

PASLAUGOS „L2 DAUGIATAŠKIAI SPRENDIMAI“ UŽSAKYMAS Nr. 36099731 prie sutarties Nr. US50501600-221001

Paslaugų gavėjo numeris	50501600
Paslaugos „L2 daugiataškiai sprendimai“	MODIFIKAVIMAS
Pageidaujama užsakymo įvykdymo data	2024 m. sausio 1 d.

1. KLIENTAS

1.1.	Įmonės pavadinimas / Kliento vardas, pavardė	Zarasų "Santarvės" pradinė mokykla
1.2.	Įmonės/asmens (įrašomas Klientui sutikus) kodas	190203948
1.3.	Įmonės buveinės / Kliento adresas	Vytauto g. 16, 32110, Zarasai
1.4.	PVM mokėtojo kodas	-
1.5.	Kontaktinis asmuo	
1.6.	Fiks. telefono numeris	
1.7.	Mob. telefono numeris	
1.8.	Fakso numeris	
1.9.	El. pašto adresas	
1.10.	Įgaliotas asmuo ¹	
1.11.	Įgaliojimo Nr. ir išdavimo data	

¹ Jei užsako įmonė, įstaiga ar organizacija, prie šio užsakymo turi būti pridedamas įgaliojimas (patvirtintas tokio įgaliojimo nuorašas) ar kitas dokumentas, kurio pagrindu yra atstovaujama ši įmonė, įstaiga ar organizacija.

2. UŽSAKOMOS PASLAUGOS PARAMETRAI

2.1.	Paslaugos įdiegimo/išjungimo vieta	Asmuo kontaktams	Telefonas kontaktams
	A adresas	Vytauto g. 16, 32110, Zarasai	
2.2.	Paslaugos numeris (ID)	14809863	
2.3.	Prieiga A adresu	Šviesolaidinė	
2.4.	Užsakomas sietuvus A adresu		
2.5.	VLAN priskyrimas sietuvui A adresu		
2.6.	Greitaveika	500 Mb/s	
2.7.	Papildomos paslaugos	Duomenų perdavimo kokybės lygiai	☐
		Realaus laiko lygis ¹	Nuorodyti spartą
		Premium lygis	Nuorodyti spartą
		Įrangos nuoma	SLA
2.8.	Duomenų srauto siuntimo būdas	unicast ☐	broadcast ☐ multicast ☐

¹ Realaus laiko lygis gali būti lygus 20% užsakytos paslaugos spartos, bet ne daugiau nei 20Mb/s.

3. UŽSAKOMOS PASLAUGOS MOKESČIAI¹

Įrengimo mokestis	Nuolaidos dydis, procentiniais punktais	Įrengimo mokestis su nuolaida	Mėnesio mokestis	Nuolaidos ² dydis, procentiniais punktais	Mėnesio mokestis su nuolaida
			97,15 Eur		

Mėnesio mokestis už papildomą SLA paslaugą	Nuolaida, %	Mėnesio mokestis už papildomą SLA paslaugą su nuolaida	Mėnesio mokestis už papildomus VLAN su nuolaida	Mėnesio mokestis už papildomą duomenų perdavimo kokybės lygių paslaugą	Mėnesio mokestis už papildomą įrangą

¹ Visos kainos nurodytos eurais be PVM. PVM dydis taikomas pagal galiojančius Lietuvos Respublikos mokesčių įstatymus.

² Nuolaidos galiojimo terminas sutampa su trumpiausiu naudojimosi paslauga laikotarpiu. Pratęsus trumpiausią naudojimosi paslauga laikotarpį, nuolaidos taikymas pratęsiamas.

4. UŽSAKOMOS PASLAUGOS TEIKIMO SĄLYGOS

4.1.	Trumpiausias naudojimosi paslauga laikotarpis ☐ Sutartyje nustatyta tvarka trumpiausias naudojimosi paslauga laikotarpis pratęsiamas 12 mėn.	24 mėn.
4.2.	Telia Lietuva, AB aptarnavimo ribos A adresu ¹	A adresu
4.3.	Klientas sutinka su galimu esančių viename iš taškų paslaugų trumpalaikiu ryšio nutrūkimu, Telia Lietuva, AB vykdant šiuo užsakymu diegiamos/modifikuojamos paslaugos testavimo darbus.	☐ Nesutinku
4.4.	Klientui ėmus naudoti kitus alternatyvius kelius tarp taško A ir B galimas „Telia“ teikiamos paslaugos sutrikimas. Tad prieš vykdant tokį veiksmą, rekomenduojama pasikonsultuoti su „Telia“.	

