

Harmonogram migrace

Dodavatel (jakožto přejímající poskytovatel služeb) zajistí přenesení současných telefonních čísel od poskytovatele dosud zajišťujícího zákazníkovi služby (dále jako „opouštěný poskytovatel“) v souladu se zákonem č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících předpisů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoEK“). Současně s uzavřením smlouvy na základní službu (nebo později, pokud se na tom zákazník s poskytovatelem dohodne) si zákazník k poskytovateli může přenést své telefonní číslo od opouštěného poskytovatele.

V souladu s novelou zákona o elektronických komunikacích č. 311/2019 Sb. v platném znění je pro tento proces stanovena lhůta v délce 3 pracovní dny ode dne, kdy poskytovatel požádá o přenesení telefonních čísel opouštěného poskytovatele, nesjedná-li zákazník s přejímajícím poskytovatelem pozdější termín. Poskytovatel je dle ZoEK povinen požádat opouštěného poskytovatele o přenesení telefonního čísla do jednoho pracovního dne poté, co o přenesení telefonního čísla požádá zákazník poskytovatele. Tento proces může tedy proběhnout nejdříve ve lhůtě 4 dnů od uzavření smlouvy na poskytování služby elektronických komunikací mezi poskytovatelem a zákazníkem a sdělení OKU/ČVOP zákazníkem poskytovateli, není-li sjednán termín pozdější.

Dodavatel zajistí přenesení stávajících telefonních čísel zákazníka do své sítě v souladu se zákonnými požadavky vždy bezplatně.

V průběhu procesu přenosu čísel mezi poskytovateli nedojde k přerušení poskytování služeb nad rámec upravený Zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích).

Pro přenesení telefonních čísel od 1.4.2020 stačí, když zákazník sdělí poskytovateli přenášené telefonní číslo a ověřovací kód účastníka („OKU“) pro jeho přenesení, který má zákazník k dispozici od opouštěného poskytovatele, a sjedná s poskytovatelem termín přenesení. Pod jedním kódem OKU lze přenést pouze jedno číslo.

Ověřovací kód účastníka (dále jen „OKU“):

- 14místný číselný identifikátor přidělený ke každému zákazníkovi, který má telefonní číslo, které lze přenášet
- slouží k ověření zákazníka a od 1.4. 2020 musí být součástí žádosti o přenos telefonního čísla¹
- po celou dobu trvání smlouvy s konkrétním poskytovatelem služeb elektronických komunikací je neměnný.

Pro přenos většího množství telefonních čísel je i nadále preferovaným identifikátorem ČVOP – číslo výpovědi opouštěného poskytovatele služeb, které je vydáváno opouštěným poskytovatelem na základě žádosti zákazníka o zrušení nebo přenesení telefonního čísla služby (dále jako „ČVOP“). V takovém případě zákazník podá výpověď smlouvy o službě opouštěnému poskytovateli z důvodu přenesení telefonního čísla. Při uzavírání smlouvy s poskytovatelem (či později v termínu dohodnutém s poskytovatelem) pak zákazník uvede platné ČVOP.

I po 1.4.2020 lze tedy přenášet telefonní čísla prostřednictvím ČVOP².

Postup přenesení telefonních čísel:

- Uzavření smlouvy s poskytovatelem (vč. uvedení konkrétního přenášeného čísla)
- Sdělení OKU, příp. vygenerování ČVOP opouštěným poskytovatelem
- Zavedení smlouvy do systému poskytovatele
- Navedení tarifu

¹ Vyjma případů, kdy je pro přenos čísel využít tzv. ČVOP

² Možnost přenosu čísel pomocí ČVOP je zakotvena v „Kodexu procesu přenášení mobilního telefonního čísla, přístupu a užívání Referenční databáze přenesených mobilních čísel“ APMS (Asociace provozovatelů mobilních sítí).

- Vytvoření VPN skupiny
- Vlastní přenesení telefonních čísel
- Fakturace

Přípravná fáze:

- Podání kompletní žádosti zákazníka o přenesení čísla poskytovateli, sdělení OKU či ČVOP
- Vytvoření tabulky čísel (formát .xls), která bude obsahovat nezbytné informace o přenášených číslech (čísla, služby, adresy + další informace podle dohody) (zajistí zákazník)
- Určení termínu přenesení telefonních čísel (nutná součinnost poskytovatele a zákazníka).
- Nejdříve může jít o 4. pracovní den po dni podání žádosti o přenesení čísla poskytovateli.
- Podání kompletní objednávky na přenesení čísla opouštěnému poskytovateli zajistí poskytovatel jako přejímající poskytovatel

Vlastní přenesení telefonních čísel:

- Distribuce SIM karet poskytovatelem zákazníkovi, u eSIM předání QR kódu zákazníkovi za účelem nahrání eSIM do zařízení
- Koncovému uživateli každého přenášeného telefonního čísla je potvrzeno datum přenesení prostřednictvím SMS
- Vlastní přenesení telefonních čísel s navedením služeb proběhne v plánovaném termínu od 0:00 do 6:00. Celý proces (včetně přípravné fáze) probíhá pouze v pracovní dny (tzn. mimo víkendy a státní svátky)

