# Business-Ready (Готови за Бизнес) Градове в Европейския Съюз

# Анкета „Комунални услуги - Интернет“ – Русе, България

Уважаеми участници,

Бихме искали да благодарим за участието Ви в проекта „Business-Ready (Готови за бизнес) градове в Европейския съюз“. Вашите отговори на това анкетно проучване могат да помогнат на всички заинтересовани страни в процеса на вземане на управленчески решения да се осведомят за политиките, които са в подкрепа на местните предприемачи в Република България и да идентифицират възможности за подобрения в регулаторната рамка.

Това проучване е част от поредица, изготвена от Групата на Световната банка по искане и финансиране от Европейската комисия, Генерална дирекция „Регионална и селищна политика“. То прилага методологията за диагностика на [Business-Ready](https://www.worldbank.org/en/businessready) и я адаптира към регионалния контекст, за да оцени бизнес средата в шест града в България, както и в други държави-членки на Европейския съюз. В Република България, проучването се провежда под егидата на Министерски съвет. Целта на това проучване е да се идентифицират добрите практики и да се премахнат регулаторните пречки, засягащи местните дружества, за да се създаде по-благоприятна среда за частния сектор.

Като част от този сравнителен анализ бихме искали да Ви поканим да участвате в попълването на анкетната карта за тема „Комунални услуги - Интернет“ в Република България. Анкетата ще поиска Вашето мнение и мненията на други експерти относно ефективността на регулаторната рамка, качеството на управление и прозрачността и ефективността при предоставянето на интернет услуги.

За нас е чест да можем да разчитаме на Вашата експертиза. Вярваме, че Вашият опит и знания в тази област могат да ни помогнат да предоставим количествена оценка на бизнес средата в България за развитие на частния сектор.

Ще бъдем благодарни, ако можете да върнете попълнения анкетен въпросник **в рамките на следващите две седмици** на Боян Стефанов Грифън ([bgriffen@worldbank.org](mailto:bgriffen@worldbank.org)).

Ако имате въпроси, не се колебайте да се свържете с нас. Благодарим Ви отново за безценното Bи участие и принос към работата на Групата на Световната банка.

С уважение,

Боян Стефанов Грифън

Тел.: 028018496

Моб.: 0879804803

Ел. поща: [bgriffen@worldbank.org](mailto:bgriffen@worldbank.org)

СЪДЪРЖАНИЕ

Лична информация 3

Декларация за поверителност и отказ от оговорност 3

Инструкции 4

Речник на термините 4

Анкета „Комунални услуги – Интернет“ 6

I. Качество на регламентите 6

1. Регламенти за ефективно разгръщане на интернет връзки и качество на доставката 6

2. Регламенти за сигурност на интернет връзките 9

3. Екологични регламенти за устойчиво предоставяне и използване на интернет услуги 11

II. Качество на комуналните услуги 12

4. Мониторинг на надеждността и устойчивостта на предоставянето на услуги и на сигурността на връзките 12

5. Прозрачност на комуналните услуги 13

6. Оперативна съвместимост на комуналните услуги 16

III. Ефективност на комуналните услуги на практика 18

7. Ефективност на предоставянето на интернет услуги на практика 18

Информация за правни или административни промени 24

###### **Лична информация**

|  |
| --- |
| **Информация за контакт на експерта** |
| Трите имена: |
| Организация/Име на фирма: |
| Длъжност/Професия: |
| Уебсайт: |
| Организация/Адрес на фирма: |
| Телефонен номер (Моля, напишете телефонния номер с кода за държавата): |
| Ел. поща: |
| Оценяван град: |

**Потвърждение /Даване на съгласие**

Моля, отбележете ако сте съгласни да публикуваме името ви или това на фирмата/организацията, която представлявате на нашата интернет страница или в нашия доклад.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Да / Не** |
| Публикуване на пълно име |  |
| Публикуване на име на фирма |  |

Ако има и други участници в попълването на анкетата, моля попълнете следната информация:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пълно име** | **Име на фирма** | **Длъжност/Професия** | **Телефон** | **Ел. поща** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Ако допълнителните участници искат да бъдат споменати на нашата интернет страница или в нашия доклад, те трябва да ни изпратят имейл, изразяващ тяхното съгласие.

###### **Декларация за поверителност и отказ от оговорност**

Чрез отговорите на анкетата по-долу Вие се съгласявате, че Вашето име, фирма и информация за контакт ще бъдат запазени постоянно в база данни с парола и ограничен достъп от Звеното за глобални показатели на Групата на Световната банка с единствената цел да се свържат с Вас за провеждане на проучването *Business-Ready (Готови за бизнес)*, в съответствие с [Политиката за поверителност на Групата на Световната банка](https://www.worldbank.org/en/about/legal/privacy-notice). Тази информация ще се съхранява в съответствие с приложима [Схема за съхранение и унищожаване на документи на Групата на Световната банка](https://www.worldbank.org/en/archive/aboutus/records-management-program) и с предоставеното съгласие. Информацията за контакт ще остане строго поверителна в рамките на Звеното.

Отговорите, предоставени в настоящата анкета, ще бъдат обобщени с отговорите на други експерти, за да се получи единен отговор за измерваните данни от съответното населено място. Индивидуалните отговори могат да бъдат публикувани като част от неструктурирани данни с цел възпроизводимост и прозрачност, но Вашите отговори ще останат анонимни и няма да бъдат приписвани на Вас или на Вашата фирма.

###### **Инструкции**

Моля, отговорете на всеки въпрос, доколкото разполагате с информация. Някои въпроси могат да изискват допълнително документно проучване или консултация с колеги или други експерти.

При попълване на aнкетата, моля вземете предвид следните указания:

• **Тази анкета е за град Русе, който оттук нататък в текста ще се нарича „вашият град“.**

• Анкетата съдържа речник на термините, който да вземете предвид при отговаряне на въпросите.

• Някои въпроси съдържат специфични инструкции или предварително дефинирани параметри, които трябва да се вземат предвид при даване на отговор.

• Някои въпроси съдържат поле за коментари с цел предоставяне на допълнителни разяснения или информация.

• Някои правни въпроси могат да изискват посочване на правното основание. Препратката към конкретната правна разпоредба трябва да включва номера на съответния член, името на закона и годината (напр. Чл. 6, Закон за фирмите, 2019 г.).

###### **Речник на термините**

**Време за получаване на фиксирана широколентова връзка**: периодът (в дни) между попълненото и подадено заявление и предоставянето на връзката. Този период включва времето за инсталиране на кабел, оптично влакно или DSL, когато е необходимо.

**Възпиращ механизъм**: процесът на възпиране на събитие или дейност. Механизмите за възпиране могат да включват глоби или санкции, проверки, изисквания за докладване или публично разкриване на нарушения.

