

# **PŘÍLOHA 14**

## **POSTUPY A FORMULÁŘE**

NÁVRH

## OBSAH

SEZNAM OBRÁZKŮ .....	3
1     Rozsah dokumentu .....	4
2     Zřízení služby .....	4
3     Poskytování služby .....	<a href="#">54</a>
4     Objednávky Služby zpřístupnění .....	<a href="#">109</a>
5     Péče o zákazníky .....	<a href="#">5150</a>
6     Přístup k OSS .....	<a href="#">5150</a>
7     Zajištění služby a řešení poruch .....	<a href="#">5150</a>
8     Kvalifikace účastnického metalického vedení .....	<a href="#">5352</a>
9     Vztah Služby zpřístupnění účastnického metalického vedení a služby kolokace .....	<a href="#">5554</a>
10    Formuláře .....	56

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obr. 1 Proces zřízení služby.....	5
Obr. 2 Proces objednávky PROVIDE.....	17
Obr. 3 Proces objednávky PROVIDE, je-li na účastnickém vedení poskytována služba xDSL.....	18
Obr. 4 Proces objednávky PROVIDE.....	19
Obr. 5 Proces objednávky TRANSFER.....	20
Obr. 6 Časový plán zpracování objednávky PROVIDE PPV, PROVIDE PPV+NP, PROVIDE PPV (M), PROVIDE PPV+NP (M) a TRANSFER.....	27
Obr. 7 Časový plán zpracování objednávky PROVIDE SPV PROVIDE SPV (M).....	28
Obr. 8 Proces objednávky PROVIDE B.....	29
Obr. 9 Proces objednávky CONVERT z SPV na PPV.....	33
Obr. 10 Časový plán zpracování objednávky CONVERT SPV na PPV.....	36
Obr. 11 Proces objednávky CHANGE COS.....	37
Obr. 12 Časový plán zpracování objednávky CHANGE COS.....	39
Obr. 13 Proces objednávky RETURN LINE.....	40
Obr. 14 Časový plán zpracování objednávky RETURN LINE.....	41
Obr. 15 Proces objednávky LQI.....	42
Obr. 16 Časový plán zpracování objednávky LQI.....	44
Obr. 17 Proces objednávky LQM.....	45
Obr. 18 Časový plán zpracování objednávky LQM.....	47
Obr. 19 Proces objednávky CHANGE.....	48
Obr. 20 Proces objednávky CANCEL.....	50
Obr. 21 Vztah zpráv CHANGE, CANCEL a ABORT.....	51
Obr. 22 Proces objednávku CEASE FOR RETURN LINE při přechodu na telefonní službu nebo službu xDSL společnosti CETIN.....	53
Obr. 23 Vztah služby zpřístupnění a služby kolokace.....	62

## 1 Rozsah dokumentu

- 1.1 Postupy popsané v této příloze na úrovni provozních procesů se týkají služeb Plný přístup k účastnickému metalickému vedení (PPV) a Sdílený přístup k účastnickému metalickému vedení (SPV) definovaných v Příloze 1 - Popis služby Plný přístup k účastnickému metalickému vedení – PPV, Příloze 2 - Popis služby Sdílený přístup k účastnickému metalickému vedení – SPV, Příloze 19 – Popis služby Plný přístup k účastnickému optickému vedení (PPOV) a Příloze 20 – Popis služby Plný přístup k úseku účastnického optického vedení (PPÚO). Procesy související se zpřístupněním úseku účastnického metalického vedení jsou obdobné jako procesy pro PPV a SPV. Detaily služby přístupu k úseku účastnického metalického vedení se budou lišit na základě konkrétních požadavků Partnera a technické realizovatelnosti požadovaného přístupu k úseku účastnického metalického vedení. Procesy pro přístup k úseku účastnického metalického vedení budou zpracovány a společně dojednány po zaslání požadavku na zpřístupnění úseku účastnického metalického vedení ze strany Partnera. Tato příloha popisuje procesy související se zpřístupněním účastnických metalických vedení pro HTS, vedení, na kterých je poskytována služba Sériová linka, a vedení pro přípojku ISDN2A, ISDN2C, ISDN2D v provedení s rozhraním U a ISDN2A se sběrnici S. xDSL, PPVB.
- 1.2 Všechny zmínky o dnech se týkají pouze pracovních dnů (tedy pondělí až pátek, mimo státem uznané svátky a dny pracovního klidu).

## 2 Zřízení služby

- 2.1 Proces zřizování služby umožňuje společnosti CETIN a Partnerovi sjednat podmínky Služby zpřístupnění a společnosti CETIN přidělovat kapacity pro realizaci požadavků Partnera na zpřístupnění.
- 2.2 Partner pošle vyplněný a podepsaný návrh Smlouvy pro Služby zpřístupnění účastnických metalických vedení a návazných služeb kolokace. Partner je vždy povinen si v této souvislosti se společností CETIN ověřit, zda se bude služba zřízena v lokalitě s příznakem DOT-YES.
- 2.3 Po podpisu Smlouvy poskytne společnost CETIN následující informace o svých ústřednách:
- Název ústředny
  - Kód ústředny
  - Seznam hlavních rozvodů (HR) v dané ústředně ID HR
  - Pásmo aktivních vedení (krátké, střední, dlouhé)
  - Adresa HR
  - Obecný rozsah pokrytí HR na dané adrese
  - Informace o tom, zda se jedná o lokalitu typu DOT-YES, a to způsobem uvedeným v IT document\_LLU xxx.doc, viz k uvedenému odst. 3.1 této přílohy
- 2.4 Společnost CETIN předá svým smluvním partnerům aktualizované informace, pokud je má k dispozici.
- 2.5 Partner předloží společnosti CETIN odhadované objemy účastnických metalických vedení pro zpřístupnění.
- 2.6 Služba je zřízena, jakmile bude finanční záruka složena na účtu společnosti CETIN.
- 2.7 Po zřízení služby se nebudou provádět žádné testy mezi operátory. Oba operátoři budou věnovat zvláštní pozornost prvním zpracovávaným objednávkám.
- 2.8 Partner se zavazuje, že na přípojkách s příznakem DOT-YES nebude poskytovat služby v rozporu s podmínkami vyplývajícími ze Smlouvy s rychlostí nižší než 30 Mbit/s založené, byť částečně, na poskytování služeb společnosti CETIN.

### 3 Poskytování služby

3.1 Komunikace mezi operátory bude zajištěna prostřednictvím objednávacího systému využívajícího xml zprávy. Přesný popis je uveden v IT specifikaci „IT document\_LLU xxx.doc“. Tento dokument obdrží Partner po podpisu Smlouvy. Aktualizace tohoto dokumentu je prováděna oznámením společností CETIN:

- 3.1.1 v případě drobných změn nemajících dopad na stávající zprávy je lhůta 1 měsíc;
- 3.1.2 v případě středních změn, které mají dopad na některé typy zpráv je lhůta 4 měsíce;
- 3.1.3 v případě větších změn, které mají dopad na všechny typy zpráv je lhůta 6 měsíců;
- 3.1.4 změny a doplnění v odmítacích kódech se oznamují 2 měsíce předem.

3.2 Účastnické autorizační formuláře jsou zasílány nascanované e-mailem dle popisu uvedeného v bodě 10.2. E-mailové zprávy obsahující data o účastnících musejí být vždy elektronicky podepsány a zašifrovány.

3.3 V případě požadavku společnosti CETIN musí být proveden test kompatibility šifrování.

3.4 Partner je povinen mít jednoznačné Service ID (např. LoopID) pro každé zpřístupněné vedení, které bude používat při zákaznickém kontaktu. Toto ID nesmí být DN (telefonním číslem) společnosti CETIN nebo jiného smluvního partnera společnosti CETIN; v případě služby SPV, ale může být ID účastnického vedení společnosti CETIN. Jestliže se nejedná o ID účastnického vedení společnosti CETIN, je Partner povinen mít zachovaný vztah mezi Service ID, které použije, a ID účastnického vedení společnosti CETIN.

3.5 ID účastnického vedení bude předané Partnerovi ve formuláři ukončení instalace a dále bude uváděno v příloze účtu zasílaného Partnerovi. Partner je povinen zajistit, aby ID zpřístupněného vedení bylo uváděno v účtu, který Partner posílá svému Účastníkovi. Partner je povinen zajistit, že ID zpřístupněného vedení bude uvedeno na koncovém bodě sítě.

3.6 Pokud Partner poskytuje pro SPV koncové zařízení, je povinen zajistit, aby neovlivňovalo hlasovou službu na stejném účastnickém metalickém vedení, a ani na propojení od koncového bodu sítě ke koncovému zařízení Účastníka. Tedy zajistit, aby uživatel vždy obdržel oznamovací tón, a mohl přijímat a uskutečňovat volání.

#### 3.7 Objednávky a zprávy

Objednávka je požadavek na službu zaslaný společnosti CETIN Partnerem, kterým Partner iniciuje proces dodání služby.

Znovu zaslané odmítnuté objednávky budou považovány za novou objednávku a budou opatřeny novým/jiným číslem objednávky.

Zprávy jsou použity při následné komunikaci ve vztahu k objednávce.

##### 3.7.1 Typy objednávek

###### a) Typ objednávky **PROVIDE**

- Objednávka PROVIDE je požadavek na zpřístupnění účastnických vedení společnosti CETIN, která vyhovují pro požadovanou třídu služby. Pokud účastnické vedení objednané pro zpřístupnění nevyhovuje pro danou třídu služby, pokusí se ho společnost CETIN rekonfigurovat tak, aby pro zpřístupnění vyhovovalo.
- Objednávku PROVIDE vytváří a odesílá Partner. Objednávka je přijata v den „0“ a služba je aktivována v den zpřístupnění („**Den ZP**“) uvedený na objednávce PROVIDE (podmínky uvedeny v článku 4.2), pro službu PPV a PPOV, a co nejdříve, počínaje dnem „3“, pro službu SPV. Další podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.2.

- Objednávka **PROVIDE** se také použije, je-li na účastnickém metalickém vedení, pro které hodlá Partner objednat službu zpřístupnění s třídou služby D nebo F, poskytována služba ADSL společnosti CETIN. V tom případě společnost CETIN zajistí, aby doba mezi odpojením této služby Účastníkovi a dokončením zpřístupnění účastnického metalického vedení nebyla delší než 12 hodin. Společnost CETIN neodpovídá za dobu výpadku, která je způsobena ukončením služby jiným poskytovatelem před termínem, který si dohodnul zákazník s tímto poskytovatelem. Další podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.2

b) Typ objednávky **PROVIDE B**

- Objednávka **PROVIDE B** je požadavek na zřízení účastnického metalického vedení tak, aby vyhovovalo požadované třídě služby a následného zpřístupnění. Společnost CETIN vyvine rozumné úsilí, aby byla možnost, sestavit takové vedení, které vyhovuje požadované třídě služby. Další podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.2.11.

c) Typ objednávky **TRANSFER**

- Objednávku **TRANSFER** předkládá Partner, k němuž přechází Účastník se službou PPV nebo SPV, poskytovanou jinému smluvnímu partnerovi společnosti CETIN, jestliže si Účastník přeje změnit poskytovatele služeb. Současně s objednávkou **TRANSFER** musí Partner předložit zprávu **CEASE FOR TRANSFER**. Tuto zprávu obdrží od opouštěného smluvního partnera společnosti CETIN. Opouštěný smluvní partner společnosti CETIN vydá zprávu **CEASE FOR TRANSFER** poté, co mu Partner pošle kopii vyplněného formuláře CAF na zrušení smlouvy. Objednávka je přijata v den „0“ a služba je aktivována zpravidla v Den ZP. Další podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.2.

d) Typ objednávky **CONVERT**

- Objednávkou **CONVERT** objednává Partner změnu služby z SPV na PPV. Objednávka je přijata v den „0“ a všechny činnosti společnosti CETIN jsou dokončeny zpravidla v Den ZP. Další podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.3.

e) Typ objednávky **CHANGE CLASS of SERVICE**

- Objednávku **CHANGE CLASS of SERVICE („CHANGE COS“)** vydává Partner, pokud hodlá změnit třídu služby poskytované na PPV. Objednávka je přijata v den „0“ a všechny činnosti společnosti CETIN jsou dokončeny zpravidla v den „10“, kromě případu, kdy je požadována změna pozice na PR. Pak bude ranžírování provedeno zpravidla v Den ZP. Podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.4. Tuto objednávku lze použít i pro změnovou objednávku, kdy Partner požaduje migraci vedení z HR do vysunutého DSLAM.

f) Typ objednávky **MDF QUERY**

- Objednávka **MDF QUERY** představuje dotaz na HR, který zasílá Partner společnosti CETIN, pokud požaduje zjistit ID HR, na kterém je ukončeno konkrétní účastnické metalické vedení. Další podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.8. Objednávka je přijata v den „0“ a CETIN pošle odpověď zpravidla nejpozději v den „5“.

g) Typ objednávky **MDF Query on Line**

- Služba **MDF Query on Line** umožňuje Partnerovi získat informaci o identifikaci hlavního rozvodu (HR), na kterém je ukončeno účastnické vedení pro dané telefonní číslo. Současně ověřuje, patří-li telefonní číslo zadanému Účastníkovi (na základě referenčního čísla).



- Služba MDF Query on Line představuje automatizovanou verzi objednávky MDF QUERY dostupnou přes webovou službu na externím portále společnosti CETIN. Maximální počet dotazů je 1/min. Průměrná doba odpovědi bude 5 vteřin, za předpokladu, že všechny aplikace odpovídají. Chyba se při nedostupnosti vrátí po 1 minutě. Další podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.19.

h) Typ objednávky **LOOP QUALIFICATION INQUIRY**

- Požadavkem na LOOP QUALIFICATION INQUIRY („**LQI**“) si Partner může ověřit, zda účastnické metalické vedení vyhovuje požadované třídě služby. Partner přitom nemusí předkládat objednávku PROVIDE. Objednávka je přijata v den „0“ a odpověď je odeslána zpravidla nejpozději v den „10“. Další podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.6.

i) Typ objednávky **LOOP QUALIFICATION MEASUREMENT**

- Objednávku LOOP QUALIFICATION MEASUREMENT („**LQM**“) zasílá Partner, pokud považuje výsledky kvalifikace zaslané společností CETIN za nesprávné a žádá společnost CETIN o vyslání techniků k provedení měření a ověření obdržných výsledků kvalifikace v rámci objednávky PROVIDE nebo kvalifikace v rámci objednávky LQI. Partner je oprávněn požadovat LQM výhradně tehdy, pokud předtím již zaslal objednávku PROVIDE nebo objednávku LQI. Objednávka je přijata v den „0“ a odpověď je odeslána zpravidla nejpozději v den „15“. Další podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.7.

j) Typ objednávky **RETURN LINE**

- Po ukončení služby, kterou Partner poskytoval na zpřístupněném vedení, musí následovat předání účastnického metalického vedení zpět společnosti CETIN prostřednictvím objednávky RETURN LINE, která musí být zaslaná nejpozději druhý den poté, kdy byla Účastníkovi služba ukončena. Objednávka je přijata v Den „0“ a všechny činnosti společnosti CETIN jsou dokončeny zpravidla nejpozději v Den „7“. Pokud bude Účastníkem objednána služba xDSL společnosti CETIN, bude společností CETIN vyžádáno vrácení vedení. Další podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.5.

k) Typ objednávky **CEASE for RETURN LINE**

- Tuto objednávku zasílá společnost CETIN Partnerovi jako informaci o požadavku Účastníka odebrat veřejně dostupnou telefonní službu nebo služby xDSL od společnosti CETIN, pro které nemůže společnost CETIN zřídit další účastnické vedení. Akceptaci této objednávky potvrdí a zpřístupněné vedení vrátí Partner zprávou RETURN LINE, příp. požadavek s odůvodněním zamítne. Další podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.18 a 4.5.

### 3.7.2 Typy zpráv

#### a) Typ zprávy **ACCEPT**

- Tuto zprávu zasílá společnost CETIN nebo Partner k potvrzení kladného výsledku ověření předchozí zprávy. Další podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.14.

#### b) Typ zprávy **REJECT**

- Tuto zprávu zasílá společnost CETIN nebo Partner k oznámení negativního výsledku ověření předchozí zprávy. Další podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.15.

#### c) Typ zprávy **CHANGE**

- Tuto zprávu zasílá Partner společnosti CETIN, požaduje-li změnu data a/nebo času aktivace v dané objednávce. Další podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.10.

#### d) Typ zprávy **CANCEL**

- Tuto zprávu zasílá Partner společnosti CETIN při zrušení stávající objednávky. Další podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.11.

#### e) Typ zprávy **COMPLETE**

- Tuto zprávu zasílá Partner společnosti CETIN k oznámení ukončení kladného vyřízení objednávky a aktivování služby. Další podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.16.

#### f) Typ zprávy **CEASE for Transfer**

- Tuto zprávu zasílá opouštěný smluvní partner společnosti CETIN Partnerovi přejímajícímu Účastníka, který zašle tuto zprávu společnosti CETIN současně s objednávkou TRANSFER oznamující, že Účastník požaduje poskytování služby od přejímajícího Partnera. Další podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.17.

#### g) Typ zprávy **Odpověď na MDF QUERY**

- Touto zprávou zasílá společnost CETIN informaci o ID HR jako odpověď na zprávu MDF QUERY. Další podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.9.

#### h) Typ zprávy **ABORT**

- Tuto zprávu zasílá společnost CETIN za určitých výjimečných podmínek pro zastavení procesu aktivace. Další podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.12.

#### i) Typ zprávy **INFORMATION**

- Tuto zprávu zasílá společnost CETIN jako odpověď na objednávku PROVIDE B. Další podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.2.14a).

#### j) Typ zprávy **CONFIRM**

- Tuto zprávu zasílá Partner jako potvrzení objednávky PROVIDE B. Další podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.2.14b).

#### k) Typ zprávy **DATE/TIME**

- Tuto zprávu zasílá společnost CETIN jako oznámení předpokládaného termínu realizace objednávky PROVIDE B. Další podrobnosti jsou uvedeny v článku 4.2.14c).

### 3.7.3 V procesu poskytování služby platí pro objednávky následující pravidla:

#### a) Každá nová zpráva PROVIDE znamená novou objednávku.

#### b) Každá nová zpráva PROVIDE B (ve spojení s CONFIRM) znamená novou objednávku.



- c) Každá nová zpráva TRANSFER znamená novou objednávkou.
- d) Každá nová zpráva RETURN LINE znamená novou objednávkou.
- e) Každá nová zpráva CONVERT znamená novou objednávkou.
- f) Každá nová zpráva CHANGE COS znamená novou objednávkou.
- g) Každá nová zpráva LQI znamená novou objednávkou.
- h) Každá nová zpráva LQM znamená novou objednávkou.
- i) Každý nová MDF QUERY znamená novou objednávkou.
- j) Všechny zprávy vztahující se k existující objednávce neznamení novou objednávkou.

V Tabulce 1 jsou uvedeny všechny typy zpráv, které se mohou týkat všech typů objednávek:

Zprávy	Typy objednávek									
	PROVIDE	PROVIDE B	CONVERT	TRANSFER	RETURN LINE	CHANGE COS	LQI	LQM	MDF QUERY	CEASE FOR RETURN LINE
ACCEPT	√	√	√	√	√	√	√	√		√
REJECT	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
CHANGE	√		√	√						
CANCEL	√	√	√	√						
COMPLETE	√	√	√	√						
CEASE FOR TRANSFER				√						
ABORT	√	√	√	√						
Odpověď na MDF QUERY									√	
INFORMATION		√								
CONFIRM		√								
DATE/TIME		√								

**Tab. 1 Vztah objednávek a zpráv**

### 3.7.4 Řízení objemů objednávek

- a) Partner je oprávněn poslat neomezený počet objednávek, ale společnost CETIN zpracuje pouze množství rovnající se maximálně přidělené denní kvótě. Kvóta bude platná vždy pro 1 čtvrtletí a dohodne ji společnost CETIN s Partnerem vždy v průběhu posledního měsíce předchozího čtvrtletí. Pokud se společnost CETIN s Partnerem nedohodnou na nové kvótě, zůstává v platnosti kvóta pro předchozí čtvrtletí. Kvóta bude domlouvána na základě předpovědí objemů objednávek předkládaných Partnerem společnosti CETIN. Proces přidělování kvót je popsán v Příloze 13 - Odhadované objemy účastnických vedení pro zpřístupnění. S tím, že kvóty se počítají jak na počet zaslaných objednávek, tak i na počty požadovaných realizací v daný den.
- b) Partner je oprávněn poslat dohromady maximálně 20 objednávek PROVIDE, TRANSFER nebo CONVERT, určených k aktivaci na jednom kolokačním místě v jednom dni.
- c) Partner je oprávněn poslat maximálně 5 objednávek PROVIDE, TRANSFER nebo CONVERT, určených k aktivaci na jednom kolokačním místě a ve stejný den, kde čas aktivace spadá do jednoho hodinového okna.

