

## **PŘÍLOHA 2B**

### **PROCESY**

#### **OBSAH**

<b>1</b>	<b>ÚVOD</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>PROGNÓZOVÁNÍ SLUŽEB</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>ZPROSTŘEDKOVÁNÍ SLUŽEB</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>ZPROSTŘEDKOVÁNÍ SLUŽBY CPS</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>ZPROSTŘEDKOVÁNÍ SLUŽBY PŘENOS TELEFONNÍHO ČÍSLA</b>	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>SLUŽBY A PROVOZ</b>	<b>25</b>
<b>7</b>	<b>ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ</b>	<b>31</b>
<b>8</b>	<b>KVÓTY OBJEDNÁVEK CPS A NP</b>	<b>32</b>
<b>9</b>	<b>PŘÍLOHY SLUŽBY CPS</b>	<b>34</b>
<b>10</b>	<b>PŘÍLOHY SLUŽBY NP</b>	<b>37</b>

## 1 Úvod

- 1.1 Příloha 2B popisuje pravidla a postupy, jimiž se smluvní strany řídí při vzájemném poskytování služeb uvedených v Příloze 2A Smlouvy.
- 1.2 Postupy a pravidla uvedené v této Příloze 2B jsou shodně aplikovány na služby nabízené oběma smluvními stranami. Pro vzájemné vyjádření vztahů mezi oběma smluvními stranami je v rámci vymezení těchto postupů a pravidel použito také označení „**odběratel služby**“ a „**dodavatel služby**“.
- 1.3 Postupy a pravidla stanovené touto Přílohou 2B jsou zaměřeny zejména na dosažení, udržení a zabezpečení vzájemně dohodnuté úrovně kvality služeb v souladu s Přílohou 1 a Přílohou 2A Smlouvy a upravují celý průběh poskytování služby, tj. od prognózování jejího objemu, až po její zrušení. Tyto postupy a pravidla jsou během platnosti Smlouvy smluvními stranami průběžně vyhodnocovány a kdykoli to bude nutné, budou smluvními stranami upraveny tak, aby se dosáhlo zvýšení celkové kvality poskytovaných služeb, a to alespoň pro jednu ze smluvních stran.

## 2 Prognózování služeb

### 2.1 Úvod

- 2.1.1 Při prognózování služeb (resp. jejich objemu) si smluvní strany vzájemně poskytují údaje potřebné pro plánování opatření ve svých infrastrukturách nezbytných pro zajištění poskytování budoucích služeb.
- 2.1.2 Každá smluvní strana je povinna poskytnout druhé smluvní straně veškeré jí dostupné informace, nebo informace, které tato smluvní strana může zjistit při vynaložení přiměřeného úsilí, o očekávaném objemu jí odebíraných služeb v jednotlivých měsících daného kalendářního roku.
- 2.1.3 Veškerá data a informace, předávané smluvními stranami v souvislosti s prognózováním služeb budou stranami považována za obchodní tajemství.

### 2.2 Rozsah, obsah a použití

- 2.2.1 Prognóza očekávaného objemu odebíraných služeb je vytvářena pro každou specifikovanou službu zvlášť, a to pro jednotlivé kalendářního měsíce roku, k němuž se prognóza vztahuje.
- 2.2.2 Prognóza každé jednotlivé služby dle Přílohy 2A Smlouvy týkající se zpracování jejího provozu obsahuje pro každý bod propojení:
- specifikaci hlavní provozní hodiny
  - provozní zatížení v hlavní provozní hodině
  - koncentraci provozu v hlavní provozní hodině
- 2.2.3 Prognózy pro službu tranzitu národního provozu poskytovanou společností O2 společnosti Partnerovi budou, požádá-li o to společnost O2, obsahovat rovněž provoz ke každému třetímu poskytovateli.

### 2.3 Revize prognózování objemu odebraných Služeb

2.3.1 Každá ze smluvních stran je povinna prognózu objemu jí odebíraných Služeb každoročně revidovat a informovat druhou stranu o nové prognóze objemu jí odebíraných služeb nejpozději 1. prosince kalendářního roku předcházejícího roku, k němuž se prognóza vztahuje.

2.3.2 Pokud některá ze smluvních stran využije v konkrétním kalendářním měsíci kteroukoliv službu v objemu přesahujícím jí předloženou prognózu o více než 30 %, není druhá smluvní strana povinna dodržet parametry a úroveň kvality příslušné služby, a to až do provedení smluvními stranami dohodnutých opatření pro obnovení kvality této služby. Smluvní strana, jejíž objem služeb čerpaných služeb překročil stanovenou prognózu o více než 30 %, rovněž uhradí veškeré náklady, které druhé smluvní straně v důsledku toho vznikly.

### 2.4 Zvláštní události

2.4.1 Jestliže odběratel služby předpokládá událost se značným nárůstem provozu (tj. o více než 15 % oproti stavu uvedeném v prognóze), bude kontaktovat dodavatele služby alespoň 10 (deset) pracovních dnů předem, a to za účelem projednání příslušných opatření v řízení sítě.

## 3 Zprostředkování služeb

### 3.1 Obecná ustanovení

3.1.1 Zprostředkování služeb zabezpečuje dodání objednaných služeb (poskytovaných v souladu se Smlouvou) v **kontraktační době dodání**, stanovené podle požadované úrovně kvality služby, nebo zrušení služeb v **kontraktační době zrušení**.

3.1.2 Zprostředkování služeb se skládá z předložení písemné objednávky služby (jejím odběratelem) a následných 3 (tří) na sebe bezprostředně navazujících fází, jimiž jsou **příprava, dodání a akceptační testování služby**. Souhrn doby dodání a doby po kterou se uskutečňuje akceptační testování pak tvoří kontraktační dobu dodání.

3.1.3 Fáze **přípravy** zahrnuje výměnu informací mezi odběratelem služby a jejím dodavatelem nezbytných pro uskutečnění objednávky služby, její modifikace, nebo zrušení služby. Výsledkem této fáze je společný **plán implementace služby**.

3.1.4 Fáze **dodání** zahrnuje přípravu fyzické a logické kapacity pro testování služby.

3.1.5 Cílem fáze **akceptačního testování** je pak ověření funkčnosti zařízení a činností nutných pro poskytování služby, a to dle požadavků obou smluvních stran před zprovozněním služby. Zprovozněním služby se pak rozumí spuštění jejího zkušebního provozu dle odstavce 3.7, článku 3 této přílohy.

3.1.6 Obě smluvní strany se zavazují, že si budou při zprostředkování služeb poskytovat potřebnou součinnost, tak aby byly všechny požadované služby zprovozněny a poskytovány jako plně funkční, při dodržení sjednané úrovně jejich kvality a při co nejnižších přiměřených nákladech.

### 3.2 Lhůty pro vyřízení žádosti o dodávku služeb, výkonů a zařízení

3.2.1 Maximální délky kontraktační doby dodání služeb jsou specifikovány v níže uvedené tabulce:

Název	Maximální délka kontraktační doby dodání (v měsících)  Počáteční konfigurace služby  (s nutností rozšíření ústředny nebo přenosového zařízení / bez nutnosti rozšíření ústředny nebo přenosového zařízení)	Maximální délka kontraktační doby dodání (v měsících)  Rozšíření existující konfigurace služby  (s nutností rozšíření ústředny nebo přenosového zařízení / bez nutnosti rozšíření ústředny nebo přenosového zařízení)
<b>Pro služby poskytované smluvními stranami podle Přílohy 2A Smlouvy</b>	<b>6 / 3</b>	<b>6 / 2</b>

3.2.2 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 O2	Kontraktační doba dodání Partner
Změna v konfiguraci svazku	<b>1 měsíc</b>	<b>1 měsíc</b>
<b>Fyzické odstranění z propojovacího bodu</b>	<b>1 měsíc</b>	<b>1 měsíc</b>

3.2.3 Maximální délka kontraktační doby zrušení služeb je specifikována v níže uvedené tabulce:

Název	Maximální délka kontraktační doby zrušení (v měsících)
<b>Pro služby poskytované smluvními stranami podle Přílohy 2A Smlouvy</b>	1 měsíc

**Výše uvedené lhůty se neuplatní, je-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, nebo pokud z technických důvodů není možné službu či výkony vůbec zřídit nebo realizovat.**

### 3.3 Odpovědnost

3.3.1 Smluvní strany jsou povinny spolupracovat při specifikování plánu implementace služeb a koncipování společného plánu objednávek. Každá ze smluvních stran je povinna informovat druhou smluvní stranu o všech změnách, prodleních a dalších skutečnostech týkajících se přípravy, dodání a akceptačního testování služby.

