

## Условия за достъп до отворен интернет чрез мрежата на БДИН БГ КОМ ООД

в съответствие с Регламент (ЕС) 2015/2120 от 25.11.2015 г. за определяне на мерки  
относно отворен интернет

### I. Скорости за достъп до Интернет

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

Операторът не ограничава броя на клиентските крайни устройства, свързани към неговата точка за достъп, но Потребителят следва да има предвид възможно намаляване на скоростта при едновременен трансфер на данни през повече от едно крайно устройство. Скоростта на изтегляне на данни зависи от източника и може да бъде различна (включително и провал на изтеглянето), без това да е било резултат на въздействие от страна на Оператора.

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 29.11.2015 г.

*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 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 ping, FTP DL/UL и HTTP тестове, като:*

ping 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.bdincom.bg](http://www.bdincom.bg).

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

Операторът разполага с Център за наблюдение и управление на Мрежата. 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. Ежедневно се събира и анализира информация за интерфейсите на всички комутатори и маршрутизатори от основната Мрежа на Оператора. Осъществява се проследяемост, както за натоварването на всеки от тях, така и за основните параметри, отразяващи качеството на преноса, залегнали в световните стандарти. Голяма част от тази информация е необходима на специалистите на Оператора, осигуряващи развитието и поддръжката на инфраструктурата на Мрежата. Според параметрите и показателите на моментното състояние на отделни компоненти на Мрежата или с цел запазване работоспособността ѝ е възможно временно да се прилагат определени 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. Това се разглежда като аварийно състояние, което се отстранява от Оператора в срок, регламентиран в Общите условия. След отстраняване на повредата всички показатели на мрежата се възстановяват до обичайните си нива.

Операторът идентифицира Потребителя по интернет адрес, имена и адрес на живеене, вписани при сключване на Договора. Действията на Оператора по управление и поддръжане на Мрежата не засягат личния живот на Потребителя.

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

Операторът 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 Операторът спира достъпа до съдържание, при условия, че публикуваната информация подлежи на санкции, съгласно действащото законодателство.

Операторът не дава предимства по отношение на скорост или други качествени параметри на достъп до различно съдържание или специализирани услуги. 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 Потребители, по никакъв начин не приоритизират отделни доставчици на съдържание, приложения или услуги. В същото време всеки Потребител на услугите за достъп до интернет 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 Операторът 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 атака. 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.

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

1. Операторът е длъжен да осигурява качествена Услуга 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 Потребителя на услуги и в случаите, предвидени в Общите условия за взаимоотношения между Оператора и Потребителите на широколентов достъп до интернет чрез обществена електронна съобщителна фиксирана мрежа за пренос на данни.
2. Операторът осигурява в най-краткия практически възможен срок отстраняване на повредите в Мрежата. Неизправности, свързани с предоставяне на Услугата, се отстраняват 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 Операторът 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 дружеството [www.bdincom.bg](http://www.bdincom.bg).
4. Действието на Договора за услуги може да бъде прекратено едностранно от страна на Потребителя с 20 (двадесет) дневно писмено предизвестие до Оператора при неизпълнение от страна на Оператора на съществени задължения по тези Общи условия:
  - 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 Оператора 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.