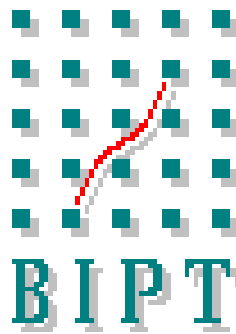


**Aanvulling bij het advies betreffende BROBA¹ 2003 van het BIPT
met betrekking tot de aspecten Improved Service Levels Agreement en
andere verduidelijkingen.**

BESLUIT van de RAAD van 03 september van 2003



BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

¹ betreffende het referentiaanbod van Belgacom voor toegang tot binair debiet _ versie BROBA 2003_ goedgekeurd door de minister op 16 januari 2003.

opzettelijk blanco pagina

INHOUDSTAFEL

HOOFDSTUK 1. INLEIDING.....	2
1. HET TE BESCHOUWEN KADER :	2
2. WETTELIJKE EN REGLEMENTAIRE ASPECTEN :	2
HOOFDSTUK 2. DOEL VAN DIT ADVIES	2
HOOFDSTUK 3. IMPROVED SERVICE LEVEL AGREEMENTS.....	3
A. OORSPRONG EN HISTORISCH OVERZICHT	3
B . VERDUIDELIJKING VAN DE WIJZIGINGEN DIE AAN BELGACOM WORDEN OPGELEGD	3
1. <i>Hierna volgen in tabelvorm de wijzigingen die worden opgelegd in het document, "Annex 5ter Improved service level agreement BROBA II ADSL without voice 2003" (versie van 19 maart 2003)</i>	<i>4</i>
2. <i>Hierna volgen in tabelvorm de wijzigingen die worden opgelegd in het document "Annex 5bis Improved service level agreement BROBA II SDSL 2003" (versie van 19 maart 2003).....</i>	<i>24</i>
3. <i>Motivering en details in verband met de berekening van de pricing die door Belgacom moet worden aangenomen en door het Instituut is vastgesteld.....</i>	<i>26</i>
HOOFDSTUK 4. DIVERSEN.....	31
1. CANCELLATION FEE AFTER DUE DATE-1 (12 PM).....	31
2. CHANGE DATE FEE AFTER DUE DATE-1 (12 PM).....	31
3. KOSTEN IN VERBAND MET DE ACTIVERING VAN HET EERSTE VC	31
HOOFDSTUK 5. AANPASSING VAN HET REFERENTIEAANBOD AAN DIT ADVIES	32
HOOFDSTUK 6. HET EVOLUTIEVE KARAKTER VAN DIT ADVIES	32

HOOFDSTUK 1. INLEIDING

1. HET TE BESCHOUWEN KADER :

De onderstaande tekst moet worden beschouwd als een aanvulling op het advies van het BIPT betreffende het referentieaanbod van Belgacom voor toegang tot binair debiet (versie 2003) dat op 16.01.2003 door de minister van Telecommunicatie is goedgekeurd.

Het maakt integraal deel uit van dat advies.

Het brengt verduidelijking over de uitvoering van sommige aspecten.

2. WETTELIJKE EN REGLEMENTAIRE ASPECTEN :

Artikel 6septies van het koninklijk besluit van 22 juni 1998 betreffende de voorwaarden inzake aanleg en exploitatie van openbare telecommunicatienetwerken schrijft in punt 2° voor dat Belgacom het referentieaanbod bijwerkt, en in punt 5° dat het referentieaanbod ter goedkeuring aan het Instituut wordt voorgelegd en dat het Instituut bevoegd is om in het referentieaanbod de wijzigingen op te leggen die het noodzakelijk acht.

Bijgevolg bestaat het doel van deze aanvulling erin te komen tot een aanbod dat transparant en niet-discriminerend is, en dat prijzen bevat die kostengeoriënteerd zijn en een eerlijke concurrentie mogelijk maken.

HOOFDSTUK 2. DOEL VAN DIT ADVIES

De volgende onderwerpen worden in dit advies behandeld:

- 3.1. Improved Service Level Agreement
- 3.2. Verduidelijking en aanpassing van diverse aspecten.

HOOFDSTUK 3. IMPROVED SERVICE LEVEL AGREEMENTS

A. OORSPRONG EN HISTORISCH OVERZICHT

Krachtens punt 2.1. van hoofdstuk 3 van het advies inzake BROBA 2003 dat de Minister ondertekend heeft op 16 januari 2003 was Belgacom verplicht "improved SLA"-versies voor te stellen (ADSL/SDSL VP switching en SDSL VC switching). Een voorstel dat als basis voor een bespreking kon dienen, is op 24 februari 2003 door Belgacom aan het Instituut bezorgd. Die versie is op 25 februari 2003 aan een openbare mini-consultatie onderworpen. Daarna heeft het Instituut met Belgacom bilaterale gesprekken voortgezet, hetgeen ertoe geleid heeft dat Belgacom een document heeft voorgesteld in de versie "19 maart 2003". Die documenten zijn besproken op 24 maart 2003 in een bilaterale vergadering met Belgacom. Om pragmatische overwegingen en ondanks een laatste bilaterale bespreking met Belgacom op 2 april 2003 waarin Belgacom geïnformeerd is en de kans heeft gekregen om intensief te worden gehoord in verband met de wijzigingen die het Instituut overweegt, zijn het de versies van 19 maart 2003 die als basis dienen voor de opstelling in deze aanvulling van de wijzigingen die het Instituut aan Belgacom oplegt, om op verzoek en in het belang van de markt, Improved Service Level Agreements BROBA 2003 te definiëren.

Om te beantwoorden aan de informatiebehoeften van artikel 19 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, heeft de Raad van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie dit besluit (in een "ontwerpversie") gepubliceerd de dato 19 mei 2003 en heeft de personen die er rechtstreeks en persoonlijk bij betrokken zijn verzocht om hun standpunt bekend te maken. Die standpunten zijn door de Raad gehoord.

Naar aanleiding daarvan is gebleken dat diverse wijzigingen ten opzichte van de "ontwerptekst", opportuun zijn. Om het verloop², niet te verzwaren noch te vertragen heeft het Instituut ervoor gekozen om enkel van de "ontwerptekst" af te wijken in de gevallen die als onvermijdelijk worden beoordeeld in het kader van "BROBA 2003". Dat heeft tot gevolg dat andere aspecten zouden kunnen worden behandeld en verduidelijkt in het kader van "BROBA 2004".

B. VERDUIDELIJKING VAN DE WIJZIGINGEN DIE AAN BELGACOM WORDEN OPGELEGD

De improved SLA (bijlage 5bis) van BROBA II ADSL with voice wordt geweigerd en mag niet langer als een autonoom document worden beschouwd. Het wordt beschouwd in het kader van het document « Improved SLA BROBA II ADSL & SDSL VP switching » (zie hieronder voor de wijzigingen die in dat document moeten worden aangebracht)

² En impliciet daardoor de concurrentie

1. Hierna volgen in tabelvorm de wijzigingen die worden opgelegd in het document, "Annex 5ter Improved service level agreement BROBA II ADSL without voice 2003" (versie van 19 maart 2003)

In een algemeen kader dient het woord "agreement" in het document steeds ter verduidelijking te worden vervangen door de woorden "present ISLA", behalve op de titelpagina. Dit om mogelijke verwarring te vermijden met het standaardcontract.

Er dient te worden verduidelijkt dat dit document integraal deel uitmaakt van het referentieaanbod. Dat heeft tot gevolg dat in punt 1 van het document de volgende zin op het einde moet worden toegevoegd : "This document is an integral part of the BROBA reference offer.". Daardoor wordt verwarring door een verstrooide lezer uitgesloten.

Bovendien dient te worden verduidelijkt dat de "basic service level agreement" geldig blijft. Dat heeft tot gevolg dat in punt 1 van het document de volgende zin op het einde moet worden toegevoegd : " All elements of the basic service level agreement remain applicable, unless otherwise stated as improved conditions of the present ISLA document.". Dit is een vanzelfsprekende verduidelijking die bestemd is om interpretatiefouten te vermijden.