- 3.3.2 V případě, že se aktuální množství objednaných Kapacit propojení k veřejné komunikační síti liší od prognózy o více než 10 % procent, kontaktuje oddělení technické podpory dodavatele služby technickou podporu odběratele služby (viz kontakty uvedené v Příloze 6 Smlouvy) a zahájí jednání o opatřeních nezbytných k obnově kvality poskytovaných služeb podle úrovní stanovených Přílohou 1 a Přílohou 2A Smlouvy. Do provedení těchto opatření odběratelem služby není dodavatel služby povinen plnit kontraktační dobu dodání Kapacity propojení k veřejné komunikační síti. Důsledky odchylek aktuálně poskytovaného objemu služeb od prognózy převyšujících 10 % jsou stanoveny v této Příloze 2B a Příloze 1 Smlouvy.
- 3.4 **Objednávky (zřízení, změny a zrušení služby)**
- 3.4.1 Odběratel služby může dodavateli služby kdykoli předložit žádost o zřízení služby (objednávku služby). V objednávce služby odběratel vždy uvede podrobné požadavky, které má zřizovaná služba splňovat, a to s odkazem na údaje jím uvedené v prognóze.
- 3.4.2 Pokud objem poskytovaných služeb po zohlednění objednávané služby nepřekračuje objem služeb uvedený v prognóze, obdrží odběratel služby do (5) pěti pracovních dnů od doručení objednávky její potvrzení, včetně potvrzení požadovaného data dodání služby. Pokud je požadovaná doba dodání služby kratší než kontraktační doba dodání (viz tabulka v odstavci 3.2.1 této přílohy) a dodavatel není ze závažných důvodů schopen tuto službu v požadovaném termínu zřídit, potvrdí dodavatel do 5 (pěti) pracovních dnů odběrateli objednávku s nejbližším možným datem dodání (které se nachází v intervalu mezi požadovanou dobou dodání a kontraktační dobou dodání). Potvrzení objednávky bude dále obsahovat návrh plánu implementace objednané služby.
- 3.4.3 Jestliže objednávku nelze okamžitě potvrdit (tj. v případě, kdy požadovaný objem služeb, po zohlednění objednávané služby, převyšuje objem služeb uvedený v prognóze), obdrží odběratel služby do 10 (deseti) pracovních dnů od doručení objednávky návrh opatření, která musí být pro přijetí objednávky služby splněna a podmínky realizace služby.
- 3.4.4 Dodavatel a odběratel služby vzájemně projednají a odsouhlasí společný plán implementace služby. Konkrétní rozsah informací uvedených v plánu implementace služby bude určen v závislosti na konkrétní službě a požadavcích obou smluvních stran. Způsob odsouhlasení plánu implementace bude stanoven individuálně pro každou objednávku služby, a to podle náročnosti její realizace.
- 3.4.5 Změny již poskytovaných služeb i jejich zrušení budou zpracovány stejným způsobem jako objednávky zřízení služby.
- 3.5 **Dodání**
- 3.5.1 V průběhu fáze dodání služby vykonávají dodavatel i odběratel služby činnosti jim přidělené v plánu implementace.
- 3.5.2 Dodavatel služby je odpovědný zejména za označení Kapacity propojení a propojovacích okruhů k veřejné komunikační síti. Podrobnosti jednotlivých postupů (a činností) jsou smluvními stranami dohodnuty v plánu implementace.
- 3.6 **Akceptační testování**
- 3.6.1 Před zahájením akceptačního testování si obě smluvní strany vzájemně předloží protokoly o parametrech a vlastnostech služby v propojovacím bodě, včetně posouzení shody s národními předpisy a případně i mezinárodními standardy vystavenými nezávislými (akreditovanými) laboratořemi.

- 3.6.2 Řízení a realizace akceptačního testování budou prováděny v souladu s požadavky stanovenými v této Příloze 2B, Přílohou 1 a v souladu s plánem testování dohodnutým mezi smluvními stranami. Všechny výsledky prováděných testů budou smluvními stranami zaznamenány v testovacích protokolech, které smluvní strany vyhotoví nejpozději 3. (třetí) pracovní den po ukončení akceptačního testování.
- 3.6.3 Jestliže je akceptační testování neúspěšné, tzn. pokud se během testů vyskytly nedostatky bránící zahájení zkušebního provozu služby, odstraní dodavatel ve spolupráci s odběratelem služby zjištěné chyby a po jejich odstranění zahájí smluvní strany (v dohodnutém termínu) druhé akceptační testování. Výsledky všech testů provedených v rámci tohoto testování budou smluvními stranami zaznamenány v protokolech z testování, které strany vyhotoví nejpozději 3. (třetí) pracovní den po ukončení (druhého) akceptačního testování.
- 3.6.4 Je-li i druhé akceptační testování neúspěšné, bude protokol z testování označen jako „nepřijato“. Další jednání a procesy pro zřízení služby budou v takovém případě vedeny v souladu s článkem 21 Smlouvy (Řešení sporů).
- 3.6.5 Kopie plánu testování a protokoly z testování budou smluvními stranami archivovány.
- 3.6.6 Po ukončení akceptačního testování bude až do termínu zahájení zkušebního provozu propojení vždy deaktivováno, ledaže se smluvní strany dohodnou výslovně jinak.
- 3.7 **Zkušební provoz**
- 3.7.1 Zkušební provoz služby bude zahájen na základě úspěšného akceptačního testování potvrzeného smluvními stranami v testovacího protokolu.
- 3.7.2 Během zkušebního provozu bude ústředna odběratele služby připojena na síť dodavatele služby v konfiguraci pro trvalý provoz v dojednané kapacitě. Účelem zkušebního provozu je ověřit kontrolu směrování, tarifkace, odpočtu, číslování a synchronizace služby v reálném provozu.
- 3.7.3 Konkrétní postupy ověřování (správného nastavení) všech funkcí budou smluvními stranami dohodnuty před zahájením zkušebního provozu, a to společně s termínem pro předání jeho výsledků.
- 3.7.4 Bude-li během zkušebního provozu identifikována Vada služby (tj. skutečnost způsobující, že služba není poskytována alespoň ve smluvními stranami sjednané kvalitě), nebo chyba ve směrování, tarifkaci, odpočtu číslování a/nebo synchronizaci služby, bude zkušební provoz až do doby odstranění této Vady a/nebo chyby přerušen.
- 3.7.5 Podmínkou úspěšného ukončení zkušebního provozu je odstranění a úspěšné přezkoušení všech Vad a/nebo chyb ve směrování, tarifkaci, odpočtu číslování a/nebo synchronizaci služby, které byly zjištěny v průběhu zkušebního provozu. Pokud nebudou do ukončení zkušebního provozu tyto Vady služby a/nebo chyby odstraněny, bude zkušební provoz ukončen s neúspěšným výsledkem. V takovém případě se smluvní strany dále dohodnou na termínu, v němž bude uskutečněno opakování zkušebního provozu. Do doby zahájení opakovaného zkušebního provozu bude poskytování dotčených služeb přerušeno.
- 3.7.6 Po ukončení zkušebního provozu služby budou jeho výsledky vyhodnoceny oběma smluvními stranami. V případě rozporu stran v hodnocení výsledků zkušebního provozu (zejména, zda je možné zkušební provoz hodnotit jako úspěšně ukončený), budou smluvní strany postupovat v souladu s ustanovení článku 21 Smlouvy o řešení sporů.

## 4 Zprostředkování služby CPS

### 4.1 Objednávky aktivace služby CPS

#### 4.1.1 Terminologie

**Objednávka aktivace služby CPS** reprezentuje jeden požadavek na aktivaci zaslaný provozovatelem CPS společnosti O2.

**Zprávou** se rozumí předem dohodnutý způsob komunikace s přesně specifikovaným souborem přidružených parametrů, které si operátoři vzájemně zasílají v souvislosti s objednávkou. (Pro úspěšný přenos detailních informací o objednávce si operátoři vždy vymění několik zpráv.)

Pro proces objednávky aktivace služby CPS jsou definovány následující zprávy:

- **PROVIDE:** zasílá provozovatel služby CPS společnosti O2. Zpráva PROVIDE obsahuje výchozí detaily o objednávce;
- **ACTIVATED:** zasílá společnost O2. Zpráva ACTIVATED oznamuje aktivaci služby CPS;
- **REJECT:** zasílá společnost O2. Zpráva REJECT oznamuje odmítnutí objednávky;
- **ACCEPT:** zasílá společnost O2. Zpráva ACCEPT potvrzuje převzetí objednávky ze zprávy PROVIDE

Vztah mezi objednávkou a zprávou je následující:

- Každá nová zpráva PROVIDE reprezentuje novou objednávku aktivace služby CPS.
- Všechny ostatní zprávy se vztahují k již existující objednávce, nikoli k nové objednávce.

4.1.2 V následující tabulce jsou uvedeny zprávy zasílané poskytovatelem přístupu ke službě CPS (společností O2) a provozovatelem služby CPS.

Zpráva	zasílá CPS Provozovatel	zasílá společnost O2
PROVIDE	X	
ACTIVATED		X
REJECT		X
ACCEPT		X

Obsah výše uvedených zpráv je popsán v IT Dokumentu APVTS–IT–2.1, který se zabývá následujícím typem CAF (zákaznický autorizační formulář):

CPS CAF – Zákaznický autorizační formulář zaslaný účastníkem požadujícím CPS provozovateli CPS (viz přílohy této Přílohy 2B Smlouvy).

#### 4.1.3 Definice objednávky aktivace služby CPS

Objednávku aktivace služby CPS lze podat jako jednoduchou, nebo komplexní objednávku. V každé objednávce, a to jak jednoduché, tak komplexní, musí být uvedeno pouze 1 (jedno) CLI.



Jedna jednoduchá objednávka aktivace služby 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 aktivace služby 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.

#### 4.1.4 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 jednu, nebo více jednoduchých nebo komplexních objednávek a jejich předložení společnosti O2. Za vztah mezi CPS CAF, účastníkem a hromadně předloženými objednávkami odpovídá pouze provozovatel CPS. Společnost O2 odpovídá pouze za zpracování každé individuální objednávky (tj. zaslání 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 k více objednávkám.

#### 4.1.5 Kvóty objednávek aktivace služby CPS

Pro zpracování objednávek aktivace služeb CPS, objednávek přenosu geografických čísel a objednávek přenosu negeografických čísel bude použit jeden proces pro řízení kvót (limitního počtu těchto objednávek). Tento proces je detailně popsán v článku 8 této Přílohy 2B.

#### 4.1.6 Principy archivace objednávek aktivace služeb CPS

1. Archivace dat v elektronické nebo písemné podobě bude provedena po minimálně 6 (šesti) měsících jejich uložení v elektronickém systému či pořadači.
2. Všechny zprávy včetně oznámení o odmítnutí a zprávy o aktivaci budou archivovány alespoň po dobu 3 (tří) let.
3. Všechny písemné formuláře včetně zákaznických autorizačních formulářů a formulářů pro zřízení služby (viz článek 9 této Přílohy 2B) budou archivovány nejméně pod dobu 3 (tří) let.
4. Při archivaci objednávek aktivace služeb CPS jsou smluvní strany povinny dodržovat postupy, pravidla a povinnosti stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“), nařízením Evropského



parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), v jeho platném znění, zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, jakož i dalších relevantních právních předpisů vydaných k jejich provedení či jiná pravidla, postupy a povinnosti, které si smluvní strany mezi sebou dohodnou.