**Географска информационна система (GIS):** база данни, съдържаща географски данни (т.е. описания на явления, отнасящи се към дадено местоположение), съчетана със софтуерни инструменти за управление, анализ и визуализиране на тези данни.

**DdoS защита - облачно базирана**: търговска услуга за киберсигурност, която е алтернатива на локалната киберсигурност, предназначена за предотвратяване или минимализиране на разпределен отказ или блокиране от услуга.

**Доставчик на интернет услуги**: компанията (публична или частна), която предоставя търговски интернет връзки и последващи интернет услуги.

**Киберсигурност**: мерките, въведени за защита на мрежи, устройства и данни срещу неоторизиран достъп или престъпна употреба.

**Ключови показатели за изпълнение (KPI):** измерима мярка за ефективност във времето, за конкретна цел.

**Латентност („latency“):** закъсненията в предаването на данни поради ненадеждни мрежи.

**Mbps**: мегабита за секунда.

**Механизъм за контрол върху изпълнението:** методи използвани за насърчаване на спазването на разпоредбите или законите.

**Необвързан достъп до локална абонатна линия**: регулаторен процес, чрез който на множество доставчици на интернет услуги (ДИУ) е разрешено да инсталират своя софтуер в телефонната централа и да предоставят широколентова услуга чрез съществуващи мрежови кабели и друга инфраструктура.

**Опорна мрежа/ Мрежа за пренос**: големи части от телекомуникационната мрежа, които се състоят съответно от опорната мрежа и междинните връзки (и със средната миля („last mile“)) и които се използват от подмрежите на доставчика на интернет услуги за свързване към интернет.

**Подход „Копай веднъж“:** подход, който позволява координация между ведомствата за

благоустройство, компаниите за комунални услуги и доставчиците на интернет услуги, с цел

избягването на дублиране на инфраструктура или строителни дейности.

**Право на преминаване**: сервитут, предоставен от собственика на имота, който дава права за преминаването през терена и предоставяне на правото на разумно използване на имота от трети страни, стига това да не е в противоречие и не възпрепятства ползването на земята от собственика.

**Прекъсване/спиране на интернет услугата**: прекъсванията на интернет услугата, както частични (като забавяне на скоростта на връзките поради претоварване, ограничена честотна лента или голямо забавяне), така и тотални прекъсвания (времено спиране на работата, прекъсване на захранването, спиране). Не обхваща смущения, причинени от временни прекъсвания в електрозахранването.

**Разходи за получаване на нова интернет връзка**: общите разходи, поети от фирма за предоставянето на нова високоскоростна интернет връзка, включително такса за заявление, допълнителни такси за инфраструктура, разходи за инсталиране, труд и оборудване, необходими за свързване на учреждението с интернет чрез фиксирана връзка. Изключват се разходите за интернет оборудване, инсталирано вътре в помещенията, които са частна собственост (напр. стенен контакт за етернет или пач панел вътре в сградата).

**Съвместни изкопни дейности**: съвместно планиране или строително-изкопни дейности за изграждане

на структури и съоръжения под земята за свързване на потребителите с услугите на доставчиците на

електроенергия, ВиК и интернет услуги (подобни инсталации включват кабели,

електрически/канализационни/водопроводни/интернет линии и тръбопроводи) в един изкоп.

**SSL инспекция**: процесът на прихващане и преглед на SSL-криптирана интернет комуникация между клиента и сървъра.

**Трептене („jitter”)**: означава промяната във времето от момента на предаване на сигнала до момента на получаването му чрез мрежова връзка.

**Фиксирана интернет връзка**: нова връзка или всяка промяна на съществуваща връзка, която изисква подаване на заявление. Включва кабелни модемни интернет връзки, DSL интернет връзки от поне 256 Kbit/s или по-висока, оптични и други фиксирани широколентови технологични връзки като сателитна широколентова връзка, Ethernet LAN, фиксиран безжичен достъп, безжична локална мрежа, WiMAX или други. Не включва достъп до интернет чрез горещи точки за мобилен телефон или тетъринг на Wi-Fi телефон.

**Ширина на честотна лента**: максималното количество данни, което една интернет връзка може да обработи във всеки един момент, измерено в мегабита в секунда (Mbps).

## Анкета „Комунални услуги – Интернет“

Анкетата за Комунални услуги – Интернет има за цел да оцени добрите регулаторни практики за ефективно разгръщане и разширяване на широколентови мрежи, сигурност на интернет връзките (киберсигурност), и екологично устойчивото предоставяне и използване на интернет услугите. В допълнение, анкетата събира информация за качеството и прозрачността на интернет услугите, както и нивото на координация между институциите, участващи в процесите на одобрение на интернет връзките и интегриране на комуналните услуги от гледна точка на клиентите. Също така се измерва ефективността и достъпността на процеса за получаване на нова широколентова връзка. За всеки въпрос, подчертаните думи се намират в Речника, за Ваше улеснение.

### I. Качество на регламентите

#### 1. Регламенти за ефективно разгръщане на интернет връзки и качество на доставката

Параметри**:**

* Правилата и практиките са различни в различните градове в страната. Моля, отговорете, като вземете предвид вашия град.

1.1. Регулаторен мониторинг

* + 1. **Има ли регулаторна агенция, която да контролира операторите на цифрова свързаност (първа, средна и последна миля („last mile“)) и доставчика на интернет услуги?**  Да  Не
    2. **Моля, посочете името на регулаторната агенция:**
    3. **Моля, посочете уебсайт адреса на агенцията:**
    4. **Съгласно регулаторната рамка, кои от следните функции по отношение на определянето на тарифите и антиконкурентните практики в сектора на цифровите инфраструктурни услуги изпълнява регулаторът?**

|  |  |
| --- | --- |
| Управление на тарифите на едро за свързаност (споразумения за взаимно свързване) | Да  Не |
| Иницииране на разследвания за антиконкурентни практики и определяне на глоби за антиконкурентни практики | Да  Не |
| Установяване на горни граници на тарифите на дребно за крайните потребители | Да  Не |

1. **5. Съгласно регулаторната рамка, каква роля играе интернет регулаторът в наблюдението на качеството и надеждността на интернет услугите?***Моля, отбележете всички приложими отговори.*

|  |  |
| --- | --- |
| Регулаторът определя стандарти за ефективност, за да гарантира качеството и надеждността на интернет услугите. | Да  Не |
| Регулаторът следи за спазването на стандартите за ефективност, за да гарантира качеството и надеждността на интернет услугите. | Да  Не |

* + - * 1. **6. Съгласно регулаторната рамка, контролира ли регулаторът одобрения бюджет и отговаря ли за вземането на решения във връзка с разходите?**  Да  Не

**7. Моля, посочете правното основание и/или допълнително обяснение, определящо функциите на регулатора за надзор на тарифите на едро за свързаност и за започване на разследвания за антиконкурентни практики, осигурявайки качество на доставяните услуги, автономност и/или допълнително пояснение:**