- d) Pokud komplexní objednávka PROVIDE, TRANSFER nebo CONVERT obsahuje 6 – 20 vedení, pak pro stejné kolokační místo a stejný den není tento Partner oprávněn poslat jakoukoliv jednoduchou objednávku nebo komplexní objednávku obsahující méně než šest vedení na PROVIDE, TRANSFER nebo CONVERT s požadovaným časem aktivace 3 hodiny před nebo 3 hodiny po čase aktivace této objednávky.
- e) Pokud komplexní objednávka PROVIDE, TRANSFER nebo CONVERT obsahuje 6 – 20 vedení, pak pro stejné kolokační místo a stejný den není tento Partner oprávněn poslat jinou komplexní objednávku obsahující 6 – 20 vedení na PROVIDE, TRANSFER nebo CONVERT.
- f) Před posláním komplexní objednávky PROVIDE, TRANSFER nebo CONVERT, která obsahuje více, než 20 vedení je Partner povinen kontaktovat společnost CETIN za účelem plánování aktivace služby podle vzájemné dohody.
- g) Při zpracování objednávek PROVIDE B bude služba zřízena co nejdříve v termínu dohodnutém s Účastníkem.
- h) Jestliže bude jakékoliv výše uvedené pravidlo Partnerem porušeno, je společnost CETIN oprávněna objednavku, která porušuje toto pravidlo, bez dalšího odmítnout, a to kdykoliv do konce pracovní doby dne „2“.
- i) Všechny požadavky na řízení kvót se vztahují také na jakékoliv změny požadované zprávou CHANGE (změny data, času).

## 4 Objednávky Služby zpřístupnění

### 4.1 Obecná pravidla objednávek Služby zpřístupnění

4.1.1 Účastnický autorizační formulář („CAF“) Služby zpřístupnění zaslaný opouštěným smluvním partnerem společnosti CETIN prostřednictvím nového Partnera společnosti CETIN v případě TRANSFER musí obsahovat parametry/informace:

- a) jméno účastníka/název firmy
- b) adresu účastníka
- c) referenční číslo plátce
- d) adresu instalace
- e) typ služby (PPV nebo PPV + NP)
- f) telefonní číslo a/nebo ID zpřístupňovaného účastnického vedení
- g) název Partnera
- h) Počet účastnických vedení, která mají být zpřístupněna (pouze pro komplexní objednávky)

Vzor formuláře je uveden v článku 10.1.

4.1.2 Žádost o zrušení (výpověď) hlasové služby poskytované v pevné síti z důvodu přenesení čísla/zpřístupnění vedení jinému operátorovi („VsZ“) pro zrušení smlouvy Účastníka u společnosti CETIN musí být zaslána dle specifikace na formuláři uvedeném v článku 10.2. Vždy musí platit, že jedna objednávka zpřístupnění bude vázána na jeden dokument VsZ.

4.1.3 Jednoduché objednávky budou použity pro zpřístupnění účastnických metalických vedení, na kterých jsou poskytovány následující služby:

- a) veřejná telekomunikační služba s HTS
- b) přípojka ISDN2A s rozhraním U pro služby PPV a PPÚ i na přípojce ISDN2A se sběrníci S, xDSL, MSAN

- 4.1.4 Komplexní objednávky budou použity pro zpřístupnění účastnických metalických vedení, na kterých jsou poskytovány následující služby:
- a) sériová linka;
  - b) přípojka ISDN2C s rozhraním U pro služby PPV a PPÚ i na přípojce ISDN2C se sběrnici S;
  - c) přípojka ISDN2D s rozhraním U pro služby PPV a PPÚ i na přípojce ISDN2D se sběrnici S.
- 4.1.5 Komplexní objednávky mohou být použity pro zpřístupnění účastnických metalických vedení objednaných pouze s třídami služeb A a třídy E podle Přílohy 16 – Správa spektra.
- 4.1.6 Telefonní číslo jednoduchých objednávek bude definováno následovně:
- a) Telefonní číslo HTS je její telefonní číslo;
  - b) Telefonní číslo přípojky ISDN2A je hlavní telefonní číslo, nikoli některé z vícenásobných účastnických čísel (MSN);
  - c) Case ID stávající služby.
- 4.1.7 Telefonní číslo komplexních objednávek bude definováno následovně:
- a) telefonní číslo sériové linky je číslo, pod kterým je prováděn výběr jednotlivých vedení (GDN);
  - b) telefonní číslo přípojky ISDN2C je číslo, pod kterým je prováděn výběr jednotlivých vedení (GDN);
  - c) telefonní číslo přípojky ISDN2D je prefix PABX.
- 4.1.8 Adresa instalace všech účastnických metalických vedení v jedné komplexní objednávce musí být stejná.
- 4.1.9 Komplexní objednávky lze použít pouze pro službu PPV a musí obsahovat všechna účastnická metalická vedení, na kterých je služba Sériová linka, ISDN2C a ISDN2D poskytována.
- 4.1.10 Aktivace objednávek bude probíhat v pracovních dnech (pondělí až pátek, kromě státem uznaných svátků a dnů pracovního klidu).
- 4.1.11 V jednoduché objednávce lze požadovat čas aktivace od 8.00 do 15.00 hodin. V případě komplexní objednávky lze požadovat čas aktivace od 8.00 do 14.00.
- a) Jednoduchá objednávka:  $\pm 1$  hodina.
  - b) Komplexní objednávka:  $\pm 2$  hodiny.
- Realizace objednávek PROVIDE B: informace uvedená ve zprávě DATE/TIME udává začátek instalačních prací u Účastníka.
- 4.1.12 Každá nová objednávka musí mít nové číslo objednávky a každá zpráva musí obsahovat referenci k příslušnému číslu objednávky.
- 4.1.13 Obsah čísla objednávky:
- a) musí být devítimístné;
  - b) pozice 1 obsahuje písmeno "L";
  - c) pozice 2 až 9 obsahují číslice (doporučení - pozici 2 a 3 vyplnit posledními dvěma čísly operátora (OpID) a pozice 4 až 9 používat jako číslo objednávky).
- 4.1.14 Každý Partner bude mít vlastní jednoznačné číslo objednávky, kde čísla na pozicích 2 až 9 musí být přidělována ve vzestupném pořadí. Pokud je dosaženo maxima, je přetečení

povoleno, a začne nové číslování. Mezery v pořadí čísel objednávek jsou povoleny. Dva operátoři mohou použít stejné číslo objednávky.

#### 4.1.15 Struktura identifikátoru pozice na PR

Typ rozvodu	Název rozvodu	ID	Číslo skříně	Číslo svislice	Číslo řady	Číslo páru na pásku
-------------	---------------	----	--------------	----------------	------------	---------------------

Jako oddělovač je použit znak „/“.

## 4.1.16 Struktura identifikátoru zpřístupněného vedení

Společnost CETIN bude přidělovat identifikátory zpřístupněného vedení se strukturou v souladu s doporučením ITU-T M.1400.

Pořadové číslo	„mezera“	Typ okruhu	„mezera“	Kód země B	/	Kód operátora B	/	Suffix B	/	Obec B	-	Kód země A	/	Kód operátora A	/	Suffix A	/	Obec A
----------------	----------	------------	----------	------------	---	-----------------	---	----------	---	--------	---	------------	---	-----------------	---	----------	---	--------

Obsah ID zpřístupněného vedení je následující:

**Obec A** – zkratka obce v místě ukončení A, 2 nebo 4 znaky

**Suffix A** - kód Partnera, max. 3 znaky

**Kód operátora A** – kód operátora poskytujícího síť (CETIN – označení společnosti CETIN), max. 6 znaků

**Kód země A** – kód země operátora poskytujícího síť (CZE), max. 3 znaky v místě B dtto

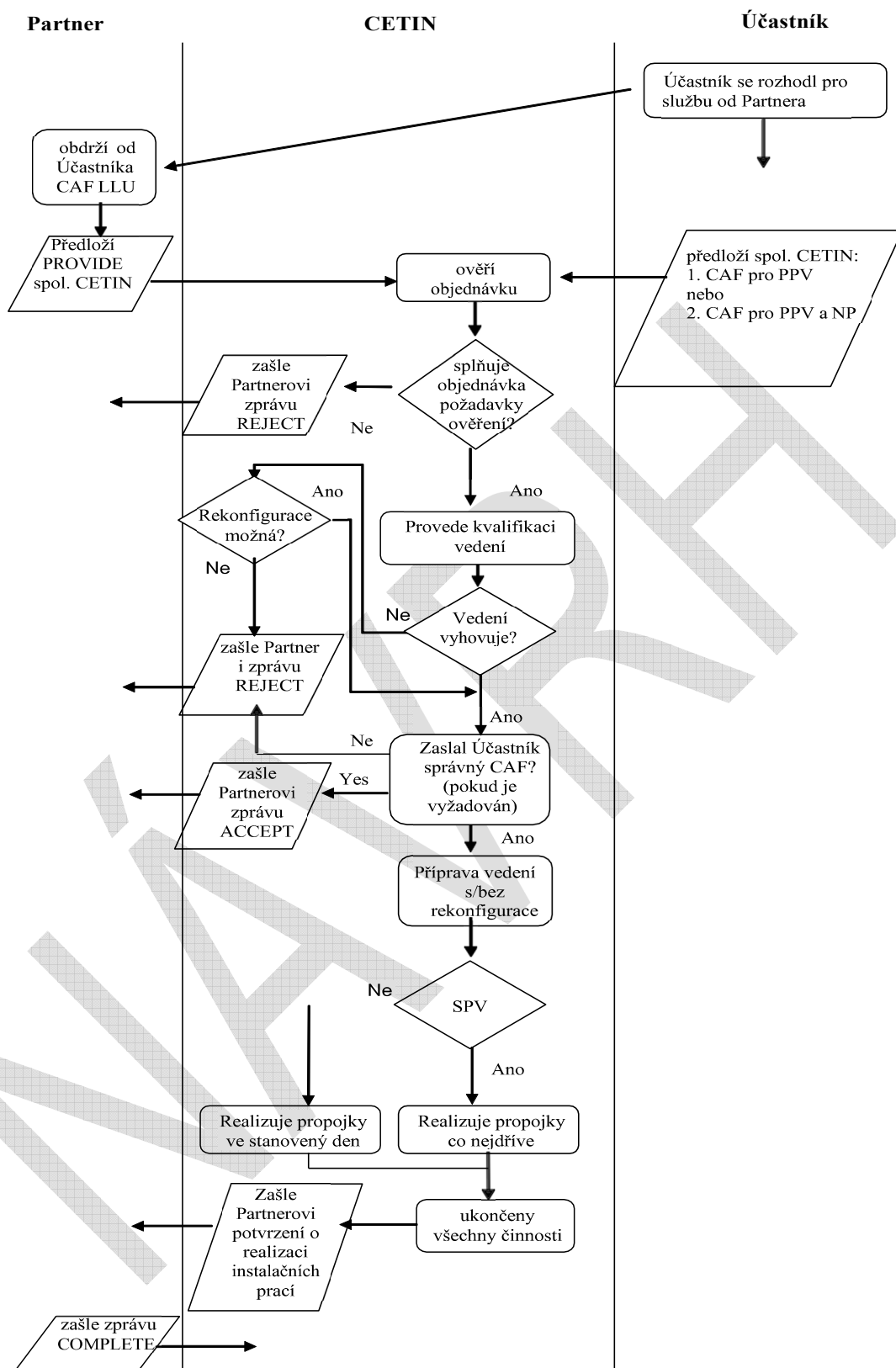
**Typ okruhu** – rozlišení typu Služby zpřístupnění

**Pořadové číslo** – číslo zajišťující unikátnost značení služby

Jako oddělovače jsou použité znaky „/“, „-“, a „mezera“ podle tabulky.

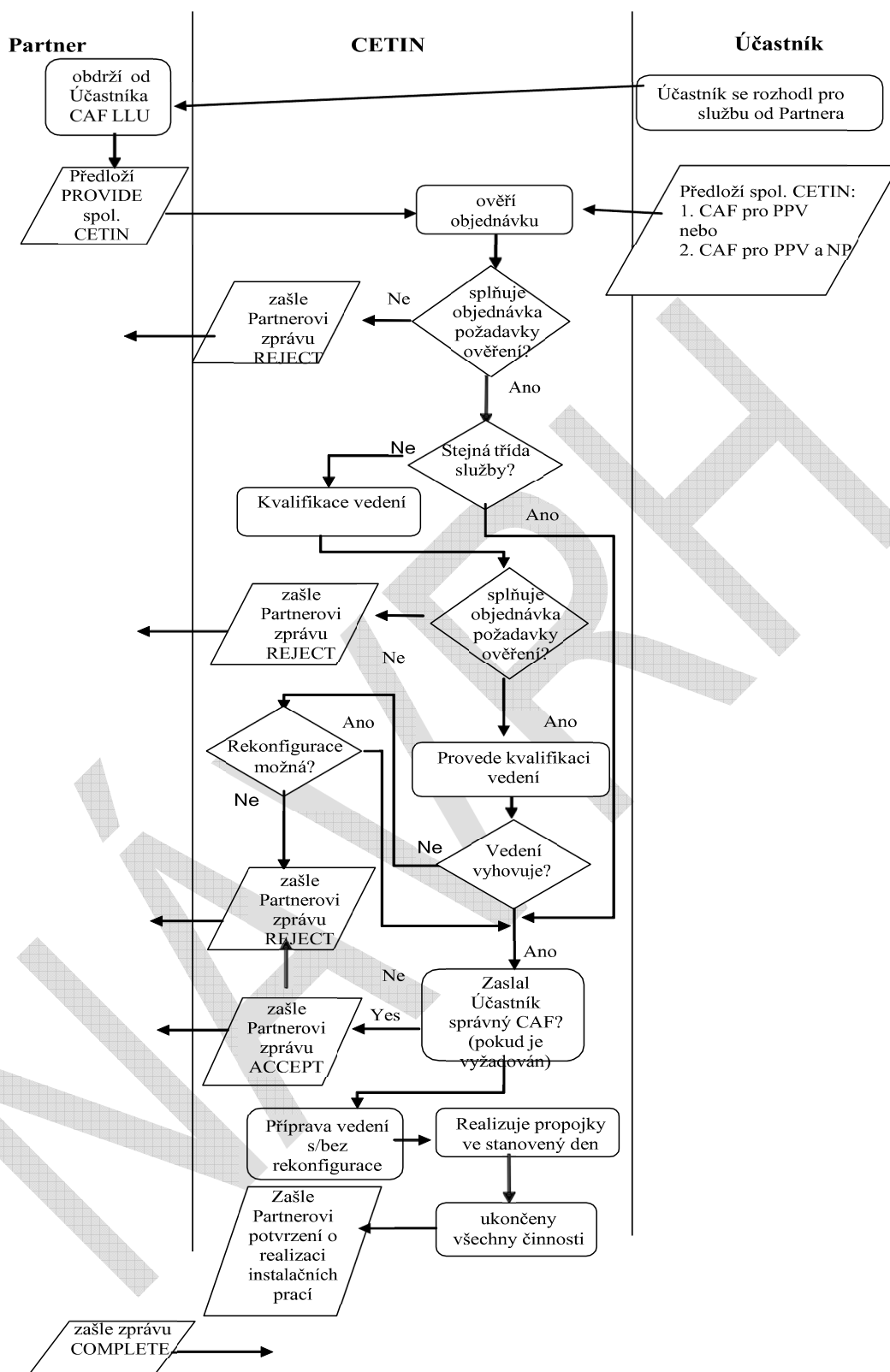
## 4.2 Objednávky PROVIDE, PROVIDE (M), TRANSFER a PROVIDE B

Proces objednávky PROVIDE účastníků společnosti CETIN, kteří nemají přípojku ADSL či Wholesale xDSL, požadujících službu PPV nebo SPV (s nebo bez služby přenositelnost čísla („NP“) od Partnera je uveden v následujícím diagramu.