#### 4.1.7 Principy číslování objednávek

- Všechny objednávky aktivace služby CPS budou obsahovat číslo objednávky s identifikací provozovatele služby CPS.
- Jestliže je objednávka (tj. zpráva PROVIDE) odmítnuta, je nutné zaslat novou objednávku (tj. PROVIDE) s novým/odlišným číslem objednávky.
- Všichni provozovatelé služby CPS odpovídají za to, že objednávky aktivace služby CPS budou zasílány vždy s číslem objednávky ve vzestupném pořadí, s výjimkou případů, kdy je dosaženo maxima (číselného označení objednávek) a je nutné provést číselné překlopení jejich označení.
- V pořadí je možné číslo vynechat (čísla objednávek nemusí tvořit souvislou řadu).

#### 4.2 Proces aktivace služby CPS

Na procesu aktivace služby CPS se podílí provozovatel CPS žádající společnost O2 o aktivaci služby CPS pro účastníka tak, aby společnost O2 mohla poskytnout nezbytné kapacity ve své síti a podpůrných systémech (např. OSS a systémy účtování), tj. tak aby síť a systémy společnosti O2 mohly být připraveny ke směrování volání k provozovateli CPS a umožnily provozovateli CPS poskytovat své služby elektronických komunikací prostřednictvím služby CPS účastníkům v síti společnosti O2.

Proces aktivace služby CPS se skládá z následujících procesů (kroků).

##### 4.2.1 Žádost účastníka o CPS

1. Provozovatel služby CPS obdrží od účastníka řádně vyplněný zákaznický autorizační formulář (CAF) podepsaný účastníkem nebo osobou oprávněnou za tohoto účastníka (jeho jménem a na jeho účet) jednat (kopie plné moci s ověřenými podpisy musí být připojena k CAF).
2. CPS CAF bude obsahovat následující údaje:
  - jméno/název/obchodní firmu účastníka v síti společnosti O2;
  - adresu/sídlo/bydliště účastníka v síti společnosti O2;
  - referenční číslo účastníka v síti společnosti O2;<sup>1</sup>
  - IČO (pouze u účastníků v síti společnosti O2, kteří jsou podnikající fyzickou osobou či právnickou osobou);
  - telefonní číslo (čísla) účastníka v síti společnosti O2, pro které je služba CPS požadována;
  - typ požadované služby (národní, mezinárodní nebo oba);
  - zmocnění provozovatele CPS účastníkem v síti společnosti O2 ke všem úkonům nutným ke zřízení nebo změnám služby CPS;

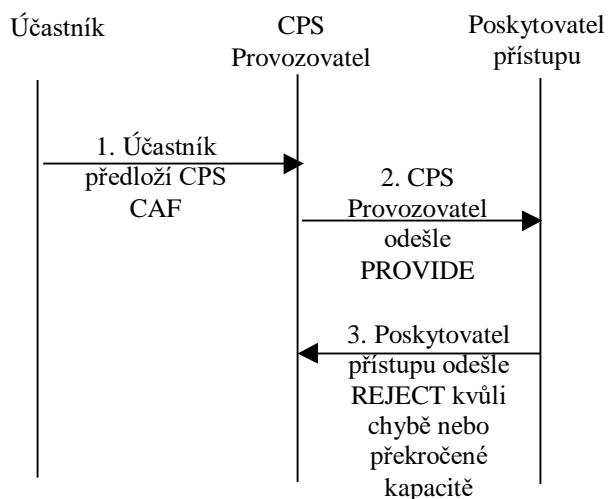
<sup>1</sup> Týká se referenčního čísla účastníka v síti opouštěného operátora.

- čestné prohlášení účastníka v síti společnosti O2 o ukončení smluvního vztahu s předchozím provozovatelem služby CPS pro požadovaný typ služby.

#### 4.2.2 Ověření a aktivace služby dle objednávky

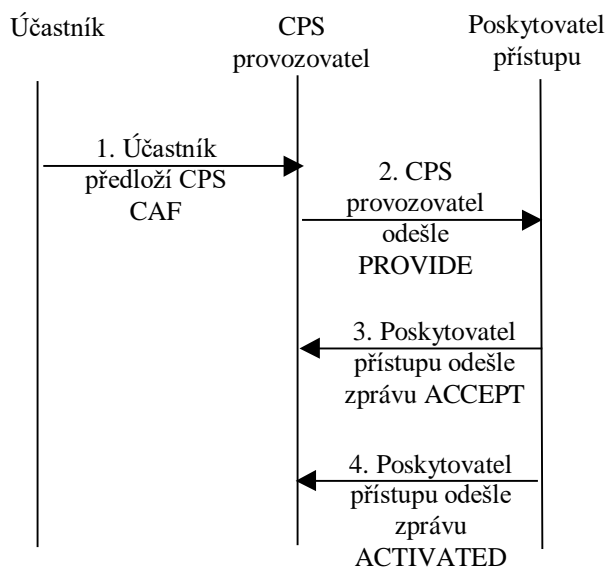
1. Provozovatel služby CPS předloží společnosti O2 elektronickou objednávku aktivace služby CPS (tj. PROVIDE).
2. Objednávky aktivace služby CPS budou společností O2 přijímány pouze v pondělí–pátek (kromě dnů, na které přidáná státní svátek či ostatní svátek ve smyslu zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů, dále jen jako „**pracovní dny**“), a to vždy od 9.00 do 17.00 hod. („**pracovní doba**“, uvedené hodiny platí vždy pro středoevropský čas, nebo středoevropský letní čas, dále jako „**CET**“ a „**CEST**“).
3. Přijaté objednávky služby opatří společnost O2 datem a hodinou jejich přijetí. Objednávky obdržené mimo uvedenou pracovní dobu, budou opatřeny datem a hodinou nejbližšího počátku pracovní doby.
4. Pokud je v přijaté objednávce chyba (tj. objednávka neobsahuje některý z povinných údajů, nebo obsahuje zjevně nesprávné údaje), bude zaslána provozovateli CPS zpráva REJECT s důvodem odmítnutí (ucelený soubor všech možných důvodů odmítnutí viz: platný IT Dokument: APVTS–IT–2.1).
5. Chybné objednávky budou vyčleněny a odmítnuty nejpozději do konce pracovní doby 2. (druhého) pracovního dne od jejich přijetí společností O2 (na odmítnutí objednávek má společnost O2 tedy celkem dva pracovní dny).
6. Pokud v objednávce chybí více povinných parametrů, budou všechny uvedeny ve zprávě REJECT. Pokud nebudou v objednávce chybět povinné parametry, ale objednávka bude obsahovat jiné syntaktické chyby, budou ve zprávě REJECT všechny tyto chyby uvedeny. 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 objednávky nové.
9. Pokud zpráva PROVIDE neobsahuje chyby, odešle společnost O2 zprávu ACCEPT. Zpráva ACCEPT bude společností O2 odeslána nejpozději do konce pracovní doby 2. (druhého) pracovního dne (po přijetí objednávky).
10. Služba CPS bude aktivována do 7. (sedmého) pracovního dne od přijetí platné objednávky společností O2.
11. Po aktivaci služby CPS obdrží provozovatel CPS zprávu ACTIVATED.
12. Podrobný popis procesů a výměny zpráv je uveden v IT Dokumentu: APVTS–IT–2.1 (v jeho platném znění).

#### 4.2.3 Následující graf popisuje proces řešení chybné objednávky a uvádí jednotlivé strany, které se tohoto procesu účastní. (Každá ze šipek reprezentuje jeden krok v procesu.)



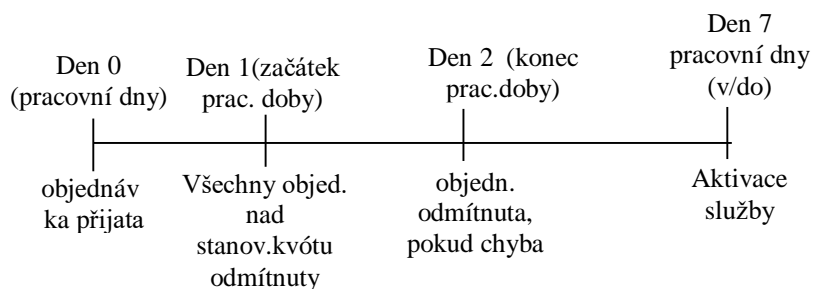
Obr. 4-1 Chybná objednávka

4.2.4 V následujícím grafu je popsána aktivace normální objednávky. V prvním kroku procesu musí účastník požádat o poskytování služby CPS u jiného poskytovatele a předložit mu CPS CAF. Následně zašle provozovatel CPS objednávku aktivace služby CPS společnosti O2. Služba je aktivována do 7 (sedmi) pracovních dnů a provozovatel CPS obdrží zprávu ACTIVATED.



Obr. 4-2 Normální objednávka

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



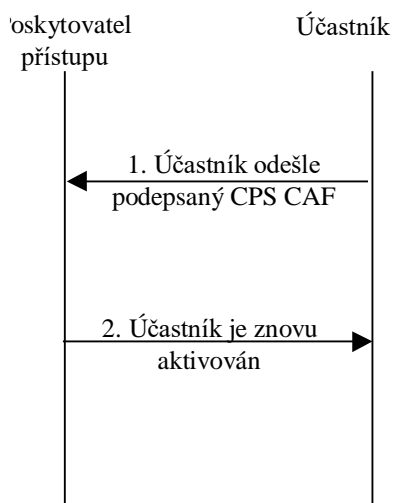
Obr. 4-3 Časový rámec

Jak je uvedeno v obrázku výše, objednávka aktivace služby CPS je odeslána v Den 0. Pokud se v objednávce vyskytuje chyba, je objednávka odmítnuta v Den 2. Objednávka (bez chyb) je aktivována do Dne 7.

