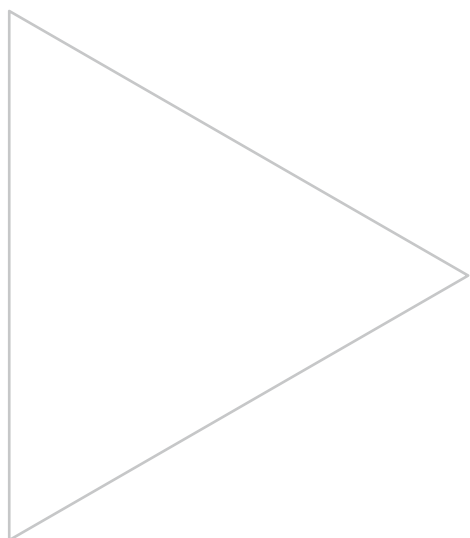


# **PRAVIDLA A POSTUPY**

## **PŘÍLOHA 3**



## Obsah

1	Obsah	3
2	Úvod	3
3	Řízení vztahů	3
4	Prognózování služeb	4
5	Zprostředkování služeb	10
6	Zprostředkování služby CPS	18
7	Zprostředkování služby NP	26
8	Služby a provoz	37
9	Zvláštní ustanovení	43
10	Kvóty objednávek CPS a NP	44
11	Přílohy a formuláře služby CPS	47
12	Přílohy a formuláře služby NP	55
13	Vzor A - Formuláře prognóz	60
14	Vzor B - Formuláře objednávek	60
15	Vzor C - Předávací protokol	60

## 1 Obecné ustanovení

Tato Příloha uvádí obecné zásady používané při propojení, jako jsou např. rozdělení služeb do svazků, prognózování služeb, termíny dodání, apod. V této Příloze budou vždy uvedeny služby minimálně v rozsahu základní nabídky RIO. Konkrétní rozsah poskytovaných služeb je závazně stanoven Přílohou 1.

## 2 Úvod

- 2.1 Příloha 3 popisuje pravidla a postupy, které se používají při vzájemném poskytování služeb mezi společnostmi CETIN a společnostmi Partner. Vzájemně poskytované služby jsou definovány v Příloze 1.
- 2.2 Popsané postupy jsou shodně aplikovány na služby nabízené oběma společnostmi. Pro vzájemné vyjádření vztahů mezi oběma společnostmi – smluvními stranami (dále jen stranami) - je při těchto postupech použito také vyjádření pomocí výrazů odběratel služby a dodavatel služby.
- 2.3 Postupy stanovené Přílohou 3 jsou zaměřeny na dosažení, udržení a zabezpečení vzájemně dohodnuté úrovně kvality služeb v souladu s Přílohou 1 a Přílohou 2.
- 2.4 Všechny popsané postupy budou oběma stranami vyhodnocovány během platnosti smlouvy. Kdykoli to bude nutné, budou postupy upraveny tak, aby se zlepšila celková kvalita služeb pro jednu nebo obě strany.
- 2.5 Postupy uvedené v Příloze 3 pokrývají celý průběh služby, tj. od prognózování až ke zrušení služby.

## 3 Řízení vztahů

- 3.1 Úvod
  - 3.1.1 Účelem řízení vztahů je uspořádat všechny vztahy mezi odběratelem služby a dodavatelem služby s ohledem na kvalitu služeb dohodnutou touto Smlouvou.
- 3.2 Odpovědnost
  - 3.2.1 Odpovědnosti a adresy jednotlivých kontaktních osob jsou definovány v Příloze 7 této Smlouvy.
  - 3.2.2 Dodavatel služby a odběratel služby dohodnou všechny pracovní kontakty, které budou přiděleny mezi určené kontaktní osoby.
- 3.3 Rozsah, obsah a použití
  - 3.3.1 Řízení vztahů je založeno na čtvrtletních schůzkách, pokud se strany nedohodnou jinak. Cílem čtvrtletní revizní schůzky je výměna informací o stavu a výkonnosti služeb poskytovaných oběma stranami. Při jedné schůzce jsou vždy řešena témata předložená oběma stranami.
  - 3.3.2 Během čtvrtletní revizní schůzky budou řešena zejména následující témata:
    - pokrok při zavádění požadovaných služeb
    - aktuální úroveň kvality služeb porovnávané s dohodnutými úrovněmi kvality služeb
    - provozní problémy, které ovlivňují úroveň kvality služeb
    - akce zdokonalování

- přesnost zjišťování údajů pro vzájemné odpočty
- nabídka a poptávka nových služeb
- připravované změny v infrastruktuře veřejné komunikační sítě a jejich promítnutí na změny v propojení
- změny v číslování

### 3.3.3 První čtvrtletní schůzka se uskuteční

## 3.4 Pravidla čtvrtletních schůzek

3.4.1 Termín čtvrtletní revizní schůzky bude vždy stanoven alespoň 2 týdny před termínem schůzky, aby byl dostatečný časový prostor pro přípravu na schůzku. Obě strany se budou pravidelně střídat v pořádání čtvrtletní revizní schůzky. Za uspořádání první schůzky je odpovědná společnost CETIN.

3.4.2 Obě strany si vymění alespoň 5 pracovních dnů před čtvrtletní revizní schůzkou seznam položek programu jednání, který chtějí projednat během čtvrtletní revizní schůzky a který případně doplní podrobnějším materiálem pro potřeby této schůzky. Dodatečné položky, které nejsou obsaženy v programu jednání, mohou být zahrnuty v položce „různé“.

3.4.3 Čtvrtletní revizní schůzky se zúčastní zástupci obou stran pověřeni v rámci jednotlivých stran k řešení projednávaných položek programu.

3.4.4 Z každé čtvrtletní revizní schůzky vypracuje pořádající strana zápis z jednání ve dvou originálech, který si strany vzájemně písemně odsouhlasí. Rozeslání kopií tohoto zápisu všem dotýčným pracovníkům si každá ze stran zajistí samostatně s plnou odpovědností v rámci své společnosti tak, aby mohly být veškeré stanovené úkoly, vyplývající z jednání, včas a řádně splněny.

## 4 Prognózování služeb

### 4.1 Úvod

4.1.1 Při prognózování služeb se poskytují údaje potřebné v rámci obou stran k plánování nezbytných opatření ve svých infrastrukturách pro zajištění budoucích služeb.

4.1.2 Prognózování kapacity propojení je zaměřeno na plánování očekávaných objednávek pro zprostředkování služby. Prognózování všech dalších služeb bude zaměřeno na plánování a dodání dostatečné kapacity pro přenos volání podle úrovně kvality služby stanovených Přílohou 1.

4.1.3 Výstupy prognózování služeb - prognózy - představují společný závazek pro plánování kapacity tak, aby požadované služby mohly být přizpůsobeny během kontrakční doby dodání a byly plně funkční se správnými úrovněmi kvality při nejnižších přiměřených nákladech.

### 4.2 Odpovědnost

4.2.1 Odpovědnost za prognózování každé služby ponесou strany podle níže uvedené tabulky.

	Název	Zkrácený název	Odpovědnost za prognózování
1	Kapacita propojení s veřejnou komunikační sítí společnosti CETIN (není službou)	Kapacita propojení	Partner

2	Služba koncové volání k účastníkům veřejné komunikační sítě v síti společnosti CETIN	Volání - terminace v CETIN	Partner
3	Služba přístup k pracovištím tísňových volání poskytovaná společností CETIN	Tísňová volání	Partner
4	NEVYUŽITO	–	–
5	Služba národní spojovatelky poskytovaná společností CETIN	Národní spojovatelka	Partner
6	Služba přístupu k Protikorupční lince a Evropským harmonizovaným číslům poskytovaná jinými subjekty v síti společnosti CETIN	Linky veřejných služeb	Partner
7	Testování a zkušební provoz	Testování a zkušební provoz	Partner
8	Služba synchronizace veřejné komunikační sítě společnosti CETIN	Synchronizace	Partner
9	Služba pronájem propojovacích okruhů poskytovaná společností CETIN	Pronájem propojovacích okruhů	Partner
10	Služba automatického odchozího mezinárodního provozu poskytovaná společností CETIN	Odchozí mezinárodní provoz	Partner
11	Služba přístup ke službám typu Zelená linka poskytovaná společností CETIN	Zelená linka	Partner
12	Služba mezinárodních spojovatelek poskytovaná společností CETIN	Mezinárodní spojovatelky	Partner
13	NEVYUŽITO	–	–
14	Služba informačních linek poskytovaná společností CETIN	Informační linky - 141xx a další	Partner
15	Služba přístupu k informačním linkám poskytovaných jinými subjekty v síti společnosti CETIN	Informační linky - jiné subjekty	Partner
16	Služba podávání telegramů telefonem poskytovaná společností CETIN	Podávání telegramů	Partner
17	NEVYUŽITO	–	–
18	NEVYUŽITO	–	–
19	Služba tranzit národního provozu poskytovaná společností CETIN	Tranzit národního provozu	Partner
20	Služba přístupu ke službám typu Modrá linka poskytovaná společností CETIN	Modrá linka	Partner
21	Služba přístupu ke službám univerzálního přístupového čísla (UAN – Universal Access Number) poskytovaná společností CETIN	UAN (Bílá linka)	Partner
22	Služba Tranzit k síti Internet poskytovaná společností CETIN	Tranzit k síti Internet	Společnost CETIN

23	Služba virtuálních volacích karet (VCC) poskytovaná společností CETIN	VCC (= Telekonto + Karta X Plus + Karta X)	Partner
24	NEVYUŽITO	–	–
25	NEVYUŽITO	–	–
26	NEVYUŽITO	–	–
27	Služba výběr provozovatele krátkou individuální volbou čísel pro jednotlivá volání poskytovaná společností CETIN	CS	Partner
28	Služba výběr provozovatele formou nastavení předvolby čísel poskytovaná společností CETIN	CPS	Partner
29	Služba přenositelnosti čísla poskytovaná společností CETIN	NP	Partner
30	Služba tranzit ke službě Tranzit k síti Internet poskytovaná společností CETIN	Tranzit k tranzitu k síti Internet	Společnost CETIN
31	Rozhraní PRI se signalizací DSS1	PRI	Partner
32	NEVYUŽITO	–	–
33	Služba přístupu uživatelů VTS Partnera k neveřejným sítím elektronických komunikací a k velkoplošným sítím s přístupovým kódem 95x, 972, 973 a 974 připojených k VTS společnosti CETIN	Přístup k 95x, 972, 973, 974	Partner
34	Služba Přístup ke službám typu Mezinárodní bezplatné volání poskytovaná společností CETIN	Mezinárodní bezplatné volání	Partner
O/1	Kapacita propojení s veřejnou komunikační sítí Partnera (není službou)	Kapacita propojení Partner	Společnost CETIN
O/2	Služba koncové volání k účastníkům veřejné komunikační sítě Partnera	Volání - terminace Partner	Společnost CETIN
O/3	Služba informace o telefonních číslech v České republice poskytovaná Partnerem	Info o tel. číslech v ČR Partner	Společnost CETIN
O/4	Služba přístupu ke službám bezplatného volání poskytovaná Partnerem	Bezplatné volání Partner	Společnost CETIN
O/5	Služba informace o telefonních číslech účastníků v cizině poskytovaná Partnerem	Info o číslech účastníků v cizině Partner	Společnost CETIN
O/6	Služba informačních linek poskytovaná Partnerem	Informační linky - Partner	Společnost CETIN
O/7	Služba přístup ke službám se sdílenými náklady poskytovaná Partnerem	Sdílené náklady Partner	Společnost CETIN
O/8	Služba přístupu ke službám univerzálního přístupového čísla (UAN – Universal Access Number) poskytovaná Partnerem	UAN Partner	Společnost CETIN

O/9	Služba Tranzit k síti Internet poskytovaná Partnerem	Tranzit k síti Internet Partner	Partner
O/10	Služba virtuálních volacích karet (VCC) poskytovaná Partnerem	VCC Partner	Společnost CETIN
O/11	Služba přenositelnosti čísla poskytovaná Partnerem	NP Partner	Společnost CETIN

4.2.2 Každá strana je povinna vynaložit přiměřené úsilí pro poskytnutí takových informací, které jsou požadovány druhou stranou jako nezbytné pro vytvoření precizní prognózy. Jestliže se vyskytnou změny v prognóze, jsou strany povinny informovat o této změně druhou stranu.

4.2.3 Každá strana ve své prognóze přiměřeně zohlední podklady dodané druhou stranou.

4.3 Rozsah, obsah a použití

4.3.1 Čtvrtletně vytvářená prognóza obsahuje individuální prognózu pro každou specifikovanou službu za každý bod propojení zvlášť.

4.3.2 Prognóza požadovaná pro kapacitu propojení k veřejné komunikační síti společnosti CETIN nebo pro kapacitu propojení k veřejné komunikační síti Partnera obsahuje:

- počet přístupů 2 Mbit/s k veřejné komunikační síti
- určení a lokalizaci bodu propojení

4.3.3 Prognóza požadovaná pro každou službu týkající se zpracování provozu obsahuje pro každý bod propojení:

- specifikaci hlavní provozní hodiny
- provozní zatížení v hlavní provozní hodině
- koncentraci provozu v hlavní provozní hodině

4.3.4 Prognózy pro služby s podílem místního i národního provozu budou obsahovat specifikaci místního a národního provozu pro každý propojovací bod zvlášť.

4.3.5 Prognózy pro službu tranzitu národního provozu poskytovanou společností CETIN Partnerovi budou obsahovat provoz ke každému třetímu poskytovateli na výslovnou žádost dodavatele služby.

4.3.6 Všechna vyměňovaná data v průběhu prognózování služeb budou označena jako „obchodní tajemství“.

4.3.7 Obě strany zpracují seznam provozních toků s provozním zatížením v hlavní provozní hodině menším než 20 erlangů. Prognóza pro tyto provozní toky bude udávána souhrnně.

4.4 Revize prognózování provozu

4.4.1 Prognózování provozu bude čtvrtletně kontrolováno dodavatelem služby. Maximální odchylky prognóz s ohledem na prognózu uváděnou v předchozím kvartálu jsou specifikovány v níže uvedené tabulce.

Aktuální množství, které je definováno jako množství dodané v Q0, se nemůže odchýlit o více než 3 % (Q1 z předchozí prognózy), kde pod kvartálem Q0 se rozumí kapacita použitá na propojení sítě – současný stav.

Kvartál i z předchozí prognózy bude porovnáván s kvartálem i-1 z nové prognózy. Například Q1 v nové prognóze se může odchýlit od Q2 z předchozí prognózy o 10 %. Tato čísla jsou aplikovatelná pro celkový objem každé služby (provozní zatížení v hlavní provozní hodině vyjádřené v erlanzích) pro každý bod propojení zvlášť.

Současný cyklus prognózy v porovnání s předchozím cyklem prognózy	Maximální odchylka veškerého provozu zpracovávajícího služby za čtvrtletí (nejméně 20 Erl)
Kvartál 1 v porovnání s kvartálem 0	$\pm 3 \%$
Kvartál 2 v porovnání s kvartálem 1	$\pm 10 \%$
Kvartál 3 v porovnání s kvartálem 2	$\pm 20 \%$
Kvartál 4 v porovnání s kvartálem 3	$\pm 30 \%$
Kvartál 5 v porovnání s kvartálem 4	$\pm 40 \%$
Kvartál 6 v porovnání s kvartálem 5	$\pm 50 \%$
Kvartál 7, 8	Neaplikovatelné

- 4.4.2 Maximální odchylky prognóz s ohledem na prognózu uváděnou v předchozím kvartálu pro přístupy 2 Mbit/s k veřejné komunikační síti jsou specifikovány v níže uvedené tabulce.

Aktuální množství, které je definováno jako množství dodané v Q0, se nemůže odchýlit o více než 3 % (Q1 z předchozí prognózy).

Kvartál i z předchozí prognózy bude porovnáván s kvartálem i-1 z nové prognózy. Například Q1 v nové prognóze se může odchýlit od Q2 z předchozí prognózy o 10 %. Tato čísla jsou aplikovatelná pro celkový objem přístupů 2Mbit/s pro každý propojovací bod zvlášť. U kapacit menších nebo rovných 10x2Mbit/s nejsou uvedena pravidla konkretizující odchylky jednotlivých předávaných prognóz aplikována.

Současný cyklus prognózy v porovnání s předchozím cyklem prognózy	Maximální odchylka pro přístupy 2 Mbit/s k veřejné komunikační síti pro všechny body propojení (nejméně jeden přístup 2 Mbit/s)
Kvartál 1 v porovnání s kvartálem 0	$\pm 3 \%$
Kvartál 2 v porovnání s kvartálem 1	$\pm 10 \%$
Kvartál 3 v porovnání s kvartálem 2	$\pm 20 \%$
Kvartál 4 v porovnání s kvartálem 3	$\pm 30 \%$
Kvartál 5 v porovnání s kvartálem 4	$\pm 40 \%$
Kvartál 6 v porovnání s kvartálem 5	$\pm 50 \%$
Kvartál 7, 8	Neaplikovatelné

- 4.4.3 Pro čtvrtletí 7 a 8 nejsou definovány žádné odchylky, protože tato čtvrtletí jsou indikativní.

#### 4.5 Pravidla pro prognózování

- 4.5.1 Prognózování bude prováděno na základě rolujícího dvouletého cyklu s podrobnými kvartálními údaji pro prvních šest kvartálů a s celkovou prognózou pro poslední dva kvartály (viz Příloha 3 – Vzor „A“ – nutno upravit). Pro každou prognózu je doplněn nový kvartál na konec dvouletého cyklu a první kvartál předchozí prognózy je odstraněn. Kvartály jsou definovány jako období začínající 1. ledna, 1. dubna, 1. července a 1. října. Kvartál 1 je definován jako kvartál začínající jeden měsíc po konečném datu, kdy prognóza má být doručena. Například kvartál 1 pro prognózu předávanou 1. prosince je definován jako období začínající 1. ledna.

- 4.5.2 Prognózování se provádí ve čtvrtletních cyklech. Klíčové kroky jsou vyznačeny níže s ohledem na konečné datum prognózy, kterým je 1. prosinec, 1. březen, 1. červen a 1. září.

Krok 1: specifikace požadované informace

Konečné datum prognózy minus šest týdnů

Pracovník útvaru technické podpory propojování odběratele služby specifikuje informaci, která je požadována od druhé strany.



Krok 2: výměna požadované informace

Konečné datum prognózy minus pět týdnů

Výměna informace, která je požadována pracovníkem útvaru technické podpory odběratele služby.

Krok 3: výměna prozatímních prognóz

Konečné datum prognózy minus čtyři týdny

Výměna prozatímních prognóz mezi pracovníky útvaru technické podpory obou stran. Každá strana má možnost komentovat prozatímní prognózy a v případě nutnosti posoudit předpoklady, na kterých byly prognózy založeny.

Krok 4: výměna komentářů prozatímních prognóz

Konečné datum prognózy minus dva týdny

Výměna komentářů včetně finančních stanovisek na prozatímní prognózy mezi pracovníky útvaru prodeje a marketingu obou stran.

