

КОМИСИЯ ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

РЕШЕНИЕ № 1795

от 26 юли 2012 г.

Решение за изменение и допълнение на Общи изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения (приети с Решение № 58 от 31.01.2008 г. на Комисията за регулиране на съобщенията, обн. ДВ, бр. 24 от 2008 г., изм. ДВ. бр. 102 от 28 Ноември 2008 г., изм. ДВ. бр. 63 от 7 Август 2009 г., изм. ДВ. бр. 19 от 8 Март 2011 г., изм. ДВ. бр. 105 от 29 Декември 2011 г.)

На основание чл. 73 от Закона за електронните съобщения,

КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

РЕШИ:

§1. Чл. 2 се отменя.

§2. В чл. 3 се правят следните изменения:

1. Ал. 1 се отменя.
2. Ал. 2 се отменя.

§3. Чл. 4 се отменя.

§4. Чл. 7 се отменя.

§5. Текстът на чл. 8 се изменя така:

„Предприятията, осъществяващи обществени електронни съобщения, са длъжни да осигуряват защита на обществената мрежа от неразрешен достъп до данни, съгласно разпоредбите на чл. 250а от ЗЕС.”

§6. Чл. 9 се отменя.

§7. В чл. 10 се правят следните изменения:

1. Ал. 2 се отменя.
2. В ал. 3, второто изречение се отменя.

§8. Чл. 11 до чл. 14 включително се отменят.

§9. Чл. 17 се изменя така:

1. Ал. 1 се отменя.
2. Ал. 2 се изменя така:

„Предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи, са длъжни да осигуряват оперативна съвместимост на услугите си с тези на другите предприятия, както и при възможност да предоставят съвместно ползване на помещения и съоръжения от мрежата си на другите предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги.”

§10. Чл. 18 се отменя.

§11. Създава се Раздел IIa със следния текст:

„Раздел IIa

Изисквания към предприятията във връзка с осигуряване на сигурност и цялост на електронните съобщителни мрежи и услуги

Чл. 18а. (1) Предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, уведомяват незабавно комисията за всеки пробив в сигурността или нарушаване на целостта, които са оказали значително въздействие върху функционирането на мрежите или услугите.

(2) Критериите за оценката на въздействието, изискваната информация, формата и начина на уведомяване са описани в приложение № 4.

Чл. 18б. При опасност от нарушаване сигурността на електронните съобщителни мрежи съответното предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги, уведомява абонатите си по подходящ начин за опасността, за необходимите средства за отстраняването ѝ, както и за разходите, които са свързани с това, когато е приложимо. .

§12. Чл. 20 и 21 се отменят.

§13. Раздел V и Раздел VI се отменят.

§14. Член 36 се отменя.

§ 15. Създава се Раздел VIII със следния текст:

„Раздел VIII

Защита на интересите на крайните потребители

Чл. 38. Предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги отчитат качеството на предоставяните услуги чрез параметри, посочени в приложение № 5.

Чл. 39. Всяка година, до 31 януари, предприятията по чл. 38 публикуват на страницата си в Интернет информация за постигнатите стойности на параметрите, относими към съответните мрежи и/или услуги, предоставяни през предходната календарна година.”

§16. Допълнителните разпоредби се отменят.

§17. Приложение № 1 към чл. 29 се отменя.

§18. Приложение № 2 към чл. 33, ал. 2 се отменя.

§19. Създава се Приложение № 4 към чл. 18а, ал. 2:

Приложение № 4 към чл. 18а, ал. 2

Условия, форма и процедури, приложими при уведомяване на комисията за всеки пробив в сигурността или нарушаване на целостта, които са оказали значително въздействие върху функционирането на мрежите или услугите

1. Условия за докладване на инциденти в съответствие с чл. 243б, ал. 1 от ЗЕС

а) Обхват:

Разпоредбите на настоящото приложение се отнасят за всички обществени електронни съобщителни мрежи електронни съобщителни мрежи, и/или предоставяните от тези мрежи услуги – телефонни услуги, пренос на данни и достъп до интернет.

