

## INTERNETO TELEFONIJS PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

### 1. Interneto telefonijos paslaugų teikimo taisyklių objektas ir sąvokos

1.1. Interneto telefonijos paslaugų teikimo taisyklės (toliau – **Taisyklės**) reglamentuoja interneto telefonijos paslaugų (toliau – **Paslaugos**) teikimo sąlygas, Paslaugų kokybės lygį ir kitus su šių Paslaugų teikimu susijusius klausimus.

1.2. Paslaugos teikiamos tik asmenims, su AB Lietuvos radijo ir televizijos centru (toliau – **Telecentras**) pasirašiusiems Elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį su atitinkamais priedais (toliau – **Sutartis**).

1.3. **Telecentro įranga** – Paslaugų gavėjo užsakyta ir Sutartyje nustatytais sąlygomis perduota įranga, naudojama Universaliai interneto telefonijos paslaugai teikti.

1.4. **Paslaugų aktyvavimo diena** – Paslaugų teikimo pradžios diena, apibrėžta šių Taisyklių 4.1 punkte.

1.5. **Elektroninio pašto programa** – programa, būtina Virtualaus fakso paslaugos teikimui, naudojanti SMTP išsiuntimo protokolą;

1.6. **Geografinis numeris** – numeris, kurio paskirties kodas nurodo geografinę vietovę.

1.7. **700-asis numeris** – Paslaugos gavėjui Telecentro skirtas Paslaugoms gauti negeografinis viešojo telefono ryšio numeris, kurio kodas 700.

1.8. **Telecentro viešojo telefono ryšio tinklas** – Telecentro eksploatuojamas viešasis duomenų perdavimo tinklas.

1.9. **Telefono stotelės (PBX) aptarnavimo paslauga** – Paslaugų gavėjo užsakymu Telecentro pagal šias Taisykles teikiama papildoma paslauga, susijusi su Paslaugų gavėjo iš Telecentro įsigytos Telefono stotelės (PBX) priežiūra ir techniniu aptarnavimu.

1.10. **SIP susijungimo paslauga** – Paslaugų gavėjo užsakymu Telecentro teikiama papildoma paslauga naudojantis Universalios interneto telefonijos paslauga, kai SIP protokolo pagalba Paslaugų teikėjas gali prisijungti savo telefono stotelę (PBX) prie Telecentro viešojo telefono ryšio tinklo.

1.11. **ISDN paslauga** – Paslaugų gavėjo užsakymu Telecentro teikiama papildoma telekomunikacijų paslauga, visiškai ar iš dalies susijusi su balso (vietinio, tarp miestinio ir tarptautinio telefono ryšio paslaugos) ir (arba) duomenų signalu perdavimu bei komutavimu ISDN tinklu.

1.12. **ISDN tinklas** – tai Telecentro viešojo telefono ryšio tinklo dalis, skirta perduoti ISDN paslaugoms.

1.13. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Sutartyje ir elektroninių ryšių veiklą reglamentuojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

### 2. Paslaugų aprašymas

2.1. Paslaugos suteikia galimybę Sutartį pasirašiusiam asmeniui (toliau – **Paslaugų gavėjas**) skambinti bei priimti skambučius, naudojant Paslaugų gavėjui suteiktą Telecentro viešojo telefono ryšio tinklo telefono numerį bei turint interneto prieigą.

2.2. Yra trys pagrindinių Paslaugų rūšys:

Paslaugos pavadinimas	Paslaugų gavėjui suteikiamo telefono ryšio numerio tipas	Paslaugos gavimui reikalinga įranga	Paslaugos turinys
<b>Universalios interneto telefonijos paslauga</b>	Geografinis arba 700-asis numeris	Telecentro įranga ar kita techninė įranga, tinkama Paslaugos gavimui	Balso perdavimas (VoIP) Faksimilių perdavimas Duomenų perdavimas modemu ryšiu
<b>Soft phone paslauga</b>	700-asis numeris	Telecentro rekomenduota programinė įranga	Balso perdavimas (VoIP)
<b>Virtualaus fakso paslauga</b>	Geografinis arba 700-asis numeris	Elektroninio pašto programa	Faksimilių perdavimas