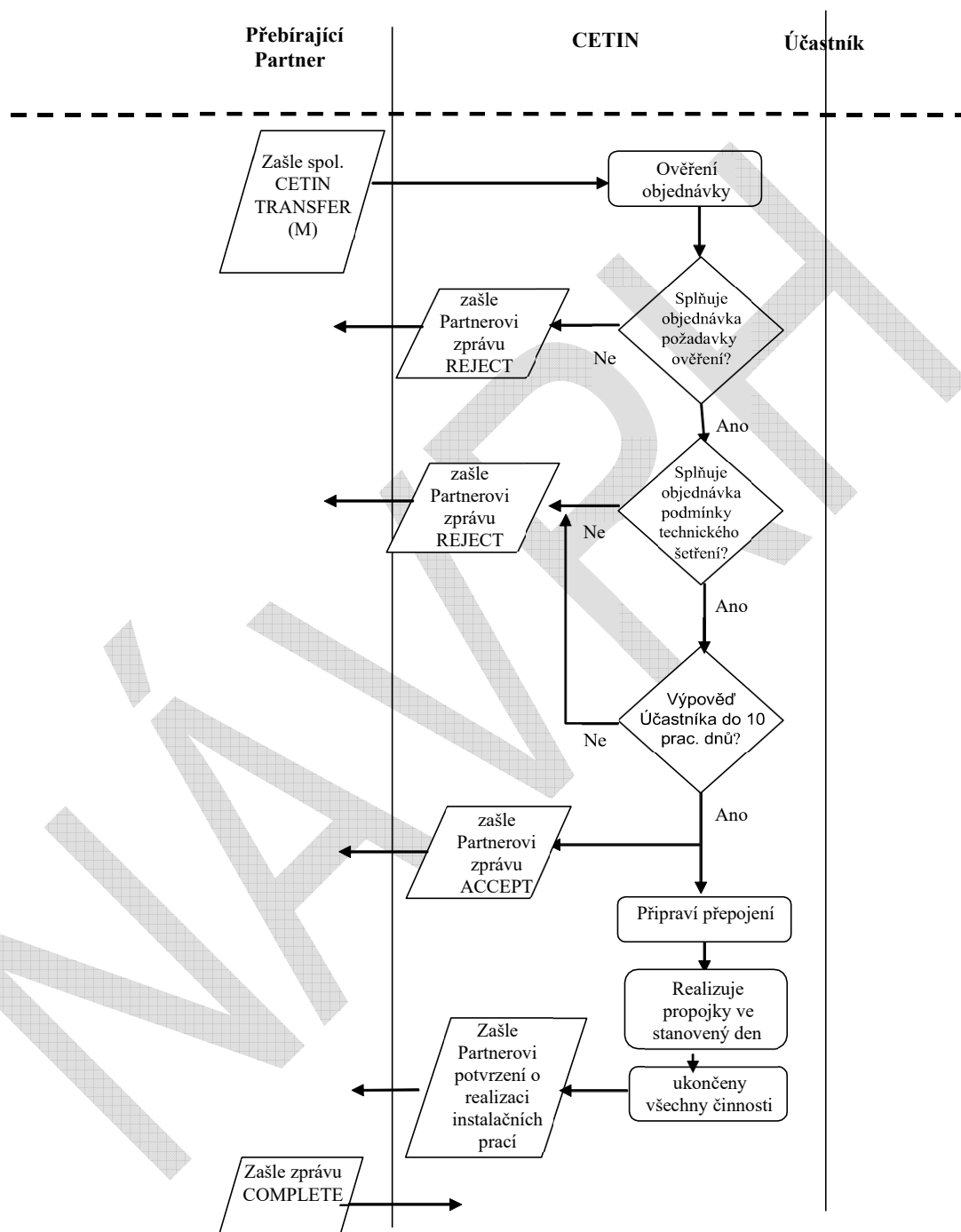
Obr. 2 Proces objednávky PROVIDE





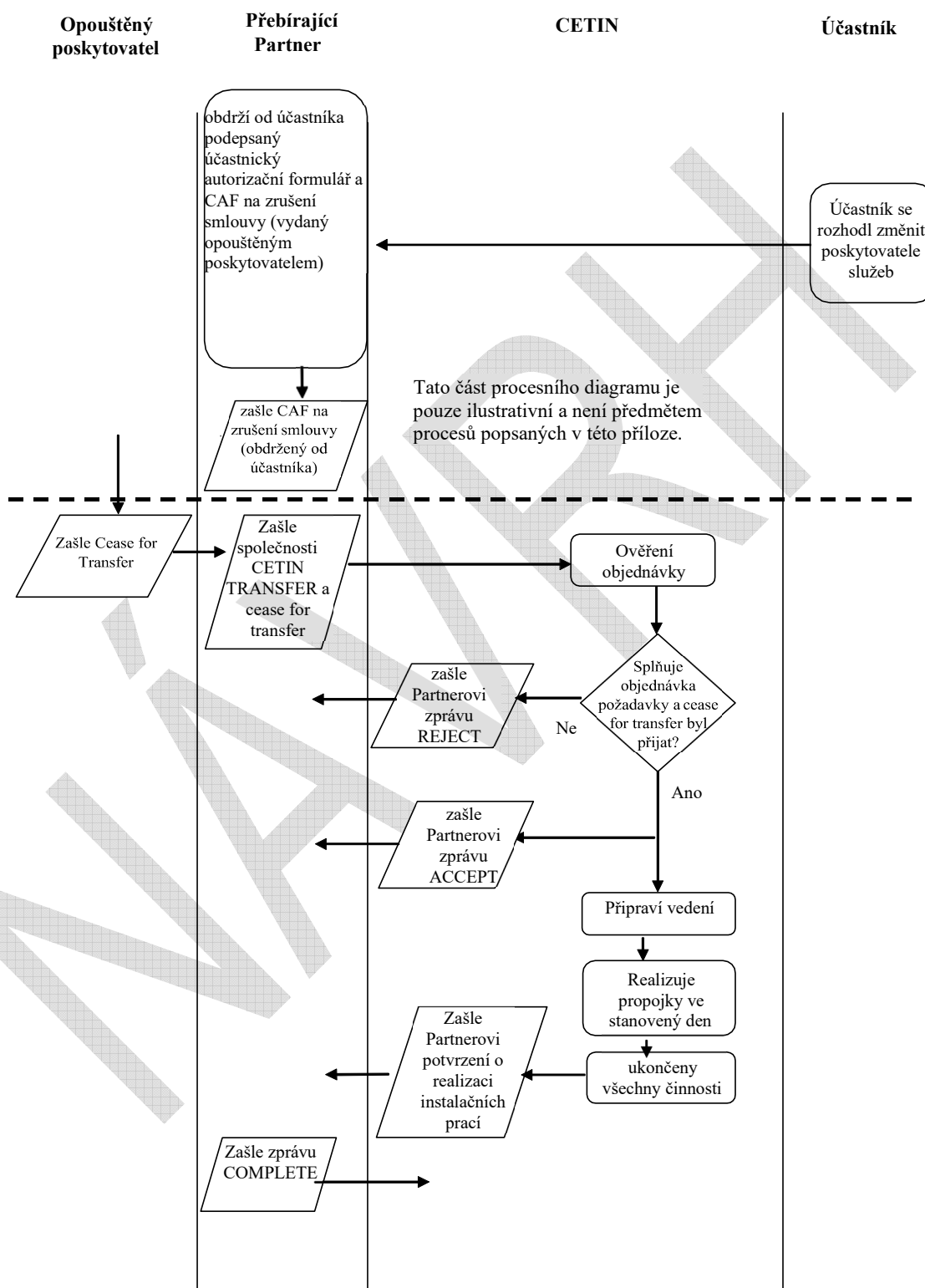
Obr. 3 Proces objednávky PROVIDE, je-li na účastnickém vedení poskytována služba xDSL

Proces objednávky PROVIDE pro Účastníky, kteří mají službu wholesale xDSL nebo xDSL službu od společnosti CETIN a pro které Partner objednává službu zpřístupnění - PROVIDE (M)



Obr. 4 Proces objednávky PROVIDE

Proces objednávky TRANSFER pro Účastníky, kteří hodlají přejít od jednoho poskytovatele k Partnerovi (PPV s nebo bez NP a SPV) je uveden v následujícím diagramu.



Obr. 5 Proces objednávky TRANSFER

Všechny objednávky budou zasílány zprávou elektronické pošty a s přílohou - formulářem uvedeným v článku 10, nebo elektronickým systémem OHS podle definice v dokumentu „CETIN - LLU Program, OHS Detailed Functional Specification for LLU“.

Objednávka je přijata v den „0“ a služba je aktivována zpravidla v Den ZP pro službu PROVIDE PPV, PROVIDE PPV+NP, TRANSFER PPV, TRANSFER SPV, TRANSFER PPV+NP, PROVIDE PPV+NP (M) a PROVIDE PPV (M). Pro službu PROVIDE SPV a PROVIDE SPV (M) co nejdříve, počínaje dnem „3“.

#### 4.2.1 Obsah objednávky PROVIDE

a) Objednávkou PROVIDE budou požadovány služby PPV nebo SPV

Typy objednávek a vazba na minimální a maximální možné požadované datum Dne ZP								
časy	PROVIDE	PROVIDE B	CONVERT	TRANSFER	RETURN LINE	CHANGE COS beze změny pozice na HR	CHANGE COS se změnou pozice na HR	CEASE FOR RETURN LINE
Nejkratší možné datum Dne ZP	10 prac. dní	Co nejdřív e je to možné	7 prac. dní	7 prac. dní	7 prac. dní	5. prac. dní	10 prac. dní	10 prac. dní
Nejpozdější možné datum	60 kalend ářních dní	- datum je dán dostup ností Účastní ka a reakcí Partner a ne déle než 60 kalendá řních dní	60 kalendá řních dní	60 kalendářn ích dní	60 kalen dářních dní	60 kalen dářních dní	60 kalendá řních dní	60 kalendá řních dní
Vazba na den akceptace	5 prac. dní před Dnem ZP	5 prac. dní před Dnem ZP	5 prac. dní před Dnem ZP	5 prac. dní před Dnem ZP	-	3 prac. dny před Dnem ZP	-	5 prac. dní před Dnem ZP

+ NP nebo SPV.

b) Objednávky PROVIDE budou obsahovat minimálně následující parametry:

- typ služby (PPV nebo PPV + NP nebo SPV nebo PPV (M) nebo PPV+ NP (M));

- ID Partnera (přidělené Operator ID);
  - referenční číslo plátce;
  - telefonní číslo;
  - číslo/čísla páru/párů na předávacím rozvodu (PR);
  - ID Hlavního rozvodu společnosti CETIN;
  - třída služby požadovaná na zpřístupněném účastnickém metalickém vedení;
  - požadované datum aktivace objednávky (pro službu SPV společnosti CETIN tento údaj nevyhodnocuje);
  - požadovaný čas aktivace objednávky (pro službu SPV společnosti CETIN tento údaj nevyhodnocuje);
  - číslo objednávky
  - číslo objednávky LQM (pokud bylo provedeno);
  - komplexní objednávky (Ano/Ne);
  - poznámka, např. Bonding;
  - Počet účastnických metalických vedení, která mají být zpřístupněna (pouze pro komplexní objednávky).
- c) Každá objednávka bude pro jedno telefonní číslo.
- d) Při objednání služby SPV Partner prokazatelně seznámí Účastníka, kterému je objednána služba SPV s tím, že v případě, že:
- ukončí smlouvu na hlasovou službu se společností CETIN;
  - změni účastnictví pro hlasovou službu se společností CETIN s výjimkou případu, kdy v žádosti o změnu účastnictví uvede současný Účastník a žadatel souhlas s ponecháním SPV;
  - objedná službu přeložení stanice/přípojky;
- bude ze strany společnosti CETIN ukončena služba SPV/SPÚ.
- e) V případě sporů bude důkaz o tomto seznámení společností CETIN vyžadován. Za takovéto seznámení lze považovat např. text ve všeobecných podmínkách služby Partnera.

#### 4.2.2 Obsah objednávky TRANSFER

- a) Objednávky TRANSFER budou obsahovat minimálně následující parametry:
- typ služby (PPV nebo PPV + NP nebo SPV);
  - identifikace přebírajícího Partnera;
  - telefonní číslo;
  - ID zpřístupněného vedení;
  - číslo páru na předávacím rozvodu (PR);
  - ID Hlavního rozvodu společnosti CETIN;
  - třída služby, pro kterou bylo účastnické metalické vedení zpřístupněno;
  - požadované datum aktivace objednávky;
  - požadovaný čas aktivace objednávky;
  - číslo objednávky.
- b) Zpráva CEASE FOR TRANSFER zaslaná opouštěným poskytovatelem přebírajícímu Partnerovi a bude obsahovat minimálně následující parametry:
- ID opouštěného poskytovatele;
  - ID zpřístupněného vedení;
  - ID HR;
  - provozovaná třída služby;
  - přidělená PSD maska.

#### 4.2.3 Ověření objednávky PROVIDE a TRANSFER

- a) Objednávky zpřístupnění účastnického metalického vedení budou přijímány a zpracovávány pouze v pracovních dnech od 9.00 do 17.00 (tj. pondělí až pátek, kromě státem uznaných svátků a dnů pracovního klidu).
- b) Došlé objednávky budou označeny datem a časem přijetí objednávky.
- c) Pokud je v objednávce chyba, odešle společnost CETIN Partnerovi zprávu REJECT a uvede důvod odmítnutí.
- d) Zpráva REJECT je zasílána zprávou přes objednávkový systém.
- e) Zpráva REJECT bude zaslána do konce pracovní doby dne „2“, pokud platí jedna z následujících podmínek:
- chybí povinné pole;
  - údaje jsou neúplné/neplatné/nesprávné;
  - formát je nesprávný nebo nečitelný;
  - datum a/nebo čas aktivace objednávky jsou neplatné;
  - požadovaná třída služby není platná pro daný typ objednávky;
  - Partner nemá zřízenou službu zpřístupnění a/nebo službu NP (pokud přichází v úvahu) u společnosti CETIN;
  - nebyla podepsána nebo není platná kolokační smlouva na konkrétní lokalitu;
  - nebyl podepsán protokol o dokončení instalace (smlouva o kolokaci);
  - objednávka je v rozporu s jinými rozpracovanými objednávkami.
- Pokud chybí více povinných parametrů, budou tyto uvedeny ve zprávě REJECT. Jinak bude ve zprávě REJECT uveden první parametr/pole obsahující chybu.
- f) Objednávka bude odmítnuta do konce pracovní doby dne „10“, pokud platí jedna z následujících podmínek:
- účastnické metalické vedení není vhodné k poskytování dané třídy služby a nelze jej rekonfigurovat tak, aby bylo vhodné k poskytování dané třídy služby;
  - nebyl zaslán příslušný CAF (TRANSFER) či VsZ (PROVIDE) (viz článek 10.2);
  - nebyla přijata platná žádost o ukončení služeb od Účastníka;
  - nesprávné ID HR;
  - nesprávné číslo/čísla páru/párů na PR;
  - pozice (pár spojovacího kabelu) s požadovaným číslem na PR je již používána. V tomto případě je účtována položka 005 nebo 013 podle Přílohy 7 – Ceny
- g) Následující důvody mohou vést k tomu, že účastnické metalické vedení nelze rekonfigurovat:

	Třída služby				
	A	B	C	D	E
Důvod odmítnutí	ISDN	2B1Q	SDSL	ADSL	POTS
není náhradní pár	X	X	X	X	X
náhradní pár má nedostatečnou kvalitu/ je v poruše	X	X	X	X	X
náhradní pár je příliš dlouhý				X	
využití kmitočtového spektra na kabelu překročilo limit	X	X	X	X	

- h) Jestliže je pro jedno telefonní číslo nebo ID zpřístupněného vedení zasláno více objednávek, bude zpracována první obdržená objednávka. Všechny další



objednávky budou odmítnuty, pokud budou zaslány v časovém rozmezí stanoveném pro zpřístupnění vedení (Den ZP) pro všechny služby kromě PROVIDE SPV a PROVIDE SPV (M). Všechny další objednávky budou odmítnuty, pokud jsou zaslány v době do dne ukončení realizace pro službu PROVIDE SPV a PROVIDE SPV (M).

- i) Pokud objednávka neobsahuje chybu a jsou splněny všechny povinné podmínky, je do dne „10“ zaslána zpráva ACCEPT.

#### 4.2.4 Ověření PROVIDE

- a) Pokud je zaslána VsZ, ale nikoli PROVIDE, nebo je VsZ zaslána po stanoveném datu, bude ignorována. Účastník bude informován Partnerem.
- b) Objednávka bude odmítnuta do konce pracovní doby dne „2“, pokud platí jedna z následujících podmínek:
- údaje na objednávce neodpovídají účastníkovi společnosti CETIN;
  - telefonní číslo není aktivní v Síti CETIN;
  - na požadovaném vedení je poskytována služba elektronických komunikací nepodléhající Službě zpřístupnění;
  - nesprávné číslo objednávky LQM;
  - komplexní objednávkou je požadována služba SPV;
  - požadované vedení je již zpřístupněno.
- c) Komplexní objednávka bude odmítnuta do konce pracovní doby dne akceptace („Den A“), pokud platí jedna z následujících podmínek:
- nesprávný počet účastnických metalických vedení;
  - délka nejkratšího a nejdelšího účastnického metalického vedení v objednávce se liší o více než 150m;
  - adresa instalace všech účastnických metalických vedení v objednávce není stejná.

V tomto případě je účtována položka 005 podle Přílohy 7 – Ceny.

#### 4.2.5 Ověření TRANSFER

- a) Jestliže účastník hodlá změnit poskytovatele služeb na bázi Služby zpřístupnění, musí si přebírající poskytovatel vyžádat od opouštěného poskytovatele vyplněný formulář CEASE for transfer (ukončení a převod) a tento odeslat společnosti CETIN současně s objednávkou TRANSFER. Společnost CETIN buď aktivuje TRANSFER přebírajícího poskytovatele nebo objednávku odmítne.
- b) Zpráva REJECT bude zaslána do konce pracovní doby dne „2“, pokud platí jedna z následujících podmínek:
- chybí povinné pole;
  - údaje jsou neúplné/neplatné/nesprávné;
  - formát je nesprávný nebo nečitelný;
  - datum a/nebo čas aktivace objednávky jsou neplatné;
  - požadovaná třída služby není platná pro daný typ objednávky;
  - poskytovatel nemá zřízenou Službu zpřístupnění a/nebo službu NP (pokud přichází v úvahu) u společnosti CETIN;
  - nebyla podepsána nebo není platná smlouva o kolokaci pro konkrétní lokalitu;
  - nebyl podepsán protokol o dokončení instalace;
  - objednávka je v rozporu s jinými rozpracovanými objednávkami.
- c) Objednávka TRANSFER bude odmítnuta, pokud platí jedna z následujících podmínek:
- požadované ID zpřístupněného vedení neexistuje;
  - požadované ID neodpovídá ID zpřístupněného vedení;

- formulář CEASE FOR TRANSFER není od operátora, kterému je účastnické metalické vedení požadovaného ID aktuálně zpřístupněno;
  - typ Služby zpřístupnění není možné změnit pomocí TRANSFER (např. PPV na SPV);
  - třídu služby není možné změnit objednávkou TRANSFER.
- d) V článku 4.20 je uveden přehled možných změn služby a způsob komunikace (např. CAF, VsZ, PROVIDE) potřebný pro provedení těchto změn služby.

#### 4.2.6 Interakce se službou přenositelnost čísla (NP)

- a) Podmínkou současné realizace Služby zpřístupnění a služby NP je:
- v objednávce PROVIDE musí být zaškrtnuta nabídka PPV + NP;
  - v objednávce PROVIDE NP musí být zaškrtnut příznak „opakované použití účastnického vedení“.
- b) U služby PPV + NP musí být zasílány objednávky PROVIDE pro Službu zpřístupnění a PROVIDE pro službu NP ve stejný den, jinak budou obě objednávky odmítnuty.
- c) Objednávky pro Službu zpřístupnění a objednávky pro službu NP pro stejné telefonní číslo (pro stejného Účastníka) mohou zasílat nezávisle dva různí operátoři. U služby PPV + NP tedy může být ID Partnera v PROVIDE pro Službu zpřístupnění a PROVIDE pro službu NP různé. Společnost CETIN nebude dostávat od Partnera informaci, pro které Operator ID bude objednána služba NP a nebude je tedy vzájemně ověřovat.
- d) U služby PPV + NP se nebude lišit proces PROVIDE pro službu NP od stávajících procesů NP, ale bude probíhat paralelně s procesem PROVIDE pro Službu zpřístupnění.
- e) U objednávky TRANSFER služby PPV, nemůže být případná objednávka PROVIDE pro službu NP zasílána společnosti CETIN.
- f) Jestliže má Účastník službu SPV a následně provádí přenesení čísla, bude služba SPV zrušena v důsledku přenesení.
- g) Každá objednávka služby NP vztahující se k objednávce Služby zpřístupnění (tj. typ objednávky je PPV + NP) musí obsahovat telefonní číslo příslušející danému vedení v době předložení objednávky.
- h) Potvrzení úspěšného ověření objednávky PROVIDE pro Službu zpřístupnění zprávou ACCEPT a potvrzení úspěšného ověření objednávky PROVIDE pro službu NP jsou na sobě vzájemně nezávislé.
- i) Pokud jsou zaslány objednávky PROVIDE pro Službu zpřístupnění a PROVIDE pro službu NP (tj. typ objednávky je PPV + NP) a je odmítnuta pouze jedna, musí zaslat Partner (resp. Partner objednávací druhou službu) CANCEL i pro neodmítnutou objednávku.
- j) U služby PPV + NP je povinen Partner zaslat (resp. jsou povinni zaslat příslušní objednávací poskytovatelé) všechny objednávky CHANGE k objednávkám PROVIDE pro Službu zpřístupnění a PROVIDE pro službu NP ve stejný den.
- k) U služby PPV + NP je povinen Partner zaslat (resp. jsou povinni zaslat příslušní objednávací poskytovatelé) objednávku CANCEL pro Službu zpřístupnění i pro službu NP.
- l) Pokud nebudou Partnerem (resp. příslušnými objednávacími poskytovateli) dodrženy požadavky odstavců 4.2.6a) až 4.2.6a))], nenese společnost CETIN odpovědnost za jakoukoli majetkovou a/nebo nemajetkovou újmu či ušlý zisk.

#### 4.2.7 Aktivace objednávky PROVIDE a TRANSFER

- a) Společnost CETIN zašle potvrzení o realizaci instalačních prací e-mailem na adresu Partnera (podle Přílohy 6 – Seznam kontaktních osob, článku 8, Kontaktní osoby pro zasílání jednotlivých objednávek) v den aktivace služby. Obsah potvrzení o realizaci instalačních prací je v odstavci 10.3.2.