4.2.6 Přechod od provozovatele CPS ke společnosti O2

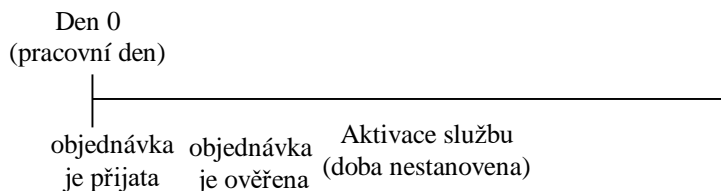
1. Společnost O2 má takto možnost získat zpět své účastníky.
2. Společnost O2 převezme od účastníka CPS CAF před opětovnou aktivací jí poskytované služby elektronických komunikací.
3. Společnost O2 je povinna informovat opouštěného provozovatele CPS o změně poskytovatele služby elektronických komunikací daného účastníka.

4.2.7 Následující obrázek popisuje proces přechodu účastníka od provozovatele CPS ke společnosti O2. Jakmile jsou objednávky CPS dodány do zřizovacího systému, potom jak objednávky od Partnera, tak i "Winback" objednávky společnosti O2 budou zařazeny do jedné fronty bez priorit.



Obr. 4-4 Přechod od provozovatele CPS ke společnosti O2

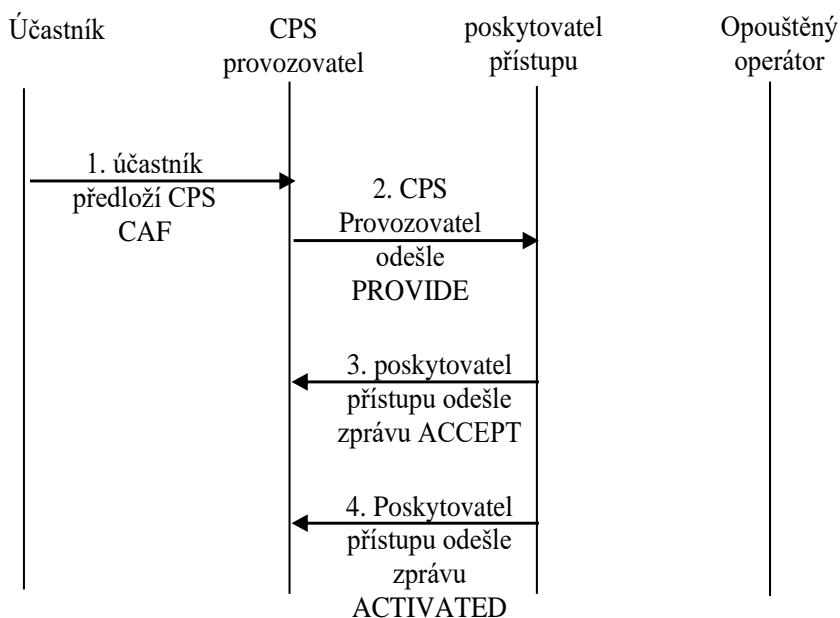
4.2.8 Následující obrázek uvádí časový harmonogram přechodu účastníka od provozovatele CPS ke společnosti O2.



Obr. 4-5 Časový harmonogram přechodu k společnosti v síti O2

4.2.9 Přechod od jednoho provozovatele CPS k jinému (provozovateli CPS)

1. Provozovatel CPS obdrží od účastníka podepsaný CPS CAF.
2. Po obdržení podepsaného CPS CAF odešle provozovatel CPS objednávku aktivace služby CPS společnosti O2.
3. Neobsahuje-li objednávka chybu, bude aktivována 7. (sedmý) pracovní den ode dne jejího přijetí společností O2.
4. Po aktivaci služby CPS obdrží provozovatel CPS oznámení o aktivaci.
5. Společnost O2 je povinna informovat opouštěného operátora CPS o změně služby.



Obr. 4-6 Změna provozovatele CPS

4.2.10 Účastník může změnit svého národního poskytovatele služby, aniž by tato změna měla vliv na jeho vybraného mezinárodního poskytovatele služby 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

(AP ... aktuální poskytovatel)

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 nenese společnost O2 vůči operátorovi C žádnou odpovědnost, pokud by to znamenalo porušení smlouvy mezi účastníkem a operátorem C.

#### 4.2.11 Další zodpovědnosti provozovatele služby CPS

Společnost O2 nenese odpovědnost za analýzu geografických oblastí pokrytých službou provozovatele CPS a za odmítnutí objednávky na jejím základě. V případě, že provozovatel služby CPS nepokrývá touto službou všechny účastnické lokality, je provozovatel CPS povinen provést příslušnou kontrolu objednávek aktivace služby CPS.

#### 4.2.12 Zrušení přípojek

Společnost O2 bude Partnerovi zasílat měsíční informační přehled zrušených přípojek. V tomto přehledu budou uvedeny všechny zrušené účastnické přípojky, kterým byla v okamžiku jejich zrušení přiřazena služba CPS daného provozovatele této služby.

## 5 Zprostředkování služby Přenos telefonního čísla

Objednávka aktivace služby Přenos telefonního čísla („NP“) probíhá mezi sítěmi dvou fixních operátorů. Veškeré níže popsané procesy, které vycházejí z opatření obecné povahy, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností telefonních čísel, vydaným ČTÚ pod č. 10 („č. OOP/10“), v jeho platném znění, proto popisují aktivity dvou operátorů (opouštěného a přejímajícího operátora účastníka, který využil právo na přenos jím užívaného telefonního čísla) – smluvních stran této Smlouvy. Tyto aktivity jsou smluvními stranami uskutečňovány recipročně.

Smluvní strany se zavazují dodržovat níže popsané procesy i ve smlouvách s ostatními operátory týkajících se přenositelnosti čísla ve fixních sítích. Každý operátor plně odpovídá za dodržování procesu přenášení čísla u poskytovatelů služeb elektronických komunikací, s nimiž má uzavřenou smlouvu o přístupu ke své síti.

Podmínkou pro plnění této části Smlouvy, povinností plynoucích smluvním stranám z opatření obecné povahy č. OOP/10 (v jeho platném znění) i příslušných ustanovení zákona o elektronických komunikacích je spuštění a otestování jednotného objednávkového systému na straně Partnera i společnosti O2 včetně přístupu do centrální databáze RNPDB-F.

Všechny zde popsané procesy jsou detailně popsány v IT specifikaci „Inter-Operator Interface pro NP“ vydané servisní organizací systému RNPDB-F (CNPAC s.r.o., IČO: 267 32 335).

## 5.1 Objednávky služeb NP a zprávy

### 5.1.1 Definice objednávek a zpráv

**Objedávka** představuje jeden požadavek na poskytnutí služby NP zaslaný přejímajícím operátorem opouštěnému operátorovi či na vracení čísla přejímajícím operátorem původnímu držiteli oprávnění k jeho využívání.

**Zpráva** představuje předem definovanou komunikaci spolu s přesně specifikovaným seznamem parametrů zasílanou mezi operátory v souvislosti s objednávkou. Mezi operátory se tímto způsobem ke každé objednávce vymění několik takových zpráv, jejichž cílem je předat si informace týkající se detailů objednávky.

Pro proces objednávky služby NP jsou definovány následující zprávy:

- **PROVIDE:** posílá přejímající operátor opouštěnému operátorovi k předání výchozích detailů objednávky. 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“, nebo platným ČVOP, nebo platným OKU.
- **ACCEPT:** posílá opouštěný operátor k přijetí předchozí zprávy a potvrzení kladného ověření objednávky.
- **REJECT:** posílá opouštěný operátor v případě odmítnutí předchozí zprávy (PROVIDE).
- **CANCEL:** posílá přejímající operátor pro zrušení objednávky (např. PROVIDE). Použití pro objednávky s odloženým přenesením, pro zrušení objednávky na přání zákazníka, nejméně 2 (dva) dny před plánovaným přenesením.
- **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).

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

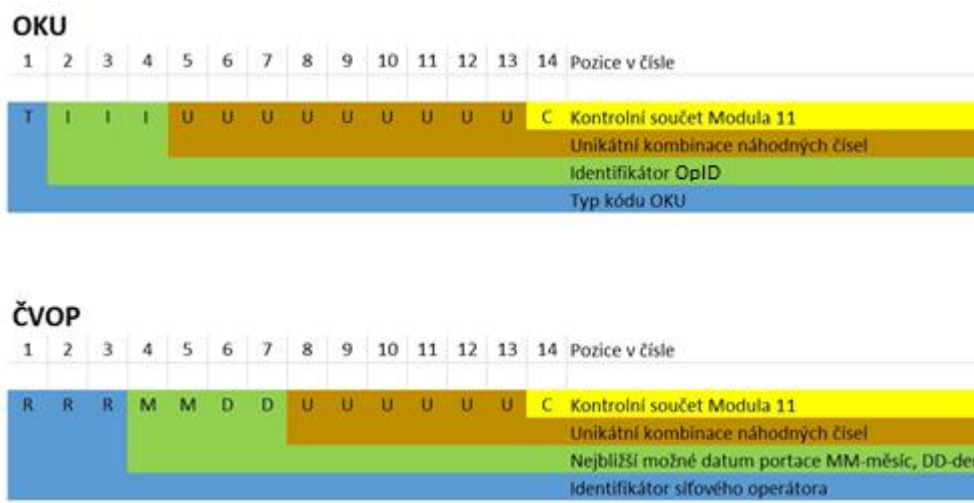
Konkrétní obsah zpráv je definován v odstavci 10.1 a.10.2.



## 5.1.2 Vztah mezi objednávkami a zprávami

- 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 tedy nové objednávky služby NP.

## 5.1.3 Platnost objednávky přenesení lze doložit číslem ČVOP (Číslo Výpovědi Opouštěnému Poskytovateli), nebo OKU (Ověřovací Kód Účastníka), nebo „Výpověď s přenesením“. V případě, že opouštěný operátor umožňuje ověřit platnost ČVOP nebo OKU on-line systémem, ověřuje se zprávou IDcheck. Formát ČVOP a OKU je standardizovaný, jeho popis je uveden na obrázku níže.