<u>Punt, paragraaf en bladzijde (van het document in de versie "track change")</u>	<u>Te wijzigen</u>	<u>Motivatie</u>
Titel – blz. 1	Titel te veranderen in « Improved SLA BROBA II ADSL & SDSL VP switching »	Overeenstemming met het advies BROBA 2003, in punt 2.1., hoofdstuk 3.
Algemeen (in het hele document)	verduidelijken : « ADSL & SDSL VP switching » (in plaats van « SDSL » (sic) zoals in het hele document vermeld staat)	Vanzelfsprekend voor de samenhang
Algemeen (in het hele document)	De woorden "closure of ticket" moeten worden vervangen door "repair done permanently or identified as being definitely non Belgacom originated"	Het is namelijk absoluut noodzakelijk om dat begrip "closure of ticket" goed te verduidelijken.
Blz. 4 – punt 2	Bullet 1 te schrappen In de derde bullet dient de tekst van die bullet te worden vervangen door : "Belgacom will provide an SPOC with its respective name, telephone number and e-mail for the purpose of follow-up and support."	Die bullet heeft geen toegevoegde waarde. Naar aanleiding van de overeenstemming door de Raad over de standpunten die werden ontvangen in antwoord op het verzoek in die zin van 19 mei 2003, is het opportuun gebleken

		om de verplichtingen van Belgacom te verduidelijken, met dien verstande dat de verplichtingen van de begunstigde niet onder een referentieaanbod vallen.
Blz. 4 – punt 2	Derde bullet : daaraan de details toevoegen van een escalation procedure binnen Belgacom met termijn (ten minste helft van de betreffende timer als eerste termijn), namen en telefoon- en faxnrs. waar de begunstigde terecht kan ...	Het is immers belangrijk ervoor te zorgen dat de begunstigde terecht kan op een "escalation"-contactpunt wanneer die begunstigde bezorgd is over de evolutie van de storing die aan Belgacom gesignaleerd is. Dit is ook in het belang van Belgacom omdat het in die gevallen heel waarschijnlijk is dat Belgacom door een nauwlettende follow-up directer attent zal worden gemaakt op het risico om de na te leven timer te overschrijden, en zo de betaling van een compensatie zal vermijden.
Blz. 4 – punt 2	Vijfde bullet : de "Belgacom holidays" moeten worden gepreciseerd per betrokken dag/maand, en mogen niet meer dan 2 dagen bedragen. De woorden "16 h.30" moeten worden vervangen door "17 h 30".	Die verduidelijking is noodzakelijk omwille van de transparantie ten opzichte van de markt. Naar aanleiding van de overeenstemming door de Raad over de standpunten die werden ontvangen in antwoord op het verzoek in die zin de dato 19 mei 2003, is gebleken dat het opportuun is om zich aan te sluiten bij het SDSL-retailaanbod van Belgacom, alsook bij de aanvulling bij het advies betreffende BROBA 2002 dat de minister op 27 november 2002 ondertekend heeft. Dit is

	<p>Bovendien moeten de woorden "and are applicable ...only some days ... not applicable" in de eerste zin in hun geheel worden geschrapt.</p>	<p>dus geen nieuwigheid, maar een bevestiging van een vroeger feit.</p> <p>Naar aanleiding van de overeenstemming door de Raad over de standpunten die werden ontvangen in antwoord op het verzoek in die zin de dato 19 mei 2003, is het opportuun gebleken om die woorden te schrappen aangezien bij repair, die door dit besluit beoogd wordt, het ontoelaatbaar is die repairs uit te splitsen en de voorziene timers niet te gebruiken. Het doel van dit besluit van de Raad bestaat er immers in dienstkwaliteit mogelijk te maken, zelfs in geval van grote problemen.</p>
Blz. 4 – punt 2	Zesde bullet : de definitie van "force majeure" schrappen. Eventueel kan Belgacom verwijzen naar de definitie die in de Basic SLA gegeven wordt	Overlappingsen moeten worden vermeden; anders kunnen tegenstrijdigheden ontstaan, aangezien dat begrip al op een andere manier is vermeld in de Basic SLA (ADSL SDSL VP switching en SDSL VC switching)
Blz. 4 – punt 2	Zevende bullet – te schrappen	Bijlage C "Technical Specification", waarnaar het voorstel van Belgacom verwijst, bestaat niet.
Blz. 4 – punt 2	<p>Achtste bullet : de volledige tekst vervangen door :</p> <p>"In case of incomplete information in ticket creation (see the template used in basic SLA) by beneficiary, the ticket concerned will not be taken into account for the observance of the timers and compensations as further specified in this document."</p>	<p>Een repair is een repair, of die nu moet worden uitgevoerd in het kader van een basic of een improved SLA. Het is dus logisch dat de begunstigde dezelfde inlichtingen moet verstrekken om een storing te melden.</p> <p>Bovendien is, naar aanleiding van de</p>

		<p>overeenstemming door de Raad over de standpunten die werden ontvangen in antwoord op het verzoek in die zin de dato 19 mei 2003, gebleken dat het opportuun zou zijn om goed te verduidelijken dat met een onvolledig ticket eenvoudigweg geen rekening wordt gehouden maar dat het het volledige contract niet ongeldig maakt, zoals de oorspronkelijke tekst van Belgacom in die zin geïnterpreteerd kon worden.</p>
<p>Blz. 4, 5 en 6 – punt 3.1.</p>	<p>Tussen het punt 3. Conditions en het punt 3.1. Introduction moet de volgende tekst worden ingevoegd :</p> <p>" The services offered by virtue of this Improved SLA are to be described as follows :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Single Helpdesk for all Access line & backbone & end-user line issues - Improved timers for repair - Improved availability level - Higher compensations in case of default (compared to basic SLA) - Performance reporting <p>Belgacom is committed to achieve for the BROBA services the best possible quality standards, as such the timers indicated in this document are maximum time intervals.</p> <p>Belgacom confirms that it is applying normal network monitoring tasks and as such may already correct any faults detected without waiting for the Beneficiary to detect a fault.</p>	<p>Naar aanleiding van de overeenstemming door de Raad over de standpunten die werden ontvangen in antwoord op het verzoek in die zin de dato 19 mei 2003, is het opportuun gebleken om de bijzondere aspecten in termen van diensten die worden aangeboden in het kader van de Improved SLA, op de voorgrond te stellen.</p>

	<p>In this Improved SLA, Belgacom will provide at each Technical coordination meeting the necessary information in terms of trouble ticket analysis and network availability measurements (overall and Beneficiary specific) in order to be able to hold in depth discussion by comparing Beneficiary's measurements with Belgacom's and jointly agree improvement actions."</p> <p>In punt 3.1 <u>dient alles te worden</u> geschrapt, behalve: - derde bullet (waar het woord "exhaustive" moet worden geschrapt) en 20 % moet worden vervangen door 30 %.</p> <p>Daarenboven dient de volgende text (te vertalen door Belgacom) te worden bijgevoegd : "Omwille van de noodzaak om de impact van de ILSA op de verschillende marktsegmenten nauwkeurig te kunnen inschatten, en de impact op de backoffice van Belgacom voor grote hoeveelheden te kunnen inschatten is er voorzien :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. per begunstigde maximaal 3000 lijnen 2. in totaal 12000 lijnen voor gehele markt BROBA 2003 3. Dit is toepasbaar voor BROBA 2003, en kan aangepast worden door BIPT voor 2003, en in kader volgende BROBA's..." <p>- vierde bullet waar phone, fax en mail concreet moeten worden vermeld. - vijfde bullet. - zesde bullet.</p> <p>De vijfde bullet moet worden aangevuld met de volgende zin : "A prior notification is to be given for any particular case. The overall authorization is considered to be not applicable if there is no prior notification. This is needed to give the</p>	<p>Wat de te schrappen delen betreft, is het duidelijk dat de begunstigde geen toegang heeft tot de lijn om daar metingen te doen. Wat de derde bullet betreft, helpt het woord "exhaustive" niet om de tekst te verduidelijken. Als er geen forecasts zijn, moet de toename van het aantal lijnen die bij de improved SLA betrokken zijn, regelmatig zijn en die regelmaat wordt door het Instituut op 30 % geschat. Het Instituut vestigt er echter de aandacht op dat in het begin "at the latest at the signing" het aantal betrokken lijnen om van start te gaan, niet beperkt is. Wat de vierde bullet betreft, moeten de juiste gegevens worden verduidelijkt voor de transparantie en de geloofwaardigheid. Wat de vijfde bullet betreft is immers, naar aanleiding van de overeenstemming die door de Raad bereikt is over de standpunten die werden ontvangen in antwoord op het verzoek in</p>
--	---	--

