

### 1. Informacija apie taikomas srauto valdymo priemonės

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.

Norime pabrėžti, kad teikiant duomenų perdavimo paslaugas, nėra daroma jokie skirtumo tarp naudojimosi įvairiomis turinio teikimo paslaugomis ar taikomosioms programomis, tokiomis kaip, duomenų apsiųtimo 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

#### Duomenų kiekio apribojimai

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

#### Duomenų sparta

Duomenų sparta priklauso nuo Jūsų paslaugų plano, taip pat nuo tinklo apkrovimo ir kitų su tuo susijusių veiksmų. Detalus duomenys apie interneto ryšio prieigos paslaugų minimalią, maksimalią, įprastą ir reklamuojamą spartą (tiek parsisiuntimo, tiek išsiuntimo) pagal Jūsų pasirinktą paslaugų planą yra pateikiami paslaugų užsakymo prieduose:

Mažiausia galima sparta pasiekama esant tokioms sąlygoms:

- Esant labai dideliame tinklo apkrovime;
- Ryšiu keliaujant nuo/iki nacionalinio interneto mainų mazgo iki/nuo tinklo galinio taško kliento pusėje – galutinio kliento įrenginio;

Įprasta sparta pasiekama esant tokioms sąlygoms: įprasta sparta mūsų klientai gali naudotis < 90% paslaugos teikimo laiko.

- Esant vidutiniam tinklo apkrovime;
- Ryšiu keliaujant nuo/iki nacionalinio interneto mainų mazgo iki/nuo tinklo galinio taško kliento pusėje – galutinio kliento įrenginio;

Didžiausia galima sparta pasiekama esant tokioms sąlygoms:

- Esant nedideliame tinklo apkrovime;
- Ryšiu keliaujant nuo/iki nacionalinio interneto mainų mazgo iki/nuo tinklo galinio taško kliento pusėje – galutinio kliento įrenginio;

Reklamuojama sparta pasiekama esant tokioms sąlygoms:

- Esant nedideliame tinklo apkrovime;
- Ryšiu keliaujant nuo/iki nacionalinio interneto mainų mazgo (angl. *Internet Exchange Point*) iki/nuo tinklo galinio taško kliento pusėje – galutinio kliento įrenginio;

Nurodytos spartos užtikrinamos tik tada, kai vienas asmeninis kompiuteris ethernetu kabeliu jungiamas prie Bendrovės galinės įrangos ir matavimo metu nėra siunčiami ar priimami jokie kiti duomenys. Kai asmeniniu kompiuteriu prie interneto jungiamasi be laido (Wi-Fi) ryšio technologija, greičiau gali būti mažesnė, priklausomai nuo technologijos ir maršrutatoriaus Wi-Fi standarto.

Tuo atveju, jei dėl didelio tinklo apkrovimo ar kitų veiksmų 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 sutrinka naudojimas interaktyviomis paslaugomis (pavyzdžiui, interneto ryšio reikalaujančiais vaizdo žaidimais). Tačiau naršymas, tinklalapių peržiūra, naudojimas elektroniniu paštu dažniausiai išliks sklandus interneto ryšiu 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 įtakojančių veiksmų. 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.