## Pravidla pro použití ČVOP / OKU:

- K přenášenému telefonnímu číslu může existovat (být vydán) pouze jeden platný OKU a jeden platný ČVOP v daném čase.
- Pokud první možné datum přenesení telefonního čísla vychází na nepracovní den (sobota, neděle, či státní svátek), opouštěný poskytovatel služeb do ČVOP uvede jako první možné datum přenesení telefonního čísla nejbližší předcházející pracovní den.
- Pokud opouštěný poskytovatel služeb přijme více objednávek přenesení telefonního čísla k jednomu telefonnímu číslu s platným OKU / ČVOP, uvolní k přenesení tu objednávku, kterou přijal do objednávkového systému nejdříve.
- Jednoduchá objednávka přenesení telefonního čísla obsahuje jedno telefonní číslo, komplexní objednávka obsahuje více telefonních čísel, přičemž pro oba druhy objednávek platí jednotně pravidla uvedená výše.

## 5.1.4 Typy objednávek NP

Objednávku služby NP lze podat jako jednoduchou, nebo komplexní objednávku.

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

**Komplexní objednávka** obsahuje buď více telefonních čísel (geografických i negeografických) spojených do jedné logické skupiny<sup>2</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.

Služba GNP se vztahuje na přenos geografických telefonních čísel a služba NGNP na přenos negeografických telefonních čísel.

## 5.2 Vztah mezi žádostí účastníka o přenos čísla a objednávkou služby NP

5.2.1 Pro každou jednoduchou nebo komplexní objednávku je požadována samostatná žádost o přenesení, nebo jeden ČVOP nebo jedno OKU. 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). 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.

### 5.2.2 Principy číslování objednávek na přenesení čísla

- všechny objednávky budou obsahovat číslo objednávky s identifikací operátora,
- každá zpráva PROVIDE vyžaduje nové číslo objednávky,
- číslo objednávky ve všech ostatních zprávách souvisejících s danou objednávkou, zaslanou pomocí zprávy PROVIDE, bude stejné jako číslo v odpovídající zprávě PROVIDE,
- jestliže je objednávka (tj. zpráva PROVIDE) odmítnuta, je nutné zaslat novou objednávku s novým / odlišným číslem objednávky,
- Partner odpovídá za to, že objednávky budou zasílány s číslem objednávky ve vzestupném pořadí. IT dokument řeší případ, když dojde k přetečení.
- V pořadí je možné vynechat čísla.

5.2.3 Zrušení objednávky na přenesení čísla lze provést jen v pracovní den a v pracovní době definované pro komunikaci mezi příjemajícím a opouštěným operátorem. Zrušení objednávky lze provést před vyhrazeným termínem pro zapsání přenesení čísla do referenční databáze přenesených čísel RNPDB-F příjemajícím operátorem.

## 5.3 Proces realizace objednávky

5.3.1 Pro proces realizace objednávky jsou definovány následující zprávy:

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

Zpráva	Odeslaná příjemajícím operátorem	Odeslaná opuštěným operátorem
--------	----------------------------------	-------------------------------

<sup>2</sup> Logickou skupinou je buď ucelený rozsah čísel popsáný v IT specifikaci nebo skupina na sebe navazujících čísel, u níž by nastala nefunkčnost celé skupiny při vyjmutí jednoho čísla (např. hlavní číslo ISDN, tel. číslo ze seriové linky, jedno číslo z rozsahu a podobně...).

PORT COMPLETE	X	
SUBSEQUENT PORT	X	
RETURN NUMBER	X	
INFO	X	X

### 5.3.2 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 se bude shodovat s číslem objednávky v odpovídající zprávě PROVIDE s tím, že bude zvýšeno pořadové číslo zprávy (Sequence Nr...).

### 5.4 Ověření a aktivace objednávky

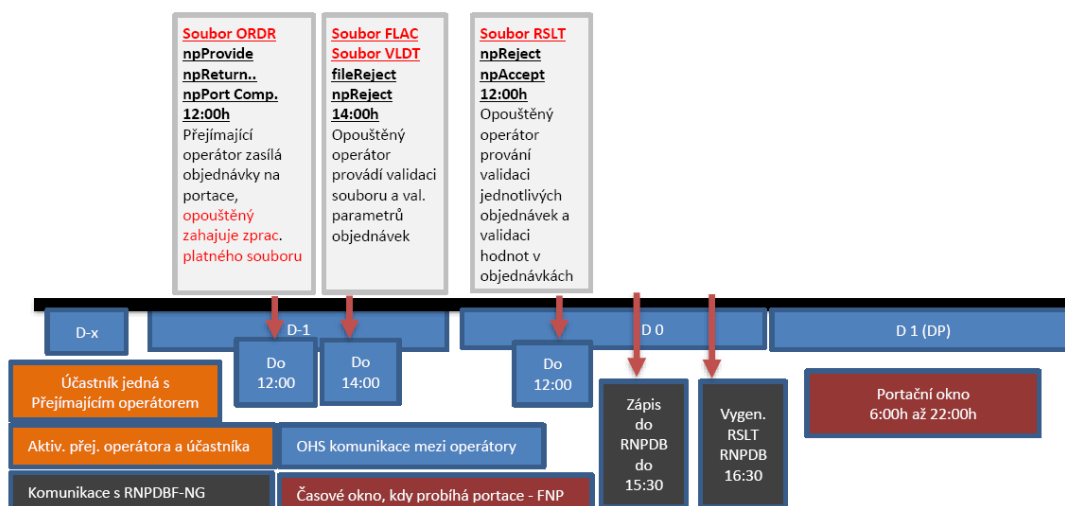
Proces popsaný v této kapitole se vztahuje na službu GNP i NGNP.

#### 5.4.1 Níže uvedený obrázek poskytuje časový rámec procesu probíhajícího mezi operátory pro poskytování služby NP. Celý proces popisuje nejzazší termíny nutné pro správnou funkčnost procesu služby NP.

Tyto 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 příjemce 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 příjemce operátor objednávku zaslat tak, aby ji opouštěný operátor měl k dispozici od 12:00 hodin D-1. Pracovní doba, kdy se zpracovávají požadavky na přenesení čísla, je od 12:00 D-1 do 12:00 hodin D0. Zápis do RNPDB probíhá v DP-1 do 15:30 hodin.



Obr. Časový rámec procesu

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

- den D-1 - čas zahájení procesu začíná přijetím žádosti na změnu poskytovatele služby od účastníka příjemce operátore/poskytovatelem služby. Přijímací

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 hodin. Doba zadání do RNPDB-F je mezi 7:00 a 15:30 hodin. Mezi 15:30 a 16:30 hodin může být prováděna kontrola zadání stranami účastníci se procesu přenášení čísla.

#### 5.4.3 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 (dva) pracovní dny od doručení žádosti o změnu poskytovatele účastníkem a nejzazší termín je 60 (šedesát) kalendářních dní po odeslání objednávky opouštěnému poskytovateli služby. Pro pozdější termín než 2 (dva) 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 odstavec 5.4.7 této přílohy.
- 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 hodinou pracovního dne.

#### 5.4.4 Objedávka je v den D-1 odpoledne a v D0 dopoledne ověřena opouštěným operátorem/poskytovatelem, zda splňuje všechny požadované náležitosti a zda bylo správné 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:

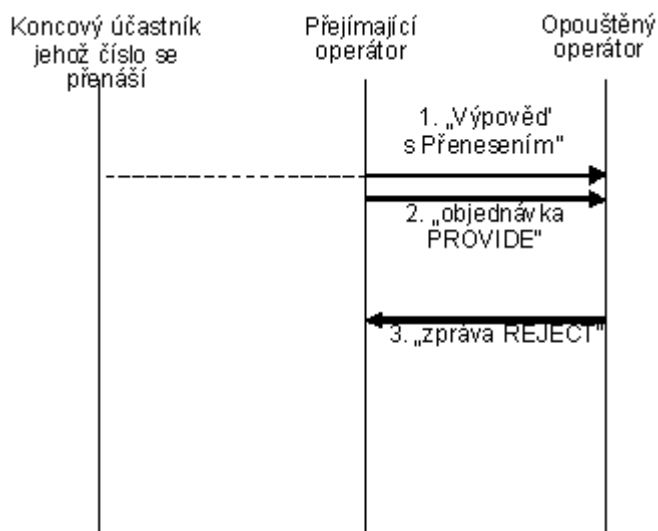
- **Varianta A** – do objednávky PROVIDE přejímající operátor vloží ČVOP/OKU vygenerovaný opouštěným operátorem, který mu doloží účastník – nejjednodušší a nejrychlejší metoda autorizace;

- **Varianta B** – do objednávky PROVIDE přejímající operátor vloží scan „Výpovědi s Přenesením“ - parametry jsou uvedeny v článku 6.8 této Přílohy 2B. V tomto případě se jedná o podání výpovědi účastníka prostřednictvím zplnomocněného zástupce přejímajícího operátora/poskytovatele služby. Vždy je nutno dodržet formulář uvedený v článku 10 této Přílohy 2B.

#### 5.4.5 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 (pěti) 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.

5.4.6 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“, ČVOP či OKU. Pokud objednávka obsahuje chyby, není ověřena a je odmítnuta. Přejímající operátor je informován.

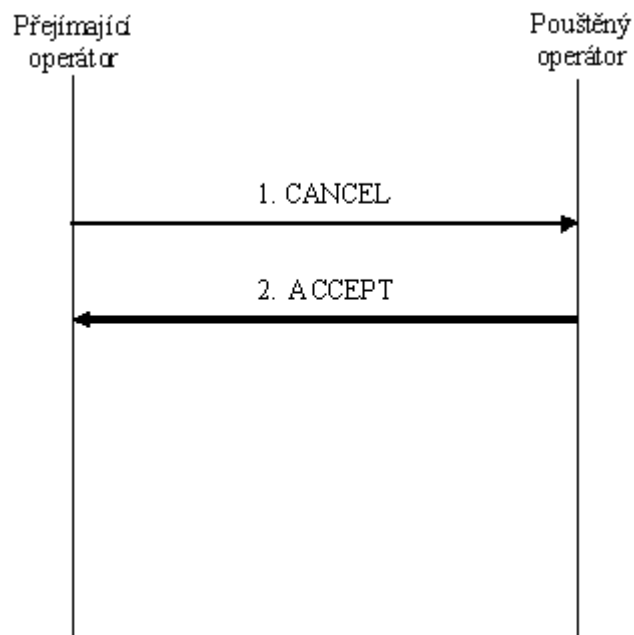


Obr. Chybná objednávka

#### 5.4.7 Zrušení objednávky

Zpráva CANCEL umožňuje přejímajícímu operátorovi zrušit svou objednávku.

