

Informacija apie „Telia“ taikomas srauto valdymo priemones ir jų poveikį mobilus interneto paslaugoms, kaip numato Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas Nr. 2015/2120

„Telia“ taikomos duomenų srauto valdymo priemonės yra skirtos pasiekti aukščiausią mobilus interneto prieigos paslaugos teikimo kokybę kiekvienam klientui:

- užtikriname teisės aktais numatytą įsipareigojimų vykdymą, pvz., blokuojame nelegalios lošimų veiklos vykdytojų domenus;
- tinkle naudojame NetClean sprendimą, kuriuo siekiame užkirsti kelią vaikų išnaudojimui internete - užtikrinti, kad žalingas turinys nebūtų pasiekiamas, t.y. turinys, Interpolo pripažintas žalingu, yra neatvaizduojamas;
- tinkle nėra atliekami veiksmai, kurie galėtų įtakoti skirtingą interneto paslaugos kokybę naudojantis turinio teikiama paslaugomis ar programomis (pvz., duomenų apsaikite programos, srautinis vaizdo siuntimas ir pan.);
- siekdami apsaugoti mūsų klientus ir tinklą nuo kenkėjiškos programinės įrangos, elektroninio pašto šiukšlių (angl. spam), piktybiškų kibernetinių išpuolių, atakų ir panašaus pobūdžio kenkimo veikos, naudojame įvairias tinklo apsaugos ir patikros priemones, tokias kaip antivirusinės programos ir specializuoti kibernetinių atakų prevencijos įrankiai. Nustatius tokius mūsų tinklo ir (ar) klientų atžvilgiu nukreiptą kenkimo veiką, mes galime imtis įvairių priemonių jiems neutralizuoti, pavyzdžiui, blokuoti tam tikrus IP adresus, protokolus, prievadus (angl. port), taip pat elektroninio pašto dėžutes. Kol naudojamos šios srauto valdymo priemonės, mūsų paslaugos gali būti teikiamos su trikdžiais (pavyzdžiui, sulėtėjusi duomenų perdavimo sparta, apribotas naudojimas tam tikra paslauga, apribota prieiga prie tam tikrų interneto svetainių ir pan.) arba jų teikimas gali būti laikinai nutrauktas. Tokiais atvejais paslaugos teikimas pilna apimtimi nedelsiant atnaujinamas, kai praeina grėsmė tinklo saugumui ir vientisumui;
- teikdami VPN paslaugą klientui blokuojame galimybes tretiesiems asmenims pasiekti uždarus VPN adresus.

Taip pat srauto valdymas (nepriklausomas nuo „Telia“) gali pasireikšti kitos šalies operatoriaus klientui naudojantis tarpininkinio ryšio paslaugomis Lietuvoje, jeitos šalies operatorius tam klientui yra nustatęs kitokį QoS lygį (kurio „Telia“ negali kontroliuoti).

Taikant srauto valdymo priemones, klientų asmens duomenys gali būti naudojami tik tais atvejais, kai tai yra būtina siekiant pašalinti iškilusią grėsmę tinklo stabilumui ir integralumui ir neilgiau, nei tai yra būtina šioms tikslams pasiekti.

Pažymime, kad tuo atveju, jeigu neatitinkamai paslaugos kokybei bus nuolatini ar reguliariai pasikartojantys, Jūs turite teisę nutraukti sutartį paslaugos taisyklėse numatyta tvarka.

Informacija apie paslaugos kokybės parametrus

Toliau pateikiama informacija apie tai, kokį praktinį poveikį interneto prieigos paslaugoms ir ypač naudojimuisi turiniu, taikomosiomis programomis ir paslaugomis, gali turėti duomenų kiekio apribojimai, sparta ir kiti paslaugos kokybės parametrai.

Duomenų kiekio apribojimai ir sparta

„Telia“ klientai gali užsisakyti tiek riboto, tiek neriboto (internetui namams) duomenų kiekio pasiūlymus. Po to, kai išnaudojami riboti užsakyti duomenys, duomenų perdavimas nutraukiamas ir naudojimas internetu tampa nebeįmanomu (klientas nebeturi galimybės naudotis duomenų perdavimo paslaugomis, tokiomis, kaip pavyzdžiui, naršymas interneto tinklalapiuose, video bei nuotraukų peržiūra internete, el. pašto tikrinimas ir pan.) arba lėtinama greitaiveika (šios sąlygos priklauso nuo plano ir yra pateikiamos prie sutarties, užsakymo metu ir skelbiamos viešai). Šios sąlygos galioja visam teikiamam duomenų srautui. Apribojimai netaikomi nukreipiamajam puslapiui, kuriame klientas gali nusipirkti papildomai duomenų arba pamatyti kiek duomenų išnaudojo. Priklausomai nuo pasirinkto duomenų plano, klientas turi galimybę už papildomą mokestį užsisakyti papildomai duomenų. Tokiu atveju, neapmokestinamas bei neblokaujamas duomenų srautas papildomiems duomenims užsakyti.