1.2. Споделяне на комунална инфраструктура и ефективна цифрова свързаност

|  |
| --- |
| *Подход „Копай веднъж“:**подход, който позволява координация между ведомствата за*   1. *благоустройство, компаниите за комунални услуги и доставчиците на интернет услуги, с цел избягването на дублиране на инфраструктура или строителни дейности.* |
| 1. *Съвместни изкопни дейности: съвместно планиране или строителство с участие на различни субекти при изкопаване на канали в земята за доставчиците на електроенергия, вода и интернет с цел изграждане на подземни структури и съоръжения за свързване на потребителите с услугите (такава инсталация включва кабелни, електрически/канализационни/водни/интернет линии и тръбопроводи) в един изкоп.* |

**8. Има ли разпоредби в регулаторната рамка, изискващи съвместно планиране и строителство (напр. за разполагане на електрически стълбове, надземни или подземни кабели, водопроводни тръби, телефонни кабели), включително общи разрешителни за изкопни дейности, съвместни изкопни дейности, или други политики „копай веднъж“?**

Да  Не

**9. Има ли разпоредби в регулаторната рамка, които определят срокове за агенции, участващи в предоставянето на нова цифрова инфраструктура за интернет връзки, за вземане на решение относно одобрения или издаване на съгласия (напр. за лицензи за строителство или лицензи за предоставяне на интернет услуги)?**

Да  Не

**10. Моля, посочете правното основание и/или допълнителни пояснения относно споделянето на инфраструктура между комуналните услуги (относно съвместно планиране и строителство и срокове за одобрения):**

1. *Опорна мрежа/Мрежа за пренос: големи части от телекомуникационната мрежа, които се състоят съответно от опорната мрежа и междинните връзки (и със средната миля („last mile“)) и които се използват от подмрежите на доставчика на интернет услуги за свързване към интернет.*

**11. Има ли разпоредби в регулаторната рамка, гарантиращи равен достъп до държавна инфраструктура (като пътища, железопътни линии, кули и водопроводи и електропроводи), достъпни за доставчиците на интернет услуги за опорна мрежа/мрежа за пренос, както и инфраструктура „последна миля“ („last mile“)?**  Да  Не

**12. Има ли разпоредби в регулаторната рамка, установяващи права на преминаване за доставчиците на цифрови инфраструктурни услуги?**  Да  Не

**13. Моля, посочете правното основание и/или допълнителни пояснения относно равния достъп до държавна инфраструктура и правото на преминаване за доставчиците на цифрови инфраструктурни услуги:**

**14. Има ли разпоредби, изискващи операторите, притежаващи пасивна инфраструктура (напр. кабелна или безжична, включително канали и кули), да споделят достъп до последната миля?**  Да  Не

**15. Има ли разпоредби, изискващи операторите, притежаващи активна инфраструктура (напр. RAN достъп, осветени влакна („lit fiber“), комутатори за възли за достъп и сървъри за широколентов отдалечен достъп) да споделят достъп до последната миля?**  Да  Не

1. *Необвързан достъп до локална абонатна линия: регулаторен процес, чрез който на множество доставчици на интернет услуги (ДИУ) е разрешено да инсталират своя софтуер в телефонната централа и да предоставят широколентова услуга чрез съществуващи мрежови кабели и друга инфраструктура.*

**16. Има ли разпоредби в регулаторната рамка, гарантиращи отделяне на локална абонатна линия и достъп до линия?**  Да  Не

**17. Разрешени ли са партньорства между фирми за комунални услуги за споделяне на инфраструктура (като лизинг на свръхкапацитет на оптична инфраструктура, лизинг/споделяне на спектър, споразумения за взаимно свързване, съвместни инвестиции в разширяване на мрежата или други доброволни пазарни споразумения) в настоящата регулаторна рамка за телекомуникация?**

|  |
| --- |
| Да, законът позволява партньорства за споделяне на инфраструктура |
| Не, законът забранява партньорства за споделяне на инфраструктура |
| Законът мълчи по въпроса за партньорства за споделяне на инфраструктура |

1. **18. Има ли асиметрични регламенти за доминиращи преносвачи или преносвачи със значителна пазарна мощ?**  Да  Не

**19. Какви са разпоредбите, прилагани за намаляване на господството?**

|  |
| --- |
| Ценови тавани |
| Регламенти за нормата на възвръщаемост |
| Разпоредби, които установяват коригиращи действия, ако не бъде постигнато договорено решение между заварените и новите участници |
| Други |

**20. Ако сте отбелязали „Други“, моля, посочете подробности:**

**21. Моля, посочете правното основание и/или по-нататъшни пояснения относно споделяне на инфраструктура и необвързан достъп до локална абонатна линия за доставчици на интернет услуги:**

1.3. Механизми за осигуряване на качеството на услугата

|  |
| --- |
| *Възпиращ механизъм: процес на възпиране на събитие или дейност. Механизмите за възпиране могат да включват глоби или санкции, проверки, изисквания за докладване или публично разкриване на нарушения.* |
| *Прекъсване/спиране на интернет услугата: прекъсванията на интернет услугата, както частични (като забавяне на скоростта на връзките поради претоварване, ограничена честотна лента или голямо забавяне), така и тотални прекъсвания (времено спиране на работата, прекъсване на захранването, спиране). Не обхваща смущения, причинени от временни прекъсвания в електрозахранването.* |

**22. Предвижда ли регулаторната рамка механизми за финансово възпиране или стимули (напр. компенсации или глоби, плащани от фирмите за комунални услуги или награди за надеждно предоставяне на услуги), насочени към ограничаване на прекъсванията на интернет услугите или намаляване на скоростта им?**   Да  Не

**23. Съществуват ли следните видове финансови механизми за възпиране и механизми за положителни стимули.** *Моля, отбележете всички приложими отговори.*

|  |  |
| --- | --- |
| Глоби, плащани от фирмата за комунални услуги | Да  Не |
| Обезщетения изплащани на потребителите | Да  Не |
| Механизми за положителни стимули (напр. награди) | Да  Не |

**24. Моля, посочете правното основание и/или допълнителни пояснения относно механизмите за финансово възпиране или стимулиране насочени към ограничаване на прекъсванията или намаляване на скоростта на интернет услугите:**

#### 2. Регламенти за сигурност на интернет връзките

Параметри**:**

* Правилата и практиките са различни в различните градове в страната. Моля, отговорете, като вземете предвид вашия град.

