

Uputa za aktivaciju 19X i C brojeva hitnih službi

Verzija 1.0

Sadržaj

1. Uvod	3
1.1. Svrha dokumenta	3
1.2. Cilj	3
2. Procedura	4
2.1. Aktivacija broja 194 za Hitnu medicinsku pomoć (prestanak usmjeravanja poziva na centar 112 u županijama)	4
2.2. Preduvjeti za aktivaciju C brojeva hitnih službi u mreži novog operatora:	4
2.3. Aktivacija novog primarnog C broja hitne službe na županijskom ili lokalnom nivou u mreži novog pristupnog operatora	4

1. Uvod

1.1. Svrha dokumenta

Svrha ove upute je definirati jasnu proceduru aktivacije C brojeva hitnih službi (112, 192, 193, 194, 195 i 1987) u mreži operatora sukladno zakonskom okviru i rješenju inspektora elektroničkih komunikacija od 28. svibnja 2014. (KLASA: UP/I-344-07/13-01/112, URBROJ: 376-04-13-30).

Organizacija pojedinih hitnih službi u Republici Hrvatskoj u načelu počiva na podjeli državnog teritorija na manje administrativne/zemljopisne jedinice (županijska razina te lokalna razina, odnosno razina općina i gradova), posljedica čega je da svaka ispostava hitne službe ima svoj zemljopisni telefonski broj koji ima funkciju primarnog telefonskog broja hitne službe (tzv. C broj).

Osim mogućnosti usmjeravanja na DUZS centar 112, pojedine hitne službe zahtijevaju usmjeravanje svojih poziva na vlastite C brojeve na županijskoj ili lokalnoj razini. S druge strane, trenutno postoji više operatora koji pružaju telefonsku uslugu u nepokretnoj mreži te hitne službe s njima mogu slobodno ugovarati pružanje navedene usluge. S obzirom da postoje određene poteškoće u pravovremenosti implementacije poziva prema C brojevima hitnih službi, u slučaju da telefonsku uslugu pojedinoj hitnoj službi više ne pruža samo jedan operator (HT), ovim putem je propisana procedura aktivacije C brojeva u mreži odabranog operatora.

1.2. Cilj

Cilj dokumenta je olakšati poslovanje operatora prilikom sklapanja ugovora s hitnim službama, propisati proceduru implementacije C brojeva te istovremeno osigurati neprekinutost uspostave poziva prema C brojevima hitnih službi.

2. Procedura

2.1. *Aktivacija broja 194 za Hitnu medicinsku pomoć (prestanak usmjeravanja poziva na centar 112 u županijama)*

- I. Osnivač županijskog zavoda za hitnu medicinu, a po prethodno zaprimljenom prijedlogu županijskog zavoda za hitnu medicinu, dostavlja HAKOM-u zahtjev za preusmjeravanje poziva na broj 194 prema navedenom županijskom zavodu za hitnu medicinu.
- II. U slučaju da nije riječ o istom operatoru koji pruža javnu govornu uslugu u nepokretnoj mreži centru 112 i županijskom zavodu za hitnu medicinu 194, HAKOM obavještava navedene operatore o prestanku preusmjeravanja 194 poziva prema C broju županijskog centra 112, te se pokreće postupak implementacije dostavljenog C broja županijskog zavoda za hitnu medicinu kao C broja županijske hitne službe 194.
- III. Županijski zavod za hitnu medicinu obavještava pristupnog operatora o broju koji bi želio koristiti (postojeći ili novi) kao C broj hitne službe.
- IV. Po zaprimanju obavijesti iz točke III., pristupni operator određuje vrijeme kada će preusmjeravanje na predmetni županijski zavod za hitnu medicinu biti implementirano te o tome obavještava županijski zavod za hitnu medicinu, osnivača navedenog županijskog zavoda i HAKOM.
- V. Novi pristupni operator pristupa aktiviranju kratkog koda i novog lokalnog broja hitne službe u vlastitoj mreži i ažuriranju popisa C brojeva hitnih službi koja se ažurirana šalje HT-u. HT je obvezan popis C brojeva hitnih službi i područja pokrivanja (dalje: baza C brojeva) redovno ažurirati i dostavljati ostalim operatorima, kako bi isti mogli uskladiti svoje podatke s ažuriranom bazom C brojeva.
- VI. Pristupni operator mora osigurati redundantnost poziva prema C brojevima koji su aktivni u njegovoj mreži (alternativni brojevi ili neko drugo tehničko rješenje).

