

Zagreb, 07. lipnja 2013.

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije
Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
HR-10110 ZAGREB

PREDMET: Javna rasprava - Prijedlog odluke o izmjenama standardnih ponuda Hrvatskog Telekom d.d. radi migracije na IMS tehnologiju i gašenja lokalnih centrala

Poštovani,

VIPnet d.o.o. (dalje u tekstu: Vipnet) kao operator javnih komunikacijskih usluga dostavlja svoj komentar i očitovanje na javnu raspravu o prijedlogu odluke o izmjenama standardnih ponuda Hrvatskog Telekom d.d. radi migracije na IMS tehnologiju i gašenja lokalnih centrala, koje zajedno nalazimo od iznimnog značaja za daljnji tijek liberalizacije tržišta i istovremenog osiguranja ravnopravne tržišne utakmice.

Radi preglednosti i naglasaka potrebe dodatne razrade predloženih izmjena regulacije na predmetnim tržištima, ovdje dajemo bitno skraćeni pregled ključnih primjedbi i komentara:

- Ograničiti razdoblje u kojem se HT oslobađa obveze vraćanja korisnika na POTS/ISDN priključak na 3 mjeseca prije planiranog gašenja centrale
- S obzirom da se za veći dio korisnika migracija odvija bez posebnih procedura, a samo za korisnike sa ISDN rješenjem se provodi komunikacija oko posebnog rješenja, potrebno je dodatno naglasiti potrebu razmjene pravovremenih informacija o statusima migracije ISDN korisnika.
- Potrebno je osigurati dedikirane telefonske kontakte između HT-a i operatora u pogledu administrativnih i tehničkih procedura
- Naglasiti da se komunikacija zahtjeva i podataka o migraciji korisnika odvija putem B2B sučelja

U nastavku dajemo pregled po pojedinim dijelovima prijedloga odluke

1. Točka 1.7. prijedloga Odluke

Prijedlog izmjene:

U razdoblju 3 mjeseca prije planiranog datuma gašenja do datuma gašenja pojedine lokalne centrale, HT nije obvezan vraćati IMS korisnike na POTS/ISDN priključak u slučaju zahtjeva za najam korisničke linije na lokalnoj centrali koja je predmet gašenja, ali će WLR uslugu HT realizirati na MSAN POTS portu.

Formulacija „od dana najave gašenja do datuma gašenja“, dozvoljava da HT odmah po donošenju odluke najavi gašenje, što bi onda značilo da HT može odmah od najave koristiti dano pravo. Predlažemo da se period u kojem HT neće biti obvezan vraćati korisnike na POTS priključak, ograniči, i to na period 3 mjeseca prije planiranog dana gašenja lokalne centrale.

Također smatramo potrebnim naglasiti da će se WLR usluga i dalje pružati, preko MSAN POTS porta.

2. Točka 1.8. prijedloga Odluke

Prijedlog izmjene:

U razdoblju 3 mjeseca prije planiranog datuma gašenja do datuma gašenja pojedine lokalne centrale, HT nije obvezan realizirati zahtjev za uslugom najma korisničke linije na ISDN BRA sučelju na lokalnoj centrali koja je predmet gašenja. HT će putem B2B sučelja dostaviti detaljnu informaciju o razlozima odbijanja realizacije usluge najma korisničke linije, te će realizirati WLR zahtjev na MSAN POTS portu ukoliko operator korisnik tako zahtijeva.

Smatramo potrebnim naglasiti da se za korisnika, ukoliko dođe do odbijanja zahtjeva za ISDN, može tražiti realizacija WLR usluge na MSAN POTS priključku.

3. Točka 1.9. prijedloga Odluke

Prijedlog izmjene:

U razdoblju 3 mjeseca prije planiranog datuma gašenja do datuma gašenja pojedine lokalne centrale, HT nije obvezan realizirati zahtjev za preseljenjem usluge najma korisničke linije na ISDN BRA sučelju na lokalnu centralu koja je predmet gašenja. HT će putem B2B sučelja dostaviti detaljnu informaciju o razlozima odbijanja realizacije preseljenja usluge najma korisničke linije, te će realizirati WLR zahtjev na MSAN POTS portu ukoliko operator korisnik tako zahtijeva.