#### 4.2.8 Požadavky na dokončení objednávky PROVIDE a TRANSFER

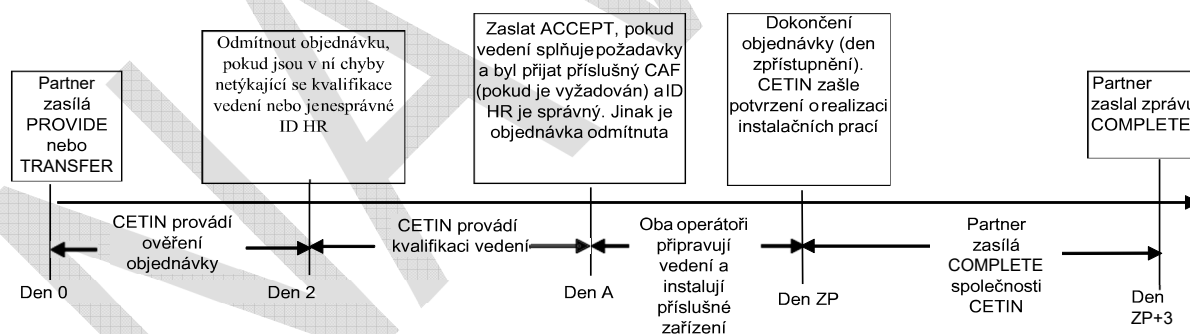
- a) Zprávu COMPLETE zašle Partner společnosti CETIN po obdržení potvrzení o realizaci instalačních prací nejpozději do konce pracovní doby dne „18“ pro službu PROVIDE PPV a TRANSFER a do konce pracovní doby třetího (3.) dne po dni přijetí formuláře ukončení instalace pro službu PROVIDE SPV, s následujícími parametry:
- velkoprodejní číslo objednávky;
  - ID zpřístupněného vedení (pro jednoduchou objednávku); a
  - ID všech zpřístupněných vedení (pro komplexní objednávku).
- b) Společnost CETIN zajistí chod svých vnitřních procesů a databází tak, aby při zpřístupňování účastnického metalického vedení, na kterém je poskytována služba xDSL pro koncového uživatele, došlo k přerušení poskytování služby xDSL v rozsahu maximálně 12 hodin. Společnost CETIN neodpovídá za dobu výpadku, která je způsobena jinými systémy než systémy společnosti CETIN

#### 4.2.9 Ukončení služby Účastníkem v průběhu objednávky PROVIDE a TRANSFER

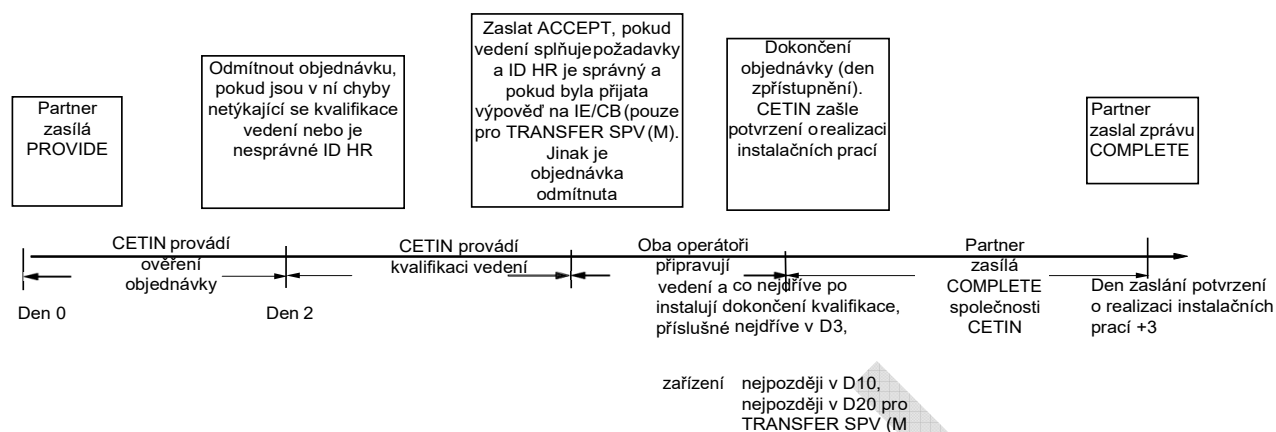
- a) Pokud v době mezi přijetím objednávky PROVIDE nebo objednávky TRANSFER a dokončením instalace ukončí Účastník službu u společnosti CETIN, bude tomuto požadavku Účastníka vyhověno a objednávka PROVIDE nebo objednávka TRANSFER bude společností CETIN zrušena. V tomto případě nebude cena za zrušení objednávky Partnerovi účtována.

#### 4.2.10 Časový plán řízení objednávky

- a) Proces ověření a aktivace objednávek PROVIDE a TRANSFER se bude řídit následujícím časovým plánem.



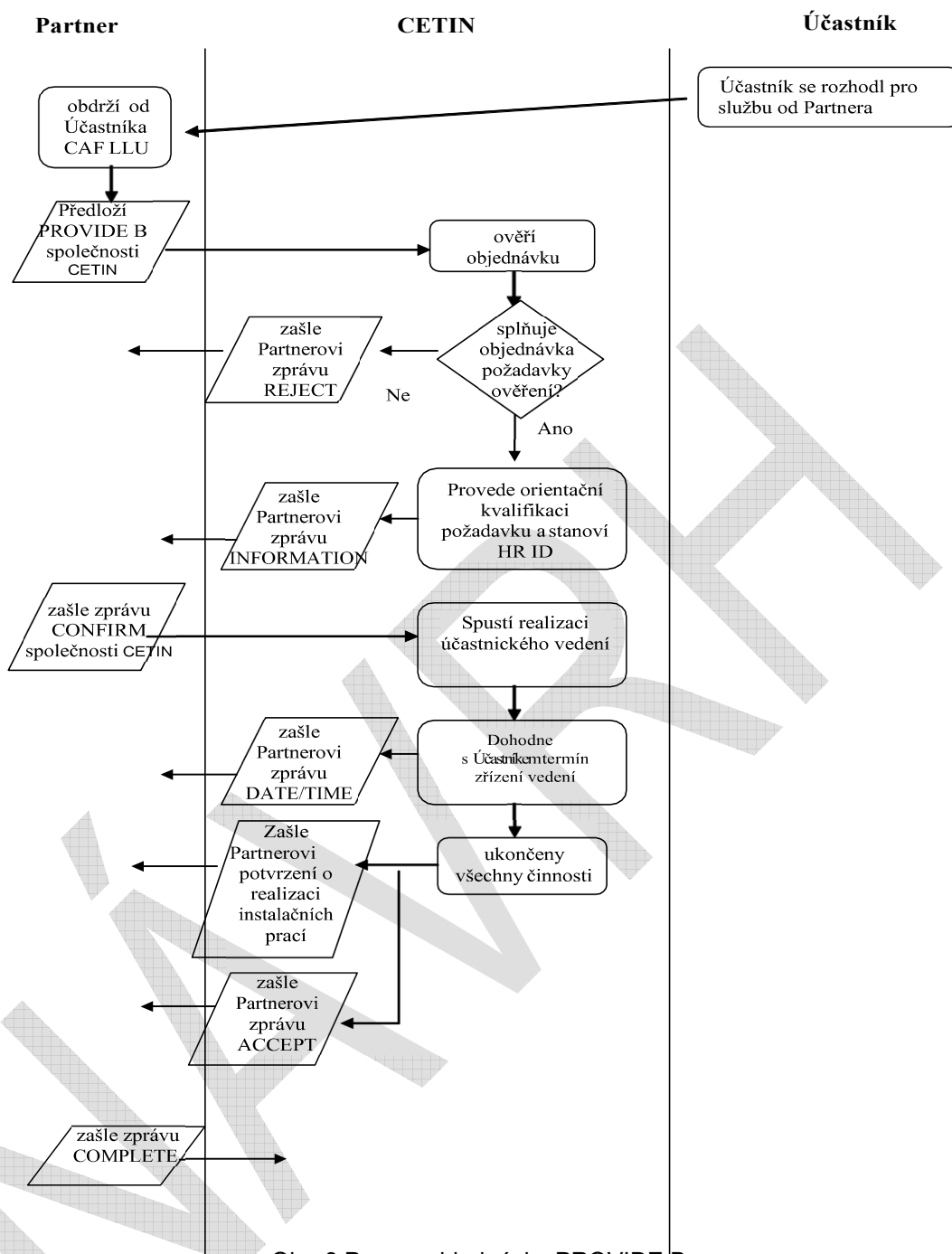
Obr. 6 Časový plán zpracování objednávky PROVIDE PPV, PROVIDE PPV+NP, PROVIDE PPV (M), PROVIDE PPV+NP (M) a TRANSFER



Obr. 7 Časový plán zpracování objednávky PROVIDE SPV PROVIDE SPV (M)

#### 4.2.11 Objednávka PROVIDE B

- a) Proces objednávky PROVIDE B znamená zřízení účastnického metalického vedení a následné poskytnutí služby PPV Partnerovi.



Obr. 8 Proces objednávky PROVIDE B

Objednávka je přijata v den „0“. Při zřízení účastnického vedení jsou prováděny i aktivity v místě instalace (koncový bod sítě). Z uvedeného důvodu je služba zřízena v termínu dohodnutém s uživatelem. O tomto termínu je Partner informován zprávou DATE/TIME. Pokud je termín po dohodě s uživatelem změněn, je zaslána nová zpráva DATE/TIME.

#### 4.2.12 Obsah objednávky PROVIDE B

- a) Objednávkou PROVIDE B bude požadována služba PPV.
- b) Objednávky PROVIDE B budou obsahovat minimálně následující parametry:
  - ID Partnera (přidělené Operator ID);
  - třída služby požadovaná na zpřístupněném účastnickém metalickém vedení;
  - požadované datum aktivace objednávky (pouze informativní);
  - číslo objednávky;
  - jméno (kontaktní osoba Partnera);
  - jméno/název firmy uživatele;
  - adresa sídla uživatele;
  - IČO, DIČ uživatele;
  - jméno/název firmy na adrese instalace;
  - adresa instalace - včetně UIR kód adresách míst;
  - popis místa instalace;
  - telefonní číslo a e-mailová adresa kontaktní osoby na adrese instalace (osoba s mandátem sjednat na základě jednoho kontaktu termín instalace);
  - typ zřízení vedení (standardní - „zřízení pevné linky“ nebo název akční nabídky „zřízení pevné linky se závazkem“);
  - očekávaná minimální rychlost (downstream);
  - poznámka, např. Bonding.

Pokud bude zvolen typ zřízení vedení podle nabídky „zřízení pevné linky se závazkem“, musí se jednat o nabídku „zřízení pevné linky se závazkem“ platnou v den odeslání objednávky PROVIDE B. Podmínky nabídky „zřízení pevné linky se závazkem“ budou platit v plném rozsahu i pro zpřístupněné vedení.

- c) Každá objednávka bude pro jedno účastnické metalické vedení.

#### 4.2.13 Ověření objednávky PROVIDE B

- a) Objednávky zpřístupnění účastnického metalického vedení budou přijímány a zpracovávány pouze v pracovních dnech od 9.00 do 17.00 (tj. pondělí až pátek, kromě státem uznaných svátků a dnů pracovního klidu).
- b) Došlé objednávky budou označeny datem a časem přijetí objednávky.
- c) Pokud je v objednávce chyba, odešle společnost CETIN Partnerovi zprávu REJECT a uvede důvod odmítnutí.
- d) Zpráva REJECT bude zaslána do konce pracovní doby dne „2“, pokud platí jedna z následujících podmínek:
  - chybí povinné pole;
  - údaje jsou neúplné/neplatné/nesprávné;
  - formát je nesprávný nebo nečitelný;
  - požadovaná třída služby není platná pro daný typ objednávky;
  - Partner nemá zřízenou Službu zpřístupnění u společnosti CETIN;
  - nebyla podepsána nebo není platná smlouva o kolokaci pro konkrétní lokalitu;



- nebyl podepsán protokol o dokončení instalace;
- nabídka „zřízení pevné linky se závazkem“ požadovaná v parametru typ zřízení není platná.

Pokud chybí více povinných parametrů, budou tyto uvedeny ve zprávě REJECT. Jinak bude ve zprávě REJECT uveden první parametr/pole obsahující chybu.

e) Objednávka bude odmítnuta do konce doby realizace, pokud platí jedna z následujících podmínek:

- nesprávné ID HR;
- nesprávné číslo/čísla páru/párů na PR;
- pozice (pár spojovacího kabelu) s požadovaným číslem na PR je již používána;
- nelze zřídit účastnické metalické vedení vhodné k poskytování dané třídy služby.

#### 4.2.14 Aktivace objednávky PROVIDE B

a) Společnost CETIN zašle Partnerovi zprávu INFORMATION. Zpráva INFORMATION bude obsahovat minimálně následující parametry:

- HR ID, na kterém bude zpřístupněné vedení ukončeno;
- případně i informaci, že zpřístupněné vedení nebude schopné podporovat minimální přenosovou rychlost uvedenou v objednávce.

b) Partner zašle společnosti CETIN zprávu CONFIRM. Zpráva CONFIRM bude obsahovat minimálně následující parametry:

- HR ID;
- PR ID a pozice.

Pokud nepošle Partner zprávu CONFIRM nejpozději do deseti (10) pracovních dnů, bude společností CETIN objednávka stornována. V tom případě nebude účtována žádná cena.

c) Společnost CETIN zašle Partnerovi zprávu DATE/TIME. Zpráva DATE/TIME bude obsahovat minimálně následující parametry:

- datum začátku práce na adrese instalace;
- čas začátku práce na adrese instalace.

Datum a čas budou dohodnuté s Účastníkem.

d) Společnost CETIN zašle zprávu ACCEPT po dokončení instalace.

e) Společnost CETIN zašle potvrzení o realizaci instalačních prací e-mailem na adresu Partnera (podle Přílohy 6, článku 8, Kontaktní osoby pro zasílání jednotlivých objednávek) v den aktivace služby. Obsah potvrzení o realizaci instalačních prací je v odstavci 10.3.2.

#### 4.2.15 Požadavky na dokončení objednávky PROVIDE B

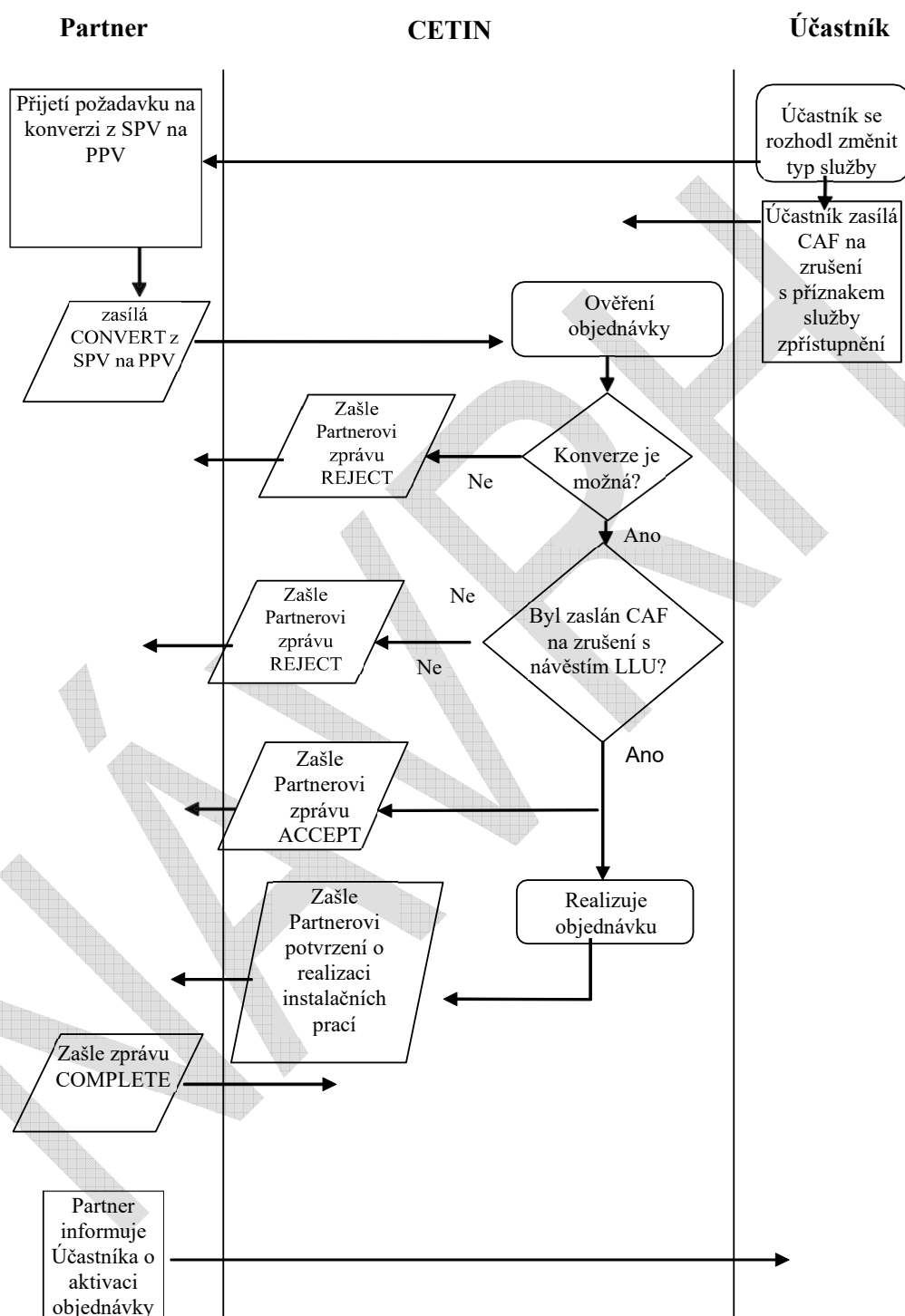
a) Zprávu COMPLETE zašle Partner společnosti CETIN po obdržení potvrzení o realizaci instalačních prací do konce pracovní doby konce pracovní doby třetího dne po dni přijetí formuláře ukončení instalace pro službu PROVIDE B, s následujícími parametry:

- velkoobchodní číslo objednávky;
- ID zpřístupněného vedení.

### 4.3 Objednávka CONVERT

V následujícím diagramu je uveden průběh procesu konverze služby SPV na PPV pro stejného Partnera. Objednávka CONVERT je přijata v den „0“ a společnost CETIN ukončí všechny aktivity v Den ZP.

Konverze služby PPV na SPV není možná. Pokud si Účastník přeje tuto konverzi, musí si nejprve zřídit hlasovou službu od některého z poskytovatelů a následně musí kterýkoliv z poskytovatelů poslat objednávku PROVIDE SPV.



Obr. 9 Proces objednávky CONVERT z SPV na PPV

#### 4.3.1 Objednávka CONVERT se změnou pozice na PR

- a) Pokud Partner požaduje i změnu pozice na PR při realizaci CONVERT, vyplní v objednávce i položky ID PR + pozice na PR stávající, ID PR + pozice na PR nová a ID HR společnosti CETIN. Takovéto objednávky lze poslat na maximálně 5 různých HR v jednom týdnu v počtu max 20 objednávek na HR za týden. Cena za tuto objednávku se bude účtovat jako produkt s kódem ceny 011, popř. 027.

#### 4.3.2 Obsah objednávky CONVERT

- a) Jestliže chce účastník ukončit službu PSTN, aby mohl získat službu PPV od stávajícího poskytovatele služby SPV, musí zaslat VsZ s příznakem zpřístupnění a požádat Partnera, aby jeho jménem CONVERT zaslal.
- b) Objednávka CONVERT bude obsahovat následující parametry:
- typ služby (PPV nebo PPV + NP);
  - ID Partnera (přidělené Operator ID);
  - telefonní číslo;
  - ID PR + pozice na PR stávající;
  - ID PR + pozice na PR nová;
  - ID HR společnosti CETIN;
  - ID zpřístupněného vedení;
  - požadované datum pro CONVERT;
  - požadovaný čas pro CONVERT;
  - číslo objednávky.

#### 4.3.3 Ověření CONVERT

- a) Objednávky CONVERT budou přijímány a zpracovávány v pracovních dnech od 9.00 do 17.00 (pondělí až pátek, kromě státem uznaných svátků a dnů pracovního klidu).
- b) Došlé objednávky budou označeny datem a časem přijetí objednávky.
- c) Pokud je v objednávce CONVERT chyba, zašle společnost CETIN Partnerovi zprávu REJECT a uvede důvod(y) odmítnutí.
- d) Pokud je zpráva REJECT odeslána zprávou elektronické pošty, bude přiložen formulář původní objednávky.
- e) Zpráva REJECT bude zaslána do konce pracovní doby dne „2“, pokud platí jedna z následujících podmínek:
- na účastnickém metalickém vedení není v současné době poskytována služba SPV
  - Objednávajícímu Partnerovi není poskytována služba SPV na tomto účastnickém metalickém vedení;
  - chybí povinné pole;
  - údaje jsou neúplné/neplatné/nesprávné;
  - formát je nesprávný nebo nečitelný;
  - datum konverze je neplatné;
  - ID zpřístupněného vedení neodpovídá telefonnímu číslu;
  - je v rozporu s nevyřízenými objednávkami.

Pokud chybí více povinných parametrů, budou tyto uvedeny ve zprávě REJECT. Jinak bude ve zprávě REJECT uveden první parametr/pole obsahující chybu.

- f) Zpráva REJECT bude zaslána do konce pracovní doby dne „10“, pokud platí následující podmínka:
- Nebyl zaslán příslušný dokument VsZ
- V tomto případě je účtována položka 013 podle Přílohy 7 – Ceny.
- g) Jestliže jsou zaslány dvě nebo více objednávek CONVERT pro jedno telefonní číslo nebo ID zpřístupněného vedení, bude zpracována první obdržená objednávka a všechny další objednávky CONVERT budou odmítnuty, pokud byly zaslány před dnem DZ.
- h) Pokud nejsou v objednávce žádné chyby a jsou splněny všechny povinné podmínky, bude zaslána do Dne A zpráva ACCEPT.