	beneficiary the opportunity to inform the user prior to the access by Belgacom."	die zin de dato 19 mei 2003, gebleken dat het opportuun is die zin toe te voegen, voor zover de begunstigde de mogelijkheid moet hebben om zijn end-user te informeren over het te verwachten bezoek door Belgacom, en dit voor zover die informatie kan worden gebruikt om bij zijn end-user na te gaan of Belgacom dat bezoek, met de gevolgen ervan, effectief heeft uitgevoerd,. De zevende bullet moet worden geschrapt omdat die een overlapping vormt met de laatste bullet van punt 2.
Blz. 6 – punt 3.2.	Na de woorden "remarks fields of the XML when ordering", moet worden toegevoegd : " (if this remark field appears to be too small to include all information (because this field also has to be used to mention other kinds of information), a second XML order for the same line can be issued by beneficiary, where beneficiary will specify in the remarks field that a second order is issued for the purpose of completing the information". Het geval "case by case" moet binnen twee werkdagen worden behandeld, en dat moet in de tekst worden verduidelijkt door na de woorden "case-by-case basis" de woorden "within maximum two working days." toe te voegen. In de laatste zin moet het woord "exhaustive" worden geschrapt.	Het "remarks field" wordt al voor andere zaken gebruikt en lijkt te klein voor het gebruik dat hier beoogd wordt. Het is dus absoluut noodzakelijk om voor dat mogelijke probleem een oplossing te bedenken, gelet op de weigering van Belgacom (tijdens een vergadering op 02 april 2003) om daar in meer ruimte te voorzien of een tweede "remarks field" te maken. In de gevallen "case by case" moet een maximumtermijn worden gepreciseerd. Het woord "exhaustive" voegt geen waarde toe aan de tekst.
Blz. 6 – punt 3.3	De titel en tekst ervan moet worden geschrapt en vervangen ³ door :	Die schrapping wordt immers gemotiveerd door het feit dat dit begrip al

³ Dit moet door Belgacom worden uitgevoerd binnen drie maanden na de publicatie van dit raadsbesluit. Binnen die drie maanden zouden bepaalde praktische en reglementaire details kunnen worden gewijzigd tijdens de besprekingen van het Instituut met Belgacom en tijdens de marktconsultatie. Belgacom dient tegenover het Instituut een concreet voorstel te formuleren en dit binnen zes weken na de publicatie van dit raadsbesluit.

	<p>Titel : "Performance reports"</p> <p>Tekst : "Performance reports will be available two working days before each technical meeting (and on a monthly basis for BIPT). These reports will provide at least the following data :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ticket volume (number of trouble tickets per month and number of related beneficiaries (including Belgacom)) - Timer violations (number of timer violations per month and number of related beneficiaries (including Belgacom)) - Outage hours (defined in end-user outage hours per month, measured over the entire network (including Belgacom end-users and wholesale end-users). This means that a one-hour outage with consequences for 100 end-users results in 100 outage hours, as an illustrative example to avoid any problem of interpretation of results.) - Availability (as defined in point 4.1.1.1.) 	<p>gedefinieerd is in de Basic SLA.</p> <p>Naar aanleiding van de overeenstemming door de Raad over de standpunten die werden ontvangen in antwoord op het verzoek in die zin de dato 19 mei 2003, is het opportuun gebleken om de noodzaak vast te leggen om "Performance reports" te verstrekken die het de begunstigde mogelijk moeten maken om de noodzaak en de opportuniteit van een Improved SLA na te gaan ten opzichte van de kwaliteit van de dienst die door Belgacom verstrekt wordt.</p> <p>De details die door dit Besluit van de Raad opgelegd worden zijn minimaal. Het Ticket volume en het aantal Timer violations zijn immers essentiële gegevens. Dankzij het aantal outage hours kan duidelijkheid worden gegeven over de kwaliteit van de dienst die aan de end-users wordt aangeboden. De availability maakt het mogelijk die duidelijkheid aan te vullen in het kader van een improved SLA.</p>
Blz. 6	De voetnoten 1 en 2 dienen te worden geschrapt	Dit is een logisch gevolg van de in punt 3.1. opgelegde schrapping van de tekst (zie hierboven)
Blz. 7 – punt 4.	Op het einde van de tekst vóór punt 4.1. moet de volgende tekst worden toegevoegd : "In any case a ticket is only to be considered as being closed after feedback (including detailed description of the issue or the issue	Er moet immers duidelijk worden gesteld dat een laatste uitvoerige feedback moet worden gegeven voor het afsluiten van het ticket, omwille van de nodige

	intervention) has been given by Belgacom to Beneficiary.".	transparantie vanwege Belgacom tegenover de begunstigde in verband met de oorsprong van het probleem en de aard van de uitgevoerde herstelling.
Blz. 7 – punt 4.1.1.	In de eerste paragraaf moeten de woorden "This timer is not subject to this ISLA" worden vervangen door : "This timer will be frozen ". Na de laatste zin moet de volgende zin worden toegevoegd : "This timer will be unfrozen when a new appointment is accepted (an appointment can be proposed by beneficiary) by beneficiary or when information has been completed". De woorden "(as indicated in point 3)" moeten worden geschrapt.	Het begrip appointment moet worden versoepeld, omdat de begunstigde een alternatief moet kunnen voorstellen; in afwachting daarvan wordt de timer bevroren. Bij onvolledige of verkeerde informatie moet de timer in afwachting van aanvullende informatie worden bevroren. In die twee gevallen is het immers niet aanvaardbaar om de Improved SLA als zodanig niet toe te passen, aangezien het om kortstondige tijdelijke situaties gaat. In punt 3 is de zevende bullet geschrapt (zie hierboven), en past het dus niet langer daar nog naar te verwijzen.
Blz. 7 – punt 4.1.1.	Punt 4.1.1. moet worden onderverdeeld in twee extra punten : 4.1.1.1. : Case of ADSL with voice 4.1.1.2. : Case of SDSL or ADSL without voice 4.1.1.3. : Availability (dat dus het vroegere punt 4.1.1.1. is)	Op uitdrukkelijk verzoek van Belgacom wordt een onderscheid gemaakt tussen het geval ADSL "with" en het geval "without voice". Bovendien is dat nodig voor de samenhang van de nummering.
Blz. 7 – punt 4.1.1.	Na de tabel "repair window" en vóór het gedeelte "Connection trouble" moet het nieuwe punt : 4.1.1.1. : Case of ADSL with voice worden toegevoegd. Daarin moet de volgende tekst worden opgenomen : "For the repair of ADSL lines with voice, reference is made to the repair timer mentioned in point 4.1. of the	Op uitdrukkelijk verzoek van Belgacom wordt een onderscheid gemaakt tussen het geval ADSL "with" en het geval "without voice", en in de gevallen "with voice" gelden de voorwaarden van "Belgacom Office"

	Belgacom Office conditions document, in its last version ⁴ .”	wat betreft de repair timer. Het Instituut vestigt er de aandacht op dat die repair timer dus een contractvoorwaarde is in het kader van de improved SDL en niet voor de begunstigde in het kader Belgacom Office, wat geen contract is tussen Belgacom en die begunstigde.
Blz. 7 – punt 4.1.1.	<p>Na dat nieuwe punt 4.1.1.1. en de bovenstaande tekst ervan, moet het nieuwe punt 4.1.1.2. : Case of SDSL or ADSL without voice worden toegevoegd, net vóór het punt "Connection trouble". Om alle misverstanden te vermijden, preciseert het Instituut dat de punten "Connection trouble" en "Cable trouble" dus uitsluitend deel uitmaken van dat nieuwe punt 4.1.1.2.</p> <p>Het onderscheid tussen “cable trouble” en “connection trouble” dient te worden geschrapt. Dat houdt in dat de titel “connection trouble” in de tabel moet worden geschrapt; dat de woorden “for connection trouble” in de tabel moeten worden geschrapt; dat de woorden "This includenetwork parts :Network termination point" in hun geheel moeten worden geschrapt.</p> <p>Dat betekent ook dat in de zin "Another feedback will be", de woorden "in case of cable trouble" moeten worden geschrapt. De zin "The absence of such feedback is involved." moet dus in zijn geheel worden geschrapt. In de zin</p>	<p>Op uitdrukkelijk verzoek van Belgacom wordt een onderscheid gemaakt tussen het geval ADSL "with" en het geval "without voice", en in de gevallen "without voice", alsook in de gevallen SDSL, gelden de voorwaarden, zoals door Belgacom voorgesteld in de punten "Connection trouble" en "Cable trouble", met inachtneming van de wijzigingen die aan die twee punten zijn opgelegd via dit aanvullende advies.</p> <p>Naar aanleiding van de overeenstemming door de Raad over de standpunten die werden ontvangen in antwoord op het verzoek in die zin de dato 19 mei 2003, is het opportuun gebleken om geen kunstmatig onderscheid te maken dat niet kan worden gecontroleerd door de begunstigde en dat Belgacom in haar eigen retailaanbiedingen (bijvoorbeeld huurlijnen of SDSL) niet toepast. Die opportuniteit om geen onderscheid te maken of</p>