Zpráva CANCEL může být zaslána pouze v případě odloženého přenesení, minimálně 2 (dva) dny od DP. Pokud bude zpráva CANCEL zaslána přejímajícím operátorem v den DP -2 po 12:00 hodin, je tento požadavek bezpředmětný. Zastavení procesu přenesení po tomto datu není možné.



Obr. Proces zrušení služby

7. Přejímající operátor vyšle zprávu CANCEL minimálně do dne DP-2, 12:00 hodin.
8. Opouštěný operátor musí vyslat zprávu ACCEPT do 12:00 hodin následujícího pracovního dne, minimálně do 12:00 DP-1.

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

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

1. Do data a času stanovených pro přenesení dokončí přejímající 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 přejímající operátor aktualizaci své sítě/databáze tak, aby příchozí volání vzniklá v síti přejímajícího operátora byla správně směrována k účastníkovi;
  - b. V případě NGNP musí být zřízena služba na cílovém čísle, kam bude přesměrováno volání směrované na přenášené číslo. Před stanoveným časem přenesení aktualizuje přejímající operátor svou síť a databázi tak, aby volání vzniklá v síti přejímajícího operátora byla směrována na přenesené telefonní číslo a správně směrována tak na cílové číslo.

Pokud není přejímající operátor schopen splnit výše uvedené pod bodem a. a b. výše, musí vzniklé problémy vyřešit bez zbytečného odkladu, a informovat opouštěného operátora. V případě nutnosti bude následovat proces zpětného přenesení popsaného v odstavci 5.4.11 této přílohy.

2. Všichni operátoři provedou aktualizaci své sítě/databáze v průběhu 5 (pěti) minut po, ale nikoliv před, stanoveným časem přenesení, aby volání vzniklá v kterékoli síti mohla být řádně směrována k účastníkovi. Přejímající operátor může aktualizovat svou síť před časem přenesení.
3. V průběhu 1 (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 přejímajícího operátora;
  - b. v případě NGNP aktualizaci své sítě, respektive databáze tak, aby volání vzniklá v síti opouštěného operátora a směrovaná na přenesené telefonní číslo byla správně směrována do sítě přejímajícího operátora;
4. V průběhu 6 (šesti) 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 (šesti) hodin, provede přejímající operátor tyto činnosti (včetně případného řešení problémů) co nejdříve, za těchto okolností přenesení nebude považováno za neúspěšné.
5. Pokud není opouštěný operátor původním předávajícím operátorem daného čísla (který je držitelem oprávnění k jeho využívání vydaného ČTÚ), pak během téhož dne, kdy odchází zpráva PORT COMPLETE odešle přejímající operátor zprávu SUBSEQUENT PORT držiteli oprávnění k využívání tohoto čísla (případně síťovému operátoru, v jehož síti je číslo umístěno). Vzhledem k zasílání dávkových souborů bude zpráva SUBSEQUENT PORT zaslána až s následujícím dávkovým souborem.

5.4.9 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 5 (pěti) minut před stanovenou dobou přenesení (aktivace-parametr portActivationTime, aby nedošlo k zacyklení požadavku - hovoru). Účastník bude moci realizovat odchozí volání po celou tuto 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.

5.4.10 U NGNP jsou aktivity ve dni přenesení a aktivity související se dnem přenesení obdobné jako u GNP, viz odstavec 0 této přílohy.

5.4.11 Zastavení procesu přenesení čísla – zpětné přenesení

Zastavení procesu přenesení čísla po uplynutí konce pracovní doby DP-1 není možné. Obnovení poskytování služby (elektronických komunikací na tomto čísle) je možno jen na základě zpětného přenesení čísla manuálním způsobem.

Popis procesu:

1. Dohoda o zpětném přenesení – přesné datum zpětného přenosu musí být dohodnuto co nejdříve předem. Požadavek na zpětný přenos může zaslat jak přejímající, tak opouštěný operátor. Tento požadavek není ze strany nového opouštěného operátora zpoplatněn.
2. Původní opouštěný operátor aktivuje původní službu ve svém CRM systému a síti.





#### 5.4.13 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 (třiceti) pracovních dní od zrušení služby elektronickým oznámením o vypojení ze sítě přejímajícího 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 pracovního dne musí opouštěný operátor přijmout nebo odmítnout zprávu RETURN NUMBER. Nejpravděpodobnějším důvodem pro odmítnutí je nesprávná informace o opouštěném operátorovi nebo telefonním čísle.
5. Přejímající operátor je povinen opravit nebo znovu zaslat odmítnutou zprávu RETURN NUMBER.
6. Opouštěný operátor zašle zprávu ACCEPT přejímajícímu operátorovi.
7. Opouštěný operátor upraví svou provozní NPDB – zruší směrování k přejímajícímu operátorovi na původně přenesené číslo.

#### 5.4.14 Problémy na straně účastníka

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

#### 5.4.15 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 e-mailu všem dotčeným operátorům. V případě neplánovaného výpadku bude zaslán e-mail s informací o jeho 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 svého kontaktního čísla (kontaktních údajů).
5. Po odstávce nebo výpadku systému budou kvóty pro objednávky služeb NP 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.O2.cz/rio>.

#### 5.4.16 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.

## 5.5 Předpovědi objemů objednávek při zřizování služby přenositelnost čísla

### 5.5.1 Požadované předpovědi

V průběhu jednání o zřízení služby NP předloží Partner prognózy (očekávaných) objemů objednávek této služby pro první dva roky provozu (a to vždy zvlášť pro každé kalendářní čtvrtletí) společnosti O2. Následné aktualizace prognóz předloží Partner na vyžádání společností O2 (maximálně však jedenkrát za kalendářní čtvrtletí). Aktualizace budou požadovány podle vývoje využití dosavadních kvót objednávek (viz článek 8 této přílohy).

## 6 Služby a provoz

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

Tato část Přílohy 2B obsahuje postupy a pravidla pro:

- kontrolu plnění sjednané úrovně kvality služeb,
- analýzu a odstraňování Vad služeb, tak aby se minimalizovala doba přerušení poskytování služby,
- přístup do prostor některé ze smluvních stran (v případě, kdy vstup do provozních budov smluvní strany nezbytný poskytování služeb či k plnění jiných povinností dle Smlouvy),
- provádění plánovaných prací a údržby.

**6.1 Kvalita služeb**

- 6.1.1 Obě smluvní strany jsou odpovědné za poskytování služeb ve sjednané kvalitě.
- 6.1.2 Za účelem zajištění sjednané kvality jimi poskytovaných služeb budou smluvní strany průběžně, monitorovat kvalitu dodávaných služeb a vzájemně se informovat o všech událostech, které mohou mít vliv na plnění kvality služeb.
- 6.1.3 Budou-li náklady na obnovení poskytování služby přiměřené, má obnovení jejího poskytování prioritu před opravou Vady služby.
- 6.1.4 Pokud dojde z důvodů na straně smluvní strany – odběratele služby k prodloužení doby opravy Vady služby (např. nevpuštění do objektu této smluvní strany či jiné neposkytnutí potřebné součinnosti), nebude se délka tohoto prodloužení (doby opravy Vady služby) započítávat do celkové doby trvání poruchy služby.

**6.2 Parametry spolehlivosti služeb**

- 6.2.1 Parametry kvality služeb definuje kapitola Ukazatele jakosti, čl. 10 v Příloze 1 Smlouvy.

**6.3 Technická podpora pro operativní řízení provozu**

- 6.3.1 Dojde-li k zásadním problémům při poskytování služeb propojení jako např. k rozsáhlým výpadkům sítě, změně databáze apod., bude dotčená smluvní strana (odběratel služeb) kontaktovat pracoviště technické podpory druhé smluvní strany. Pracoviště technické podpory (obou smluvních stran) jsou k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a všechny dny v kalendářním roce. Kontaktní údaje pracovišť technické podpory jsou pak uvedeny v Příloze 6 Smlouvy.

**6.4 Informační povinnost smluvních stran**

- 6.4.1 Každá ze smluvních stran je povinna sledovat úroveň kvality jí poskytovaných služeb a zjistí-li že kvalita poskytovaných služeb nedosahuje úrovně sjednané v této Smlouvě, neprodleně podniknout kroky vedoucí k nápravě tohoto stavu.
- 6.4.2 Smluvní strany si ve sjednaném rozsahu poskytnou přístup k účastnickému rozhraní svých sítí a testovací (telefonní) čísla tak, aby bylo možné průběžně ověřovat kvalitu a výkonnost propojení jejich sítí zkušebními voláními a end-to-end testy. Je to nezbytné pro monitoring úrovně kvality poskytovaných služeb a včasné odhalení a/nebo odstranění Vad služeb, poskytnou si smluvní strany i další technické informace o svých sítích a/nebo službách.
- 6.4.3 Smluvní strany se zavazují vynaložit přiměřené úsilí na odhalení a/nebo odstranění nepříznivých tendencí při poskytování služeb (např. postupné zhoršování jejich kvality, přestože je sjednaná úroveň kvality služeb prozatím dodržena) dříve, než budou mít za následek snížení jejich kvality pod sjednanou úroveň. Pokud kterákoliv smluvní strana identifikuje Vadu služby nebo zjistí chybu ve své infrastruktuře, která může mít nepříznivý vliv na poskytování služeb druhé smluvní straně, informuje o této skutečnosti bez zbytečného odkladu druhou smluvní stranu (odběratele služby), a sdělí jí, jaké kroky budou podniknuty k nápravě tohoto stavu.

**6.5 Kvalita objednávek služeb CPS**

Překročí-li hodnota sledované kvality objednávek N povolenou mez podle Přílohy 1 Smlouvy, bude společnost O2 účtovat každou odmítnutou objednávku nad tuto mez cenou uvedenou ve smlouvě. Toto vyúčtování se bude provádět jednou měsíčně.