#### 4.3.4 Interakce se službou přenositelnost čísla (NP)

- a) Podmínkou současné realizace Služby zpřístupnění a služby NP je:
- v objednávce CONVERT musí být zaškrtnuta nabídka CONVERT + NP;
  - v objednávce PROVIDE NP musí být zaškrtnut příznak „opakované použití účastnického vedení“.
- b) U služby CONVERT + NP musí být zasílány objednávky CONVERT pro Službu zpřístupnění a objednávka PROVIDE pro službu NP ve stejný den, jinak bude objednávka odmítnuta.
- c) Objednávky pro Službu zpřístupnění a objednávky pro službu NP pro stejné telefonní číslo (pro stejného Účastníka) mohou zasílat nezávisle dva různí operátoři. U služby CONVERT+ NP tedy může být ID Partnera v CONVERT pro Službu zpřístupnění a PROVIDE pro službu NP různé. Společnost CETIN nebude dostávat od Partnera informaci, pro které Operator ID bude objednána služba NP a nebude je tedy vzájemně ověřovat.
- d) U služby CONVERT + NP se nebude lišit proces PROVIDE pro službu NP od stávajících procesů NP, ale bude probíhat paralelně s procesem CONVERT pro Službu zpřístupnění.
- e) Každá objednávka služby NP vztahující se k objednávce Služby zpřístupnění (tj. typ objednávky je CONVERT + NP) musí obsahovat telefonní číslo příslušející danému vedení v době předložení objednávky.
- f) Potvrzení úspěšného ověření objednávky CONVERT zprávou ACCEPT a potvrzení úspěšného ověření objednávky PROVIDE pro službu NP jsou na sobě vzájemně nezávislé.
- g) Pokud jsou zaslány objednávky CONVERT pro Službu zpřístupnění a PROVIDE pro službu NP a je odmítnuta pouze jedna, musí zaslat Partner (resp. Partner objednávací druhou službu) CANCEL i pro neodmítnutou objednávku.
- h) U služby CONVERT + NP musí Partner zaslat (resp. musejí zaslat příslušní objednávací Partneri) všechny objednávky CHANGE k objednávkám CONVERT pro Službu zpřístupnění a CHANGE k objednávkám PROVIDE pro službu NP ve stejný den.
- i) U služby CONVERT + NP musí Partner zaslat (resp. musejí zaslat příslušní objednávací Partneri) objednávku CANCEL pro Službu zpřístupnění i pro službu NP.
- j) Pokud nebude Partnerem (resp. příslušnými objednávacími Partnery) dodržen být jeden požadavek uvedený v odstavcích a) až i) tohoto ustanovení 4.3.4, neodpovídá

společnost CETIN za majetkovou či nemajetkovou újmu, která Partnerovi či jakéhokoli třetí osobě vznikne, a to, pro vyloučení pochybností, ani za ušlý zisk.

#### 4.3.5 Aktivace objednávky CONVERT

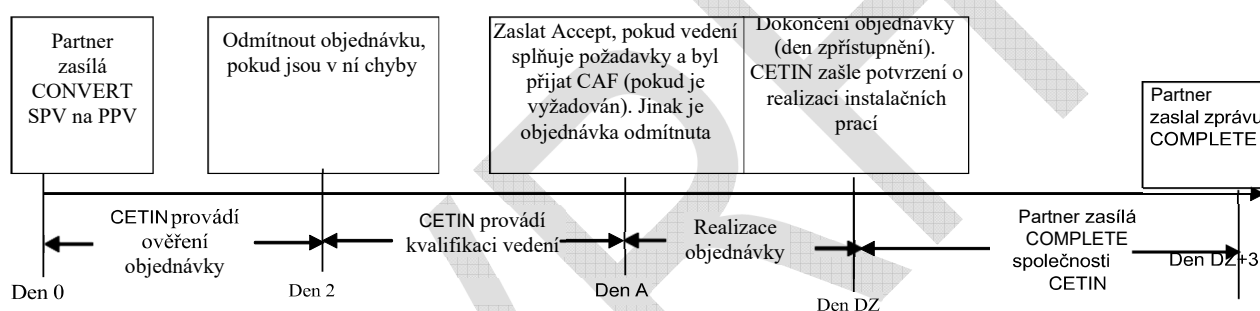
Požadavky na aktivaci objednávky CONVERT jsou stejné jako požadavky uvedené v ustanovení 4.2.7 této přílohy. Požadavky na dokončení objednávky CONVERT budou stejné jako v ustanovení 4.2.8 této přílohy.

#### 4.3.6 Ukončení služby Účastníkem v průběhu objednávky CONVERT

- a) Pokud v době mezi přijetím objednávky CONVERT a dokončením instalace ukončí kterýkoliv Partner pro Účastníka hlasovou službu, bude tomuto požadavku vyhověno.

#### 4.3.7 Časový plán řízení objednávky

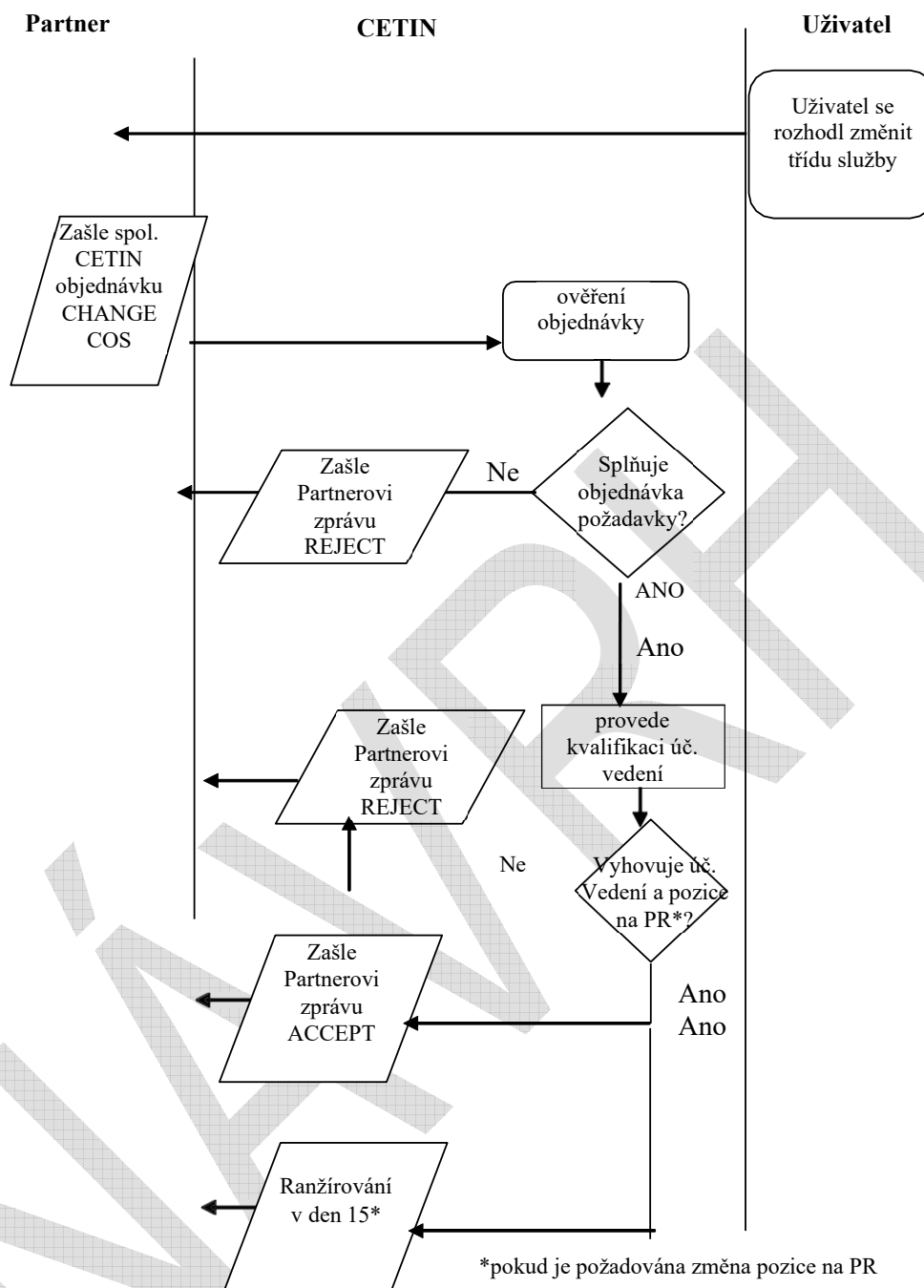
- a) Proces ověření a aktivace objednávek CONVERT se bude řídit následujícím časovým plánem.



Obr. 10 Časový plán zpracování objednávky CONVERT SPV na PPV

#### 4.4 Objednávka CHANGE COS

Proces objednávky CHANGE COS je v následujícím diagramu.



Obr. 11 Proces objednávky CHANGE COS

Objednávka CHANGE COS je přijata v den „0“ a všechny činnosti společnosti CETIN budou dokončeny v Den DZ.

#### 4.4.1 Objednávka CHANGE COS se změnou pozice na PR

- a) Pokud Partner požaduje i změnu pozice na PR při realizaci CHANGE COS, vyplní v objednávce i položky ID PR + pozice na PR stávající, ID PR + pozice na PR nová a ID HR společnosti CETIN. Takovéto objednávky lze poslat na maximálně 5 různých HR v jednom týdnu v počtu max. 20 objednávek na HR za týden. Cena za tuto objednávku se bude účtovat jako produkt s kódem ceny 003 a 019.

#### 4.4.2 Obsah objednávky CHANGE COS



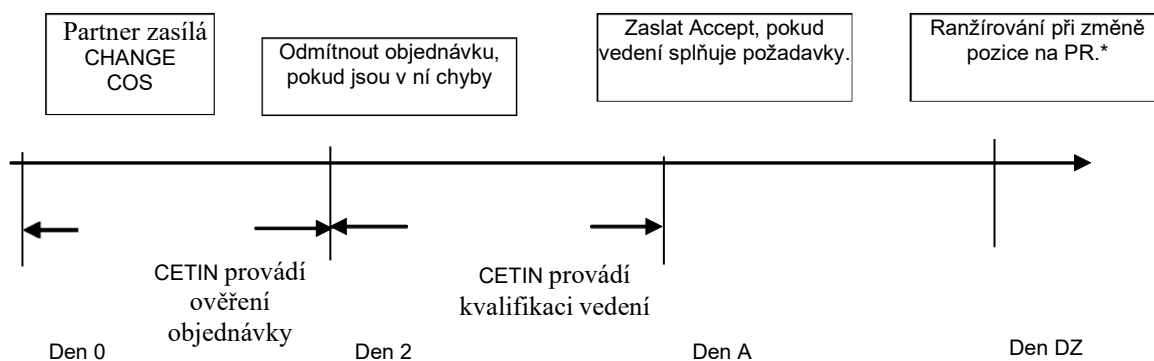
- a) Objednávka CHANGE COS bude obsahovat minimálně následující parametry:
- ID Partnera (přidělené Operator ID);
  - současnou třídu služby;
  - novou třídu služby;
  - ID PR + pozice na PR stávající;
  - ID PR + pozice na PR nová;
  - ID HR společnosti CETIN;
  - ID zpřístupněného vedení;
  - číslo objednávky.
- b) Zpráva ACCEPT popsaná v ustanovení 4.1.4, odesílaná Partnerovi společností CETIN bude obsahovat nové masky PSD.

#### 4.4.3 Ověření CHANGE COS

- a) Objednávky CHANGE COS budou přijímány a zpracovávány v pracovních dnech od 9.00 do 17.00 (pondělí až pátek, kromě státem uznaných svátků a dnů pracovního klidu).
- b) Došlé objednávky budou označeny datem a časem přijetí objednávky.
- c) Pokud bude v objednávce CHANGE COS chyba, zašle společnost CETIN Partnerovi zprávu REJECT a uvede důvody odmítnutí.
- d) Pokud je zpráva REJECT odesílána zprávou elektronické pošty, bude přiložen formulář původní objednávky.
- e) Pokud nejsou v objednávce žádné chyby, bude zaslána zpráva ACCEPT do konce pracovní doby Dne A.
- f) Objednávka bude odmítnuta zpravidla do konce pracovní doby dne „2“, pokud platí některá z následujících podmínek:
- na účastnickém metalickém vedení je poskytována služba SPV;
  - Partnerovi není poskytována služba PPV na tomto účastnickém metalickém vedení;
  - chybí povinné pole;
  - údaje jsou neúplné/neplatné/nesprávné;
  - formát je nesprávný nebo nečitelný.
- g) Objednávka bude odmítnuta do konce pracovní doby Dne A, pokud platí následující podmínka:
- účastnické metalické vedení není vhodné k poskytování dané třídy služby;
  - nesouhlasí ID PR;
  - nesouhlasí pozice na PR stávající;
  - pozice na PR nová je nesprávná.

#### 4.4.4 Časový plán řízení objednávky

Proces ověření a aktivace objednávek CHANGE COS se bude řídit následujícím časovým plánem.

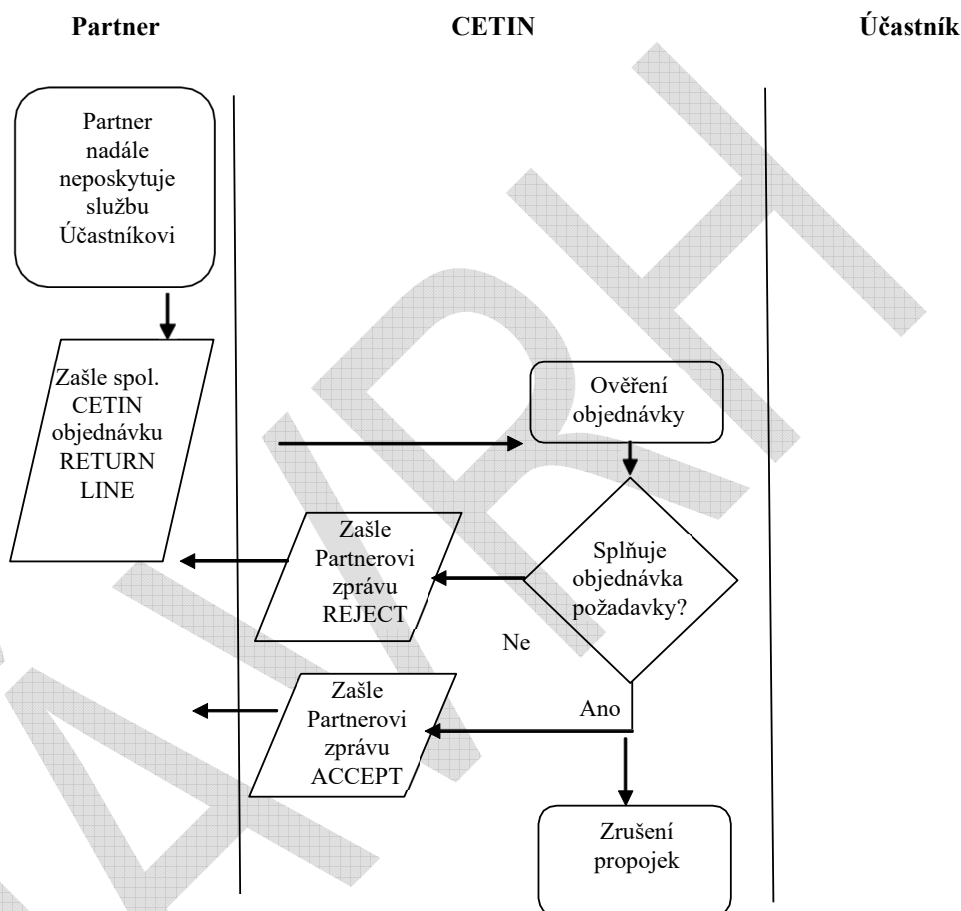


\*pokud je požadována změna pozice na PR

Obr. 12 Časový plán zpracování objednávky CHANGE COS

#### 4.5 Objednávka RETURN LINE

Partner je povinen vrátit společnosti CETIN vedení, na kterém není poskytována služba žádnému Účastníkovi. V následujícím diagramu je uveden průběh procesu RETURN LINE.



Obr. 13 Proces objednávky RETURN LINE

Objednávka RETURN LINE je přijata v den „0“ a všechny činnosti jsou ukončeny v den „7“.

4.5.1 Objednávka RETURN LINE bude obsahovat následující parametry:

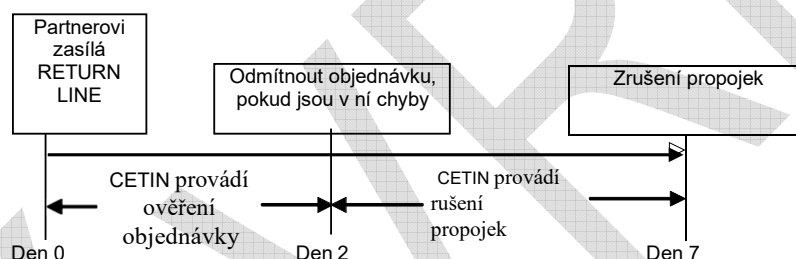
- ID Partnera (přidělené Operator ID);
- ID zpřístupněného vedení;
- číslo objednávky.

4.5.2 Objednávka bude odmítnuta, pokud platí jedna z následujících podmínek:

- chybí povinné pole;
- údaje jsou neúplné/neplatné/nesprávné;
- formát je nesprávný nebo nečitelný;
- Partnerovi není poskytována Služba zpřístupnění na tomto účastnickém metalickém vedení.

- 4.5.3 Objednávka RETURN LINE musí být přijata nebo odmítnuta do konce pracovní doby dne „2“.
- 4.5.4 Služba zpřístupnění bude ukončena zpravidla do dne „7“ po obdržení RETURN LINE.
- 4.5.5 Interakce se službou přenositelnost čísla (NP).
- a) Zprávy NP RETURN NUMBER (vrácení přeneseného čísla) budou zasílány v souladu se stávajícími procesy NP.
- 4.5.6 Partnerům budou zasílána měsíční hlášení uvádějící všechny zrušené služby PPV nebo SPV.
- 4.5.7 **Časový plán řízení objednávky**

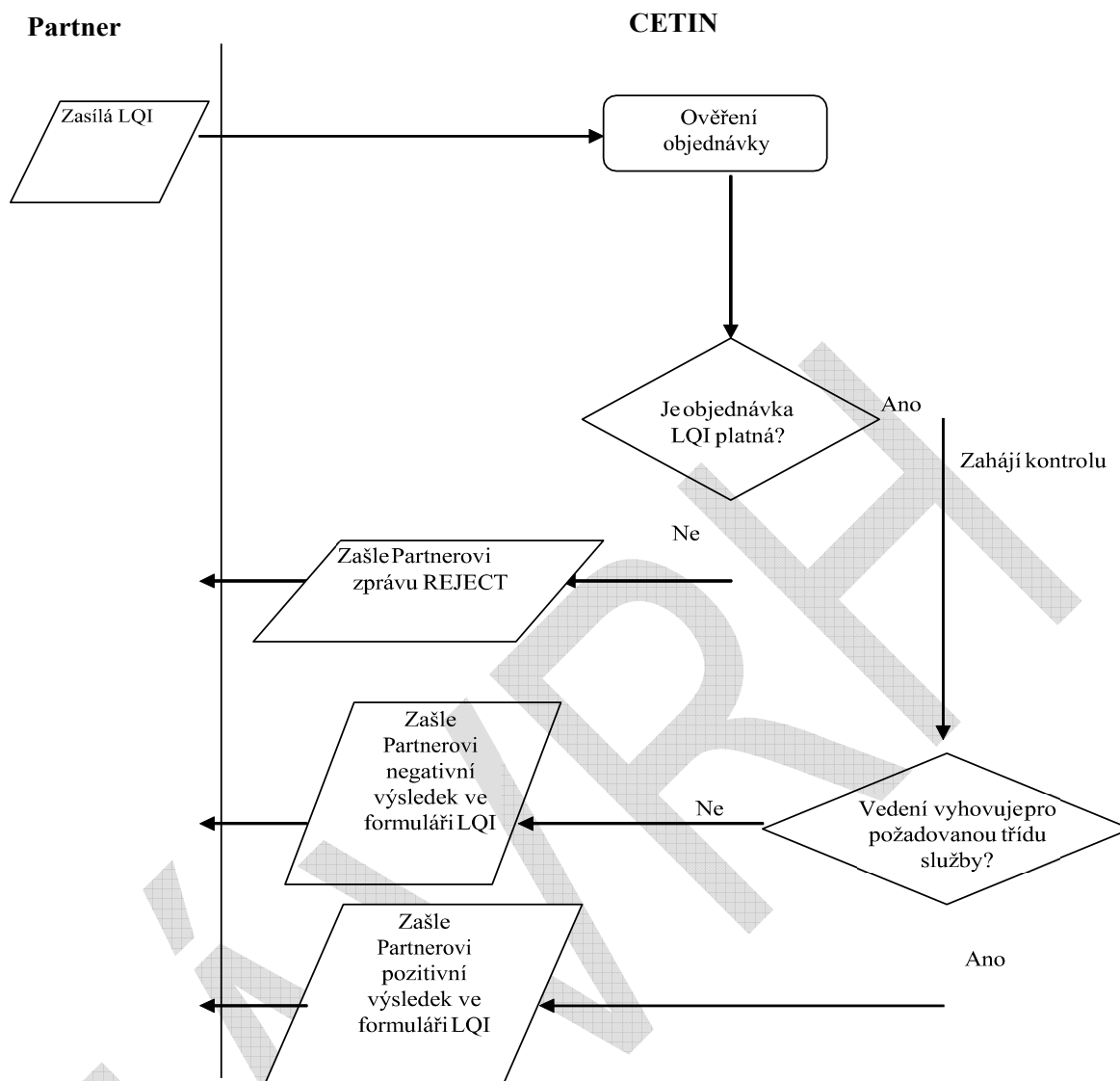
Proces ověření a aktivace objednávek RETURN LINE se bude řídit následujícím časovým plánem. Společnost CETIN zajistí chod svých vnitřních procesů a databází tak, aby při ukončení Služby zpřístupnění na vedení, na kterém je poskytována služba xDSL pro koncového uživatele, došlo k přerušení poskytování služby xDSL v rozsahu maximálně 12 hodin. Společnost CETIN neodpovídá za dobu výpadku, která je způsobena jinými systémy než systémy společnosti CETIN.



