

## УСЛОВИЯ ЗА ДОСТЪП ДО ОТВОРЕН ИНТЕРНЕТ ЧРЕЗ МРЕЖАТА НА ЕН БИ АЙ СИСТЕМИ ЕООД

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

Ен Би Ай Системи ЕООД разполага със система 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, чрез определени автоматизирани процедури на квалифициран и/или управленски персонал, за възникнали събития в мрежата е възможност, използвана от нашата система, която е развита, съобразно средствата за персонална комуникация в компанията, осигуряваща развитието и поддръжката на инфраструктурата на мрежата. Чрез системата за наблюдение ежедневно се събира и анализира информация за интерфейсите на всички маршрутизатори и комутатори в основната мрежа на Ен Би Ай Системи ЕООД. Осъществява се проследяемост, както за натоварването на всеки от тях, така и за основните параметри, отразяващи качеството на преноса, залегнали в световните стандарти.

С аналогична функционалност работи и системата за наблюдение на GPON оборудването.

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 ограничения на скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до съдържание, приложения и услуги.**

Ен Би Ай Системи ЕООД 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 Ен Би Ай Системи ЕООД спира достъпа до съдържание, при условия, че публикуваната информация подлежи на санкции, съгласно действащото законодателство.

Важно е да се отбележи, че Ен Би Ай Системи ЕООД не дава предимства по отношение на скорост или други качествени параметри на достъп до различно съдържание. Дори и в

авариен 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 Ен Би Ай Системи ЕООД, е длъжен да не зарежда, съхранява, използва, разпространява или предава файлове, програми или каквито и да е други материали, съдържащи нежелана 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 Ен Би Ай Системи ЕООД 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 / направлениата (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.**

Ен Би Ай Системи ЕООД определя:

Минимални, максимални, рекламирани и обичайно налични скорости на сваляне/качване (download/upload) на информация от/в интернет през мрежата на Ен Би Ай Системи ЕООД.

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 Ен Би Ай Системи ЕООД 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:

- 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.

За услуга „достъп до интернет“, предоставяна чрез мрежата Ен Би Ай Системи ЕООД, се извършват измервания на място от съответните специалисти, 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 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 <http://www.nbis.bg>.

#### **IV. Защита на потребителите, в случай на отклонения в качеството на услугите и скорости за достъп.**

1. Ен Би Ай Системи ЕООД е длъжно 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 абоната/потребителя на услуги и в случаите, предвидени в Общите условия за взаимоотношения между Ен Би Ай Системи ЕООД и потребителите на ширококолов достъп до интернет, чрез обществена електронна съобщителна фиксирана мрежа за пренос на данни.

2. Ен Би Ай Системи ЕООД осигурява в най-краткия практически възможен срок отстраняване на повредите в Мрежата. Неизправности, свързани с предоставяне на Услугата се отстраняват от Ен Би Ай Системи ЕООД 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, Ен Би Ай Системи ЕООД е длъжно 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 <http://www.nbis.bg>.

4. Действието на Договора за услуги, в рамките на първоначалния му срок, може да бъде прекратено едностранно от страна на Потребителя с 15 (петнадесет) дневно писмено предизвестие до Ен Би Ай Системи при неизпълнение от страна на Ен Би Ай Системи на съществени задължения по тези Общи условия. За неизпълнение 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 Ен Би Ай Системи ЕООД 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.