

## KONZULTACE S DOTČENÝMI SUBJEKTY

Označení návrhu opatření, kterého se uplatňované připomínky týkají:

**opatření obecné povahy č. OOP/11/XX.2005,**

**kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci volby a předvolby operátora a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s volbou a předvolbou operátora.**

obchodní firma: ČESKÝ TELECOM, a.s.  
sídlo: Olšanská 55/5, 130 34 Praha 3  
IČ: 601 93 336

kontaktní osoba, včetně tlf. čísla nebo elektronické adresy, oprávněná o připomínkách uplatněných dotčeným subjektem s Úřadem jednat:

JUDr. Emilie Čížková, 271462016, [emilie.cizkova@ct.cz](mailto:emilie.cizkova@ct.cz)

JUDr. Ing. Marek Rotrekl, 271464611, [marek.rotrekl@ct.cz](mailto:marek.rotrekl@ct.cz)

### Připomínky

#### **1. Připomínky obecné:**

Návrh opatření nepoužívá jednotnou terminologii pro označení stran.

#### **2. Připomínky k jednotlivým částem návrhu opatření:**

##### K Článku 1:

Navrhujeme nahradit původní text následujícím:

„Toto opatření obecné povahy upravuje technické a organizační podmínky pro realizaci volby a předvolby operátora a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s volbou a předvolbou operátora.“

##### *Odůvodnění:*

*Úvodní článek by měl upravovat účel předmětného opatření. Ustanovení úvodního článku je nejasné, není sjednoceno s ostatními ustanoveními předmětného OOP.*

##### K Článku 2 odst. 1 písm. b):

Navrhujeme nahradit následujícím textem:

„b) s poskytovatelem přístupu je přímo nebo nepřímo propojen.“

##### *Odůvodnění:*

*Ustanovení bylo nesrozumitelné a nebylo v souladu s terminologií používanou zákonem a ostatními ustanoveními OOP. Dle našeho názoru bylo též nad rámec povinností stanovených zákonem.*

K Článku 2 odst. 2:

Navrhujeme doplnit text „... dostupnou telefonní službu volbou a předvolbou operátora nebo...“

*Odůvodnění:*

*Zpřesnění textu*

K Článku 3 odst. 2:

Navrhujeme nahradit textem:

„(2) Je-li uživatelem veřejně dostupné telefonní služby volen kód volby operátora nebo je-li mu přednastaven kód volby operátora, pak je poskytovatel přístupu povinen veškerá volání na čísla, pro která je v Číslovacím plánu veřejných telefonních sítí služba volba a předvolba operátora povolena, dopravit na příslušný propojovací bod vzhledem ke vzniku volání, který je dohodnutý mezi poskytovatelem přístupu a propojeným podnikatelem ve Smlouvě o propojení. Do propojovacího bodu budou směřována pouze volání vzniklá v atrakčním obvodu bránové ústředny, ke které je daný propojovací bod příslušný. Určený propojovací bod musí být stejný pro celý atrakční obvod bránové ústředny. Je-li definováno více kódů volby operátora, musí být pro každý definováno jednoznačné směřování do propojovacího bodu.“

*Odůvodnění:*

*Pro atrakční obvod bránové ústředny existuje vždy jeden propojovací bod, nemá proto smysl je nějak odlišovat. Pro tranzitní ústřednu je to propojovací bod na této tranzitní ústředně, pro místní ústřednu je propojovací bod na této místní ústředně. Do propojovacího bodu na místní ústředně může být směřován pouze provoz z této místní ústředny, tedy v žádném případě z okolních místních ústředn. Není zřejmý pojem „nejbližší propojovací bod“ a pojem „prioritně“.*

*Propojovací bod nemůže určit poskytovatel veřejně dostupné služby, ale musí být dohodnutý ve Smlouvě o propojení. Závisí také na konfiguraci sítě poskytovatele přístupu.*

*Vyjmutí Příloha č.3 souvisí s současně existující duplicitou vůči poslední verzi Číslovacího plánu. Vzhledem k tomu, že Číslovací plán v Příloze č.3 stanovuje nejen oblast čísel, která podléhají službě CS a CPS (a také NP), je výhodnější tuto informaci vázat jen na jediný dokument. V případě, kdy se využije číslo/čísla z existující rezervy, bude nutné upravit jen Číslovací plán, což bude nutné učinit tak, jako tak. V případě, že by referenčním vztahem nebyl Číslovací plán, bude v souvislosti s využitím rezervy nutné upravovat najednou více dokumentů.*

K Článku 3 odst. 3:

Navrhujeme nahradit tímto textem:

„(3) Je-li uživatelem veřejně dostupné telefonní služby volen kód volby operátora, pak je poskytovatel přístupu povinen pro veškerá volání na čísla, pro která je v Číslovacím plánu veřejných telefonních sítí služba volba a předvolba operátora povolena, ignorovat přednastavení kódu podnikatele poskytujícího veřejně dostupnou telefonní službu (předvolbu operátora).“

*Odůvodnění:*

*Viz výše(číslovací plán) a dále zpřesnění textu (přednastavení).*

K Článku 3 odst. 4:

Ustanovení obsahuje nesprávný odkaz, správné je zřejmě „... podle článku 2, odst. 1, písm. a).“

*Odůvodnění:*

*Chybný odkaz.*

K Článku 3 odst. 5:

Upravit v souladu s výše uvedenými návrhy konec odstavce takto:

„... kód volby operátora a pro předemné číslo v Číslovacím plánu veřejných telefonních sítí služba volba a předvolba operátora povolena.“

*Odůvodnění:*

*Viz výše.*

K Článku 3 odst. 6:

Navrhujeme změnu konce odstavce od slov „které neumožňují použít kód volby operátora“ takto: „... pouze v případě, že toto umožní Český telekomunikační úřad v rámci Univerzální služby.“

*Odůvodnění:*

*Takovéto výrazné omezení konkurence musí být výslovně povoleno ČTÚ a takovýto tarif může být poskytován pouze jako součást Univerzální služby v odůvodněných případech.*

K Článku 3 odst. 8:

Navrhujeme nahradit textem:

„(8) Poskytovatel přístupu je povinen pro předání volání při volbě operátora použít jednosměrné nebo obousměrné svazky podle dohody s příslušným poskytovatelem ...“

*Odůvodnění:*

*Důvodem je poskytnutí možnosti efektivního využití svazků.*

K Článku 3, odst. (9):

Navrhujeme vypustit druhou větu.