### 3. Šalių teisės ir įsipareigojimai

3.2. Paslaugų gavėjas turi teisę bet kuriuo metu pasikeisti telefono numerį į kitą, jei Telecentras turi laisvų numerių, pasirinkdamas iš Telecentro pateikto numerių sąrašo. Tuo atveju Paslaugų gavėjas pateikia prašymą raštu, ir Telecentras ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų jį patenkina arba pateikia motyvuotą atsisakymą. Telecentras gali reikalauti sumokėti telefono numerio keitimo mokestį pagal Telecentro nustatytą ir tuo metu galiojančią tvarką. Pasikeitus Nacionalinio telefono ryšio numeracijos planui, Telecentras gali pakeisti Paslaugų gavėjo telefono numerį, įspėjęs Paslaugos gavėją ne vėliau kaip prieš 30 kalendorinių dienų iki planuojamo atlikti Paslaugų gavėjo telefono numerio pakeitimo.

3.3. Detali informacija apie Paslaugų gavėjui suteiktas Paslaugas pateikiama savitarnos svetainėje adresu <https://savitarna.mezon.lt>.

3.4. Paslaugų gavėjas turi teisę uždrausti skambučius į jo pageidaujamas numerius, pateikęs Telecentrai rašytinį prašymą. Telecentras įvykdo šį Paslaugų gavėjo prašymą per 15 kalendorinių dienų nuo jo gavimo dienos.

3.5. Paslaugų gavėjo duomenys (vardas, pavardė/pavadinimas, telefono numeris ir adresas) skelbiami viešai, jei Sutarties Specialiosiose sąlygose yra duotas Paslaugų gavėjo sutikimas jo duomenis įtraukti į viešai prieinamus abonentų sąrašus. Paslaugų gavėjas turi teisę prašyti skelbti papildomus jo duomenis.

3.6. Pasirinkus Universalios interneto telefonijos paslaugą Paslaugų gavėjui pasirašant Sutartį, esant jo užsakymui Sutartyje numatytais sąlygomis yra perduodama Telecentro įranga, kuri kartu su įprastu telefono aparatu veikiančiu toniniu režimu naudojama tik Telecentro viešojo telefono ryšio paslaugoms gauti.

3.7. Jei Paslaugų gavėjui yra teikiamos Paslaugos suteikiant geografinį viešojo telefono ryšio numerį, Paslaugų gavėjas įsipareigoja Paslaugomis naudotis tik geografinėje vietovėje, kuriai yra priskirtas jam suteiktas geografinis numeris. Tuo atveju, jeigu Paslaugų gavėjas pažeidžia šiame punkte nustatytus įsipareigojimus,

Paslaugų gavėjas pats prisiima visą atsakomybę dėl bet kokių pasekmių ir jokia atsakomybė Telecentrai neatsiranda.

3.8. Paslaugų gavėjas yra informuotas ir supranta, kad Telecentras, vykdydamas pareigą teikti vietos nustatymo duomenis Bendrajam pagalbos centrui, suteiks Sutartyje Paslaugų gavėjo nurodytą adresą. Paslaugų gavėjas įsipareigoja iš anksto raštu pranešti Telecentrai apie adresą pasikeitimą. Tuo atveju, jeigu Paslaugų gavėjas pažeidžia šį įsipareigojimą arba naudojasi Paslaugomis ne Sutartyje nurodytu adresu, Telecentras Bendrajam pagalbos centrui suteikia paskutinį žinomą Paslaugų gavėjo adresą ir Paslaugų gavėjas pats prisiima visą atsakomybę dėl bet kokių pasekmių ir jokia atsakomybė Telecentrai neatsiranda.