2.1. Режими на отговорност

**25. Регулаторната рамка установява ли отговорност и законово право за търсене на обезщетение за нарушения на защитата на личните данни?**

Да  Не

**26. Кои страни носят отговорност?**

|  |  |
| --- | --- |
| Контрольори на данни | Да  Не |
| Оператори на данни | Да  Не |
| Подоператори на данни | Да  Не |

**27. Има ли ясни законови разпоредби, установяващи докладване на инциденти, свързани с изтичане на данни?**

Да  Не

**28. Моля, посочете правното основание и/или допълнителни пояснения относно режимите на отговорност и докладването на инциденти с нарушение на сигурността на данните:**

2.2. Киберсигурност

1. *Киберсигурност: мерките, въведени за защита на мрежи, устройства и данни срещу неоторизиран достъп или престъпна употреба.*

**29. Има ли агенция, която отговаря за координацията на киберсигурността на национално ниво?**  Да  Не

**30. Моля, посочете името на агенцията:**

**31. Моля, посочете линка към сайта на агенцията:**

**32. Моля, посочете функциите на агенцията.** *Моля, отбележете всички приложими отговори.*

|  |  |
| --- | --- |
| Изготвяне на стратегии за оценка на риска | Да  Не |
| Провеждане на одити на киберсигурността, тренировки, упражнения или обучения | Да  Не |
| Водене на колективни усилия срещу киберзаплахите | Да  Не |
| Прилагане на закони и разпоредби за киберсигурност | Да  Не |

**33. Моля, посочете правното основание и/или допълнително пояснение относно координацията на киберсигурността:**

**34. Установява ли регулаторната рамка минимални защити за киберсигурност/налага ли минимални стандарти за киберсигурност и гаранции за киберсигурност?**  Да  Не

**35. Определя ли регулаторната рамка начин на действие за реакция при инцидент в случай на голяма кибератака или компрометиране на услугата (включително ниво на ангажираност на държавния орган)?**  Да  Не

1. *Защита* DDoS *– облачно базирана: търговска услуга за киберсигурност, която е алтернатива на локалната киберсигурност, предназначена за предотвратяване или минимализиране на разпределен отказ или блокиране от услуга.*

**36. Какви са приложимите предпазни мерки за киберсигурност, за които регулаторната рамка налага мерки и контрольори:**

|  |  |
| --- | --- |
| Контрольори за превенция и защита | Да  Не |
| Системи за мониторинг и засичане | Да  Не |
| Събиране на данни | Да  Не |
| Сканиране на уязвимости | Да  Не |
| Мерки за проактивна превенция | Да  Не |
| Обработка на инциденти и реакция при инциденти | Да  Не |
| Възстановяване на системата | Да  Не |
| Криминалистичен капацитет на мрежата | Да  Не |
| Обучение и дейности за повишаване на осведомеността | Да  Не |
| Защитни стени (Firewalls) | Да  Не |
| SSL инспекция | Да  Не |
| Защита DDoS – облачно базирана | Да  Не |
| Предотвратяване на проникване | Да  Не |
| Защита от зловреден софтуер | Да  Не |

**37. Моля, посочете правното основание и/или допълнителни пояснения относно минималните стандарти за киберсигурност и начина на действие за реакция при инцидент:**

#### 3. Екологични регламенти за устойчиво предоставяне и използване на интернет услуги

Параметри**:**

* Правилата и практиките са различни в различните градове в страната. Моля, отговорете, като вземете предвид вашия град.

3.1. Устойчиво предоставяне и използване на интернет

**38. Съществуват ли екологични стандарти за докладване или разкриване на информация – задължителни или доброволни – за инфраструктура за цифрова свързаност и инфраструктура за данни, които заедно съставляват цифрова инфраструктура (напр. потребление на енергия, CO2 еквиваленти, използване на възобновяема енергия, енергоемкост, показатели за електронни отпадъци или потребление на вода)?**

|  |
| --- |
| Да, задължителни стандарти |
| Да, доброволни стандарти |
| Не съществуват стандарти за докладване или разкриване |

**39. Моля, посочете екологичните стандарти за инфраструктура за цифрова свързаност и инфраструктура за данни.**

|  |  |
| --- | --- |
| Емисии на парникови газове | Да  Не |
| Стандартите на Глобалната инициатива за отчетност | Да  Не |
| ISO 50001 | Да  Не |
| ISO 14064 | Да  Не |
| ISO 14001 | Да  Не |
| ITU-TL1332 | Да  Не |
| ETSI ES 203 | Да  Не |
| Други | Да  Не |

**40. Ако сте отбелязали Други, моля, посочете подробности:**

**41. Моля, посочете правното основание и/или допълнителни пояснения за екологичните стандарти за цифрова свързаност:**

**42. Има ли национални цели, свързани с емисии или енергийна ефективност на електронни комуникационни мрежи и инфраструктура за данни, включително центрове за данни, като например ефективност на енергопотребление, използване на възобновяема енергия или коефициент на преобразуване?**  Да  Не

**43. Моля, посочете, ако някое от следните неща представляват национална цел:**

|  |  |
| --- | --- |
| Ефективност на потреблението на енергия | Да  Не |
| Използване на възобновяема енергия | Да  Не |
| Коефициент на ефективност | Да  Не |
| Други | Да  Не |

**44. Ако сте отбелязали Други, моля, посочете подробности:**

**45. Моля, посочете правното основание и/или допълнителни пояснения относно целите на енергийна ефективност на електронните съобщителни мрежи и инфраструктура за данни:**

### II. Качество на комуналните услуги

#### 4. Мониторинг на надеждността и устойчивостта на предоставянето на услуги и на сигурността на връзките

Параметри**:**

* Правилата и практиките са различни в различните градове в страната. Моля, отговорете, като вземете предвид вашия град. Параметърът ще се прилага за всички въпроси в раздел 4, освен ако не е посочено друго в самия въпрос.
* Разглежда се най-големият доставчик на интернет услуги (считано по отношение на пазарен дял във вашия град), който предлага фиксирани широколентови пакети (минимум 25 Mbps). Параметърът ще се прилага за всички въпроси в раздел 4, освен ако не е посочено друго в самия въпрос.
* Скорост (измерена в честотна лента): минимум 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване. Приложението на параметъра ще бъде уточнено в съответните въпроси.