*Odůvodnění:*

*Čl. 3 odst. (9) – Druhá věta je nad rámec danou zákonem v § 70 odst. (1), podle něhož je poskytování služeb CS/CPS podmíněno pouze propojením podnikatelů, bez povinnosti převzetí práv a povinností. Uvažované pověření je nicméně možné. Návrh OOP toto ale nesmí stanovit.*

K Článku 4:

Navrhujeme vložit nové odstavce:

- (1) Předmětem služby volby a předvolby operátora jsou veškerá volání s výjimkou volání na čísla, na která nelze aplikovat tuto službu. Tato informace je uvedena v Číslovacím plánu veřejných telefonních sítí.
- (2) Účastnická volba pro službu volba operátora je popsána v Číslovacím plánu veřejných telefonních sítí.
- (3) Účastnická volba pro službu předvolba operátora se neliší od běžné účastnické volby.“

*Odůvodnění:  
Zpřesnění textu*

K Článku 4:  
Dosavadní odst. 1 a 2 přečíslovat na odst. 4 a odst. 5.

K Článku 4:  
Dosavadní odst. 3 přečíslovat na odst. 6 a upravit takto:  
„(6) Každý poskytovatel přístupu je povinen realizovat objednávkový systém pro předvolbu operátora s denní kapacitou....“

*Odůvodnění:  
Zpřesnění textu*

K Článku 4:  
Dosavadní odst. 4 přečíslovat na odst. 7 a doplnit takto:  
V písmenu c) vypustit část poslední věty: „...“ a v případě zrušení trvalého nastavení je za jeho oprávněnost odpovědný poskytovatel přístupu.“

K Článku 4:  
Doplnit nové písmeno d):  
„d) případy neoprávněně uplatněných objednávek na zrušení trvalého nastavení kódu volby operátora (win-back) mohou být v písemné dohodě podle článku 3, odst. 9 ošetřeny smluvní pokutou. V tomto případě je za prokázání její oprávněnosti odpovědný poskytovatel přístupu.“

*Odůvodnění:  
Zpřesnění textu, rozdělení původního odstavce c) na dva, kde nově formulovaný odstavec c) je pouze o slammingů objednávek a nově vzniklý d) je o win-back.*

Navrhujeme vložit nový článek 4a:

„4a  
Popis procesů pro realizaci služby předvolby operátora

Popisy procesů spolu s nezbytnými dalšími vymezeními jsou obsahem Přílohy č. 5“

*Odůvodnění:*

*S ohledem na obecnou platnost opatření (na členy i nečleny APVTS) je třeba, aby opatření obsahovalo popisy procesů, které jsou v současnosti známé jen členům APVTS. V opačném případě může dojít k ohrožení integrity služby a k problémům u nových operátorů a nečlenů APVTS.*

K Článku 5 odst. 1:

Navrhujeme vypustit.

*Odůvodnění:*

*Jedná se o ustanovení mimo rámec zákonného zmocnění, navíc jde o obecně platnou povinnost vyplývající přímo ze zákona.*

### **Příloha 1 – Signalizace**

K odst. 1:

Navrhujeme formulaci:

„(1) Poskytovatel přístupu předává kód volby operátora a za ním volené číslo v parametru ISUP „Called Party Number.““

*Odůvodnění*

*Zpřesnění textu. Kód pro CPS není volený, ale přednastavený, a rovněž se předává. Dále terminologická zpřesnění. Parametr „Prefixed address“ není definován.*

K odst. 3:

Navrhujeme nahradit text „Číslo volajícího účastníka“ textem „Calling party Number“ .

*Odůvodnění:*

*Zpřesnění textu. Jedná se o název parametru v odborné terminologii. Český název není zaveden.*

K odst. 5:

Upravit text druhé věty na: „Pokud je v IAM uvedena informace o přesměrování (parametr Redirection Information) s hodnotami...“

*Odůvodnění:*

*Zpřesnění textu.*

## **K Příloze 2:**

### **K odst. 1:**

Navrhujeme nový text odst.1 takto:

„(1) Poskytovatel veřejně dostupné telefonní služby prostřednictvím předvolby operátora je povinen v průběhu jednání o smlouvě každému jednotlivému poskytovateli přístupu předložit čtvrtletní prognózy objemů objednávek pro první dva roky provozu. Poskytovatel veřejně dostupné telefonní služby prostřednictvím předvolby operátora je povinen provádět čtvrtletně aktualizaci prognóz objemů objednávek, vždy na následující dva roky. Aktualizované prognózy musí být poskytovateli přístupu předány nejméně 1měsíc před začátkem následujícího čtvrtletí, jinak platí předcházející prognóza.

