

КОМИСИЯ ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

ПРОЕКТ!

РЕШЕНИЕ № ...

от 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. В чл. 3, ал. 1 се създава нова т. 5 със следния текст:

„5. да получава одобрение на инвестиционни проекти, в т.ч. комплексни проекти за инвестиционна инициатива и разрешения за строеж за обществени електронни съобщителни мрежи, съоръжения и свързаната с тях инфраструктура по реда и в сроковете по чл. 281, ал. 4 от ЗЕС;”

§2. Текстът на чл. 8 се изменя така:

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

§3. Чл. 9 се отменя.

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

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

§5. В чл. 17, ал. 2 думите „гарантират сигурността на електронните съобщителни мрежи и услуги” се заменят с „осигуряват оперативна съвместимост на услугите си с тези на другите предприятия”.

§6. Създава се Раздел IIа:

Раздел IIа

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 предприятието, 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.

§7. Създава се чл. 24а:

„Чл. 24а. (1) Предприятията, които предоставят обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, преди да предложат своите услуги, публикуват на страницата си в интернет техническите спецификации на интерфейсите за свързване на крайните електронни съобщителни устройства към техните мрежи, актуализират ги и изпращат на комисията информация за техническите спецификации на интерфейсите.

(2) Техническите спецификации по ал.1 включват всички необходими данни, позволяващи на производителите да извършват по свой избор изпитвания за приложимите съществени изисквания към крайните електронни съобщителни устройства и да ги проектират така, че да могат да се предоставят всички услуги през съответния интерфейс.

§8. Създава се чл. 27а:

„Чл. 27а. При осъществяване на електронни съобщения чрез използване на радиочестотен спектър, който не е необходимо да бъде индивидуално определен предприятията са задължени да спазват Правила за осъществяване на електронни съобщения за чрез радиосъоръжения, които ползват радиочестотен спектър, който не е необходимо да бъде индивидуално определен.”

§9. Чл. 28-33, 33а, 33б и 33в се отменят.

§10. Чл. 35 се изменя така:

„Чл. 35. При осъществяване на електронни съобщения чрез използване на индивидуално определен ограничен ресурс - номера, предприятията са задължени:

1. да предоставят за ползване номера от Националния номерационен план на крайните потребители, когато предоставянето на обществени електронни съобщителни услуги е свързано с ползване на номера.

2. да осигуряват на крайните потребители достъп до номера от европейското телефонно номерационно пространство, универсалните международни безплатни телефонни номера и когато е технически и икономически осъществимо, до номерата от номерационните планове на други държави - членки на Европейския съюз, когато предприятието предоставя обществени телефонни услуги.

3. да спазват нормативните изисквания, свързани с правилата за ползване, разпределението на номерата и с процедурите по предоставяне за ползване, резервиране и отнемане на номера.”

§11. Чл. 36 се изменя така:

„Чл. 36. Предприятията, осъществяващи обществени електронни съобщения чрез кабелни електронни съобщителни мрежи, следва да спазват правилата и нормите за проектиране, изграждане и въвеждане в експлоатация на кабелни електронни съобщителни мрежи и прилежащата им инфраструктура, определени в наредбата по чл. 28б, ал. 5 от ЗЕС.”

§12. Създава се Раздел VIII:

Раздел VIII

Защита на интересите на крайните потребители

Чл. 39. Предприятията по чл. 3 са длъжни да предлагат електронни съобщителни услуги на крайни потребители при спазване на принципите и в съответствие с изискванията на глава четринадесета от ЗЕС.

Чл. 40. Предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги отчитат качеството на предоставяните услуги чрез параметри, посочени в приложение № 5.

Чл. 41. 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 година.”

§13. Допълнителните разпоредби се отменят.

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

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

§16. 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 фиксирани и мобилни наземни 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 абонати/абонатни линии
≥ 1 час	≥ 150 000 абонати/абонатни линии
≥ 2 часа	≥ 100 000 абонати/абонатни линии
≥ 4 часа	≥ 50 000 абонати/абонатни линии
≥ 6 часа	≥ 10 000 абонати абонатни линии
≥ 8 часа	≥ 1 000 абонати/абонатни линии

- 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.

- 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 в съответствие с нивата, 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.

Съобщението следва да съдържа следната информация:

- Име на предприятие;
- Име и данни на лице за контакт във връзка с конкретния инцидент (телефонен номер и адрес на електронна поща);
- Дата и час на начало (или момент на откриване на инцидента) и прогноза за край на инцидента;
- Кратко описание на инцидента, включвайки основна причина за възникване и допълнителна информация (ако такава е налична);
- Възможна оценка на въздействие по отношение на засегнати мрежи и услуги, услуги за достъп към номера за спешни повиквания, брой засегнати абонати/линии и засегнатата площ/административни области;
- Коментари.

