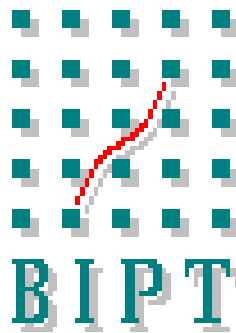


**Complément concernant l'Avis<sup>1</sup> BROBA 2003 de l'IBPT**  
**relatif aux aspects Improved Service Levels Agreement et autres précisions.**

**DECISION du CONSEIL du 3 septembre 2003**



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TELECOMMUNICATIONS**

---

<sup>1</sup> concernant l'offre de référence de Belgacom pour l'accès à un débit binaire, version BROBA 2003, approuvé par le Ministre des télécommunications le 16 janvier 2003.

(page blanche intentionnelle)

## TABLE DES MATIERES

<b>CHAPITRE 1ER. INTRODUCTION.....</b>	<b><u>23</u></b>
1. LE CADRE À EXAMINER :.....	<u>23</u>
2. ASPECTS LÉGAUX ET RÉGLEMENTAIRES :.....	<u>23</u>
<b>CHAPITRE 2. OBJET DU PRÉSENT AVIS .....</b>	<b><u>23</u></b>
<b>HOOFDSTUK 3. IMPROVED SERVICE LEVEL AGREEMENTS.....</b>	<b><u>34</u></b>
A. ORIGINE ET HISTORIQUE.....	<u>34</u>
B . PRÉCISIONS CONCERNANT LES MODIFICATIONS IMPOSÉES À BELGACOM .....	<u>34</u>
<i>Ci-après, sous forme de tableau, les modifications imposées sur le document "Annex 5ter Improved service level agreement BROBA II ADSL without voice 2003" (version du 19 mars 2003).....</i>	<i><u>45</u></i>
<i>2. Ci-après, sous forme de tableau, les modifications imposées sur le document "Annex 5bis Improved service level agreement BROBA II SDSL 2003" (version du 19 mars 2003).....</i>	<i><u>2224</u></i>
<i>3. Motivation et détails de calcul en ce qui concerne le pricing à adopter par Belgacom et fixé par l'Institut.....</i>	<i><u>2433</u></i>
<b>CHAPITRE 4. DIVERS .....</b>	<b><u>2938</u></b>
1. CANCELLATION FEE AFTER DUE DATE-1 (12 PM).....	<u>2938</u>
2. CHANGE DATE FEE AFTER DUE DATE-1 (12 PM).....	<u>2938</u>
3. COÛT LIÉ À L'ACTIVATION DU PREMIER VC.....	<u>2938</u>
<b>CHAPITRE 5. ADAPTATION DE L'OFFRE DE RÉFÉRENCE AU PRÉSENT AVIS .....</b>	<b><u>3039</u></b>
<b>CHAPITRE 6. LE CARACTÈRE ÉVOLUTIF DU PRÉSENT AVIS .....</b>	<b><u>3039</u></b>

## **CHAPITRE 1ER. INTRODUCTION**

### **1. LE CADRE A EXAMINER :**

Le texte ci-après doit être considéré comme un complément à l'Avis de l'IBPT concernant l'offre de référence de Belgacom pour l'accès à un débit binaire (version 2003), approuvé par le Ministre des télécommunications le 16.01.2003.

Il fait intégralement partie de cet avis.

Il apporte des précisions concernant l'exécution de certains aspects.

### **2. ASPECTS LEGAUX ET REGLEMENTAIRES :**

L'article 6septies de l'arrêté royal du 22 juin 1998 relatif aux conditions d'établissement et d'exploitation de réseaux publics de télécommunications, prévoit au point 2° que Belgacom tient l'offre de référence à jour, et au point 5° que l'offre de référence est soumise à l'approbation de l'Institut et que l'Institut est compétent pour imposer les modifications qu'il juge nécessaires dans l'offre de référence.

Par conséquent, l'objectif de ce complément d'avis est également d'obtenir une offre transparente, non discriminatoire et avec des prix qui sont orientés en fonction des coûts et n'entraînent pas de distorsion de la concurrence.

## **CHAPITRE 2. OBJET DU PRESENT AVIS**

Les sujets traités dans le présent Avis sont les suivants :

- 3.1. Improved Service Levels Agreement
- 3.2. Précisions et adaptations de certains aspects divers.

## **HOOFDSTUK 3. IMPROVED SERVICE LEVEL AGREEMENTS**

### **A. ORIGINE ET HISTORIQUE**

En vertu du point 2.1. en son chapitre 3 de l'Avis BROBA 2003 signé par le Ministre le 16 janvier 2003, Belgacom avait l'obligation de proposer des versions "improved SLA" (ADSL/SDSL VP switching et SDSL VC switching. Une proposition pouvant servir de base à une discussion a été présentée à l'Institut par Belgacom par courrier du 24 février 2003. Cette version a été soumise à une mini-consultation publique en date du 25 février 2003. Suite à ce fait, des discussions bilatérales ont été continuées avec Belgacom par l'Institut, résultant du chef de Belgacom en une proposition de document en version "19 mars 2003". Ces documents ont été discutés le 24 mars 2003 en réunion bilatérale avec Belgacom. De par conséquence pragmatique, et malgré une discussion bilatérale finale avec Belgacom tenue le 02 avril 2003 où Belgacom a été informée, et a reçu l'occasion d'être entendue de manière intensive concernant les modifications envisagées par l'Institut, ce sont les versions du 19 mars 2003 qui servent de base à la rédaction dans le présent complément des modifications enjointes à Belgacom par l'Institut, en vue de définir, à la demande et dans l'intérêt du marché, une notion d'Improved Service level Agreements BROBA 2003.

Pour répondre aux exigences d'information de l'article 19, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications a publié la présente décision (dans une version "projet") en date du 19 mai 2003 et a invité les personnes directement et personnellement concernées par celui-ci à faire valoir leur point de vue. Ces points de vue ont été entendus par le Conseil.

Suite à ce fait, il est apparu que diverses modifications par rapport au texte "projet" sont opportunes. Pour ne pas alourdir et retarder le processus<sup>2</sup>, l'Institut a opté pour ne s'écarter du texte "projet" que dans des cas jugés comme indispensables dans le cadre "BROBA 2003". Ceci implique que d'autres aspects pourraient être traités et précisés dans le cadre "BROBA 2004".

### **B. PRECISIONS CONCERNANT LES MODIFICATIONS IMPOSEES A BELGACOM**

L'improved SLA (annex 5bis) de BROBA II ADSL with voice est refusé et n'est plus à considérer comme existant en tant que document autonome. Il est considéré dans le cadre du document « Improved SLA BROBA II ADSL & SDSL VP switching » (voir ci-après en ce qui concernent les modifications à apporter à ce document)

---

<sup>2</sup> Et implicitement par là la concurrence.

1. Ci-après, sous forme de tableau, les modifications imposées sur le document "Annex 5ter Improved service level agreement BROBA II ADSL without voice 2003" (version du 19 mars 2003)

Dans un cadre général, dans un but de clarification, dans le document, à chaque fois que le mot "agreement" est mentionné, ce mot est à remplacer par les mots "present ISLA document", sauf dans la page de titre. Ceci est destiné à éviter toute possible confusion avec le contrat standard.