Poskytovatel přístupu na základě předaných prognóz a skutečně zaslaných objednávek v posledním období dvou měsíců přidělí poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby denní kvótu počtu objednávek, platnou pro následující čtvrtletí. Poskytovatel přístupu garantuje zpracování objednávek do výše přidělené denní kvóty.“

#### *Odůvodnění:*

*Pro eliminaci neefektivní výstavby a rezervace kapacit je nutné stanovit podrobnější pravidla pro prognózování a garanci poskytování služby. Poskytovatel poskytující veřejně dostupnou telefonní službu musí mít možnost v čase upřesňovat prognózy a poskytovatel přístupu musí mít dlouhodobější představu o velikosti požadavků. Přidělené kvóty slouží poskytovateli veřejně dostupné telefonní služby jako garance služby.*

### **K odst. 5 :**

Navrhuje nahradit odst. 5 následujícím textem:

- a)** Nenaplní-li poskytovatel veřejně dostupné telefonní služby prostřednictvím předvolby operátora přidělené denní kvóty ve čtvrtletním období, je sankcionován smluvní pokutou ze strany poskytovatele přístupu
- b)** Pokud poskytovatel přístupu odmítne objednávky poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby do výše prognózy, je sankcionován ze strany poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby

Nebude-li tato změna přijata, navrhujeme pouze upravit v odst. 5 text na „... prostřednictvím předvolby operátora své prognózy, je sankcionován ...“.

#### *Odůvodnění:*

*Důvodem úpravy jsou po delší dobu diskutovaná pravidla pro prognózování objednávek poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby dle skutečných potřeb. Systém byl konzultován s ČTÚ. Sankce v podobě smluvních pokut jsou dle našeho názoru logickým odrazem uložených povinností či smluvených závazků. Pokud se týká pouze dílčí změny původního znění odstavce 1), prognózy nejsou stanoveny na denním základě a za vhodnější považujeme upravit výši smluvní pokuty ve smlouvě.*

K odst. 6:

doplnit takto:

kde:

ISDN2A digitální přípojka ISDN2 s pasivní sběrnici (pointz-to-multipoint)

ISDN2C digitální přípojka ISDN2 point-to-point s funkcí sériové linky

ISDN2D digitální přípojka ISDN2 point –to-point s funkcí PABX s DDI

*Odůvodnění:*

*Zpřesnění textu.*

### **K příloze č. 3**

Navrhujeme vypustit.

*Odůvodnění:*

*Tato část je duplikací se zněním Číslovacího plánu pro veřejnou telefonní službu.*

### **Navrhujeme novou přílohu s názvem (např.) Popis procesů objednávání CPS**

Předpokládáme, že by ze současně existujícího specifikačního dokumentu pro CPS službu „Výběr provozovatele nastavením předvolby čísel“ (společný dokument ČTÚ a APVTS) byly do Přílohy č .5 přeneseny tyto části:

- a) dokumentu popis procesu objednávání (část z hlavního dokumentu, obsahující čl.18 až čl.31)
- b) přílohy 3CPS B
- c) přílohy 8CPS B
- d) přílohy 9CPS B
- e) přílohy10 CPS B

**Dokumenty jsou přiloženy:**



"dokument popis  
procesů objednávání



"Příloha 3 CPS\_B  
2.0.DOC"



"Příloha 8 CPS\_B  
2.0.DOC"



"Příloha 9 CPS\_B  
2.0.DOC"



"Příloha 10 CPS\_B  
2.0.DOC"

*Odůvodnění:*

*S ohledem na obecnou platnost opatření (na členy i nečleny APVTS) je třeba, aby opatření obsahovalo popisy procesů, které jsou v současnosti známé jen členům APVTS. V opačném případě může dojít k ohrožení integrity služby a k problémům u nových operátorů a nečlenů APVTS.*

Poznámka:

Je třeba upozornit na to, že přímá možnost využití textu dnes existujícího specifikačního dokumentu pro CPS službu, spec. vazba na čl. 18 - čl. 31 je pouze omezená v případě vzájemných vztahů virtuálního operátora, zajišťovatele sítě a poskytovatele přístupu (souvisí se zněním čl. 3 odst. 9). Bez dalšího posouzení zmiňované čl. 18 - čl. 31 přímo použít v Příloze č. 5 nelze a vyžádalo by si to dodatečnou analýzu nad současný rámec připomínkování.

V Praze dne 2.6.2005



## Čl. 18 Objednávka aktivace služby

1. Pro proces CPS jsou definovány následující zprávy:
  - a) PROVIDE: zasílá CPS provozovatel poskytovateli přístupu. Zpráva PROVIDE obsahuje výchozí detaily o objednávce,
  - b) ACTIVATED: zasílá poskytovatel přístupu. Zpráva ACTIVATED oznamuje aktivaci služby,
  - c) REJECT: zasílá poskytovatel přístupu. Zpráva REJECT oznamuje odmítnutí objednávky,
  - d) ACCEPT: zasílá poskytovatel přístupu. Zpráva ACCEPT potvrzuje převzetí objednávky ze zprávy PROVIDE.
2. Vztah mezi objednávkou a zprávou je následující:
  - a) každá nová zpráva PROVIDE reprezentuje novou objednávku,
  - b) všechny ostatní zprávy se vztahují na již existující objednávku, nikoli na novou objednávku.

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

Zpráva	zasílá CPS provozovatel	zasílá poskytovatel přístupu
PROVIDE	X	–
ACTIVATED	–	X
REJECT	–	X
ACCEPT	–	X

Obsah výše uvedených zpráv i dalších pomocných zpráv je popsán v IT dokumentu APVTS<sup>1)</sup> a v přílohách.

## Čl. 19 Definice objednávky CPS

1. U CPS musí objednávka obsahovat pouze jedno CLI. To se týká jak jednoduché, tak komplexní objednávky.
2. Jednoduché objednávky CPS jsou pro:
  - a) CLI standardní přípojky POTS,
  - b) CLI přípojky ISDN2A (může být jedno CLI z MSN).

---

<sup>1)</sup> IT dokument APVTS-IT-1.3 (verze říjen 2002).