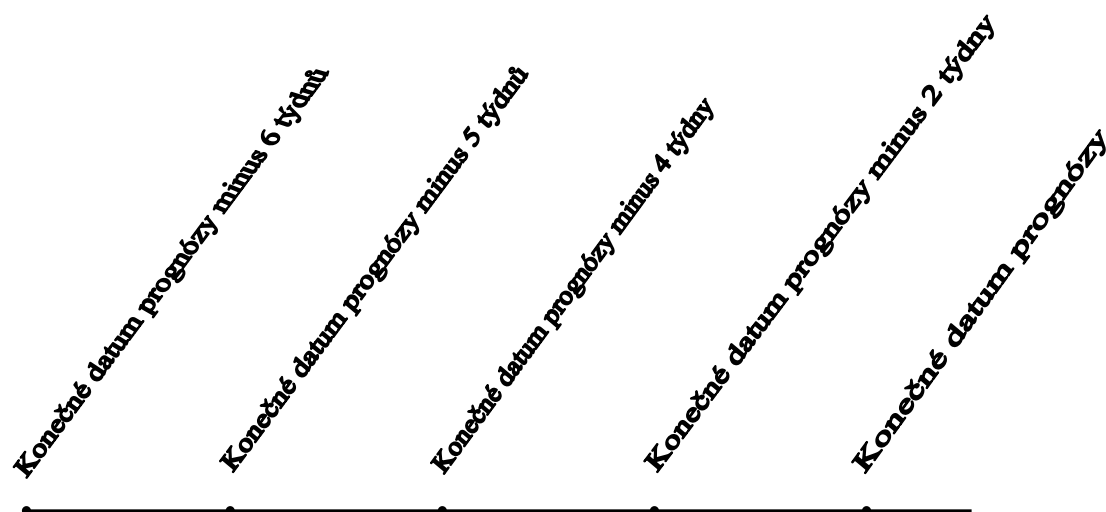
V případě, že se nová prognóza odlišuje od předchozí prognózy pro jednu nebo více služeb o více procent než je Přílohou 3 stanoveno, bude pracovník útvaru technické podpory dodavatele služby kontaktovat pracovníka technické podpory odběratele služby, aby projednali a dohodli nezbytná opatření k obnově kvality služeb podle úrovní stanovených Přílohou 1 a Přílohou 2. Důsledky vyšších odchylek, než je dohodnuté procento, jsou stanoveny touto Smlouvou a Přílohou 1.

Strana vytvářející prognózy může prognózy upravit na základě přijatého komentáře. Prognózy pro kapacitu propojení vytvářeny na základě souhrnu všech služeb využívajících služby pronájem propojovacích okruhů a na základě pravidel pro dimenzování stanovených Přílohou 2.

Krok 5: výměna konečných prognóz

Konečné datum prognózy

Výměna konečných prognóz mezi pracovníky útvarů velkoobchodního prodeje a marketingu obou stran.



Specifikace	požadované	informace	Výměna	požadované	informace	Výměna	prozatímních	prognóz	Výměna	komentářů na	prozatímní	prognózy	Výměna	konečných	prognóz
-------------	------------	-----------	--------	------------	-----------	--------	--------------	---------	--------	--------------	------------	----------	--------	-----------	---------

4.5.3 Kroky 1 a 2 jsou volitelné.

4.5.4 Pokud nebyly provedeny žádné změny mezi prozatímní a konečnou prognózou, mohou strany změnit stav prognózy uvedený na formuláři prognózy z prozatímního na konečný zasláním dopisu určenému pracovníkovi druhé strany.

4.5.5 Každá sada prognóz bude dodána v písemné i elektronické verzi na formuláři prognózy podle Přílohy 3 – Vzor „A“.

4.6 Zvláštní události

4.6.1 Jestliže odběratel služby předpokládá událost se značným nárůstem provozu, bude kontaktovat dodavatele služby alespoň 10 pracovních dnů před plánovanou událostí, aby projednali příslušná opatření v řízení sítě.

## 5 Zprostředkování služeb

5.1 Úvod

5.1.1 Zprostředkování služeb zabezpečuje dodání objednaných služeb v kontraktní době dodání podle specifikovaných úrovní kvality služby nebo zrušení služeb v kontraktní době zrušení.

5.1.2 Zprostředkování služeb se skládá z předložení písemné objednávky a následné sekvence tří bezprostředně na sebe navazujících postupů, tj. přípravy, dodání a akceptačního testování. Kombinace dodání a akceptačního testování představuje kontraktní dobu dodání.

5.1.3 Příprava obsahuje popis výměny informací mezi odběratelem služby a dodavatelem služby, které jsou nezbytné pro objednávku, modifikaci nebo zrušení služeb. Výsledkem je společný plán implementace.

5.1.4 Dodání zajišťuje připravenost fyzické a logické kapacity pro testování ve specifikovaných úrovních kvality služby.

5.1.5 Akceptační testování zabezpečuje funkčnosti zařízení a činností podle požadavků obou stran před zprovozněním služeb.

5.1.6 Obě strany budou během dodání a testování služeb spolupracovat tak, aby všechny požadované služby byly plně funkční se správnými úrovněmi kvality při nejnižších přiměřených nákladech.

5.2 Odpovědnost

5.2.1 Obě strany jsou odpovědné za specifikování plánu implementace a koncipování společného plánu objednávky.

5.2.2 Obě strany jsou odpovědné za udržování vzájemné informovanosti o změnách, prodleních nebo dalších informacích týkajících se přípravy, dodání a akceptačního testování.

### 5.3 Rozsah, obsah a použití

5.3.1 Služby se objednávají, pozměňují a ruší výhradně prostřednictvím formulářů uvedených v Příloze 3 – Vzor „B“.

5.3.2 Formuláře objednávek na rozšíření, změnu a zrušení předkládá odběratel služby dodavateli služby. Podle druhu předložené objednávky a v něm specifikovaného požadavku, mohou být po vzájemné dohodě obou stran postupy přípravy, dodání a akceptačního testování zjednodušeny a časy pro tyto procesy redukovány.

### 5.4 Časový harmonogram

5.4.1 Přehled klíčových kroků a časových období je znázorněn níže v souladu s dříve specifikovanými fázemi.

5.4.2 Maximální kontraktační doby dodání pro každou službu jsou specifikovány v níže uvedené tabulce.

	Název	Zkrácený název	Maximální kontraktační doba dodání (měsíců)  Počáteční konfigurace  (s nutností rozšíření ústředny nebo přenosového zařízení / bez nutnosti rozšíření ústředny nebo přenosového zařízení)	Maximální kontraktační doba dodání (měsíců)  Rozšíření existující konfigurace  (s nutností rozšíření ústředny nebo přenosového zařízení / bez nutnosti rozšíření ústředny nebo přenosového zařízení)
1	Kapacita propojení s veřejnou komunikační sítí společnosti CETIN (není službou)	Kapacita propojení	6 / 3	6 / 2
2	Služba koncové volání k účastníkům veřejné komunikační sítě v síti společnosti CETIN	Volání - terminace v CETIN	6 / 3	6 / 2
3	Služba přístup k pracovištím tísňových volání poskytovaná společností CETIN	Tísňová volání	6 / 3	6 / 2
4	NEVYUŽITO	–	–	–
5	Služba národní spojovatelky poskytovaná společností CETIN	Národní spojovatelka	6 / 3	6 / 2
6	Služba přístupu k Protikorupční lince a Evropským harmonizovaným číslům poskytovaná jinými subjekty v síti společnosti CETIN	Linky veřejných služeb	6 / 3	6 / 2
7	Testování a zkušební provoz	Testování a zkušební provoz	6 / 3	6 / 2

8	Služba synchronizace veřejné komunikační sítě společnosti CETIN		Synchronizace	6 / 3	6 / 2
9	Služba pronájem propojovacích okruhů poskytovaná společností CETIN	s pokládkou kabelu	Pronájem propojovacích okruhů	Pozn. 1	Pozn. 1
		bez pokládky kabelu		6 / 3	6 / 2
10	Služba automatického odchozího mezinárodního provozu poskytovaná společností CETIN		Odchozí mezinárodní provoz	6 / 3	6 / 2
11	Služba přístup ke službám typu Zelená linka poskytovaná společností CETIN		Zelená linka	6 / 3	6 / 2
12	Služba mezinárodních spojovatelek poskytovaná společností CETIN		Mezinárodní spojovatelky	6 / 3	6 / 2
13	NEVYUŽITO		–	–	–
14	Služba informačních linek poskytovaná společností CETIN		Informační linky - 141xx a další	6 / 3	6 / 2
15	Služba přístupu k informačním linkám poskytovaných jinými subjekty v síti společnosti CETIN		Informační linky - jiné subjekty	6 / 3	6 / 2
16	Služba podávání telegramů telefonem poskytovaná společností CETIN		Podávání telegramů	6 / 3	6 / 2
17	NEVYUŽITO		–	–	–
18	NEVYUŽITO		–	–	–
19	Služba tranzit národního provozu poskytovaná společností CETIN		Tranzit národního provozu	6 / 3	6 / 2
20	Služba přístupu ke službám typu Modrá linka poskytovaná společností CETIN		Modrá linka	6 / 3	6 / 2
21	Služba přístupu ke službám univerzálního přístupového čísla (UAN – Universal Access Number) poskytovaná společností CETIN		UAN (Bílá linka)	6 / 3	6 / 2
22	Služba Tranzit k síti Internet poskytovaná společností CETIN		Tranzit k síti Internet	6 / 3	6 / 2
23	Služba virtuálních volacích karet (VCC) poskytovaná společností CETIN		VCC (= Telekonto + Karta X Plus + Karta X)	6 / 3	6 / 2
24	NEVYUŽITO		–	–	–
25	NEVYUŽITO		–	–	–
26	NEVYUŽITO		–	–	–
27	Služba výběr provozovatele krátkou individuální volbou čísel pro jednotlivá volání poskytovaná společností CETIN		CS	6 / 3	6 / 2
28	Služba výběr provozovatele formou nastavení předvolby čísel poskytovaná společností CETIN		CPS	6 / 3	6 / 2

29	Služba přenositelnosti čísla poskytovaná společností CETIN	NP	6 / 3	6 / 2
30	Služba tranzit ke službě Tranzit k síti Internet poskytovaná společností CETIN	Tranzit k tranzitu k síti Internet	6 / 3	6 / 2
31	Rozhraní PRI se signalizací DSS1	PRI	6 / 3	6 / 2
32	NEVYUŽITO	–	–	–
33	Služba přístupu uživatelů VTS Partnera k neveřejným sítím elektronických komunikací a k velkoplošným sítím s přístupovým kódem 95x, 972, 973 a 974 připojených k VTS společnosti CETIN	Přístup k 95x, 972, 973, 974	6 / 3	6 / 2
34	Služba Přístup ke službám typu Mezinárodní bezplatné volání poskytovaná společností CETIN	Mezinárodní bezplatné volání	6 / 3	6 / 2
O/1	Kapacita propojení s veřejnou komunikační sítí Partnera (není službou)	Kapacita propojení Partner	6 / 3	6 / 2
O/2	Služba koncové volání k účastníkům veřejné komunikační sítě Partnera	Volání - terminace v Partner	6 / 3	6 / 2
O/3	Služba informace o telefonních číslech v České republice poskytovaná Partnerem	Info o tel. číslech v ČR Partner	6 / 3	6 / 2
O/4	Služba přístupu ke službám bezplatného volání poskytovaná Partnerem	Bezplatné volání Partner	6 / 3	6 / 2
O/5	Služba informace o telefonních číslech účastníků v cizině poskytovaná Partnerem	Info o číslech účastníků v cizině Partner	6 / 3	6 / 2
O/6	Služba informačních linek poskytovaná Partnerem	Informační linky - Partner	6 / 3	6 / 2
O/7	Služba přístup ke službám se sdílenými náklady poskytovaná Partnerem	Sdílené náklady Partner	6 / 3	6 / 2
O/8	Služba přístupu ke službám univerzálního přístupového čísla (UAN – Universal Access Number) poskytovaná Partnerem	UAN Partner	6 / 3	6 / 2
O/9	Služba Tranzit k síti INTERNET poskytovaná Partnerem	Tranzit k síti Internet Partner	6 / 3	6 / 2
O/10	Služba virtuálních volacích karet (VCC) poskytovaná Partnerem	VCC Partner	6 / 3	6 / 2
O/11	Služba přenositelnosti čísla poskytovaná Partnerem	NP Partner	6 / 3	6 / 2

Pozn. 1:

*Termín je závislý na možnostech a termínech územního propojení, na požadovaném termínu realizace a na klimatických podmínkách v dané lokalitě.*

5.4.3 V případě, že se aktuální množství objednaných kapacit propojení k veřejné komunikační síti liší od prognózy o více procent než je Přílohou 3 stanoveno, bude pracovník útvaru technické podpory dodavatele služby kontaktovat pracovníka technické podpory odběratele služby, aby projednali a dohodli nezbytná opatření k obnově kvality používaných služeb podle úrovní stanovených Přílohou 1 a Přílohou 2. Dodavatel služby nemusí plnit kontraktační dobu dodání kapacity propojení k veřejné komunikační síti, dokud následná opatření nejsou provedena dodavatelem služby po vzájemné dohodě mezi stranami. Důsledky vyšších odchylek, než je dohodnuté procento, jsou stanoveny touto Smlouvou a Přílohou 1.

5.4.4 Kontraktační doby dodání pro změny v konfiguraci svazků a pro fyzické odstranění z bodu propojení jsou specifikovány v níže uvedené tabulce.

Změna	Kontraktační doba dodání CETIN	Kontraktační doba dodání Partnerem
Změna v konfiguraci svazku	1 měsíc	1 měsíc
Fyzické odstranění z propojovacího bodu	1 měsíc	1 měsíc

5.4.5 Kontraktační doby dodání pro ostatní změny budou projednány mezi stranami s ohledem na povahu změny a naléhavost změny. Dodavatel služby bude informovat odběratele služby o cenách za změny. Všechny změny a ceny za změny budou dohodnuty mezi odběratelem služby a dodavatelem služby podle Přílohy 1.

5.4.6 Maximální kontraktační doby zrušení pro každou službu jsou specifikovány v níže uvedené tabulce.

	Název	Zkrácený název	Maximální kontraktační doba zrušení (měsíců)
1	Kapacita propojení s veřejnou komunikační sítí společnosti CETIN (není službou)	Kapacita propojení	1 měsíc
2	Služba koncové volání k účastníkům veřejné komunikační sítě společnosti CETIN	Volání - terminace v CETIN	1 měsíc
3	Služba přístup k pracovištím tísňových volání poskytovaná společností CETIN	Tísňová volání	1 měsíc
4	NEVYUŽITO	–	–
5	Služba národní spojovatelky poskytovaná společností CETIN	Národní spojovatelka	1 měsíc
6	Služba přístupu k Protikorupční lince a Evropským harmonizovaným číslům poskytovaná jinými subjekty v síti společnosti CETIN	Linky veřejných služeb	1 měsíc
7	Testování a zkušební provoz	Testování a zkušební provoz	1 měsíc
8	Služba synchronizace veřejné komunikační sítě společnosti CETIN	Synchronizace	1 měsíc
9	Služba pronájem propojovacích okruhů poskytovaná společností CETIN	s pokládkou kabelu	1 měsíc
		bez pokládky kabelu	1 měsíc

10	Služba automatického odchozího mezinárodního provozu poskytovaná společností CETIN	Odchozí mezinárodní provoz	1 měsíc
11	Služba přístup ke službám typu Zelená linka poskytovaná společností CETIN	Zelená linka	1 měsíc
12	Služba mezinárodních spojovatelek poskytovaná společností CETIN	Mezinárodní spojovatelky	1 měsíc
13	NEVYUŽITO	–	–
14	Služba informačních linek poskytovaná společností CETIN	Informační linky - 141xx a další	1 měsíc
15	Služba přístupu k informačním linkám poskytovaných jinými subjekty v síti společností CETIN	Informační linky - jiné subjekty	1 měsíc
16	Služba podávání telegramů telefonem poskytovaná společností CETIN	Podávání telegramů	1 měsíc
17	NEVYUŽITO	–	–
18	NEVYUŽITO	–	–
19	Služba tranzit národního provozu poskytovaná společností CETIN	Tranzit národního provozu	1 měsíc
20	Služba přístupu ke službám typu Modrá linka poskytovaná společností CETIN	Modrá linka	1 měsíc
21	Služba přístupu ke službám univerzálního přístupového čísla (UAN – Universal Access Number) poskytovaná společností CETIN	UAN (Bílá linka)	1 měsíc
22	Služba Tranzit k síti Internet poskytovaná společností CETIN	Tranzit k síti Internet	1 měsíc
23	Služba virtuálních volacích karet (VCC) poskytovaná společností CETIN	VCC (= Telekonto + Karta X Plus + Karta X)	1 měsíc
24	NEVYUŽITO	–	–
25	NEVYUŽITO	–	–
26	NEVYUŽITO	–	–
27	Služba výběr provozovatele krátkou individuální volbou čísel pro jednotlivá volání poskytovaná společností CETIN	CS	1 měsíc
28	Služba výběr provozovatele formou nastavení předvolby čísel poskytovaná společností CETIN	CPS	1 měsíc
29	Služba přenositelnosti čísla poskytovaná společností CETIN	NP	1 měsíc
30	Služba tranzit ke službě Tranzit k síti Internet poskytovaná společností CETIN	Tranzit k tranzitu k síti Internet	1 měsíc
31	Rozhraní PRI se signalizací DSS1	PRI	1 měsíc

32	NEVYUŽITO	–	–
33	Služba přístupu uživatelů VTS Partnera k neveřejným sítím elektronických komunikací a k velkoplošným sítím s přístupovým kódem 95x, 972, 973 a 974 připojených k VTS společnosti CETIN	Přístup k 95x, 972, 973, 974	1 měsíc
34	Služba Přístup ke službám typu Mezinárodní bezplatné volání poskytovaná společností CETIN	Mezinárodní bezplatné volání	1 měsíc
O/1	Kapacita propojení s veřejnou komunikační sítí Partnera (není službou)	Kapacita propojení Partner	1 měsíc
O/2	Služba koncové volání k účastníkům veřejné komunikační sítě Partnera	Volání - terminace v Partner	1 měsíc
O/3	Služba informace o telefonních číslech v České republice poskytovaná Partnerem	Info o tel. číslech v ČR Partner	1 měsíc
O/4	Služba přístupu ke službám bezplatného volání poskytovaná Partnerem	Bezplatné volání Partner	1 měsíc
O/5	Služba informace o telefonních číslech účastníků v cizině poskytovaná Partnerem	Info o číslech účastníků v cizině Partner	1 měsíc
O/6	Služba informačních linek poskytovaná Partnerem	Informační linky - Partner	1 měsíc
O/7	Služba přístup ke službám se sdílenými náklady poskytovaná Partnerem	Sdílené náklady Partner	1 měsíc
O/8	Služba přístupu ke službám univerzálního přístupového čísla (UAN – Universal Access Number) poskytovaná Partnerem	UAN Partner	1 měsíc
O/9	Služba Tranzit k síti INTERNET poskytovaná Partnerem	Tranzit k síti Internet Partner	1 měsíc
O/10	Služba virtuálních volacích karet (VCC) poskytovaná Partnerem	VCC Partner	1 měsíc
O/11	Služba přenositelnosti čísla poskytovaná Partnerem	NP Partner	1 měsíc

Pozn. 1: Termín je závislý na možnostech a termínech územního propojení, na požadovaném termínu realizace a na klimatických podmínkách v dané lokalitě.

## 5.5 Příprava

### 5.5.1 Popis

5.5.1.1 Příprava je zahájena v okamžiku, kdy dodavatel služby přijímá formulář objednávky od odběratele služby.

5.5.1.2 Dodavatel služby začlení do programu čtvrtletní schůzky všechny nezrealizované objednávky, jejichž formuláře byly přijaty v souladu s bodem 5.4 této Přílohy 5 (pět) pracovních dnů před čtvrtletní revizní schůzkou.