Il sied de préciser que ce document fait intégralement partie de l'offre de référence. Ceci implique que dans le point 1 du document la phrase suivante est à ajouter in fine : "This document is an integral part of the BROBA reference offer.". Ceci permet d'éviter toute confusion possible du chef d'un lecteur distrait.

Il sied en outre de préciser que le "basic service level agreement" reste valable. Ceci implique que dans le point 1 du document la phrase suivante est à ajouter in fine : " All elements of the basic service level agreement remain applicable, unless otherwise stated as improved conditions of the present ISLA document.". Ceci est une évidence de clarification destinée à éviter toute méprise d'interprétation.

<b><u>Point, paragraphe et page (du document dans sa version "track change")</u></b>	<b><u>Modifications à apporter</u></b>	<b><u>Motivation</u></b>
Titre – page 1	Titre à modifier en « Improved SLA BROBA II ADSL & SDSL VP switching »	Conformité avec l'Avis BROBA 2003, en son point 2.1. chapitre 3.
En général (entièreté du document)	préciser : « ADSL & SDSL VP switching » (au lieu de « SDSL » (sic) qui est mentionné tout au long du document)	Evidence de cohérence
En général (entièreté du document)	Les "closure of ticket" sont à remplacer par les mots "repair done permanently or identified as being definitely non Belgacom originated"	Il est en effet indispensable de bien préciser cette notion de "closure of ticket".
Page 4 – point 2	Bullet 1 à supprimer  Au troisième bullet, il y a lieu de remplacer le texte de ce bullet par : "Belgacom will provide an SPOC with its respective name, telephone number and e-mail for the purpose of follow-up and support."	Ce bullet n'a aucune valeur ajoutée.  Suite à l'entente par le Conseil des points de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du 19 mai 2003, il est apparu opportun de préciser les obligations de Belgacom,

		étant entendu que les obligations du chef du bénéficiaire ne sont pas du ressort d'une offre de référence.
Page 4 – point 2	Troisième bullet : y ajouter les détails d' une escalation procedure au sein de Belgacom avec délai (minimum moitié du timer concerné comme premier délai), noms et n° de téléphone et de fax auxquels le bénéficiaire peut s'adresser ...	Il est en effet important de prévoir que le bénéficiaire puisse s'adresser à un point de contact "escalation" au cas où ce bénéficiaire s'inquiète de l'évolution du dérangement signalé à Belgacom. Ceci est également dans l'intérêt de Belgacom puisque dans ces cas, il est fort possible que Belgacom, par un suivi attentif, aura son attention attirée de manière plus directe sur le risque de dépassement du timer à respecter, et évitera de la sorte le paiement d'une compensation.
Page 4 – point 2	<p>Cinquième bullet : les "Belgacom holidays" doivent être précisés par jour/mois concerné(s), et ne peuvent excéder 2 jours.</p> <p>Les termes "16 h 30" sont à remplacer par "17 h 30".</p> <p>De plus les mots dans la première phrase "and are applicable ....only some days .... not applicable" sont à supprimer dans leur entièreté.</p>	<p>Cette précision est nécessaire en vue de la transparence vis-à-vis du marché.</p> <p>Suite à l'entente par le Conseil des points de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du 19 mai 2003, il est apparu opportun de s'aligner sur l'offre retail SDSL de Belgacom, ainsi que sur le complément d'avis BROBA 2002 signé par le Ministre le 27 novembre 2002. Ceci n'est donc pas une nouveauté mais une confirmation d'un fait précédent.</p> <p>Suite à l'entente par le Conseil des points de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du 19 mai 2003, il est apparu</p>

		opportun de supprimer ces mots vu que dans le cas repair, visé par la présente Décision, il est inadmissible de ventiler ces repair et de ne pas appliquer les timers prévus. En effet, le but même de la présente Decision du Conseil est de permettre une qualité de service, même en cas de problème important.
Page 4 – point 2	Sixième bullet : supprimer la définition de "force majeure". Le cas échéant, Belgacom peut se référer à la définition donnée dans le Basic SLA	Il est nécessaire d'éviter le double emploi, et risquer ainsi des contradictions vu que cette notion a déjà été mentionnée, de manière différente, dans le Basic SLA (ADSL SDSL VP switching et SDSL VC switching)
Page 4 – point 2	Septième bullet – à supprimer	L'annexe C Technical Specification à laquelle se réfère la proposition de Belgacom n'existe pas.
Page 4 – point 2	Huitième bullet : remplacer le texte entier par :  "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."	Un repair est un repair, qu'il soit à lever en basic ou en improved sla. Il est donc logique que les mêmes informations soient fournies par le bénéficiaire pour signaler un dérangement. De plus, suite à l'entente par le Conseil des points de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du 19 mai 2003, il est apparu opportun de bien préciser qu'un ticket incomplet n'est simplement pas tenu en compte mais ne rend pas caduc l'entièreté du contrat comme le texte original de Belgacom risquait d'être interprété en ce dernier sens.
Pages 4, 5 et 6 – point 3.1.	Entre le point 3. Conditions et le point 3.1. Introduction, le texte suivant est à	En effet, suite à l'entente par le Conseil des points



	<p>ajouter :</p> <p>" The services offered by virtue of this Improved SLA are to be described as follows :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Single Helpdesk for all Access line &amp; backbone &amp; end-user line issues</li> <li>- Improved timers for repair</li> <li>- Improved availability level</li> <li>- Higher compensations in case of default (compared to basic SLA)</li> <li>- Performance reporting</li> </ul> <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>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>Dans le point 3.1. :  Tout est à supprimer sauf :  - troisième bullet (où le mot "exhaustive" est à supprimer) et 20 % est à remplacer par 30 %.  De plus, le texte suivant est à ajouter (à traduire par Belgacom) : « Vu la</p>	<p>de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du 19 mai 2003, il est apparu opportun de mettre en exergue les aspects particuliers en terme de services offerts dans le cadre d' Improved SLA.</p> <p>En ce qui concerne ce qui est à supprimer, il est clair que le bénéficiaire ne sait pas accéder à la ligne pour y faire des mesures.  En ce qui concerne le troisième bullet, le mot</p>
--	---	---