3. Komplexní objednávky CPS:
  - a) celý svazek v PBX (tj. svazek MFC) specifikovaný jedním hlavním prefixem CLI v rozsahu DDI ve svazku PBX,
  - b) celý svazek ISDN30 specifikovaný hlavním prefixem CLI v rozsahu DDI ve svazku ISDN30,
  - c) hlavní CLI ISDN 2C a 2D.

## **Čl. 20**

### **Vztah požadavku účastníka k objednávce služby CPS**

1. Účastník zašle CPS provozovateli zákaznický autorizační formulář pro službu CPS (CAF), ve kterém budou uvedeny informace týkající se požadovaných čísel a rozsahů pro službu CPS. Tento jeden CAF bude obsahovat více CLI pro CPS. CPS provozovatel zodpovídá za kontrolu CAF, jeho rozdělení na jednu nebo více jednoduchých nebo komplexních objednávek a jejich předložení poskytovateli přístupu. Výhradně CPS provozovatel zodpovídá za vztah mezi CAF, účastníkem a hromadně předloženými objednávkami. Poskytovatel přístupu je pouze zodpovědný za zpracování každé individuální objednávky (tj. zprávy PROVIDE) zaslané CPS provozovatelem. Tento proces snižuje počet CAF, které musí účastník předložit. Vztah mezi CAF a objednávkou může tedy být jeden CAF ku více objednávkám.
2. Pokud požaduje účastník od CPS provozovatele pro dané CLI národní nebo mezinárodní CPS, může CPS provozovatel odeslat:
  - a) jednu zprávu PROVIDE s typem služby jak národní tak mezinárodní, nebo
  - b) jednu zprávu PROVIDE pro typ služby národní a jednu zprávu PROVIDE s typem služby mezinárodní.

## **Čl. 21**

### **Principy číslování objednávek CPS**

1. Všechny objednávky služby budou obsahovat číslo objednávky s identifikací telekomunikačního provozovatele.
2. Jestliže je objednávka (tj. zpráva PROVIDE) odmítnuta, je nutné zaslat novou objednávku (tj. PROVIDE) s novým/odlišným číslem objednávky.
3. Všichni telekomunikační provozovatelé 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.
4. V pořadí je možné číslo vynechat.

## **Čl. 22**

### **Žádost účastníka o službu CPS**

1. CPS provozovatel obdrží od žadatele podepsaný zákaznický autorizační formulář (CAF).
2. CAF obsahuje následující údaje <sup>2)</sup>:
  - a) jméno/firma účastníka v síti poskytovatele přístupu,
  - b) adresu/sídlo účastníka v síti poskytovatele přístupu,
  - c) referenční číslo účastníka v síti poskytovatele přístupu,
  - d) IČO (pouze účastníci v síti poskytovatele přístupu, kteří jsou fyzickou či právnickou osobou),
  - e) telefonní číslo (čísla) účastníka v síti poskytovatele přístupu pro které je služba požadována,
  - f) typ požadované služby (národní, mezinárodní nebo oba),
  - g) zplnomocnění CPS provozovatele účastníkem v síti poskytovatele přístupu ke všem úkonům nutným k zřízení nebo změnám služby CPS,
  - h) čestné prohlášení účastníka v síti poskytovatele přístupu o ukončení smluvního vztahu s předchozím CPS provozovatelem pro požadovaný typ služby.

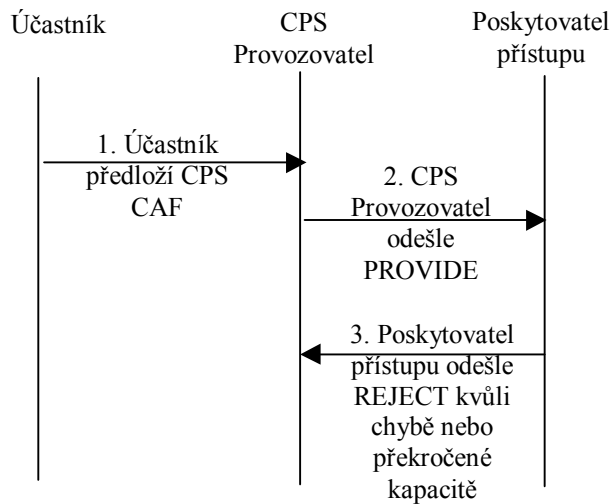
### **Čl. 23**

#### **Ověření objednávky a aktivace služby CPS**

1. CPS provozovatel předloží poskytovateli přístupu elektronickou objednávku služby (tj. PROVIDE).
2. Objednávky služby se budou přijímat pouze v pracovní dny od 9.00 do 17.00 hod.
3. Obdržené objednávky služby opatří poskytovatel přístupu údajem s datem a hodinou.
4. Pokud je v přijaté objednávce chyba, bude zaslána CPS provozovateli zpráva REJECT s důvodem/podmínkami odmítnutí.
5. Chybné objednávky budou vyčleněny a odmítnuty do konce druhého pracovního dne od odeslání objednávky služby.
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 zpracovány jako nové objednávky.
9. Proces použitý pro chybné objednávky a jednotlivé strany zúčastněné v procesu uvádí obr. 5. Šipky reprezentují jeden krok v procesu.