#### **4. Paslaugų teikimas**

4.1. Esant techninei galimybei ir jei Paslaugų gavėjas turi duomenų perdavimo priegai, kuri atitinka Paslaugų teikimo techninius parametrus, Paslaugos Paslaugų gavėjui pradėdamos teikti per 24 valandas nuo Sutarties pasirašymo dienos. Telecentras turi teisę neteikti Paslaugų gavėjui Paslaugų arba pradėti teikti jas vėliau, jei Paslaugų gavėjas nenurodė duomenų arba nurodė neteisingus duomenis ar turi neįvykdytų įsipareigojimų pagal kitas su Telecentru sudarytas sutartis, taip pat kitais Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytais atvejais. Papildomos paslaugos Paslaugų gavėjui pradėdamos teikti per 24 valandas nuo šių paslaugų užsakymo dienos, išskyrus atvejus, kai jos negali būti pradėtos teikti dėl tam tikrų objektyvių priežasčių. Papildomų paslaugų užsakymo tvarka gali būti nustatoma konkrečios paslaugos aprašyme, su kuriuo Paslaugų gavėjas gali susipažinti Telecentro internetinėje svetainėje adresu [www.mezon.lt](http://www.mezon.lt) arba paskambinęs į Telecentro Klientų informavimo skyrių.

4.2. Paslaugų gavėjas naudodamas ne Telecentro duomenų perdavimo (internetu) priegai, SIP susijungimo paslaugos atveju turi pateikti išorinį IP adresą. Paslaugų gavėjas naudodamas ne Telecentro duomenų perdavimo priegai yra atsakingas, kad būtų užtikrinti šie parametrai reikalingi Paslaugų teikimui:

- Leistinas IP paketų praradimas iki 0,3 proc. (faksimilių ir duomenų perdavimui modermiu ryšiu IP paketų praradimas neleistinas)
- Leistinas IP paketų vėlinimas (viena kryptim) iki 150 ms.
- Leistina IP paketų vėlinimo deviacija – 50 ms.

Reikalingas ryšio kanalas 100 Kb/s vienam balsu pokalbiui.

4.3. Paslaugų gavėjas SIP susijungimo paslaugos atveju privalo iš anksto, bet ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas raštu pranešti Telecentrai kai keičiasi telefono ryšio teikimui naudojamas išorinis IP adresas.

4.4. Virtualaus fakso paslaugos teikimui Paslaugų gavėjo kompiuteryje ir kitame mobiliajame įrenginyje būtina interneto priega.

4.5. Paslaugų gavėjas, užsakydamas Virtualaus fakso paslaugas, privalo nurodyti Telecentrai vieną veikiančią elektroninio pašto adresą, į kurį nori gauti ir priimti faksimiles.

#### **5. Numerių rinkimo tvarka**

##### ***Numerių rinkimo tvarka su 700-uoju numeriu***

5.1. Paslaugų gavėjas iš Telecentro gauna telefono numerį, kuris yra nurodytas Sutartyje, ir kuris gali būti pasiekiamas iš visų Lietuvos ir užsienio operatorių abonentų.

5.2. Naudojantis Paslaugomis Paslaugų gavėjas turi surinkti skaičius tokia tvarka:

5.2.1. skambinant kitam Telecentro viešojo telefono ryšio tinklo abonentui – 8 700 – abonto numeris;

5.2.2. skambinant į kito operatoriaus 700-uosius numerius – 8 700 – abonto numeris;

5.2.3. skambinant į kitų operatorių (AB „TEO“, NTT) geografinius numerius – 8 – miesto kodas – abonto numeris;

5.2.4. skambinant į Lietuvos mobilius tinklus – 8 – operatoriaus kodas – abonto numeris;

5.2.5. skambinant į užsienio šalių fiksuotus ir mobilius tinklus – 00 – šalies kodas – miesto kodas – abonto numeris;

5.3. Skambinantys iš kitų Lietuvos fiksuoto arba iš mobilus tinklų Abonentui turi surinkti skaičius tokia tvarka: 8 – 700 – (abonto numeris)

5.4. Skambinant iš užsienio tinklų Abonentui turi surinkti skaičius tokia tvarka: + 370 – 700 – abonto numeris (+ yra tarptautinio išėjimo kodas ir priklauso nuo konkretaus užsienio operatoriaus);

5.5. Paslaugų gavėjui galimybė skambinti trumpaisiais pagalbos numeriais (01, 02, 03, 112) yra teikiama.

5.6. Skambinant į kitus tinklus po to, kai yra surenkamas numeris, girdisi specialus signalas, kuris informuoja, kad skambinama į kito operatoriaus tinklą.