	<p>nécessité de pouvoir estimer l'impact de l'ISLA sur les différents segments de marché et sur le backoffice de Belgacom en cas de grande quantité, il est prévu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. par bénéficiaire maximum 3000 lignes</li> <li>2. au total 12000 lignes pour l'ensemble du marché BROBA 2003</li> <li>3. ceci est valable pour BROBA 2003, et peut être amendé par l'Institut pour 2003 et dans le cadre des autres BROBA's... »</li> </ol> <p>- quatrième bullet où le phone, fax et mail sont à préciser de manière concrète."  - cinquième bullet.  - sixième bullet.</p> <p>Le cinquième bullet est à compléter par la phrase suivante : "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 beneficiary the opportunity to inform the user prior to the access by Belgacom."</p>	<p>"exhaustive" n'ajoute rien comme valeur ajoutée de précision au texte, en cas d'absence de forecast, la croissance du nombre de lignes concernées par l'improved SLA doit être régulière et cette régularité est estimée par l'Institut à 30 %. L'Institut attire toutefois l'importance qu'au départ "at the latest at the signing ....", le nombre de lignes concernées pour démarrer n'est pas limité.</p> <p>En ce qui concerne le quatrième bullet, les données exactes sont à préciser, dans un cadre de transparence et de crédibilité.</p> <p>En ce qui concerne le cinquième bullet, en effet, suite à l'entente par le Conseil des points de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du 19 mai 2003, il est apparu opportun d'ajouter cette phrase, dans la mesure où le bénéficiaire doit avoir la possibilité d'informer son end-user de la visite à attendre de la part de Belgacom, et dans la mesure où cette information peut être utilisée pour vérifier, auprès de son end-user, la visite effective, avec ses conséquences, de la part de Belgacom.</p> <p>Le septième bullet est à supprimer car il fait double emploi avec le dernier bullet du point 2.</p>
Page 6 – point 3.2.	Après les mots "remarks fields of the XML when ordering", il faut ajouter : "(if this remark field appears to be too	Le "remarks field" est déjà utilisé pour d'autres choses et semble trop petit pour

	<p>small to include all information (because this field has also to be used to mention other kind of information), a second XML order for the same line can be issued by beneficiary, where beneficiary will precise in the remarks field that is a second order issued for the purpose of completing the information".</p> <p>Le cas "case by case" est à traiter endéans les deux jours ouvrables, et ceci est à préciser dans le texte en ajoutant après les mots "case-by-case basis" les mots "within maximum two working days."</p> <p>Dans la dernière phrase, le mot "exhaustive" est à supprimer.</p>	<p>s'étendre à l'utilisation projetée ici. Il est donc indispensable de prévoir une solution à ce problème possible, vu le refus de Belgacom d'y prévoir plus de place ou de prévoir un second "remarks field" (lors d'une réunion tenue le 02 avril 2003).</p> <p>Dans les cas "case by case" il est nécessaire de préciser un délai maximum.</p> <p>Le mot "exhaustive" n'apporte aucune valeur ajoutée au texte.</p>
Page 6 – point 3.3	<p>A supprimer en son intitulé et texte et à remplacer<sup>3</sup> par :</p> <p>Intitulé : "Performance reports"</p> <p>Texte : "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"> <li>- Ticket volume (number of trouble tickets per month and number of related beneficiaries (including Belgacom))</li> <li>- Timer violations (number of timer violations per month and number of related beneficiaries (including Belgacom))</li> <li>- 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</li> </ul>	<p>En effet, cette suppression est motivée par le fait que cette notion est déjà définie dans le Basic SLA.</p> <p>Suite à l'entente par le Conseil des points de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du 19 mai 2003, il est apparu opportun de définir une nécessité de fourniture de "Performance reports" destiné à permettre au bénéficiaire de vérifier la nécessité et l'opportunité d'un Improved SLA face à une qualité de service fournie par Belgacom. Les détails imposés par la présente Décision du Conseil sont minimalistes. En effet, le Ticket volume et le nombre de Timer violations sont des données essentielles. Le nombre d'outage hours permet de donner une</p>

<sup>3</sup> Ceci est à réaliser par Belgacom endéans les trois mois à dater de la publication de la présente décision du Conseil. Durant ces trois mois, certains détails pratiques et réglementaires pourraient être amendés lors de discussion de l'Institut avec Belgacom et lors de consultation du marché. Une proposition concrète de Belgacom est à formuler vis à vis de l'Institut endéans les six semaines à dater de la publication de la présente décision du Conseil.

	<p>illustrative example to avoid any problem of interpretation of results.)</p> <p>- Availability (as defined in point 4.1.1.1.)</p>	<p>clarté quant à la qualité de service offert aux end-users. L'availability permet de compléter cette clarté dans le cadre d'un improved SLA.</p>
Page 6	Note de bas de page n° 1 et 2 à supprimer	Ceci est un corollaire logique de la suppression du texte imposée dans le point 3.1. (voir ci-dessus)
Page 7 – point 4.	A la fin du texte précédant le point 4.1. il y a lieu d'ajouter le texte : "In any case a ticket is only to be considered as being closed after feedback (including detailed description of the issue or the issue intervention) has been given by Belgacom to Beneficiary."	En effet, il est opportun de bien clarifier qu'un dernier feedback détaillé doit être donné avant la clôture du ticket, dans un cadre de nécessaire transparence de Belgacom vis à vis du Bénéficiaire quant à l'origine du problème et quant la nature de la réparation effectuée.
Page 7 – point 4.1.1.	Au premier paragraphe, les mots "This timer is not subject to this ISLA" sont à remplacer par : "This timer will be frozen ". Après la dernière phrase, il faut ajouter la phrase : "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". Les mots "(as indicated in point 3)" sont à supprimer.	La notion d'appointment doit être plus souple car le bénéficiaire doit pouvoir proposer une alternative, et en attendant, le timer est gelé. En cas d'information incomplète ou erronée, le timer doit être gelé en attendant un complément d'information. En effet, dans ces deux cas, il n'est pas acceptable de ne pas appliquer le Improved SLA en tant que tel vu qu'il s'agit de situations temporaires à court terme. Au point 3, le septième bullet a été supprimé (voir plus haut), et il n'est donc plus opportun d'y faire référence.
Page 7 – point 4.1.1.	Le point 4.1.1. est à subdiviser en deux sous-points supplémentaires : 4.1.1.1. : Case of ADSL with voice 4.1.1.2. : Case of SDSL or ADSL without voice	A la demande expresse de Belgacom, une distinction est faite entre les cas ADSL "with" et "without voice".

	4.1.1.3. : Availability (qui est donc l'ancien point 4.1.1.1.)	De plus, ceci est nécessaire pour une cohérence de la numérotation.
Page 7 – point 4.1.1.	Après le tableau "repair window" et avant la partie "Connection trouble", le nouveau point : 4.1.1.1. : Case of ADSL with voice est à ajouter. Ce nouveau point comporte le texte suivant à inclure : "For the repair of ADSL lines with voice, reference is made to the repair timer mentioned in point 4.1. of the Belgacom Office conditions document, in its last <sup>4</sup> version."	A la demande expresse de Belgacom, une distinction est faite entre les cas ADSL "with" et "without voice", et dans les cas "with voice" les conditions "Belgacom Office" sont applicables en ce qui concerne le repair timer. L'Institut attire l'attention sur le fait que ce repair timer est donc une condition contractuelle dans le cadre de l'improved SLA, et non, du chef du Bénéficiaire, dans le cadre de Belgacom Office, qui n'est pas un contrat entre Belgacom et ce Bénéficiaire.
Page 7 – point 4.1.1.	Après ce nouveau point 4.1.1.1., et son texte mentionné ci-dessus, le nouveau point 4.1.1.2. : Case of SDSL or ADSL without voice est à ajouter, juste avant le point "Connection trouble". Pour éviter tout malentendu, l'Institut précise que les points "Connection trouble" et "Cable trouble" font donc partie exclusive de ce nouveau point 4.1.1.2.  Par ailleurs, la distinction entre "cable trouble" et "connection trouble" est à supprimer. Ceci implique que le titre "connection trouble" est à supprimer; que le terme "for connection trouble" est à supprimer dans le tableau; que les mots "This include .....network parts :	A la demande expresse de Belgacom, une distinction est faite entre les cas ADSL "with" et "without voice", et dans les cas "without voice", ainsi que les cas SDSL, les conditions telles que présentées par Belgacom aux points "Connection trouble" et "Cable trouble" sont applicables, moyennant les modifications imposées à ces deux points via le présent complément d'avis.  Suite à l'entente par le Conseil des points de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du 19 mai 2003, il est apparu opportun de ne pas faire une distinction artificielle, non vérifiable par le

