

DIDMENINĖS INTERNETO TRANZITO PASLAUGOS			
##R45 SUTARTIES NR.	UŽSAKYMAS NR. ##R01		
		##R03	
<b>1. ABONENTAS/KLIENTAS</b>			
Įmonės pavadinimas	##R04	Įmonės buveinės adresas	##R05
Paslaugų gavėjo numeris	##R22	Atsiskaitomosios sąskaitos nr.	##R13
Įmonės kodas	##R12	Banko kodas ir pavadinimas	##R15
PVM mokėtojo kodas	##R14	Mob. tel. numeris	##R472
Asmuo ryšiams	##R35	Fiks. tel. numeris	##R16
Faksas	##R19	El. paštas	##R21
Įgaliotas asmuo*		Įgaliavimo nr. ir išdavimo data	
*Jei užsako valstybės ar savivaldybės įmonė, įstaiga ar organizacija, prie šio užsakymo turi būti pridėdamas įgaliojimas (patvirtintas tokio įgaliavimo nuorašas) ar kitas dokumentas, kurio pagrindu yra atstovaujama ši įmonė, įstaiga ar organizacija.			
<b>2. PAGEIDAUJAMA UŽSAKYMO ĮVYKDYMO DATA</b>		##R129	
<b>3. UŽSAKOMOS PASLAUGOS PARAMETRAI</b>			
3.1. Paslaugos diegimo/išjungimo adresas		##R06	
3.2. Ryšio linijos, kuria teikiama paslauga, numeris		##R405	
3.3. Prieigos technologija	OP	3.5. Interneto srauto sutankinimas	X Netaikomas
3.6. Su paslauga nemokamai suteikiami 8 IP adresai – numatytasis šliuzas (angl. <i>default gateway IP</i> )			
<b>3.7. Užsakomas paslaugos planas ir sparta</b>			
3.7.1. Nacionalinis IP tranzitas		3.7.2. Tarptautinis IP tranzitas	
3.7.3. Bendrasis IP tranzitas			
Sparta		Sparta	
		Bendra <sup>1</sup> sparta	Nac. sparta
			Tarpt. sparta
<b>3.7.1.1. Nacionalinis IP tranzitas pasirinktinai pagal paslaugos konfigūravimo tipą:</b>			
Tinklas	Kryptis	A tipas	B tipas
	UP	Galima pasiekti visus Lietuvos interneto vartotojus.	Galima pasiekti visus „Telia“ interneto vartotojus.
	DOWN	Pasiekiamas visiems Lietuvos interneto vartotojams.	Pasiekiamas tik „Telia“ interneto vartotojams.
„Telia“	DOWN	Priima duomenų srautą iš Kliento, parenka reikalingą maršrutą ir persiunčia Lietuvos interneto vartotojams.	Priima duomenų srautą iš Kliento (taip pat iš kitų Lietuvos IPT, kuriems „Telia“ neteikia paslaugų tiesiogiai) ir persiunčia visiems „Telia“ interneto vartotojams.
	UP	Priima iš Lietuvos interneto vartotojų duomenų srautą, skirtą Klientui, ir persiunčia jam.	Priima iš visų „Telia“ interneto vartotojų duomenų srautą, skirtą Klientui (taip pat kitiems Lietuvos IPT, kuriems „Telia“ neteikia paslaugų tiesiogiai), ir persiunčia jam.
<b>3.7.1.2. Nacionalinis IP tranzitas: Abonento skelbiamas ir priimamas autonominės sistemos</b>			
Priimamų AS sąrašas			
Skelbiamų AS sąrašas	Pildyti nereikia		Pildyti nereikia
<sup>1</sup> Bendra sparta lygi Abonento užsakytų nacionalinės ir tarptautinės spartų sumai.			