	<p>"Successive feedback ...", moet het cijfer 4 in het cijfer 1 veranderd worden.</p> <p>Dat houdt ook in dat het gedeelte "cable trouble" volledig moet worden geschrapt, behalve de laatste zin "Note that of the Beneficiary." die behouden moet blijven, rekening houdende met de wijzigingen die hierna worden opgelegd.</p> <p>De zin "A first feedback resolution timer." dient te worden aangevuld met de woorden : "including probable and verifiable cause of default, also a solution that is going to be implemented by Belgacom, including DSLAM, ATM transport or Access line detected faults."</p>	<p>het onderscheid niet in overweging te nemen , wordt ook bevestigd door het feit dat het Instituut eraan herinnert dat het hier gaat om een "bitstream access" aanbod, waar het dus gaat om een aanbod inzake toegang. De manier waarop die toegang door Belgacom wordt uitgevoerd is niet belangrijk, mits de voorwaarden voor die toegang worden nageleefd. In dit geval zijn die voorwaarden voorwaarden voor de herstelling van een gebrekkige toegang, en de oorzaak van die tekortkoming moet door Belgacom worden geïdentificeerd en opgeheven zonder dat de begunstigde het recht en de mogelijkheid kan hebben de oorzaak van dat gebrek te zien en na te gaan. Wat betreft het begrip beschikbaarheid van successieve feedback ieder uur, vermeldt het Instituut dat die verplichting mag worden ingevuld via een "webtool", naar het voorbeeld van diegene die reeds bestaat in bijvoorbeeld het kader van de retailhuurlijnen van Belgacom.</p> <p>Naar aanleiding van de overeenstemming door de Raad over de standpunten die werden ontvangen in antwoord op het verzoek in die zin de dato 19 mei 2003, is het opportuun gebleken expliciet te vermelden dat een</p>
--	--	---

		feedback duidelijk de oorsprong van de fout, evenals de manier waarop deze zal worden opgelost, aangeeft. Er dient expliciet te worden vermeld dat Belgacom verantwoordelijk is voor de identificatie van de oorsprong van de fout zelfs indien deze buiten het strikte kader van een end-user line valt om zich te manifesteren in het kader van een DSLAM, ATM transport of Access line. Dit dient redelijkerwijze en noodzakelijkerwijs te worden vermeld aangezien de begunstigde niet in staat is om die oorsprong op een eenduidige noch op een controleerbare wijze te identificeren.
Blz. 7 – punt 4.1.1.	In de tabel "trouble ticket resolution timer for connection trouble" de woorden "trouble ticket resolution" vervangen door "repair".	Dit wordt vermeld omwille van de coherentie met de termen die gebruikt worden in de Basic SLA.
Blz. 8 – punt 4.1.1.	In de laatste zin "Note thatof Beneficiary" de woorden "trouble ticket resolution" vervangen door "repair" en de woorden "is not applicable" vervangen door de woorden "will be frozen", en op het einde van de zin de woorden "and at that time the repair time will be unfrozen and continued" toevoegen.	Dit wordt vermeld omwille van de coherentie met de termen die gebruikt worden in de Basic SLA. De tweede vervanging wordt vermeld om coherent te zijn met de wijziging die opgelegd is in verband met de eerste paragraaf van punt 4.1.1.
Blz. 8 – punt 4.1.1.1.	In de eerste zin moet het woord "average" worden vervangen door "equal to $((T_c - T_i)/T_c) * 100$ where T_c is the total time of availability committed to end user and T_i the total".	Naar aanleiding van de overeenstemming door de Raad over de standpunten die werden ontvangen in antwoord op het verzoek in die zin de dato 19 mei 2003, is het opportuun gebleken het begrip "availability" op een mathematisch exacte

	<p>Aan het einde van de tweede zin moeten de woorden "the technician solved the trouble" worden vervangen door "of the ticket closure, mentioned to the beneficiary with information about real and validated reason of outage"</p> <p>De tabel en de volledige tekst die na die tabel komt, moeten worden geschrapt en vervangen door : " Voor $n < 200$: yearly availability of 99,6 % Voor $n \geq 200$: yearly availability of 99,7 % waarbij n gedefinieerd wordt als zijnde gelijk aan het aantal lijnen (totaal, met inbegrip van inter_OLO – Belgacom) in ISLA or Belgacom retail look alike. For the sake of clarity, 'Belgacom Office' is to be considered as a 'Belgacom retail look alike'."</p>	<p>manier te definiëren.</p> <p>Naar aanleiding van de overeenstemming door de Raad over de standpunten die werden ontvangen in antwoord op het verzoek in die zin de dato 19 mei 2003, is het opportuun gebleken om duidelijk te preciseren dat een repair enkel als opgeheven kan worden beschouwd wanneer de begunstigde daarover alsook over de oorsprong van de storing behoorlijk geïnformeerd is. Bovendien moet die oorsprong gevalideerd worden.</p> <p>Belgacom heeft daarmee ingestemd tijdens de vergadering van 02 april 2003. Het is namelijk opportuun om die beschikbaarheid vast te leggen op basis van het totale aantal lijnen, aangezien die beschikbaarheid toeneemt naar gelang van de ervaring die Belgacom opdoet.</p> <p>Naar aanleiding van de overeenstemming door de Raad over de standpunten die werden ontvangen in antwoord op het verzoek in die zin de dato 19 mei 2003, is het opportuun gebleken om dat begrip 'Belgacom look alike' goed toe te lichten. Gelet op het verwachte aantal is het Instituut van mening dat het aantal n waarschijnlijk >200 is.</p>
Blz. 10 – punt 4.1.2.	De repair timer "next working day	Belgacom heeft daarmee

	<p>(before the end of the second half working day)" moet worden vervangen door :</p> <ul style="list-style-type: none"> - first feedback after maximum one working hour, subsequent feedback each hour. - repair time is 4 working hours in case of remote intervention or intervention without roll-out (case of manned site). - repair time is 8 working hours in case of field intervention (case of unmanned site). - In both cases, when a repair time has begun, this repair has to be fulfilled (this means solved, even on a temporary basis) even if part of repair time is outside working hours. 	<p>ingestemd tijdens de vergadering van 02 april 2003. Het is namelijk opportuun om het geval "remote intervention" en het geval "field intervention" goed van elkaar te onderscheiden. Naar aanleiding van de overeenstemming door de Raad over de standpunten die werden ontvangen in antwoord op het verzoek in die zin de dato 19 mei 2003, is het opportuun gebleken om goed te verduidelijken dat een interventie in het geval van een "manned site" dient te worden gelijkgesteld aan een "remote intervention" in termen van repair time in working hours. In beide gevallen dient het personeel in kwestie zich immers niet te verplaatsten en is het vertrouwd met het desbetreffende werk. Er dient te worden opgemerkt dat het Instituut Belgacom heeft gevolgd in zijn uitdrukkelijke verzoek om geen "repair" in termen van "hours" op te leggen, en die "repair" in termen van "working hours" te beperken, op grond van het gebrek aan voldoende personeel om een reparatiedienst waar te nemen buiten de working hours. Het is duidelijk dat het standpunt van het Instituut zou kunnen evolueren naargelang de markt evolueert. Wat betreft de repair time buiten de working hours, is het naar aanleiding van de overeenstemming door de</p>
--	---	---