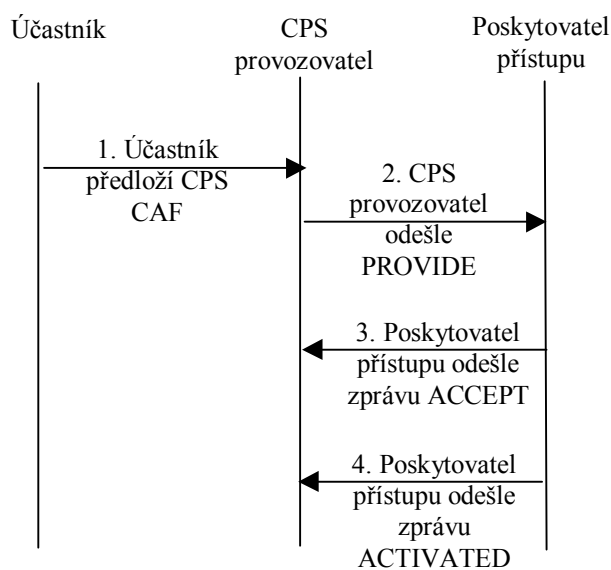
---

<sup>2)</sup> CAF musí obsahovat údaje stanovené Obchodním zákoníkem (§13a zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů).



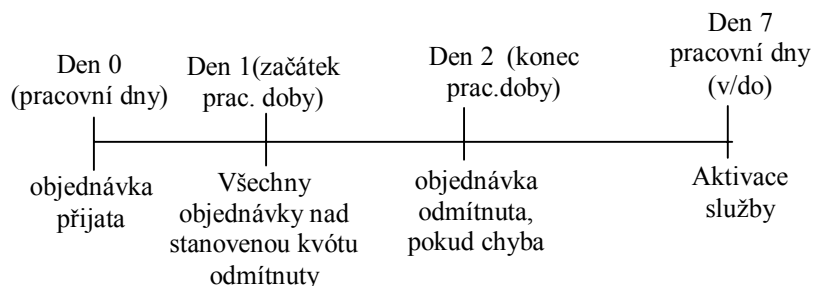
**Obr. 5: Chybná objednávka**

10. Pokud zpráva PROVIDE neobsahuje chyby, odešle poskytovatel přístupu zprávu ACCEPT. Zpráva ACCEPT bude odeslána do konce druhého pracovního dne.
11. Objednávka služby bude aktivována do 7. pracovního dne od odeslání platné objednávky služby.
12. Po aktivaci služby odešle poskytovatel přístupu nejpozději následující pracovní den zprávu ACTIVATED.
13. Podrobný popis procesů a výměny zpráv je uveden v IT dokumentu APVTS<sup>2)</sup>.
14. Aktivace standardní objednávky je graficky popsána na obr. 6. V prvním kroku procesu musí účastník požádat o CPS u jiného poskytovatele a předložit mu CAF. Následně zašle CPS provozovatel objednávku služby poskytovateli přístupu. Objednávka je aktivována do 7 pracovních dnů a provozovatel CPS obdrží zprávu ACTIVATED.



### Obr. 6: Standardní objednávka

15. Časový rámec pro aktivaci nebo odmítnutí objednávky je popsán na obr. 7.



Obr. 7: Časový rámec

16. Objednávka je odeslána v Den 0, jak je uvedeno v obr. 7. Pokud se v objednávce vyskytne chyba, je objednávka odmítnuta v Den 2. Služba CPS je aktivována do Dne 7.
17. Pokud nebude služba CPS aktivována do Dne 7, bude postupováno v souladu s propojovací smlouvou.

### Čl. 24

#### Principy archivace objednávek

1. Archivace dat v elektronické nebo písemné podobě musí být provedena po minimálně 6 měsících od jejich vzniku uložením v elektronickém systému či pořadači.
2. Všechny zprávy musí být archivovány nejméně 3 roky od jejich vzniku.
3. Všechny písemné formuláře včetně zákaznických autorizačních formulářů a formulářů pro zřízení služby (viz přílohy) musí být archivovány 3 roky.
4. V zájmu ochrany dat uživatelů jsou poskytovatel přístupu a CPS provozovatel povinni dodržovat ustanovení zejména zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

### Čl. 25

#### Přechod od CPS provozovatele k poskytovateli přístupu

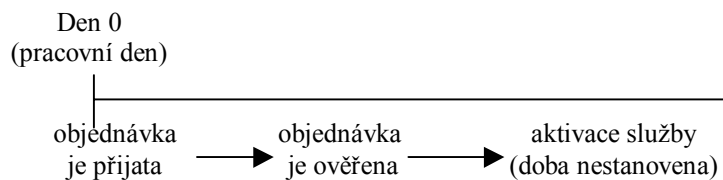
1. Poskytovatel přístupu bude mít možnost získat zpět své účastníky.
2. Poskytovatel převezme od účastníka CAF před opětovnou aktivací služby.
3. Poskytovatel přístupu je povinen informovat opouštěného CPS provozovatele o změně služby.

Proces přechodu účastníka od CPS provozovatele k poskytovateli přístupu graficky popisuje obr. 8. Objednávky CPS dodané do systému poskytovatele přístupu od CPS provozovatelů i „winback“ objednávky poskytovatele přístupu budou řazeny do jedné fronty bez priorit.



**Obr. 8: Přechod od provozovatele CPS k poskytovateli přístupu**

Časový harmonogram přechodu účastníka od CPS provozovatele k poskytovateli přístupu graficky uvádí obr. 9.