¹ Telia Lietuva, AB papildomai aptarnauja įrangą, nurodytą Įrangos perdavimo akte, šiame akte nurodytomis sąlygomis. Klientas savarankiškai atsako už buvimą/gvimą visų suderinimų ir leidimų, reikalingų Paslaugų teikimui nuo nurodytų Telia Lietuva, AB aptarnavimo ribų (Telia Lietuva, AB tinklo galinio taško) iki Kliento ir jo kliento (galutinio vartotojo).

5 PASLAUGOS TECHNINIAI PARAMETRAI IR KOKYBĖS UŽTIKRINIMO STANDARTAI

5.1.	Paslaugos pateikiamumas (prieigos ir loginio sujungimo)	Ne mažiau kaip 99 ¹ procentai
5.2.	„Telia“ galinės įrangos sietuvas	Elektrinis (ISO/IEC 8802-3, RJ-45 jungtis): 100/1000Base-TX Šviesolaidinis (SC/FC/LC jungtis): 100Base-FX (atskiris atvejais), 100Base-BX (atskiris atvejais), 1000Base-LX/LH/SX/ZX, 10GBase-LR
5.3.	Duomenų perdavimo lygmens protokolas	IEEE 802.3 (Ethernet), IEEE 802.1Q (VLANs)
5.4.	Sujungimui naudojamos tinklo technologijos	MPLS Metro-Ethernet, NG-SDH, CWDM, DWDM ir/ar jų kombinacijos
5.5.	Taškas-daug taškų (<i>point-to-multipoint</i>) sujungimų palaikymas	Ne
5.6.	Daugtaškių (<i>any-to-any</i>) sujungimų palaikymas	Ne
5.7.	Tiesioginių taškas-taškas sujungimų (<i>point-to-point</i>) palaikymas	Taip
5.8.	Duomenų srauto klasė pagrindiniame „Telia“ tinkle	Visas Kliento siunčiamas srautas Telia Lietuva, AB tinkle perduodamas vienodu prioritetu, neatsižvelgiant į Kliento naudojamas QoS žymes (802.1P bitai, IP-PREC/ToS/DSCP/DSCP bitai).
5.9.	Galimybė suteikti duomenų srautų prioritetus	Ne
5.10.	Kliento duomenų perdavimas Telia Lietuva, AB tinklu	Kliento 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) perduodamos skaidriai
5.11.	Maksimalus paketo dydis (<i>MTU – Maximum Transmission Unit</i>)	1540 baitai be kontrolinių bitų (<i>angl. – Frame Check</i>)
5.12.	Kelių paslaugų teikimas viename taške	Vienas fizinis sietuvas – viena L2 sprendimų taškas-taškas paslauga Vienas fizinis sietuvas – kelios L2 sprendimų taškas-taškas paslaugos. Klientas gali perduoti kelias paslaugas pažymėtas UVLAN žymėmis. Daug fizinių sietuvų naudojant perjungtuvą (<i>switch</i>) – daug L2 sprendimų taškas-taškas paslaugų, teikiamų atskirais perjungtuvo sietuvais. Mišrus fizinių sietuvų panaudojimas. Pvz., vienas sietuvas naudojamas kelioms paslaugoms, kiti – atskiroms paslaugoms. Maksimalus L2 sprendimų taškas-taškas paslaugų, teikiamų per vieną fizinį sujungimą arba po vieną paslaugą per atskirus fizinius sietuvų skaičius – 50.
5.13.	Minimali greیتaveika ²	10 Mb/s
5.14.	Maksimali greیتaveika ²	n x 10 Gb/s, atskirais atvejais 100 Gb/s
5.15.	Greیتaveikų režis ² :	Standartinės greیتaveikos ³ 10; 20; 40; 50; 100; 200; 300; 500 Mb/s
	Greیتaveikos nx1Gb/s teikiamos atskiromis prieigos linijomis	1 x 1; 2 x 1; 4 x 1; 6 x 1; 8 x 1; 10; n x 10; 100 Gb/s
5.16.	Garantuojama greیتaveika „Telia“ tinkle	Ne mažiau 90% užsakytos sujungimo greیتaveikos ⁴
5.17.	Duomenų srautų greیتaveikos ribojimas	Pagal 2 OSI lygmens informaciją
5.18.	Dvikryptis vėlinimas ⁵ (<i>Round Trip Delay</i>)	Iki 25 ms
5.19.	Vėlinimo pokytis (<i>Jitter</i>)	Iki 10 ms
5.20.	Paketų praradimas (<i>Packet Loss</i>)	Iki 0,1%
5.21.	Techninės priežiūros laikotarpis	Iki 2 valandų per mėnesį

¹ Pateikiamumo 99% vertė atitinka 7.20 paslaugos neteikimo valandas per mėnesį, kai mėnesio trukmė yra 30 dienų.