б) Основни категории инциденти, свързани със сигурността:

В зависимост от основните причини за възникване инцидентите се разделят на пет категории:

- Човешка грешка – инциденти, причинени от вътрешния персонал, включително вследствие на неправилна конфигурация или неправилно разполагане на мрежови съоръжения, платформи, програмни приложения, архиви и бази данни и неправилно прилагане на процедурите по управление на мрежови ресурси и инциденти;

- Повреди в техническото и програмно осигуряване;

- Природни бедствия – включва тежки климатични условия, наводнения, пожари, земетресения, свлачища и други;

- Злонамерени атаки – придобиване на неоторизиран физически или логически достъп до мрежи, системи, приложения, данни или други информационни ресурси от лица или програмни продукти, което може да е резултат на целенасочени вътрешни или външни атаки;

- Външни причини – включва човешки грешки, неправилно прилагане на процедури и повреди, причинени от други страни.

в) Обхват на инцидентите, които следва да бъдат докладвани:

- Пробиви в сигурността или загуба на целостта, чието въздействие изпълнява едновременно критериите „продължителност на въздействието” и „засегнати крайни потребители” както следва:

Продължителност на въздействието	Засегнати крайни потребители
≥ 1 час	≥ 150 000 крайни потребители
≥ 2 часа	≥ 100 000 крайни потребители
≥ 4 часа	≥ 50 000 крайни потребители
≥ 6 часа	≥ 10 000 крайни потребители
≥ 8 часа	≥ 1 000 крайни потребители

- Пробиви в сигурността или загуба на целостта, засягащи осъществяването на повиквания към единния европейски номер за спешни повиквания 112 и националните номера за спешни повиквания, имащи продължителност равна на или по-голяма от 60 минути и засягащи 1000 или повече крайни потребители.

- Пробиви в сигурността или загуба на целостта, които изпълняват следните условия:

- Инциденти, свързани със сигурността, при които времето на прекъсване и броя на засегнатите потребители не достига заложените по-горе критерии, но при неколккратно повторение в рамките на 30 дни сумарното време на прекъсване и общия брой на засегнатите потребители оказва въздействие в съответствие с нивата, определени в таблицата по-горе;

- Инцидентите, свързани със сигурността, които засягат услугите на няколко предприятия и имат едновременно въздействие върху потребителите на тези предприятия. Всяко от засегнатите предприятия уведомява КРС независимо дали броя на засегнатите крайни потребители в неговата мрежа удовлетворява условията, определени в таблицата по-горе.

2. Процедура за докладване на инциденти

Предприятията по т.1, буква „а”, изпращат първоначално и окончателно уведомление до КРС за всеки пробив в сигурността или нарушаване на целостта, които са оказали значително въздействие върху функционирането на мрежите или услугите в съответствие с условията по т. 1 буква „в”.

а) Първоначално уведомление:

Първоначалното уведомление се подава непосредствено след първоначално установяване на степента на въздействие на съответния инцидент. При първоначално уведомление се използва следната форма:

Предприятие	<i>Наименование на мрежата и/или доставчика на услуги, предоставящ отчета</i>
Лице за контакт (за целите на проследимост на инцидента)	<i>Име, телефонен номер и електронна поща на компетентно лице от предприятието, което при необходимост може да подаде допълнителна информация</i>
Дата и час	<i>Вписва се датата и часът на възникване на инцидента, ако не е възможно датата и часът на откриването му</i>
Кратко описание на инцидента	<i>Вписва се кратко описание на инцидента, включвайки всяка практическа информация, която не е включена на друго място в бланката (тази информация се предоставя в случай, че същата е налична)</i>
Въздействие: 1) Тип на мрежата и засегнати елементи на мрежата 2) Засегнати услуги (вкл. услуги за спешни повиквания)	<i>1) Фиксирана, мобилна, мрежа за достъп, опорна мрежа, комутатор, 2G, 3G, базова станция и др. 2) Телефонна услуга, пренос на данни, достъп до интернет. Описва се въздействие върху услугите за спешни повиквания</i>

