

## **ПРАВИЛА И МЕРКИ ЗА ГАРАНТИРАНЕ НА ОТВОРЕН ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ**

**В изпълнение на изискванията на РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2015/2120 на ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ и на СЪВЕТА от 25 ноември 2015г. за определяне на мерки относно достъпа до отворен интернет, ЛанМакс Нет определя следното:**

### **I. Скорости за достъп до интернет . 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.

ЛанМакс Нет ще поддържа информация за качество на услугата „Достъп до интернет”, съгласно Общи изисквания при осъществяване на електронни съобщения, издадени от КРС и ще я публикува на своята интернет страница [www. http://lanmax-net.com](http://lanmax-net.com).

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 абонати, 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 и са 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) Обичайно налична скорост – 90% от рекламираните скорости.

За услугата „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. 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 интернет страницата на ЛанМакс Нет.

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

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 откриване и отстраняване на тези събития от квалифицирания персонал на дружеството осигурява поддържането и гарантирането на качеството на предоставяните електронни съобщителни услуги свързани с достъпа до интернет. Във всички случаи ЛанМакс Нет гарантира защитата на личните данни и личната неприкосновеност на своите абонати.

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

ЛанМакс Нет 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 ЛанМакс Нет спира достъпа до съдържание, при условие, че публикуваната информация подлежи на санкции, съгласно действащото законодателство.

ЛанМакс Нет 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 абонати, по никакъв начин не приоритизират отделни доставчици на съдържание, приложения или услуги.

Последствията за абонатите 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 някой случаи е възможно да се приложи пълно блокиране на достъпа в направлението / направленията, 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.

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

ЛанМакс Нет има задължение:

1. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ писмено, по електронен начин, аудио-визуално или по друг подходящ начин за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактики, ремонти или поради развитие на МРЕЖАТА, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата най-малко 24 часа преди настъпване на събитието;
2. да оповести адрес и телефон, на който да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите и води регистър относно заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;

За повреди в МРЕЖАТА, за които има получени и регистрирани уведомления на адресите и/или телефоните за това, и в резултат на които абонатът не е могъл да ползва услугите, абонатът заплаща само тази част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Частта от дължимата месечна абонаментна цена се определя от ЛанМакс Нет, след подаване на искане за това от страна на абоната на адресите и/или телефоните, определени за това. Не се прилага в случаите, когато повредата или повредите се дължат на външни причини. Външни причини - това са причини, независещи от ЛанМакс Нет, включващи, но не само: откраднати кабели, злонамерени действия на трети лица, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.

Всеки един абонат на услугата „Достъп до интернет“, при условие, че е изправна страна по сключения с ЛанМакс Нет индивидуален договор за абонамент, може да упражни правото си от съответно приложимите Общи условия към договора, като го развали едностранно посредством уведомление и без санкция за заплащане на неустойки, в случай на непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителното и гарантираното качество на услугата „Достъп до интернет“, дължащо се на виновно действие или бездействие от страна на ЛанМакс Нет. Във всички случаи несъответствието, станало повод за разваляне, следва да бъде установено чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията гр. София /КРС/.