<b>3.8. Paslaugos mokesčiai</b>			
Mokesčio pavadinimas	Mokesčio dydis Eur be PVM <sup>2</sup>	Nuolaida	Mokesčio dydis, pritaikius nuolaidą Eur be PVM <sup>2</sup>
3.8.1. Didmeninės interneto tranzito paslaugos įrengimo mokestis			-
3.8.2.			-
3.8.3.			-
3.8.4.			-
3.8.5.			-
<sup>2</sup> PVM dydis taikomas pagal Lietuvos Respublikoje galiojančius mokesčių įstatymus.			
<b>3.9. Kartu užsakomos papildomos paslaugos</b>			
	Mokesčio pavadinimas	Mokesčio dydis Eur be PVM <sup>3</sup>	Nuolaida, proc.punktais
			Mokesčio dydis, pritaikius nuolaidą Eur be PVM <sup>3</sup>
3.9.1. Apkrovos stebėjimas		Papildomos paslaugos kaina įskaičiuota į Paslaugą	
3.9.2. IPv6		Papildomos paslaugos kaina įskaičiuota į Paslaugą	
3.9.3. Srautų valdymas DDoS atakos metu (privaloma turėti AS)	Aktyvinimo mokestis		-
3.9.4. Nepriklausomų resursų (PI IP, ASN) skyrimas ir administravimas	Vienkartinis mokestis		-
3.9.5. Susitarimas dėl paslaugos lygmenų	Mėnesinis mokestis		-
3.9.6. Papildomi PA tipo IP adresai <sup>4</sup>	Mėnesinis mokestis		-
3.9.7. Maršrutizatoriaus nuoma	Mėnesinis mokestis		-
3.9.8. Rezervinė prieiga (pilnas back up)	Mėnesinis mokestis		-
3.9.10. „Wi-Fi mieste“ prisijungimo kodai <sup>5</sup>	10 kodų Mėnesinis mokestis		-
<sup>3</sup> PVM dydis taikomas pagal Lietuvos Respublikoje galiojančius mokesčių įstatymus.			
<sup>4</sup> Mokestis taikomas, kai Abonentas užsisako papildomą PA tipo IP adresų kiekį, viršijantį nemokamą kiekį, numatytą su Paslauga.			
<sup>5</sup> Tarptinkliniam ryšiui su užsienio operatoriais nuolaidos netaikomos, mokama pagal faktinę naudojimosi trukmę.			
<b>4. UŽSAKOMOS PASLAUGOS TEIKIMO SĄLYGOS</b>			
4.1. Trumpiausias naudojimosi paslauga terminas iki: <input type="text"/> Sutartyje nustatyta tvarka terminas pratęsiamas 12 mėn.			
4.2. Abonentas sutinka, kad Telia Lietuva, AB informuotų jį apie prekes/paslaugas ir (ar) teirautųsi nuomonės dėl prekių/paslaugų.			
<input type="checkbox"/> Nesutinku			
<b>5. GALINĖ ĮRANGA</b>			
5.1. Su paslauga abonentui perduota „Telia“ galinė įranga <sup>6</sup>			
Modelis/ID numeris			
<sup>6</sup> Ši įranga yra Telia Lietuva, AB nuosavybė ir turi būti grąžinama atsisakius paslaugos.			
<b>6. PASTABOS</b>			
6.1. Klientams, vėluojantiems atsiskaityti už suteiktas paslaugas daugiau nei 7 kalendorines dienas, yra taikomas 9,57 Eur skolos administravimo mokestis. Klientams, kuriems dėl skolos buvo apribotas paslaugų teikimas, atnaujinus paslaugų teikimą, taikomas 9,57 Eur paslaugų teikimo atnaujinimo mokestis. Kainos be PVM.			