**6.6 Analýza a odstraňování Vad služeb**

- 6.6.1 Odběratel služby může oznámit Vady služby či jiné chyby v jejím poskytování jejímu dodavateli. Dodavatel služby Vadu služby či chybu zaregistruje a potvrdí, následně je Vada služby či chyba je analyzována a údaje o opravě a časových termínech jsou nahlášeny odběrateli služby. Odběratel služby je dále informován bezprostředně po provedení opravy, tak aby mohl ověřit, že Vada služby, resp. jiná její chyba, byla skutečně opravena (doba ověření).
- 6.6.2 Je-li to možné, příslušná smluvní strana opraví Vadu služby, resp. chybu okamžitě. V opačném případě musí být druhá smluvní strana průběžně informována o postupu opravy.
- 6.6.3 Je-li provedena dočasná oprava, musí být druhá smluvní strana o této skutečnosti informována, následně se smluvní strany dohodnou na časovém termínu provedení úplnou opravy Vady či chyby služby, resp. projednají předpokládané ovlivnění služby (do doby provedení úplné opravy) a omezující podmínky. Dodavatel služby a odběratel služby projednají případ od případu, zda v případě přerušení nebo degradace služby provedou přesměrování či preventivní akce.
- 6.6.4 V případě Vady služby CS/CPS bude účastník kontaktovat Partnera, který jako jediný zodpovídá za řešení vzniklých problémů vůči účastníkovi. Jestliže účastník kontaktuje provozovatele v síti O2 a Vada se nenachází v síti společnosti O2, je informován o tom, že je nutné se v této věci obrátit na Partnera. Partner prověří, zda se Vada nachází v jeho síti a případně bude následně informovat provozovatele v síti O2.
- 6.6.5 V případě problémů týkajících se zpoplatňování služby CS/CPS musí účastník kontaktovat výhradně Partnera, který jako jediný odpovídá za vyřizování reklamací a nesrovnalostí při zpoplatňování účastníků. Pokud účastník kontaktuje provozovatele v síti O2, je informován o tom, že je nutné se v této věci obrátit na Partnera.
- 6.6.6 Provozovatel v síti O2 a společnost O2 musí být Partnerem informovány o stavu Vady služby CS/CPS v síti Partnera a naopak.
- 6.6.7 Výpadky objednávkového 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 e-mailem všem dotčeným provozovatelům. V případě neplánovaného výpadku bude zaslán e-mail 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 (či jiných kontaktních údajů) bezodkladně 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.
- 6.7 **CPS Slamming**
- 6.7.1 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 to, že účastník je připojen pro odchozí volání k jinému operátorovi, než se kterým má uzavřenou účastnickou smlouvu. Existují 3 (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 O2, ale byl připojen k operátorovi B,
- účastník požadoval službu u operátora A, ale byl připojen k společnosti provozovatele v síti O2.

Postup řešení:

- pokud nastane případ tzv. slammingu, měl by účastník kontaktovat operátora, od něhož požaduje poskytování služby elektronických komunikací (např. operátor A). Např. jestliže účastník očekával, že obdrží službu od operátora A (a má s ním uzavřenou účastnickou smlouvu) a zjistí, že ve skutečnosti je obsluhován např. operátorem B, musí podat stížnost u operátora A,
- kontaktuje-li účastník operátora, který se slammingu dopustil (operátor B) a ten není schopen předložit účastníkovi příslušný platný CPS CAF, pak je tento operátor povinen účastníka, aby kontaktoval operátora, od něhož službu žádá (operátora A), s žádostí o zahájení procesu řešení sporu ve věci slammingu,
- žádost o prověření podezření ze slammingu je možné podat pouze do 6 (šesti) měsíců od podání požadavku na zřízení služby 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 podezřelého ze slammingu (operátora B) s požadavkem na předložení platného CPS CAF a kopii plné moci v případě, je-li účastník zastoupen.
2. Operátor B dodá CPS CAF (faxem nebo e-mailem) do 5 (pěti) pracovních dnů od obdržení žádosti. Pokud žádost neobsahuje všechny náležitosti, musí provozovatel, který obdržel neúplnou žádost o CAF, kontaktovat žádajícího provozovatele (s požadavkem na nápravu), a to 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 o výsledku šetření 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 stanoveném v příslušné Smlouvě o propojení veřejné komunikační sítě.
5. Jestliže operátor B nedodá CPS CAF, zašle operátor A společnosti provozovatele v síti O2 novou objednávku služby CPS (pokud je operátorem A společnost v síti O2, ukončí společnost O2 službu CPS pro operátora B).
6. Jestliže se slammingu dopustil provozovatel v síti O2, poskytne CPS službu pro požadovaného provozovatele CPS (operátora A) společnost O2.
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 Smlouvy. Tato smluvní pokuta již zohledňuje i realizaci služby CPS.
- Všechny potvrzené případy slammingu budou zaznamenány s následujícími detaily:

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 slammingu budou potvrzeny dotčeným operátorem a zaslány operátorovi, který se slammingu dopustil.
9. Za případ slammingu není považována zpožděná aktivace služby CPS oproti termínu uvedenému v bodě 4.2.4 způsobená technickými problémy na straně společnosti O2.

## 6.8 NP Slamming a předávání dokumentů

- 6.8.1 NP Slammingu se dopouští ten operátor, který pro účastníka bez jeho písemného souhlasu objednal službu NP.

V rámci realizace procesu služby NP stačí doložit dokument „Výpověď s přenesením“ ve formě scanu. Scan tohoto dokumentu musí být předáván zabezpečeným způsobem a s elektronickým podpisem, např. jako příloha e-mailu, případně jako součást objednávky NP PROVIDE.

### Parametry „Výpovědi s přenesením“ zasílané ve formě scanu:

- Formulář výpovědi podepsaný účastníkem bude naskenován s níže definovanými parametry:
  - rozlišení 200x200 DPI, v černobílém provedení,
  - velikost dokumentu max. 100kB na stránku,
  - název dokumentu musí být ve formátu: název přejímajícího operátora\_Služba\_číslo objednávky\_telefonní číslo.pdf,
  - veškerá data a údaje v dokumentu musí být jednoznačně čitelná,
  - formát dokumentu – PDF.
- parametry e-mailu, k němuž bude „Výpověď s přenesením“ ve formě scanu připojena:
- k jedné e-mailové zprávě může být připojena „Výpověď s přenesením“ jen pro objednávky uskutečněné téhož dne a pro jeden typ služby (NP nebo LLU),
- velikost e-mailu nesmí přesáhnout 2MB,



- předmět e-mailu bude znít následovně: „Název přijímajícího operátora \_Typ služby\_Datum Odeslání Objednávky“,
- e-mail bude podepsán platným certifikátem operátora a zakryptován.

Originály dokumentů „Výpověď s přenesením“ zůstanou uloženy u přijímajícího operátora, který je odpovědný za proces přenesení čísla.

Opouštěný operátor je oprávněn na základě stížnosti účastníka či požadavku ČTÚ požádat přijímajícího operátora o doložení originálu dokumentu Výpovědi (služeb) podané účastníkem. V případě nedoložení nese přijímající operátor odpovědnost za veškeré škody, které účastníkovi a opouštěnému operátorovi v této souvislosti vznikly a dále je současně povinen uhradit opouštěnému operátorovi smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč (deset tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ. Nárok na náhradu škody není povinností zaplatit smluvní pokutu dotčen.

Doba archivace dokumentu „Výpovědi s přenesením“ je dána obecně závaznými právními předpisy (odpovídá lhůtě pro uchovávání dokumentů nutných pro daňovou evidenci). Přijímající operátor je však povinen v každém jednotlivém případě uchovat originály dokumentů nejméně po dobu 4 (čtyř) let.

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

## 6.9 Úpravy směrování v sítích a změny číselného rozsahu

- 6.9.1 Každá ze smluvních stran je oprávněna předat druhé straně oznámení o změně přidělu číselného rozsahu 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 umístění čísla, jako by se jednalo o vlastní čísla přidělená žadateli. Bez tohoto souhlasu není možno žádost akceptovat.
- 6.9.2 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 odstavce 6.9.1 a 6.9.2 se uplatní obdobně i na OPID a CSC kódy přidělené Partnerovi. Společnost O2 nenese odpovědnost za nedostupnost volání na již neplatné OPID či CSC kódy.
- 6.9.3 Na základě předaného požadavku a informace o změnách v přidělu číselné kapacity provede druhá smluvní strana nezbytná opatření v konfiguraci směrování ve své síti, a to u požadavků doručených do 15. (patnáctého) dne příslušného kalendářního měsíce s účinností od 1. (prvního) dne měsíce následujícího, u později doručených požadavků (tj. později než 15. (patnáctý) kalendářní den v měsíci) od 1. (prvního) dne 2. (druhého) kalendářního měsíce následujícího po doručení požadavku. Nedílnou součástí požadavku je vždy být kopie příslušného rozhodnutí ČTÚ. Pokud se bude změna týkat zavedení nových číselných sérií oproti platnému retailovému ceníku provozovatele v síti O2, bude termín zprovoznění dohodnut individuálně (avšak při respektování termínů uvedených v odstavci 3.2).
- 6.9.4 Ustanovení odstavce 6.9.3 se vztahuje i na zavádění nových služeb po podepsání platného dodatku k této Smlouvě.
- 6.9.5 Výjimkou z ustanovení odstavce 6.9.3 a 6.9.4 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.

6.9.6 Společnost O2 ověří platnost kódu pro službu CS/CPS Partnera, voleného účastníkem v síti společnosti O2. Společnost O2 bude směřovat všechna volání s platným kódem Partnera do příslušného propojovacího bodu. Partner nebude povinen uskutečnit volání s neplatným kódem CS. Společnost O2 nenese odpovědnost za nedostupnost volání na již neplatné CS/CPS kódy.

#### 6.10 Plánované práce a údržba

6.10.1 Jakékoliv plánované práce a/nebo údržbu, která může ovlivnit poskytování služeb druhé smluvní straně, musí být této smluvní straně oznámeny písemně (a to včetně plánu prací a jejich harmonogramu a lze-li očekávat, že důsledku provádění těchto prací a/nebo údržby dojde k přerušení poskytování služeb, pak rovněž začátek a konec tohoto přerušení), a to alespoň 5 (pět) pracovních dní předem.