Ekvivalentno prethodnoj točki.

4. Točka 1.10. prijedloga Odluke

Prijedlog izmjene:

HT će svakom operatoru korisniku, od dana najave gašenja pojedine lokalne centrale, putem B2B sučelja omogućiti popis njegovih krajnjih korisnika na području lokalne centrale koja je najavljena za gašenje i veleprodajnu uslugu koja je pojedinom krajnjem korisniku realizirana. Navedeni popis HT će ažurirati svaka 24 sata. Također, HT će putem B2B sučelja, u roku 1 dan od migracije pojedinog korisnika, operatorima pružiti informaciju o migraciji pojedinog krajnjeg korisnika (migracijska izvješća, koja posebice sadrže vrijeme izvršene migracije i trajanje prekida u uslugama). HT će izvijestiti HAKOM i Operatora korisnika ukoliko planirana migracija za pojedini dan nije izvršena u cijelosti i uspješno.

Smatramo da HT mora operatorima korisnicima, u migracijskom izvješću dostaviti podatak koliko je usluga bila u prekidu i kada je točno migracija izvršena. Također, potrebno je definirati rok u kojem će migracijsko izvješće biti dostupno.

Ukoliko migracija nije uspješno provedena HT mora obavijestiti HAKOM i operatora korisnika sukladno proceduri koja je vrijedila kod migracije centrale Prečko.

5. Točka 1.11. prijedloga Odluke

Prijedlog izmjene:

Za POTS WLR i BSA korisnike koji se migriraju na MSAN POTS sučelje, HT će 7 dana prije migracije poslati obavijest operatoru korisniku da će se na određenom pristupnom čvoru obaviti migracija krajnjih korisnika. Za ISDN BRA korisnike, operatori sami, putem B2B sučelja podnose zahtjev za migraciju na odgovarajuće zamjensko rješenje na posebnom migracijskom obrascu. Takvi zahtjevi bit će popraćeni s posebnom pozornošću od strane HT-a i realizirani na zatraženi dan.

Smatramo da treba pojasniti da se obveza odnosi na POTS korisnike za koje je realizirana veleprodajna usluga, bilo WLR bilo BSA. Također, bitno je naglasiti kako se dostavlja zahtjev, a posebno da se realizacija treba izvršiti na dan kada to zatražio operator korisnik, vezano za eventualnu promjenu opreme na strani korisnika.

6. Točka 1.13. prijedloga Odluke

Prijedlog izmjene:

U razdoblju od dana najave gašenja do datuma gašenja pojedine lokalne centrale, migracija WLR korisnika i realizacija novih zahtjeva za WLR realizira se na MSAN POTS portu.

S obzirom da smo u tijeku procesa oko migracije na centrali Prečko imali naznaku da će se WLR u određenim slučajevima (WLR i Internet/IPTV usluga HT-a) realizirati na širokopojasnom portu, smatramo da je potrebno definirati i eventualne slučajeve kada se WLR usluga neće realizirati na MSAN POTS portu.

7. Točka 1.16. prijedloga Odluke

Prijedlog izmjene:

Za korisnike koji moraju imati visoku kvalitetu usluge i otpornost na moguće prekide usluge radi nestanka električne energije (POS i prijenos alarma), na zahtjev operatora, zamjensko rješenje je korištenje WLR usluge i veleprodajnog usluge širokopojasnog pristupa, pri čemu se jedan broj iz raspona MSN-ova prenosi i realizira na WLR usluzi, a preostali telefonski brojevi se prenose na posebni virtualni kanal za govor.

Usluga „Aktivacija dodatnog virtualnog kanala za VoIP kao samostalne usluge“ odredbama standardne ponude nije moguća za slučaj kada „Krajnji korisnik ostvaruje Osnovni pristup mreži putem usluge T-Coma, a veleprodajni širokopojasni pristup se temelji na ADSL/VDSL tehnologiji“, stoga predlažemo da se omogućí da korisnik preostale telefonske brojeve prenese na posebni virtualni kanal i Internet uslugu.