7. PASLAUGOS TECHINIAI PARAMETRAI IR KOKYBĖS UŽTIKRINIMO STANDARTAI					
Paslaugos pateikiamumas (prieigos ir loginio sujungimo)	Nacionalinis IP tranzitas	Ne mažiau kaip 99.51 <sup>7</sup> %			
	Tarptautinis IP tranzitas	VIP planas	Ne mažiau kaip 99.51 %	VIP+ planas	Ne mažiau kaip 99.9 %
	Bendrasis IP tranzitas				
„Telia“ galinės įrangos sietuvas	Elektrinis (ISO/IEC 8802-3, RJ-45 jungtis) 100/1000Base-TX Šviesolaidinis (SC/FC/LC jungtis): 100Base-FX (atskirais atvejais), 100Base-BX (atskirais atvejais), 1000Base-LX/LH/SX/ZX, 10GBase-LR				
Kanalinio lygmens protokolai	IEEE 802.3 (Ethernet), IEEE 802.1Q (VLANs)				
Paslaugos teikimo modelis	Taikomi 2 modeliai: statiškaip aprašytas maršrutas arba maršrutizavimas BGP protokolu				
Maksimalus IP adresų skaičius	Neribojamas				
IP adresai	IPv4, IPv6 (Internet Protocol Version 4, Internet Protocol Version 6)				
Duomenų srauto klasė pagrindiniame „Telia“ tinkle	Visas Abonento siunčiamas srautas „Telia“ tinkle perduodamas vienodu prioritetu, neatsižvelgiant į Abonento naudojamas QoS žymes (802.1P bitai, IP-DHCP bitai).				
Galimybė suteikti duomenų srautų prioritetus	Nėra				
Abonento duomenų perdavimas „Telia“ tinkle	Abonento perduodamo srauto STP ( <i>Spanning Tree Protocol</i> ) apibrėžtas standartais IEEE 802.1D, IEEE 802.1w, IEEE 802.1s., Cisco PVST, PVST+), 802.1Q žymės (Ethernet kadras, VLAN numeris, CoS bitai, Q-in-Q žymė) perduodami skaidriai				
Maksimalus paketo dydis (MTU – Maximum Transmission Unit)	1518 baitai. Didesnis MTU laikomas nestandartiniu.				
Reikalavimai Abonento tinklui	Ribojamas priimamų prefiksų kiekis ( <i>max prefix</i> ). Viršijus įrengimo deklaruotą prefiksų kiekį, BGP sesija nutraukiama siunčiant BGP pranešimą apie viršijimą ir automatiškai atstatoma po 4 min. Procesas kartojamas, kol vartotojas atstato sutartų prefiksų skelbimą.				
	Ribojamas BGP žinučių pasikartojimo dažnis ( <i>BGP damping</i> su parametrais: <i>half-life 2 min, reuse 3000, suppress 10000, max-suppress 5 min</i> ). Tokiu būdu, galinei įrangai apytiksliai leidžiama iki 10 BGP žinučių per 2 minutes, kitaip prefiksas taps „ <i>suppressed</i> “ ir nebus naudojamas. Jeigu žinučių siuntimas sustoja – po 2 minučių prefiksas bus vėl skelbiamas pakartotinai.				
	Draudžiamas bet koks (statinis, dinaminis) tiesioginis (next hop „Telia“ PE įrangoje) trečiųjų šalių IP adresų ir ASn maršrutizavimas ar sujungimas (loginis arba fizinis). Trečiųjų šalių IP ir ASn priimami tik per galinę įrangą (next hop arba as-path kliento, o tik po to „Telia“ PE).				
	Draudžiamas bet koks maršrutizavimo protokolas tarp „Telia“ PE ir trečiųjų šalių įrangos ir/arba trečiųjų šalių ASn ir/arba IP. Trečios šalys – tos, kurios nėra šio užsakymo subjektas.				
Minimali bendra sparta <sup>8</sup>	10 Mb/s				
Maksimali bendra sparta <sup>8</sup>	Per optinę priėgą iki 10 Gb/s, per SHDSL iki 40Mb/s				
Galimos spartos Mb/s:	Nacionalinis IP tranzitas	100; 1000; 2000; 4000; 6000; 8000; 10000			
	Tarptautinis IP tranzitas	10; 20; 30; 40; 50; 60; 70; 80; 90; 100; 150; 200; 250; 300; 350; 400; 450; 500; 600; 700; 800; 1000; 1100; 1200; 1300; 1400; 1500; 1600; 1700; 1800; 2000; 2500; 3000; 3500; 4000; 4500; 5000; 5500; 6000; 7000; 8000; 10000.			
	Bendrasis IP tranzitas				
Garantuojama greitaiveika „Telia“ tinkle	Ne mažiau 100% užsakytos spartos, bet ne daugiau 90% fizinės prisijungimo sąsajos spartos. <sup>9</sup>				
Duomenų srautų greitaiveikos ribojimas	Pagal 2 OSI lygmens informaciją				
Dvikryptis vėlinimas „Telia“ tinkle <sup>11</sup> ( <i>Round Trip Delay</i> )	Iki 25 ms				
Dvikryptis vėlinimas „Telia“ - Europa <sup>12</sup> ( <i>Round Trip Delay</i> )	Iki 50 ms				
Dvikryptis vėlinimas „Telia“ - JAV/New York <sup>12</sup> ( <i>Round Trip Delay</i> )	Iki 120 ms				
Vėlinimo pokytis ( <i>Jitter</i> )	Iki 10 ms				
Paketų praradimas ( <i>Packet Loss</i> )	Iki 0,1%				
Techninės priežiūros laikotarpis	Iki 2 valandų per mėnesį				