Obr. 14 Časový plán zpracování objednávky RETURN LINE

#### 4.6 Objednávka LQI

V následujícím diagramu je uveden průběh procesu objednávky LQI:



Obr. 15 Proces objednávky LQI

#### 4.6.1 Požadavky na obsah objednávky LQI

- a) Každá objednávka LQI bude mít vlastní číslo objednávky přidělené Partnerem.
- b) Objednávka LQI bude obsahovat minimálně následující parametry:
  - číslo objednávky;
  - ID Partnera (přidělené Operator ID);
  - referenční číslo plátce;
  - telefonní číslo nebo ID účastnického metalického vedení;
  - třída služby požadované na účastnickém metalickém vedení;
  - komplexní objednávka (Ano/Ne);
  - počet účastnických metalických vedení, která mají být zpřístupněna (pouze pro komplexní objednávky).

#### 4.6.2 Požadavky na ověření objednávky LQI

- a) Společnost CETIN přijme objednávky LQI, aniž by musel Partner nejprve zaslat objednávku zpřístupnění účastnického metalického vedení (tj. PROVIDE, CONVERT, TRANSFER).
- b) Objednávky LQI budou zpracovávány v pracovních dnech od 9.00 do 17.00 (mimo státem uznané svátky a dny pracovního klidu).
- c) Došlé objednávky budou označeny datem a časem přijetí objednávky.
- d) Pokud bude v objednávce LQI chyba, zašle společnost CETIN Partnerovi zprávu REJECT a uvede důvod odmítnutí.
- e) Zpráva REJECT bude obsahovat odkaz k původnímu číslu objednávky LQI. Pokud je zpráva REJECT zasílána zprávou elektronické pošty, bude přiložen formulář původní objednávky LQI.
- f) Zpráva REJECT bude zaslána do konce pracovní doby dne „2“, pokud chybí více povinných parametrů, pak budou všechny chybějící povinné parametry uvedeny ve zprávě REJECT. Pokud nechybí žádný povinný parametr, budou ve zprávě REJECT uvedeny chyby související se syntaxí. Jinak uvede zpráva REJECT pouze první parametr/pole obsahující chybu.
- g) Objednávka LQI bude odmítnuta do konce pracovní doby dne „2“, pokud bude platit jedna z následujících podmínek:
  - chybí povinné pole;
  - údaje jsou neúplné/neplatné/nesprávné;
  - formát je nesprávný nebo nečitelný;
  - Partner nepodepsal Smlouvu.
- h) Negativní výsledek na formuláři LQI pro jednoduchou objednávku bude Partnerovi zaslán do konce pracovní doby dne „10“, pokud bude platit následující podmínka:
  - účastnické metalické vedení nevyhovuje (důvod bude konkrétně uveden).
- i) Negativní výsledek na formuláři LQI pro komplexní objednávku bude Partnerovi zaslán do konce pracovní doby dne „10“, pokud platí jedna z následujících podmínek:
  - nesprávný počet účastnických metalických vedení;
  - délka nejkratšího a nejdelšího účastnického metalického vedení v objednávce se liší o více než 150 m;
  - adresa instalace všech účastnických metalických vedení v objednávce není stejná;
  - minimálně jedno účastnické metalické vedení nevyhovuje (důvod bude konkrétně uveden).
- j) Jestliže jsou zaslány dvě nebo více objednávek LQI pro jedno telefonní číslo, první obdržená objednávka je zpracována, všechny další objednávky budou odmítnuty, pokud byly zaslány v 10denní lhůtě stanovené pro zpracování objednávky dotazu (10 dní).
- k) Pokud nejsou v objednávce žádné chyby a účastnické metalické vedení vyhovuje, bude zaslána zpravidla do konce pracovní doby dne „10“ zpráva ACCEPT. Bude uvedeno ID masky PSD.

#### 4.6.3 Další požadavky na zpracování objednávky LQI

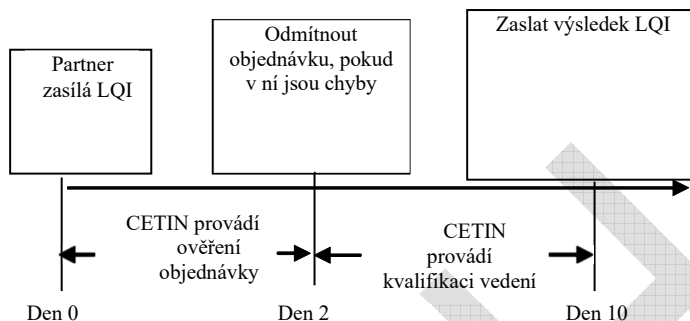
- a) Objednávky LQI a objednávky zpřístupnění účastnického metalického vedení využívají stejnou metodologii a dávají stejné výsledky.
- b) Proces LQI pouze určí, zda účastnické metalické vedení na základě technických zjištění vyhovuje a na vedení kvalifikované touto objednávkou se nevztahuje žádná rezervace.



- c) Společnost CETIN bude uchovávat záznamy o všech dokončených objednávkách LQI minimálně po dobu jednoho roku.

#### 4.6.4 Časový plán řízení objednávky LQI

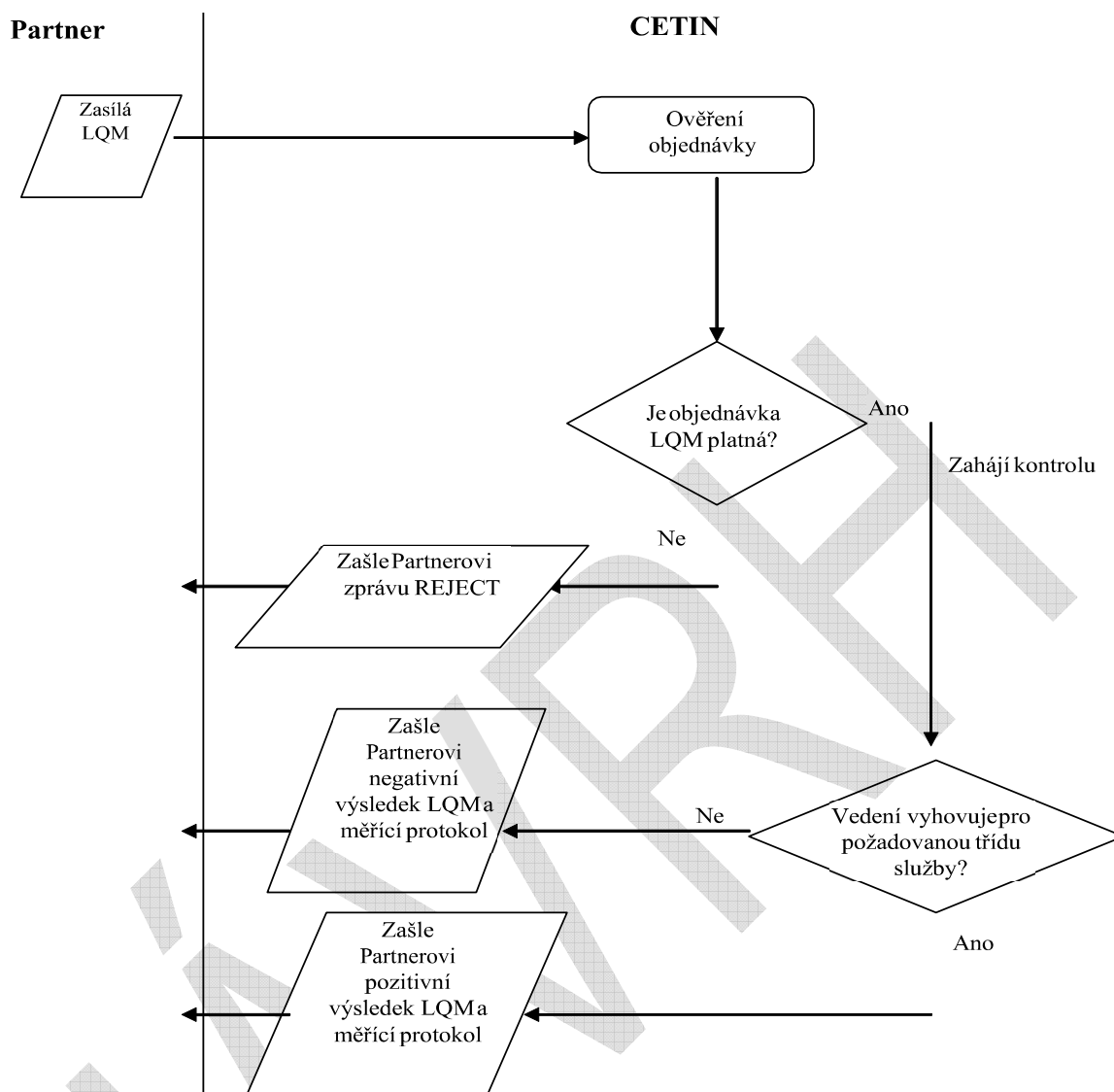
Proces zpracování objednávky LQI se bude řídit následujícím časovým plánem.



Obr. 16 Časový plán zpracování objednávky LQI

#### 4.7 Objednávka LQM

V následujícím diagramu je uveden průběh procesu objednávky:



Obr. 17 Proces objednávky LQM

#### 4.7.1 Požadavky na obsah objednávky LQM

- Každá objednávka LQM bude mít vlastní číslo objednávky přidělené Partnerovi.
- Objedávka LQM bude obsahovat minimálně následující parametry:
  - ID Partnera (přidělené Operator ID);
  - číslo objednávky LQI (z předcházející objednávky LQI) nebo číslo objednávky zpřístupnění účastnického metalického vedení;
  - telefonní číslo;
  - třída služby požadovaná na účastnickém vedení;
  - komplexní objednávka (Ano/Ne);
  - počet účastnických metalických vedení, která mají být zpřístupněna (pouze pro komplexní objednávky);
  - pokud je k dispozici, bude přiložena kopie předchozí LQI provedené společností CETIN.

#### 4.7.2 Požadavky na ověření objednávky LQM

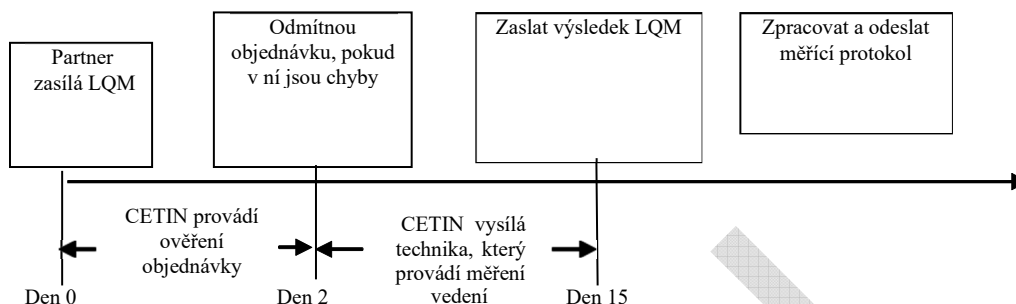
- a) Objednávky budou zpracovávány v pracovních dnech od 9.00 do 17.00 (tedy pondělí až pátek, mimo státem uznané svátky a dny pracovního klidu).
- b) Došlé objednávky budou označeny datem a časem přijetí objednávky.
- c) Pokud je v objednávce LQM chyba, společnost CETIN zašle Partnerovi zprávu REJECT a uvede důvod odmítnutí.
- d) Zpráva REJECT bude obsahovat odkaz na původní číslo objednávky LQM. Pokud je zasílána zpráva REJECT zprávou elektronické pošty, bude přiložen formulář původní objednávky LQM.
- e) Zpráva REJECT bude zaslána do konce pracovní doby dne „2“, kromě případů chyby související s nevyhovujícím účastnickým metalickým vedením. Pokud chybí více povinných parametrů, pak všechny chybějící povinné parametry budou uvedeny ve zprávě REJECT. Pokud nechybí žádný povinný parametr, budou ve zprávě REJECT uvedeny chyby související se syntaxí. Jinak uvede zpráva REJECT pouze první parametr/pole obsahující chybu.
- f) Objednávka LQM bude odmítnuta do konce pracovní doby dne „2“, pokud bude platit jedna z následujících podmínek:
  - chybí povinný parametr;
  - údaje jsou neúplné/neplatné/nesprávné;
  - formát je nesprávný nebo nečitelný;
  - Partner nepodepsal Smlouvu;
  - nepředcházela platná objednávka LQI nebo objednávka zpřístupnění účastnického metalického vedení, anebo nebyla dokončena.
- g) Jednoduchá objednávka LQM bude odmítnuta zpravidla do konce pracovní doby dne „15“, pokud bude platit následující podmínka:
  - účastnické vedení nevyhovuje (důvod bude konkrétně uveden).
- h) Komplexní objednávka LQM bude odmítnuta zpravidla do konce pracovní doby dne „15“, pokud platí jedna z následujících podmínek:
  - nesprávný počet účastnických metalických vedení;
  - délka nejkratšího a nejdelšího účastnického metalického vedení v objednávce se liší o více než 150 m;
  - adresa instalace všech účastnických metalických vedení v objednávce není stejná;
  - minimálně jedno účastnické metalické vedení nevyhovuje (důvod bude konkrétně uveden).
- i) Jestliže jsou zaslány dvě nebo více objednávek LQM pro jedno telefonní číslo, první obdržená objednávka je zpracována, všechny další objednávky budou odmítnuty, pokud byly zaslány ve lhůtě stanovené pro zpracování objednávky měření (10 dní).
- j) Pokud není objednávka odmítnuta zprávou REJECT, bude zaslán zpravidla do konce pracovní doby 15. dne výsledek LQM a následně bude vypracován a odeslán měřicí protokol.

#### 4.7.3 Další požadavky na zpracování objednávky LQM

- a) Proces LQM pouze určí, zda účastnické metalické vedení vyhovuje na základě technických zjištění a na vedení kvalifikované touto objednávkou se nevztahuje žádná rezervace.
- b) Společnost CETIN bude uchovávat záznamy o všech dokončených objednávkách měření minimálně po dobu jednoho roku.

#### 4.7.4 Časový plán řízení objednávky LQM

Proces zpracování objednávky LQM se bude řídit následujícím časovým plánem:



Obr. 18 Časový plán zpracování objednávky LQM

#### 4.8 MDF QUERY

4.8.1 Požadavky na obsah objednávky MDF QUERY (dotaz na HR).

- Partner zašle společnosti CETIN objednávku MDF QUERY s následujícími parametry:
  - ID Partnera (přidělené Operator ID);
  - seznam telefonních čísel s příslušnými referenčními čísly plátce;
  - číslo objednávky.
- V jednom e-mailu objednávky MDF QUERY zaslaného jedním operátorem může být maximálně 10 telefonních čísel a během jednoho pracovního dne může být zaslán pouze jeden e-mail s MDF QUERY. MDF QUERY s počtem telefonních čísel přesahujícím tento limit budou odmítnuty zprávou REJECT.

#### 4.9 Zpráva „Odpověď na MDF QUERY“

4.9.1 Odpověď na MDF QUERY bude zaslána zpět e-mailem.

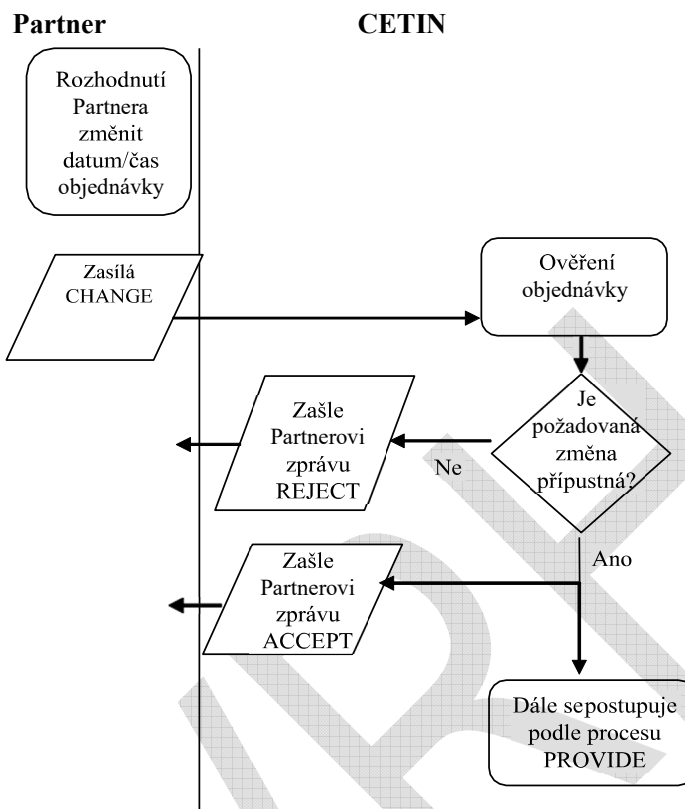
4.9.2 Zpráva Odpověď na MDF QUERY bude obsahovat následující parametry:

- ID Partnera (přidělené Operator ID);
- seznam telefonních čísel a příslušných ID HR.

4.9.3 Objednávka je přijata v den „0“ a společnost CETIN pošle odpověď zpravidla nejpozději v den „5“.

#### 4.10 Zpráva CHANGE

V následujícím diagramu je uveden průběh procesu CHANGE:



Obr. 19 Proces objednávky CHANGE

4.10.1 Zpráva CHANGE bude obsahovat následující parametry:

- a) ID Partnera (přidělené Operator ID);
- b) číslo objednávky;
- c) požadované datum aktivace objednávky;
- d) požadovaný čas aktivace objednávky.

4.10.2 Společnost CETIN umožní pouze změny data a času aktivace objednávky. Ostatní změny vyžadují zrušení objednávky a předložení nové objednávky.

4.10.3 Společnost CETIN umožní pouze pozdější datum a čas aktivace objednávky oproti původnímu.

4.10.4 Pokud je poskytováno nové datum aktivace, pak novým dnem „0“ je den přijetí zprávy CHANGE a den aktivace bude nový Den DZ pro všechny objednávky kromě PROVIDE SPV. Den aktivace bude co nejdříve po dokončení kvalifikace vedení pro objednávku PROVIDE SPV, což znamená, že zpráva CHANGE nemá pro objednávku PROVIDE SPV smysl.

4.10.5 Společnost CETIN bude přijímat pouze zprávy CHANGE zasláné nejpozději 3 hodiny po začátku pracovní doby dne „3“.

4.10.6 Zpráva CHANGE musí být zaslána do konce pracovní doby Dne DZ-5. Všechny zprávy CHANGE přijaté po Dni DZ-5 budou podléhat procesu ABORT podle článku 4.12.

4.10.7 Společnost CETIN zašle zprávu ACCEPT u platné zprávy CHANGE do konce pracovní doby dne následujícího po obdržení platné zprávy CHANGE.

4.10.8 Společnost CETIN odmítne zprávu CHANGE, která neodpovídá ustanovením v člancích 4.10.1 až 4.10.6. Zpráva CHANGE bude též odmítnuta, pokud bude překročen objem objednávek dle článku 3.7.4.