6.10.2 Každá ze smluvních stran je povinna vynaložit přiměřené úsilí, aby minimalizovala dobu, po kterou bude poskytování služeb z důvodu plánovaných prací a/nebo údržby přerušeno. Nebude-li to s ohledem na účel plánovaných prací a/nebo údržby vyloučeno, nebo nedohodnou-li se smluvní strany jinak, budou veškeré plánované práce i údržba uskutečňovány mezi 23:00 hodinou a 2:00 hodinou středoevropského času (nebo středoevropského letního času).

6.10.3 Je-li provedení údržby nezbytné pro zachování kvality služeb či zabránění přerušení jejich poskytování a není-li možné dodržet lhůtu stanovenou v odst. 6.10.1 této přílohy, oznámí smluvní strana tuto skutečnost, a to spolu s dobou jejich provedení, plánu prováděných prací a očekávanými důsledky jejího provedení na jí poskytované služby (včetně začátku a konce přerušení poskytování služeb) druhé smluvní straně v dostatečném předstihu.

#### 6.11 Přístup do prostor druhé smluvní strany

6.11.1 Je-li to nutné za účelem lokalizace či odstranění Vad služeb, provedení plánovaných prací, údržby či testů služeb, je každá ze smluvních stran povinna umožnit zaměstnancům druhé smluvní strany či jiným osobám pověřeným druhou smluvní stranou, přístup do svých provozních prostor, a to v rozsahu odpovídajícím důvodu, pro který je přístup do prostor druhé smluvní strany požadován.

6.11.2 V případě, že je přístup do prostor druhé smluvní strany požadován za účelem lokalizace či odstranění Vady služby, musí být přístup umožněn bez zbytečného odkladu po doručení žádosti o jeho umožnění druhé smluvní straně. V ostatních případech požádá vstupující smluvní strana o zajištění přístupu v dostatečném předstihu. Žádost o zajištění přístupu do prostor druhé smluvní strany musí vždy obsahovat alespoň: důvod žádosti o zajištění přístupu, datum návštěvy, předpokládaný čas příchodu a odchodu a jména jejich zaměstnanců či jiných jí pověřených osob, které budou do prostor druhé smluvní strany vstupovat.

6.11.3 V případě vstupu do prostoru, v němž je umístěn propojovací bod, je nutná současná přítomnost zástupců obou smluvních stran.

6.11.4 Při dodání a instalaci Služeb bude přístup do prostor smluvní strany – odběratele služeb poskytnut v pracovní dny, a to vždy mezi 5.00 hod. a 23.00 hod. Konkrétní čas, stejně jako případné výjimky, budou stanoveny dohodou smluvních stran pro daný konkrétní případ.

## 7 Zvláštní ustanovení

### 7.1 Připojení / odpojení poskytovatelů služeb elektronických komunikací

7.1.1 O připojení či odpojení poskytovatelů služeb elektronických komunikací do / ze sítě kterékoliv smluvní strany se budou smluvní strany bez zbytečného odkladu informovat.

## 7.2 Změny infrastruktury

- 7.2.1 Obě smluvní strany se budou vzájemně písemně informovat o všech změnách v infrastruktuře, včetně změn v transportních sítích, a to ať již TDM nebo datových, které mohou mít technický, nebo provozní vliv na poskytování služeb uvedených v Příloze 2A smlouvy. Dodavatel služby bude specifikovat realizaci změn.

## 7.3 Sledování zlomyslných / obtěžujících volání

- 7.3.1 Každá ze smluvních stran je oprávněna zahájit na výslovnou žádost svého účastníka sledování zlomyslných a/nebo obtěžujících volání na jím užívané telefonní číslo.
- 7.3.2 Je-li v průběhu tohoto sledování identifikováno tři, nebo více, zlomyslných či obtěžujících volání uskutečněných z jednoho účastnického telefonního čísla jehož prostřednictvím němž druhá smluvní strany poskytuje služby, postupují smluvní strany dle dále uvedených pravidel.
- 7.3.3 Smluvní strana účastníka, který je obtěžován zlomyslnými voláními, prokazatelně písemně požádá druhou smluvní stranu o spolupráci při identifikaci původce zlomyslných volání. Tato žádost bude obsahovat minimálně následující informace:
- telefonní číslo účastníka, který je obtěžován zlomyslnými / obtěžujícími voláními,
  - datum a čas uskutečnění (přijetí) zlomyslných / obtěžujících volání,
  - telefonní číslo účastníka, který je původcem zlomyslných / obtěžujících volání.
- 7.3.4 Dotázaná smluvní strana provede v rámci svých technických možností a za podmínek stanovených platnými právními předpisy šetření a výsledek tohoto šetření oznámí druhé smluvní straně. Zároveň dotázaná smluvní strana oznámí účastníkovi, který je původcem těchto zlomyslných / obtěžujících volání, že dle provedeného šetření byla z jím užívaného telefonního čísla uskutečněna potenciální zlomyslná / obtěžující volání, a výslovně jej požádá o jejich ukončení. Oznámení dle předchozí věty tohoto odstavce musí vždy rovněž obsahovat časové údaje o údajných zlomyslných / obtěžujících voláních, kopie tohoto oznámení pak musí být dotázanou smluvní stranou řádně archivována, a to pro účely případného správního či trestního řízení.
- 7.3.5 Neposkytne-li kterákoliv ze smluvních stran součinnost nezbytnou pro identifikaci zlomyslných či obtěžujících volání, je druhá smluvní strana oprávněna obrátit na příslušný správní orgán.

## 8 Kvóty objednávek CPS a NP

- 8.1 Maximální celková denní kapacita objednávkového systému pro CPS a NP je 2200 tzv. procesních jednotek („PU“). Jako procesní jednotka jsou pak označovány veškeré zdroje nezbytné pro zpracování jednoduché objednávky CPS.
- 8.2 **Pravidla pro stanovení kvót a jejich naplňování**
- 8.2.1 Kvótou se rozumí část kapacity objednávkového systému pro CPS a NP, která je pro dané kalendářní čtvrtletí vyhrazena pro objednávky služeb CPS a přenosu geografických i negeografických čísel Partnera či jiného subjektu, s má společnost O2 uzavřenou smlouvu o propojení veřejné komunikační sítě.
- 8.2.2 Výše kvót v objednávkovém systému služeb CPS a NP je stanovena na základě dohody mezi společností O2 a Partnerem a vychází z prognózy objemu objednávek služeb CPS a přenosu geografických a negeografických účastnických čísel, a dále ze skutečného čerpání přidělených kvót v minulých obdobích.

- 8.2.3 Kvóty přidělené Partnerovi nebude společnost O2 sdělovat jiným účastníkům objednávkového systému služeb CPS a NP.
- 8.2.4 Společnost O2 zpracuje objednávky služeb CPS a NP do výše kvóty stanovené pro jednotlivé smluvní partnery ve svém denním cyklu zpracování objednávek.
- 8.2.5 Objednávky CPS a NP, které převýší dohodnutou denní kvótu objednávek daného smluvního partnera budou společností O2 (v daném denním cyklu zpracování objednávek) vyřízeny pouze tehdy, pokud součet všech objednávek uskutečněných v příslušný den (v souhrnu za všechny smluvní partnery společnosti O2) nepřekročí celkovou denní kapacitu objednávkového systému pro CPS a NP společnosti O2. Přidělování nevyčerpané celkové objednávkové kapacity bude prováděno cyklicky mezi jednotlivé smluvní partnery společnosti O2, a to až do výše celkové denní kapacity objednávkového systému pro CPS a NP (celkové denní hodnoty PU). Opouštěný operátor je u služby NP schopen garantovat funkční proces jen pro odsouhlasené prognózované množství.
- 8.2.6 Objednávky služeb CPS a NP nad rámec celkové denní kapacity PU objednávkového systému budou společností O2 odmítnuty.
- 8.2.7 Jednotlivé společnosti, s nimiž má společnost O2 uzavřenou smlouvu o propojení veřejné komunikační sítě, nemohou své kvóty vzájemně sdílet ani si mezi sebou převádět jejich nevyčerpanou část.

## 9 Přílohy služby CPS

### 9.1 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>3</sup>	Ověřovaná data
PROVIDE	Identifikace provozovatele CPS	CPS Operator Identification	M	Y
	Číslo objednávky	Order Number	M	Y
	Pořadové číslo zprávy <sup>4</sup>	Message Sequence Number	M	Y
	CSC kód	CSC Code	M	Y
	Příjmení vlastníka kontraktu	Service Contract Owner Surname	M/O <sup>7</sup>	
	Jméno vlastníka kontraktu /název firmy	Service Contract Owner First Name/Company Name	M	
	Číslo domu instalace	Installation House Number	M/O <sup>8</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>	M/O	
	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>9</sup>	
	Identifikace <sup>5</sup> volajícího	Calling Line Identification	M	Y
	Typ služby <sup>6</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	
		Rejected Parameter ..20	O	

<sup>3</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>4</sup> Každá zpráva u jedné objednávky má stejné číslo jako objednávka, ale má vlastní pořadová čísla.

<sup>5</sup> Týká se telefonního čísla.

<sup>6</sup> Národní, mezinárodní, obě

<sup>7</sup> Pokud jde o jméno firmy, není příjmení povinné

<sup>8</sup> Uvedení alespoň jednoho z těchto dvou čísel je povinné.

<sup>9</sup> Pokud existuje, mělo by toto číslo být uvedeno v objednávce.

	Odmítnutý parametr ..20 Referenční pořadové číslo	Reference Sequence Number	M	
ACTIVATE D	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	

## 9.2 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

### 9.3 Typy kódů chyb v CPS

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



## 10 Přílohy služby NP

### 10.1 Zprávy pro službu NP

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

### 10.2 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

### 10.3 Typy chybových kódů pro NP

Detaily o kódech a typech chyb jsou uvedeny v IT Dokumentu.