<sup>7</sup> Pateikiamumo 99.5% vertė atitinka 3.60 paslaugos neteikimo valandas per mėnesį, kai mėnesio trukmė yra 30 dienų.

<sup>8</sup> Teikiamos simetrinės, garantuotos išsiuntimo ir parsisiuntimo greitaiveikos.

<sup>9</sup> Sparta matuojama tarp „Telia“ galinės įrangos sietuvo, siunčiant ir gaunant standartinius (IEEE 802.3) 1518 baitų Ethernet kadrus.

<sup>10</sup> Vėlinimas matuojamas tarp „Telia“ galinės įrangos, sujungimo aprovaivi neviršijant 80%, siunčiant ir gaunant 100 baitų dydžio Ethernet kadrus.

<sup>11</sup> Vėlinimas matuojamas tarp „Telia“ galinės įrangos ir „Telia“ tarptautinio interneto teikėjų galinės įrangos, sujungimo aprovaivi neviršijant 80%, siunčiant ir gaunant 100 baitų dydžio Ethernet kadrus.

## 8. PASLAUGOS APTARNAVIMO SĄLYGOS

- Abonento pranešimai apie Paslaugos sutrikimus registruojami ir pagalba teikiama telefonu 8 800 28000.
- Darbo valandos – pirmadieniais - ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val., penktadieniais – nuo 8.00 val. iki 16.15 val., išskyrus švenčių dienas.
- Papildomos aptarnavimo valandos – pirmadieniais - ketvirtadieniais nuo 0.00 val. iki 8.00 val. ir nuo 17.00 val. iki 24.00 val., penktadieniais nuo 0.00 val. iki 8.00 val. ir nuo 16.15 val. iki 24.00 val., poilsio ir švenčių dienomis.
- Jeigu Paslaugos gedimo trukmė apima darbo ir papildomo aptarnavimo valandas, nustatant ilgiausią gedimo šalinimo terminą vadovaujamosi Abonentui naudingiausio (trumpiausio) termino parinkimo principu. Pavyzdžiui:
  - jeigu Paslaugos, kuriai suteiktas SLA3 lygmuo, gedimas registruojamas 7.15 val., ilgiausias gedimo šalinimo terminas – 2.45 val.;
  - jeigu Paslaugos, kuriai suteiktas SLA3 lygmuo, gedimas registruojamas 2.45 val., ilgiausias gedimo šalinimo terminas – 6 val.;
- Paslaugos teikimo sutrikimą užfiksuoja „Telia“ paslaugų stebėjimo sistemoje arba jie jį praneša Abonentas.
- Kontaktinis asmuo – Abonento įgaliojtas asmuo pranešti apie sutrikimus.
- Paslaugos gedimai šalinami ir gedimo šalinimo terminas skaičiuojamas visą parą, 7 dienas per savaitę.
- Registruotiems Abonento vartotojams internete pateikiami Paslaugos statistiniai duomenys.
- Jeigu Paslaugos gedimai susiję su kitų, Abonentui teikiamų paslaugų gedimu(-ais), Paslaugos gedimai šalinami per susijusių paslaugų gedimų šalinimo terminus.
- Ne dėl Abonento kaltės įvykę gedimai „Telia“ tinkle šalinami nemokamai.
- Už gedimų, įvykusių „Telia“ tinkle ir / arba „Telia“ galinėje įrangoje dėl Abonento kaltės šalinimą imami „Telia“ patvirtinti mokesčiai.
- Už atvykimą į paslaugos teikimo vietą, kai nustatomi gedimai Abonentui priklausančiame tinkle ir/arba įrangoje, imami „Telia“ patvirtinti mokesčiai.
- Paslaugos pateikiamumas (procentai per mėnesį) nurodomas užsakyme pateikiamoje paslaugos specifikacijoje.