4.1. Ключови показатели за изпълннение (KPI) за наблюдение на качеството, надеждността и устойчивостта на доставката на интернет услугите

**46.** **Как се казва най-големият доставчик на интернет услуги във вашия град, който предоставя търговски интернет връзки при поне 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване?**

**47. Има ли ключови показатели за изпълнение (KPI) за наблюдение на надеждността и качеството на интернет доставките? Например, скорост на изтегляне/качване, латентност („latency“), минимален период на непрекъсната работа, пропускателна способност, трептене („jitter“), време за възстановяване и др.?**

Да  Не

|  |
| --- |
| *Трептене („jitter”): означава промяната във времето от момента на предаване на сигнала до момента на получаването му чрез мрежова връзка.* |
| *Латентност („latency“): закъсненията в предаването на данни поради ненадеждни мрежи.* |
| *Ключови показатели за изпълнение (KPI): измерима мярка за ефективност във времето, за конкретна цел.* |

**48. Моля, посочете подробности кои KPI се използват за мониторинг на надеждността на интернет връзката.**

|  |  |
| --- | --- |
| Скорост на изтегляне/качване | Да  Не |
| Латентност („latency“) | Да  Не |
| Минимални периоди на непрекъсната работа | Да  Не |
| Пропускателна способност | Да  Не |
| Трептене („jitter“) | Да  Не |
| Време за възстановяване | Да  Не |
| Други | Да  Не |

**49. Ако сте отбелязали Други, моля, посочете подробности:**

4.2. Прозрачност на KPI

**50. Достъпни ли са онлайн KPI за мониторинг на надеждността и качеството на интернет доставката?** Да  Не

**51. Моля, посочете линк към уебсайта:**

4.3. Мониторинг на сигурността на интернет връзките на практика

**52. Кои от следните протоколи за киберсигурност се прилагат на практика?**

|  |  |
| --- | --- |
| На практика, нарушенията на киберсигурността се докладват на частния сектор от съответната агенция за киберсигурност | Да  Не |
| На практика, екипите за реагиране при компютърни инциденти или екипът за готовност за компютърни спешни случаи реагират на докладвани кибератаки или нарушения на киберсигурността | Да  Не |
| Тренировки, обучения или упражнения за реакция на свързани с киберсигурността инциденти се провеждат на практика, за да се тестват способностите за предотвратяване, откриване, реагиране и/или възстановяване от кибератаки или нарушения на киберсигурността | Да  Не |
| Извършват се практически одити на киберсигурността за операторите на критична инфраструктура, за да се открият уязвимости и за да се препоръчат или наложат коригиращи действия за предотвратяване на кибератаки или пробиви в киберсигурността | Да  Не |

#### 5. Прозрачност на комуналните услуги

Параметри**:**

* Правилата и практиките са различни в различните градове в страната. Моля, отговорете, като вземете предвид вашия град. Параметърът се прилага за всички въпроси в раздел 5, освен ако не е посочено друго в самия въпрос.
* Разглежда се най-големият доставчик на интернет услуги (считано по отношение на пазарен дял във вашия град), който предлага фиксирани широколентови пакети (минимум 25 Mbps). Параметърът се прилага за всички въпроси в раздел 5, освен ако не е посочено друго в самия въпрос.
* Скорост (измерена в честотна лента): минимум 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване. Приложението на параметъра ще бъде уточнено в съответните въпроси.

5.1. Прозрачност на тарифите и на ценообразуването

**53. Достъпни ли са онлайн текущите месечни такси за интернет?** Да  Не

**54. За да могат фирмите да използват високоскоростен интернет с поне 25 Mbps скорост на изтегляне във вашия град, кой е най-често срещаният пакет по отношение на скоростта на изтегляне (в Mbps)?**       **Mbps**



**55. Каква е настоящата средна месечна такса (по договор) за търговска интернет услуга (с поне 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване) за най-често срещания пакет в лева?**       **лева/месец**



**56. Каква е настоящата средна месечна такса (на ежемесечна база) за търговска интернет услуга (с поне 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване) за най-често срещания пакет в лева ?**       **лева/месец**

**57. Каква е средната месечна данъчна ставка (%) за комерсиална интернет услуга (с поне 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване) за най-често срещания пакет в лева?**      **%**

**58. Обект на фиксирани или на променливи цени е най-често срещаният пакет за високоскоростна интернет връзка с поне 25 Mbps скорост на изтегляне?** *Моля, отбележете само един отговор.*

|  |
| --- |
| Фиксирана месечна цена |
| Променлива месечна цена (в зависимост от използването на данните) |

**59. Ако месечната цена зависи от използването на данни, каква е тарифата за 1 гигабайт (GB) данни?**      лева

**60. Какъв е типичният период на фактуриране за високоскоростна интернет връзка с поне 25 Mbps скорост на изтегляне?**

|  |
| --- |
| Месечен |
| Двумесечен |
| Тримесечен |

**61. Съобщават ли се на обществеността (поне един цикъл на фактуриране предварително) промените в тарифите за високоскоростна широколентова връзка? (напр. публикуване в пресата, регламенти или уебсайт, чрез писма, сметки, имейли).**  Да  Не

**62. Публично достъпна ли е формулата, която предписва как се определят тарифите за фиксиран широколентов достъп за крайния потребител?**

|  |
| --- |
| Да, формулата се публикува само онлайн |
| Да, формулата се публикува само в сметката на клиента |
| Да, формулата се публикува онлайн и в сметката на клиента |
| Не, не е публично достъпна |

**63. Моля, посочете съответните линкове към тарифите, известията за промяна на тарифите и формулата за определяне на тарифите:**

5.2. Публикуване на изискванията за свързване

**64. Достъпни ли са онлайн изискванията за високоскоростна широколентова интернет връзка?** Да  Не

**65. Моля, посочете линк към уебсайта:**

**66. Какви изисквания за свързване са публикувани онлайн?**

|  |  |
| --- | --- |
| Необходими документи | Да  Не |
| Необходими процедури | Да  Не |
| Разходи за свързването | Да  Не |
| Предвиден срок за свързване | Да  Не |

5.3. Публикуване и съобщаване за планирани прекъсвания

|  |
| --- |
| *Прекъсване/спиране на интернет услугата: прекъсванията на интернет услугата, както частични (като забавяне на скоростта на връзките поради претоварване, ограничена честотна лента или голямо забавяне), така и тотални прекъсвания (времено спиране на работата, прекъсване на захранването, спиране). Не обхваща смущения, причинени от временни прекъсвания в електрозахранването.* |

**67. Публично достъпни/съобщени ли са на клиентите планираните прекъсвания на интернет (включително прекъсвания, управлявани от правителството)?**

|  |  |
| --- | --- |
| Публично достъпни са | Да  Не |
| Клиентите биват информирани | Да  Не |

**68. Ако е наличен, моля, посочете линка:**

5.4. Механизми за жалби и прозрачност на процеса на жалбоподаване

**69. Съществува ли механизъм за подаване на жалби за докладване на проблеми, с които се сблъскват клиентите при предоставянето на интернет услуги (напр. нарушение на стандартите за изпълнение на договорите за ниво на обслужване, проблеми с фактурирането, проблеми с оборудването и др.)?** Да  Не

**70. Има ли механизъм за подаване на жалби на ниво интернет доставчик?**  Да  Не

**71. Съществува ли механизъм за подаване на жалби, независим от доставчика на интернет услуги, който да ескалира жалбите?**  Да  Не