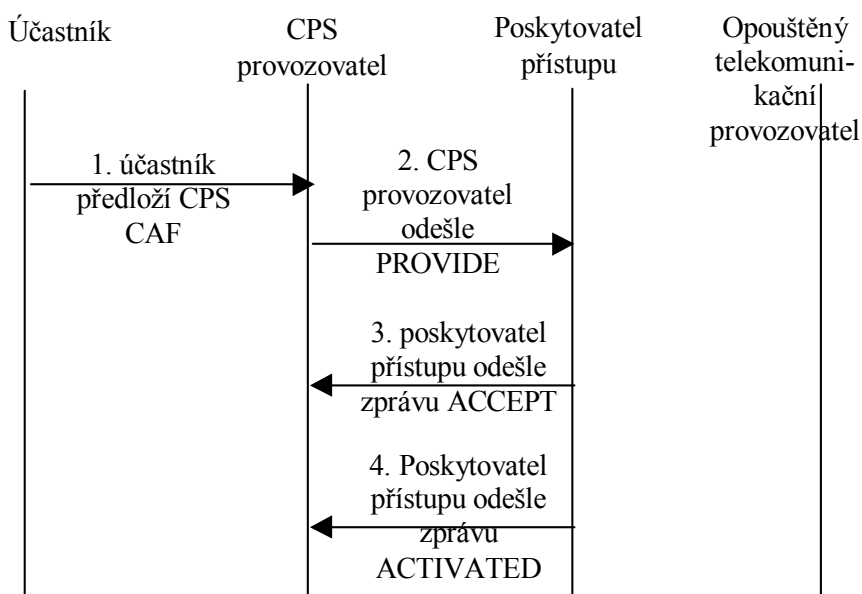
**Obr. 9: Průběh přechodu k poskytovateli přístupu**

## Čl. 26

### Přechod od jednoho CPS provozovatele k jinému CPS provozovateli

1. CPS provozovatel obdrží od účastníka podepsaný CAF.
2. Po obdržení podepsaného CAF odešle CPS provozovatel objednávku poskytovateli přístupu.
3. Objednávka bude aktivována do Dne 7. ode dne odeslání, pokud není v objednávce chyba.
4. Po aktivaci služby obdrží CPS provozovatel oznámení o aktivaci.
5. Poskytovatel přístupu je povinen informovat opouštěného CPS provozovatele o změně služby.

6. Procesy změny CPS provozovatele popisuje obr. 10.



Obr. 10: Změna CPS provozovatele

7. 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.

	<b>Stávající národní operátor A</b>	<b>Stávající mezinárodní operátor B</b>	<b>Stávající národní i mezinárodní operátor C</b>	<b>Stávající národní operátor A a Mezinárodní operátor B</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 poskytovatel přístupu žádnou zodpovědnost vůči operátorovi C, i když by to znamenalo porušení smlouvy mezi účastníkem a operátorem C.

## **Čl. 27**

### **Další zodpovědnosti provozovatele CPS**

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

## **Čl. 28**

### **Povinnost poskytovatele přístupu při zrušení účastnických přípojek**

1. Poskytovatel přístupu bude zasílat každému CPS provozovateli měsíční informační přehled zrušených účastnických přípojek. V tomto přehledu budou uvedeny všechny zrušené účastnické přípojky, kterým v okamžiku zrušení byla přiřazena služba CPS daného CPS provozovatele.
2. Poskytovatel přístupu bude zasílat každému CPS provozovateli měsíční informační přehled účastnických přípojek, na kterých byla pro příslušného CPS provozovatele zrušena služba CPS.

## **Díl 2**

## **Čl. 29**

### **Problémy na straně účastníka**

Protože poskytovatel přístupu stále zodpovídá za poskytování přístupových kapacit účastníkovi (CPS provozovatele), musí se zúčastnit procesu řešení problémů mezi operátory.

1. V případě problémů na přístupovém vedení účastník kontaktuje poskytovatele přístupu, který jako jediný zodpovídá za řešení vzniklých problémů. Pokud účastník kontaktuje CPS provozovatele, pak ten informuje poskytovatele přístupu, který bude v případě potřeby zodpovídat za případný další kontakt se účastníkem.
2. V případě problémů s účtováním za služby CPS by měl účastník kontaktovat CPS provozovatele, který je jako jediný zodpovědný za vyřizování dotazů účastníků na telefonní účet a dalších problémů. Pokud účastník kontaktuje poskytovatele přístupu, je informován o potřebě obrátit se na CPS provozovatele.



3. V případě poruchy, která neumožní účastníkovi přístup ke službám CPS provozovatele, může účastník kontaktovat poskytovatele přístupu, který nejprve určí, zda se porucha vyskytla v jeho vlastní síti.

Dále platí tyto zásady:

- a) Pokud se porucha nevyskytuje v síti poskytovatele přístupu, informuje poskytovatel přístupu CPS provozovatele, který pak zodpovídá za další kontakt se svým účastníkem.
  - b) Poskytovatel přístupu musí být informován o stavu poruchy v souladu se stávající definicí ve smlouvě o propojení.
  - c) Pokud byl poskytovatel přístupu informován o poruše v síti CPS provozovatele, může tuto informaci předat přímo účastníkovi za předpokladu, že CPS provozovatel podal poskytovateli přístupu dostatečné informace.
4. V případě poruchy, díky níž nemá účastník přístup ke službám CPS provozovatele, měl by nejprve kontaktovat CPS provozovatele, který určí, zda je porucha v jeho vlastní síti.

Dále platí tyto zásady:

- a) Pokud se porucha nevyskytuje v síti poskytovatele přístupu, je za další kontakt s účastníkem zodpovědný CPS provozovatel.
- b) Pokud se porucha vyskytuje v síti poskytovatele přístupu, CPS provozovatel jej informuje a ten bude nadále zodpovídat za kontakt se účastníkem.

### **Čl. 30**

#### **Výpadky v objednávkovém systému**

1. Každý telekomunikační provozovatel 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 faxem všem dotčeným telekomunikačním provozovatelům. V případě neplánovaného výpadku bude zaslán fax 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 telekomunikačním provozovatelům prostřednictvím stávajících procesů.
4. Telekomunikační provozovatel je povinen v případě změny kontaktního čísla informovat ostatní telekomunikační provozovatele.
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 IT dokumentu APVTS<sup>2)</sup>.