Paslaugos aptarnavimo sąlygos	SLA lygmuo			
	SLA2 VIP	SLA3 <sup>12</sup> VIP	SLA2 VIP+	SLA3 <sup>12</sup> VIP+
Ilgiausias paslaugos gedimų šalinimo terminas darbo valandomis val.	4	2	4	2
Ilgiausias gedimų šalinimo terminas papildomo aptarnavimo valandomis val.	8	6	8	6
Reakcijos į pranešimą apie gedimą laikas, ne ilgiau kaip min.	60	30	60	30
Abonento informavimas apie Paslaugos teikimo sutrikimus	Ne	Ne	Taip	Taip
Mėnesinė gedimų ataskaita internete autorizuotiems Abonento vartotojams	Ne	Ne	Taip	Taip
Paslaugos statistinių duomenų pateikimas internete autorizuotiems Abonento vartotojams	Ne	Ne	Taip	Taip

<sup>12</sup> Tam, kad būtų užtikrintas SLA 3 lygmuo, „Telia“ gali rekomenduoti įdiegti Paslaugai rezervinį ryšį.

**9. SUSITARIMO DĖL PASLAUGOS LYGMENS (SLA) PASLAUGOS STANDARTINIAI TARIFAI**

Paslaugos lygmuo	Mėnesinis mokestis Eur be PVM*
SLA 2 (5 didžiausi miestai**)	36.20
SLA 2 (5 miestai - apskričių centrai***)	41.99
SLA 2 (rajonų centrai****)	50.68
SLA 2 (kitos vietovės*****)	73.85
SLA 3 (5 didžiausi miestai)	46.34
SLA 3 (5 miestai – apskričių centrai)	60.82
SLA 3 (rajonų centrai)	79.64
SLA 3 (kitos vietovės)	101.36

\*Pridėtinės vertės mokestis yra apskaičiuojamas ir taikomas pagal Lietuvos Respublikoje galiojančius teisės aktus.

\*\*Vilnius, Kaunas, Klaipėda, Šiauliai, Panevėžys.

\*\*\* Alytus, Marijampolė, Tauragė, Telšiai, Utena.

\*\*\*\*Švenčionys, Širvintos, Šalčininkai, Trakai.

\*\*\*\*\* Vietovės, kurios nepateko į aukščiau paminėtą sąrašą.

**10. ABONENTO KONTAKTINIS ASMŪO GEDIMAMS ŠALINTI**

Vardas	Pavardė	Elektroninis paštas	Tel. Nr.	Susisiekti nedarbo metu*

\*Nepavykus susisiekti su kontaktiniu asmeniu papildomo aptarnavimo valandomis, gedimų šalinimas papildomo aptarnavimo valandomis nebus atliekamas.

**11. PASLAUGOS STATISTINIŲ DUOMENŲ PATEIKIMAS**

Pateikimo būdas	Statistiniai duomenys pateikiami registruotiems vartotojams Internetu adresu: <a href="http://sla.telia.lt/auth">http://sla.telia.lt/auth</a>
Tarnybinės stoties vietinis IP adresas	Derinamas su Abonentu
Tinklo lygmens protokolai	IP, SNMP
Informacijos apie pateikiamumą šaltiniai	„Telia“ galinė įranga, apdorojanti SNMP ir/arba ICMP užklausus
Gedimų statistikos pateikimas	Skaičiais
Pateikiama informacija apie sutrikimą	Pradžia, pabaiga, trukmė.
Sutrikimo pradžios laiko fiksavimo nuokrypis	Iki -0 min. 59 s.
Sutrikimo pabaigos laiko fiksavimo nuokrypis	Iki +0 min. 59 s.
Užklauso dažnumas	1 min.
Abonento inicijuotų vartotojų identifikavimo duomenų nemokamų pakeitimų skaičius per mėnesį	5
Maksimalus vartotojų, autorizuojamų pagal interneto IP adresą (source IP address), skaičius	5