		<p>Raad over de standpunten die werden ontvangen in antwoord op het verzoek in die zin de dato 19 mei 2003 opportuun gebleken om te verduidelijken dat een oplossing van de storing niet mag worden onderbroken, en dat eenmaal begonnen, die oplossing moet worden uitgevoerd binnen de repair time, al was het maar op tijdelijke basis.</p>
Blz. 10 – punt 4.1.3.	<p>Op het einde van de eerste zin moeten de woorden worden toegevoegd: "after feedback (including detailed description of the issue or the issue intervention) has been given by Belgacom to Beneficiary."</p>	<p>Ook hier moet immers feedback worden gegeven, en past het dat uitdrukkelijk te vermelden, aangezien die feedback uitdrukkelijk wordt vermeld in het geval van "repair on the DSLAM".</p>
Blz. 10 – punt 4.1.3.	<p>De repair timer ATM transport moet in de "standaardversie" van deze ISLA niet worden gewijzigd.</p> <p>Als optie moet in een alternatieve "repair timer plus" worden voorzien, als volgt :</p> <p>Repair timer (in de twee gevallen : "at Lex" en "at ATM access point level"):</p> <p>* 1st information after one hour, subsequent feedback each hour.</p> <p>** repair timer is 4 hours (90 % of trouble tickets) and 8 hours (10 % of trouble tickets) in case of remote intervention or intervention without roll-out (case of manned sites)</p> <p>*** repair timer is 8 hours (90 % of trouble tickets) and 12 hours (10 % of trouble tickets) in case of field intervention (case of unmanned sites).</p>	<p>Bij de consultatie is gebleken dat er een sterke vraag is naar een keuzemogelijkheid voor de begunstigde om een korter alternatief te krijgen voor de repair timer.</p> <p>Dat is door het Instituut als volgt vastgesteld :</p> <p>Repair timer (in de twee gevallen "at Lex" en "at ATM access point level") :</p> <p>-1st information after one hour, subsequent feedback each hour.</p> <p>–repair timer is 4 hours in case of remote intervention or intervention without roll-out (case of manned sites)</p> <p>–repair timer is 8 hours in case of field intervention.</p> <p>Op uitdrukkelijk verzoek van het Instituut tijdens de bilaterale vergadering van 2 april 2003 heeft Belgacom een voorstel gedaan, met inbegrip van</p>

		de extra pricing met een uitvoerige rechtvaardiging, en dat voorstel is op 10 april 2003 bij het Instituut toegekomen.
Blz. 10 – punt 4.1.4.	<p>Na de woorden "standard service level agreement" moeten de woorden "in its last version" worden toegevoegd. Aan het einde van de zin dient het volgende te worden toegevoegd :</p> <p>"in case of PDH access lines, and for SDH access lines timers related to BCS dual ended national leased lines. In case of Belgacom sited access lines, the timers are defined as 2 hours for manned sites and 3 hours for unmanned sites. In all cases a repair 24/24 hours & 7/7 days is garandeerd".</p>	<p>Het spreekt immers voor zich dat de laatste versie van toepassing is, en het Instituut acht het opportuun dat uitdrukkelijk te vermelden. Bovendien is het naar aanleiding van de overeenstemming door de Raad over de standpunten die werden ontvangen in antwoord op het verzoek in die zin de dato 19 mei 2003 opportuun gebleken om de timers uit te splitsen overeenkomstig de techniek die gebruikt wordt om die access lines te gebruiken. PDH en SDH zijn immers onderscheiden en het is duidelijk dat het geval "Belgacom sited" moet voorzien in kortere timers aangezien dat geval slechts een interne bekabeling dekt die simpeler is dan de SDH en PDH-technologie. Het onderscheid tussen "manned" en "unmanned" sites toont aan dat het Instituut de gevallen uitsplitst.</p>
Blz. 10 – punt 4.1.4.1.	Het woord "indicative" moet worden geschrapt in de titel en in de tabel.	Dat woord "indicative" leidt immers tot verwarring en maakt de tekst niet begrijpelijker.
Blz. 12 – punt 5	Setup fee : 1524 €(in plaats van 1624.81) Belgacom wordt gelast de volgende tekst toe te voegen : « The setup fee is to be paid one time only, for the first Improved SLA BROBA 2003 (« Improved SLA BROBA II ADSL & SDSL VP switching » or « Improved SLA SDSL VC	Het Instituut verwijst naar punt 3 van dit hoofdstuk.

	<p>switching ») ».</p> <p>Activation <u>and</u> change SLA type fee : 6.68 €(in plaats van 7.12)</p> <p>Extra monthly rental fee : 5,94 €per line (in plaats van 22.80) (for standard ISLA)</p> <p>Extra monthly rental fee for "extra ATM transport repair timer" : 4,83 € per VP. (in plaats van 25.12 €)</p>	
Blz. 13 – punt 6.1.	<p>De eerste paragraaf te vervangen door:</p> <p>"Belgacom shall pay compensation to the Beneficiary for any delay not respecting the ISLA date (or time) or date (or time) otherwise agreed with Beneficiary. Belgacom shall not pay compensation to Beneficiary for periods of delay, resulting from circumstances beyond its reasonable control, like a force majeure event, or a delay caused by Beneficiary or the end-user (i.e. during which the timer "clock" is stopped). Belgacom shall notify Beneficiary as soon as reasonably possible when such circumstances arise and inform Beneficiary of the details of the events and the estimated duration. In case of force majeure, Belgacom will try to soften the effects of the events and to continue to fulfill its contractual obligations as soon as reasonably possible".</p>	<p>Het Instituut acht het immers opportuun om die tekst te vervangen, om elk misverstand of elke mogelijke afwijkende interpretatie te vermijden.</p>
Blz. 13 – punt 6.2.	<p>De eerste paragraaf moet als volgt worden vervangen :</p> <p>"Troubles which last longer than the timers described in points 4.1.1. and 4.1.2. and are not the fault of Beneficiary shall entitle Beneficiary to receive payment of compensation by Belgacom, provided he cannot claim compensation due to a case of force majeure where Belgacom is unable to respect the timers. In these cases, Belgacom shall notify Beneficiary of the probable time frame. The time frame taken into consideration for calculating the compensation runs from the day on which the trouble is reported to the day of closing the trouble ticket included. The</p>	<p>De tekst die Belgacom voorstelt, leidt immers tot verwarring en moet worden herschreven om misverstanden of afwijkende interpretaties te vermijden.</p>

	calculation of the % is done on a monthly basis. Every extra day is considered as a full day. The compensation is calculated on a cumulative basis according to the rules detailed in the following tables."	
Blz. 14 en 15 – punt 6.2.	De tabellen "no feedback given" en "no trouble ticket creation possible" moeten worden geschrapt in punt 6.2. en worden ingevoegd op het einde van punt 6.1.	Die twee noties zijn namelijk algemeen en niet specifiek voor end-user lines.
Blz. 14 en 15 – punt 6.2.	Er moet worden vermeld dat de tabellen "repair timer escalation for connection troubles" en "repair timer escalations for cable troubles" de gevallen betreffen waarvan sprake in punt 4.1.1.2.. In de tabel "repair timer escalation for connection troubles" moet cijfer "4" in "5" worden veranderd.	Omwille van de coherentie met de "compensation" Improved SLA BRUO 2003 Raw Copper, en omwille van de coherentie met het ontbreken van meetresultaten, is die vermelding opportuun.
Blz. 14 en 15 – punt 6.2.	De volgende zin moet worden toegevoegd : " For the compensation in case of ADSL lines with voice (case of point 4.1.1.1.) reference is made to the compensations mentioned in point 4.3. of the Belgacom Office conditions document in its last version ⁵ ."	Op uitdrukkelijk verzoek van Belgacom wordt een onderscheid gemaakt tussen de gevallen ADSL "with" en "without voice", en in de gevallen "with voice" gelden de voorwaarden van "Belgacom Office". Het Instituut vestigt er de aandacht op dat die repair timer dus een contractvoorwaarde is in het kader van de improved SLA, en niet voor de begunstigde in het kader Belgacom Office, wat geen contract is tussen Belgacom en die begunstigde.
Blz. 15 – punt 6.2.1.	De term "4.1.1.1." moet worden vervangen door "4.1.1.3." De tabel moet worden vervangen door: "in all cases, and per related line : 10 % of yearly extra rental fee, with a total minimum of €1000"	Het is namelijk noodzakelijk in een compensatie te voorzien en coherent te zijn met de nieuwe nummering. Bovendien is het naar aanleiding van de overeenstemming door de