### **Čl. 31**

#### **CPS Slamming**

1. Slamming (zasílání neautorizovaných objednávek) je porušování podmínek provozování služby CPS. Tato činnost je ve vztahu mezi poskytovatelem přístupu a CPS provozovatelem postihována smluvní pokutou. Smluvní pokuta zohledňuje také náklady spojené s reaktivací. Uplatněním, příp. zaplacením, smluvní pokuty není dotčeno právo poškozeného na náhradu škody v plné výši způsobené slammingem.  
Existují tři možné případy slammingu:
  - a) účastník požadoval službu u telekomunikačního provozovatele A, ale byl připojen k telekomunikačnímu provozovateli B,
  - b) účastník si přál setrvat u poskytovatele přístupu, ale byl připojen k telekomunikačnímu provozovateli A,
  - c) účastník požadoval službu u telekomunikačního provozovatele A, ale byl připojen k poskytovateli přístupu.
2. Jestliže nastane případ tzv. slammingu, musí účastník kontaktovat telekomunikačního provozovatele, u něhož požaduje službu. Např. jestliže účastník očekával, že obdrží službu od telekomunikačního provozovatele A (a má s ním uzavřenu smlouvu) a zjistí, že ve skutečnosti je obsluhován telekomunikačním provozovatelem B, musí podat stížnost u telekomunikačního provozovatele A.
3. Jestliže účastník kontaktuje telekomunikačního provozovatele, který se dopustil slammingu a není schopen předložit účastníkovi příslušný CAF, pak musí tento telekomunikační provozovatel požádat účastníka, aby kontaktoval telekomunikačního provozovatele, od něhož žádá službu, aby zahájil proces řešení sporu ve věci slammingu.
4. Obvinění ze slammingu je možné podat pouze do 6 měsíců od podání požadavku na službu CPS.
5. Jestliže se účastník obrátil na telekomunikačního provozovatele ve věci případného slammingu bude zahájen následující proces:
  - a) Telekomunikační provozovatel pošle faxem nebo emailem žádost o CAF telekomunikačnímu provozovateli, který se dopustil případného slammingu. Žádost se posílá na formuláři „Formulář pro případy Slammingu“, který je uveden v Příloze 7.
  - b) Tento telekomunikační provozovatel dodá CAF (faxem) do pěti pracovních dnů od obdržení žádosti, pokud žádost obsahuje všechny údaje dle Přílohy 7, body 1, 2, a 3. Pokud žádost neobsahuje všechny náležitosti, musí telekomunikační provozovatel, který obdržel neúplnou žádost o CAF, kontaktovat žádajícího telekomunikačního provozovatele nejpozději do konce následujícího pracovního dne.
  - c) Pokud tento telekomunikační provozovatel dodá CAF a telekomunikační provozovatel, který jej požadoval, považuje tento formulář za dostačující, informuje účastníka a případ je odložen.
  - d) Pokud tento telekomunikační provozovatel dodá CAF a telekomunikační provozovatel, který jej požadoval, nepovažuje tento formulář za dostačující, bude následovat standardní proces řešení sporu v souladu se Smlouvou o propojení.
  - e) Jestliže tento telekomunikační provozovatel nedodá CAF, předloží CPS telekomunikační provozovatel objednávku služby poskytovateli přístupu. V případě, že slamming prokázal poskytovatel přístupu, jedná se o interní objednávku.
  - f) Jestliže došlo ke slammingu u poskytovatele přístupu, poskytne poskytovatel přístupu CPS službu s požadovaným CPS provozovatelem.

- g) Prokázaný případ slammingu je takový případ, kdy se CPS provozovatel nebo poskytovatel přístupu na požádání druhé strany neprokáže platným CAF na službu CPS. Platným CAF se rozumí řádně vyplněný a účastníkem podepsaný formulář. Tento formulář musí být v obsahové shodě se vzorem uvedeným v příloze 6.
6. Je nutné splnit následující předpoklady:
- a) všichni telekomunikační provozovatelé budou schopni vyhledat vlastní CAF,
  - b) všechny žádosti o CAF a důkazy existence CAF budou předávány faxem,
  - c) smluvní pokuta za slamming bude zohledňovat reaktivaci služby CPS.
  - d) všechny potvrzené případy slammingu budou zaznamenány s následujícími údaji:
    - a) CPS provozovatel,
    - b) jméno stěžovatele,
    - c) CLI,
    - d) číslo objednávky, které se týká slamming,
    - e) datum žádosti o CPS,
    - f) datum změny,
    - g) průběh jednání mezi CPS provozovatelem a/nebo poskytovatelem přístupu v daném případě,
    - h) připomínky popřípadě řešení,
    - i) smluvní pokuta.
7. Všechny potvrzené případy slammingu budou podepsány dotčeným telekomunikačním provozovatelem a zaslány telekomunikačnímu provozovateli, který se slammingu dopustil.

**VZOR**  
**Šablony pro předkládání předpovědí objemů**

*a) Předpověď objemů objednávek CPS*

**Název** ABC  
 1234  
**ID operátora** led-0X

**čtvrtletí 1 je**

**PŘEDPOVĚĎ OBJEMU OBJEDNÁVEK CPS**

	leden-0X	únor-0X	břez-0X	dub-0X	květ-0X	červ-0X	črvn-0X	srp-0X	září-0X	říj-0X	list-0X	pros-0X	led-0Y	únor-0Y
jednoduché objednávky														
komplexní objednávky														
<b>celkem</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

b) Předpověď objemů provozu pro CS (CS+CPS)

**Předpověď objemů provozu pro službu CS+CPS**

Čtvrtletí 1 je:  
Čtvrtletí:

		1	2	3	4	5	6	7	8
název POI*	Počet 2Mbit/s Erlang Minuty								
název POI*	Počet 2Mbit/s Erlang Minuty								
název POI*	Počet 2Mbit/s Erlang Minuty								
název POI*	Počet 2Mbit/s Erlang Minuty								
název POI*	Počet 2Mbit/s Erlang Minuty								
název POI*	Počet 2Mbit/s Erlang Minuty								
název POI*	Počet 2Mbit/s Erlang Minuty								
název POI*	Počet 2Mbit/s Erlang Minuty								

\*POI poskytovatele přístupu  
pozn.:CS/CPS sdílejí stejné svazky.Jestliže je předpověď objemu  
objednávky CPS >0, ukazuje tato tabulka CS+CPS.