² Teikiamos simetrinės, garantuotos išsiuntimo ir parsisiuntimo greیتaveikos.

³ Teikiamos paslaugos greیتaveikia priklauso nuo faktinių techninių prieigos parametru, bet yra ne mažesė nei nurodoma užsakymo 2.6. p.

⁴ Sparta matuojama tarp Telia Lietuva, AB galinės įrangos sietuvų, siunčiant ir gaunant standartinius (IEEE 802.3) 1518 baitų Ethernet kadrus

⁵ Vėlinimas matuojamas tarp Telia Lietuva, AB galinės įrangos, sujungimo apkrovai neviršijant 90%, siunčiant ir gaunant 100 baitų dydžio Ethernet kadrus.

6 PASLAUGOS APTARNAVIMO SĄLYGOS

- 6.1. Paslaugos įdiegimo laikas, esant techninėms sąlygoms, iki 10 (dešimties) darbo dienų nuo užsakymo gavimo dienos.
- 6.2. Planiniai Telia Lietuva, AB tinklo darbai - iki 2 (dviejų) valandų per mėnesį.
- 6.3. Pranešimai apie Paslaugos teikimo sutrikimus priimami telefonu Telia Lietuva, AB paskelbtais klientų aptarnavimo telefono numeriais visą parą. Galiojanti paslaugos teikimo sutartis ir jos priedų redakcija skelbiama internete, adresu www.telia.lt.
- 6.4. Verslo klientų aptarnavimas ir gedimų registravimas tel. 1816. Skambučiai iš „Telia“ tinklo nemokami.
- 6.5. Paslaugos teikimo sutrikimai Telia Lietuva, AB priklausančiame tinkle šalinami per 24 val. miestų teritorijose arba per 28 val. kaimo vietovėse arba su klientu suderintu laiku, jeigu Paslaugų teikimo sutrikimų nustatymui ir pašalinimui būtina vykti į Paslaugos teikimo vietą.
- 6.6. Paslaugos teikimo sutrikimų šalinimo trukmė pradedama skaičiuoti nuo pranešimo apie Paslaugos teikimo sutrikimo registravimo momento.
- 6.7. Paslaugos teikimo sutrikimų, apie kuriuos buvo pranešta savaitgaliais ir švenčių dienomis, šalinimo trukmė pradedama skaičiuoti nuo artimiausios darbo dienos 8.00 valandos.
- 6.8. Į Paslaugos teikimo sutrikimų šalinimo trukmę neįskaičiuojami savaitgaliai ir šventinės dienos.
- 6.9. Jeigu Paslaugos teikimo sutrikimai susiję su kitų Klientui teikiamų paslaugų teikimo sutrikimais (gedimais), Paslaugos teikimo sutrikimai šalinami per susijusių paslaugų sutartiniuose dokumentuose nurodytas paslaugų teikimo sutrikimų (gedimų) šalinimo trukmes.
- 6.10. Paslaugos teikimo sutrikimai šalinami darbo valandomis:
- 6.10.1. pirmadieniais - ketvirtadieniais 8.00 - 17.00 val.,
- 6.10.2. penktadieniais 8.00 - 15.45 val.
- 6.11. Ne dėl Kliento kaltės įvykę Paslaugos teikimo sutrikimai „Telia“ tinkle šalinami nemokamai.
- 6.12. Už Paslaugos teikimo sutrikimų, įvykusių „Telia“ tinkle dėl Kliento kaltės, šalinimą imami „Telia“ patvirtinti mokesčiai.
- 6.13. Už atvykimus į Paslaugos teikimo vietą, kai nustatomi Paslaugos teikimo sutrikimai Klientui priklausančiame tinkle ir/arba įrangoje, imami Telia Lietuva, AB patvirtinti mokesčiai.
- 6.14. PVM sąskaita faktūra už praėjusį ataskaitinį laikotarpį suteiktą Paslaugą Klientui pateikiama elektroniniu būdu savitarnos svetainėje adresu www.telia.lt/mano. Klientui, nesinaudojančiam savitarnos svetaine ir neturinčiam galimybės tokiu būdu gauti sąskaitą, suteikiama popierinės sąskaitos siuntimo paslauga (kaina 1,45 Eur/mėn.). Šios paslaugos galima atsakyti svetainėje www.telia.lt/mano.

