

**Условия за достъп до отворен Интернет за мрежата на
ЕРГО Електроникс ЕООД /ЕРГОНЕТ/**

I. Управление на трафика

В мрежата на ЕРГО Електроникс ЕООД не се блокират, забавят, променят, компресират, засекретяват и ограничават отделни класове трафик, което да води до временно влошаване на качеството или дискриминиране на специфично съдържание, приложения или услуги.

II. Последствия за потребителите в случай на ограничение на скоростта.

Последствията за крайните потребители може да има в случаи на ограничаване на трафика при Кибератаки 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 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.

III. Максимални и рекламирани скорости.

ЕРГО Електроникс ЕООД определя:

Максималните и рекламираните скорости на сваляне/качване (download/upload) на информация от/в интернет през безжични (RLAN) и лан 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 ЕРГО Електроникс 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 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 B и се вземат под внимание представителните изисквания посочени в Приложение C от ETSI EG 202 057-4.

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

4.1 В случай на планирано прекъсване или влошено качество на услугите поради

- а) извършване на профилактични прегледи или ремонти; или
- б) развитие на мрежите; ЕРГО Електроникс ЕООД 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.

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

4.3. ЕРГО Електроникс ЕООД 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.306, ал. 2 от Търговския закон.