## Zprávy pro službu CPS

Typ zprávy CPS	Parametry	Název parametru pro specifikaci v IT dokumentu	Povinná pole <sup>1)</sup>	Ověřovaná data
PROVIDE	Identifikace provozovatele CPS Číslo objednávky Pořadové číslo zprávy <sup>2)</sup> CSC kód Příjmení <u>účastníka</u> Jméno <u>účastníka</u> /název firmy Číslo domu instalace <ul style="list-style-type: none"> <li>• číslo popisné</li> <li>• číslo orientační</li> </ul> Název ulice Obec Část obce Kraj PSC Referenční číslo plátce IČ Identifikace <sup>3)</sup> volajícího Typ služby <sup>4)</sup> Komplexní objednávka (Ano/ne)	CPS Operator Identification Order Number Message Sequence Number CSC Code Service Contract Owner Surname Service Contract Owner First Name/Company Name Installation House Number <ul style="list-style-type: none"> <li>• Red Number</li> <li>• Blue Number</li> </ul> Installation Street Name Installation City Installation Section of City Installation District Installation Post Code Customer Reference Number ICO Number Calling Line Identification Service Type Complex Order (Yes or No)	M M M M M/O <sup>5)</sup> M M/O <sup>6)</sup> M/O M M O M O M O M O <sup>7)</sup> M M M M	Y Y
REJECT	Identifikace provozovatele CPS Číslo objednávky Pořadové číslo zprávy Důvod odmítnutí/kód Odmítnutý parametr 1 Odmítnutý parametr ..20 Referenční pořadové číslo	CPS Operator Identification Order Number Message Sequence Number Rejection reason/code Rejected Parameter 1 Rejected Parameter ..20 Reference Sequence Number	M M M M O O M	Y Y Y Y Y Y
ACTIVATED	Identifikace provozovatele CPS Číslo objednávky Pořadové číslo zprávy Identifikace volajícího	CPS Operator Identification Order Number Message Sequence Number Calling Line Identification	M M M M	Y Y Y Y
ACCEPT	Identifikace provozovatele CPS Číslo objednávky Pořadové číslo zprávy Referenční pořadové číslo	CPS Operator Identification Order Number Message Sequence Number Reference Sequence Number	M M M M	Y Y Y Y

<sup>1)</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>2)</sup> Každá zpráva u jedné objednávky má stejné číslo jako objednávka, ale má vlastní pořadová čísla.

<sup>3)</sup> Týká se telefonního čísla.

<sup>4)</sup> Národní nebo mezinárodní nebo obě.

<sup>5)</sup> Pokud jde o jméno firmy, není příjmení povinné.

<sup>6)</sup> Uvedení alespoň jednoho z těchto dvou čísel je povinné.

<sup>7)</sup> Pokud existuje, mělo by toto číslo být uvedeno v objednávce.

## Definice parametrů zpráv CPS

Parametry zprávy	Popis
Identifikace provozovatele CPS	Telekomunikační 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

## Typy kódů chyb v CPS

Typ chyby	Použitelné parametry/možnosti	Popis
Povinné pole chybí	Identifikace provozovatele CPS Číslo objednávky Pořadové číslo zprávy CSC kód Příjmení vlastníka kontraktu Jméno vlastníka kontraktu /název firmy Číslo domu instalace Název ulice instalace Obec Část obce Kraj Referenční číslo plátce IČO Typ služby Komplexní objednávka Identifikace volajícího	Povinné pole chybí/je neúplné. Tento typ chyby lze generovat pro každé pole s konkrétní zprávou o typu chyby (např. Povinné pole chybí – Jméno ; Povinné pole chybí – CLI).
Nesprávné/neplatné/neúplné údaje	Identifikace provozovatele CPS Číslo objednávky Pořadové číslo zprávy CSC kód Referenční číslo plátce Typ služby Komplexní objednávka Identifikace volajícího	Údaj uvedený v příslušném poli je nesprávný nebo neplatný. Např. v poli čísla stanice je uvedené číslo nesprávné a nebo místo numerických znaků obsahuje znaky alfanumerické. Tento typ chyby lze generovat pro každé pole s konkrétní zprávou o typu chyby (např. Nesprávný/neplatný/neúplný údaj –ID operátora; Nesprávný/neplatný/neúplný údaj– CLI).
Pořadové číslo zprávy mimo dané pořadí		Zpráva odeslaná s pořadovým číslem zprávy, které není ve vzestupném pořadí za předchozí přijatou/odeslanou zprávou.
Číslo objednávky mimo dané pořadí		Odeslaná zpráva PROVIDE, která není ve vzestupném pořadí za předchozí přijatou zprávou PROVIDE.
Nesprávný/nečitelný formát		Formát typů zpráv není správný nebo v souladu



		s dohodnutými protokoly/rozhraními.
Nezřízení služby		Telekomunikační provozovatel neuzavřel s poskytovatelem přístupu kontrakt na zřízení služby.
Na číslo/účastníka se nevztahuje služba CPS		Na toto číslo nebo účastníka se nevztahuje možnost využití služby CPS.
Překročení kvóty objednávek		Přidělená kvóta objednávek pro daného telekomunikačního provozovatele byla vyčerpána.

Další detaily týkající se kódů a typů chyb jsou uvedeny v IT dokumentu.<sup>1)</sup>

---

<sup>1)</sup> IT dokument APVTS-IT-1.3 (verze říjen 2002).