- 5.5.1.3 Naléhavé objednávky a ceny za dodání naléhavých objednávek mohou být kdykoli dohodnuty mezi příslušnými zástupci obou stran. Naléhavé objednávky, důsledky a náklady týkající se naléhavých objednávek budou zdokumentovány. Dokument bude podepsán pracovníky útvaru prodeje a marketingu obou stran při příští čtvrtletní revizní schůzce. Naléhavé objednávky obsahují údaje k zajištění kapacitních opatření nezbytných k dodržení úrovní kvality služeb stanovených Přílohou 1 a Přílohou 2.
- 5.5.2 Objednávky (zřízení, změna a zrušení služby)
- 5.5.2.1 Odběratel služby může kdykoli předložit žádost - objednávku služby dodavateli služby.
- 5.5.2.2 Odběratel služby objednává a předkládá své požadavky dodavateli služby výhradně na formulářích uvedených v Příloze 3 – Vzor B. Odběratel služby uvede v objednávce podrobné požadavky na službu s odkazem na údaje prognózy.
- 5.5.2.3 Pokud objednávka nepřekračuje prognózu (tzn. požadovaný objem služeb nepřekračuje objem služeb podle prognózy zvětšený o toleranci podle odst. 4.4), obdrží odběratel služby faxem do pěti pracovních dnů od doručení objednávky potvrzení objednávky včetně potvrzení požadovaného data dodání služby. Pokud je požadovaná doba dodání dané služby kratší než její kontraktační doba dodání a dodavatel tuto službu není ze závažných důvodů schopen splnit, potvrdí do pěti pracovních dnů dodavatel objednávku s nejbližším možným datem dodání v intervalu mezi požadovanou dobou dodání a kontraktační dobou dodání. Potvrzení bude obsahovat návrh plánu implementace objednané služby.
- 5.5.2.4 Jestliže objednávku nelze okamžitě přijmout (tzn. v případě, kdy požadovaný objem služeb převyšuje objem služeb v prognóze zvětšený o toleranci podle odst. 4.4), obdrží odběratel služby do deseti pracovních dnů od doručení objednávky návrh opatření pro přijetí objednávky služby a podmínky realizace.
- 5.5.2.5 Dodavatel a odběratel služby vzájemně projednají a odsouhlasí společný plán implementace služby obsahující všechny informace požadované oběma stranami. Rozsah uvedených informací bude určen v závislosti na konkrétní službě. Způsob odsouhlasení plánu implementace se stanovuje pro každou objednávku individuálně podle náročnosti její realizace.
- 5.5.2.6 Změny v rámci služeb již provozovaných (včetně zrušení) budou zpracovány stejným způsobem jako počáteční objednávky.
- 5.6 Dodání
- 5.6.1 Dodavatel služby a odběratel služby vykonávají jim přidělené činnosti podle plánu implementace, který rozdělí dodání do dílčích položek.
- 5.6.2 Dodavatel služby je odpovědný za označení kapacity propojení a propojovacích okruhů k veřejné komunikační síti.
- 5.6.3 Podrobnosti postupů jsou dohodnuty v plánu implementace.
- 5.7 Akceptační testování
- 5.7.1 Obě strany si vzájemně předloží protokoly o parametrech a vlastnostech v propojovacím bodě včetně posouzení shody s národními předpisy a mezinárodními standardy vystavenými nezávislými (akreditovanými) laboratořemi.
- 5.7.2 Řízení a realizace testování bude v souladu s Přílohou 2, ve které je popsáno.
- 5.7.3 Podrobnosti postupů budou dohodnuty v rámci plánu testování.
- 5.7.4 Všechny výsledky testů budou zaznamenány v testovacích protokolech, které obě strany podepíší nejpozději 3. pracovní den po ukončení akceptačního testování, v případě, že akceptační testování bylo úspěšné.

- 5.7.5 Obě strany uloží kopie plánu testování a protokoly z testování pro budoucí potřebu.
- 5.7.6 Jestliže je akceptační testování neúspěšné (tzn., že se během testů vyskytly nedostatky bránící zkušebnímu provozu), bude umožněno odstranění chyb a provedení druhého akceptačního testování v období dohodnutém oběma stranami. Obě strany podepíší protokoly z testování nejpozději 3. pracovní den po ukončení druhého akceptačního testování.
- 5.7.7 Jestliže i druhé akceptační testování má negativní výsledek, bude protokol z testování označen jako „nepřijato“. V tomto případě následuje Řešení sporů.
- 5.7.8 Po ukončení akceptačního testování bude vždy do termínu zahájení zkušebnímu provozu s komerčním využitím propojení deaktivováno. Pro konkrétní případ testování technologií může být předem oběma stranami písemně odsouhlasen kontinuální přechod z testovacího provozu do zkušebnímu.
- 5.8 Zkušební provoz
- 5.8.1 Zkušební provoz bude zahájen na základě úspěšného testování a po podepsání testovacího protokolu. V čase zahájení zkušebnímu provozu obě strany společně odsouhlasí termín předání prvních výsledků.
- 5.8.2 Během zkušebnímu provozu bude ústředna Partnera připojena na síť společnosti CETIN v konfiguraci pro trvalý provoz v dojednané kapacitě.
- 5.8.3 Účelem zkušebnímu provozu je ověřit kontrolu směrování, tarifkace, odpočtu, číslování a synchronizace v reálném provozu.
- 5.8.4 Konkrétní postupy ověřování funkcí budou dohodnuty před zahájením zkušebnímu provozu.
- 5.8.5 V případě, že během zkušebnímu provozu bude identifikována závada, omezující kvalitu služeb pod úroveň definované touto Smlouvou, bude zkušební provoz přerušen do doby odstranění této závady.
- 5.8.6 Po ukončení zkušebnímu provozu budou výsledky zkušebnímu provozu vyhodnoceny oběma stranami. V případě rozporu bude postupováno v souladu s příslušnými ustanoveními Smlouvy. Podmínkou úspěšného ukončení zkušebnímu provozu je odstranění a úspěšné přezkoušení všech nalezených závad.
- 5.8.7 Pokud nebudou do ukončení zkušebnímu provozu odstraněny všechny závady, bude zkušební provoz ukončen s neúspěšným výsledkem a nový termín opakování zkušebnímu provozu bude stanoven po vzájemné dohodě obou smluvních stran.

## 6 Zprostředkování služby CPS

### 6.1 Objednávky aktivace služby CPS

#### 6.1.1 Terminologie

Tato kapitola se týká dvou rozdílných objektů: objednávky služby a zprávy. Objedávka reprezentuje jeden požadavek na aktivaci zaslaný provozovatelem CPS společnosti CETIN. Zprávou se rozumí předem dohodnutý způsob komunikace s přesně specifikovaným souborem přidružených parametrů, které si operátoři vzájemně zasílají v souvislosti s objednávkou. Operátoři si vymění několik zpráv pro úspěšný přenos detailních informací o objednávce. Pro proces CPS jsou definovány následující zprávy:

- PROVIDE: zasílá provozovatel CPS společnosti CETIN. Zpráva PROVIDE obsahuje výchozí detaily o objednávce;
- ACTIVATED: zasílá společnost CETIN. Zpráva ACTIVATED oznamuje aktivaci služby;

- REJECT: zasílá společnost CETIN. Zpráva REJECT oznamuje odmítnutí objednávky;
- ACCEPT: zasílá společnost CETIN. Zpráva ACCEPT potvrzuje převzetí objednávky ze zprávy PROVIDE

#### 6.1.2 Vztah mezi objednávkou a zprávou je následující:

- Každá nová zpráva PROVIDE reprezentuje novou objednávku.
- Všechny ostatní zprávy se vztahují na již existující objednávku, nikoli na novou objednávku.

#### 6.1.3 V následující tabulce jsou uvedeny zprávy zasílané poskytovatelem přístupu a provozovatelem CPS.

Zpráva	zasílá CPS Provozovatel	zasílá společnost CETIN
PROVIDE	X	
ACTIVATED		X
REJECT		X
ACCEPT		X

Obsah výše uvedených zpráv je popsán v kapitole 8 přílohy 3 a v IT Dokumentu APVTS–IT–2.1

Tento dokument se zabývá následujícím typem CAF (zákaznický autorizační formulář):

CPS CAF – Zákaznický autorizační formulář zaslaný účastníkem požadujícím CPS provozovateli CPS (viz přílohy).

#### 6.1.4 Definice objednávky CPS

Existují dva typy objednávek: jednoduchá a komplexní. V této kapitole jsou uvedeny definice a příklady obou typů objednávek.

Objedávka CPS musí obsahovat pouze jedno CLI. To se týká jak jednoduché, tak komplexní objednávky.

Jedna jednoduchá objednávka CPS slouží pro:

- jedno CLI základní přípojky
- jedno CLI přípojky euroISDN (pro každé CLI ze služby vícenásobné účastnické číslo musí být samostatná jednoduchá objednávka)

Jedna komplexní objednávka CPS slouží pro:

- jeden celý svazek v PBX (tj. svazek MFC) specifikovaný jedním provolbovým číslem v rozsahu DDI ve svazku PBX.
- jeden celý svazek primární přípojky euroISDN specifikovaný provolbovým číslem v rozsahu DDI ve svazku primární přípojky euroISDN.
- jeden hlavní CLI pro více základních přípojek euroISDN sdružených doplňkovou službou sériová linka a pro jednu nebo více základních přípojek euroISDN sdružených doplňkovou službou provolba.

*Například,* má-li účastník jeden svazek primární přípojky euroISDN s rozsahem DDI od 2876 20000 do 2876 29999 a od 2876 30000 do 2876 39999, pak bude provolbovým číslem uvedeným v komplexní objednávce vždy provolbové číslo z nižšího rozsahu, tedy 28762. V tom případě bude výběrem služby CPS aktivován celý rozsah od 2876 20000 do 2876 39999.

#### Provolba

Provolbové číslo provolby je zkrácené číslo, prostřednictvím kterého je zabezpečen vstup do svazku přístupových vedení provolby.

#### Sériová linka

Sériová linka je doplňková služba, která umožňuje svázat fyzická vedení telefonních přípojek do jednoho logického přístupu dosažitelného přes jedno telefonní číslo (řídící číslo sériového zapojení).

#### *Způsob zaslání požadavku na aktivaci CPS*

V případě, že se na zákaznickově vyúčtování za veřejně dostupné služby elektronických komunikací objevuje zpoplatněná služba „Sériová linka se sekvenčním nebo náhodným výběrem“ nebo u zkráceného volacího čísla služba „Provolba“, je nutno posílat objednávky na aktivaci CPS následujícím způsobem:

#### Provolba

Pokud se jedná o provolbu (se zkráceným provolbovým číslem kratším než 9 číslic) reprezentující pouze odchozí svazek analogových vedení z CETIN, směrem k pobočkové ústředně zákazníka a příchozí vedení do CETIN je realizováno pomocí jednotlivých základních přípojek, nelze na toto číslo uplatnit požadavek na aktivaci CPS (takováto čísla na vyúčtování negenerují hovorné) a je nutné poslat na každé takovéto 9-ti místné číslo základní přípojky zvlášť objednávku typu CPS JEDNODUCHÁ. Tato čísla naleznete na vyúčtování za veřejně dostupné služby elektronických komunikací od poskytovatele a musejí generovat odchozí telefonní provoz, tzn. zpoplatněné hovory v kategoriích Místní, Dálkové nebo Mezinárodní.

Pokud se jedná o provolbu (se zkráceným provolbovým číslem kratším než 9 číslic) reprezentující přípojku euroISDN a primární přípojku euroISDN, lze objednat službu CPS pro celý přístupový svazek jako objednávku typu CPS KOMPLEXNÍ s provolbovým číslem.

#### Sériová linka

Pokud se jedná o doplňkovou službu pro skupinu základních přípojek, je nutné poslat na každé národní číslo telefonní stanice (9-ti místné) zvlášť objednávku typu **CPS JEDNODUCHÁ**. Je to z důvodu, že se nejedná o komplexní produkt, ale jednoduchý, protože série je služba tvořená z několika národních telefonních čísel tzn. jednotlivých základních přípojek. Opět ji lze identifikovat podle zpoplatněných hovorů ve výše uvedených kategoriích.

Pokud se jedná o doplňkovou službu pro skupinu přípojek euroISDN nebo pro primární přípojku euroISDN, lze objednat službu CPS pro všechny tyto přípojky najednou jako objednávku typu **CPS KOMPLEXNÍ** s řídícím číslem sériového zapojení.

### 6.1.5 Vztah požadavku účastníka k objednávce služby CPS

Účastník zašle provozovateli CPS zákaznický autorizační formulář pro CPS (CAF), ve kterém budou uvedeny informace týkající se požadovaných čísel a rozsahů pro CPS. Tento jeden CPS CAF bude obsahovat více CLI pro CPS. Provozovatel CPS zodpovídá za kontrolu CPS CAF, jeho rozdělení na jeden nebo více jednoduchých nebo komplexních objednávek a jejich předložení společnosti CETIN. Výhradně provozovatel CPS zodpovídá za vztah mezi CPS CAF, účastníkem a hromadně předloženými objednávkami. Společnost CETIN je pouze zodpovědná za zpracování každé individuální objednávky (tj. zprávy PROVIDE) zaslané provozovatelem CPS. Tento proces sníží počet CPS CAF, které musí účastník předložit. Vztah mezi CPS CAF a objednávkou může tedy být jeden CAF ku více objednávkám.

Pokud požaduje účastník od provozovatele CPS pro dané CLI národní nebo mezinárodní CPS, může provozovatel CPS odeslat buď:

- jednu zprávu PROVIDE s typem služby jak národní tak mezinárodní nebo
- jednu zprávu PROVIDE pro typ služby národní a jednu zprávu PROVIDE s type služby mezinárodní.

### 6.1.6 Kvóty objednávek

Pro zpracování objednávek služeb CPS, Přenositelnost geografických čísel a Přenositelnost negeografických čísel bude použit jeden proces pro řízení kvót. Popis tohoto procesu viz kapitola 10, přílohy 3

### 6.1.7 Principy archivace objednávek

1. Archivace dat v elektronické nebo písemné podobě bude provedena po minimálně 6 měsících jejich uložení v elektronickém systému či pořadači.
2. Všechny zprávy včetně oznámení o odmítnutí a zprávy o aktivaci budou archivovány 3 roky.
3. Všechny písemné formuláře včetně zákaznických autorizačních formulářů a formulářů pro zřízení služby (viz kapitoly kapitole 12, přílohy 3 a budou archivovány 3 roky.
4. V zájmu ochrany dat uživatelů jsou strany povinny dodržovat ustanovení zákona č.110/2019 Sb., zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), a dalších souvisejících zákonných předpisů.

### 6.1.8 Principy číslování objednávek

- Všechny objednávky služby budou obsahovat číslo objednávky s identifikací operátora
- Jestliže je objednávka (tj. zpráva PROVIDE) odmítnuta, je nutné zaslat novou objednávkou (tj. PROVIDE) s novým/odlišným číslem objednávky.
- Všichni operátoři zodpovídají za to, že budou objednávky služby zasílány s číslem objednávky ve vzestupném pořadí, s výjimkou, kdy je dosaženo maxima a je nutné provést číselné překlopení.
- V pořadí je možné číslo vynechat.

## 6.2 Proces aktivace služby CPS

Součástí procesu aktivace služby CPS je provozovatel CPS, žadající společnost CETIN o aktivaci služby CPS pro účastníka tak, aby společnost CETIN mohla poskytnout nezbytné kapacity v síti a podpůrných systémech (např. OSS a systémy účtování) takže, síť a systémy společnosti CETIN budou připraveny ke směrování volání k provozovateli CPS a umožní provozovateli CPS poskytovat služby prostřednictvím služby CPS účastníkům v síti společnosti CETIN. Proces aktivace služby CPS vyžaduje vytvoření následujících procesů.

### 6.2.1 Žádost účastníka o CPS

1. Provozovatel CPS obdrží od účastníka řádně vyplněný zákaznický autorizační formulář (CAF) podepsaný účastníkem nebo osobou řádně zmocněnou tímto účastníkem (kopie plné moci s ověřenými podpisy musí být přiložena).
2. CPS CAF bude obsahovat následující údaje<sup>1</sup>:  
jméno/firma účastníka v síti společnosti CETIN ;  
adresu/sídlo účastníka v síti společnosti CETIN ;  
referenční číslo účastníka v síti společnosti CETIN ; <sup>2</sup>  
IČO (pouze účastníci v síti společnosti CETIN, kteří jsou fyzickou či právnickou osobou);

<sup>1</sup> Výpověď s Přenesením musí obsahovat povinné informace stanovené Obchodním zákoníkem (zákon č.513/1991 Sb. Obchodního zákoníku v platném znění, §13a)

<sup>2</sup> Týká se referenčního čísla účastníka v síti opouštěného operátora

telefonní číslo (čísla) účastníka v síti společnosti CETIN, pro které je služba požadována;

typ požadované služby (národní, mezinárodní nebo oba);

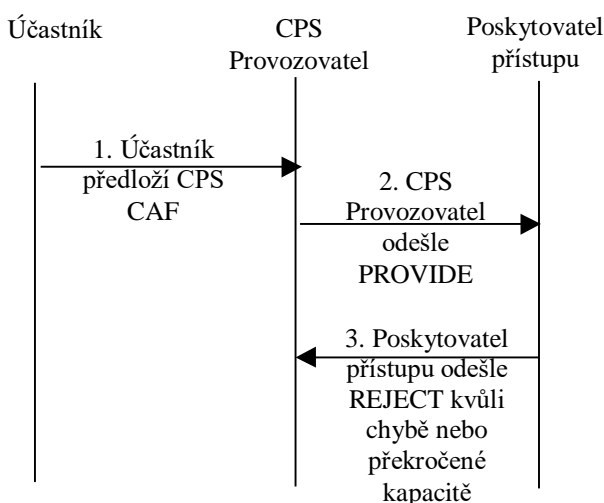
zplnomocnění provozovatele CPS účastníkem v síti společnosti CETIN ke všem úkonům nutným k zřízení nebo změnám služby CPS;

čestné prohlášení účastníka v síti společnosti CETIN o ukončení smluvního vztahu s předchozím provozovatelem CPS pro požadovaný typ služby.

#### 6.2.2 Ověření a aktivace objednávky

1. Provozovatel CPS předloží společnosti CETIN elektronickou objednávku služby (tj. PROVIDE).
2. Objednávky služby se budou přijímat pouze od 9.00 do 17.00 hod. pondělí až pátek (v pracovní dny).
3. Obdržené objednávky služby opatří společnost CETIN datem a hodinou.
4. Pokud je v přijaté objednávce chyba, bude zaslána provozovateli CPS zpráva REJECT s důvodem/podmínkami odmítnutí (ucelený soubor všech důvodů/podmínek viz: platný IT Dokument: APVTS–IT–2.1)
5. Chybné objednávky budou vyčleněny a odmítnuty do konce druhého pracovního dne od odeslání objednávky služby (dva pracovní dny).
6. Pokud chybí více povinných parametrů, budou všechny chybějící povinné parametry uvedeny ve zprávě REJECT. Pokud nebudou chybět povinné parametry, budou ve zprávě REJECT uvedeny všechny syntaktické chyby. Pokud nejde o syntaktické chyby, označí zpráva REJECT první parametr/pole obsahující chybu.
7. Zpráva REJECT bude obsahovat odkaz na původní předložené číslo objednávky a pořadové číslo zprávy.
8. Znovu předložené odmítnuté objednávky budou brány jako nové.
9. Pokud zpráva PROVIDE neobsahuje chyby, odešle společnost CETIN zprávu ACCEPT. Zpráva ACCEPT bude odeslána do konce druhého pracovního dne.
10. Objednávka služby bude aktivována do 7. pracovního dne od odeslání platné objednávky služby.
11. Po aktivaci služby obdrží provozovatel CPS zprávu ACTIVATED.
12. Podrobný popis procesů a výměny zpráv viz: platný IT Dokument: APVTS–IT–2.1

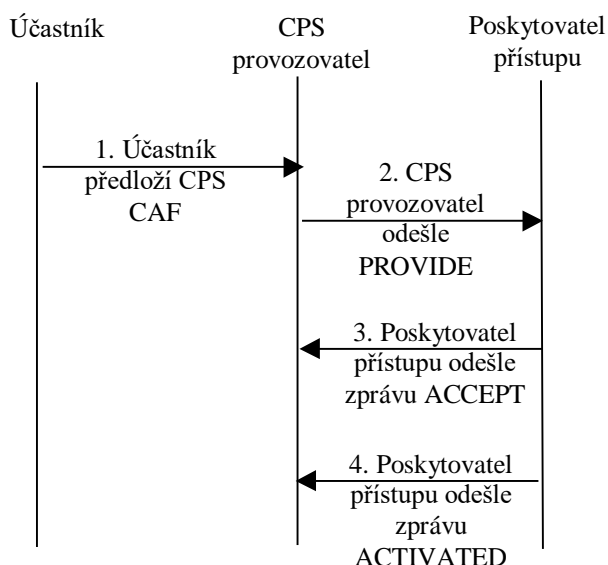
#### 6.2.3 Následující graf popisuje proces použitý pro chybné objednávky a uvádí jednotlivé strany zúčastněné v procesu. Šipky reprezentují jeden krok v procesu.