NAPOMENA: Sukladno čl. 106. ZEK-a, Operatori javno dostupnih telefonskih usluga moraju onemogućiti sprječavanje prikaza pozivajućeg broja (CLIR override) za svaki pozivni broj nadležnih državnih tijela i hitnih službi, koje se trenutno nalaze na Popisu nadležnih državnih tijela i hitnih službi, u svrhu odziva na pozive u hitnim slučajevima. Navedena usluga može se aktivirati samo na telefonskim linijama (C brojevi) koje primaju hitne pozive.

2.2. *Preduvjeti za aktivaciju C brojeva hitnih službi u mreži novog operatora:*

- I. Novi pristupni operator koji aktivira novi C broj hitne službe mora biti međupovezan sa mrežom HT-a kako bi se osiguralo tranzitiranje poziva prema kratkom kodu / lokalnom broju hitne službe za pozive upućene od strane ostalih nacionalnih operatora s kojima novi pristupni operator nema ostvareno direktno međupovezivanje.
- II. Novi pristupni operator koji planira u vlastitoj mreži aktivirati C brojeve hitnih službi treba sklopiti odgovarajuće dopune Ugovora o međupovezivanju sa direktno povezanim operatorima te izvršiti funkcionalne testove pozivanja odgovarajućeg kratkog koda / lokalnog broja hitne službe za sve slučajeve poziva.
- III. Pri promjeni pristupnog operatora podrazumijeva se promjena usmjeravanja B broja (pozivni broj hitne službe), C broja (zemljopisni broj hitne službe) kao i alternativni brojevi u slučaju nedostupnosti C broja.
- IV. S obzirom da hitna služba u svrhu zaprimanja hitnih poziva ima zemljopisni C broj, te alternativne zemljopisne brojeve u slučaju nedostupnosti C broja, nužno je da se svi oni aktiviraju u mreži novog operatora. Iznimka su dodatni alternativni mobilni brojevi koji se koriste u slučaju nedostupnosti zemljopisnog C broja i alternativnih zemljopisnih brojeva.

2.3. *Aktivacija novog primarnog C broja hitne službe na županijskom ili lokalnom nivou u mreži novog pristupnog operatora*

- I. Hitna služba je tijekom odabira novog pristupnog operatora je obvezna upoznati operatora o potrebi aktivacije novog i/ili promjene postojećeg primarnog C broja, alternativnih brojeva, kao i o eventualnoj potrebi promjene područja pokrivanja.