		<p>Raad over de standpunten die werden ontvangen in antwoord op het verzoek in die zin de dato 19 mei 2003 opportuun gebleken om het cijfer 10% te veranderen in 30% om zich ervan te vergewissen dat het getal €1000 geen limiet is die zelden wordt overschreden. Het is duidelijk dat het standpunt van het Instituut zou kunnen wijzigen naargelang de markt evolueert.</p>
Blz. 16 – punt 6.3.	<p>Na de laatste zin, moeten de volgende zinnen worden toegevoegd : "These compensations are cumulative and are per related line for which a trouble ticket has been created . To leave no doubt all lines covered by an ISLA and connected to a same deficient DSLAM, or a same deficient VP, or a same deficient Access line, as the line for wich a trouble ticket has been created are to be considered as 'related lines' ".</p>	<p>Hoe groter de repair timer escalations immers worden, hoe groter de compensatie moet zijn. Naar aanleiding van de overeenstemming door de Raad over de standpunten die werden ontvangen in antwoord op het verzoek in die zin de dato 19 mei 2003 is het opportuun gebleken om goed te verduidelijken dat een storing op een DSLAM, op een VP of op een Access line een invloed heeft op een groter aantal lijnen dan waarvoor tickets gecreëerd is. Al die lijnen in kwestie moeten worden beschouwd als deel te hebben uitgemaakt van een trouble ticket in die gevallen, zonder dat Belgacom effectief noch concreet een trouble ticket moet openen, om geen trouble ticket in cascade te creëren met als enige doel vanwege de begunstigde om zich te verzekeren van de compensaties waar hij recht op heeft. De tweede zin die Belgacom hier</p>

		<p>moet toevoegen maakt het mogelijk dat cascade-effect te vermijden en de begunstigde te stimuleren dat niet uit te lokken, voor zover informatie beschikbaar is (bijvoorbeeld via feedback van Belgacom), waarbij de begunstigde zijn recht op compensatie behoudt.</p>
Blz. 16 – punt 6.3.	<p>"150 %day" vervangen door :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ > 4 working hours (in case of remote intervention) : 30 EUR ➤ > 8 working hours (all cases) : 60 EUR ➤ end next calendar day after trouble ticket creation (all cases) : 150 EUR ➤ + every day after end next calendar day after trouble ticket creation (all cases) : 150 EUR. 	<p>Omwille van de coherentie zijn de compensaties qua orde van grootte, afgestemd op de compensaties die vastgelegd zijn in punt 6.2. Bovendien is het naar aanleiding van de overeenstemming door de Raad over de standpunten die werden ontvangen in antwoord op het verzoek in die zin de dato 19 mei 2003 opportuun gebleken om de tekst te wijzigen opdat het geval "remote intervention" > 8 working hours niet vergeten zou worden.</p>
Blz. 16 – punt 6.3.	<p>Voetnoot nr. 7 moet worden geschrapt.</p>	<p>Dit spreekt voor zich, aangezien de tekst die naar die voetnoot verwijst, ook geschrapt is.</p>
Blz. 16 – punt 6.4.	<p>"150 % " vervangen door "300 %", en "10 EUR" vervangen door "20 EUR per day ". (geval standaardversie)</p> <p>In geval van het alternatief "repair timer plus" de tekst toevoegen : "The time frame taken into consideration for calculating the compensation runs from the day on which the trouble is reported to the day of closing the trouble ticket included. The calculation of the % is done on a monthly basis. Every extra day is considered as a full day. The compensation is calculated on a cumulative basis according to the</p>	<p>Omwille van de coherentie in het kader van een Improved SLA is het belangrijk dat de compensatie hoger is dan in het kader van een Basic SLA. In dit geval heeft het Instituut de vermenigvuldigingsfactor vastgesteld op 2. Bovendien is het in het kader van een Improved SLA pragmatisch om de fixed penalty vast te knopen aan een evenredigheid in de tijd,</p>

	<p>rules detailed in the following tables."</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ > 4 hours (remote or manned sites) or > 8 hours (field intervention) : if more than 10 % > 4 or 8 hours : 30 € ➤ > 8 hours (remote or manned sites) or > 12 hours (field intervention) : 50 € ➤ end next calendar day after trouble ticket creation : 150 € ➤ + every day : 150 € 	<p>die per dag wordt vastgesteld.</p> <p>In het kader van het alternatief "repair timer plus" is het coherent om hogere compensaties vast te leggen.</p>
Blz. 17 – punt 6.5.	<p>De tekst en tabellen van dat punt moeten worden vervangen door een tekst die zonder citaat, verwijst naar de tekst zoals die vermeld in punt 6 van de Basic SLA BROBA II ADSL & BROBA II SDSL VP switching.</p>	<p>Dit is gepast in een evident kader van coherentie.</p>

Blz. 6 en 7 – punt 4.1.1.	Punt 4.1.1. moet worden onderverdeeld in twee extra punten: 4.1.1.1. : Repair Timers 4.1.1.2. : Availability (dat dus het vroegere punt 4.1.1.1. is)	Dit is nodig voor de samenhang van de nummering.
Blz. 6 – punt 4.1.1.	Na de tabel "intervention window" en vóór het deel "Connection trouble" moet het nieuwe punt : 4.1.1.1. : Repair Timers worden toegevoegd.	In de gevallen SDSL, gelden de voorwaarden, zoals door Belgacom voorgesteld, in de punten "Connection trouble" en "Cable trouble", met inachtneming van de wijzigingen die aan die twee punten zijn opgelegd via dit aanvullende advies.
Blz. 6 – punt 4.1.1.	In de tabel "intervention window" : het woord "intervention" vervangen door "repair"	Het is immers niet alleen de bedoeling om tussenbeide te komen, maar ook om de herstelling uit te voeren.
	-	
Blz. 9 – punt 4.1.3.	De repair timer ATM transport (at Lex level) moet zo worden gewijzigd dat die identiek is met diegene die wordt vermeld in de Basic SLA SDSL VC switching 2003, in de door het Instituut goedgekeurde versie van 02 april 2003. De repair timer ATM transport (at ATM access point level) moet niet worden gewijzigd. Dat is in de "standaardversie" van deze ISLA. Als optie moet in een alternatieve "repair timer plus" worden voorzien, als volgt : Repair timer (in de twee gevallen : "at Lex" en "at ATM access point level"): * 1 st information after one hour, subsequent feedback each hour. ** repair timer is 4 hours (90 % of trouble tickets) and 8 hours (10 % of trouble tickets) in case of remote	Bij de consultatie is gebleken dat er een sterke vraag is naar een keuzemogelijkheid voor de begunstigde om een korter alternatief te krijgen voor de repair timer. Dat is door het Instituut als volgt vastgesteld : Repair timer (in de twee gevallen "at Lex" en "at ATM access point level") : - 1 st information after one hour, subsequent feedback each hour. - repair timer is 4 hours in case of remote intervention or intervention without roll-out (case of manned sites) - repair timer is 8 hours in case of field intervention. Op uitdrukkelijk verzoek

	intervention or intervention without roll-out (case of manned sites) *** repair timer is 8 hours (90 % of trouble tickets) and 12 hours (10 % of trouble tickets) in case of field intervention (case of unmanned sites).	van het Instituut tijdens de bilaterale vergadering van 2 april 2003 heeft Belgacom een voorstel gedaan, met inbegrip van de extra pricing met een uitvoerige rechtvaardiging, en dat voorstel is op 10 april 2003 bij het Instituut toegekomen.
	➤	
	➤	
Blz. 15 – punt 6.4.	In de tekst en de tabel "VP" vervangen door "VC".	Het gaat hier immers om "VC switching".

3. Motivering en details in verband met de berekening van de pricing die door Belgacom moet worden aangenomen en door het Instituut is vastgesteld.

Dit document is gebaseerd op de rechtvaardiging van de kosten die door Belgacom verstrekt is als bijlage bij zijn brief aan het Instituut van 24 februari 2003 (ref. : OA03-0184-ULL-OUT/ULL-BROBAII03/SA/fd) en als bijlage bij zijn brief aan het Instituut van 10 april 2003 (ref. : OA03-0281-0317-OUT/ULL-BROBAII03/SA/fd) (geval ATM repair timer plus)

Gelet op het feit dat op uitdrukkelijk verzoek van Belgacom een onderscheid wordt gemaakt tussen de gevallen ADSL "with" en "without voice" voor de termijnen van de repair timer, en gelet op het feit dat bij de rechtvaardiging van de kosten door Belgacom, deze geen onderscheid maakt tussen die twee gevallen, zoals uitdrukkelijk gepreciseerd door Belgacom, aanvaardt het Instituut dat er een eenheidsprijs wordt gehanteerd voor de maandelijkse incrementele kosten die door de begunstigde moeten worden betaald naast de bestaande maandelijkse terugkerende kosten voor een BROBA II-lijn (ADSL en SDSL). Bovendien geldt die eenheidsprijs, volgens de uitdrukkelijke precisering door Belgacom, zowel in het kader van ADSL als van SDSL (VP en VC switching), hetgeen eveneens door het Instituut wordt aanvaard.