Obr. 6-1 Chybná objednávka

6.2.4

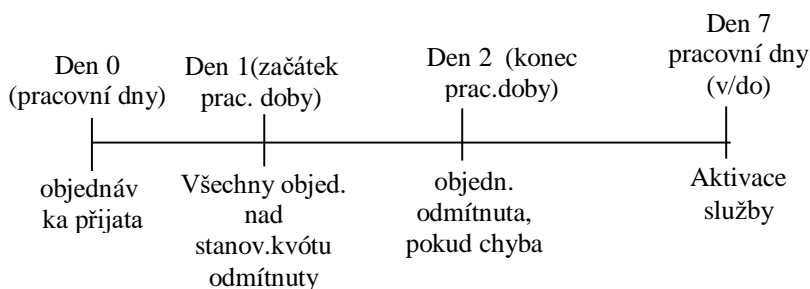
V následujícím grafu je popsána aktivace normální objednávky. V prvním kroku procesu musí účastník požádat o CPS u jiného poskytovatele a předložit mu CPS CAF. Následně zašle provozovatel CPS objednávku služby společnosti CETIN. Objednávka je aktivována do 7 pracovních dnů a provozovatel CPS obdrží zprávu ACTIVATED.



Obr. 6-2 Normální objednávka

6.2.5

Na obrázku níže je popsán časový rámec pro aktivaci/odmítnutí objednávky.



Obr. 6-3 Časový rámec

Jak je uvedeno v obrázku, objednávka je odeslána v Den 0. Pokud se v objednávce vyskytuje chyba, je objednávka odmítnuta v Den 2. Objednávka je aktivována do Dne 7.

6.2.6

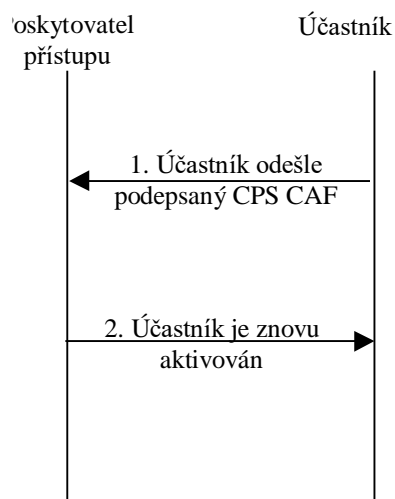
Přechod od provozovatele CPS k společnosti v síti CETIN

1. Společnost v síti CETIN bude mít možnost získat zpět své účastníky.
2. Poskytovatel převezme od účastníka CPS CAF před opětovnou aktivací služby.
3. Společnost v síti CETIN je povinna informovat opouštěného provozovatele CPS o změně služby.

6.2.7

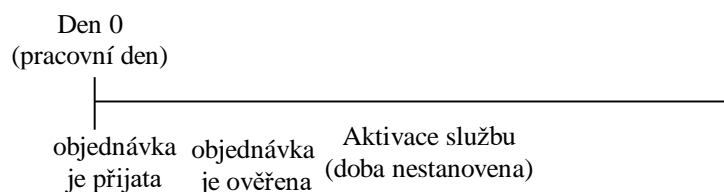
Následující obrázek popisuje proces přechodu účastníka od provozovatele CPS k společnosti v síti CETIN. Jakmile jsou objednávky CPS dodány do řídicího systému, potom jak objednávky od Partnera tak i "Winback" objednávky společnosti v síti CETIN budou zařazeny do jedné fronty bez priorit.





Obr. 6-4 Přechod od provozovatele CPS k společnosti v síti CETIN

6.2.8 Následující obrázek uvádí časový harmonogram přechodu účastníka od provozovatele CPS k společnosti v síti CETIN.

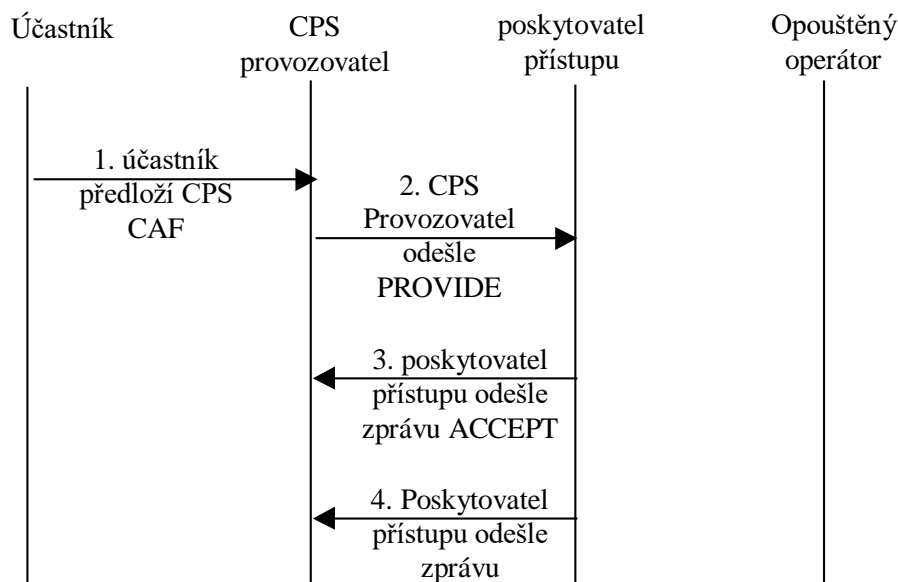


Obr. 6-5 Časový harmonogram přechodu k společnosti v síti CETIN

6.2.9 Přechod od jednoho provozovatele CPS k jinému

1. Provozovatel CPS obdrží od účastníka podepsaný CPS CAF.
2. Po obdržení podepsaného CPS CAF odešle provozovatel CPS objednávku společnosti CETIN.
3. Objednávka bude aktivována 7. den ode dne odeslání, pokud není v objednávce chyba.
4. Po aktivaci služby obdrží provozovatel CPS oznámení o aktivaci.
5. Společnost CETIN je povinna informovat opouštěného operátora CPS o změně služby.





Obr. 6-6 Změna provozovatele CPS

6.2.10 Účastník může změnit svého národního operátora, aniž by tato změna měla vliv na jeho vybraného mezinárodního operátora a naopak. Následující tabulka uvádí různé scénáře a určuje, který operátor je zodpovědný za dané typy volání.

	Stávající národní operátor A	Stávající mezinárodní operátor B	Stávající národní i mezinárodní operátor C	Stávající národní operátor A & Mezinárodní operátor B
Požadavek na národního operátora X	Národní operátor = X Mezinárodní operátor = AP	Národní operátor = X Mezinárodní operátor = B	Národní operátor = X Mezinárodní operátor = C	Národní operátor = X Mezinárodní operátor = B
Požadavek na mezinárodního operátora Y	Národní operátor = A Mezinárodní operátor = Y	Národní operátor = AP Mezinárodní operátor = Y	Národní operátor = C Mezinárodní operátor = Y	Národní operátor = A Mezinárodní operátor = Y
Požadavek na národního a mezinárodního operátora Z	Národní operátor = Z Mezinárodní operátor = Z	Národní operátor = Z Mezinárodní operátor = Z	Národní operátor = Z Mezinárodní operátor = Z	Národní operátor = Z Mezinárodní operátor = Z

Z uvedeného vyplývá, že pokud má účastník vybraného operátora C pro národní i mezinárodní volání a vybere si operátora Y pouze pro mezinárodní volání, jsou národní volání nadále odesílána k operátorovi C. V tomto případě nemá společnost CETIN žádnou zodpovědnost vůči operátorovi C, i když by to znamenalo porušení smlouvy mezi účastníkem a operátorem C.

6.2.11 Další zodpovědnosti provozovatele CPS

Společnost CETIN nezodpovídá za analýzu, které geografické oblasti jsou pokryty službou provozovatele CPS a odmítnutí objednávky na tomto základě. Je povinností provozovatele CPS provést příslušnou kontrolu objednávek služby v případě, že provozovatel CPS nepokrývá službou všechny účastnické lokality.

## 6.2.12 Zrušení přípojek

Společnost CETIN bude zasílat Partnerovi měsíční informační přehled zrušených přípojek. V tomto přehledu budou uvedeny všechny zrušené účastnické přípojky, kterým v okamžiku zrušení byla přiřazena služba CPS daného provozovatele CPS.

## 7 Zprostředkování služby NP

Objednávka aktivace služby NP Přenos telefonního čísla probíhá mezi sítěmi dvou fixních operátorů. Veškeré níže popsané procesy, které vycházejí z Opatření obecné povahy č. OOP/10 v platném znění, proto popisují aktivity mezi dvěma operátory – Stranami této Smlouvy o propojení a jsou uplatňovány recipročně. Strany se zavazují tyto procesy dodržovat i ve smlouvách s ostatními operátory týkajících se přenositelnosti čísla ve fixních sítích. Každý operátor proto plně odpovídá za dodržování procesu přenášení čísla u poskytovatelů služeb elektronických komunikací, s nimiž má uzavřenou smlouvu o přístupu ke své síti.

### 7.1.1 Termíny Objednávka a Zpráva

Tato kapitola se zabývá dvěma základními pojmy, kterými jsou objednávka a zpráva. Objednávka představuje jeden požadavek na poskytnutí služby NP zaslaný přejímajícím operátorem opouštěnému operátorovi či vracení čísla přejímajícím operátorem původnímu držiteli číselného přidělu. Zpráva představuje předem definovanou komunikaci spolu s přesně specifikovaným seznamem parametrů zasílanou mezi operátory v souvislosti s objednávkou. Mezi operátory se tímto způsobem vymění několik takových zpráv s cílem úspěšně předat informace týkající se detailů v objednávce.

### 7.1.2 Pro proces objednávky poskytnutí služby NP jsou definovány následující zprávy:

- **PROVIDE:** posílá přejímající operátor opouštěnému operátorovi k předání výchozích detailů o objednávce. Přejímající operátor žádá o ukončení poskytování veřejně dostupné telefonní služby na telefonním čísle u opouštěného operátora jménem účastníka a požaduje přenesení čísla. Požadavek účastníka je doložen dokumentem „Výpověď s Přenesením“.
- **ACCEPT:** posílá opouštěný operátor k přijetí předchozí zprávy a potvrzení kladného ověření objednávky.
- **REJECT:** posílá opouštěný operátor v případě odmítnutí předchozí zprávy.
- **CANCEL:** posílá přejímající operátor pro zrušení objednávky (např. PROVIDE). Použité pro objednávky s odloženým přenesením na přání zákazníka, nejméně 3 dny.
- **INFO:** posílá opouštěný i přejímající operátor v případě, že chce protistraně sdělit nějakou informaci související s objednávkou a pro tuto zprávu není definována speciální zpráva.
- **IDcheck:** posílá přejímající operátor opouštěnému operátorovi k ověření platnosti ČVOP (Číslo Výpovědi Opouštěnému Poskytovateli) k přenášenému číslu nebo k ověření platnosti OKU (Ověřovací Kód Účastníka).

### 7.1.3 Obsah zpráv je definován v kapitolách 12.2 a 12.3.

### 7.1.4 Vztah mezi objednávkami a zprávami je následující:

- Každá nová zpráva PROVIDE reprezentuje novou objednávku.
- Každá nová zpráva RETURN NUMBER reprezentuje novou objednávku.
- Všechny ostatní zprávy se vztahují k již existující objednávce, netýkají se nové objednávky.

7.1.5 V následující tabulce jsou uvedeny zprávy posílané opouštěným a přijímacím operátorem.

Zpráva	Odeslaná přijímacím operátorem	Odeslaná opouštěným operátorem
PROVIDE	X	
ACCEPT		X
REJECT		X
CANCEL	X	
INFO	X	X
IDcheck	X	

7.1.6 V případě zaslání zprávy PROVIDE a chybějící platné výpovědi či ČVOP/OKU může být CETINem účtována cena uvedená v Příloze 1 Smlouvy o propojení.

7.1.7 Platnou výpověď podanou účastníkem u opouštěného poskytovatele služby lze doložit zasláním:

7.1.7.1 ČVOP (Číslo Výpovědi Opouštěnému Poskytovateli). Platnost ČVOP má možnost si přijímací operátor ověřit zprávou IDcheck.<sup>3</sup> Formát ČVOP je standardizovaný, jeho popis je uveden na obrázku níže.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Pozice v čísle
R	R	R	M	M	D	D	U	U	U	U	U	U	C	Kontrolní součet Modula 11
														Pořadí
														Nejbližší možné datum portace MM-měsíc, DD-den
														Identifikátor Síťového operátora

<sup>3</sup> Tento způsob identifikace je procesně nejjednodušší a umožňuje přijímacímu operátorovi lépe plánovat veškeré aktivity spojené s přenosem.

7.1.7.2 OKU (Ověřovacím číslem Účastníka). Platnost OKU má možnost si přejímající operátor ověřit zprávou IDcheck.<sup>4</sup> Formát OKU je standardizovaný, jeho popis je uveden na obrázku níže.

1	2	3	4	5	6	7	8	8	10	11	12	13	14	Pozice
													C	Kontrolní číslo generované na principu Modula11
														Unikátní číselný kód identifikující službu telefonní číslo/DDI rozsah konkrétního účastníka
														ID operátora sítě, ve které je číslo umístěno
														OpID(přiděluje ČTÚ)
														Identifikace typu sítě ve které je číslo umístěno "7" pro fixní síť

7.1.8 V případě, že opouštěný operátor umožňuje ověření platnosti výpovědi online či offline systémem a využívá ČVOP nebo OKU jako doklad o podání platné výpovědi, je oprávněn požadovat zaplacení odlišné ceny v závislosti na typu zprávy PROVIDE, tj.:

- zasílané s ČVOP, OKU
- zasílané s „Výpovědi s Přenesením“
- zasílané bez žádného ověření.

7.2 Lze uplatnit dva typy objednávek NP: jednoduchou a komplexní

7.2.1 Jednoduchá objednávka obsahuje vždy jen jedno telefonní číslo (devítimístné), a to buď geografické či negeografické, bez rozdílu, na jakém typu rozhraní je aktivní.

7.2.2 Komplexní objednávka obsahuje buď více telefonních čísel (geografických i negeografických) spojených do jedné logické skupiny<sup>5</sup> nebo rozsah telefonních čísel bez ohledu na to, na jakém rozhraní jsou aktivní. Nelze přenášet hlavní telefonní číslo logické skupiny, aniž by byla přenášena celá logická skupina. V případě použití OKU pro ověření lze použít komplexní objednávku pouze pro celý, nedělitelný rozsah telefonních čísel.

7.2.3 GNP popisuje přenositelnost geografických telefonních čísel a NGNP popisuje přenositelnost negeografických telefonních čísel.

7.2.4 Vztah mezi žádostí účastníka a objednávkou služby NP.

7.2.4.1 Pro každou jednoduchou nebo komplexní objednávku je požadována samostatná „Výpověď s Přenesením“ nebo jeden ČVOP/OKU. Přejímající operátor/poskytovatel služby zcela zodpovídá za to, že účastník je informován o nutnosti podání platné výpovědi a získání ČVOP nebo sdělení přiděleného OKU nebo o procesu předání požadavku na předložení „Výpovědi s Přenesením“, který přesně odpovídá každé jednotlivé elektronické objednávce (tj. zprávě PROVIDE). Vždy však musí platit, že jedna komplexní objednávka může obsahovat jen telefonní čísla jednoho účastníka účtovaného pod jednou smlouvou (referenční číslo plátce či jeden ČVOP/OKU). Dále platí, že více objednávek může obsahovat čísla jednoho účastníka účtovaného pod jednou smlouvou (referenční číslo plátce či jeden ČVOP). Dále vždy musí platit, že se jedna logická skupina čísel nemůže přenášet více objednávkami. To neplatí při použití OKU.

7.2.5 Principy číslování objednávek na přenesení čísla

1. Všechny objednávky budou obsahovat číslo objednávky s identifikací operátora

<sup>4</sup> Tento způsob identifikace je procesně nejjednodušší a umožňuje přejímajícímu operátorovi lépe plánovat veškeré aktivity spojené s přenosem.

<sup>5</sup> Logickou skupinou - je buď ucelený rozsah čísel popsáný v IT specifikaci nebo skupina na sebe navazujících čísel, u nichž by nastala nefunkčnost celé skupiny při vyjmutí jednoho čísla (např. hlavní číslo ISDN, tel. číslo ze sériové linky, jedno číslo z rozsahu a podobně...)

2. Každá zpráva PROVIDE vyžaduje nové číslo objednávky
3. Číslo objednávky ve všech ostatních zprávách souvisejících s danou objednávkou zaslanou pomocí zprávy PROVIDE bude stejné jako číslo v odpovídající zprávě PROVIDE
4. Jestliže je objednávka (tj. zpráva PROVIDE) odmítnuta, je nutné zaslat novou objednávku s novým/odlišným číslem objednávky
5. Partner zodpovídá za to, že objednávky budou zasílány s číslem objednávky ve vzestupném pořadí. IT dokument řeší případ, když dojde k přetečení
6. V pořadí je možné vynechat čísla.

**7.2.6** Podmínkou pro plnění této části Smlouvy a povinnosti vyplývající z OOP10 a ZoEK je spuštění a otestování jednotného objednávkového systému na straně Partnera i společnosti CETIN včetně přístupu do centrální databáze RNPDB-F.

**7.2.7** Zrušení objednávky na přenesení čísla lze provést jen v pracovní den a v provozní době definované pro komunikaci mezi přejímajícím a opouštěným operátorem. Zrušení objednávky lze provést pouze v případě odloženého přenesení čísla na přání zákazníka, minimálně na 3 dny. Zrušení objednávky lze provést před vyhrazeným termínem pro zapsání přenesení čísla do referenční databáze přenesených čísel RNPDB-F přejímajícím operátorem. V případě, že není možno provést zrušení standardní zprávou CANCEL, bude předání zprávy provedeno strukturovanou emailovou zprávou uvedenou v příloze této Přílohy 3 Smlouvy o propojení.

Název	emailová adresa	Komentář
Oznámení o zastavení procesu přenesení čísla	viz Příloha č. 7 Smlouvy	Zasílání emailu v pracovní dny: 9:00 – 17:00

**7.3** Proces realizace objednávky

**7.3.1** Pro proces realizace objednávky jsou definovány následující zprávy:

- PORT COMPLETE: posílá přejímající operátor pro informaci o úspěšném dokončení přenesení;
- SUBSEQUENT PORT: posílá přejímající operátor opouštěnému operátorovi pro informaci o změně vlastnictví čísla;
- RETURN NUMBER: posílá přejímající operátor při vrácení čísla opouštěnému operátorovi při zrušení čísla ze strany účastníka (Zrušení smlouvy bez dalšího přenesení).
- INFO: posílá opouštěný i přejímající operátor v případě, že chce protistraně sdělit nějakou informaci související s objednávkou a pro tuto zprávu není definována speciální zpráva.