<sup>4</sup> Version 15 07 2003

	<p>..... .Network termination point" sont à supprimer dans leur entièreté. Ceci implique également que dans la phrase "Another feedback will be ....", les mots "in case of cable trouble" sont à supprimer. La phrase "The absence of such feedback ..... is involved." est à supprimer dans son entièreté. Dans la phrase "Successive feedback ...", le chiffre 4 est à modifier en chiffre 1.</p> <p>Ceci implique aussi que la partie "cable trouble" est à supprimer dans son entièreté, sauf la dernière phrase "Note that ..... of the Beneficiary." qui est à maintenir, en tenant compte des modifications imposées ci-dessous.</p> <p>La phrase "A first feedback .... resolution timer." est à compléter avec les mots : "including probable and verifiable cause of default, also a</p>	<p>bénéficiaire, et non appliquée par Belgacom dans ses propres offres retail (par exemples les lignes louées ou le SDSL). Cette opportunité de non-distinction, ou de distinction à ne pas retenir est aussi confirmée par le fait que l'Institut rappelle qu'il s'agit ici d'une offre "bitstream access", où il s'agit donc d'une offre d'accès. La manière dont cet accès est opéré par Belgacom n'est pas vraiment sujet à importance, pourvu que les conditions de cet accès soient respectées. Dans le cas présent, ces condtions sont des conditions de réparation de déficience d'accès, et la cause de cette déficience revient à devoir être identifiée et levée du chef de Belgacom sans que le bénéficiaire puisse avoir droit et possibilité de regard et de vérification sur cette cause de déficience.</p> <p>En ce qui concerne la notion de disponibilité de feedback successif toutes les heures, l'Institut mentionne que cette obligation peut être remplie via un "webtool", à l'image de celui existant déjà dans le cadre des lignes louées retail de Belgacom, par exemple.</p> <p>Suite à l'entente par le Conseil des points de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du</p>
--	---	--

	<p>solution that is going to be implemented by Belgacom, including DSLAM, ATM transport or Access line detected faults."</p>	<p>19 mai 2003, il est apparu opportun de mentionner de façon explicite qu'un feedback mentionne clairement l'origine de la faute, ainsi que la manière dont celle-ci sera levée. Il est à mentionner explicitement que Belgacom est responsable de l'identification de l'origine de la faute, même si celle-ci dépasse le cadre strict d'une end-user line pour se manifester dans le cadre DSLAM, ATM transport or Access line. Ceci est raisonnable et nécessaire de mention vu que la bénéficiaire n'est pas en mesure d'identifier cette origine de manière univoque ni vérifiable.</p>
Page 7 – point 4.1.1.	<p>Dans le tableau "trouble ticket resolution timer for connection trouble" remplacer les mots "trouble ticket resolution" par "repair".</p>	<p>Ceci est mentionné dans le but d'une cohérence avec les termes utilisés dans le Basic SLA.</p>
Page 8 – point 4.1.1.	<p>Dans la dernière phrase "Note that .....of Beneficiary", remplacer les mots "trouble ticket resolution" par "repair" et remplacer les mots "is not applicable" par les mots "will be frozen" et en fin de phrase ajouter les mots "and at that time the repair time will be unfrozen and continued".</p>	<p>Ceci est mentionné dans le but d'une cohérence avec les termes utilisés dans le Basic SLA. La seconde mention de remplacement est faite dans le but d'être cohérent avec la modification imposée en ce qui concerne le premier paragraphe du point 4.1.1.</p>
Page 8 – point 4.1.1.1.	<p>Dans la première phrase, il y a lieu de modifier le mot "average" par "equal to <math>((Tc - Ti)/Tc) * 100</math> where Tc is the total time of availability committed to end user and Ti the total".</p>	<p>Suite à l'entente par le Conseil des points de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du 19 mai 2003, il est apparu opportun de définir la notion d'availability de manière</p>

	<p>In fine de la seconde phrase, les mots "the technician solved the trouble" sont à remplacer par "of the ticket closure, mentioned to the beneficiary with information about real and validated reason of outage"</p> <p>Tout le tableau et l'entièreté du texte suivant ce tableau est à supprimer et remplacer par :</p> <p>“ Pour <math>n &lt; 200</math> : yearly availability of 99,6 %</p> <p>Pour <math>n \geq 200</math> : yearly availability of 99,7 % où n est défini comme étant égal au nombre de lignes (totales inter_OLO – Belgacom compris) 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>mathématiquement exacte.</p> <p>Suite à l'entente par le Conseil des points de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du 19 mai 2003, il est apparu opportun de bien préciser qu'un repair ne peut être considéré comme clos que lorsque le bénéficiaire en a été dûment informé ainsi que de l'origine du dérangement. De plus cette origine doit être validée.</p> <p>Belgacom a marqué son accord à ce sujet lors d'une réunion tenue le 02 avril 2003. Il est en effet opportun de définir cette notion de disponibilité garantie en terme dépendant du nombre global de lignes, vu que cette disponibilité s'accroît en fonction de l'expérience acquise par Belgacom.</p> <p>Suite à l'entente par le Conseil des points de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du 19 mai 2003, il est apparu opportun de bien clarifier cette notion de 'Belgacom look alike'. Vu le nombre pressenti, l'Institut considère que le nombre n est probablement <math>&gt;200</math>.</p>
<p>Page 10 – point 4.1.2.</p>	<p>Le repair timer "next working day (before the end of the second half working day" est à remplacer par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- first feedback after maximum one working hour, subsequent feedback each hour.</li> <li>- repair time is 4 working hours in case of remote intervention or</li> </ul>	<p>Belgacom a marqué son accord à ce sujet lors d'une réunion tenue le 02 avril 2003. Il est en effet opportun de bien distinguer le cas "remote intervention "et le cas de "field intervention". Suite</p>



