

Informacija apie srauto valdymo priemones ir paslaugų kokybės parametrus

1. Informacija apie taikomas srauto valdymo priemones

Bendrovė, teikdama paslaugas savo klientams ir siekdama užtikrinti stabilų bei nenutrūkstamą valdomo tinklo veikimą, tam tikrais atvejais gali naudoti srauto valdymo priemones, kurios yra skirtos sureguliuoti duomenų srautus. Šios priemonės užtikrina, kad mūsų klientus pasiekia aukščiausios kokybės paslaugos net ir tais atvejais, kai viešojo ryšio tinklas yra itin apkrautas.

Tačiau norime pabrėžti, kad teikiant duomenų perdavimo paslaugas, nėra daroma jokie skirtumo tarp naudojimosi įvairiomis turinio teikimo paslaugomis ar taikomosioms programomis, tokiomis kaip, duomenų apsikeitimo programos, srautinis vaizdo siuntimas (angl. *streaming*) ir pan. Tai reiškia, kad, nepriklausomai nuo to, kokiomis programomis ar turinio teikimo paslaugomis naudojasi klientas, jam teikiamų paslaugų kokybė nuo to nesikeičia.

Tam, kad apsaugoti mūsų klientus ir tinklą nuo virusų, elektroninio pašto šiukšlių (angl. *spam*), piktybiškų kibernetinių išpuolių ir panašaus pobūdžio kenkėjiškų veiksmų, mes naudojame įvairias tinklo apsaugos ir patikros priemones, tokias kaip antivirusinės programos ir specializuoti kibernetinių atakų prevencijos įrankiai. Nustačius tokius mūsų tinklo atžvilgiu nukreiptus kenkėjiškus veiksmus, mes galime imtis įvairių priemonių jiems neutralizuoti, pavyzdžiui, blokuoti elektroninio pašto dėžutes ar jų prievadus (angl. *port*), taip pat tam tikrus IP adresus. Kol naudojamos šios srauto valdymo priemonės, mūsų paslaugos gali būti teikiamos su trikdžiais (pavyzdžiui, sulėtėjusi duomenų perdavimo sparta, apribota prieiga prie tam tikrų tinklalapių ir pan.) arba jų teikimas gali būti laikinai nutrauktas. Tokiais atvejais paslaugų teikimas pilna apimtimi nedelsiant atnaujinamas kai praeina grėsmė tinklo saugumui.

Įstatymų numatytais atvejais, gavus kompetentingų institucijų nurodymą, mes galime apriboti/blokuoti prieigą prie tam tikrų interneto svetainių, taip pat bendradarbiaujame su teisėsaugos institucijomis tais atvejais, kai būtina užkirsti kelią ar išaiškinti elektroninėje erdvėje atliekamas nusikalstamas veikas.

Norime pažymėti, kad visais atvejais naudojant srauto valdymo priemones yra užtikrinamas klientų privatumas ir asmens duomenų apsauga. Klientų asmens duomenys gali būti naudojami tik tais atvejais, kai tai yra būtina siekiant pašalinti iškilusią grėsmę tinklo stabilumui ir integralumui ir ne ilgiau, nei tai yra būtina šiems tikslams pasiekti. Asmens duomenys nėra teikiami trečiosioms šalims, išskyrus įstatymų numatytus atvejus, kai asmens duomenys gali būti perduodami teisėsaugos ar kitoms atsakingoms institucijoms nusikalstamos veikos ar žalos Bendrovei sukėlimo atveju.

2. Informacija apie paslaugos kokybės parametrus

Toliau pateikiama informacija apie tai, kokį praktinį poveikį interneto prieigos paslaugoms ir ypač naudojimuisi turiniu, taikomosiomis programomis ir paslaugomis, gali turėti duomenų kiekio apribojimai, sparta ir kiti paslaugos kokybės parametrai.

Duomenų kiekio apribojimai

Visi mūsų klientai naudojami neriboto kiekio duomenų perdavimo paslaugomis. Tai reiškia, kad, nepriklausomai nuo to, kokius duomenų kiekius Jūs parsisiuntėte ar išsiuntėte per ataskaitinį laikotarpį, Jums visuomet yra teikiamos sudarytoje paslaugų teikimo sutartyje numatytos kokybės paslaugos.

Duomenų sparta

Duomenų sparta priklauso nuo Jūsų pasirinkto paslaugų plano, taip pat nuo tinklo apkrovimo ir kitų su tuo susijusių veiksmų. Detalūs duomenys apie Bendrovės teikiamų interneto ryšio prieigos paslaugų minimalią, maksimalią, įprastą ir reklamuojamą spartą (tiek parsisiuntimo, tiek išsiuntimo) pagal Jūsų pasirinkto paslaugų planą yra nurodomi toliau:

	Planas N2	Planas N3	Planas N4	Planas N5*
Mažiausia galima sparta, Mbps	Parsiuntimo – 1 Išsiuntimo – 0,5	Parsiuntimo – 1 Išsiuntimo – 0,5	Parsiuntimo – 1 Išsiuntimo – 1	Parsiuntimo – 1 Išsiuntimo – 1
Įprasta sparta, Mbps	Parsiuntimo – 4,95 Išsiuntimo – 1,95	Parsiuntimo – 26 Išsiuntimo – 26	Parsiuntimo – 90 Išsiuntimo – 90	Parsiuntimo – 190 Išsiuntimo – 190
Didžiausia galima sparta, Mbps	Parsiuntimo – 5 Išsiuntimo – 2	Parsiuntimo – 30 Išsiuntimo – 30	Parsiuntimo – 100 Išsiuntimo – 100	Parsiuntimo – 200 Išsiuntimo – 200
Reklamuojama sparta, Mbps	Parsiuntimo – 5 Išsiuntimo – 2	Parsiuntimo – 30 Išsiuntimo – 30	Parsiuntimo – 100 Išsiuntimo – 100	Parsiuntimo – 200 Išsiuntimo – 200

* – plano paslauga teikiama tik esant techninėms galimybėms.
Greitaveika matuojama interneto svetainėje matuok.lt

Mažiausia galima sparta pasiekama esant tokioms sąlygoms:

- Esant labai dideliame tinklo apkrovimui;
- Ryšiui keliaujant nuo/iki nacionalinio interneto mainų mazgo (angl. *Internet Exchange Point*) iki/nuo tinklo galinio taško kliento pusėje – galutinio kliento įrenginio;
- Naudojant bet kurį techniškai tvarkingą suderinamą galinį įrenginį.

Įprasta sparta pasiekama esant tokioms sąlygoms:

- Esant vidutiniame tinklo apkrovimui;
- Ryšiui keliaujant nuo/iki nacionalinio interneto mainų mazgo (angl. *Internet Exchange Point*) iki/nuo tinklo galinio taško kliento pusėje – galutinio kliento įrenginio;
- Naudojant bet kurį techniškai tvarkingą suderinamą galinį įrenginį.
- Plano N5 vartotojams reikalinga galinė įranga, palaikanti 1000BASE tinklo standartą.

Įprasta sparta mūsų klientai gali naudotis ne mažiau kaip 90% paslaugos teikimo laiko.

Didžiausia galima sparta pasiekama esant tokioms sąlygoms:

- Esant nedideliame tinklo apkrovimui;
- Ryšiui keliaujant nuo/iki nacionalinio interneto mainų mazgo (angl. *Internet Exchange Point*) iki/nuo tinklo galinio taško kliento pusėje – galutinio kliento įrenginio;
- Naudojant mūsų platinamus ir rekomenduojamus galinius įrenginius. Daugiau informacijos apie tai galima gauti klientų aptarnavimo centre, adresu Vilniaus g. 66B, Molėtai.
- Plano N5 vartotojams reikalinga galinė įranga, palaikanti 1000BASE tinklo standartą.

Reklamuojama sparta pasiekama esant tokioms sąlygoms:

- Esant nedideliame tinklo apkrovimui;
- Ryšiui keliaujant nuo/iki nacionalinio interneto mainų mazgo (angl. *Internet Exchange Point*) iki/nuo tinklo galinio taško kliento pusėje – galutinio kliento įrenginio;
- Naudojant mūsų platinamus ir rekomenduojamus galinius įrenginius. Daugiau informacijos galima gauti klientų aptarnavimo centre, adresu Vilniaus g. 66B, Molėtai.
- Plano N5 vartotojams reikalinga galinė įranga, palaikanti 1000BASE tinklo standartą.

Tuo atveju, jei dėl didelio tinklo apkrovimo ar kitų veiksnių įvyksta reikšmingi nukrypimai nuo įprastos ar didžiausios spartos, Jūsų naudojimas interneto ryšio paslaugomis gali sulėtėti. Pavyzdžiui, didelės apimties duomenys gali būti siunčiami žymiai ilgiau, gali strigti srautinis vaizdo siuntimas, taip pat sutrikti naudojimas interaktyviomis paslaugomis (pavyzdžiui, interneto ryšio reikalaujančiais vaizdo žaidimais). Tačiau naršymas, tinklalapių peržiūra, naudojimas elektroniniu paštu dažniausiai išliks sklandus interneto ryšiui sumažėjus net ir iki mažiausios galimos spartos.

Duomenų vėlavimas ir paketų praradimas

Duomenų vėlavimas ir paketų praradimas yra interneto ryšio sutrikimai, atsirandantys dėl didelio tinklo apkrovimo ar kitų sklandų tinklo veikimą įtakančių veiksnių. Šie sutrikimai nereiškia, kad interneto ryšio paslauga tampa neprieinama, tačiau naudojimas ja tampa apsunkintas. Pavyzdžiui, tinklas į siunčiamas užklausas reaguoja lėtai, vėluoja tinklalapių atvaizdavimas, ryšys „trūkinėja“ ir pan. Mes suprantame, kad tokie tinklo sutrikimai neigiamai veikia mūsų klientų patyrimą naudojantis mūsų paslaugomis, todėl visais atvejais stengiamės šiuos sutrikimus nedelsiant pašalinti paslaugų sutartyje nurodyta tvarka.

Net ir esant nepriekaištingai veikiančiam tinklui, internetas jūsų galiniame įrenginyje (kompiuteryje, planšetiniame kompiuteryje, telefone ir t.t.) gali būti lėtas. Taip nutinka, kai jūsų įrenginys yra pasenęs ar sulėtėjęs dėl įvairių techninių priežasčių. Tikslią problemos priežastį gali nustatyti specialistas.