Zpráva	Odeslaná přejímajícím operátorem	Odeslaná opouštěným operátorem
PORT COMPLETE	X	
SUBSEQUENT PORT	X	
RETURN NUMBER	X	
INFO	X	X

**7.3.2** Principy číslování zpráv

Každá zpráva RETURN vyžaduje nové číslo objednávky odlišné od čísla uvedeného ve zprávě PROVIDE, ale vytvořeného podle stejného číslovacího schématu.

Všechny ostatní zprávy budou obsahovat číslo objednávky s identifikací operátora. Číslo objednávky ve zprávách souvisejících s danou objednávkou zaslanou pomocí zprávy PROVIDE budou obsahovat stejné číslo objednávky jako v odpovídající zprávě PROVIDE s tím, že bude zvýšeno pořadové číslo zprávy (Sequence Nr...).

#### 7.4 Ověření a aktivace objednávky

Proces popsaný v této kapitole se vztahuje na službu GNP i NGNP.

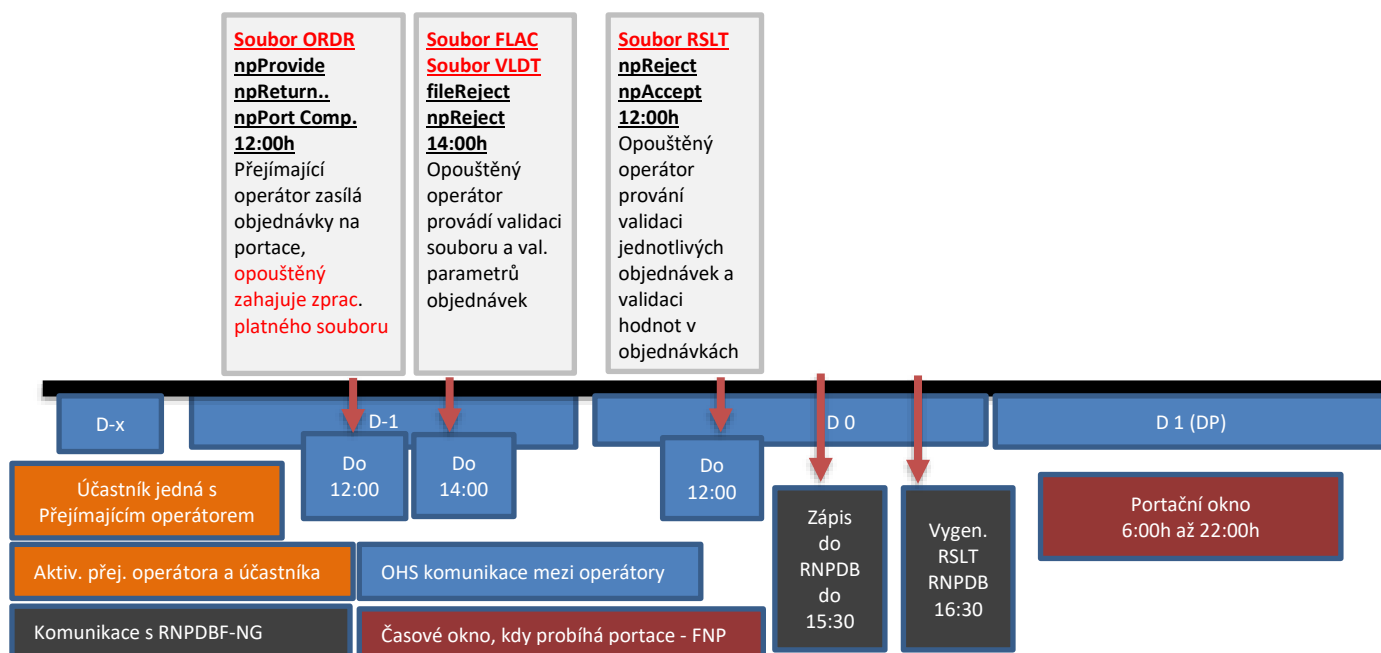
##### 7.4.1 Níže uvedený obrázek poskytuje časový rámec procesu probíhajícího mezi operátory pro službu NP. Celý proces popisuje minimální termíny nutné pro správnou funkčnost procesu služby NP.

Níže popsané termíny se počítají od dvou časových milníků:

- Od data, kdy proces začal, tj. D-1, D0, D1..., kdy D-1 je den, kdy účastník požádal o přenesení telefonního čísla u přejímajícího poskytovatele

- Od data, kdy proces končí, tj. DP, DP-1, DP-2.- kdy DP je datum přenesení telefonního čísla. DP-1 je jeden pracovní den přede dnem přenesení telefonního čísla. Pro lhůty dle tohoto ustanovení se berou v úvahu pouze pracovní dny. Dny označené jako D-1, D0, D1, DP, DP-1, DP-2 mohou být rovněž pouze pracovní dny.

Z důvodu off-line komunikace musí přejímající operátor objednávku zaslat tak, aby ji opouštěný operátor měl k dispozici od 12:00 D-1. Pracovní doba, kdy se zpracovávají požadavky na přenesení čísla, je od 12:00 D-1 do 12:00 D0. Zápis do RNPDB probíhá v DP-1 do 15:30.



Obr. Časový rámec procesu

##### 7.4.2 Přenášení čísel mezi operátory probíhá následujícím způsobem:

- den D-1 - čas zahájení procesu začíná přijetím žádosti na změnu poskytovatele služby od účastníka přejímajícím operátore/poskytovatelem služby. Přejímající operátor zpracuje požadavek na přenesení čísla a objednávku (tj. zprávu PROVIDE) odešle prostřednictvím objednávkového systému opouštěnému operátorovi
- během dne D-1 odpoledne a D0 dopoledne probíhají následující aktivity:
  - ověření objednávky, úkonu účastníka vedoucího k ukončení služby a platnosti výpovědi;

- technické šetření o možnosti poskytnutí služby, pro kterou má být přenášeno číslo využito;
- objednávka bude aktivována v den přenesení D1 (DP) na základě dohody o čase a datu (v případě odloženého přenesení na přání zákazníka) přenesení;
- přejímající operátor vloží do referenční databáze přenesených čísel RNPDB-F informaci o přenesení čísla jeden pracovní den před přenesením, tedy v den DP-1 v čase od 13:30 do 16:30. Doba zadání do RNPDB-F je mezi 7:00 a 15:30. Mezi 15:30 a 16:30 může být prováděna kontrola zadání stranami účastníci se procesu přenášení čísla.

#### 7.4.3 Den přenesení bude stanoven následovně:

- požadovaný Den přenesení DP bude uveden v parametru portActivationDate ve zprávě PROVIDE;
- telefonní číslo bude přeneseno v den uvedený v objednávce. V případě, že přejímající operátor překročil počet odsouhlasených prognózovaných objednávek na službu NP pro realizaci u opouštěného operátora, je přejímající operátor povinen tuto skutečnost zohlednit při sjednávání termínů pro přenášení čísel s jeho účastníky. Opouštěný operátor je schopen garantovat funkční proces jen pro odsouhlasené prognózované množství.
- Nejbližší termín přenesení jsou 2 pracovní dny od doručení žádosti o změnu poskytovatele účastníkem a nejzazší termín je 60 kalendářních dní po odeslání objednávky opouštěnému poskytovateli služby. Pro pozdější termín než 2 pracovní dny od doručení žádosti o změnu poskytovatele účastníkem je objednávka zaparkována u přejímajícího operátora po obdržení zprávy ACCEPT až do termínu DP-1, kdy dojde k zápisu do RNPDB-F. Jedinou výjimkou je případ, kdy může dojít ke zrušení objednávky zprávou CANCEL - viz článek 7.4.7.
- Přenesení čísla může být provedeno pouze v pracovní den.
- Požadovaný čas přenesení je uveden v parametru portActivationTime a musí být mezi 6.00 a 22.00 pracovního dne.

7.4.4 Objedávka je v den D-1 odpoledne a D0 dopoledne ověřena opouštěným operátorem/poskytovatelem, zda splňuje všechny požadované náležitosti a zda bylo správně ČVOP/OKU. V případě, že dojde k platnému ověření, pošle opouštěný operátor přejímajícímu operátorovi zprávu ACCEPT a objednávka je dále zpracovávána přejímajícím operátorem. Doložení platnosti výpovědi pro účely ověření je možno provést třemi způsoby:

Varianta A – do objednávky PROVIDE přejímající operátor vloží ČVOP vygenerovaný opouštěným operátorem, který mu doloží účastník – nejjednodušší a nejrychlejší metoda autorizace;

Varianta B – do objednávky PROVIDE přejímající operátor vloží scan „Výpovědi s Přenesením“ - parametry jsou uvedeny v článku 8.8 Přílohy 3 Smlouvy o propojení. V tomto případě se jedná o podání výpovědi účastníka prostřednictvím zplnomocněného zástupce přejímajícího operátora/poskytovatele služby. Vždy je nutno dodržet formulář uvedený v článku 12.4 Přílohy 3 Smlouvy o propojení;

#### 7.4.5 Řešení problémů

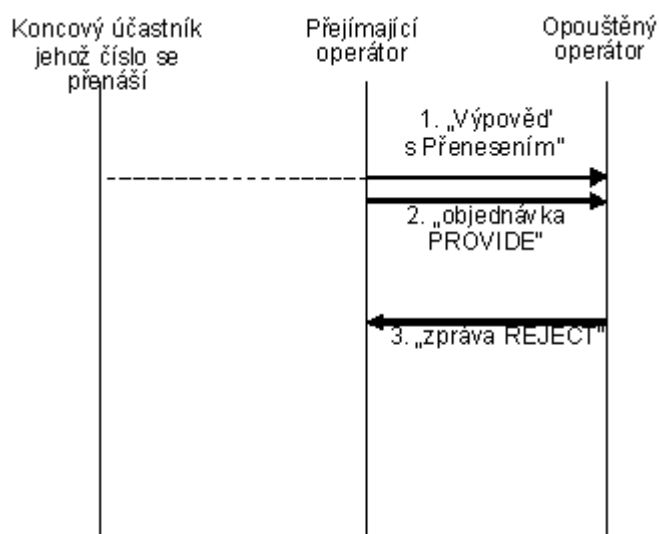
1. Pokud opouštěný operátor vyhodnotí objednávku jako chybnou, obdrží přejímající operátor zprávu REJECT s důvodem nebo podmínkou odmítnutí. Důvody odmítnutí s jednotlivými kódy jsou součástí IT dokumentu.
2. Chybné objednávky musí být vyhodnoceny a odmítnuty v den D0.
3. Pokud v objednávce chybí více povinných parametrů, pak budou všechny tyto parametry uvedeny ve zprávě REJECT. Pokud nechybějí povinné parametry, budou ve zprávě REJECT uvedeny všechny syntaktické chyby. Pokud nejsou žádné syntaktické chyby, pak budou ověřena všechna telefonní čísla a uvedena ve zprávě REJECT. Jinak bude ve zprávě uveden první parametr/pole obsahující chybu.



4. Zpráva REJECT poskytne odkaz k původnímu číslu objednávky a pořadové číslo zprávy.
5. Jestliže je podána výpověď opouštěnému operátorovi a přejímající operátor nezašle objednávku na přenesení čísla do konce výpovědní lhůty, je telefonní číslo deaktivováno.
6. Jestliže je podána „Výpověď s Přenesením“ prostřednictvím přejímajícího operátora a opouštěnému operátorovi nebude do 5 pracovních dní zaslána přejímajícím operátorem platná objednávka (tj. zpráva PROVIDE), bude tato „Výpověď s Přenesením“ považována za neplatnou a poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle nebude ukončeno.

#### 7.4.6

Následující diagram zobrazuje chybnou objednávku. V prvním kroku procesu účastník požaduje přenesení k přejímajícímu operátorovi/poskytovateli služby a zasílá mu i „Výpověď s Přenesením“. Přejímající operátor pak zasílá objednávku opouštěnému operátorovi spolu s „Výpovědí s Přenesením“ či ČVOP/OKU. Pokud objednávka obsahuje chyby, není ověřena a je odmítnuta. Přejímající operátor je informován.



Obr. Chybná objednávka

#### 7.4.7

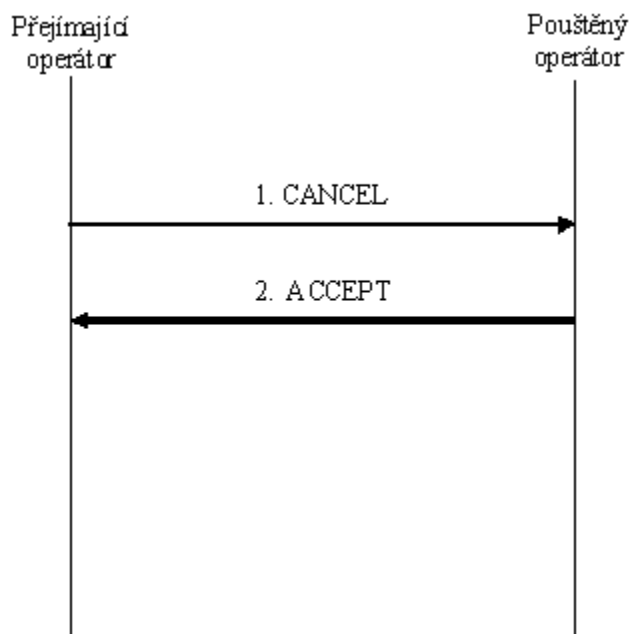
##### Zrušení objednávky

Zpráva CANCEL umožňuje přejímajícímu operátorovi zrušit svou objednávku.

Zpráva CANCEL může být zaslána pouze v případě odloženého přenesení, minimálně 3 dny od D-. Proces přenesení čísla lze zastavit pouze do doby, než se zapíše do referenční databáze přenesených čísel RNPDB-F, a to je v den DP--1 v do 7:00.

Nejbližší předchozí pracovní doba, která umožňuje zpracování požadavku na zastavení přenesení čísla prostřednictvím zprávy CANCEL na straně opouštěného operátora je tedy ve dni DP-1. Pokud bude zpráva CANCEL zaslána přejímajícím operátorem v den DP -1 po 7:00, je tento požadavek bezpředmětný. Zastavení procesu přenesení po tomto datu není možné.





Obr. Proces zrušení služby

1. Přijímající operátor vyšle zprávu CANCEL do dne DP-1, 7:00.
2. Opouštěný operátor musí vyslat zprávu ACCEPT nebo 12:00 DP-1.

#### 7.4.8 Den přenesení a činnosti související se dnem přenesení

V domluveném dni musí přijímající a opouštěný operátor koordinovat své aktivity tak, aby účastník zaznamenal pouze nezbytný výpadek služby.

1. Do data a času stanovených pro přenesení dokončí přijímající operátor:
  - a. V případě GNP musí být dokončeno zřízení předmětné telefonní služby, která bude poskytována na přeneseném čísle před samotným časem přenesení. V okamžiku těsně před požadovaným časem přenesení čísla provede přijímající operátor aktualizaci své sítě/databáze tak, aby příchozí volání vzniklá v síti přijímajícího operátora byla správně směrována k účastníkovi;
  - b. V případě NGNP musí být zřízena služba na cílovém čísle, kam bude přesměrováno volání směřované na přenášené číslo. Před stanoveným časem přenesení zaktualizuje přijímající operátor svou síť a databázi tak, aby volání vzniklá v síti přijímajícího operátora byla směrována na přenesené telefonní číslo a správně směrována tak na cílové číslo;  
  
Pokud není přijímající operátor schopen splnit výše uvedené pod bodem a. a b., musí vyřešit vzniklé problémy co nejdříve a informovat opouštěného operátora. V případě nutnosti bude následovat proces zpětného přenesení popsáno v článku 7.4.11.
2. Všichni operátoři zaktualizují své sítě/databáze v průběhu pěti minut po, ale ne před stanoveným časem přenesení, aby volání vzniklá v kterékoli síti mohla být řádně směrována k účastníkovi. Přijímající operátor může aktualizovat svou síť před časem přenesení.
3. V průběhu jedné hodiny po stanovené době přenesení dokončí opouštěný operátor:
  - a. V případě GNP vlastní aktivity související s aktualizací své sítě/databáze tak, aby volání vzniklá v síti opouštěného operátora byla správně směrována do sítě přijímajícího operátora;

- b. V případě NGNP aktualizaci své sítě, respektive databáze tak, aby volání vzniklá v síti opouštěného operátora a směrována na přenesené telefonní číslo byla správně směrována do sítě přejímajícího operátora;
4. V průběhu 6 hodin od požadovaného času přenesení (parametr portActivationTime) provede přejímající operátor všechny potřebné testy a zašle zprávu PORT COMPLETE opouštěnému operátorovi prostřednictvím objednávkového systému. Pokud není přejímající operátor schopen dokončit testy a provést související aktivity v časovém rámci 6 hodin, vyřeší přejímající operátor problém co nejdříve a přenesení nebude považováno za neúspěšné.
5. Pokud není opouštěný operátor původním předávajícím operátorem daného čísla, pak během téhož dne, kdy odchází zpráva PORT COMPLETE odešle přejímající operátor zprávu SUBSEQUENT PORT vlastníkově rozsahu (případně síťovému operátoru, v jehož síti je číslo umístěno). Vzhledem k zaslání dávkových souborů bude zpráva SUBSEQUENT PORT zaslána až s následujícím dávkovým souborem.

7.4.9 Provedením těchto postupů je zajištěno, že příchozí volání vzniklá v jiných sítích než v síti přejímajícího operátora se nedostanou k účastníkovi a budou neúspěšná od doby odpojení účastníka přejímajícím operátorem od sítě opouštěného operátora do doby pěti minut před stanovenou dobou přenesení (aktivace-parametr portActivationTime, aby nedošlo k zacyklení požadavku - hovoru). Účastník bude moci realizovat odchozí volání po celou dobu s výjimkou času potřebného k fyzickému přepojení koncového zařízení do sítě přejímajícího operátora. Opouštěný operátor je povinen po dokončení přenesení čísla zajistit dosměrování volání do sítě přejímajícího operátora.

7.4.10 U NGNP jsou aktivity ve dni přenesení a aktivity související se dnem přenesení obdobné jako u GNP viz bod 7.4.8

7.4.11 Zastavení procesu přenesení čísla – zpětné přenesení

Zastavení procesu přenesení čísla po 7:00 DP\_1 není možné. Obnovení poskytování služby je možno jen na základě zpětného přenesení čísla manuálním způsobem.