- II.** Pristupni operator pokreće postupak implementacije dostavljenog C broja kao novog C broja hitne službe, odnosno postupak promjene područja pokrivanja, te određuje vrijeme implementacije.
- III.** Novi pristupni operator u komunikaciji sa hitnom službom treba pribaviti slijedeće informacije:
- Potvrdu zaprimljenog podatka o jednom primarnom zemljopisnom C broju na koji će biti usmjereni pozivi upućeni na kratki kod ili lokalni broj hitne službe,
 - Podatak o pristupnoj tehnologiji koja se koristi za pristupanje primarnom zemljopisnom C broju (npr. svjetlovodni kabel - optika),
 - Podatak o alternativnom zemljopisnom broju (ili brojevima) koji će se koristiti u slučaju nedostupnosti primarnog zemljopisnog C broja (prekid pristupnog voda, ispad PBX centrale, prestanak napajanja električnom energijom...), a pristup kojem treba biti ostvaren preko alternativne pristupne tehnologije (npr. parica preko koje će analogni telefon raditi i u slučaju prestanka napajanja električnom energijom),
 - Podatak o alternativnom mobilnom broju (ili brojevima) koji će se koristiti u slučaju nedostupnosti alternativnog zemljopisnog broja,
 - Podatke o uvjetima preusmjerenja poziva na alternativni zemljopisni broj (ili brojeve), odnosno alternativni mobilni broj (ili brojeve) (npr. u slučaju nedostupnosti, zauzeća, u određenom vremenskom periodu...).
- IV.** U slučaju nepostojanja alternativnog zemljopisnog broja do kojeg se pristup ostvaruje preko alternativne pristupne tehnologije novi pristupni operator sa hitnom službom treba:
- Dogovoriti spajanje alternativnog zemljopisnog broja (ili brojeva) preko alternativne pristupne tehnologije (npr. parica),
 - Odraditi izvid na terenu poradi provjere mogućnosti spajanja,
 - Ugovoriti spajanje alternativnog zemljopisnog broja (ili brojeva) preko alternativne pristupne tehnologije.
- IZNIMKA: U slučaju kada je riječ o manjoj hitnoj službi (npr. Vatrogasci na lokalnoj razini) kod koje je pristup primarnom zemljopisnom C broju ostvaren preko parice, te hitna služba smatra da nije potreban alternativni zemljopisni broj ili spajanje istog nema smisla jer će biti ostvareno putem istog paričnog kabela (čime se ne osigurava redundancija na nivou pristupne tehnologije), može se za potrebe preusmjerenja koristiti samo alternativni mobilni broj (ili brojeve).*
- V.** U slučaju postojanja svih gore navedenih tehničkih preduvjeta može se pristupiti pripremi sustava i internom testiranju poziva prema kratkom kodu i lokalnom broju hitne službe u mreži novog pristupnog operatora, što uključuje testiranje preusmjerenja na alternativne brojeve u različitim situacijama.
- VI.** Novi pristupni operator dogovara s postojećim pristupnim operatorom datum, vrijeme, kontakt osobe s obje strane, te dostavlja informaciju o kontakt osobi u hitnoj službi.
- VII.** Nakon uspješnog testiranja s hitnom službom i postojećim operatorom hitne službe potpisuje se primopredajni zapisnik o izvršenom testiranju i pripremi sustava za zaprimanje poziva na kratki kod ili novi lokalni broj hitne službe. Novi pristupni operator pristupa aktiviranju kratkog koda ili novog lokalnog broja hitne službe u vlastitoj mreži i ažuriranju baze C brojeva koja se ažurirana šalje HT-u. HT je obavezan bazu C brojeva redovno ažurirati i dostavljati ostalim operatorima, kako bi isti mogli uskladiti svoje podatke s ažuriranom bazom.
- VIII.** Novi pristupni operator je obavezan prvih 10 dana od dana aktivacije C broja prati zaprimanje poziva na aktivirani kratki kod/ lokalni broj hitne službe u vlastitoj mreži, te prema potrebi riješiti uočenu problematiku sa hitnom službom i/ili operatorima.
- IX.** U slučaju da hitna služba mijenja operatora, novi i postojeći operator moraju uskladiti aktivaciju odnosno deaktivaciju C broja, kako bi dostupnost usluga hitne službe bila osigurana, s obzirom da je riječ o usluzi koja mora biti dostupna 24/7.
- X.** S obzirom da C broj nije podatak koji se javno objavljuje, kao što je to B broj (112, 192, 193, 194, 195 ili 1987), HAKOM smatra opravdanim da se kao prihvatljivije rješenje umjesto prijenosa broja postojećih C brojeva koje koriste hitne službe, koristi aktivacija novih brojeva iz raspona brojeva koje novi operator posjeduje, osobito imajuću u vidu osjetljivost te dostupnost predmetnih usluga i aktivaciju usluga prilikom procesa usluge prijenosa broja.
- XI.** Pristupni operator mora osigurati redundantnost poziva prema C brojevima koji su aktivni u njegovoj mreži (alternativni brojevi ili neko drugo tehničko rješenje).
- XII.** Tijekom postupka aktivacije ili prelaska na novi C broj pristup usluzi hitne službe ne smije biti prekinut niti u jednom trenutku te su za isto odgovorni postojeći i novi operator.

NAPOMENA: Sukladno čl. 106. ZEK-a, Operatori javno dostupnih telefonskih usluga moraju onemogućiti sprječavanje prikaza pozivajućeg broja (CLIR override) za svaki pozivni broj nadležnih državnih tijela i hitnih služba, koje se trenutno nalaze na Popisu nadležnih državnih tijela i hitnih službi, u svrhu odziva na pozive u hitnim slučajevima. Navedena usluga može se aktivirati samo na telefonskim linijama (C brojevi) koje primaju hitne pozive.