8. Točka 1.18. prijedloga Odluke

Prijedlog izmjene:

Svako prebacivanje usluge s BB porta na MSAN POTS port izaziva prekid usluge koja se prebacuje u trajanju od najviše 10 minuta. Za svaki prekid usluge radi prebacivanja s BB porta na MSAN POTS port koji je duži od 10 minuta, HT će operatoru korisniku nadoknaditi svu štetu koja je nastala uslijed prekida usluge. HT će osigurati poseban telefonski i email kontakt za prijavu ovakvih slučajeva i vremenom rješavanja prijave kvara od dva sata u tijeku radnog vremena.

Smatramo da je sukladno proceduri za migraciju centrale Prečko, potrebno osigurati telefonski i e-mail kontakt za prijavu smetnji kod migriranih korisnika, ukoliko nakon migracije dođe do problema u radu usluga.

9. Točka 1.19. prijedloga Odluke

Prijedlog izmjene:

U razdoblju do potpunog gašenja centrale, u slučaju gubitka usluge krajnjeg korisnika do kojeg je došlo radi migracije na IMS, HT će vratiti korisnika na dotadašnje tehničko rješenje dok se ne otklone razlozi gubitka usluge. HT se obavezuje vratiti krajnjeg korisnika u roku od 2 sata unutar radnog vremena od trenutka kada se ustanovi da korisniku nije moguće pružiti uslugu na IMS-u.

Smatramo da je potrebno uspostaviti SLA razinu za vraćanje korisnika na dosadašnje rješenje, na način kako je bilo propisano u procedurama za migraciju centrale Prečko.

10. Točka 1.20. prijedloga Odluke

Prijedlog izmjene:

Nakon prebacivanja svih maloprodajnih i veleprodajnih korisnika na odgovarajuće maloprodajne i veleprodajne usluge na novoj platformi ostvareni su uvjeti za gašenje pojedine lokalne centrale. Smatra se da su svi veleprodajni korisnici uspješno prebačeni ako operator korisnik to pisanim putem potvrdi HT-u.

Smatramo da HT ne bi smio gasiti lokalnu centralu prije nego svi operatori korisnici potvrde da su njihovi (veleprodajni) korisnici uspješno migrirani.

11. Točka 4. Prijedloga Odluke

Prijedlog izmjene:

Hrvatski Telekom d.d. i operatori korisnici će u roku od 8 dana od donošenja ove odluke definirati kontakt osobe (ime prezime, broj telefona, adresa elektroničke pošte) za proceduru migracije na IMS, a osobito za eskalacijske procedure na svim razinama mreže i sustava, te za administrativne procedure. Nakon što su kontakt osobe s obje strane dogovorene, Hrvatski Telekom d.d. će, bez odgode, obavijestiti HAKOM putem elektroničke pošte o dogovorenim kontakt osobama s obje strane.

Smatramo da je kontakte potrebno definirati i za administrativne procedure oko podnošenja i realizacije zahtjeva.

12. Točka 5. Prijedloga Odluke

Prijedlog izmjene:

Hrvatski Telekom d.d. će 15 dana unaprijed obavijestiti Hrvatsku agenciju za poštu i elektroničke komunikacije i operatore korisnike veleprodajnih usluga o stvarnom datumu gašenja lokalne centrale.

Smatramo da je potrebno i operatore korisnike obavijestiti o gašenju lokalne centrale.

S obzirom da ova kompleksna tema ima izuzetno značajan utjecaj na poslovanje Operatora korisnika, izravan utjecaj na tržišnu utakmicu i određivanje smjera daljnjeg razvitka u budućnosti, nadamo se da će HAKOM uvažiti naše komentare u interesu korisnika usluga i tržišta elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj.

Srdačan pozdrav,
VIPnet d.o.o.