Popis procesu:

1. Dohoda o zpětném přenesení - nutno dohodnout přesné datum co nejdříve předem. Požadavek může zaslat jak přejímající či opouštěný operátor. Tento požadavek není zpoplatněn ze strany nového opouštěného operátora.
2. Původní opouštěný operátor aktivuje původní službu ve svém CRM systému a síti
3. Původní opouštěný operátor opraví směrování a toto potvrdí původnímu přijímajícímu a dále předá požadavek na portaci do RNPDB-F na následující den
4. Původní přijímající operátor změní směrování do sítě původního opouštěného

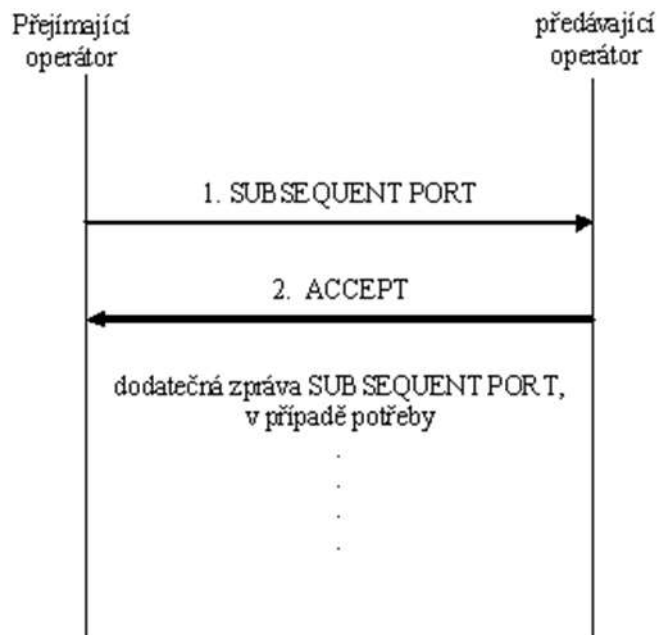
Přejímající i opouštěný operátor jsou povinni zajistit případné vyhledání a dosměrování volání do sítě, ve které je číslo dle dohody umístěno.

7.4.12 Následné přenesení

V případě následného přenesení (tj. pokud není opouštěný operátor držitelem rozsahu) je nový přejímající operátor povinen postupovat níže popsáním způsobem a informovat držitelem rozsahu (viz kapitola 7.4.8):

- Pouze jedno telefonní číslo nebo jeden rozsah telefonních čísel či logické skupiny (ale ne obojí) může být zahrnut do zprávy SUBSEQUENT PORT.
- Více zpráv SUBSEQUENT PORT, teoreticky pro různé předávající operátory, může následovat jako výsledek jedné akce PORT COMPLETE.

Tento proces je popsán v následujícím obrázku:



1. Po odeslání zprávy PORT COMPLETE odešle přijímající operátor zprávu (y) SUBSEQUENT PORT vlastnímu rozsahu (případně síťový operátor, v jehož síti je číslo umístěno).
2. Do konce následujícího pracovního dne musí vlastník rozsahu (případně síťový operátor, v jehož síti je číslo umístěno) tuto zprávu přijmout nebo odmítnout. Nejpravděpodobnějším důvodem pro odmítnutí je nesprávná informace o vlastnímu rozsahu (případně síťový operátor, v jehož síti je číslo umístěno) nebo telefonním čísle.
3. Přijímající operátor je povinen opravit nebo znovu poslat odmítnutou zprávu SUBSEQUENT PORT.

S výjimkou uvedených aktivit je proces pro aktivaci objednávky služby pro následné přenesení shodný s popisem v kapitolách 7.1.1 až 7.4.12.

#### 7.4.13 Vrácení čísla

1. V případě ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na telefonním čísle, které bylo přeneseno, vrátí poskytovatel služby v součinnosti s operátorem toto telefonní číslo prostřednictvím referenční databáze přenesených čísel RNPDB-F operátorovi, který je držitelem oprávnění k využívání čísla, nebo operátorovi veřejné komunikační sítě, se kterým má držitel oprávnění k využívání čísla v daný okamžik uzavřenou smlouvu o umístění tohoto telefonního čísla v síti elektronických komunikací
2. Číslo bude vráceno do 30 pracovních dní od zrušení služby elektronickým oznámením o vypojení ze sítě přijímajícího operátora.
3. Ve zprávě RETURN NUMBER může být uvedeno pouze jedno telefonní číslo nebo jeden rozsah (ale ne obojí).
4. Do konce pracovní doby příštího dne musí opouštěný operátor přijmout nebo odmítnout zprávu RETURN NUMBER. Nejpravděpodobnějším důvodem pro odmítnutí je nesprávná informace o opouštěném operátorovi nebo telefonním čísle.
5. Přijímající operátor je povinen opravit nebo znovu zaslat odmítnutou zprávu RETURN NUMBER.
6. Opouštěný operátor zašle zprávu ACCEPT přijímajícímu operátorovi.
7. Opouštěný operátor upraví svou provozní NPDB – zruší směrování k přijímajícímu operátorovi na původně přenesené číslo.

#### 7.4.14 Problémy na straně účastníka

Po úspěšném přenesení čísla, které proběhne ve stanoveném datu a termínu přejímající operátor, zodpovídá za vyřešení všech problémů nebo stížností ze strany účastníka.

#### 7.4.15 Výpadky systému

1. Partner musí mít mechanismy pro eskalování problémů a generování zpráv o problémech ve svých systémech prostřednictvím havarijního kontaktního čísla.
2. Plánované i neplánované výpadky a odstávky provozních podpůrných systémů budou oznámeny prostřednictvím emailu všem dotčeným operátorům. V případě neplánovaného výpadku bude zaslán emailu s informací o řešení. Plánované odstávky musí probíhat pouze v dohodnutých termínech.
3. V případě modernizace sítě nebo změn lze požadovat období zmrazení dat. V tomto období nebude možné zpracovávat objednávky služby a přenášet čísla. Tato doba bude oznámena všem operátorům s použitím současných procesů.
4. Všichni operátoři jsou povinni informovat ostatní operátory o změně kontaktního čísla.
5. Po odstávce nebo výpadku systému budou kvóty upraveny tak, aby pokryly nevyřízené objednávky.
6. Každý operátor je povinen provozovat aktivní portál pro příjem objednávek a zpráv spojených s realizací procesu služby NP.

Další detaily pro řešení nevyřízených objednávek jsou popsány v IT Dokumentu, který je dostupný na internetových stránkách <https://www.cetin.cz/rio>

#### 7.4.16 Vztah mezi GNP a NGNP.

1. Požadavky na přenesení GNP a NGNP budou uvedeny ve dvou samostatných objednávkách.
2. Přenesení GNP a NGNP bude realizováno nezávisle a samostatně a bude probíhat na základě následujících čtyř scénářů:  
Přenést negeografické číslo k jinému operátorovi a ponechat geografické číslo v síti stávajícího operátora  
Přenést negeografické číslo k jinému operátorovi a zrušit geografické číslo v síti stávajícího operátora  
Přenést negeografické číslo a související geografické číslo k jinému operátorovi (jsou nezbytné dvě samostatné objednávky služby)  
Přenést geografické číslo k jinému operátorovi a ponechat negeografické číslo v síti stávajícího operátora.

### 7.5 Předpovědi objemů objednávek při zřizování služby přenositelnost čísla

#### 7.5.1 Požadované předpovědi

V průběhu jednání o zřízení služby NP předloží Partner předpovědi objemů objednávek pro první dva roky provozu k dispozici společnosti CETIN. Aktualizace předpovědí objemů objednávek bude prováděna čtvrtletně, vždy na následující dva roky.

#### 7.5.2 Způsob předkládání

- Všechny předpovědi objemů objednávek musí být zasílány elektronicky ve formátu uvedeném v kapitole 12.6.
- Předpovědi objemů objednávek pro zřízení služby budou předkládány současně s první žádostí o zřízení služby;
- Další předpovědi budou předkládány vždy nejpozději první den posledního měsíce předchozího čtvrtletí;

#### 7.5.3 Kvóty objednávek

Pro zpracování objednávek služeb Výběr operátora s přednastavením (CPS), GNP a NGNP je společností CETIN použit jeden proces pro řízení kvót objednávek.

#### 7.5.4 Stanovení kvót

Hodnoty kvót v objednávkovém systému služby NP se stanovují odděleně na základě dohody smluvních stran, vycházející z předané předpovědi objemu objednávek

#### 7.5.5 Změny kvót

Vstup nového operátora do objednávkového systému služby NP může mít vliv na smluvně garantované kvóty objednávek stávajících provozovatelů, pokud by celkový počet objednávek překročil celkovou kapacitu referenční databáze přenesených čísel RNPDB-F.

#### 7.5.6 Objednávky nad rámec kvót

Společnost CETIN přijímající objednávky na základě kvót bude pružně přidělovat denní kvóty nevyužité jednotlivými operátory jiným operátorům, kteří uplatňují objednávky nad jim přidělenou kvótu, nicméně opouštěný operátor bude schopen garantovat funkční proces jen pro odsouhlasené prognózované množství. Objednávky, které převýší dohodnutou denní kvótu objednávek, budou vyřízeny společností CETIN za předpokladu, že součet všech objednávek v příslušný den nevyčerpá celkovou denní kapacitu objednávkového systému.

## 8 Služby a provoz

### 8.1 Úvod

#### 8.1.1 Postupy popsány v této části se bude zabezpečovat správné řízení služeb v průběhu jejich poskytování.

### 8.2 Odpovědnost

#### 8.2.1 Obě strany jsou odpovědné za monitorování efektivnosti dodaných služeb a udržování efektivnosti služeb na dohodnuté úrovni.

#### 8.2.2 Obě strany jsou odpovědné za udržování vzájemné informovanosti o událostech, které ovlivňují efektivnost služeb.

#### 8.2.3 Obě strany zajistí, aby úroveň kvality služeb stanovené Přílohou 1 a Přílohou 2 byly splněny při přiměřených nákladech. Proto obnovení služby má prioritu před opravou chyby, když náklady týkající se obnovení služby jsou přiměřené.

#### 8.2.4 Pokud dojde z viny odběratele služby k prodloužení doby opravy (např. nevpuštění do objektu, apod.), tato doba se nebude započítávat do celkové délky poruchy a tedy ani případně penalizovat za porušení Smlouvy z výše uvedeného důvodu.

### 8.3 Rozsah, obsah a použití

#### 8.3.1 Tato část obsahuje postupy při:

- udržování úrovně kvality služeb, které zaručují, že každá strana bude kontrolovat efektivnost podle dohodnutých parametrů kvality,
- analýze a odstraňování chyb metodou ohlášení a odstranění chyb, čímž se minimalizuje přerušení služby,
- přístupu do prostor, v případě nutnosti vstupu do provozních budov,
- plánovaných pracích, metodou řízení činností ovlivňujících službu, čímž se minimalizuje přerušení služby.

- 8.4 Parametry spolehlivosti
- 8.4.1 Technická podpora pro operativní řízení provozu
- 8.4.1.1 V případě zásadních problémů ve službách propojení jako jsou např. rozsáhlé výpadky sítě, změny databáze apod., které dodává společnost CETIN – viz Příloha 7. Tato služba může být kontaktována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a každý den v roce.
- 8.4.1.2 V případě zásadních problémů ve službách propojení jako jsou např. rozsáhlé výpadky sítě, změny databáze apod., které dodává Partner, bude společnost CETIN přímo kontaktovat nepřetržitou servisní službu Partnera – viz Příloha 7. Tato služba může být kontaktována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a každý den v roce.
- 8.5 Udržování úrovně kvality služeb
- 8.5.1 Každá strana bude testovat svou vlastní infrastrukturu, aby zajistila, že úroveň kvality služeb stanovené Přílohou 2 jsou stále plněny. Když efektivnost není na dohodnuté úrovni, budou provedeny příslušné akce.
- 8.5.2 Strany si budou vyměňovat testovací čísla a další technické informace, kdykoli je to možné a nezbytné.
- 8.5.3 Strany si vzájemně poskytnou v dohodnutém rozsahu přístup k účastnickému rozhraní svých sítí a poskytnou si testovací čísla tak, aby bylo možné průběžně ověřovat kvalitu a výkonnost propojení sítí zkušebními voláními a end to end testy.
- 8.5.4 Strany vynaloží přiměřené úsilí, aby odhalily a odstranily nepříznivé tendence dříve, než budou mít za následek zhoršení výkonnosti. Jestliže strana identifikuje snížení úrovně služby (například prudce rostoucí provoz) nebo výskyt chyby ve své infrastruktuře, která může mít nepříznivý vliv na službu druhé strany, bude první strana, jakmile je to možné, informovat druhou stranu o činnostech, které budou podniknuty pro vyřešení problému.
- 8.5.5 Překročení sledovaných hodnot u služby CS/CPS
- 8.5.5.1 Postup při překročení parametrů

Překročí-li některá hodnota sledovaných veličin (viz odst. 12.4 Přílohy 2, Kvalita služby CS/CPS) denního měření v HPH (hlavní provozní hodina) v některém propojovacím bodě povolenou mez, uvedenou v Příloze 2, min. 3x během 1 pracovního týdne nebo min. 5x během 30 kalendářních dnů jdoucích po sobě, upozorní společnost CETIN Partnera, že došlo k překročení v daném propojovacím bodě, které hodnoty byly překročeny, a datum a hodinu, kdy byly překročeny. Oddělení technické podpory společnosti CETIN bude předávat upozornění kontaktnímu pracovníkovi pro řešení technických záležitostí. Dále se bude postupovat takto:

**A. Překročení hodnoty BM:**

Partner se zavazuje za účelem zvýšení kapacity propojovacího bodu podat závaznou objednávku na nový svazek E1 (příp. nové svazky) pro daný propojovací bod do 14 kalendářních dnů od vyrozumění o opakovaném překročení dle odst. 8.5.5

Postup při překročení parametrů. Bude-li závazná objednávka podána, nebude až do zprovoznění nového/nových svazku(ů) hodnota BM na tomto propojovacím bodě vyhodnocována a penalizována. Po zprovoznění se postupuje opět podle odst. 8.5.5

Postup při překročení parametrů. V případě, že závazná objednávka nebude v termínu uvedeném výše podána, začne společnost CETIN účtovat Partnerovi každý den pro každý propojovací bod smluvní pokutu za každé další jednotlivé překročení podle Přílohy 5.

**B. Překročení hodnoty 100-NER:**

V případě, že po uplynutí 30 kalendářních dnů od upozornění dojde opět k překročení povolené ztráty 100-NER, začne společnost CETIN účtovat Partnerovi za každé další

jednotlivé překročení smluvní pokutu podle Přílohy 5. V případě, že po dobu 30 kalendářních dnů nedojde k jedinému překročení limitu 100-NER, postupuje se opět podle odst. 8.5.5 Postup při překročení parametru.

#### 8.5.5.2 Kvalita objednávek CPS aktivace

Překročí-li hodnota sledované kvality objednávek N povolenou mez podle přílohy 2, bude společnost CETIN účtovat každou odmítnutou objednávku nad tuto mez cenou uvedenou ve smlouvě. Toto vyúčtování se bude provádět jednou měsíčně.

#### 8.6 Analýza a odstraňování chyb

8.6.1 Odběratel služby může oznámit chyby dodavateli služby. Dodavatel služby chybu zaregistruje a potvrdí. Chyba je analyzována a údaje o opravě a časových termínech jsou nahlášeny odběrateli služby. Provede se oprava chyby a odběratel služby je informován. Následuje doba ověření, během které se odběratel služby ujistí, že chyba byla odstraněna.

8.6.2 Je - li to možné, příslušná strana opraví chybu okamžitě. V opačném případě musí být druhá strana průběžně informována o postupu opravy.

8.6.3 Je – li provedena dočasná oprava, musí být druhá strana informována a dohodnou se časové termíny pro úplnou opravu, předpokládaná ovlivnění služby a omezující podmínky. Dodavatel služby a odběratel služby projednají případ od případu, zda použijí přesměrování nebo preventivní akce v případě přerušení nebo degradace služby.

8.6.4 V případě poruchy služby CS/CPS bude účastník kontaktovat Partnera, která jako jediná zodpovídá za řešení vzniklých problémů vůči účastníkovi. Jestliže účastník kontaktuje společnost provozovatele v síti CETIN, a porucha není v síti společnosti CETIN, je informován o tom, že je nutné obrátit se na Partnera. Partner prověří, zda je porucha v jeho síti a případně bude následně informovat společnost provozovatele v síti CETIN.

8.6.5 V případě problémů týkajících se zpoplatňování služby CS/CPS musí účastník kontaktovat pouze Partnera, která jako jediná zodpovídá za vyřizování reklamací a nesrovnalostí při zpoplatňování účastníků. Pokud účastník kontaktuje společnost provozovatele v síti CETIN, je informován o tom, že je nutné obrátit se na Partnera.

8.6.6 Společnost provozovatele v síti CETIN a společnost CETIN musí být informovány Partnerem o stavu poruchy služby CS/CPS v síti Partnera a naopak.

#### 8.6.7 Výpadky v objednávkovém systému

1. Partner musí mít prostředek k řešení problémů v systému a předávání příslušných informací prostřednictvím pohotovostní telefonní linky.
2. Oznámení plánovaných i neplánovaných výpadků v podpůrných systémech bude zasíláno emailem všem dotčeným provozovatelům. V případě neplánovaného výpadku bude zaslán email s informací o řešení. Plánované odstávky budou prováděny pouze v dohodnuté době.
3. V případě rozšiřování sítě nebo změn v síti je třeba stanovit dobu, po kterou dojde ke zmrazení dat. Po tuto dobu nebude možné zpracovávat objednávky a aktivovat služby. Tato doba bude oznámena provozovatelům prostřednictvím stávajících procesů.
4. Partner je povinen v případě změny kontaktního čísla informovat ostatní operátory
5. Po ukončení výpadku systémů budou kvóty upraveny tak, aby bylo možné vyřídit všechny nahromaděné objednávky.
6. Další detaily týkající se vyřízení nahromaděných objednávek jsou uvedeny v dokumentu IT-Dokumentu.

#### 8.7 CPS Slamming



Slammingu se dopouští ten operátor, který pro účastníka bez jeho souhlasu neoprávněně uplatnil objednávku na službu CPS s připojením do své sítě (operátor není schopen předložit platný CAF). Výsledkem slammingu je, že účastník je připojen pro odchozí volání k jinému operátorovi, než se kterým má uzavřenou smlouvu. Existují tři možné případy slammingu:

- Účastník požadoval službu u operátora A, ale byl připojen k operátorovi B
- Účastník si přál setrvat u společnosti provozovatele v síti CETIN, ale byl připojen k operátorovi B
- Účastník požadoval službu u operátora A, ale byl připojen k společnosti provozovatele v síti CETIN

Postup řešení:

- Jestliže nastane případ tzv. slammingu, měl by účastník kontaktovat operátora, od něhož požaduje službu (např. operátor A). Např. jestliže účastník očekával, že obdrží službu od operátora A (a má s ním uzavřenou smlouvu) a zjistí, že ve skutečnosti je obsluhován např. operátorem B, musí podat stížnost u operátora A.
- Jestliže přesto účastník kontaktuje operátora, který se dopustil slammingu (operátor B) a ten není schopen předložit účastníkovi příslušný platný CPS CAF, pak musí tento operátor požádat účastníka, aby kontaktoval operátora, od něhož žádá službu (operátora A), aby zahájil proces řešení sporu ve věci slammingu.
- Obvinění ze slammingu je možné podat pouze do 6 měsíců od podání požadavku na službu CPS

Jestliže se účastník obrátil na operátora A ve věci případného slammingu, bude zahájen následující proces:

1. Operátor A kontaktuje (faxem nebo e-mailem) operátora dopouštějícího se případného slammingu (operátora B) a požaduje platný CPS CAF a kopii plné moci v případě, je-li účastník zastoupen.
2. Operátor B dodá CPS CAF (faxem nebo e-mailem) do 5 pracovních dnů od obdržení žádosti, pokud žádost obsahuje všechny údaje dle této Přílohy odstavec 11.5. Pokud žádost neobsahuje všechny náležitosti, musí provozovatel, který obdržel neúplnou žádost o CAF, kontaktovat žádajícího provozovatele nejpozději do konce následujícího pracovního dne.
3. Pokud operátor B dodá CPS CAF a operátor, který jej požadoval (operátor A), považuje tento formulář za dostačující, informuje účastníka a případ je odložen.
4. Pokud operátor B dodá CPS CAF a operátor, který jej požadoval (operátor A), nepovažuje tento formulář za dostačující, bude následovat standardní proces řešení sporu dle eskalačního procesu a v souladu se Smlouvou o propojení.
5. Jestliže operátor B nedodá CPS CAF, zašle operátor A společnosti provozovatele v síti CETIN novou objednávku služby CPS (pokud je operátorem A společností v síti CETIN, ukončí společnost CETIN službu CPS pro operátora B).
6. Jestliže se dopustila slammingu společnost provozovatele v síti CETIN, poskytne CPS službu pro požadovaného provozovatele CPS (operátora A) společnost CETIN.
7. Prokázaný případ slammingu je takový případ, kdy se CPS operátor nemůže prokázat platným CAF pro příslušnou objednávku služby CPS.