	<p>intervention without roll-out (case of manned site).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- repair time is 8 working hours in case of field intervention (case of unmanned site).</li> <li>- 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.</li> </ul>	<p>à l'entente par le Conseil des points de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du 19 mai 2003, il est apparu opportun de bien préciser qu'une intervention dans un cas de "manned site" est à assimiler à une "remote intervention" en terme de repair time in working hours. En effet, dans les deux cas, le personnel concerné n'a pas à se déplacer et est plus familiarisé avec le travail concerné.</p> <p>Il est à remarquer que l'Institut a suivi Belgacom dans sa demande explicite de ne pas imposer de notion de "repair en terme de hours" et de limiter cette notion de "repair" en terme de "working hours", avec pour base l'absence de personnel suffisant que pour assurer un service de repair en dehors des working hours.</p> <p>Il est clair que la position de l'Institut pourrait évoluer en fonction de l'évolution du marché.</p> <p>En ce qui concerne ce repair time en dehors des working hours, suite à l'entente par le Conseil des points de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du 19 mai 2003, il est apparu opportun de préciser qu'une levée de dérangement ne peut être interrompue, et qu'une fois commencée, cette levée doit se faire endéans les repair time, fût-ce sur une base temporaire.</p>
Page 10 – point	A la fin de la première phrase il faut	En effet, ici aussi un

4.1.3.	ajouter les mots : "after feedback (including detailed description of the issue or the issue intervention) has been given by Belgacom to Beneficiary."	feedback doit être donné, et il est opportun de le préciser expressément, vu que ce feedback est précisé expressément dans le cas "repair on the DSLAM".
Page 10 – point 4.1.3.	<p>Le repair timer ATM transport n'est pas à modifier dans la version "standard" du présent ISLA.</p> <p>En option, une alternative "repair timer plus" est à prévoir comme suit :  Repair timer (dans les deux cas : "at Lex" et "at ATM access point level") :  * 1<sup>st</sup> 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 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 un-manned sites).</p>	<p>Lors de la consultation il est apparu qu'il existe une demande forte pour un choix "possible" par le bénéficiaire d'avoir une alternative plus courte en terme de repair timer. Celle-ci a été identifiée par l'Institut comme suit :  Repair timer (dans les deux cas : "at Lex" et "at ATM access point level") :  - 1<sup>st</sup> 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.  Une proposition a été faite, sur demande expresse de l'Institut lors de la réunion bilatérale du 02 avril 2003, par Belgacom, y compris le pricing en surplus avec justification détaillée, et reçue à l'Institut par courrier de Belgacom du 10 avril 2003.</p>
Page 10 – point 4.1.4.	<p>Après les mots "standard service level agreement" il faut ajouter les mots "in its last version".  In fine de la phrase, il faut ajouter :</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</p>	<p>En effet, il est évident que la dernière version est d'application, et l'Institut estime opportun de le mentionner de manière explicite. De plus, suite à l'entente par le Conseil des points de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du 19 mai 2003, il est apparu opportun de ventiler les timers suivant</p>

	24/24 hours & 7/7 days is guaranteed".	la technique utilisée pour réaliser ces access lines. En effet, PDH et SDH sont distinctes et il est évident que le cas "Belgacom sited" doit prévoir des timer plus court vu que ce cas ne couvre qu'un cablage interne plus simple que les technologies SDH et PDH. La distinction entre "manned" et "unmanned" sites montre que l'Institut ventile les cas.
Page 10 – point 4.1.4.1.	Le "indicative" est à supprimer dans l'intitulé et dans le tableau.	En effet, ce mot "indicative" prête à confusion et n'apporte pas de valeur ajoutée à la compréhension.
Page 12 – point 5	Setup fee : 1524 €(au lieu de 1624.81) Belgacom est enjoint d'ajouter le texte suivant : « 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 switching ») ». Activation <u>and</u> change SLA type fee : 6.68 €(au lieu de 7.12) Extra monthly rental fee : 5,94 €per line (au lieu de 22.80) (for standard ISLA) Extra monthly rental fee for "extra ATM transport repair timer" : 4,83 € per VP. (au lieu de 25.12 €)	L'Institut se réfère au point 3 du présent chapitre.
Page 13 – point 6.1.	Le premier paragraphe à remplacer par : "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	En effet, l'Institut estime opportun de remplacer ce texte en vue d'éviter tout malentendu ou divergence d'interprétation possible.

	"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”.	
Page 13 – point 6.2.	Le premier paragraphe est à remplacer comme suit : "Troubles which last more 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 timeframe. The time frame taken into consideration for calculating the compensation goes 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 rules detailed in following tabels."	En effet, le texte proposé par Belgacom prête à confusion et nécessite une réécriture évitant des malentendus ou des différences d'interprétation.
Page 14 et 15 – point 6.2.	Les tableaux "no feedback given" et "no trouble ticket creation possible" sont à supprimer dans le point 6.2. et à insérer in fine dans le point 6.1.	En effet, ces deux notions sont générales et non spécifiques aux end-user lines.
Page 14 et 15 – point 6.2.	Il faut mentionner que les tableaux "repair timer escalation for connection troubles" et "repair timer escalations for cables troubles" concernent les cas visés par le point 4.1.1.2.. Dans le tableau "repair timer escalation for connection troubles", le chiffre "4" est à modifier en "5".	Dans un cadre de cohérence avec le "compensation" Improved SLA BRUO 2003 Raw Copper, et dans un cadre de cohérence avec la notion d'absence de résultats de mesure, cette mention est opportune.
Page 14 et 15 –	Il faut ajouter la phrase suivante : " For	A la demande expresse de

point 6.2.	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 <sup>5</sup> version.	Belgacom, une distinction est faite entre les cas ADSL "with" et "without voice", et dans les cas "with voice" les conditions "Belgacom Office" sont applicables. L'Institut attire l'attention sur le fait que ce repair timer est donc une condition contractuelle dans le cadre de l'improved SLA, et non, du chef du Bénéficiaire, dans le cadre de Belgacom Office, qui n'est pas un contrat entre Belgacom et ce Bénéficiaire.
Page 15 – point 6.2.1.	Le terme "4.1.1.1." est à remplacer par "4.1.1.3." Le tableau est à remplacer par : "in all cases, and per related line : 30 % of yearly extra rental fee, with a total minimum of 1000 €"	Il est en effet nécessaire de prévoir une compensation, et d'être cohérent avec la nouvelle numérotation. De plus, suite à l'entente par le Conseil des points de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du 19 mai 2003, il est apparu opportun de modifier le chiffre de 10 % en 30 % en vue de s'assurer que le chiffre 1000 € ne soit une limite rarement dépassée. Il est clair que la position de l'Institut pourrait évoluer en fonction de l'évolution du marché.
Page 16 – point 6.3.	Après la dernière phrase, il faut ajouter les phrases suivantes : "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 which a trouble ticket has been created are to be considered as 'related lines'".	En effet, au plus le repair timer escalations devient grand, au plus la compensation doit être grande. Suite à l'entente par le Conseil des points de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du 19 mai 2003, il est apparu opportun de bien préciser qu'un dérangement sur un