**72. Каква информация е достъпна онлайн, за да насочи клиентите да подават жалби, отнасящи се до цифровата свързаност?**

|  |  |
| --- | --- |
| Информация за органа, отговарящ за обработката на жалбите | Да  Не |
| Необходими документи за подаване на жалба | Да  Не |
| Критерии/обхват на механизма за оплакване (т.е. какви проблеми могат да бъдат докладвани) | Да  Не |
| Необходими стъпки за подаване на жалба | Да  Не |

**73. Моля, посочете линка към уебсайта на механизма за подаване на жалби:**

5.5. Проучвания сред клиенти, разделени по пол

**74. Извършва ли доставчикът на интернет услуги във вашия град проучвания сред клиентите, разделени по пол, за да се измери качеството на услугите, предоставяни от компанията за комунални услуги от гледна точка на фирми, притежавани от жени?** *Примери за проучвания сред клиентите, разделени по пол, включват запитване за пола на лицето в проучване за удовлетвореност на потребителите или във формуляр за жалби.*  Да  Не

**75. Разпределени ли са по пол данните от следните проучвания сред клиентите?**

|  |  |
| --- | --- |
| Пол на лицето, отговарящо на проучване за удовлетвореност на потребителите | Да  Не |
| Пол на лицето, подало жалбата, свързана с качеството, надеждността и доставките на услугите на комуналните предприятия | Да  Не |
| Други данни, разпределени по пол | Да  Не |

**76. Налични ли са данните от проучването за 2022?**  Да  Не

**77. Анонимизирани ли са тези данни от проучването?**  Да  Не

**78. Публикувани ли са онлайн тези данни от проучването?**  Да  Не

**79. Моля, посочете линка към резултатите от проучванията сред клиентите, разделени по пол:**

#### 6. Оперативна съвместимост на комуналните услуги

Параметри:

* Правилата и практиките са различни в различните градове в страната. Моля, отговорете, като вземете предвид вашия град. Параметърът се прилага за всички въпроси в раздел 6, освен ако не е посочено друго в самия въпрос.
* Разглежда се най-големият доставчик на интернет услуги (считано по отношение на пазарен дял във вашия град), който предлага фиксирани широколентови пакети (минимум 25 Mbps). Параметърът се прилага за всички въпроси в раздел 6, освен ако не е посочено друго в самия въпрос.
* Скорост (измерена в честотна лента): минимум 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване. Приложението на параметъра ще бъде уточнено в съответните въпроси.

6.1. Оперативна съвместимост на ниво доставчик на комунални услуги

1. *Географска информационна система (GIS): база данни, съдържаща географски данни (т.е. описания на явления, за които местоположението има значение), съчетана със софтуерни инструменти за управление, анализиране и визуализиране на тези данни.*
   * + - 1. **80. Съществува ли национална/местна база данни за инфраструктура, която би позволила идентифицирането на съществуващи инфраструктурни мрежи като подземни линии (напр. прозвъняване, GIS)?**

|  |  |
| --- | --- |
| **База данни за мрежите на доставчиците на интернет услуги** | Да  Не |
| **Споделена база данни за мрежовите линии на множество комунални услуги, включително електричество, вода и интернет.** | Да  Не |

**81. Има ли онлайн платформа или сайт с информация за планираните дейности по мрежи за комунални услуги, които се извършват в града?**  Да  Не

**82. Съществуват ли следните мерки за улесняване на сътрудничеството между агенциите при подаване на заявления за разрешителни за изкопни работи и одобрения?**

|  |  |
| --- | --- |
| Онлайн система | Да  Не |
| Агенция, отговаряща за координацията | Да  Не |
| Друг координационен механизъм | Да  Не |

**Ако сте отбелязали Друг, моля, посочете подробности:**

6.2. Електронни заявления

**83. Възможно ли е да се кандидатства електронно за нови търговски интернет връзки?**

Да  Не

**84. Възможно ли е да се проследява онлайн заявлението за нови търговски интернет връзки?**

Да  Не

**85. Моля, посочете съответните линкове към уебсайта, свързан с електронните заявления:**

6.3. Електронни плащания

**86. Възможно ли е заплащане по електронен път на таксата за нова фиксирана широколентова връзка?** Да  Не

**87. Възможно ли е да се плащат месечните такси за интернет по електронен път?**

Да  Не

**88. Моля, посочете линка към уебсайта, на който могат да се извършват електронни плащания:**

### III. Ефективност на комуналните услуги на практика

#### 7. Ефективност на предоставянето на интернет услуги на практика

Параметри**:**

* Правилата и практиките са различни в различните градове в страната. Моля, отговорете, като вземете предвид вашия град. Параметърът се прилага за всички въпроси в раздел 7, освен ако не е посочено друго в самия въпрос.
* Разглежда се най-големият доставчик на интернет услуги (считано по отношение на пазарен дял във вашия град), който предлага фиксирани широколентови пакети (минимум 25 Mbps). Параметърът се прилага за всички въпроси в раздел 7, освен ако не е посочено друго в самия въпрос.
* Скорост (измерена в честотна лента): минимум 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване. Параметърът ще се прилага за всички въпроси в раздел 7, освен ако не е посочено друго в самия въпрос.

Допълнителна информация:

* Интернет връзка се постига чрез свързаност на „последната миля“ („last mile“) от DSL, оптични влакна или кабел, която от трите е най-разпространената технология, отговаряща на минималните параметри при най-ниска цена.
* Интернет връзки чрез 4G или 5G антени или сателит се разглеждат само когато това е най-разпространеният вариант за местните бизнеси.

*Инструкции:*

* Моля, отговорете на следващите въпроси, взимайки предвид параметрите по-горе, освен ако не е посочено друго.
* Когато посочвате времето, моля считайте времето (в календарни дни) за всяка стъпка и дали тя може да се извърши едновременно с друг процес.
* Когато посочвате разходите за всяка стъпка, моля посочете само официалните разходи.
* Моля, попълнете информацията по-долу за всички официално изисквани и/или обичайно извършвани на практика стъпки за свързване към интернет услуги.

**89. За интернет връзка с горните параметри, моля, посочете максималното разстояние от разпределителната кутия (в метри) до сградата, според вашия опит:**

**За съществуваща сграда** с поне 25 Mbps на скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване.

50 метра или по-малко

51-99 метра

100-149 метра

150 метра или повече

**За ново строителство (т.е. където се изисква разширяване на мрежата)** с поне 25 Mbps на скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване.