Je nutné splnit následující předpoklady:

- Všichni operátoři budou schopni vyhledat vlastní CPS CAF.
- Všechny žádosti o CPS CAF a důkazy existence CPS CAF budou předávány faxem.
- Smluvní pokuta za každou jednu jednoduchou nebo jednu komplexní objednávku, pro kterou byl prokázán slamming, je uvedena v Příloze 5. Tato smluvní pokuta již zohledňuje i realizaci služby CPS.
- Všechny potvrzené případy slammingu budou zaznamenány s následujícími detaily (viz kapitola 11.6)

CPS provozovatel  
Jméno stěžovatele



CLI  
Číslo objednávky, které se týká slamming  
Datum žádosti o CPS  
Datum změny  
Průběh jednání mezi provozovatelem CPS a/nebo AP v daném případě  
Připomínky/řešení  
smluvní pokuta

8. Všechny potvrzené případy slammingů budou podepsány dotčeným operátorem a zaslány operátorovi, který se slammingu dopustil.
9. Za případ slammingů není považována zpožděná aktivace účastníka oproti termínu uvedenému v bodě 6.2.4 způsobená technickými problémy společnosti CETIN.

## 8.8 NP Slamming a předávání dokumentů

### 8.8.1 NP Slammingu se dopouští ten operátor, který pro účastníka bez jeho písemného souhlasu objednal službu NP a podal „Výpověď s přenesením“ u opouštěného operátora v rozporu s bodem 7.2.4.1.

V rámci realizace procesu služby NP stačí doložit kopii dokumentu „Výpověď s přenesením“ jako SCAN. SCAN musí být předáván zabezpečeným a elektronicky podepsaným způsobem např. emailem jako příloha, případně jako součást objednávky NP PROVIDE. Definice příloh je popsána níže.

#### Parametry SCAN:

- Formulář výpovědi podepsaný zákazníkem bude naskenován s níže definovanými parametry:
  - Rozlišení 200x200 DPI, v černobílém provedení.
  - Velikost dokumentu max. 100kB na stránku.
  - Název přejímajícího operátora\_Služba\_číslo objednávky\_telefonní číslo.pdf
  - Data v dokumentu musí být jednoznačně čitelná
  - Formát dokumentu - PDF
- Parametry emailu:
  - V jednom emailu může být „Výpověď s přenesením“ jen pro objednávky z jednoho dne a pro jeden typ služby (NP nebo LLU).
  - Maximální velikost emailu nesmí být větší než 2MB.
  - Předmět emailu bude: „Název přejímajícího operátora \_Typ služby\_Datum Odeslání Objednávky“
  - Email bude podepsán certifikátem operátora a zakryptován

Originály dokumentů zůstanou uloženy u přejímajícího operátora, který je odpovědný za proces přenesení čísla.

Opouštěný operátor bude mít právo na základě stížnosti zákazníka či požadavku ČTÚ požádat přejímajícího operátora o doložení originálu výpovědi služeb zákazníka u opouštěného operátora. V případě nedoložení nese přejímající operátor odpovědnost za veškeré škody způsobené účastníkovi a opouštěnému operátorovi a dále je současně povinen uhradit smluvní pokutu opouštěnému operátorovi ve výši 10.000Kč/za každý jednotlivý případ. Nárok na náhradu škody není dotčen povinností zaplatit smluvní pokutu.

Doba archivace je dána zákonnou lhůtou uchovávání dokumentů nutných pro daňovou evidenci a obchodním či občanským zákonem, Přejímající operátor je však povinen v každém případě uchovat originály dokumentů nejméně po dobu 4 let.

Oba operátoři jsou povinni promítnout veškeré v této Příloze popsané procesy služby NP i do smluv uzavíraných s ostatními operátory a poskytovateli služeb.

- 8.9 Úpravy směrování v sítích a změny číselné kapacity
- 8.9.1 Každá ze smluvních stran je oprávněna předat kdykoliv druhé straně oznámení o změně přidělu číselné kapacity v rámci číslovacího plánu s žádostí o provedení změny v nastavení směrování v síti druhé strany. Požadavky na změnu číselných kapacit je možno podávat jen prostřednictvím společné databáze RDČ. Součástí Žádosti o aktivaci čísla musí být i SCAN oprávnění k užívání propojeným operátorem. V případě, že je oprávnění přiděleno třetí straně, musí být žádost doplněna i o dohodu o umístění s vyjádřením souhlasu přijetí odpovědnosti za umístěná čísla, jako by se jednalo o vlastní čísla přidělená žadateli. Bez tohoto souhlasu není možno žádost akceptovat.
- 8.9.2 Operátoři jsou povinni se informovat prostřednictvím RDČ o ukončení používání čísla ve své síti případně o uplynutí doby platnosti přidělu. Odpovědnost za případné škody nese vždy operátor, v jehož síti jsou umístěna/ užívána čísla bez platného oprávnění. Text článku 8.9.1a 8.9.2 se obdobně vztahuje i na OPID a CSC kody přidělené Partnerovi. Společnost CETIN nenese odpovědnost za nedostupnost volání na již neplatné OPID či CSC kódy.
- 8.9.3 Na základě předaného požadavku a informace o změnách v přidělu číselné kapacity provede druhá strana nezbytná opatření v konfiguraci směrování ve své síti vždy k prvnímu dni následujícího měsíce. Tato změna bude provedena pouze pro požadavky, které budou dodány do 15. kalendářního dne měsíce předchozího, u později dodaných požadavků bude úprava provedena v dalším termínu. Nedílnou součástí požadavku musí být kopie rozhodnutí ČTÚ. Pokud se bude změna týkat zavedení nových číselných sérií oproti platnému retailovému ceníku společnosti provozovatele v síti CETIN, bude termín zprovoznění dohodnut individuálně.(max. však bude činit dle termínů v bodu 5.4).
- 8.9.4 Ustanovení bodu 8.9.3 se vztahuje i na zavádění nových služeb po podepsání platného dodatku.
- 8.9.5 Výjimkou z ustanovení bodů 8.9.3 a 8.9.4 je rozšíření číselné kapacity pro již existující mezinárodní destinace, kdy s ohledem na mezinárodní smluvní vztahy bude provedeno rozšíření číselné kapacity v souladu s oznámeným termínem.
- 8.9.6 Společnost CETIN ověří platnost kódu pro službu CS/CPS Partnera, voleného účastníkem v síti společnosti CETIN. Společnost CETIN bude směrovat všechna volání s platným kódem Partnera do příslušného propojovacího bodu. Partner nebude povinen uskutečnit volání s neplatným kódem CS. Společnost CETIN nenese odpovědnost za nedostupnost volání na již neplatné CS/CPS kódy.
- 8.10 Plánování prací
- 8.10.1 Každá strana oznámí alespoň pět pracovních dní předem jakoukoli plánovanou údržbu, která může ovlivnit službu druhé strany. Každá strana vynaloží přiměřené úsilí pro minimalizování přerušení služby. Plánované práce, které nebudou ovlivňovat službu stran, nebudou oznamovány.
- 8.10.2 Obě strany musí mít konečný program naplánovaných činností alespoň pět pracovních dní před zahájením prací.
- 8.10.3 Obvykle plánované práce budou provedeny mezi 23.00 a 02.00 hodinou. Jestliže se strany dohodnou jinak, mohou být tyto časy změněny.
- 8.10.4 Jestliže se strana domnívá, že služby jsou ohroženy a údržbová nápravná činnost je nevyhnutelná, upozorní na tuto skutečnost druhou stranu v dostatečném předstihu.
- 8.10.5 Strana provádějící plánované práce bude informovat druhou stranu o začátku a konci přerušení služby z důvodu činností, které byly součástí programu naplánovaných činností.
- 8.11 Přístup do prostor

- 8.11.1 Podmínkou 24-hodinového provozu je, že odběratel služby musí mít k dispozici dostatečný počet zodpovědných pracovníků mimo obvyklé hodiny, aby umožnil přístup technikovi dodavatele služby do svých prostor za účelem lokalizace chyby nebo provedení testů nebo provedení plánovaných prací v souladu se systémem přístupu do prostor dohodnutým mezi odběratelem služby a dodavatelem služby.
- 8.11.2 V případě vstupu do prostoru, kde je umístěn bod propojení, je nutná současná přítomnost odborných pracovníků obou stran.
- 8.11.3 Při dodání a instalaci bude přístup do prostor dohodnut oběma stranami během pracovních hodin v pracovních dnech (pondělí až pátek od 5.00 hod do 23.00 hod na základě předchozí dohody). Zvláštní výjimky mohou být dohodnuty případ od případu.
- 8.11.4 Odběratel služby souhlasí, že poskytne takový přístup do prostor, aby umožnil dodavateli služby odstranit chyby ve službách, které jsou v souladu s touto Smlouvou.
- 8.11.5 V případě chyby umožní odběratel služby přístup do budovy zástupci i dodavatele služby co možná nejdříve. V ostatních případech dodavatel služby oznámí odběrateli služby datum návštěvy, předpokládaný čas příchodu, předpokládaný čas odchodu a jména zaměstnanců dodavatele služby nebo třetí strany vyžádané dodavatelem služby.
- 8.11.6 Dodavatel služby bude dodržovat všechna přiměřená opatření bezpečnosti.

## **9 Zvláštní ustanovení**

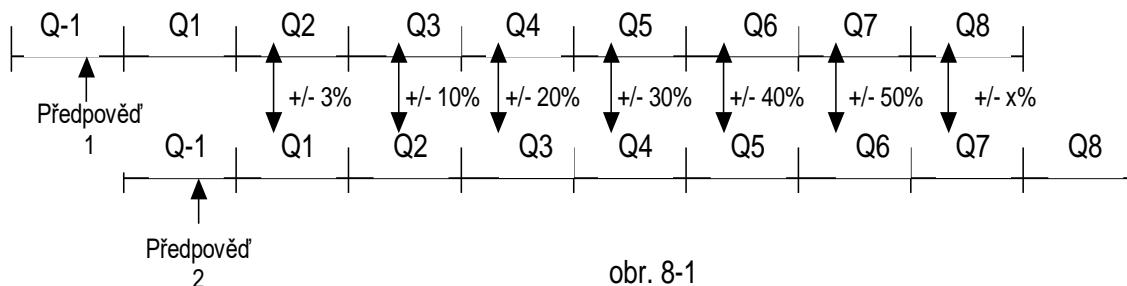
- 9.1 Doplnění třetích poskytovatelů
- 9.1.1 Obě strany se budou vzájemně informovat pokud možno co nejdříve, že bude připojen nebo odpojen třetí poskytovatel.
- 9.2 Změny infrastruktury
- 9.2.1 Obě strany se budou vzájemně písemně informovat o změnách v infrastruktuře, včetně změn v transportních sítích, ať již TDM nebo datových které mohou mít technický nebo provozní vliv na služby specifikované v Příloze 1. Dodavatel služby bude specifikovat realizaci změn.
- 9.3 Sledování zlomyslných volání
- 9.3.1 Strana může zahájit sledování zlomyslných volání na výslovnou žádost svého účastníka, který je obtěžován zlomyslnými voláními.
- 9.3.2 Jestliže dotyčná strana během tohoto sledování vysleduje tři nebo více zlomyslných volání uskutečněných z jednoho telefonního čísla druhé strany, budou obě strany postupovat podle dále uvedených pravidel.
- 9.3.3 Strana účastníka, který je obtěžován zlomyslnými voláními, prokazatelně písemně požádá druhou stranu o spolupráci při identifikaci původce zlomyslných volání. Tato žádost bude obsahovat minimálně následující informace:
- telefonní číslo účastníka, který je obtěžován zlomyslnými voláními,
  - datum a časové údaje zlomyslných volání,
  - telefonní číslo účastníka, který je původcem zlomyslných volání.

- 9.3.4 Dotázaná strana provede šetření v rámci svých technických možností a výsledek tohoto šetření oznámí s ohledem na platnou legislativu a charakter účastnické stanice druhé straně. V odpovědi budou uvedeny maximální informace, které dotázaná strana může poskytovat. Zároveň dotázaná strana zašle účastníkovi, který je původcem zlomyslných volání, doporučený dopis, ve kterém mu oznámí, že byla zjištěna potencionální zlomyslná volání, a výslovně ho požádá o ukončení zlomyslných volání. Dopis musí obsahovat časové údaje o zlomyslných voláních a jeho kopie musí být uložena u odesílatele pro případ trestního řízení.
- 9.3.5 Jestliže některá ze stran nebude spolupracovat během této procedury, může se druhá strana obrátit na příslušný orgán státní správy.

## 10 Kvóty objednávek CPS a NP

- 10.1 Maximální celková denní kapacita objednávkového systému pro CPS a NP je 2200 procesních jednotek (PU), jejichž definice je v 10.3.3.
- 10.2 Pravidla pro stanovení kvót a jejich naplňování.
- 10.2.1 Pro zpracování objednávek služeb CPS, přenositelnost geografických čísel a přenositelnost negeografických čísel bude použit jeden proces pro řízení kvót.
- 10.2.2 Hodnoty kvót v objednávkovém systému služeb CPS a NP se stanoví na základě bilaterální dohody mezi společností CETIN a Partnerem, vycházející z předané předpovědi objemu objednávek Partnerem a ze skutečného čerpání přidělených kvót v minulých obdobích.
- 10.2.3 Vstup nové společnosti „Partner2“ do objednávkového systému služeb CPS a NP nemá vliv na smluvně garantované kvóty objednávek stávajících společností „Partner2“.
- 10.2.4 Přidělování kvót bude prováděno čtvrtletně. Přidělené kvóty budou platné vždy pro celé čtvrtletí.
- 10.2.5 Kvóty přidělené Partnerovi nebudou sdělovány jiným společností „Partner2“.
- 10.2.6 Algoritmus pro stanovení kvót pro jednotlivé PVTs bude následující:
- CETIN stanoví celkovou denní hodnotu PU pro služby CPS a NP, kterou bude poskytovat společností „Partner2“.
  - Předpovědi objemů pro stanovení kvót budou vypracovány společnostmi „PARTNER2“ vždy na následujících 8 čtvrtletí. V případě nedodání předpovědi na další období použije CETIN poslední platnou předpověď s tím, že údaje chybějící kvartálů budou nahrazeny 0. Maximální povolené změny mezi předpovídanými hodnotami pro stejné čtvrtletí se nesmí lišit o hodnoty uvedené v obr.8-1. V případě, že Partner dodal předpověď v rozporu s maximálními povolenými procentuálními odchylkami, bude tato předpověď vrácena k přepracování. V případě, že Partner neprovede nápravu, CETIN provede přepočít s využitím maximálních povolených procentuálních odchylek vzhledem k předpovědi z předchozího čtvrtletí.
  - Předpovědi objemů pro stanovení kvót budou doručeny spol. CETIN do prvního pracovního dne posledního měsíce předcházejícího čtvrtletí.
  - Společnost CETIN provede během prvních 10 pracovních dnů posledního měsíce předcházejícího čtvrtletí stanovení kvóty v souladu s bodem 10.2.2 a bude o její hodnotě informovat Partnera.
  - V případě, že do hry vstoupí nová společnost „PARTNER2“, bude začleněna do procesu rozdělování kvót pro další čtvrtletí za stejných podmínek.
  - Pokud nebude Partner využívat přidělenou kvótu a do hry vstoupí nová společnost „PARTNER2“, jejíž předpověď objemu způsobí spolu s předpověďmi ostatních

společností „PARTNER2“ překročení celkové denní hodnoty PU pro služby CPS a NP, bude spol. CETIN požadovat snížení kvóty Partnera, která svou kvótu nevyužívá.



### 10.3 Proces čerpání kvót

10.3.1 Objednávky na služby CPS a NP budou přijímány v pořadí, v jakém byly obdrženy (první obdržená bude první vyřízena).

10.3.2 V rámci jednoho souboru budou objednávky přijímány podle pořadí v tomto souboru.

10.3.3 Kvóta se bude určovat počtem procesních jednotek (PU), kdy jedna procesní jednotka představuje zdroje nezbytné pro zpracování jednoduché objednávky CPS.

10.3.4 Všem typům objednávek bude přidělena hodnota PU obsahující zdroje nezbytné pro zpracování daného typu objednávky. Výchozí hodnoty PU jsou následující:

▪ PROVIDE CPS jednoduchá	1
▪ PROVIDE CPS komplexní	5
▪ PROVIDE GNP jednod. s ČVOP	4
▪ PROVIDE GNP jednod. obsah. VsP	8
▪ PROVIDE GNP jednod. neobsah. VsP	10
▪ PROVIDE GNP komplexní s ČVOP	8
▪ PROVIDE GNP komplexní obsah. VsP	12
▪ PROVIDE GNP komplexní neobsah. VsP	16
▪ PROVIDE NGNP jednod. + NGNP komplexní s ČVOP	8
▪ PROVIDE NGNP jednod. + NGNP komplexní obsah. VsP	12
▪ PROVIDE NGNP jednod. + NGNP komplexní neobsah. VsP	16

*Např. kvóta 300 umožní:  
300 jednoduchých objednávek  
CPS nebo 60 komplexních  
objednávek CPS*

10.3.5 Společnost CETIN zpracuje počet objednávek služeb CPS a NP daný kvótami jednotlivých společností „PARTNER2“ ve svém denním cyklu zpracování objednávek.

10.3.6 Objednávky CPS a NP, které převýší dohodnutou denní kvótu objednávek společností „PARTNER2“ budou vyřízeny společností CETIN za předpokladu, že součet všech objednávek v příslušný den nevyčerpá celkovou denní hodnotu PU pro služby CPS a NP objednávkového systému společnosti CETIN. Přidělování nevyčerpané objednávkové kapacity bude provedeno cyklicky mezi jednotlivé společnosti „PARTNER2“ až do celkové denní hodnoty PU. Opouštěný operátor je u služby NP schopen garantovat funkční proces jen pro odsouhlasené prognózované množství.

10.3.7 Objednávky služby nad rámec maximální celkové denní kapacity PU objednávkového systému budou odmítnuty.

- 10.3.8 Hodnota PU každé zprávy PROVIDE bude odpočítávána od kvóty. Společnosti „PARTNER2“ nebudou moci sdílet nebo si navzájem převádět kvóty.
- 10.4 Pokuta za nenaplnění předpovědí hrazená společností Partnera společnosti CETIN je specifikována v příloze 5, odst. 5.
- 10.5 Pokuta za odmítnuté objednávky hrazená společností CETIN Partnerovi je specifikována v příloze 5, odst. 6.