**12. ATSAKOMYBĖ IR MOKESČIŲ PERSKAIČIAVIMO TVARKA**

12.1. „Telia“ atsakomybė ir jos ribos, taip pat nuostatos dėl „Telia“ atliekamo Paslaugos mėnesio mokesčio perskaičiavimo už bendrą Paslaugų neteikimo laiką, viršijusį Sutartyje nurodytą laiką, nustatytos Sutartyje. Papildomai šalys susitaria dėl šių sąlygų:

12.1.1. jei Paslaugos pateikiamumas per konkretų kalendorinį mėnesį buvo mažesnis nei nurodytas šiame susitarime pagal suteiktą SLA lygmenį, Abonentui raštu pareikalavus, „Telia“ atlieka perskaičiavimą mažindama atitinkamo Paslaugos teikimo taško SLA bei Paslaugos artimiausio mėnesio mėnesinius mokesčius po 25 proc. už kiekvieną nesuteikto pateikiamumo procentą;

12.1.2. jei Paslaugos teikimo sutrikimas nėra pašalinamas per šiame susitarime nurodytą ilgiausią Paslaugos teikimo sutrikimų šalinimo terminą pagal suteiktą SLA lygmenį, Abonentui raštu pareikalavus, „Telia“ atlieka perskaičiavimą mažindama atitinkamo Paslaugos teikimo taško SLA bei Paslaugos artimiausio mėnesio mėnesinius mokesčius po 5 proc. už kiekvieną valandą, viršijančią ilgiausią Paslaugos teikimo sutrikimų pašalinimo terminą;

12.1.3. pagal šį susitarimą perskaičiuojama suma negali būti didesnė nei vieno mėnesio atitinkamo Paslaugos teikimo taško SLA lygmens bei Paslaugos mokesčiai.

12.2. „Telia“ neatlieka perskaičiavimo, jeigu:

12.2.1. Abonentas neužtikrina galimybės „Telia“ darbuotojams per šiame susitarime nurodytą ilgiausią Paslaugos teikimo sutrikimų šalinimo terminą patekti į patalpas, kuriose yra Paslaugos teikimui būtina įranga, dėl ko „Telia“ negalėjo pašalinti Paslaugos teikimo sutrikimų per nustatytą ilgiausią Paslaugos teikimo sutrikimų šalinimo terminą;

12.2.2. Paslaugos teikimo sutrikimus ar Paslaugos pateikiamumo sutrikimą sąlygojo trečiosios šalys;

12.2.3. Abonentas nepranešė „Telia“ apie pasikeitusį kontaktinį asmenį, ar esant būtinybei nepavyko su juo susisiekti.

**13. BENDRIEJI SLA LYGMENS PRISKYRIMO REIKALAVIMAI**

Vieta	Lietuvos Respublika
Paslaugos tipas	Gali būti priskirtas tik duomenų perdavimo ir interneto paslaugoms
SLA lygmens taikymo pradžios laikas esant techninėms galimybėms	Per 10 darbo dienų nuo užsakymo pateikimo
Reikalavimai Abonento galinei įrangai	Turi būti suderinama su SNMP ir/ arba ICMP protokolais
Reikalavimai Abonentams, norintiems stebėti Paslaugos statistinius duomenis realiaime	Kompiuteris, interneto prieiga ir interneto naršyklė Abonento patalpose

**14. ABONENTAS/KLIENTAS PAREIŠKĖ**

Prieš pateikdamas šį užsakymą susipažinau su užsakymo pateikimo Telia Lietuva, AB dieną galiojančiais viešai skelbiamais Sutartyje nurodytais dokumentais, kurie yra Sutarties dalimi, su jais sutinku ir įsipareigoju jų laikytis. Sutinku sumokėti už užsakomos/-ų Paslaugos/-ų įrengimą, ar/ir modifikavimą, ar/ir atjungimą pagal pateiktą PVM sąskaitą faktūrą iki joje nurodytos dienos. Neprieštarauju, kad šis užsakymas būtų vykdomas iš karto nuo jo pateikimo Telia Lietuva, AB.

**15. UŽSAKYMĄ PATEIKĖ**

Antspaudas, data	Pareigos, parašas, vardas ir pavardė

**16. UŽSAKYMĄ PRIĖMĖ („Telia“ atstovas)**

Data	Pareigos, parašas, vardas ir pavardė