##### ***Numerių rinkimo tvarka su Geografiniu numeriu***

5.7. Paslaugų gavėjas iš Teikėjo gauna telefono numerį, kuris yra nurodytas Sutartyje, ir kuris gali būti pasiekiamas iš visų Lietuvos ir užsienio operatorių abonentų.

5.8. Naudojantis Paslaugomis Paslaugų gavėjas turi surinkti skaičius tokia tvarka:

5.8.1. skambinant kitam Telecentro viešojo telefono ryšio tinklo ar kito tinklo abonentui miesto geografinės aprėpties zonoje – abonto numeris;

5.8.2. skambinant kitam Telecentro viešojo telefono ryšio tinklo ar kito tinklo abonentui užmiestyje – 8 – miesto kodas – abonto numeris;

5.8.3. skambinant į Lietuvos mobilius tinklus – 8 – operatoriaus kodas – abonto numeris;

5.8.4. skambinant į užsienio šalių fiksuotus ir mobilius tinklus – 00 – šalies kodas – miesto/operatoriaus kodas – abonto numeris;

5.9. Skambinantys iš kitų Lietuvos fiksuoto arba iš mobilus tinklų Abonentui turi surinkti skaičius tokia tvarka: 8 – miesto kodas – (abonto numeris)

5.10. Skambinant iš užsienio tinklų Abonentui turi surinkti skaičius tokia tvarka: + 370 – miesto kodas – abonto numeris (+ yra tarptautinio išėjimo kodas ir priklauso nuo konkretaus užsienio operatoriaus);

5.11. Paslaugų gavėjui galimybė skambinti trumpaisiais pagalbos numeriais (01, 02, 03, 112) yra teikiama.

5.12. Skambinant į kitus tinklus po to, kai yra surenkamas numeris, girdisi specialus signalas, kuris informuoja, kad skambinama į kito operatoriaus tinklą.

## **6. Paslaugų techninės charakteristikos**

6.1. Paslaugų techninės charakteristikos:

6.1.1. Protokolas RFC 3261;

6.1.2. Suderinamumas su NAT (Network Address Translation), jeigu Paslaugų gavėjo techninė ar programinė įranga numatyta dirbti su NAT.

6.1.3. Balso ir duomenų perdavimo kodavimas – ITU-T G.711;

6.1.4. Informacijos perdavimo vienu B kanalu sparta – 64 Kb/s;

6.1.5. Galimybė naudoti modemą duomenų perdavimui – yra;

6.1.6. Galimybė siųsti faksimilinius pranešimus – yra (išskyrus Soft phone paslaugą).

6.2. Telecentras neatsako už faksimilinių pranešimų perdavimo kokybės rodiklių įgyvendinamumą kitų operatorių tinkluose. Sėkmingas faksimilinių pranešimų perdavimas priklauso nuo ryšio linijos kokybės ir teisingos fakso įrangos konfigūracijos.

6.3. Faksimilinių pranešimų perdavimui naudojamas standartinis trečios kartos (G3 atitinkantis ITU-T rekomendacijas T.30 ir T.4) fakso aparatas, tinkantis analoginėms telefono linijoms, kuris pasižymi šiomis charakteristikomis:

6.3.1. modemo duomenų perdavimo greitis ne didesnis nei 14400 bitų/s arba yra galimybė rankiniu būdu nustatyti greitį;

6.3.2. galimybė taisyti faksimilinio pranešimo siuntimo/priėmimo klaidas (naudojamas ECM klaidų taisymo būdas).