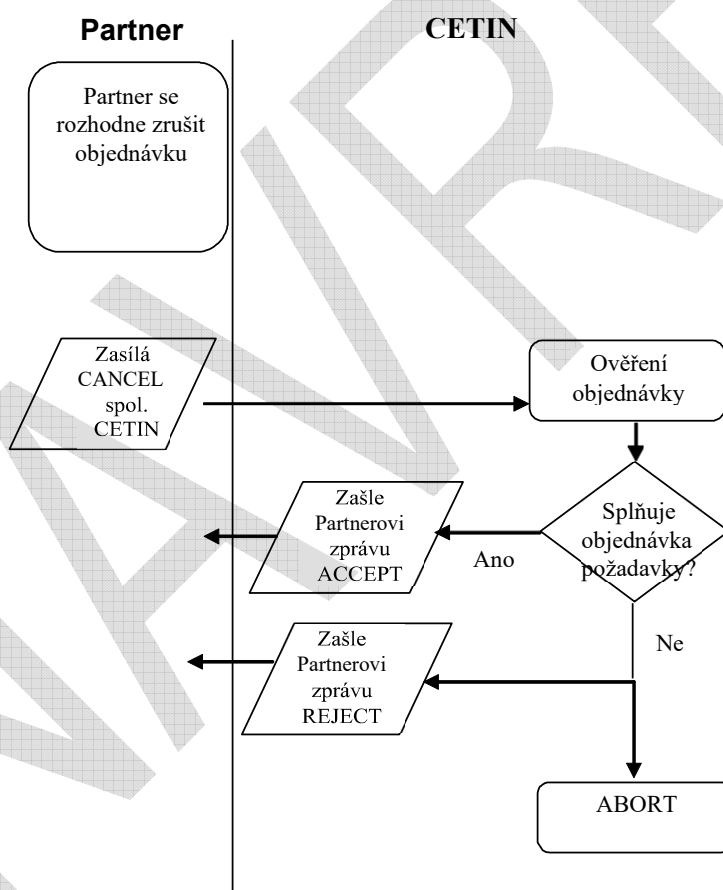
4.10.9 Pokud je zpráva CHANGE odmítnuta, platí stále původní objednávka.

4.10.10 Společnost CETIN není povinna informovat Účastníka o změnách v datu a času aktivace objednávky, tato povinnost je na straně požadující změnu.

4.10.11 Společnost CETIN bude měsíčně vyhodnocovat počty zaslaných zpráv CHANGE Partnerem. V případě, že počet zaslaných zpráv CHANGE bude vyšší oproti objednávkám PROVIDE o 20 %, má společnost CETIN právo vyúčtovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každou objednávku překračující tento počet a 2.000,- Kč za každou objednávku v případě, že počet zaslaných zpráv CHANGE bude vyšší o 60 %. Toto vyhodnocování se počítá pouze tehdy, pokud Partner zaslal v předmětném měsíci minimálně 10 objednávek PROVIDE.

#### 4.11 Zpráva CANCEL

V následujícím diagramu je uveden průběh procesu CANCEL:



Obr. 20 Proces objednávky CANCEL

4.11.1 Zpráva CANCEL bude obsahovat následující parametry:

- a) ID Partnera (přidělené Operator ID);
- b) číslo objednávky (číslo rušené objednávky).

4.11.2 Společnost CETIN přijme pouze zprávy CANCEL zaslané do konce pracovní doby Dne DZ-5 pro všechny objednávky kromě PROVIDE SPV. Společnost CETIN přijme pouze



zprávy CANCEL zaslané do realizace objednávky PROVIDE SPV. Zprávy CANCEL zaslané po této době se budou podléhat procesu ABORT popsaném v článku 4.12.

4.11.3 Společnost CETIN zašle zprávu ACCEPT jako odpověď na platnou zprávu CANCEL do konce pracovní doby dne následujícího po obdržení platné zprávy CANCEL.

4.11.4 Společnost CETIN není povinna informovat Účastníka o zrušení objednávky.

#### 4.12 Zpráva ABORT

Proces využívající zprávu ABORT je proces používaný za následujících podmínek:

- Partner zašle požadavek na CHANGE nebo CANCEL po nejpozdějším povoleném termínu, ale před datem aktivace Služby zpřístupnění.
- Partner není schopen úspěšně dokončit realizaci Služby přístupu a dohodne se se společností CETIN na zrušení aktivace služby.

Za těchto podmínek společnost CETIN automaticky předpokládá, že bude následovat proces ABORT a učiní vše potřebné k zastavení interních procesů.

4.12.1 Po zjištění vzniku podmínky pro zahájení procesu ABORT zašle společnost CETIN okamžitě Partnerovi e-mail se zprávou ABORT.

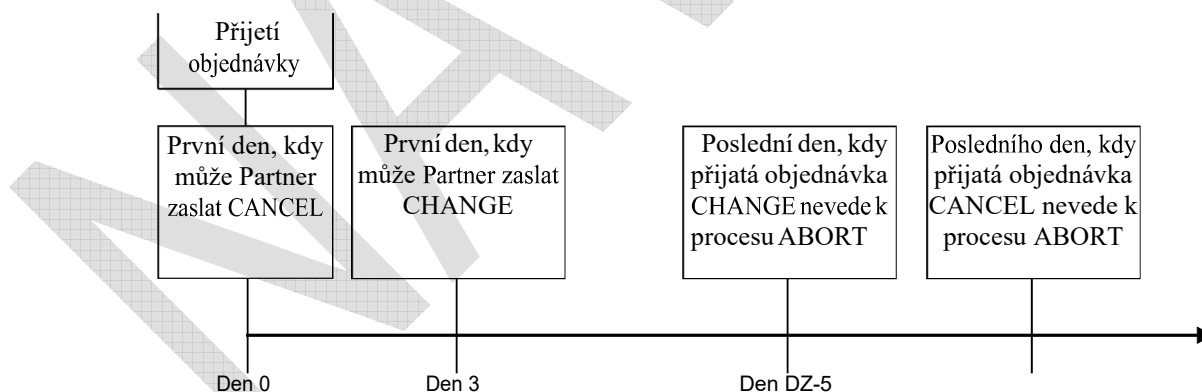
4.12.2 Pokud je vznik podmínky pro zahájení procesu ABORT důsledkem pozdního předložení požadavku na CHANGE nebo CANCEL, budou tyto požadavky Partnerovi odmítnuty.

4.12.3 U objednávky TRANSFER je Partner povinen po obdržení e-mailu oznamujícího proces ABORT koordinovat činnosti s opouštěným Partnerem k zajištění plynulého poskytování služby Účastníkovi.

4.12.4 Zpráva ABORT bude obsahovat následující parametry:

- ID Partnera (přidělené Operator ID);
- číslo původní objednávky.

#### 4.13 Vztah zpráv CHANGE, CANCEL a ABORT



Obr. 21 Vztah zpráv CHANGE, CANCEL a ABORT

**4.14 Zpráva ACCEPT**

4.14.1 Zprávy ACCEPT budou zasílány zpět jako odpověď na úspěšně ověřené objednávky Partnera nebo společnosti CETIN v souladu s Tab.1 článku 3.7.3.

4.14.2 Zpráva ACCEPT bude obsahovat následující parametry:

- a) ID Partnera (přidělené Operator ID);
- b) číslo objednávky;
- c) masku PSD (neplatí pro objednávku RECONFIGURE);
- d) ID HR (pouze pro objednávky LQI a LQM).

**4.15 Zpráva REJECT**

4.15.1 Společnost CETIN nebo Partner zašle zprávu REJECT oznamující odmítnutí dříve obdržných objednávek v souladu s Tab.1 v článku 3.7.3.

4.15.2 Zpráva REJECT bude obsahovat následující parametry:

- a) ID Partnera (přidělené Operator ID);
- b) číslo objednávky;
- c) důvod (y) odmítnutí;
- d) odmítnutý parametr nebo seznam odmítnutých parametrů;
- e) ID HR (bude uvedeno, pouze pokud je nesprávně uvedeno v objednávce PROVIDE a toto bylo důvodem k odmítnutí. V tomto případě zde bude správná hodnota).

**4.16 Zpráva COMPLETE**

4.16.1 Zpráva COMPLETE bude obsahovat následující parametry:

- a) ID Partnera (přidělené Operator ID);
- b) číslo objednávky;
- c) ID zpřístupněného vedení (ID všech zpřístupněných vedení, pokud se jedná o komplexní objednávku).

**4.17 Zpráva CEASE FOR TRANSFER**

4.17.1 Zpráva CEASE FOR TRANSFER (není povinná) bude obsahovat následující parametry:

- a) ID opouštěného Partnera;
- b) ID zpřístupněného účastnického metalického vedení
- c) ID HR
- d) provozovaná třída služby;
- e) přidělená PSD maska.

4.17.2 Formulář zprávy CEASE FOR TRANSFER je uveden v článku 10.3

**4.18 Objednávka CEASE FOR RETURN LINE**

4.18.1 Pokud bude Účastníkem objednána (požadavek) telefonní služba nebo služba xDSL společnosti CETIN a společnost CETIN nemůže pro tuto službu zřídit nové účastnické vedení, bude společností CETIN vyžádáno vrácení zpřístupněného vedení.

4.18.2 Objednávka CEASE FOR RETURN LINE bude zasílána společností CETIN Partnerovi elektronickou poštou spolu s VsZ s tím, že bude obsahovat následující parametry:

**OBCHODNÍ TAJEMSTVÍ** ————— **SMLOUVA O ZPŘÍSTUPNĚNÍ ÚČASTNICKÉHO VEDENÍ**

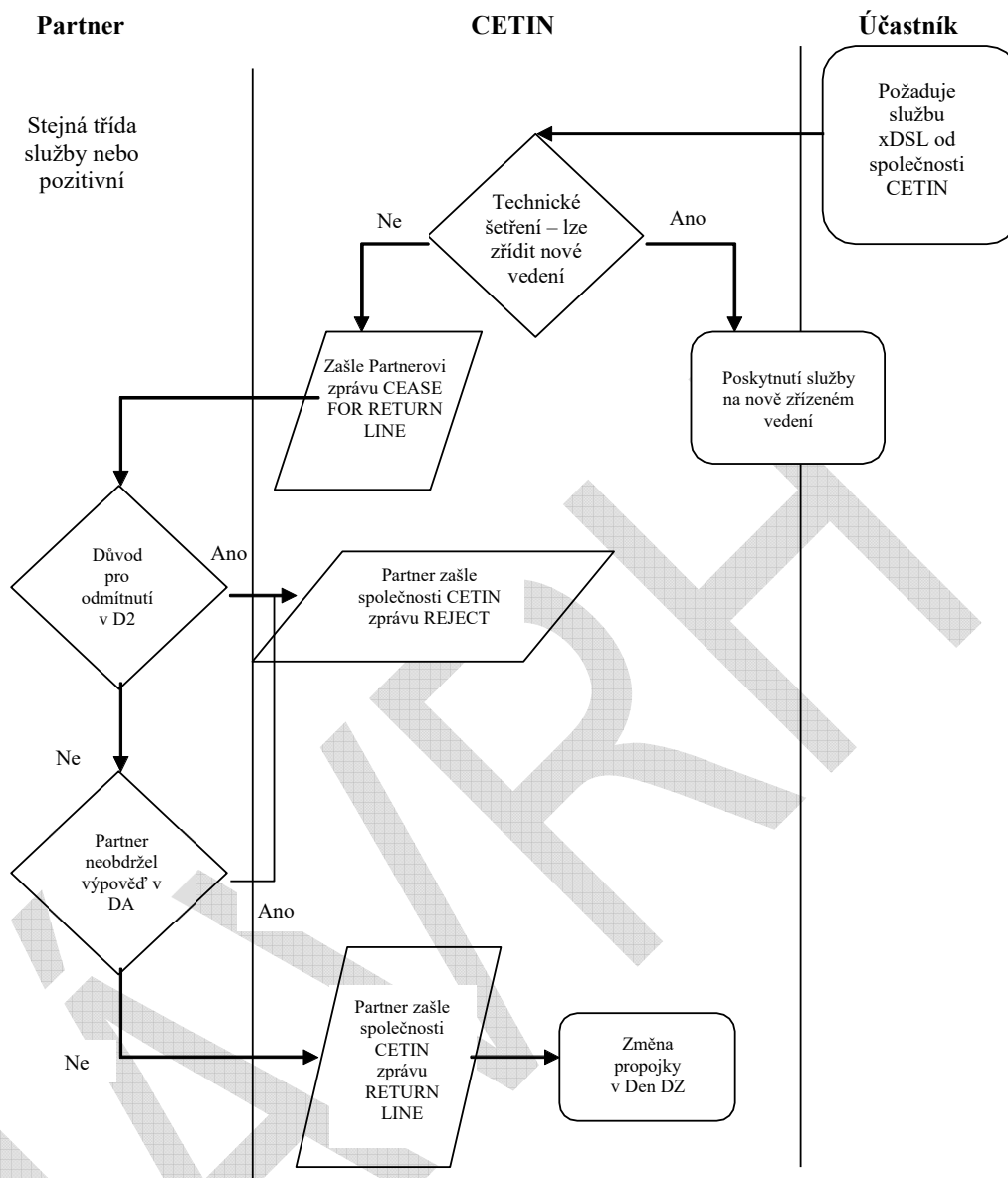
- a) ID zpřístupněného metalického vedení;
- b) číslo objednávky, kterým byla služba zpřístupněna;
- c) požadované datum Dne ZP.

4.18.3 Objednávka bude odmítnuta do konce pracovní doby dne „2“, pokud platí jedna z následujících podmínek:

- a) chybí povinné pole;
- b) údaje jsou neúplné/neplatné/nesprávné;
- c) formát je nesprávný nebo nečitelný;
- d) Partnerovi není poskytována Služba zpřístupnění na tomto účastnickém metalickém vedení.

4.18.4 Objednávka bude odmítnuta zpravidla do konce pracovní doby Dne A, pokud platí jedna z následujících podmínek:

- a) Partnerovi není doručena výpověď služby-„VsZ“;
- b) pokud objednávka neobsahuje chybu a jsou splněny všechny povinné podmínky, je do Dne A zaslána zpráva ACCEPT;
- c) nebyla-li objednávka CEASE FOR RETURN LINE odmítnuta, musí být služba na zpřístupněném vedení poskytována do Dne ZP. V Den ZP bude zpřístupněné vedení vráceno zprávou RETURN LINE zpět společnosti CETIN, čímž bude zajištěn maximální výpadek služby účastníkovi 12 hodin.



Obr. 22 Proces pro objednávku CEASE FOR RETURN LINE při přechodu na telefonní službu nebo službu xDSL společnosti CETIN

#### 4.19 MDF Query on Line

4.19.1 Služba bude dostupná pouze přes webovou službu na externím portále (EP).

4.19.2 **Vstupní data budou stejná jako pro objednávku MDF Query:**

- ID Partnera (přidělené Operator ID);
- referenční číslo plátce;
- telefonní číslo.

4.19.3 **Výstupní data:**

- vrácení MDF ID v případě kladného výsledku;
- jednotná chybová hláška - nezjištěno MDF ID.

4.19.4 **Reakce**

Průměrná doba odpovědi je závislá na vytížení systému. Chyba se při nedostupnosti vrátí po 1 minutě.

#### 4.19.5 Regulace přístupů ke službě:

Standardně je omezení vztaženo k 1 IP adrese uživatele nebo ke skupině IP adres. Bude omezen počet dotazů na 1 dotaz za minutu/uživatele.

Provozní hodiny služby budou 24x7 s tím, že je možné omezení služby v pracovní dny od 22 hodině do 8h ráno, v sobotu odpoledne (po 12h) a celou neděli. Omezení služby musí být ukončeno do pondělí do 8h. Služba slouží jen ověřování MDF pro konkrétní požadavky účastníků, nikoliv pro scanování sítě.

#### 4.19.6 Komunikace

Pro vývoj a nastavení komunikační vrstvy bude Partnerovi předán technický dokument „Využití webových služeb LLU z aplikací alternativních operátorů“. Parametry budou posílány jedním dohodnutým způsobem z variant, které jsou uvedeny v tomto dokumentu v článku 2.4. Volání webových služeb: **ws\_rpcSoap**, **ws\_rpcHttpGet** nebo **ws\_rpcHttpPost**.

#### 4.19.7 Využívání služby MDF Query on Line

- a) Partner je oprávněn využívat tuto službu v souladu pouze k účelu danému Smlouvou. Partner není oprávněn zpřístupnit užití této služby třetímu subjektu. Porušení této povinnosti je považováno za podstatné porušení Smlouvy, s právem společnosti CETIN odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Straně.
- b) Při porušení povinnosti dle výše uvedeného písm. a) tohoto ustanovení 4.19.7 je Partner povinen zaplatit společnosti CETIN smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé takovéto porušení, a to do 15 dnů od doručení písemné výzvy společnosti CETIN k zaplacení smluvní pokuty. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo společnosti CETIN na náhradu škody.

## 4.20 Přípustné změny služby

Na Operátora 2				
Od Operátora 1	PPV od Partnera 1	PPV od Partnera 1	SPV od Partnera 1	CETIN
	<p><b>±NP</b></p> <p>DsZ služby zpřístupnění, pro zrušení služeb CETIN →</p> <p>Účastník Přejímající</p> <p>DsZ pro zrušení →</p> <p>Přejímající Opouštěný</p> <p><del>CEASE FOR TRANSFER</del> →</p> <p>Opouštěný Přejímající</p> <p>TRANSFER &amp; CEASE FOR TRANSFER →</p> <p>Přejímající CETIN</p>		<b>X</b>	<p><b>±NP</b></p> <p>DsZ služby zpřístupnění →</p> <p>Účastník CETIN</p>
	SPV od Partnera 1	<b>X</b>	<p>CAF služby zpřístupnění, CAF pro zrušení →</p> <p>Účastník Přejímající</p> <p>CAF pro zrušení →</p> <p>Přejímající Opouštěný</p> <p><del>CEASE FOR TRANSFER</del> →</p> <p>Opouštěný Přejímající</p> <p>TRANSFER &amp; CEASE FOR TRANSFER →</p> <p>Přejímající CETIN</p>	<p>RETURN LINE →</p> <p>Opouštěný CETIN</p>
CETIN	<p><b>±NP</b></p> <p>CAF služby zpřístupnění →</p> <p>Účastník Přejímající</p> <p>CAF pro zrušení →</p> <p>Účastník CETIN</p> <p>PROVIDE →</p> <p>Přejímající CETIN</p>		<p>CAF služby zpřístupnění →</p> <p>Účastník Přejímající</p> <p>PROVIDE →</p> <p>Přejímající CETIN</p>	<b>X</b>

Tab. 2 Přípustné změny služby

“X” znamená změny služby, které nejsou povolené nebo realizovatelné.



## **5 Péče o zákazníky**

### **5.1 Péče o Účastníky**

- 5.1.1 Pokud budou Účastníci, využívající služeb na zpřístupněném vedení se službou PPV, kontaktovat společnost CETIN, budou odkázáni na Partnera.
- 5.1.2 Pokud budou Účastníci, využívající služeb na zpřístupněném vedení se službou SPV kontaktovat společnost CETIN, budou odkázáni na Partnera u dotazů, které se netýkají hlasové služby.

### **5.2 Péče o Partnera**

- 5.2.1 Informace o plánovaných i neplánovaných výpadcích a výlukách podpůrných systémů budou předávány Partnerovi e-mailem. V případě neplánovaných výpadků zašle společnost CETIN e-mail informující o řešení.
- 5.2.2 Jestliže CETIN obdrží od Partnera oznámení o poruše, bude postupovat podle stávajících procesů k odstranění poruchy, definovaných společností CETIN.

## **6 Přístup k OSS**

Přístup k OSS bude řešen na základě konkrétní dohody s Partnerem.

## **7 Zajištění služby a řešení poruch**

### **7.1 Obecné požadavky na hlášení poruch**

- 7.1.1 Partner bude zasílat poruchová hlášení na stanoveném formuláři v článku 10.4.
- 7.1.2 Partner zřídí pro CETIN kontaktní místo. Kontaktní místo Partnera musí být nepřetržitě dostupné.
- 7.1.3 Poruchy zjištěné společností CETIN u Partnera budou předány na určené kontaktní místo Partnera.
- 7.1.4 Poruchy zjištěné Partnerem v Síti CETIN budou předány a zpracovávány společností CETIN v pracovní době. Mimo pracovní dobu budou poruchy přijaty a zpracování bude zahájeno nejbližší následující pracovní den. Společnost CETIN přistupuje k poruchám služeb LLU stejně jako k vlastním poruchám na účastnickém vedení.
- 7.1.5 Poruchové hlášení zasílané společností CETIN musí obsahovat informace:
  - a) Název Partnera;
  - b) ID účastnického vedení;
  - c) typ služby;
  - d) jméno a adresu Účastníka (není povinným údajem pro službu SPV - pouze urychluje proces opravy);
  - e) Specifikace poruchy

Formulář hlášení poruchy je uveden v článku 10.4.

