РАЗЯСНЕНИЯ ЗА КЛИЕНТИТЕ НА SET SERVICE NETWORK ОТНОСНО ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ИЗИСКВАНИЯТА НА ЧЛ. 3 И ЧЛ. 4 НА РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2015/2120

1.Използване на крайни устройства по избор от потребителя

При предоставяне на услуги за достъп до интернет посредством технологията GPON, при крайния потребител се инсталира крайно оборудване ONU , което е част от мрежата. Всички крайни потребители в мрежата имат право да използват електронни съобщителни устройства (крайни устройства) по свой избор, които се свързват към “Ethernet” интерфейсите на посоченото оборудване от електронно съобщителната мрежа на на Set Service Network.

Използваните от потребителите крайни устройства притежават разлини хардуерни способности и функционалност, които са въпрос на избор на потребителя. В случаите в които потребителя е избрал безжичен рутер, същия трябва да е информиран ,че Set Service Network предоставя и поддържа своите услуги до Ethernet интерфейса на крайното клиентско оборудване.

В случаите, в които клиента е избрал крайно клиентско оборудване с безжичен интерфейс, същия трябва да е информиран за следните възможни смущения:

Безжичните точки за достъп (Wireless Access Points) в сградата, в която се намираме, обикновенно са многократно повече от комуникационнните канали, на които функционират същите. Това от своя страна налага няколко устройства да работят на един и същ канал от където следват редица проблеми при експлоатацията на безжичните мрежи. Описаното по горе е и причина често потребителя да не може да достигне максималните скорости посочени от производителя на съответното оборудване. Обикновенно скоростта на безжичния интернет зависи от множество фактори свързани основно с безжичния рутер и крайното клиентско устройство , както и средата, в която комуникират помежду си двете устройства.

Най-често срещаните фактори ограничаващи скоростта на безжичния интернет са:

- ниво на сигнала – (разпространението на радио-вълните се възпрепятства от всички прегради по пътя между двете крайни устройства и в случайте на липса на пряка видимост между тях, скоростта на интернет връзката значително намалява. Много често, факта че виждате едно устройство с добър обхват , не означава, че можете да изпращате данни към него, тъй като клиентското Ви устройство (телефон,таблет) няма хардуер със същата мощност);
- параметри на хардуера - при избора на рутер,потребителя трябва да е информиран, ,че фактори като процесор, памет, интерфейси за достъп, настройка на VPN (Виртуални частни мрежи), оказват пряко влияние върху производителността на устройствата, които препоръчваме да се подберат в съответствие с условията в които ще бъде използвани;
- зашуменост (замърсяване) на ефира – мчестотния обхват 2.4-2.4835 Ghz, в който работят повечето клиентски устройства и най-разпространените на пазара рутери е крайно натоварен в условията на градска среда, поради което в новите мобилни устройства се налага тенденцията за преминаване към обхвата 5.1-5.8750 Ghz , където освен избягване на зашумяванията се достигат много по-високи скорости на Wireless интерфейса. Разбира се, редно е да се споменат и недостатъците на по високата честотна лента, сред които е

невъзможността за преодоляване на препятствия (стени) което налага по голямо насищане с устройства за постигане на по добро покритие.

2. Търговски практики за ограничаване на услуги

Set Service Network не ограничава по никакъв начин правата на крайните потребители, няма включена забрана в договорите си с крайния потребител за използване на конкретно съдържание или приложения/услуги.

Set Service Network спазва принципите за еднакво третиране на трафика, като обичайно не налага никакви ограничения на портове и съдържание, като си запазва правото на въвеждане на временни ограничения в извънредни ситуации с цел превенция и възстановяване на мрежата при кибер/хакерски атаки включително и при следните ситуации:

- 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.;

В посочените по горе случай Set Service Network е възможно временно с оглед запазване на целостта и сигурността на мрежата да приложи мерки за управление на трафика, като:

- 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 признаци, 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 на определени номера на портове, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата

3. Търговски практики за предлагане на специализирани услуги

В мрежата на Set Service Network се предлагат специализирани услуги съгласно сключени търговски споразумения с външни доставчици на тези услуги. Предвид тези търговски споразумения са предприети всички технически мерки за управление на трафика в мрежата с оглед гарантиране на свободен капацитет, така че използването на услугите от клиенти на тези доставчици да не влияе върху капацитета на заявения интернет канал от потребителя .

Във случаите, в които потребители използват специализирани услуги от доставчици с които Set Service Network няма сключени споразумения, същите се отразяват върху общия капацитет на заявения от клиента интернет канал и може да се очаква влошаване на услугата.

4. Скорости на предлаганата услуга „Достъп до интернет“ - рекламирана, минимална, обичайно налична и максимална

Всички предлагани от Set Service Network абонаментни планове са неограничени по трафик и ограничени по скорост ,както следва:

А) Рекламираната скорост е скоростта, която Set Service Network използва в търговските си комуникации, включително реклама и маркетинг, във връзка с промотирането на офертите на услуги за достъп до интернет

Б) Минимална скорост е най-ниската скорост, която Set Service Network се задължава да доставя на крайния потребител по договор за такава услуга, същата не следва да е по малка от 10 % от обявената максимална скорост по договора с крайния потребител.

В) Обичайно налична скорост е скоростта, която крайният потребител следва да очаква да получава през по-голямата част от времето при достъпа си до услугата и има две измерения:

- цифрова стойност на скоростта;

- наличие на скоростта (в процентно изражение) през определен период от време.

Обичайно наличната скорост в мрежата на Set Service Network е 80% от максималната скорост и следва да е постижима (получавана от крайния потребител) в 80% от времето в рамките на едно денонощие.

Г) Максимална скорост е скоростта, която краен потребител може да очаква да получи за определен период от време (най-малко веднъж дневно), в съответствие с посочената в договора такава.