<p>3) Брой (процент) на засегнатите крайни потребители</p> <p>4) Прогнозно време за възстановяване</p> <p>5) Въздействие върху взаимното свързване</p> <p>6) Засегната площ (ако е известна)</p> <p>7) Засегнати административни области</p>	<p>3) Където е възможно, например поради прекъсване в централа с известен брой крайни потребители, се вписва броят им. Ако не е възможно да се даде точния брой, се вписва процента от потенциално засегнати крайни потребители (закръглено до 10%), на база на засегнатото мрежовото оборудване (например брой на базови станции).</p> <p>4) Вписва се информация за времето, за което се очаква да бъде възстановена мрежата или услугата.</p> <p>5) Посочват се мрежите на други предприятия (вкл. на територията на други държави), които са засегнати от инцидента</p> <p>6), 7) Вписва се всяка достъпна информация за засегнатата област</p>
<p>Основни причини за възникване на инцидента:</p>	<p>Посочи една или повече (тази информация се предоставя в случай, че същата е налична):</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Природни бедствия и аварии ○ Човешка грешка ○ Злонамерени атаки ○ Повреди в техническо и програмно осигуряване ○ Външни причини

а) Окончателно уведомление:

Окончателното уведомление се подава след приключване на инцидента, свързан със сигурността и оказващ значително въздействие върху функционирането на електронните съобщителни мрежи или услуги. При окончателно уведомление се използва следната форма:

<p>Предприятие</p>	<p>Наименование на мрежата и/или доставчика на услуги, предоставящ отчета</p>
<p>Лице за контакт (за целите на проследимост на инцидента)</p>	<p>Име, телефонен номер и електронна поща на компетентно лице от предприятието, което при необходимост може да подаде допълнителна информация</p>
<p>Дата и час</p>	<p>Вписва се датата и часът на възникване на инцидента, ако не е възможно датата и часът на откриването му</p>
<p>Кратко описание на инцидента</p>	<p>Вписва се кратко описание на инцидента, включвайки всяка практическа информация, която не е включена на друго място в бланката</p>
<p>Въздействие:</p> <p>1) Тип на мрежата и засегнати елементи на мрежата</p> <p>2) Засегнати услуги (вкл. услуги за спешни повиквания)</p> <p>3) Брой (процент) на засегнатите крайни потребители</p>	<p>1) Фиксирана, мобилна, мрежа за достъп, опорна мрежа, комутатор, 2G, 3G, базова станция</p> <p>2) Телефонна услуга, пренос на данни, достъп до интернет. Описва се въздействие върху услугите за спешни повиквания</p> <p>3) Където е възможно, например поради прекъсване в централа с известен брой</p>

4) Време за възстановяване	крайни потребители, се вписва броят им. Ако не е възможно да се даде точния брой, се вписва процента от потенциално засегнати крайни потребители (закръглено до 10%), на база на засегнатото мрежовото оборудване (например брой на базови станции).
5) Въздействие върху взаимното свързване	4) Вписва се информация за времето, което е отнело възстановяването на мрежата или услугата. 5) Посочват се мрежите на други предприятия (вкл. на територията на други държави), които са засегнати от инцидента
6) Засегната площ (ако е известна) 7) Засегнати административни области	6), 7) Вписва се всяка достъпна информация за засегнатата област
Допълнителни данни за въздействието:	Попълват се всички допълнителни данни, които имат отношение към инцидента
Основни причини за възникване на инцидента:	Посочи една или повече: <ul style="list-style-type: none"> ○ Природни бедствия и аварии ○ Човешка грешка ○ Злонамерени атаки ○ Повреди в техническо и програмно осигуряване ○ Външни причини
Кратко обобщение на предприетите до момента действия	Описание на предприетите действия за разрешаване на инцидента, включително хронология и детайлно описание на отделните етапи на възстановяване на електронните съобщителни мрежи и/или услуги. Предприети мерки за минимизиране на въздействието върху електронните съобщителни мрежи и/или услуги
Действия, предприети след инцидента	Обобщение на предприетите действия за премахване на последствията, което съдържа описание на всички стъпки, които са предприети, за да се намали нивото на риска - предприети или планирани действия (план за действие при извънредни ситуации, включително предвидени мерки в договори за взаимно свързване и др.) за предотвратяване и минимизиране на въздействието на подобни инциденти и дата на ефективно прилагане на същите.