## **7. Srauto duomenų tvarkymas**

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu Telecentras tvarko šiuos viešojo telefono ryšio paslaugos srauto duomenis:

- tinklas ar tinklo operatorius, iš kur atėjo skambutis;
- tinklas ar tinklo operatorius, į kurį nukreipiamas skambutis;
- abonento, kuris skambina, telefono numeris;
- abonento, kuriam skambinta, numeris;
- peradresuoto skambučio numeris;
- abonento, iš kurio skambinta numeris (jeinančio skambučio numeris), jei šis numeris nėra blokuojamas kito tinklo operatoriaus;
- pokalbio pradžios data;
- pokalbio/paslaugos pradžios laikas;
- pokalbio/paslaugos trukmė;
- išorinis IP numeris, iš kurio skambinama;
- bendras apmokestinamų vienetų skaičius;
- skambučių rūšis.

## **8. Telefono stotelės (PBX) aptarnavimo paslauga**

8.1. Klientui užsisakius telefono stotelės (PBX) aptarnavimo paslaugą, Telecentras atlieka iš Telecentro įsigytos Paslaugų gavėjo telefono stotelės (PBX) priežiūros ir techninio aptarnavimo darbus šiose Taisyklėse numatyta tvarka. Telecentras neteikia telefono stotelės (PBX) aptarnavimo paslaugos telefono stotelėmis, kurias Paslaugų gavėjas įsigyja ne iš Telecentro.

8.2. Telecentras teikia konsultacijas Paslaugų gavėjui techniniais klausimais, susijusiais su telefono stotelės (PBX) eksploatavimu, telefonu ar elektroniniu paštu. Telecentras nemokamai suteikia Paslaugų gavėjui 2 (dvi) val. darbų arba 2 (du) iškvietimus per kalendorinį mėnesį, vieną pilną sistemos atkūrimą gedimo atveju per kalendorinius metus ir 6 (šešias) Telecentro specialisto darbo valandas aptarnaujant sistemą nuotoliniu būdu. Paslaugų gavėjui nepasinaudojus darbų apimtimi iki nurodytų laikotarpių pasibaigimo, į sekančius laikotarpius neišnaudota Telecentro darbų apimtis neperkeliamą.

8.3. Išnaudojus šių Taisyklių 8.2 punkte nurodytą nemokamų darbų kiekį, Paslaugų gavėjo pageidavimu Telecentras gali atlikti papildomus mokamus darbus pagal atskirą susitarimą, įformintą raštu, laikant, kad vienos darbų kainos valanda yra 100 Lt be PVM, jei šalys raštu nesusitaria kitaip.

8.4. Į Sutartyje ir/ar internetinėje svetainėje [www.mezon.lt](http://www.mezon.lt) nurodytą telefono stotelės (PBX) aptarnavimo paslaugos mokestį neįeina ir Paslaugų gavėjo papildomai turi būti apmokama Telecentru naujų įrenginių, taip pat aptarnavimo metu sumontuotų vietoje aptiktų sugedusių įrenginių vertė ar sugedusių įrenginių remontas. Visos panaudotos Telecentro medžiagos, įranga ir aparatūra bei atlikti darbai yra Telecentro nuosavybė iki to momento, kol Paslaugų gavėjas pilnai neatsiskaito pagal pateiktas sąskaitas.

8.5. Paslaugų gavėjas privalo eksploatuoti Telefoninę stotį tik pagal Telecentro instrukcijas ir nurodymus. Paslaugų gavėjas privalo pateikti Telecentru inžinierinius kodus, projektinę dokumentaciją, reikalingą techninei priežiūrai ir kitiems šiose Taisyklėse numatytiems telefono stotelės (PBX) aptarnavimo darbams vykdyti.