Závěrečná fáze:

- Koncový uživatel příslušného telefonního čísla si sám vymění SIM kartu v mobilním telefonu, v případě eSIM nahraje do telefonu QR kód, který obdrží od poskytovatele
- Koncový uživatel příslušného telefonního čísla provede restart telefonu
- Potvrzení úspěšnosti přechodu zákazníkovi poskytovatelem
- Navedení doplňkových služeb dle požadavků zákazníka po přenosu telefonního čísla k poskytovateli do 48 hodin od přenesení telefonních čísel
- Zákazník potvrdí poskytovateli řádné přenesení telefonních čísel – akceptace

Poskytovatel službu zřídí v mobilní síti na nové SIM kartě, kterou od poskytovatele zákazník obdrží.

Číslo nelze k poskytovateli přenést, pokud:

1. Zákazník nesdělí všechny údaje potřebné pro přenesení, uvedené výše (zejm. platný OKU nebo ČVOP), či nevyhoví žádosti o ověření totožnosti, nebo
2. trvá starší objednávka na přenesení téhož čísla či žádost zákazníka o jeho přenesení, nebo
3. na číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti, nebo
4. pokud existují technické překážky bránící přenesení čísla, zejména pokud zákazník nepřevzal či neaktivoval SIM kartu, nebo
5. číslo je součástí skupiny přenášených telefonních čísel, ve které se alespoň u jednoho telefonního čísla vyskytne některá ze situací uvedených výše.

V tomto případě dojde k posunutí celého nebo dílčího bloku harmonogramu.

Popis přenesení telefonních čísel, termínový harmonogram postupu migrace

Níže jsou popsány jednotlivé činnosti, které je třeba provést na straně zákazníka a poskytovatele tak, aby přenesení čísel zákazníka proběhlo hladce vzhledem k počtu přenášovaných telefonních čísel.

V další tabulce je vytvořen i obecný harmonogram pro realizaci přenosu libovolného počtu SIM karet. Harmonogram je vždy individualizován s ohledem na poptávaný počet přenášovaných telefonních čísel.

Bližší popis viz <https://www.o2.cz/podpora/moje-o2-pro-podnikatele-a-firmy/prevod-cisla-od-jineho-operatora-spravce>.

Dny	Popis činností	Odpovědnost
D0	Podepsání smlouvy na poskytování služeb s poskytovatelem (účastnická smlouva), zavedení do systému poskytovatele,	zákazník/ poskytovatel
D1 – D6	Sdělení OKU zákazníkem. Při přenosu většího počtu telefonních čísel zákazník podá výpověď u opouštěného poskytovatele, který mu vygeneruje ČVOP.	zákazník
D1 – D7	Zákazník vyplní tabulku přenášovaných telefonních čísel ve formátu xls (dále jen „portační tabulka“), která bude obsahovat informace o přenášovaných číslech (čísla, služby, adresy – množství informací podle dohody). Do této tabulky zákazník doplní ČVOP nebo OKU a předá tabulku přenášovaných čísel poskytovateli (může navrhnout termíny přenesení telefonních čísel).	zákazník
D8 – D11	Zadání informací (objednávky) do systému poskytovatele a odeslání opouštěnému poskytovateli.	poskytovatel
D12 – D15	Poskytovatel distribuuje zákazníkovi SIM karty. Distribuce může proběhnout na vybraná místa v regionech.	poskytovatel, zákazník
D16 – D21	Zákazník zajistí distribuci koncovým uživatelům. Koncový uživatel má SIM kartu a zná datum, kdy proběhne přenos čísla (Zákazník distribuuje SIM karty a informuje zaměstnance o přenosu, např. hromadným e-mailem koncovým uživatelům).	zákazník
D22 – D25	Vlastní přenos čísla mezi opouštěným poskytovatelem a poskytovatelem. Do půlnoci služby poskytuje opouštěný poskytovatel. Od 0:00 do 6:00 (max.) SIM bez aktivních služeb. Od 6:00 SIM funguje v síti poskytovatele.	opouštěný poskytovatel a poskytovatel
D23 – D26	Koncový uživatel si sám vymění SIM kartu, restartuje mobilní zařízení a funguje v síti poskytovatele.	koncový uživatel
D23 – D26	Navedení doplňkových služeb dle požadavků zákazníka do 48 hodin od přenesení telefonních čísel.	poskytovatel

Harmonogram je vypracovaný v pracovních dnech. Uvedený harmonogram je realizován vždy pouze v pracovní dny. Tento harmonogram je platný pro počty SIM indikované v Zadávací dokumentaci a příslušných přílohách.

Portace eSIM

V případě **portace eSIM** (z fyzické SIM na eSIM a naopak, případně eSIM na eSIM) je postup přenesení tel. čísel obdobný jako u fyzických SIM karet s tím rozdílem, že distribuce eSIM se provádí přes QR kód dodaný poskytovatelem a jeho následné nahrání do mobilního zařízení.