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.

Съобщението следва да съдържа следната информация:

- Име на предприятие;
- Име и данни на лице за контакт (телефонен номер и адрес на електронна поща);
- Дата и час на начало (или момент на откриване на инцидента) и дата и час на край на инцидента;
- Продължителност на значително въздействие (в случай, че е различна от общия срок на инцидента);
- Въздействие на инцидента, по отношение на:
 - Засегнати електронни съобщителни мрежи (включително на взаимно свързване на национално и международно ниво) и услуги;
 - Достъп до единен европейски номер за спешни повиквания 112 и националните номера за спешни повиквания;
 - Брой и процент на засегнати абонати / линии;
 - Засегнатата площ и засегнати административни области.
- Описание на инцидента, свързан със сигурността, посочващо основната причина за възникване и относимата допълнителна информация;
- Предприети мерки за минимизиране на въздействието върху електронните съобщителни мрежи и/или услуги;
- Предприетите действия за разрешаване на инцидента, включително хронология и детайлно описание на отделните етапи на възстановяване на електронните съобщителни мрежи и/или услуги;
- 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;
- Налична обществено достъпна информация и всички актуализации на съобщенията с дата и час на същите;
- Друга относима информация;
- Становища.

3. Форма за докладване на инциденти

За докладване на инциденти, свързани със сигурността се използва следната форма:

Предприятие	<i>Име 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</i>
Въздействие: 1) Тип на мрежата и засегнати елементи на мрежата	<i>1) Фиксирана, мобилна, мрежа за достъп, опорна мрежа, комутатор, 2G, 3G, базова</i>

2) Засегнати услуги (вкл. услуги за Спешна помощ)	станция 2) Телефонна услуга, пренос на данни, достъп до интернет. Описва се въздействие върху услугите за Спешна помощ
3) Брой (процент) на засегнатите абонати	3) Където е възможно, например поради прекъсване в централа с известен брой абонати, 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).
4) Време за възстановяване (ако е известно)	4) Вписва се информация за времето, което е отнело възстановяването или времето, за което се очаква да бъде възстановена мрежата или услугата.
5) Въздействие върху взаимното свързване	5) Посочват се мрежите на други предприятия (вкл. на територията на други държави), които са засегнати от инцидента
6) Засегната площ (ако е известна)	6), 7) Вписва се всяка достъпна информация за засегнатата област
7) Засегнати административни области	
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	Кратко обобщение (не повече от един параграф) на предприетите действия за премахване на последствията
Действия, предприети след инцидента:	Описание на всички стъпки, които са предприети, за да се намали нивото на риска

§17. Създава се Приложение № 5 към чл. 40:

Приложение № 5 към чл. 40

Параметри за качество на предоставяните услуги

Мрежа / Услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Фиксирана Достъп до Интернет	Време за първоначално свързване към мрежата	Време, за което са изпълнени най-бързите 95% и 99% от заявките	дни	ETSI EG 202 057- 1
		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	Коефициент на проблеми, при осъществяване на процедурите за преносимост на номерата	Процент на заявките за пренасяне, изпълнени с отклонения от нормалната процедура	%	ETSI EG 202 057- 1

Мрежа / Услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Фиксирана	Процент повреди на абонатната линия	Съотношение между броя на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии	брой	ETSI EG 202 057- 1
Фиксирана	Време за отстраняване на повреди	Време на най-бързите 80% и 95% от валидните заявки за повреда на абонатната линия	часове	ETSI EG 202 057- 1
		Процент на повредите отстранени в рамките на максималния срок определен в договора с клиента	%	
Фиксирана Мобилна	Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор	Средно време за отговор	секунди	ETSI EG 202 057- 1
		Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек.	%	
Фиксирана Мобилна	Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги	Средно време за отговор	секунди	ETSI EG 202 057- 1
		Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек.	%	
Фиксирана Мобилна Достъп до Интернет	Процент на жалбите относно коректност на сметките	Брой 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	Средно време при национално избиране	секунди	ETSI EG 202 057- 2
		Средно 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
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

Мрежа / Услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизационен документ*
		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

Заклучителна разпоредба

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

ПРЕДСЕДАТЕЛ:

(д-р Веселин Божков)

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:

(Вяра Минчева)