8.6. Atsiradus gedimui Paslaugų gavėjo telefono stotelėje (PBX), Paslaugų gavėjas prieš iškviečiant privalo Telecentro specialistą privalo įsitikinti, kad:

8.6.1. Elektros tinklo maitinimas atitinka reikalavimus ir saugikliai-automatai funkcionuoja normaliai, nėra gedimų miesto telefonų tinkluose, komunikacijos ir programinė įranga, pateikta ne Telecentro yra tvarkinga.

8.6.2. Vartotojui leidžiamos telefono stotelės (PBX) valdymo ir testavimo galimybės yra panaudotos pagal instrukcijas.

## **9. Paslaugų apmokėjimas**

Paslaugų gavėjas už Paslaugas atsiskaito Sutartyje ir jos prieduose nustatyta tvarka pagal galiojančius Paslaugų tarifus, pateikiamus Sutartyje ir/ar internetinėje svetainėje [www.mezon.lt](http://www.mezon.lt).

## **10. Atsakomybė**

10.1. Telecentras neatsako už ryšio gedimus, įvykusius ne Telecentro viešojo telefono ryšio tinkle.

10.2. Telecentras neatsako už ryšio sutrikimus, susidariusius duomenų perdavimo (internetu) tinkle, Paslaugų gavėjui naudojantis ne Telecentro teikiama duomenų perdavimo (internetu) prieiga. Taip pat Telecentras neatsako tais atvejais, kai skambučių srautas blokuojamas interneto ryšio ar vietinio tinklo teikėjo.

10.3. Paslaugų gavėjas naudodamasis Paslaugomis yra atsakingas bei turi laikytis Lietuvos Respublikos įstatymų, kurie reglamentuoja tokių programų naudojimą. Paslaugų gavėjas užtikrina, kad naudodamasis Paslaugoms naudosis įrenginiais atitinkančiais Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytus reikalavimus. Paslaugų gavėjas įsipareigoja nenaudoti neteisėtai įsigytų įrenginių ar programinės įrangos. Jei Paslaugų gavėjo naudojamas įrenginys sukelia trukdžių Telecentro viešojo telefono ryšio tinkle, Abonentas privalo nedelsdamas pakeisti tokį įrenginį.

10.4. Paslaugų gavėjui naudojantis savo programine ar technine įranga Paslaugų gavimui Telecentras neatsako už Paslaugų kokybę, o Paslaugų gavėjas atsako už žalą padarytą Telecentrai ar tretiesiems asmenims.

10.5. Paslaugų gavėjas naudodamasis Paslaugomis visiškai atsako už Telecentro suteiktu viešojo telefono ryšio numeriu platinamos informacijos turinį ir jos padarytą žalą tretiesiems asmenims.

10.6. Šalys neatsako už savo prievolių nevykdymą, jei toks nevykdymas buvo sąlygotas nenugalimos jėgos. Telecentras neatsako už teikiamų paslaugų kokybę dėl nuo jos valioje nepriklausančių veiksnių (elektros linijų avarijos, žaibai, gaisrai, potvyniai, streikai, karo veiksmai, valstybės veiksmai ir kt.), taip pat Lietuvos Respublikos kompetentingų institucijų nustatytu Telecentro viešojo telefono ryšio tinklo išjungimo privalomiesiems profilaktiniams patikrinimams laikotarpiu.

10.7. Telecentras neatsako už Paslaugų gavėjo dėl Telecentro viešojo telefono ryšio tinklo sutrikimų patirtus tiesioginius ar netiesioginius nuostolius (neįvykę sandoriai, gamybos nuostoliai, negautas pelnas ir pan.).

10.8. Prieš aktyvuojant internetinės telefonijos paslaugą, Paslaugų gavėjas privalo pranešti Telecentrai kokiems užsakomiems telefono numeriams reikalinga aktyvuoti Virtualaus fakso paslaugą. Paslaugų gavėjui nepateikus šių duomenų, Telecentras teikia tik internetinės telefonijos paslaugą.

## **11. Baigiamosios nuostatos**

Šios Taisyklės yra neatskiriama Sutarties dalis. Jos yra paskelbtos internetinėje svetainėje [www.mezon.lt](http://www.mezon.lt).