

ПОЛИТИКА за достъп до отворен интернет

Настоящата политика е утвърдена от Изпълнителния директор на „Булгартел“ АД в изпълнение на Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 година за определяне на мерки относно достъпа до отворен интернет, и урежда как „Булгартел“ АД, гарантира и предоставя достъп до интернет на крайните си потребители с цел информираност, прозрачност и неутралност в договорните отношения за предоставяне на услуги.

1. В изпълнение на разпоредите на чл. 4, ал. 1 от Регламент (ЕС) 2015/2120 мерки за управлението на трафика и влиянието им върху качеството на услугите, неприкосновеност на личния живот и защитата на личните данни „Булгартел“ АД прилага мерки, които са – 24 часов мониторинг с цел максимално бързо реагиране на аварийни ситуации и предотвратяване възникването на такива. Прецизно планиране на мрежовите ресурси и осигуряване на необходимите резерви, с което да се гарантира високо качество на услугите, които предоставя. За постигане на по – висока ефективност се ползват различни системи за наблюдение на мрежата, голяма част от които са строго специфични за съответното мрежово оборудване. Такива са ONMS система за наблюдение на оптичните кабели, TNMS система за DWDM мрежовия слой, CTC за SDH системите, Trap и Rsyslog за наблюдения на събитията на всички мрежови устройства, Cacti - за отчитане на трафика. „Булгартел“ АД в качеството си на телеком оператор и доставчик на интернет достъп има право да прилага основателни и разумни мерки в рамките на необходимото за управление на трафика в мрежата, когато с това се осигурява ефективното натоварване на мрежата и обезпечаване на нейната сигурност, при спазване на принципа за еднакво третиране, недискриминационност и пропорционалност при управлението на трафика, в случаи на:

- кибер/хакерска атака или злоумишлен трафик към определен краен клиент на определени портове и протоколи от трети страни, свързани към мрежата (други клиенти) или извън мрежата на доставчика;

- кибер/хакерска атака или злоумишлен трафик от определен краен клиент (с или без негово знание) или негови устройства към мрежата на доставчика и/или трети страни, както свързани към мрежата (други крайни клиенти), така и извън мрежата на доставчика;
- кибер/хакерска атака или злоумишлен трафик генериран към определен краен клиент, мрежата на доставчика и/или трети страни, поради некоректно поведение/бъг и/или съзнателно и зловредно компрометиране и използване на уязвимости в устройства предоставени от доставчика на крайния клиент в рамките на услугата.
- задръстване на мрежови компоненти или крайни устройства, с трафик към тях с цел дестабилизация (напр. посегателство Отказ на услуга (DoS));
- смяна на IP адрес на компютър в мрежата с цел прикриване на идентичността му (спуфинг), прикриване на мрежови устройства или позволяване на неразрешена комуникация;
- хакерски атаки срещу компоненти на мрежата или крайното оборудване;
- разпространение на зловреден софтуер, вируси и др.
- предстоящо, извънредно или временно претоварване на мрежата.

1.1. Мерките по тази точка, които „Булгартел“ АД има право да ползва, включват:

- блокиране на IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства;
- блокиране на IP адреси, от които произлиза текущо посегателство или са обект на текущо посегателство;
- блокиране на IP адреси/услуги за достъп до интернет, които демонстрират подозрително поведение (напр. неразрешена комуникация с компоненти на мрежата, смяна на адреси с цел прикриване на идентичността им);



- блокиране на IP адреси, когато са налице ясни признания, че са част от мрежа от софтуерни приложения или компютри, които работят в автономен режим и имат за цел кражба на лични данни (бот мрежа);
- блокиране/ограничаване на определени портове и протоколи, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата.

1.2. Булгартел има право да блокира достъпа до: интернет страници, чрез които се организират хазартни игри от лица, които не са получили лиценз по Закона за хазарта (определен с решение на Комисията по хазарта) при изпълнение на разпореждания на Председателя на Софийския районен съд; до интернет страници след съдебно разпореждане, съгласно чл. 281 от Закона за пазарите на финансови инструменти и чл. 32 от Закона за противодействие на тероризма; до страници и съдържание включващо сексуална злоупотреба с деца („детска порнография“); и до сайтове и съдържание посочени в „черния списък“ на Интерпол.

1.3. Прилаганите мерки за управление на трафика биха могли да се отразят временно на качеството на услугата, като ограничат, влошат или преустановят достъпа до сърфиране в интернет, електронна поща, видео и аудио стрийминг, онлайн телевизия и онлайн игри и др.

1.4. За целите на настоящата разпоредба:

- „предстоящо претоварване“ на мрежата представлява прогнозирано претоварване, което въпреки взетите превантивни мерки е неизбежно.
- „извънредно претоварване“ на мрежата е претоварване, вследствие на настъпване на непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер като техническа неизправност в мрежата – прекъснат кабел, дефектирано инфраструктурно устройство и др., при което се използват резервни ресурси с ограничен капацитет.
- „временно претоварване“ на мрежата е претоварване при обществени събития (концерти, митинги и други събирания на множество хора на обществено място).



1.5. Клиентът ще бъде уведомен своевременно за взетите мерки и причината за тях.

1.6. Тази Политика е утвърдена от Изпълнителния директор и е съгласувана от Служител "Сигурност" на 01/04/2020 г.

2. Скорости за достъп до интернет.

2.1. Информация за параметрите на услугата „Достъп до интернет“ е публикувана на интернет страницата на „Булгартел“ АД - <http://bulgartel.bg/page/53> в съответствие с Общите изисквания при осъществяване на електронни съобщения, приети от Комисия за регулиране на съобщенията.

3. Защита на правата на крайните потребители, в случай на отклонения от качеството на услугите за достъп до интернет.

3.1. Клиентите на „Булгартел“ АД получават надеждни, високоскоростни връзки между крайните точки на мрежата, предоставяни на базата на естествено защитена преносна мрежа при отлично качество. Технологичното оборудване на „Булгартел“ АД позволява бързо, лесно и икономически ефективно повишаване на преносния капацитет и е съвместимо с оборудването на клиентите в съответствие с утвърдените стандарти.

Обслужването на клиентите се осъществява чрез персонални технически експерти и допълнителен 24-часов 7-дневен достъп на специалистите от Националния център за наблюдение на мрежата.

3.2. „Булгартел“ АД се задължава да предоставя качествена и непрекъсната услуга на потребителите си.

- Да осигурява възможно най-кратък срок за отстраняване на повреди и влошено качество на услугите.
- Да предоставя компенсации, в случаите на аварии или технически проблеми, които са възпрепятствали нормалното ползване на услугите, посочени в индивидуалните договори на потребителите.



◆ История на промените

Версия	Описание на промяната	Одобрение	Дата на въвеждане на новата версия
1	Първа версия	Изпълнителен директор	05/22/2018
2	Втора версия	Изпълнителен директор	01/04/2020
3.	Трета версия	Изпълнителен директор	25/01/2021

Изпълнителен
Директор:

Пламен Щърноречки