Het Instituut aanvaardt het voorstel van Belgacom om te steunen op een extra kostprijs die in rekening moet worden gebracht in de uurkosten van een technicus (of gelijkwaardig niveau) voor de dag- en nachtdienst alle dagen van de week ten belope van 30% (die volgens Belgacom overgenomen is van BRUO Improved SLA 2003, wat daadwerkelijk het geval is volgens het Instituut).

Het Instituut vindt echter dat alleen die 30 % in aanmerking komt als extra kostprijs in het kader van de 'Improved SLA BROBA II 2003 ADSL SDSL' (ADSL en SDSL VP switching alsook de SDSL VC switching). In geval van een repair moet de herstelling (in feite : de notie van "repair done permanently or identified as being definitely non Belgacom originated") immers in ieder geval worden verricht in het kader van de BASIC SLA's. Die notie is door Belgacom besproken tijdens de vergadering van 02 april 2003, en mondeling aanvaard door de afgevaardigden van Belgacom. Die notie is trouwens logisch en pragmatisch gelet op het onbetwistbare bestaan van de BASIC SLA's. Als gevolg van een discussie met Belgacom op 01 september 2003, om een evaluatie van de impact van de ISLA op de backoffice van Belgacom te voorzien, wordt een supplement van 20 % bijgevoegd door het Instituut, op een tijdelijke basis. De in rekening gebrachte extra kostprijs is bijgevolg 50 %. Dit punt zal door het Instituut wordt hergeëvalueerd ten laatste in het BROBA 2004 kader.

Dat betekent dat de aspecten "DSLAM" en "ATM" niet vervat zijn in de extra kosten, gelet op het gebrek aan een verschil qua "repair timer" in vergelijking met de Basic SLA's.

Het Instituut aanvaardt⁷ de door Belgacom voorgestelde maandelijkse trouble ratio als zijnde gelijk aan 5,51 %.

Het Instituut kan echter het voorstel van Belgacom niet aanvaarden om de kosten van IT-ontwikkelingen, Process development en training enkel op het jaar 2003 over te brengen en op de 500 lijnen die Belgacom voor medio 2003 raamt. Het Instituut beslist om die kosten over te brengen op een periode van 3 (drie) jaar, rekening houdende met een WACC van 12,88 % en op basis van 500 lijnen voor 2003, 1500 lijnen voor 2004 en 2500 lijnen voor 2005, hetgeen volgens het Instituut zeer behoudend is, en dus ook het onderwerp zal zijn van een reevaluatie ten laatste in het BROBA 2004 kader..

Het Instituut vermeldt ook uitdrukkelijk dat de notie van "extra kostprijs" die door Belgacom wordt verantwoord door de aanwezigheid van een aanvullende compensatie (zie voetnoot nr. 4 van het document van Belgacom) om evidente redenen door het Instituut niet wordt aanvaard omdat dit geen kosten zijn die door Belgacom worden gedragen. De compensatie is immers iets anders dan "kosten" zoals die moeten worden begrepen als "kostenoriëntatie" met het oog op de dienstlevering.

Daarom wordt de vastgestelde maandelijkse incrementele prijs die door de begunstigde moet worden betaald naast de bestaande maandelijkse terugkerende prijs voor een BROBA II-lijn (ADSL en SDSL) als volgt door het Instituut berekend, op grond van cijfers van kosten die door Belgacom geleverd zijn, zonder wijziging door het Instituut (het is waarschijnlijk opportuun te vermelden dat die prijzen dus een "price ceiling" vormen, aangezien bij een verder doorgedreven analyse, die prijzen zouden kunnen worden verlaagd, en dat het Instituut daarom de nadruk wenst te leggen op het uiterst behoudende aspect van zijn beslissing) :

⁷ Naar aanleiding van de overeenstemming door de Raad over de standpunten die werden ontvangen in antwoord op het verzoek in die zin de dato 19 mei 2003 is het opportuun gebleken om expliciet te vermelden dat die aanvaarding voorlopig is, en niet kan worden beschouwd als een definitief standpunt van het Instituut.

1. Trouble ticket handling and repair intervention

<i>Rubriek voorgesteld door Belgacom</i>	<i>Beslissing en motivering van het Instituut</i>	<i>In aanmerking genomen en berekend bedrag</i>
Repair	Enkel de kosten die Belgacom met een coëfficiënt 1,3 heeft vermenigvuldigd, worden in aanmerking genomen, aangezien Belgacom die kosten identificeert als de kosten die een meerkost vertegenwoordigen wegens hetgeen in het kader van 'Improved' erbij komt. Zoals hierboven is verduidelijkt, neemt het Instituut enkel het overschot van 50 % in aanmerking.	$(106/60 * 37,97 * 0,5) =$ €33,540
Supervision	De door Belgacom vermelde kosten worden door het Instituut aanvaard	€29,59
Trouble intake & management 24h/24 en 7j/7	Enkel de kosten die Belgacom met een coëfficiënt 1,3 heeft vermenigvuldigd, worden in aanmerking genomen, aangezien Belgacom die kosten identificeert als de kosten die een meerkost vertegenwoordigen wegens hetgeen in het kader van 'Improved' erbij komt. Zoals hierboven is verduidelijkt, neemt het Instituut enkel het overschot van 50 % in aanmerking.	$(42/60 * 37,97 * 0,5) =$ €13,29
	<i>Subtotaal (eenheidskostprijs)</i>	€76,42
<i>Totaal in termen van monthly extra rental fee</i>	Om de monthly fee te berekenen, moet rekening worden gehouden met de maandelijkse trouble ratio.	$(76,42 * 0,0551) = €4,21 /$ <i>month</i>

2. Kosten voor ontwikkeling en installatie.

<i>Rubriek voorgesteld door Belgacom</i>	<i>Beslissing en motivering van het Instituut</i>	<i>In aanmerking genomen en berekend bedrag</i>
IT-ontwikkelingen	De door Belgacom vermelde kosten worden	€52000

	door het Instituut aanvaard	
Process development	De door Belgacom vermelde kosten worden door het Instituut aanvaard	€15748,66
Training	De door Belgacom vermelde kosten worden door het Instituut aanvaard	€10499,11
	Subtotaal (onverdeelde brutokostprijs)	€78247,77
Totaal in termen van monthly extra rental fee	Om de monthly fee te berekenen, moeten die kosten worden overgebracht op een periode van 3 (drie) jaar, rekening houdende met een WACC van 12,88 % en op basis van 500 lijnen voor 2003, 1500 lijnen voor 2004 en 2500 lijnen voor 2005.	1,7289

3. **Algemeen totaal in termen van monthly extra rental fee** : $4,21 + 1,73 = 5,94$ €/maand en lijn. (excl. ATM repair timer plus)

4. **One time fees :**

De one time fees worden door het Instituut aanvaard op basis van de kosten die het Instituut heeft vastgesteld en aanvaard in het kader van de Improved SLA BRUO 2003 "Raw copper", zoals Belgacom dat vermeldt. Het Instituut kan echter geen revaluatie aanvaarden volgens de "nieuwe uurkosten 2003", aangezien Belgacom daarvan geen melding heeft gemaakt in het kader van BRUO 2003, en omdat Belgacom zelf zegt dat de kosten identiek zijn. Dat betekent dat de volgende prijzen van toepassing zijn :

* set up fee : €1524 (slechts één keer te betalen, zelfs wanneer de begunstigde beide ISLA's BROBA 2003 afsluit)

** Activation, change SLA type : €6,68 / line.

5. **ATM repair timer plus**

De Activation, change SLA type zijn identiek met diegene die hierboven zijn vermeld en zijn niet cumuleerbaar. Indien een ISLA tezelfdertijd in werking treedt voor een lijn en een ATM repair timer plus, is de activation of de change SLA type slechts één keer verschuldigd. Dit is coherent aangezien de administratieve kosten en de process-kosten één enkele verrichting vormen.