## 11 Přílohy a formuláře služby CPS

### 11.1 Zprávy pro službu CPS definice zpráv, typy kódů chyb v CPS

Typ zprávy CPS	Parametry	Název parametru pro specifikaci v IT dokumentu	Povinná pole <sup>6</sup>	Ověřovaná data
PROVIDE	Identifikace provozovatele CPS	CPS Operator Identification	M	Y
	Číslo objednávky	Order Number	M	Y
	Pořadové číslo zprávy <sup>7</sup>	Message Sequence Number	M	Y
	CSC kód	CSC Code	M	Y
	Příjmení vlastníka kontraktu	Service Contract Owner Surname	M/O <sup>10</sup>	
	Jméno vlastníka kontraktu /název firmy	Service Contract Owner First Name/Company Name	M	
	Číslo domu instalace	Installation House Number	M/O <sup>11</sup>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>číslo popisné</li> <li>číslo orientační</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Red Number</li> <li>Blue Number</li> </ul>		
	Název ulice	Installation Street Name	M	
	Obec	Installation City	M	
	Část obce	Installation Section of City	O	
	Kraj	Installation District	M	
	PSČ	Installation Post Code	O	
	Referenční číslo plátce	Customer Reference Number	M	Y
	IČO	ICO Number	O <sup>12</sup>	
	Identifikace <sup>8</sup> volajícího	Calling Line Identification	M	Y
	Typ služby <sup>9</sup>	Service Type	M	Y
	Komplexní objednávka (Ano/ne)	Complex Order (Yes or No)	M	Y
REJECT	Identifikace provozovatele CPS	CPS Operator Identification	M	Y
	Číslo objednávky	Order Number	M	Y
	Pořadové číslo zprávy	Message Sequence Number	M	Y
	Důvod odmítnutí/kód	Rejection reason/code	M	
	Odmítnutý parametr 1	Rejected Parameter 1	O	
	Odmítnutý parametr ..20	Rejected Parameter ..20	O	
	Referenční pořadové číslo	Reference Sequence Number	M	

<sup>6</sup> Povinné parametry, které nejsou ověřovány, budou zpracovány následovně: objednávka bude odmítnuta, pokud parametr chybí, ale obsah parametru nebude použit jako důvod odmítnutí objednávky.

<sup>7</sup> Každá zpráva u jedné objednávky má stejné číslo jako objednávka, ale má vlastní pořadová čísla.

<sup>8</sup> Týká se telefonního čísla.

<sup>9</sup> Národní, mezinárodní, obě

<sup>10</sup> Pokud jde o jméno firmy, není příjmení povinné

<sup>11</sup> Uvedení alespoň jednoho z těchto dvou čísel je povinné.

<sup>12</sup> Pokud existuje, mělo by toto číslo být uvedeno v objednávce.



ACTIVATED	Identifikace provozovatele CPS	CPS Operator Identification	M	Y
	Číslo objednávky	Order Number	M	Y
	Pořadové číslo zprávy	Message Sequence Number	M	Y
	Identifikace volajícího	Calling Line Identification	M	Y
ACCEPT	Identifikace provozovatele CPS	CPS Operator Identification	M	Y
	Číslo objednávky	Order Number	M	Y
	Pořadové číslo zprávy	Message Sequence Number	M	Y
	Referenční pořadové číslo	Reference Sequence Number	M	

## 11.2 Definice parametrů zpráv CPS

Parametry zprávy	Popis
Identifikace provozovatele CPS	Provozovatel, který bude poskytovat službu CPS
Číslo objednávky	Konkrétní číslo objednávky k danému PROVIDE, které nelze použít pro jiné PROVIDE
Pořadové číslo zprávy	Každá zpráva pro jednu objednávku má stejné číslo objednávky, ale svoje vlastní pořadové číslo
CSC kód	CSC kód, který bude použit pro danou CPS objednávku
Příjmení vlastníka kontraktu na službu	Příjmení vlastníka kontraktu, nebo jméno v CAF
Jméno vlastníka kontraktu na službu/název firmy	Křestní jméno vlastníka kontraktu nebo jméno v CAF (může to být název firmy)
Číslo domu instalace	Číslo domu/sídla (např. 5)- popisné nebo orientační
Ulice instalace	Název ulice (např. Mostecká)
Obec	název obce/města (Praha)
Část obce	Část obce/městská část (např. Praha 1)
Kraj	Název kraje
Poštovní směrovací číslo	Číslo Poštovního obvodu (např. 110 00)
Referenční číslo plátce	Číslo, které je uvedeno na účtu účastníka (Referenční Číslo Plátce)
IČO	Číslo, které se uvádí pouze na účtech podnikatelských zákazníků
Identifikace volajícího (CLI)	Telefonní číslo, číslo účastnické stanice
Typ služby	Označení typu CPS – Národní, mezinárodní, obě.
Komplexní objednávka	Označení objednávky komplexní vs. jednoduchá (odpověď Ano/Ne)
Referenční pořadové číslo	Přijímané pořadové číslo zprávy
Důvod odmítnutí/kód	Chyba týkající se dané zprávy
Odmítnutý parametr 1..20	Parametr, na nějž se vztahují důvody odmítnutí

## 11.3 Typy kódů chyb v CPS

Další detaily týkající se kódů a typů chyb jsou uvedeny v dokumentu IT.



<p><b>Název</b> Česká telekomunikační infrastruktura a.s.</p> <p><b>Adresa</b> Olšanská 2681/6 130 00 Praha 3</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>Úprava přístupu k tel. službám ze sítě .....</b> </div> <p><b>Ev.číslo</b> CPS provozovatel</p>
---	--

- ☐ **ZŘÍZENÍ** služby CPS v síti společnost CETIN
- ☐ **ZMĚNA** služby CPS v síti společnosti CETIN
- ☐ **ZRUŠENÍ** služby CPS v síti společnosti CETIN

## 1. Objednavatel:

DIČ: IČO: Ulice: č.p. Obec: PSČ Bankovní spojení: č.ú. Odpovědný pracovník: tel.:  Fax: 

## 2. Název služby:

3. Úplný formát kódu CSC (v případě přidělení speciálního čísla v rámci jednotného číslovacího plánu je nutné doložit kopii příslušného rozhodnutí):

## 4. Zkušební číslo pro účely testování:

## 5. Kontaktní osoba pro technické záležitosti zodpovědná za testování:

## 6. Návrh způsobu vzájemného sledování:

## 7. Datum požadovaného zprovoznění (změny, zrušení) služby:

## 8. Doplnující údaje:

**Předpovědi objemu objednávek:**

Výchozí předpovědi objemu objednávek budou předány elektronicky prostřednictvím oficiálně schváleného formuláře. Uveďte svou e-mailovou adresu a osobu zodpovědnou za vyplnění tohoto formuláře. Další předpovědi objemu objednávek budou předávány v souladu s procesem stanoveným pro tuto službu.

*Zpracovávání objednávek aktivací:*

kontaktní osoba pro případ slammingů	telefon	fax	email
kontaktní osoba pro zpracování objednávek	telefon	fax	email
kontaktní osoba pro zpracování objednávek v případě poruchy	telefon	fax	email

*Souhrnné informace pro objednávkový systém spol. CETIN:*

identifikace operátora	*
zkrácené jméno operátora	*
celé jméno operátora	
typ smlouvy (NP, CS, CS+CPS)	
smlouva účinná od (datum)	*
CPS typ (národní, mezinárodní, oba)	
CS kód (10XX)	

*\*doplň spol. CETIN*

Vyplněnou objednávku zašlete prosím  
doporučeně na níže uvedenou adresu:

V

dne

Česká telekomunikační infrastruktura a.s.  
útv. Propojování  
Olšanská 2681/6  
130 00 Praha 3

\_\_\_\_\_  
Razítko a podpis zástupce(ců)

**ZÁKAZNICKÝ AUTORIZAČNÍ FORMULÁŘ PRO SLUŽBU CPS (CPS CAF)**

Účelem tohoto formuláře je získat souhlas účastníka se změnou provozovatele, který přenáší jeho národní a/nebo mezinárodní volání.

Název provozovatele:	Požadované	
Identifikace provozovatele:	datum aktivace služby:	

**1. Informace o zákazníkovi**

Jméno účastníka v síti společnosti  
CETIN:

Příjmení, jméno / Název firmy:

Referenční číslo:

IČO:

Ulice:

Č. domu:

/

Obec/ část obce

Kraj

PSČ:

**2. Adresa instalace**

Přesná adresa instalace služby:

Ulice:

Číslo domu:

/

Obec/ část obce

Kraj:

*(pokud se liší od údajů v bodu 1).*

PSČ:

**3. Informace o telefonní stanici**

Vyberte, které typy volání budete chtít realizovat přes tohoto operátora:

- ☐ Všechna národní volání  
☐ Všechna mezinárodní volání  
☐ Všechna národní i mezinárodní volání

Stanice č. 1:

**4. Podpisy**

Potvrzuji, že jsem účastník společnosti provozovatele v síti CETIN pro uvedenou stanici anebo zplnomocněn jednat jménem tohoto účastníka (kopie plné moci s ověřenými podpisy musí být přiložena)

Potvrzuji, že všechny údaje uvedené v tomto formuláři jsou správné.

Zplnomocňuji provozovatele CPS ke všem úkonům nutným k aktivaci nebo změnám služby CPS

Čestně prohlašuji, že jsem pro požadovaný typ služby ukončil smluvní vztah s předchozím provozovatelem CPS (pokud existoval)

Žadatel o službu CPS: Podpis:

Datum:

## 5. Další informace o telefonní stanici

- Stanice No 2: ☐ Všechna národní volání ☐ Všechna mezin.volání ☐ Všechna národní i mezinárodní volání
- Stanice No 3: ☐ Všechna národní volání ☐ Všechna mezin.volání ☐ Všechna národní i mezinárodní volání
- Stanice No 4: ☐ Všechna národní volání ☐ Všechna mezin.volání ☐ Všechna národní i mezinárodní volání
- Stanice No 5: ☐ Všechna národní volání ☐ Všechna mezin.volání ☐ Všechna národní i mezinárodní volání
- Stanice No N: ☐ Všechna národní volání ☐ Všechna mezin.volání ☐ Všechna národní i mezinárodní volání
-

FORMULÁŘ PRO PŘÍPADY SLAMMINGU

Účelem tohoto formuláře je zdokumentovat všechny potvrzené případy slammingu.

---

Název provozovatele:

Identifikace provozovatele:

1. Informace o stěžovateli

---

Příjmení, jméno :

Číslo stanice:

2. Informace o slammingu

---

Číslo objednávky Slammingu: Datum Slammingu (datum žádosti o CPS):

Datum vyřešení případu slammingu:

3. Přehled vzájemných akcí mezi provozovateli

---

4. Připomínky/Řešení

---

5. Penále/Výše

## 11.7 Šablony pro předkládání předpovědí objemů a provozu CS,CPS

### 11.7.1 Předpověď objemů objednávek CPS

## 11.8 Předpověď objemů objednávek CPS

Název operátora:

ID operátora:

Datum zpracování:

Období	I-17	II-17	III-17	IV-17	V-17	VI-17	VII-17	VIII-17	IX-17	X-17	XI-17	XII-17	I-18	II-18	III-18	IV-18	V-18	VI-18	VII-18	VIII-18	IX-18	X-18	XI-18	XII-18
Objednávky																								
Jednoduché																								
Komplexní																								

## 12 Přílohy a formuláře služby NP

### 12.1 Příloha 1 – Formulář žádosti o zřízení služby

#### ŽÁDOST O ZŘÍZENÍ SLUŽBY PŘENOSITELNOST ČÍSLA

Přenositelnost geografických čísel ☐

Přenositelnost negeografických čísel ☐

Název provozovatele:

Identifikace provozovatele:

Požadované

datum zřízení:

#### 1. Kontaktní informace

Account Manager pro  
Interconnect:<sup>13</sup>

Příjmení, jméno:

Tel./Email/Fax:

Technik/síťový technik<sup>14</sup>

Příjmení, jméno:

Tel./Email/Fax:

Pohotovostní kontakt <sup>15</sup>

Příjmení, jméno:

Tel./Email/Fax:

Help Desk pro objednávky<sup>16</sup>

Příjmení, jméno:

Tel./Email/Fax:

Help Desk pro realizaci  
přenesení čísla<sup>17</sup>

Příjmení, jméno:

Tel./Email/Fax:

#### 2. Plán testování

Typ síťových testů

Nejbližší možný termín testování:

Kontaktní informace:

☐ Testování síťového  
propojení

☐ Testování provozní  
připravenosti

#### 3. Předpovědi objemu objednávek

Výchozí předpovědi objemu objednávek budou předány elektronicky prostřednictvím oficiálně schváleného formuláře. Uveďte svou e-mailovou adresu a osobu zodpovědnou za vyplnění tohoto formuláře. Další předpovědi objemu objednávek budou předávány v souladu s procesem stanoveným pro tuto službu.

Jméno/Příjmení

Tel.:

E-mail

#### 4. Podpis

Podpisem potvrzuji, že naše firma bere na vědomí všechny závazné dokumenty pro tuto službu a bude jednat v souladu s nimi.

Podpis:

Datum:

<sup>13</sup> Osoba zodpovědná za komunikaci s CETIN v otázce zřízení služby

<sup>14</sup> Osoba se znalostí sítě a technických aspektů služby, kterou je možné kontaktovat v případě chyby/poruchy

<sup>15</sup> Osoba, která je k dispozici pro havarijní případy

<sup>16</sup> Osoba, kterou je možné kontaktovat v otázkách týkajících se objednávek

<sup>17</sup> Osoba zodpovědná za proces přenesení čísla včetně termínu přenesení, atd.



12.2 Příloha 2 – Zprávy pro službu NP  
Detaily týkající se kódů a typů chyb jsou uvedeny v dokumentu IT.

12.3 Příloha 3 – Definice parametrů zpráv NP

Parametry zprávy	Popis
Identifikace přejímajícího provozovatele	Identifikační číslo konkrétního přejímajícího provozovatele
Identifikace předávajícího provozovatele	Identifikační číslo konkrétního předávajícího provozovatele
Identifikace opouštěného provozovatele	Identifikační číslo konkrétního opouštěného provozovatele
Číslo objednávky	Číslo objednávky konkrétní PROVIDE, které nemůže použít jiné PROVIDE
Pořadové číslo zprávy	Každá zpráva jedné objednávky má stejné číslo objednávky, ale vlastní pořadové číslo
Příjmení účastníka	Příjmení účastníka nebo jméno
Jméno účastníka kontraktu /Název firmy	Jméno účastníka nebo jméno (může to být název firmy)
Číslo domu instalace	Číslo domu/sídla (např. 5) popisné nebo orientační
Název ulice	Název ulice (např. Mostecká)
Obec	Název obce/města (Praha)
Část obce	Část obce/městská část (např. Praha 1)
Kraj	Název kraje
Poštovní směrovací číslo	Číslo poštovního obvodu (např. 736 01)
Referenční číslo plátce	Číslo, které je uvedeno na telefonním účtu účastníka (Referenční číslo Plátce)
IČ	Číslo, které se uvádí pouze na účtech podnikatelských zákazníků
Telefonní číslo	Telefonní číslo, číslo účastnické stanice
Typ služby NP	Označení GNP nebo NGNP
Komplexní objednávka	Označení komplexní nebo jednoduchá objednávka (odpověď ano/ne)
Začátek rozsahu DDI	Začátek bloku čísel
Konec rozsahu DDI	Konec bloku čísel
Datum přenesení	Datum aktivace služby přenesení
Čas přenesení	Čas aktivace služby přenesení
Referenční pořadové číslo	Pořadové číslo zprávy, která je akceptována
Kód odmítnutí	Chyba vztahující se k dané zprávě
Odmítnutý parametr	Odmítnutý parametr
Nové datum přenesení	Požadavek na nové datum přenesení, které se liší od původně přijatého data přenesení
Nový čas přenesení	Požadavek na nový čas přenesení, které se liší od původně přijatého času přenesení
Datum zrušení služby	Datum, kdy byla na telefonním čísle zrušena služba
Čas zrušení služby	Čas, kdy byla na telefonním čísle zrušena služba


Opouštěný operátor, u kterého je služba ukončována s přenesením čísla																							
OpID		<table border="1" style="display: inline-table; width: 100px; height: 20px;"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>																					

**Kód prodejce:**

**ID dokumentu:**

Tisk na nepotíštěný papír
Vymazání formuláře



vypoved\_24

### Žádost o zrušení hlasové služby poskytované v pevné síti z důvodu přenesení čísla k jinému operátorovi / zpřístupnění vedení

Prosím, čitelně vyplňte a vybrané možnosti označte.

A	B	C	D	1	2	3	4
---	---	---	---	---	---	---	---

---

#### 1. ÚČASTNÍK

Příjmení, jméno, titul:

Obchodní firma/název:

Ulice: 



 Č. popisné: 



 Č. orientační:

Obec - městská část: 



 PSČ:

Rodné číslo: 



 Číslo pasu: 



 IČ:

Vypisuje nepodnikající osoba. Pouze pro cizince.

Referenční číslo (Kód účastníka): 



 DIČ:

---

#### 2. ČÍSLO PŘÍPOJKY, které je předmětem přenesení čísla k jinému operátorovi / zpřístupnění vedení

Telefonní číslo (začátek rozsahu): 



 Telefonní číslo (koniec rozsahu):

☐ Součástí této žádosti jsou přílohy se seznamem telefonních čísel v počtu 



 ks, kterých se požadovaná změna týká.

Nový operátor: 



 OpID

Identifikace objednávky u nového operátora

---

#### 3. KONTAKTNÍ ÚDAJE

Kontaktní osoba: 



 Kontaktní mobilní telefon:

E-mail:

---

#### 4. RUŠENÁ SLUŽBA spolu s přenesením čísla k jinému operátorovi

Žádám na uvedeném čísle přípojky o zrušení následující služby:

☐ Internetové připojení ☐ Digitální televize

Po osamostatnění produktu může dojít ke změně ceny služby dle platného ceníku operátora

V případě zpřístupnění vedení není možno ponechat žádnou tuto službu

---

#### 5. OSTATNÍ INFORMACE

---

#### 6. PODPISY

Účastník	Za poskytovatele služeb
Jméno a příjmení: <table border="1" style="display: inline-table; width: 150px; height: 20px;"></table>	Jméno a příjmení: <table border="1" style="display: inline-table; width: 150px; height: 20px;"></table>
Datum a místo podpisu: <table border="1" style="display: inline-table; width: 150px; height: 20px;"></table>	Datum a místo podpisu: <table border="1" style="display: inline-table; width: 150px; height: 20px;"></table>
Podpis a razítko (v případě zákonného zastoupení, podpis zákonného zástupce): <table border="1" style="display: inline-table; width: 150px; height: 40px;"></table>	Podpis a razítko (v případě podání žádosti na prodejním místě): <table border="1" style="display: inline-table; width: 150px; height: 40px;"></table>

Důležité upozornění:

Přenesení čísla /čísel může představovat současně také změnu rozsahu poskytovaných služeb elektronických komunikací, která je dána Všeobecnými podmínkami poskytovaných služeb elektronických komunikací v síti přejímajícího

- 12.5 Příloha 5 – Typy chybových kódů pro NP  
Detaily o kódech a typech chyb jsou uvedeny v IT Dokumentu.

## 12.6 Příloha 6 – Formulář pro předpovědi objemů objednávek

Název operátora:

ID operátora:

Datum zpracování:

### Předpověď objemů objednávek GNP

Období Objednávky	I-17	II-17	III-17	IV-17	V-17	VI-17	VII-17	VIII-17	IX-17	X-17	XI-17	XII-17	I-18	II-18	III-18	IV-18	V-18	VI-18	VII-18	VIII-18	IX-18	X-18	XI-18	XII-18
Jednoduché																								
Komplexní																								
Celkem																								

### Předpověď objemů objednávek NGNP

Období Objednávky	I-17	II-17	III-17	IV-17	V-17	VI-17	VII-17	VIII-17	IX-17	X-17	XI-17	XII-17	I-18	II-18	III-18	IV-18	V-18	VI-18	VII-18	VIII-18	IX-18	X-18	XI-18	XII-18
Počet DN																								

- 13**      **Vzor A - Formuláře prognóz**
- 14**      **Vzor B - Formuláře objednávek**
- 15**      **Vzor C - Předávací protokol**