50 метра или по-малко

51-99 метра

100-149 метра

150 метра или повече

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1. Поискване на високоскоростна интернет връзка и получаване на оферта за дейностите по свързването** | | |
|  | За **съществуваща сграда** с връзка от поне 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване | За **ново строителство (т.е.** **където се изисква разширяване на мрежата)** с връзка от поне 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване |
| Задължителна ли е тази стъпка за вашия район? | Да, национално изискване  Да, регионално или местно изискване  Не е задължителна, но обикновено се извършва на практика  Не е задължителна и не се извършва на практика  Ако да, моля посочете правното основание: | Да, национално изискване  Да, регионално или местно изискване  Не е задължителна, но обикновено се извършва на практика  Не е задължителна и не се извършва на практика  Ако да, моля посочете правното основание: |
| Към коя агенция се подава заявлението? |  |  |
| В рамките на колко календарни дни, средно, се получава оферта от интернет доставчика след като доставчика получи заявлението за интернет връзка? |  |  |
| Какви са средните разходи за извършване на тази стъпка? |  |  |
| Може ли заявлението за интернет връзка да се подаде по електронен път? | Да, изцяло онлайн  Не, заявлението се подава на хартиен носител  Не, заявлението се изисква по електронна поща  Ако да, възможно ли е онлайн проследяване на процеса:  Ако да, моля, посочете името на онлайн платформата и линк към нея: | Да, изцяло онлайн  Не, заявлението се подава на хартиен носител  Не, заявлението се изисква по електронна поща  Ако да, възможно ли е онлайн проследяване на процеса:  Ако да, моля, посочете името на онлайн платформата и линк към нея: |
| Моля, добавете коментари, ако е необходимо |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2. Получаване на инспекции на място** | | |
|  | За **съществуваща сграда** с връзка от поне 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване | За **ново строителство (т.е.** **където се изисква разширяване на мрежата)** с връзка от поне 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване |
| Кои от следните проверки на място са задължителни за вашия район? | Инспекция на терена  Картиране на анализа на конфликта на комунални услуги  Проверка на готовност („make-ready inspection“)  Изследване на място на земята или на стълбовете | Инспекция на терена  Картиране на анализа на конфликта на комунални услуги  Проверка на готовност („make-ready inspection“)  Изследване на място на земята или на стълбовете |
| Моля, отговорете на следните въпроси: | Ако някои от инспекциите се изискват от национални разпоредби, моля, уточнете кои  Ако някои от инспекциите се изискват от регионални/местни разпоредби, моля, уточнете кои  Ако някои от инспекциите не са здължителни, но обичайно се извършват на практика, моля, уточнете кои | Ако някои от инспекциите се изискват от национални разпоредби, моля, уточнете кои  Ако някои от инспекциите се изискват от регионални/местни разпоредби, моля, уточнете кои  Ако някои от инспекциите не са здължителни, но обичайно се извършват на практика, моля, уточнете кои |
| Ако са задължителни, коя агенция извършва всяка от тези инспекции? | Инспекция на терена  Картиране на анализа на конфликта на комунални услуги  Проверка на готовност („make-ready inspection“)  Изследване на място на земята или на стълбовете | Инспекция на терена  Картиране на анализа на конфликта на комунални услуги  Проверка на готовност („make-ready inspection“)  Изследване на място на земята или на стълбовете |
| Ако са задължителни, какви са средните разходи за всяка от тези инспекции? | Инспекция на терена  Картиране на анализа на конфликта на комунални услуги  Проверка на готовност („make-ready inspection“)  Изследване на място на земята или на стълбовете | Инспекция на терена  Картиране на анализа на конфликта на комунални услуги  Проверка на готовност („make-ready inspection“)  Изследване на място на земята или на стълбовете |
| Моля, добавете коментари, ако е необходимо |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **3. Получаване на разрешително за изкопни дейности и/или право на преминаване** | | |
|  | За **съществуваща сграда** с връзка от поне 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване | За **ново строителство (т.е.** **където се изисква разширяване на мрежата)** с връзка от поне 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване |
| Изисква ли се разрешително за **изкопни дейности** във вашия район? | Да, национално изискване  Да, регионално или местно изискване  Не е задължително, но обикновено се извършва на практика  Не е задължително и не се извършва на практика  Ако да, моля посочете правното основание: | Да, национално изискване  Да, регионално или местно изискване  Не е задължително, но обикновено се извършва на практика  Не е задължително и не се извършва на практика  Ако да, моля посочете правното основание: |
| Изисква ли се **право на преминаване** във вашия район? | Да, национално изискване  Да, регионално или местно изискване  Не е задължително, но обикновено се извършва на практика  Не е задължително и не се извършва на практика  Ако да, моля посочете правното основание: | Да, национално изискване  Да, регионално или местно изискване  Не е задължително, но обикновено се извършва на практика  Не е задължително и не се извършва на практика  Ако да, моля посочете правното основание: |
| Може ли разрешителното за **изкопни дейности** да бъде поискано по електронен път? | Да, изцяло онлайн  Не, изисква се на хартиен носител  Не, изисква се по електронна поща  Ако да, възможно ли е онлайн проследяване на процеса:  Ако да, моля, посочете името на онлайн платформата и линк към нея:  Допълнителни коментари: | Да, изцяло онлайн  Не, изисква се на хартиен носител  Не, изисква се по електронна поща  Ако да, възможно ли е онлайн проследяване на процеса:  Ако да, моля, посочете името на онлайн платформата и линк към нея:  Допълнителни коментари: |
| Може ли разрешителното за **право на преминаване** да бъде поискано по електронен път? | Да, изцяло онлайн  Не, изисква се на хартиен носител  Не, изисква се по електронна поща  Ако да, възможно ли е онлайн проследяване на процеса:  Ако да, моля, посочете името на онлайн платформата и линк към нея:  Допълнителни коментари: | Да, изцяло онлайн  Не, изисква се на хартиен носител  Не, изисква се по електронна поща  Ако да, възможно ли е онлайн проследяване на процеса:  Ако да, моля, посочете името на онлайн платформата и линк към нея:  Допълнителни коментари: |
| Име на агенцията/ведомството издаващо **разрешителното за изкопни дейности** | Моля, избройте всички агенции/ведомства участващи в процеса: | Моля, избройте всички агенции/ведомства участващи в процеса: |
| В рамките на колко календарни дни, средно, след като е изискано, се получава разрешителното за **изкопни дейности**? | Ако се изисква от общината:  Ако се изисква от други агенции, моля, уточнете: | Ако се изисква от общината:  Ако се изисква от други агенции, моля, уточнете: |
| В рамките на колко календарни дни, средно, след като е изискано, се получава разрешителното за **право на преминаване**? |  |  |
| Какви са средните разходи за извършването на тази стъпка? | Разходи свързани с разрешителното за изкопни дейности  Разходи свързани с правото на преминаване | Разходи свързани с разрешителното за изкопни дейности  Разходи свързани с правото на преминаване |
| Тази стъпка може ли да се извършва едновременно с друг процес? Ако да, моля, посочете съответната друга стъпка. |  |  |
| Моля, добавете коментари, ако е необходимо |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **4. Получаване на строителни услуги и инсталиране на оборудване в помещенията на клиентите за високоскоростна интернет връзка** (включително локален тръбопровод, работи по снаждане, комутатори, рутери, точки за безжичен достъп, но без локален уличен шкаф) | | |
|  | За **съществуваща сграда** с връзка от поне 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване | За **ново строителство (т.е.** **където се изисква разширяване на мрежата)** с връзка от поне 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване |
| Задължителна ли е тази стъпка за вашия район? | Да, национално изискване  Да, регионално или местно изискване  Не е задължителна, но обикновено се извършва на практика  Не е задължителна и не се извършва на практика  Ако да, моля посочете правното основание: | Да, национално изискване  Да, регионално или местно изискване  Не е задължителна, но обикновено се извършва на практика  Не е задължителна и не се извършва на практика  Ако да, моля посочете правното основание: |
| Може ли тази стъпка да се извърши по електронен път? | Да, изцяло онлайн  Не, само на хартиен носител  Не, само по електронна поща  Ако да, възможно ли е онлайн проследяване на процеса:  Ако да, моля, посочете името на онлайн платформата и линк към нея: | Да, изцяло онлайн  Не, само на хартиен носител  Не, само по електронна поща  Ако да, възможно ли е онлайн проследяване на процеса:  Ако да, моля, посочете името на онлайн платформата и линк към нея: |
| Коя агенция е отговорна за изпълнението на тази стъпка? |  |  |
| В рамките на колко календарни дни, средно, се извършва тази стъпка? |  |  |
| Какви са средните разходи (вкл. за материали и труд) за извършване на тази стъпка? |  |  |
| Тази стъпка може ли да се извършва едновременно с друг процес? Ако да, моля, посочете съответната друга стъпка. |  |  |
| Моля, добавете коментари, ако е необходимо |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **5. Приемане на окончателна инспекция и тестване на оборудването и връзката** | | |
|  | За **съществуваща сграда** с връзка от поне 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване | За **ново строителство (т.е.** **където се изисква разширяване на мрежата)** с връзка от поне 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване |
| Задължителна ли е тази стъпка за вашия район? | Да, национално изискване  Да, регионално или местно изискване  Не е задължителна, но обикновено се извършва на практика  Не е задължителна и не се извършва на практика  Ако да, моля посочете правното основание: | Да, национално изискване  Да, регионално или местно изискване  Не е задължителна, но обикновено се извършва на практика  Не е задължителна и не се извършва на практика  Ако да, моля посочете правното основание: |
| Коя агенция извършва проверката и тестването? |  |  |
| В рамките на колко календарни дни, средно, се извършва тази стъпка от момента в който строителните дейности приключат до момента в който окончателната инспекция е извършена? |  |  |
| Какви са средните разходи за извършване на тази стъпка? |  |  |
| Тази стъпка може ли да се извършва едновременно с друг процес? Ако да, моля, посочете съответната друга стъпка. |  |  |
| Моля, добавете коментари, ако е необходимо |  |  |