7 PAPILDOMOS SLA PASLAUGOS TEIKIMO SĄLYGOS IR KOKYBINIAI PARAMETRAI

7.1. BENDRIEJI SLA LYGMENS PRISKYRIMO REIKALAVIMAI

7.1.1.	Vieta	Lietuvos Respublika
7.1.2.	Paslaugos tipas	Gali būti priskirtas tik duomenų perdavimo ir interneto
7.1.3.	SLA lygmens taikymo pradžios laikas, esant techninėms galimybėms	Per 10 darbo dienų nuo užsakymo pateikimo.
7.1.4.	Reikalavimai Kliento galinei įrangai	Turi būti suderinama su SNMP ir/ arba ICMP protokolais.
7.1.5.	Reikalavimai Klientams, norintiems stebėti Paslaugos statistinius	Kompiuteris, interneto prieiga ir interneto naršyklė Kliento

7.2. PASLAUGOS KOKYBINIAI PARAMETRAI

		SLA1	SLA2	SLA3*
7.2.1.	Pateikiamumas DSL technologijos pagrindu teikiamoms „Telia“ paslaugoms, %	98	98,5	99
7.2.2.	Pateikiamumas SSL ir plačiajuosčio optinio ryšio technologijų pagrindu teikiamoms „Telia“	99,3	99,5	99,7
7.2.3.	Ilgiausias paslaugos gedimų šalinimo terminas darbo valandomis, val.	8	4	2
7.2.4.	Ilgiausias gedimų šalinimo terminas papildomo aptarnavimo valandomis, val.	12	8	6
7.2.5.	Reakcijos į pranešimą apie gedimą laikas, ne ilgiau kaip, min.	60	60	30
7.2.6.	Kliento informavimas apie Paslaugos teikimo sutrikimus	Ne	Taip	Taip
7.2.7.	Mėnesinė gedimų ataskaita internete autorizuotiems Kliento vartotojams	Ne	Taip	Taip
7.2.8.	Paslaugos statistinių duomenų pateikimas internete autorizuotiems Kliento vartotojams	Taip	Taip	Taip

*Tam, kad būtų užtikrintas SLA 3 lygmuo, „Telia“ gali rekomenduoti įdiegti Paslaugai rezervinį ryšį.

7.3. PASLAUGOS STATISTINIŲ DUOMENŲ PATEIKIMAS

7.3.1.	Paslaugos teikimo sutrikimą užfiksuoja „Telia“ paslaugų stebėjimo sistemoje arba apie jį praneša Klientas.	
7.3.2.	Pateikimo būdas	https://sla.telia.lt/auth
7.3.3.	Tinklo lygmens protokolai	IP, SNMP
7.3.4.	Informacijos apie pateikiamumą šaltiniai	„Telia“ galinė įranga
7.3.5.	Gedimų statistikos pateikimas	Skaičiais
7.3.6.	Pateikiama informacija apie sutrikimą:	Pradžią; pabaigą; trukmę
7.3.7.	Sutrikimo pradžios laiko fiksavimo nuokrypis	Iki -0 min. 59 s.
7.3.8.	Sutrikimo pabaigos laiko fiksavimo nuokrypis	Iki +0 min. 59 s.
7.3.9.	Užklausų dažnumas	1 min.
7.3.10.	Pateikiamumo koeficiento pateikimas:	Procentais, per mėnesį.
7.3.11.	Pateikiamumo koeficiento apskaičiavimo formulė:	$\text{Pateikiamumas} = \left(1 - \frac{\sum \text{Gedimų trukmė, val.}}{\text{Mėnesio trukmė, val.}} \right) \cdot 100\%$

7.4. KLIENTO ĮGALIOJAS ASMUI PRANEŠTI APIE SUTRIKIMUS IR GEDIMAMS ŠALINTI

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

*Nepavykus susisiekti su įgaliotu asmeniu nedarbo metu, gedimų šalinimas nedarbo valandomis nebus atliekamas.

