

## UAB BALTNETOS KOMUNIKACIJOS

### INTERNETO RYŠIO, BELAIDŽIO INTERNETO (WI-FI) RYŠIO IR DUOMENŲ PERDAVIMO PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

#### 1. PASLAUGOS ĮDIEGIMAS, TEIKIMAS

##### 1.1. Paslaugos teikimo sąlygos

- 1.1.1.** Baltmeta užtikrina Interneto ar duomenų perdavimo paslaugos įdiegimą, teikimą bei jos priežiūrą iki įvado, įskaitant ir Baltnetos galinės įrangos kokybišką veikimą, t. y. Baltmeta neatsako už paslaugos veikimo sutrikimus, jei šie atsirado dėl Kliento kompiuterinio tinklo ar naudojamos įrangos nekokybiško veikimo.
- 1.1.2.** Klientas įsipareigoja užtikrinti, kad turi ir paslaugų teikimo laikotarpiu turės visus reikiamus leidimus, kurie gali būti reikalingi Paslaugų teikimui vve nurodytoje Paslaugų teikimo vietoje ir įsipareigoja savo sąskaita užtikrinti, kad visą Sutarties galiojimo laikotarpį Baltnetai nebūtų trukdoma (draudžiama) įgyvendinti technines galimybes Paslaugų teikimui Kliento pasirinktoje Paslaugų teikimo vietoje. Ši sąlyga laikoma esmine sąlyga, kad Paslaugos būtų teikiamos Klientui.
- 1.1.3.** Kliento naudojama techninė įranga turi būti tvarkinga su korektiškai įdiegta programine įranga. Priešingu atveju, Baltmeta neatsako už sutrikimus, atsiradusius įdiegiant reikalingas ryšiu palaikyti programas.
- 1.1.4.** Belaidžio interneto (WI-FI) paslaugos teikimo atveju, Klientas prisiima atsakomybę už slaptažodžio neatskleidimą trečiosioms šalims. Baltmeta neatsako už įsibrovimą į kliento tinklą ir patirtus nuostolius, kurie susiję su slaptažodžio atskleidimu trečiosioms šalims.
- 1.1.5.** Užklauso dėl belaidžio tinklo slaptažodžio keitimo priimamos tik iš įgalioto atstovo elektroninio pašto.
- 1.1.6.** Belaidžio tinklo pralaida ir veikimo atstumas priklauso nuo belaidžio tinklo įrangos parametrų, pastato ir kitų aplinkinių charakteristikų.
- 1.1.7.** Ne dėl Kliento kaltės įvykę gedimai Baltnetos tinkle šalinami nemokamai.
- 1.1.8.** Už gedimų, įvykusių Baltnetos tinkle dėl Kliento kaltės, šalinimą imami paslaugos Užsakyme patvirtinti mokesčiai.
- 1.1.9.** už atvykimus į Paslaugos teikimo vietą, kai nustatomi gedimai Klientui priklausančiame tinkle ir/arba įrangoje, imami Užsakyme patvirtinti mokesčiai.
- 1.1.10.** Interneto ryšio, Belaidžio interneto (WI-FI) ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų paslauga neapima tinklo kabeliavimo darbų. Belaidžio interneto (WI-FI) paslauga neapima interneto srauto.

##### 1.2. Paslaugos teikimo adresas

- 1.2.1.** Klientas neturi teisės savavališkai keisti paslaugos įdiegimo vietos ir privalo apie pasikeitimus informuoti Baltnetą prieš 30 dienų.
- 1.2.2.** Kliento adreso, kuriuo teikiamos interneto paslaugos, pasikeitimo atveju Baltmeta negarantuoja, kad paslaugos bus teikiamos tomis pačiomis sąlygomis, kokiomis buvo teikiamos iki šių pakeitimų.
- 1.2.3.** Tuo atveju, kai nauju Kliento adresu nėra galimybės teikti tos pačios kokybės paslaugų už tą pačią kainą, Šalys pasitvirtina naują Užsakymą kitomis sąlygomis.
- 1.2.4.** Baltnetos patiriamus paslaugų teikimo adreso pakeitimo kaštus, kurių dydis viršija 50 Eur, kompensuoja Klientas.

