

UAB BALTNETOS KOMUNIKACIJOS

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

1. PASLAUGŲ ĮDIEGIMAS, TEIKIMAS

1.1. Paslaugų 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 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) paslauga apima: Wi-Fi įrangos nuomą, Wi-Fi signalo padengiamumą įvertinimą ir įrangos išdėstymą biure, Wi-Fi stotelių garantinį aptarnavimą. Nuomojamai Wi-Fi įrangai yra atliekamos bazinių taisyklių konfigūracijos: tinklo pavadinimo suteikimas/keitimas, tinklo autorizacijos prisijungimo keitimas, svečių politikos valdymas.
- 1.1.5. Belaidžio interneto (WI-FI) paslauga neapima: tinklo kabeliavimo darbų, aukštaliapių darbų bei paslaugos suteikimui reikalingos specialiosios įrangos nuomos bei papildomų medžiagų įsigijimo, darbuotojų kompiuterizuotų darbo vietų bei mobiliųjų ar periferinių įrenginių tikrinimo bei konfigūravimo. Kiti paslaugų apimtyje nepaminti darbai taip pat laikomi papildomais.
- 1.1.6. Klientas prisiima atsakomybę už belaidžio interneto (WI-FI) slaptažodžio neatskleidimą trečiosioms šalims. Baltmeta neatsako už įsibrovimą į kliento tinklą ir patirtus nuostolius, kurie susiję su slaptažodžio atskleidimu trečiosioms šalims.
- 1.1.7. Užklauso dėl belaidžio tinklo slaptažodžio keitimo priimamos tik iš įgalioto atstovo elektroninio pašto.
- 1.1.8. Belaidžio tinklo pralaida ir veikimo atstumas priklauso nuo belaidžio tinklo įrangos parametrų, pastato ir kitų aplinkinių charakteristikų.
- 1.1.9. Wi-Fi įrangos aptarnavimo darbus, siekiant geriausiai atitikti Kliento interesus, Baltnetos specialistai stengiasi atlikti nuotoliniu būdu. Tais atvejais, kai atlikti darbų ar pašalinti gedimo negalima nuotoliniu būdu, Baltnetos specialistai darbus atlieka Kliento patalpose. Wi-Fi PRO plano atveju Vilniuje, Kaune ir Klaipėdoje darbai kliento patalpose papildomai nėra apmokestinami, kitų miestų klientams taikomas papildomas 59 EUR be PVM mokestis už atvykimą į vietą. Basic plano atveju visi atvykimai į vietą apmokestinami 59 EUR be PVM.
- 1.1.10. Ne dėl Kliento kaltės įvykę gedimai Baltnetos tinkle šalinami nemokamai.
- 1.1.11. Papildomai užsakomų darbų kaina, kuomet yra taikomas valandinis įkainis, trukmė skaičiuojama 30 min. tikslumu apvalinant į didesnę pusę. Minimali papildomų darbų, atliekamų Kliento patalpose, trukmė - 1 val.
- 1.1.12. Interneto ryšio, Belaidžio interneto (WI-FI) ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų paslauga neapima tinklo kabeliavimo darbų. Belaidžio interneto (WI-FI) paslauga neapima interneto srauto ir belaidžio tinklo priežiūros paslaugos, tačiau atskiru susitarimu šios paslaugos gali būti užsakomos papildomai.

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 patiriamas paslaugų teikimo adreso pakeitimo kaštus, kurių dydis viršija 50 EUR be PVM, 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 lygiaverte Galine įranga. Pakeistai Galinei įrangai naujas garantinės priežiūros laikotarpis nenumatytas.

- 1.3.4. Atsisakius paslaugų teikimo Baltmetai priklausanti galinė įrangą Kliento sąskaita pristatoma į vieną iš Baltnetos biurų, esančių Vilniuje Rutkausko g. 6, Kaune Brastos g. 14, Klaipėdoje Šilutės pl. 2 – 517 arba atskirais atvejais grąžinama atvykusiam inžinieriui. 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 Baltmetai dėl 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 Basic 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.	4/48 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 pagalba@balt.net	
Atvykimas į paslaugos teikimo vietą	Nuo 59 EUR be PVM	nemokamai

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 Baltmetai 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.