<sup>5</sup> version 15 07 2003

		<p>DSLAM, sur un VP ou sur une Accès ou sur une Access line impacte un nombre de lignes plus important que celles pour lesquelles (ou pour lequel, le cas échéant) un ticket a été créé. Toutes les lignes concernées sont à considérer comme ayant fait l'objet d'un trouble ticket dans ces cas, sans que Belgacom ne doive effectivement concrètement ouvrir un trouble ticket, en vue de ne pas provoquer un phénomène de création en cascade de trouble ticket dans le seul but, du chef du Bénéficiaire, de s'assurer des compensations auxquelles il a droit. La seconde phrase que Belgacom doit ajouter ici permet d'éviter ce phénomène de cascade, et d'encourager le Bénéficiaire à ne pas le provoquer, dans la mesure des informations disponibles (par exemple via les feedback de Belgacom), tout en conservant, du chef du Bénéficiaire, ses droits aux compensations.</p>
Page 16 – point 6.3.	<p>Remplacer "150 % ....day" par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ &gt; 4 working hours (in case of remote intervention) : 30 EUR</li> <li>➤ &gt; 8 working hours (all cases ) : 60 EUR</li> <li>➤ end next calender day after trouble ticket creation (all cases) : 150 EUR</li> <li>➤ + every day after end next calender day after trouble ticket creation (all cases) : 150 EUR.</li> </ul>	<p>Dans un but de cohérence, les compensations ont été alignées, en ce qui concerne l'ordre de grandeur, aux compensations définies au point 6.2. De plus, suite à l'entente par le Conseil des points de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du 19 mai 2003, il est apparu opportun de modifier le</p>

		texte en vue de ne pas oublier le cas "remote intervention" > 8 working hours.
Page 16 – point 6.3.	La note de bas de page n° 7 est à supprimer.	Ceci est évident vu que le texte faisant référence à cette note a été supprimé également.
Page 16 – point 6.4.	<p>Remplacer "150 % " par "300 %", et remplacer "10 EUR" par "20 EUR per day ". (cas version standard)</p> <p>En cas de l'alternative "repair timer plus" :</p> <p>Ajouter le texte : "The time frame taken into consideration for calculating the compensation goes 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 started extra day is considered as a full day. The compensation is calculated on a cumulative basis according to the rules detailed in following tabels."</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ &gt; 4 hours (remote or manned sites) or &gt; 8 hours (field intervention) : if more than 10 % &gt; 4 or 8 hours : 30 €</li> <li>➤ &gt; 8 hours (remote or manned sites) or &gt; 12 hours (field intervention) : 50 €</li> <li>➤ end next calender day after trouble ticket creation : 150 €</li> <li>➤ + every day : 150 €</li> </ul>	<p>Dans un but de cohérence dans le cadre d'un Improved SLA, il importe que la compensation soit plus élevée que dans le cadre d'un Basic SLA. Dans le présent cas, le facteur multiplicateur a été fixé à 2 par l'Institut. De plus, dans le cadre d'un Improved SLA, il est pragmatique de relier le fixed penalty à une notion de proportionnalité de temps, fixée par jour.</p> <p>Dans le cadre de l'alternative "repair timer plus", il est cohérent de définir des compensations plus élevées.</p>
Page 17 – point 6.5.	Le texte et tableaux de ce point sont à remplacer par un texte se référant, sans citation, au texte tel que repris au point 6 du Basic SLA BROBA II ADSL & BROBA II SDSL VP switching.	Ceci est opportun dans un cadre évident de cohérence.

2. Ci-après, sous forme de tableau, les modifications imposées sur le document "Annex 5bis Improved service level agreement BROBA II SDSL 2003" (version du 19 mars 2003)

Mutatis mutandis, les modifications<sup>6</sup> mentionnées au point 1 (modifications imposées sur le document "Annex 5ter Improved service level agreement BROBA II ADSL without voice 2003" (version du 19 mars 2003)) sont applicables également. Suite à l'entente par le Conseil des points de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du 19 mai 2003, il est apparu opportun de mentionner qu'il serait pragmatique de ne créer qu'un seul document Improved SLA. Ceci n'est pas retenu par l'Institut dans le cadre actuel BROBA 2003, dans un souci tel que mentionné au début de la présente décision. Le cas échéant, le terme "VP" est à modifier en "VC", pour des raisons évidentes de cohérence dans le cadre SDSL. Les modifications indiquées ci-dessous ne sont donc pas exhaustives, mais complémentaires à celles citées plus haut, que Belgacom doit appliquer, mutatis mutandis, sur ce document également. Ce fait ne prête à aucune discussion ni interprétation possible vu que dans le texte projet (publié le 19 mai 2003) ces modifications ont été reprises in extenso. Vu le double emploi, le Conseil a considéré opportun de ne pas encombrer inutilement un document avec des textes mentionnés deux fois.

<b><u>Point, paragraphe et page (du document dans sa version "track change")</u></b>	<b><u>Modifications à apporter</u></b>	<b><u>Motivation</u></b>
Titre – page 1	Titre à modifier en « Improved SLA BROBA II SDSL VC switching »	Conformité avec l'Avis BROBA 2003, en son point 2.1. chapitre 3.
En général (entièreté du document)	préciser : « SDSL VC switching » (au lieu de « SDSL » qui est mentionné tout au long du document)	Evidence de cohérence

<sup>6</sup> Y compris celles décrites dans les paragraphes précédant le tableau.



Page 6 et 7 – point 4.1.1.	Le point 4.1.1. est à subdiviser en un sous-point supplémentaire : 4.1.1.1. : Repair Timers 4.1.1.2. : Availability (qui est donc l'ancien point 4.1.1.1.)	Ceci est nécessaire pour une cohérence de la numérotation.
Page 6 – point 4.1.1.	Après le tableau "intervention window" et avant la partie "Connection trouble", le nouveau point : 4.1.1.1. : Repair Timers est à ajouter.	Dans les cas SDSL, les conditions telles que présentées par Belgacom aux points "Connection trouble" et "Cable trouble" sont applicables, moyennant les modifications imposées à ces deux points via le présent complément d'avis.
Page 6 – point 4.1.1.	Dans le tableau "intervention window" : remplacer le mot "intervention" par "repair"	En effet, le but n'est pas seulement d'intervenir, mais de procéder à la réparation.
	-	
Page 9 – point 4.1.3.	Le repair timer ATM transport (at Lex level) est à modifier de manière à ce qu'il soit identique à celui mentionné dans le Basic SLA SDSL VC switching 2003, dans sa version du 02 avril 2003, approuvée par l'Institut. Le repair timer ATM transport (at ATM access point level) n'est pas à modifier. Ceci est dans la version "standard" du présent ISLA.  En option, une alternative "repair timer plus" est à prévoir comme suit : Repair timer (dans les deux cas : "at Lex" et "at ATM access point level") : * 1 <sup>st</sup> information after one hour , subsequent feedback each hour. ** repair timer is 4 hours (90 % of trouble tickets) and 8 hours (10 % of	Lors de la consultation il est apparu qu'il existe une demande forte pour un choix "possible" par le bénéficiaire d'avoir une alternative plus courte en terme de repair timer. Celle-ci a été identifiée par l'Institut comme suit : Repair timer (dans les deux cas : "at Lex" et "at ATM access point level") : - 1 <sup>st</sup> 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)

	trouble tickets) in case of remote 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 un-manned sites).	–repair timer is 8 hours in case of field intervention. Une proposition a été faite, sur demande expresse de l'Institut lors de la réunion bilatérale du 02 avril 2003, par Belgacom, y compris le pricing en surplus avec justification détaillée, et reçue à l'Institut par courrier de Belgacom du 10 avril 2003.
	➤	
	➤	
Page 15 – point 6.4.	Dans le texte et le tableau : remplacer "VP" par "VC".	En effet, il s'agit ici de "VC switching".