##### 1.3. Galinė įranga

- 1.3.1.** Paslaugos teikimo laikotarpiu Klientui draudžiama taisyti arba modifikuoti Baltnetos ryšio įrangą.
- 1.3.2.** Klientas turi užtikrinti tinkamas Baltnetos įrangos naudojimo sąlygas ir nepertraukiamą elektros energijos tiekimą paslaugos įdiegimo vietoje sumontuotai Baltnetos įrangai.
- 1.3.3.** Garantinės priežiūros laikotarpiu ne dėl Kliento ar trečiųjų šalių kaltės atsiradę Galinės įrangos gedimai šalinami nemokamai. Nesant galimybės pakeisti sugedusią Galinę įrangą to paties gamintojo bei to paties modelio įranga, Baltmeta turi teisę pakeisti sugedusią įrangą kita lygverte Galine įranga. Pakeistai Galinei įrangai naujas garantinės priežiūros laikotarpis nenustatomas
- 1.3.4.** Atsisakius paslaugų teikimo Baltnetai priklausanti galinė įranga Kliento sąskaita pristatoma į vieną iš Baltnetos biurų, esančių Vilniuje Panerių g. 26, Kaune Savanorių pr. 178A, Klaipėdoje Šilutės pl. 2 – 517 arba atskirais atvejais grąžinama atvykusiam inžinierii. Perduodama Įranga turi būti tokios pat būklės, kokia ji buvo Klientui perduodant pradėjus teikti paslaugą, įvertinant natūralų jos nusidėvėjimą. Jei perduodama įranga neatitinka šių sąlygų, Klientas įsipareigoja atlyginti Baltnetai dėl to patirtus nuostolius.

## 2. INTERNETO PASLAUGŲ LYGIO SUSITARIMAS (SLA)

### 2.1. Interneto ir duomenų perdavimo paslaugos SLA parametrų lentelė

	Standartinis SLA	Išplėstinis SLA
Reagavimo laikas į incidentą (darbo metu / ne darbo metu)	2/4 val.	1/2 val.
RFC, RFI reagavimo laikas darbo metu	4 val.	2 val.
Gedimų šalinimo laikas (darbo metu / ne darbo metu)	4/24 val.	4/8 val.
RFC, RFI sprendimo laikas darbo metu	8 val.	4 val.
Vidutinis mėnesinis paketų vėlinimas Lietuvoje	15 ms	15 ms
Paketų praradimas ne didesnis nei	0,1 %	0,1 %
Pakeitimai ar informacijos suteikimas vykdomas darbo dienomis	8:00–17:00 val.	8:00–17:00 val.
Gedimų registravimo laikas	24 val. per parą telefonu 8 700 800 88 arba elektroniniu paštu pagalba@balt.net	

### 2.2. Belaidžio interneto (WI-FI) paslaugos SLA parametrų lentelė

	WI-FI SLA	WI-FI PRO SLA
Reagavimo laikas į incidentą (darbo metu / ne darbo metu)	4/- val.	2/8 val.
Gedimų šalinimo laikas (darbo metu / ne darbo metu)	8/- val.	4/24 val.
RFC, RFI sprendimo laikas darbo metu	8 val.	4 val.
Pakeitimai ar informacijos suteikimas vykdomas darbo dienomis	8:00–17:00 val.	8:00–17:00 val.
Gedimų registravimo laikas	24 val. per parą telefonu 8 700 800 88 arba elektroniniu paštu <a href="mailto:pagalba@balt.net">pagalba@balt.net</a>	
Atvykimas į paslaugos teikimo vietą	Nuo 39 Eur*	nemokamai

\*[kainis taikomas Vilniaus, Kauno ir Klaipėdos miestų ribose.

## 3. KITOS SĄLYGOS

- 3.1. Baltmeta netikrina ir nėra atsakinga už Kliento įdiegtos programinės įrangos teisėtumą, jos veikimo suderinamumą su teikiamos paslaugos parametrais bei kita programine įranga.
- 3.2. Klientas visiškai atsako už trečiųjų asmenų Baltnetai pareikštas pretenzijas ir ieškinius dėl Kliento veiksmų, naudojantis Baltnetos paslauga; jeigu Baltmeta nustato, kad Klientas, naudodamasis paslauga, pažeidžia kitų asmenų teises, įstatymus ar tarptautines sutartis, Baltmeta turi teisę nedelsiant nutraukti paslaugos teikimą.
- 3.3. Nelaikoma, kad paslauga neveikia dėl Baltnetos kaltės ir paslaugos pateikiamumo sumažėjimu nelaikoma kai:
  - 3.3.1. paslaugos sutrikimai yra sąlygoti kliento veiksmų arba kliento programinės įrangos, paslaugos veikimo sutrikimus sukėlė nesankcionuoti prisijungimai arba sąmoningos atakos (angl. hacking);
  - 3.3.2. paslaugos sutrikimus sukėlė masiniai reklamos arba informacijos siuntimai (angl. spam);
  - 3.3.3. atliekama suplanuota sistemos profilaktika, gedimai įvyko dėl faktorių, kurių Baltmeta negali valdyti, dėl Force Majeure.