достъпен.

5.2. В случай на прекъсване на обслужването от мрежите за повече от 24 часа, Мобилтел се задължава да намали с 1/30 месечната абонаментна такса за всеки 24-часов период, отчетен от момента на прекъсване до възстановяването на обслужването.

5.3. Мобилтел не носи отговорност за прекъсване или влошаване на качеството на услугата в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение, както и при настъпване на събития от непреодолима сила по смисъла на чл.30б, ал. 2 от Търговския закон.