7.5. ATSAKOMYBĖ IR MOKESČIŲ PERSKAIČIAVIMO TVARKA

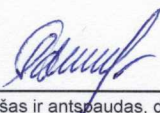
- 7.5.1. „Telia“ atsakomybė ir jos ribos, taip pat nuostatos dėl „Telia“ atliekamo Paslaugos mėnesio mokesčio perskaičiavimo už bendrą Paslaugų neteikimo laiką, viršijusį Sutartyje nurodytą laiką, nustatytos Sutartyje. Papildomai šalys susitaria dėl šių sąlygų:
- 7.5.1.1. Jei Paslaugos pateikiamumas per konkretų kalendorinį mėnesį buvo mažesnis nei nurodytas šiame susitarime pagal suteiktą SLA lygmenį, Klientui raštu pareikalavus, „Telia“ atlieka perskaičiavimą mažinant atitinkamo Paslaugos teikimo taško SLA bei Paslaugos artimiausio mėnesio mėnesinius mokesčius po 25 proc. už kiekvieną nesuteikto pateikiamumo procentą;
- 7.5.1.2. Jei Paslaugos teikimo sutrikimas nėra pašalinamas per šiame susitarime nurodytą ilgiausią Paslaugos teikimo sutrikimų šalinimo terminą pagal suteiktą SLA lygmenį, Klientui raštu pareikalavus, „Telia“ atlieka perskaičiavimą mažinant atitinkamo Paslaugos teikimo taško SLA bei Paslaugos artimiausio mėnesio mėnesinius mokesčius po 5 proc. už kiekvieną valandą, viršijantią ilgiausią Paslaugos teikimo sutrikimų pašalinimo terminą;
- 7.5.1.3. Pagal šį susitarimą perskaičiuojama suma negali būti didesnė, nei vieno mėnesio atitinkamo Paslaugos teikimo taško SLA lygmens bei Paslaugos mokesčiai.
- 7.5.2. „Telia“ neatlieka perskaičiavimo, jeigu:
- 7.5.2.1. Klientas neužtikrino galimybes „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;
- 7.5.2.2. Paslaugos teikimo sutrikimus ar Paslaugos pateikiamumo sutrikimą sąlygojo trečiosios šalys;
- 7.5.2.3. Klientas nepranešė „Telia“ apie pasikeitusį Kontaktinį asmenį, ar esant būtinybei nepavyko su juo susisiekti.

8. PASTABOS, KITA INFORMACIJA

- 8.1. Klientams, vėluojantiems atsiskaityti už suteiktas paslaugas daugiau negu 7 kalendorines dienas, yra taikomas 15,00 Eur (be PVM) skolos administravimo mokestis. PVM dydis taikomas pagal galiojančius Lietuvos Respublikos mokesčių įstatymus.
- 8.2. Klientams, kuriems dėl skolos buvo apribotas paslaugų teikimas, atnaujinus paslaugų teikimą, taikomas 15,00 Eur (be PVM) paslaugų teikimo atnaujinimo mokestis. PVM dydis taikomas pagal galiojančius Lietuvos Respublikos mokesčių įstatymus.
- 8.3. Į paslaugos mokestį įskaičiuotas mokestis REINUI 21.55 Eur be PVM
Sutarties terminas lieka iki 2025.10.01
Įstaigos A adresas (2.1 punktą) sujungimas su LITNET B adresas (Studentų 48A, Kaunas) Gedimai registruojami darbo dienomis ir darbo valandomis (08:00 – 17:00) telefono numeriu 8-37-300640. Gedimus el.paštu mokyklos@litnet.lt galima registruoti visą parą.

9. UŽSAKYMĄ PATEIKĖ IR APIE TAI PAREIŠKĖ

Prieš pateikdamas šį užsakymą, susipažinau su užsakymo pateikimo Telia Lietuva, AB dieną galiojančiomis viešai paskelbtomis užsakomų Paslaugų teikimo Taisyklėmis (jei tokios Taisyklės yra nustatytos), Paslaugų tarifais (jei tarifai yra skelbiami) bei kitomis viešai skelbiamomis Paslaugų teikimo sąlygomis, su jomis sutinku ir įsipareigoju jų laikytis. Sutinku sumokėti už užsakomos/-ų paslaugos/-ų įrengimą, ar/ir modifikavimą, ar/ir atjungimą pagal pateiktą sąskaitą iki joje nurodytos dienos. Neprieštarauju, kad šis užsakymas būtų vykdomas iš karto nuo jo pateikimo Telia Lietuva, AB.



Parašas ir antspaudas, data



Direktorė
Daiva Šileikienė

Pareigos, vardas, pavardė

10. UŽSAKYMĄ PRIĖMĖ („Telia“)

Parašas ir antspaudas, data

Pardavimų vadovė Violeta Kerpiškienė

Pareigos, vardas, pavardė