### 3. Motivation et détails de calcul en ce qui concerne le pricing à adopter par Belgacom et fixé par l'Institut.

Le présent document est basé sur la justification des coûts fournis par Belgacom en annexe de son courrier à l'Institut du 24 février 2003 (réf. : OA03-0184-ULL-OUT/ULL-BROBAII03/SA/fd) et en annexe de son courrier à l'Institut du 10 avril 2003 (réf. : OA03-0281-0317-OUT/ULL-BROBAII03/SA/fd) (cas ATM repair timer plus)

Vu qu'à la demande expresse de Belgacom, une distinction est faite entre les cas ADSL "with" et "without voice" en ce qui concerne les délais de repair timer, et vu qu'à la justification des coûts fournie par Belgacom aucune distinction n'est opérée par Belgacom entre ces deux cas, sur précision expresse de Belgacom, l'Institut accepte qu'un prix unique soit appliqué, en ce qui concerne le coût incrémentiel mensuel à payer par le bénéficiaire en plus du coût récurrent mensuel existant pour une ligne BROBA II (ADSL et SDSL). De plus, sur précision expresse de Belgacom, ce prix unique est valable aussi bien dans le cadre ADSL que SDSL (VP et VC switching), ce qui est également accepté par l'Institut.

L'Institut accepte la proposition de Belgacom de s'appuyer sur un coût supplémentaire à prendre en compte dans le coût horaire d'un technicien (ou niveau équivalent) pour le 24h/24 et 7j/7 de 30% (qui, selon Belgacom est repris de BRUO Improved SLA 2003, ce qui est effectivement le cas selon l'Institut ).

L'Institut considère cependant que seul ces 30% sont à considérer comme coût supplémentaire dans le cadre des 'Improved SLA BROBA II 2003 ADSL SDSL' (ADSL et SDSL VP switching ainsi que SDSL VC switching). En effet, en cas de repair, la réparation (en fait : la notion de "repair done permanently or identified as being definitely non Belgacom originated") doit de toute façon être faite dans le cadre des BASIC SLA. Cette notion a été discutée par Belgacom lors d'une réunion tenue le 02 avril 2003, et acceptée oralement par les délégués de Belgacom. Cette notion est d'ailleurs logique et pragmatique vu l'existence incontestable des BASIC SLA. Suite à discussion avec Belgacom le 01 septembre 2003, en vue de prévoir une évaluation de l'impact de l'ISLA sur le backoffice de Belgacom, un supplément de 20 % est ajouté par l'Institut , sur une base temporaire. Le coût supplémentaire pris en compte est donc de 50 %. Ce point sera réévalué par l'Institut au plus tard dans le cadre BROBA 2004.

Ceci signifie que les aspects "DSLAM" et "ATM" ne sont pas repris comme éléments de coûts supplémentaires, vu l'absence de différence de "repair timer" par rapport aux Basic SLA.

L'Institut accepte<sup>7</sup> le trouble ratio mensuel proposé par Belgacom comme étant égal à 5,51 %.

L'Institut ne peut cependant accepter la proposition de Belgacom de reporter les coûts de développements IT, de Process développement et de training sur la seule année 2003 et sur les 500 lignes estimées par Belgacom à la mi-2003. L'Institut décide de reporter ces coûts sur une période de 3 (trois) années, en tenant compte d'un WACC de 12,88 % et sur base de 500 lignes pour 2003, 1500 lignes pour 2004 et 2500 lignes pour 2005, ce qui est très conservatoire, du point de vue de l'Institut et est donc aussi sujet à réévaluation au plus tard dans le cadre BROBA 2004.

L'Institut mentionne aussi explicitement que la notion de "coût supplémentaire" justifié par Belgacom par la présence d'une compensation supplémentaire (voir note de bas de page n° 4 du document de Belgacom) n'est pas accepté par l'Institut sur base évidente que ceci n'est pas un coût supporté par Belgacom. En effet, la compensation est une notion différente de "coût" telle qu'elle doit être comprise comme "orientation sur les coûts" en vue de fournir le service.

De par ces faits, le prix fixé incrémentiel mensuel à payer par le bénéficiaire en plus du prix récurrent mensuel existant pour une ligne BROBA II (ADSL et SDSL) est calculé comme suit par l'Institut, sur base des chiffres de coûts fournis par Belgacom, sans modification du chef de l'Institut ( il est sans doute opportun de mentionner que ces prix forment donc une "pricing ceiling" vu que, dans le cadre d'une analyse plus poussée, ces prix pourraient être revus à la baisse) et que par ce fait l'Institut souhaite insister sur l'aspect extrêmement conservatoire de sa décision :

---

<sup>7</sup> Suite à l'entente par le Conseil des points de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du 19 mai 2003, il est apparu opportun de mentionner explicitement que cette acceptation est provisoire, et ne peut être prise comme une position définitive de l'Institut.

## 1. Trouble ticket handling and repair intervention

<i>Rubrique présentée par Belgacom</i>	<i>Décision et motivation de l'Institut</i>	<i>Montant retenu et calculé</i>
Repair	Seuls les coûts multipliés par Belgacom avec un coefficient de 1,3 sont retenus, vu que Belgacom identifie ces coûts comme ceux présentant un surcoût dû à l'aspect supplémentaire dans le cadre 'Improved'. Comme précisé ci-dessus, un surplus de 50 % est retenu par l'Institut.	$(106/60 * 37,97 * 0,5) = 33,540 \text{ €}$
Supervision	Les coûts mentionnés par Belgacom sont acceptés par l'Institut	29,59 €
Trouble intake & management 24h/24 et 7j/7	Seuls les coûts multipliés par Belgacom avec un coefficient de 1,3 sont retenus, vu que Belgacom identifie ces coûts comme ceux présentant un surcoût dû à l'aspect supplémentaire dans le cadre 'Improved'. Comme précisé ci-dessus, un surplus de 50 % est retenu par l'Institut.	$(42/60 * 37,97 * 0,5) = 13,29 \text{ €}$
	<i>Sous total (coût par unité)</i>	<i>76,42 €</i>
<i>Total en terme de monthly extra rental fee</i>	Pour calculer le monthly fee, il faut tenir compte du trouble ratio mensuel.	$(76,42 * 0,0551) = 4,21 \text{ €/month}$

## 2. Coûts de développement et de mise en place.

<i>Rubrique présentée par Belgacom</i>	<i>Décision et motivation de l'Institut</i>	<i>Montant retenu et calculé</i>
Développements IT	Les coûts mentionnés par Belgacom sont acceptés par l'Institut	52000 €
Process development	Les coûts mentionnés par Belgacom sont acceptés par l'Institut	15748,66 €
Training	Les coûts mentionnés par Belgacom sont acceptés par l'Institut	10499,11 €
	<i>Sous-total (coût brut non réparti)</i>	<i>78247,77 €</i>

