

## Informacija apie srauto valdymo priemones ir paslaugų kokybės parametrus

### 1. Informacija apie taikomas srauto valdymo priemones

UAB „Sugardas“, teikdamas 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 UAB „Sugardas“ klientus ir tinklą nuo virusų, elektroninio pašto šiukšlių (angl. *spam*), piktybiškų kibernetinių išpuolių ir panašaus pobūdžio kenkėjiškų veiksmų, UAB „Sugardas“ naudoja įvairias tinklo apsaugos ir patikros priemones, tokias kaip antivirusinės programos ir specializuoti kibernetinių atakų prevencijos įrankiai. Nustačius tokius UAB „Sugardas“ tinklo atžvilgiu nukreiptus kenkėjiškus veiksmus, UAB „Sugardas“ gali 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, UAB „Sugardas“ 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, UAB „Sugardas“ gali 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, taikomosioms programomis ir paslaugomis, gali turėti duomenų kiekio apribojimai, sparta ir kiti paslaugos kokybės parametrai.

#### *Duomenų kiekio apribojimai*

Visi UAB „Sugardas“ 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 veiksmy. Detalus duomenys apie UAB „Sugardas“ teikiamų interneto ryšio prieigos paslaugų reklamuojamą, didžiausią galimą, įprastą ir mažiausią galimą spartą (tiek parsisiuntimo, tiek išsiuntimo) pagal Jūsų pasirinkto paslaugų planą yra nurodomi toliau:

		<b>Planas SI-2</b>	<b>Planas SI-60</b>	<b>Planas SI-100</b>	<b>Planas SI-300</b>
<b>Reklamuojama sparta</b>	Parsisiuntimo sparta	2 Mbps	60 Mbps	100 Mbps	300 Mbps
	Išsiuntimo sparta	2 Mbps	60 Mbps	100 Mbps	300 Mbps
<b>Didžiausia galima sparta</b>	Parsisiuntimo sparta	2 Mbps	60 Mbps	100 Mbps	300 Mbps
	Išsiuntimo sparta	2 Mbps	60 Mbps	100 Mbps	300 Mbps

<b>Įprasta sparta</b>	Parsisiuntimo sparta	2 Mbps	60 Mbps	100 Mbps	300 Mbps
	Išsiuntimo sparta	2 Mbps	60 Mbps	100 Mbps	300 Mbps
<b>Mažiausia galima sparta</b>	Parsisiuntimo sparta	1,5 Mbps	45 Mbps	75 Mbps	225 Mbps
	Išsiuntimo sparta	1,5 Mbps	45 Mbps	75 Mbps	225 Mbps

Reklamuojama ir 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;
- Galutinis kliento įrenginys planams SI-2, SI-60, SI-100 turi palaikyti 100 Mbps sujungimo greitaveiką, planui SI-300 turi palaikyti 1Gbps sujungimo greitaveiką.
- Greitaveikos matavimo metu vienas asmeninis kompiuteris jungiamas prie SUGARDO elektroninių ryšių tinklo ir matavimo metu nėra siunčiami ar priimami kiti duomenys.

Įprasta sparta mūsų klientai gali naudotis ne mažiau kaip 92% paslaugos teikimo laiko. Įprasta sparta pasiekama esant tokioms sąlygoms:

- Esant vidutiniam tinklo apkrovimui;
- Ryšiui keliaujant nuo/iki nacionalinio interneto mainų mazgo (angl. *Internet Exchange Point*) iki/nuo tinklo galinio taško kliento pusėje – galutinio kliento įrenginio;
- Galutinis kliento įrenginys planams SI-2, SI-60, SI-100 turi palaikyti 100 Mbps sujungimo greitaveiką, planui SI-300 turi palaikyti 1Gbps sujungimo greitaveiką.
- Greitaveikos matavimo metu vienas asmeninis kompiuteris jungiamas prie SUGARDO elektroninių ryšių tinklo ir matavimo metu nėra siunčiami ar priimami kiti duomenys.

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;
- Galutinis kliento įrenginys planams SI-2, SI-60, SI-100 turi palaikyti 100 Mbps sujungimo greitaveiką, planui SI-300 turi palaikyti 1Gbps sujungimo greitaveiką.
- Greitaveikos matavimo metu vienas asmeninis kompiuteris jungiamas prie SUGARDO elektroninių ryšių tinklo ir matavimo metu nėra siunčiami ar priimami kiti duomenys.

Iki 2016 10 26 pasirašytose interneto paslaugų teikimo sutartyse nurodyta didžiausia parsisiuntimo/ išsiuntimo sparta. Šių planų reklamuojama bei įprastinė parsisiuntimo sparta sutampa su didžiausia parsisiuntimo/ išsiuntimo sparta, o minimali parsisiuntimo/ išsiuntimo sparta yra lygi 75 proc. nuo didžiausios parsisiuntimo/išsiuntimo spartos.

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.