7.1.6 Došlá poruchová hlášení budou označena datem a časem přijetí.

#### 7.1.7 Odpovědnost za poruchy

V následující tabulce jsou uvedeny oblasti, za které CETIN odpovídá z hlediska odstraňování poruch.

	PPV/PPU/PPOV/PPOU	SPV/SP Ú
Propojky na HR/MR společnosti CETIN	√	√
Spojovací kabely mezi HR/MR společnosti CETIN a předávacím rozvodem	√	√
Účastnické metalické nebo optické vedení	√	√
Koncový bod sítě společnosti CETIN	√	√
Rozbočovače na straně ústředny		√
Hlasová síť společnosti CETIN		√

Tab. 3 Oblasti odpovědnosti společnosti CETIN

7.1.8 Za účelem zjištění, ověření a odstranění poruchy na zpřístupněném vedení se službou PPV musí Partnerovi zajistit společnosti CETIN přístup ke koncovému bodu sítě.

7.1.9 Níže jsou uvedeny některé poruchy, které se mohou vyskytnout v souvislosti se službami zpřístupnění:

- Porušení kontinuity účastnického metalického vedení.
- Spektrální nekompatibilita.
- Nesprávné propojky na HR či rozvaděčích v síti.
- Nesprávné připojení ústřednového rozbočovače.
- Nesprávné připojení rozbočovače u koncového uživatele.
- Nesprávné přidělení párů spojovacích kabelů mezi HR a PR.
- Propojení (zkrat) s jiným párem v průběhu vedení.
- Propojení (zkrat) s jiným párem v ústředně.

## 7.2 Požadavky na hlášení poruch PPV

7.2.1 Partner je plně odpovědný za veškeré kontakty u služby PPV.

7.2.2 Partner je povinen v hlášení poruchy PPV uvést vždy minimálně následující parametry:

- Identifikace páru na PR
- ID Partnera (přidělené Operator ID)
- ID účastnického vedení
- Jméno účastníka/název firmy zprostředkující přístup ke KBS
- Adresu instalace služby
- Kontaktní (mobilní) telefonní číslo na osobu zprostředkující přístup ke KBS
- Popis poruchy včetně výsledku testů
- Třída služby

7.2.3 U účastnického metalického vedení se službou PPV není společnost CETIN povinna testovat toto zpřístupněné vedení kromě případů řešení poruch na tomto vedení.

## 7.3 Požadavky na hlášení poruch SPV

7.3.1 Kontaktní místa pro SPV:

- Společnost CETIN bude kontaktním místem pro uživatele pro poruchy hlasové služby
- Partner bude kontaktním místem pro uživatele pro poruchy služeb v nadhovorovém kmitočtovém pásmu.

7.3.2 Hlášení poruchy SPV zaslané Partnerem bude obsahovat minimálně následující parametry:

- telefonní číslo;
- ID Partnera (přidělené Operator ID);
- ID účastnického vedení;
- popis poruchy včetně výsledku testů.

7.3.1 U účastnického metalického vedení se službou SPV je Partner plně odpovědný za vyřešení poruchy v oblasti své odpovědnosti.

## 7.4 Řešení poruch a jejich odstranění

7.4.1 K získání informací o stavu řešení hlášené poruchy je Partner povinen kontaktovat pouze kontaktní místo společnosti CETIN.

### 7.4.2 Zpráva o doručení hlášení o poruše

Společnost CETIN informuje zprávou (e-mailem/ftp) Partnera o doručení hlášení o poruše na příslušné pracoviště co nejdříve zpravidla však do 4 hodin od tohoto doručení. Zpráva obsahuje mimo jiné identifikační číslo poruchového lístku, na který je Partner povinen se v průběhu řešení poruchy odkazovat.

### 7.4.3 Řešení poruchy – avízo (domluvená návštěva u zákazníka)

Jakmile je v procesu opravy poruchy rozhodnuto, že je nutná návštěva u zákazníka, a je sjednán termín návštěvy, zašle společnost CETIN Partnerovi co nejdříve nejpozději však do 4 hodin od sjednání termínu informaci o plánovaném termínu pro výjezd technika s návštěvou u zákazníka. Společnost CETIN současně informuje Partnera o základním charakteru poruchy, tzn. zda je závada předběžně lokalizována v síti či na koncovém bodu. Pokud je termín návštěvy přeplánován, je o tom Partner opět informován.

7.4.4 O ukončení poruchy bude Partner informován okamžitě pomocí zprávy. Partner je povinen potvrdit ukončení poruchy e-mailem. V případě, že Partner nebude reagovat na zprávu o ukončení poruchy, bude poruchový lístek po 2 dnech uzavřen, s výsledkem porucha odstraněna.

7.4.5 Ve sporných případech provede společnost CETIN měření na úseku mezi předávacím rozvodem a koncovým bodem sítě a poskytne kopii měřicího protokolu Partnerovi k doložení, že porucha není na zařízení společnosti CETIN. Porucha bude na základě kladného výsledku měření ukončena.

7.4.6 Pokud se Strany nehodnou jinak, bude se společnost CETIN řídit pravidly pro odstraňování poruch podle parametrů univerzální služby.

7.4.7 Partner je oprávněn vyžádat si spolupráci techniků společnosti CETIN s techniky Partnera za účelem součinnosti při řešení závady. Termín společné aktivity bude stanoven společností CETIN a Partner bude o tomto termínu včas informován.

## 8 Kvalifikace účastnického metalického vedení

### 8.1 Objednávky, jejichž součástí je kvalifikace

V tomto článku jsou uvedeny informace o procesu kvalifikace účastnického metalického vedení. Tento proces se týká všech aktivit souvisejících s určením, zda dané účastnické metalické vedení vyhovuje pro určitou třídu služby, kterou hodlá Partner poskytovat na tomto vedení.

Proces kvalifikace účastnického metalického vedení lze zahájit jednou ze tří typů objednávek Partnera:

- objednávka účastnického metalického vedení;
- objednávka LQI;
- objednávka LQM.

Objednávky PROVIDE, CONVERT, TRANSFER a CHANGE COS vyžadují kvalifikaci účastnického metalického vedení. Proces kvalifikace účastnického metalického vedení začíná po provedení kontroly platnosti všech parametrů v příslušné objednávce. Proces kvalifikace účastnického metalického vedení končí, je-li účastnické metalické vedení prohlášeno za vyhovující nebo nevyhovující.

## 8.2 Důvody vyřazení v průběhu procesu kvalifikace účastnického vedení

8.2.1 V Tab. 4 je uveden přehled všech důvodů pro vyřazení účastnického vedení v procesu jeho kvalifikace. Důvody jsou uvedeny v hierarchickém pořadí, které odráží postup v procesu kvalifikace.

8.2.2 Každý z uvedených důvodů znamená okamžité ukončení procesu kvalifikace u objednávky LQI a objednávky zpřístupnění účastnického metalického vedení. Je povolen pouze jeden důvod vyřazení.

Důvody vyřazení
Na požadovaném vedení je nasazen systém vícenásobného využití, pokud není možná rekonfigurace.
Délka účastnického metalického vedení překračuje maximální délky povolené pro příslušnou třídu služby.
Vedení je v poruše po celou dobu, kdy může probíhat technické šetření

Tab. 4: Důvody pro vyřazení účastnického metalického vedení v procesu kvalifikace vedení

## 8.3 LLU Slamming a předávání dokumentů

8.3.1 LLU Slammingu se dopouští ten Partner, který pro Účastníka bez jeho písemného souhlasu objednal Službu zpřístupnění a podal VsZ u společnosti CETIN v rozporu s bodem 4.2.1.

8.3.2 V rámci realizace procesu Služby zpřístupnění stačí doložit kopii dokumentu VsZ jako SCAN. SCAN musí být předáván zabezpečeným a elektronicky podepsaným způsobem např. e-mailem jako příloha. Definice příloh je popsána níže.

8.3.3 Parametry SCAN:

a) Formulář výpovědi podepsaný zákazníkem bude naskenován s níže definovanými parametry:

- Rozlišení 200x200, v černobílém provedení.
- Velikost dokumentu max. 100 kb na stránku.
- Název: Název Partnera\_Služba\_číslo objednávky\_\_telefonní číslo.pdf.
- Data v dokumentu musí být jednoznačně čitelná.

b) Parametry e-mailu:

- V jednom e-mailu může být VsZ jen pro objednávky z jednoho dne a pro jeden typ služby (LLU).
- Maximální velikost emailu nesmí být větší než 2Mb.
- Předmět emailu bude: „Název Partnera \_Typ služby\_Datum Odeslání Objednávky“.
- E-mail bude podepsán Partnerem a zakryptován.

8.3.4 Originály dokumentů zůstanou uloženy u Partnera, který je odpovědný za proces zpřístupnění.

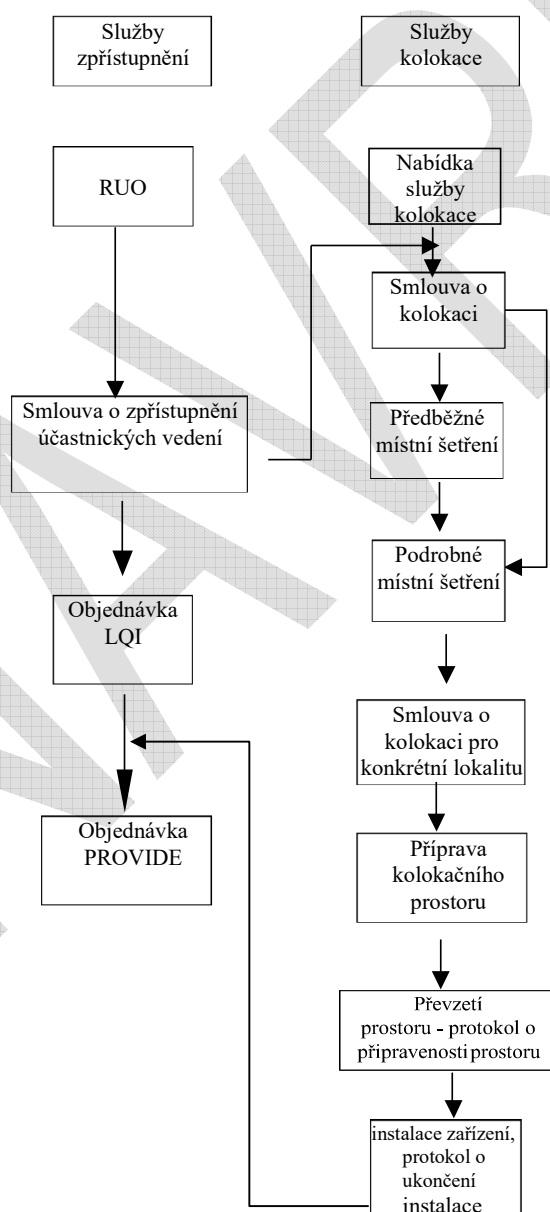
8.3.5 Společnost CETIN bude mít právo na základě stížnosti zákazníka či požadavku ČTÚ požádat Partnera o doložení originálu výpovědi služeb zákazníka u společnosti CETIN. V případě nedoložení je Partner plně odpovědný za veškeré újmy a škody způsobené

Účastníkovi a společnosti CETIN a dále je současně povinen uhradit smluvní pokutu společnosti CETIN ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ či vedení.

- 8.3.6 Doba archivace je dána zákonnou lhůtou uchovávání dokumentů nutných pro daňovou evidenci a občanským zákoníkem.
- 8.3.7 Po update objednávkového systému IOOH pro příjem objednávek NP a LLU bude možno po dohodě s operátorem přejít na výměnu dokumentu, jako přílohu objednávky PROVEDE Služby zpřístupnění.
- 8.3.8 Současně je možné používat jen jeden kanál pro příjem VzP.
- 8.3.9 Oba operátoři jsou povinni promítnout veškeré v této příloze popsání procesy i do smluv uzavíraných s ostatními operátory.

## 9 Vztah Služby zpřístupnění účastnického metalického vedení a služby kolokace

Následující diagram zachycuje základní sekvenční souvislosti pro poskytování Služeb zpřístupnění a kolokace:





## Obr. 23 Vztah Služby zpřístupnění a služby kolokace

**10 Formuláře****10.1 Účastnický autorizační formulář pro Služby zpřístupnění - VZOR**

V případě změn provedených Partnerem je Partner plně odpovědný za jakoukoli újmu (majetkovou i nemajetkovou), která v důsledku takové úpravy vznikne.

Účastnický autorizační formulář zasílá přejímající Partner. Účelem tohoto formuláře je získat souhlas opouštěného Partnera se změnou současného poskytovatele služeb. Jako účastnický autorizační formulář pro Služby zpřístupnění musí být použit aktuálně platný formulář společnosti CETIN umístěný na stránkách [www.cetin.cz](http://www.cetin.cz) v sekci zpřístupnění.

**10.2 Účastnický autorizační formulář na zrušení smlouvy a zpřístupnění - VsZ**

Jako účastnický autorizační formulář na zrušení Smlouvy musí být použit aktuálně platný formulář společnosti CETIN pro ukončení služby umístěný na stránkách [www.cetin.cz](http://www.cetin.cz) v sekci zpřístupnění.

Při objednávce PROVIDE z důvodu ukončení smluvního vztahu Účastníka u společnosti CETIN je Účastník povinen osobně či prostřednictvím Partnera, podat výpověď veřejně dostupné služby vztahující se ke zpřístupňovanému vedení. Výpověď se podává na formuláři VsZ, **přičemž se jedná o odlišný dokument od standardních výpovědí veřejně dostupné služby elektronických komunikací.** Pokud není VsZ podána prostřednictvím Partnera, je možno ji podat na kontaktních místech zpřístupňujícího operátora.

V případě zasílání prostřednictvím Partnera se postupuje dle postupu uvedeného v článku 8.3.

V rámci změn procesu přenesení čísla (OOP10) byl zaveden jednotný identifikátor ČVOP - Číslo výpovědi opouštěného poskytovatele, deklarující platnost výpovědi zákazníka u opouštěného operátora. ČVOP je zákazníkovi vystaven ve chvíli, kdy je přijata platná výpověď služeb. Přesný popis ČVOP je uveden v Příloze 3 RIO. Tento ČVOP je tedy možno použít i v procesu přenesení místo dokumentu „Žádost o zrušení .....“. Tento ČVOP vloží Partner do poznámky zprávy PROVIDE.

**10.3 Vzory formulářů objednávek Služby zpřístupnění****10.3.1 Aktuální formuláře**

Aktuální formuláře jsou uvedeny v IT specifikaci služeb LLU, včetně aktuální verze DTD jsou uvedena na stránkách [www.cetin.cz](http://www.cetin.cz).

Jedná se o tyto formuláře:

- a) Formulář objednávky TRANSFER - Současně s objednávkou TRANSFER bez migrace z Wholesale xDSL / xDSL společnosti CETIN musí být zaslán i formulář CEASE FOR TRANSFER;
- b) Formulář objednávky CONVERT;
- c) Formulář objednávky CHANGE COS;
- d) Formulář objednávky RETURN LINE;
- e) Formulář zprávy CEASE FOR TRANSFER;
- f) Formulář objednávky MDF QUERY/Odpověď na MDF QUERY;
- g) Formulář zprávy CHANGE;
- h) Formulář zprávy CANCEL;
- i) Formulář zprávy COMPLETE;



- j) Formulář zprávy ABORT;
- k) Formulář objednávky LQI;
- l) Formulář objednávky LQM;
- m) Formulář objednávky CEASE FOR RETURN LINE.

### 10.3.2 Potvrzení o realizaci instalačních prací (obecný obsah e-mailové zprávy)

#### Potvrzení o realizaci instalačních prací zpřístupněného vedení

##### Identifikace pracovního příkazu

Císlo operátora	OLO_ID	
Císlo požadavku	Wholesale Order Number	

##### Identifikace pronajatého účastnického vedení

Název okruhu	LOOP_ID	
Typ požadavku	Order Type	

##### Původní identifikace zákazníka společnosti CETIN

Identifikace linky	Telefonní číslo (Service_ID)	
--------------------	------------------------------	--

##### Místo předání účastnického vedení

Hlavní rozvod	MDF_ID	
Císlo páru HDF	HDF Pair Number	

##### Časové náležitosti provedení práce

Skutečný čas přepojení	
------------------------	--

PSDmaska	
----------	--

## 10.4 Formulář hlášení poruchy/záznam průběhu poruchy

**Formulář hlášení poruchy/záznam průběhu poruchy**

Aktuální formuláře jsou uvedeny v IT specifikaci služeb LLU, jejichž aktuální verze včetně DTD je uvedena na stránkách <http://www.cetin.cz/web/guest/sluzby>.

Pro služby Plný přístup k účastnickému metalickému vedení (PPV) a Sdílený přístup k účastnickému metalickému vedení (SPV)

**Podrobnosti o poruše- vyplní Partner**

Název Partnera ohlašujícího poruchu	
Jméno	
Kontaktní osoba Partnera:	
Telefonní číslo	
E-mail:	
Datum a čas hlášení poruchy	

**Podrobnosti o uživateli****Typ služby**

<b>PPV</b>		<b>PPU</b>		<b>PPOV</b>	
<b>SPV</b>		<b>SPU</b>		<b>PPOU</b>	

Jméno Účastníka	
Adresa Účastníka	
ID účastnického vedení	
Identifikace páru v PR (u PPV/PPU/PPOV/PPOU)	
Třída služby (pro PPV/PPU)	
Telefonní číslo (pro SPV)	
Odkaz na poruchový lístek Partnera (číslo)	
Identifikace páru spojovacího kabelu (ID a pozice PR)	

**Popis poruchy a následky**

--

**Výsledky analýzy Partnera**

Reklamacie – zpřístupněné vedení nebylo dosud převzaté, na vedení nemohla být z důvodu poruchy zprovozněna požadovaná služba	<input type="checkbox"/>

## Záznam o průběhu poruchy (vyplní společnost CETIN)

Porucha v Síti CETIN	<input type="checkbox"/>	Porucha odmítnuta	<input type="checkbox"/>
Důvod odmítnutí	Formulář není úplný		<input type="checkbox"/>
	Informace o Účastníkovi nejsou platné		<input type="checkbox"/>
	Porucha není v síti společnosti CETIN		<input type="checkbox"/>
	Jiný důvod:		
Jiný důvod			
Popis zjištění, pokud porucha není v Síti CETIN			

## Oznámení o přijetí (vyplní příjemce hlášení poruchy ve společnosti CETIN)

Hlášení o poruše přijato datum, čas	
Číslo poruchy	
Jméno příjemce	
Telefonní číslo	
E-mail	

## Oznámení o odstranění poruchy

Datum		Čas:	
Odstraněna kým		Telefonní číslo	

## 10.5 Účastnický autorizační formulář – vrácení vedení související s objednávkou CEASE FOR RETURN LINE

Účastnický autorizační formulář zasílá Účastník společnosti CETIN. Účelem tohoto formuláře je získat souhlas Účastníka se změnou současného poskytovatele služeb.

## Informace o Účastníkovi

Jméno Účastníka/název firmy	
Evidenční číslo Účastníka	
IČO	
Adresa Účastníka	

## Adresa instalace (v případě, že se liší od výše uvedeného.)


## Informace o službě

Požadované datum aktivace	
Požadovaný čas aktivace	

--	--

## Požadavky na služby

1. Vrácení vedení <input type="checkbox"/>
Jsem si vědom, že vyznačení tohoto požadavku znamená, že všechny služby stávajícího poskytovatele budou na uvedených vedeních ukončeny a že CETIN bude na tomto vedení poskytovat všechny služby. Jsem si dále vědom, že služby poskytované společností CETIN se mohou lišit od služeb poskytovatele.
Zpřístupňovaná vedení Loop ID:

3. Vrácení vedení + Přenositelnost čísla <input type="checkbox"/>
Jsem si vědom, že vyznačení tohoto požadavku znamená, že všechny služby stávajícího poskytovatele budou na uvedených vedeních ukončeny a že CETIN bude na tomto vedení poskytovat všechny služby. Jsem si dále vědom, že služby poskytované společností CETIN se mohou lišit od služeb poskytovatele.
Zpřístupňovaná vedení Loop ID:

Název poskytovatele
Celkový počet vedení v této objednávce
Tímto potvrzuji, že jsem Účastníkem ve vztahu k uvedenému vedení nebo jsem oprávněný jednat jménem tohoto Účastníka a že všechny uvedené údaje jsou správné.
Pověřuji společnost CETIN objednávkou uvedených služeb. Jsem si vědom, že poskytovatel nemůže garantovat poskytování služeb bez přerušení v průběhu realizace objednávek zaslaných poskytovateli společností CETIN.
Podpis:
Datum:

Jméno:
--------