§20. Създава се Приложение № 5 към чл. 38:

„Приложение № 5 към чл. 38

Параметри за качество на предоставяните услуги

Мрежа / Услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Фиксирана Достъп до	Време за първоначално свързване към	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95% и 99% от заявките	дни	ETSI EG 202 057- 1

Мрежа / Услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Интернет	мрежата	Процент на заявки, изпълнени до датата договорена с клиента, а когато процентът е под 80% - среден брой на дните закъснение след договорената дата	% дни	
Фиксирана Мобилна	Дял на проблемите, свързани с процедури за преносимост на номера**	Процент на заявките за пренасяне, изпълнени с отклонения от нормалната процедура	%	ETSI EG 202 057- 1
Фиксирана	Процент повреди на абонатната линия	Съотношение между броя на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии	%	ETSI EG 202 057- 1
Фиксирана	Време за отстраняване на повреди	Времето, за което са отстранени най-бързите 80 % и 95 % от валидните повреди по абонатните линии	часове	ETSI EG 202 057- 1
		Процент на повредите отстранени в рамките на максималния срок определен в договора с клиента	%	
Фиксирана Мобилна	Време за отговор при услуги от оператор	Средно време за отговор	секунди	ETSI EG 202 057- 1
		Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек.	%	
Фиксирана Мобилна	Време за отговор при услуги за справка в телефонен указател	Средно време за отговор	секунди	ETSI EG 202 057- 1
		Процент на повиквания, на които е отговорено в рамките на 20 сек.	%	
Фиксирана Мобилна Достъп до Интернет	Процент на жалбите относно коректност на сметките	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	%	ETSI EG 202 057- 1
Фиксирана Мобилна	Процент на неуспешни повиквания	За национални повиквания	%	ETSI EG 202 057- 2
		За международни повиквания	%	
Фиксирана Мобилна	Време за установяване на връзка	Средното време при национално избиране	секунди	ETSI EG 202 057- 2
		Средното време при международно избиране	секунди	
Фиксирана Мобилна	Качество на разговорната връзка	Фактор за оценка на преноса на глас – R (R фактор), съгласно ITU-T Rec. G.109		ETSI EG 202 057- 2
Мобилна	Коефициент на неуспешни повиквания	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	%	ETSI EG 202 057- 3

Мрежа / Услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Мобилна	Коефициент на пропаднали повиквания	Отношение на броя на пропадналите или прекъснати разговорни връзки, след успешното им изграждане, поради проблеми в мрежата към общия брой изградени връзки за определен период.	%	ETSI EG 202 057- 3
Достъп до Интернет	Постигната скорост на предаване на данни	Максимална постигната скорост на предаване на данни	kbit/s	ETSI EG 202 057- 4
		Минимална постигната скорост на предаване на данни	kbit/s	
		Средна стойност и стандартно отклонение на скоростта на предаване на данни	kbit/s	
Достъп до Интернет	Коефициент на неуспешните опити за предаване на данни	Процент на неуспешните опити за предаване на данни	%	ETSI EG 202 057- 4
Достъп до Интернет	Закъснение при предаване на данни (еднопосочно)	Средна стойност на закъснението при предаване на данни	ms	ETSI EG 202 057- 4
		Стандартно отклонение на закъснението	ms	

* В посочения стандартизационен документ се съдържа дефиниция и информация за начина на измерване и водене на статистика за съответния параметър”

** При този параметър се използва начина на измерване и водене на статистика от стандартизационния документ, при сроковете определени в съответните функционални спецификации за преносимост

Заклучителна разпоредба

§21. Решението влиза в сила от деня на обнародването му в „Държавен вестник“.

ПРЕДСЕДАТЕЛ:

(д-р Веселин Божков)

ЗА ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:

(Мирослава Тодорова)