Pasibaigus suteiktiems duomenims ir neužsakius daugiau duomenų, klientams, turintiems „Sąskaitos kontrolės“ paslaugą, priklausomai nuo turimo plano, stabdomas interneto paslaugos teikimas arba lėtinama greitaiveika.

„Telia“ ryšio (2G, 3G ir 4G) realiai pasiekiamos maksimalios duomenų parsisiuntimo spartos (greitaveikos) ir aprėptis pateikiamos žemėlapiuose:

- privatiems: <https://www.telia.lt/privatiems/ryσιο-zemelapis>
- verslui: <https://www.telia.lt/verslui/ryσιο-zemelapis>

išsiuntimo sparta bet kuriame taške apskaičiuojama dalijant parsisiuntimo spartą iš 2.

Nuo technologijos priklausanti apibendrinta parsisiuntimo greitaiveika:

- 4G (LTE) technologijos mobiliojo interneto realiai pasiekiamas* maksimalus

parsisiuntimo greitis yra iki 300 Mbps, o vidutinis parsisiuntimo greitis įprastomis apkrovos sąlygomis siekia iki 85 Mbps.

- 3G (UMTS/HSPA) technologiją Lietuvoje siekiame palaipsniui uždaryti iki 2022-12-31, o nuo 2021-09-01 paslaugų teikimas 3G ryšiu bus ribojamas*. Iki 3G technologijos uždarymo:

- Realiai pasiekiamas* maksimalus** greitis yra iki 10Mbps. Vidutinis parsisiuntimo greitis įprastomis apkrovos sąlygomis yra iki 1 Mbps
- 2G (GSM/EDGE) technologijos mobiliojo interneto realiai pasiekiamas* maksimalus greitis** yra iki 240 kbps, o vidutinis parsisiuntimo greitis įprastomis apkrovos sąlygomis yra iki 64 Kbps

* detales sąlygos pateikiamos skiltyse privatiems (<https://www.telia.lt/privatiems/pagalba/duk/mobilusis-rysys/maksimalaus-greicio-salygos-b2c>) ir verslui (<https://www.telia.lt/verslui/pagalba/duk/internetas/maksimalaus-greicio-salygos-b2b>)

** Siekiant išlaikyti tinklo bei juo teikiamų paslaugų vientisumą ir saugumą, užkirsti kelią galimai tinklo perkrovai, 3G technologijos uždarymo laikotarpiu 3G duomenų srauto vartojimui pasiekus 2GB/mėn., o 2G – 200MB/mėn., maksimalus parsisiuntimo greitis iki mėnesio pabaigos gali būti ribojamas iki vidutinio parsisiuntimo greičio įprastomis apkrovos sąlygomis.

Pateikiame keletą pavyzdžių apie duomenų sunaudojimą naudojantis atitinkamomis paslaugomis:

Paslauga (reikalinga apytikslė sparta)	4G	3G/2G	Apytikslis laikas 1GB turinio sunaudojimui
Naršymas internete	☺	☺	prikl. nuo turinio
Video peržiūra SD (~2 Mbps)	☺	☹	~1 val.
Video peržiūra HD (~5 Mbps)	☺	☹	~30 min.
Video peržiūra UHD (~20 Mbps)	☺	☹	~7 min.
Balso telefonija internetu (~0,1 Mbps)	☺	☺	~22 val.
Muzikos klausymasis (~0,32 Mbps)	☺	☺	~7 val.

☺ paslauga, tikėtina, veiks ☹ paslauga gali veikti su trikdžiais ☹ paslauga neveiks ar veiks su trikdžiais

Tuo atveju, jei dėl didelio tinklo apkrovimo ar kitų veiksnių įvyksta reikšmingi nukrypimai nuo įprastos ar didžiausios spartos, Jūsų naudojimas internetu ryšio paslaugomis gali sulėtėti. Pavyzdžiui, didelės apimties duomenys gali būti siunčiami žymiai ilgiau, gali stringti srautinis vaizdo siuntimas, taip pat sutrinkti 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 nedidelės 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) siunčiamas užklausa reaguoją 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.