**90. Ако са нужни допълнителни стъпки, моля, посочете подробности за тях, включително информация за времето и разходите необходими за всяка стъпка:**

Обобщение на Времето и Разходите

*Време за получаване на фиксирана широколентова връзка: периодът (в дни) между попълненото и подадено заявление и предоставянето на връзката. Този период включва времето за инсталиране на кабел, оптично влакно или DSL, когато е необходимо.*

*Разходи за получаване на нова интернет връзка: общите разходи, поети от фирма за предоставянето на нова високоскоростна интернет връзка, включително такса за заявление, допълнителни такси за инфраструктура, разходи за инсталиране, труд и оборудване, необходими за свързване на учреждението с интернет чрез фиксирана връзка. Изключват се разходите за интернет оборудване, инсталирано вътре в помещенията, които са частна собственост (напр. стенен контакт за етернет или пач панел вътре в сградата).*

**91. За съществуваща сграда, моля, посочете общото време за получаване на нова интернет връзка (в календарни дни) с минимум 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване от най-големия интернет доставчик във вашия град.**      **дни**



**92. За съществуваща сграда, моля, посочете общите разходи за получаване на нова интернет връзка (в лева) с минимум 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване от най-големия интернет доставчик във вашия град.**      **лева**



**93. За ново строителство (т.е. където се изисква разширяване на мрежата), моля, посочете общото време за получаване на нова интернет връзка (в календарни дни) с минимум 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване от най-големия интернет доставчик във вашия град.**      **дни**

**94. За ново строителство (т.е. където се изисква разширяване на мрежата), моля, посочете общите разходи за получаване на нова интернет връзка (в лева) с минимум 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване от най-големия интернет доставчик във вашия град.**      **лева**

**95. Моля, опишете каква е най-често срещаната пречка, с която се сблъскват бизнесите, когато получават нова интернет връзка с минимум 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване от най-големия интернет доставчик във вашия град.**

**96. За връзка с минимум 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване от най-големия интернет доставчик във вашия град, посочете кой е най-вероятният вид строителни дейности?**

|  |
| --- |
| Подземни |
| Надземни (въздушни) |

**97. За връзка с минимум 25 Mbps скорост на изтегляне и 3 Mbps скорост на качване от най-големия интернет доставчик във вашия град, кой е най-вероятният вид на технологията за свързване?** *Моля, отбележете само един отговор.*

|  |
| --- |
| Цифрова абонатна линия (DSL) |
| Оптични влакна |
| Кабелен модем |
| Широколентов достъп по електропровод (BPL) |
| Безжична (4G или 5G) |
| Сателитна |
| Други |

## Информация за правни или административни промени

**98. Запознати ли сте с някакви скорошни важни правни или административни промени (т.е. нови онлайн платформи), свързани с темата за интернет услуги?**  Да  Не

* Моля, обяснете основната промяна, въведена наскоро:
* На какво ниво: национално, местно, или и двете?
* Моля, посочете правното основание и датата на реформите:

**99. Според вашия опит, какви промени/реформи бихте препоръчали, за да станат процесите на интернет услугите във вашия град по-ефективни?** *Моля, отбележете всички приложими отговори:*

Разясняване на стъпките на процесите

Спазване на крайните срокове

Увеличиване на възможността за подаване на заявления по електронен път

Подобряване на координацията между агенциите, участващи в процеса на присъединяване към електроенергийната мрежа

Улеснение на процеса на преглед на заявлението

Намаление на законово установените такси

Увеличаване на броя на държавните служители

Обучаване на държавните служители

Други. Моля уточнете:

Моля, обяснете отговорите си:

**Благодарим Ви, че взехте участие в попълването на анкетната карта!**

Искрено оценяваме Вашия принос към проекта

„Business-Ready (Готови за бизнес) градове в Европейския съюз“.

Данните от проучването и готовият доклад ще бъдат публикувани на нашата електронна страница:

<https://www.worldbank.org/en/businessready/subnational>