Wat de extra rental fee betreft, vermeldt Belgacom enkel het VP-geval. Het Instituut vindt echter dat dezelfde redenering opgaat per groep VC's per SDSL-lijn VC switching. Dit is des te meer coherent, omdat Belgacom geen onderscheid heeft willen maken in de overige gevallen. (cf. punt 1 hierboven).

Het Instituut aanvaardt ook in dat geval het voorstel van Belgacom om te steunen op een

extra kostprijs die in rekening moet worden gebracht in de uurkosten van een technicus (of gelijkwaardig niveau) voor de dag- en nachtdienst alle dagen van de week ten belope van 30%.

Het Instituut vindt echter dat alleen die 30 % in aanmerking komt als extra kostprijs in het kader van de 'Improved SLA BROBA II 2003 ADSL SDSL' (ADSL en SDSL VP switching, alsook de SDSL VC switching). In geval van een repair moet de herstelling (in feite : de notie van "repair done permanently or identified as being definitely non Belgacom originated") immers in ieder geval worden verricht in het kader van de BASIC SLA's. Die notie is door Belgacom besproken tijdens de vergadering van 02 april 2003, en mondeling aanvaard door de afgevaardigden van Belgacom. Die notie is trouwens logisch en pragmatisch gelet op het onbetwistbare bestaan van de BASIC SLA's. Als gevolg van een discussie met Belgacom op 01 september 2003, om een evaluatie van de impact van de ISLA op de backoffice van Belgacom te voorzien, wordt een supplement van 20 % bijgevoegd door het Instituut, op een tijdelijke basis. De in rekening gebrachte extra kostprijs is bijgevolg 50 %. Dit punt zal door het Instituut wordt hergeëvalueerd ten laatste in het BROBA 2004 kader.

Het Instituut kan daarentegen geen rekening houden met de notie van gemiddeld 300 VP's in ATM-optie die in peak moeten worden gepresteerd door een extra FTE. Dat zou immers betekenen dat dit FTE gemiddeld $300/356^8 = 0.84$ "defecte" VP's per dag zou behandelen⁹, hetgeen duidelijk een onderschatting is. Als compromis en uit pragmatisme stelt het Instituut dat aantal vast op 600¹⁰ ("VP" en "groep VC's per lijn SDSL VC") Dit levert het volgende resultaat op : $(69.575,79 * 0,5)/(600 * 12) = €4,83$ per "VP" en "groep VC's per lijn SDSL VC".

8 Naar aanleiding van de overeenstemming door de Raad over de standpunten die werden ontvangen in antwoord op het verzoek in die zin de dato 19 mei 2003 en in het bijzonder naar aanleiding van dat van Belgacom, is het opportuun gebleken om te verduidelijken dat om een equivalente prestatie te berekenen in de zin van gepresteerd in het kader van "Improved SLA", het absoluut noodzakelijk is het aantal dagen per jaar in overweging te nemen waarop een storing moet kunnen worden opgeheven en het gaat hier ontegenzeggelijk over een dag- en nachtdienst alle dagen van de week.

9 Naar aanleiding van de overeenstemming door de Raad over de standpunten die werden ontvangen in antwoord op het verzoek in die zin de dato 19 mei 2003 is het opportuun gebleken om te verduidelijken dat het begrip FTE in peak betekent dat die FTE niet uitsluitend gebruikt wordt in het kader van "Improved SLA". Dat is de reden waarom het Instituut de 'equivalente' prestatie heeft berekend in de zin van gepresteerd in het kader van "Improved SLA".

10 Naar aanleiding van de overeenstemming door de Raad over de standpunten die werden ontvangen in antwoord op het verzoek in die zin de dato 19 mei 2003 en in het bijzonder naar aanleiding van dat van Belgacom, is het opportuun gebleken om te vermelden dat het hier gaat om een heel conservatieve benadering.

HOOFDSTUK 4. DIVERSEN

1. CANCELLATION FEE AFTER DUE DATE-1 (12 PM).

Omwille van de redelijkheid en de basering op de kosten heeft het Instituut besloten dat in het geval van een annulatie van een verzoek om activering binnen een dergelijke termijn, de nodige acties om de lijn in dienst te stellen, reeds ondernomen zijn, en dat ook op het niveau van de DSLAM Het tarief dat in dergelijke gevallen dus in rekening moet worden gebracht, is gelijk aan het tarief voor de activering van een BROBA-lijn (d.w.z. het tarief verhoogd met de kostprijs voor de activering van het VC), verhoogd met het tarief voor de deactivering van diezelfde lijn.

2. CHANGEDATE FEE AFTER DUE DATE-1 (12 PM).

Omwille van de redelijkheid en de basering op de kosten heeft het Instituut besloten dat de kosten in verband met een datumwijziging die plaatsvindt na de due date -1 (12PM) voor de activering van een BROBA-lijn zal worden aangerekend tegen hetzelfde tarief als voor een normale datumwijziging, voorzover de extra termijn die de begunstigde vraagt, niet meer bedraagt dan 20 werkdagen.

3. KOSTEN IN VERBAND MET DE ACTIVERING VAN HET EERSTE VC.

Om een eenheidsprijs te krijgen in verband met de activering van een BROBA-lijn in het kader van de VP-switching, wordt de kostprijs in verband met de activering van het eerste VC (€10,30) opgeteld bij het tarief voor de activering van de lijn. (dat op zijn beurt gebaseerd was op de prijzen die vastgelegd zijn in het kader van BRUO) . Zo zal op verzoek van de begunstigde variatie kunnen worden gebracht in het totale tarief voor de activering van de BROBA-lijn (met activering van het eerste VC).

In het kader van VC-switching (SDSL VC switching) heeft Belgacom die toevoeging niet willen doorvoeren. Het moet echter duidelijk zijn dat in geval van een aanvraag van een of meer VC's ter gelegenheid van een activering van een lijn, er geen kosten inzake « administration cost per request » verschuldigd zijn.

HOOFDSTUK 5. AANPASSING VAN HET REFERENTIEAANBOD AAN DIT ADVIES

Overeenkomstig het koninklijk besluit van 22.6.1998 is dit aanvullend advies bindend voor Belgacom.

Dat betekent dat dit aanvullend advies het referentieaanbod BROBA II 2003 in zijn goedgekeurde versie van 31 maart en 7 april 2003 daadwerkelijk wijzigt (volgens de betreffende documenten). Dat houdt in dat wanneer volgens dit aanvullend advies een bepaalde clause in een van de documenten moet worden gewijzigd, toegevoegd of geschrapt, Belgacom vanzelfsprekend verplicht is om die clause te wijzigen, toe te voegen of te schrappen. Dat referentieaanbod BROBA 2003 moet door Belgacom binnen 10 werkdagen na de publicatie van dit aanvullend advies worden aangepast volgens de bewoordingen van dit aanvullend advies. De in hoofdstuk 4 behandelde aspecten zijn al op vrijwillige basis door Belgacom opgenomen. Voor de aspecten die in hoofdstuk 3 aan bod zijn gekomen, moet de termijn van 10 werkdagen strikt worden gevolgd, op straffe van een onmiddellijke ingebrekestelling, in voorkomend geval, met toepassing van de administratieve boetes die vastgelegd zijn in artikel 109 quater van de wet van 21 maart 1991. In zekere zin geldt dit advies als een waarschuwing aan het adres van Belgacom wat de dringende toepassing betreft van de bepalingen van dit aanvullend advies.

In elk geval kan iedereen de aanbiedingen van Belgacom lezen, alsof elke betrokken clause daadwerkelijk zou zijn gewijzigd, toegevoegd of geschrapt, zodra dit aanvullend advies verschenen is.

HOOFDSTUK 6. HET EVOLUTIEVE KARAKTER VAN DIT ADVIES

Dit advies is een momentopname en als zodanig kan het in de toekomst wijzigingen ondergaan. Die wijzigingen kunnen worden ingegeven door technische ontwikkelingen, marktontwikkelingen, reglementaire aanpassingen, aanpassingen van kosten en prijzen, enz..

Voor akkoord

De Raad :

G. Denef
Lid van de Raad

C. Rutten
Lid van de Raad

M. Van Bellinghen
Lid van de Raad

E. Van Heesvelde
Voorzitter van de Raad

Datum : 03 september 2003