<i>Total en terme de monthly extra rental fee</i>	Pour calculer le monthly fee, il faut reporter ces coûts sur une période de 3 (trois) années, en tenant compte d'un WACC de 12,88 % et sur base de 500 lignes pour 2003, 1500 lignes pour 2004 et 2500 lignes pour 2005.	<b>1,72891</b>
---	--	----------------

3. **Total général en terme de monthly extra rental fee** :  $4,21 + 1,73 = 5,94$  €/mois et ligne. (hors ATM repair timer plus)

4. **One time fees :**

Les one time fees sont acceptés par l'Institut sur base des coûts définis et acceptés par l'Institut dans le cadre Improved SLA BRUO 2003 "Raw copper", comme le mentionne Belgacom. L'Institut ne peut cependant accepter une réévaluation selon les "nouveaux coûts horaires 2003", puisque Belgacom n'en a pas fait mention dans le cadre BRUO 2003, et que Belgacom mentionne lui même que les coûts sont identiques. Ceci signifie que les prix suivants sont d'application :

\* set up fee : 1524 €(à payer une seule fois, même si le bénéficiaire souscrit aux deux ISLA BROBA 2003)

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

**ATM repair timer plus**

Les Activation, change SLA type sont identiques à ceux cités plus haut, et ne sont pas cumulables. Si un ISLA est activé en même temps pour une ligne et un ATM repair timer plus, l'activation ou le change SLA type n'est dû qu'une seule fois. Ceci est cohérent vu que les frais administratifs et de process sont opérés en une seule opération.

En ce qui concerne la extra rental fee, Belgacom ne mentionne que le cas VP. L'Institut estime cependant que le même raisonnement est valable par groupe de VC par ligne SDSL VC switching. Ceci est d'autant plus cohérent que Belgacom n'a pas souhaité faire de distinction dans les autres cas. (cf. point 1 ci-dessus).

L'Institut accepte dans ce cas aussi la proposition de Belgacom de s'appuyer sur un coût supplémentaire à prendre en compte dans le coût horaire d'un technicien (ou niveau équivalent) pour le 24h/24 et 7j/7 de 30%.

L'Institut considère cependant que seul ces 30% sont à considérer comme coût supplémentaire dans le cadre des 'Improved SLA BROBA II 2003 ADSL SDSL' (ADSL et SDSL VP switching ainsi que SDSL VC switching). En effet, en cas de repair, la réparation (en fait : la notion de "repair done permanently or identified as being definitely non Belgacom originated") doit de toute façon être faite dans le cadre des BASIC SLA. Cette notion a été discutée par Belgacom lors d'une réunion tenue le 02 avril 2003, et acceptée oralement par les délégués de Belgacom. Cette notion est d'ailleurs logique et pragmatique vu l'existence

incontestable des BASIC SLA. Suite à discussion avec Belgacom le 01 septembre 2003, en vue de prévoir une évaluation de l'impact de l'ISLA sur le backoffice de Belgacom, un supplément de 20 % est ajouté par l'Institut, sur une base temporaire. Le coût supplémentaire pris en compte est donc de 50 %. Ce point sera réévalué par l'Institut au plus tard dans le cadre BROBA 2004.

Cependant l'Institut ne peut prendre en compte la notion de 300 VP's en option ATM moyenne à prester en peak par un FTE supplémentaire. En effet, cela signifierait que ce FTE traiterait<sup>8</sup> en moyenne  $300/356^9 = 0.84$  VP "en dérangement" par jour, ce qui est manifestement une sous-évaluation. L'Institut, dans un souci de compromis et de pragmatisme, fixe ce nombre à 600<sup>10</sup> ("VP" et "groupe de VC par ligne SDSL VC") Ceci donne le résultat suivant :  $(69.575,79 * 0,5)/(600 * 12) = 4,83$  €/par "VP" et "groupe de VC par ligne SDSL VC".

---

<sup>8</sup> Suite à l'entente par le Conseil des points de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du 19 mai 2003 et particulièrement celui de Belgacom, il est apparu opportun de préciser que la notion de FTE en peak signifie que ce FTE n'est pas utilisé exclusivement dans le cadre "Improved SLA". Ceci est la raison pour laquelle l'Institut a calculé la prestation 'équivalente' en terme presté dans le cadre "Improved SLA".

<sup>9</sup> Suite à l'entente par le Conseil des points de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du 19 mai 2003 et particulièrement celui de Belgacom, il est apparu opportun de clarifier qu'en vue de calculer une prestation équivalente, en terme presté dans le cadre "Improved SLA", il est indispensable de considérer le nombre de jours par an où un dérangement doit pouvoir être levé, et ici il s'agit incontestablement d'un service 24/24 7/7.

<sup>10</sup> Suite à l'entente par le Conseil des points de vue reçus en réponse à l'invitation en ce sens du 19 mai 2003 et particulièrement celui de Belgacom, il est apparu opportun de mentionner qu'il s'agit ici d'une approche très conservatoire.

## **CHAPITRE 4. DIVERS**

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

En raison du caractère raisonnable et de l'orientation en fonction des coûts, l'Institut a décidé que dans le cas d'une annulation de demande d'activation dans un tel délai, les actions nécessaires pour mettre la ligne en service sont déjà effectuées et ce, également au niveau du DSLAM. Le tarif à prendre ainsi en compte dans de tels cas est égal au tarif d'activation d'une ligne BROBA (c.-à-d. le tarif augmenté du coût pour l'activation du VC) augmenté du tarif de désactivation de cette même ligne.

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

En raison du caractère raisonnable et de l'orientation en fonction des coûts, l'Institut a décidé que le coût lié à un changement de date survenant après la due date –1 (12PM) pour l'activation d'une ligne BROBA sera facturé au même tarif qu'un changement de date normal pour autant que le délai supplémentaire demandé par le bénéficiaire ne dépasse pas 20 jours ouvrables.

### **3. COUT LIE A L'ACTIVATION DU PREMIER VC.**

Afin d'obtenir un prix unique lié à l'activation d'une ligne BROBA dans le cadre du VP-switching, le coût lié à l'activation du premier VC (€10,30) est rajouté au tarif d'activation de la ligne. (qui était lui-même basé sur les prix fixés dans le cadre BRUO) . Ainsi, le tarif total lié à l'activation de la ligne BROBA (avec activation du premier VC) pourra être variabilisé, à la demande du bénéficiaire.

Dans le cadre VC-switching (SDSL VC switching), Belgacom n'a pas souhaité opérer ce rajout. Il doit cependant être clair que dans le cas d'une demande de VC(s) à l'occasion d'une activation d'une ligne, les frais « administration cost per request » ne sont pas dûs.

## **CHAPITRE 5. ADAPTATION DE L'OFFRE DE REFERENCE AU PRESENT AVIS**

Conformément à l'arrêté royal du 22.6.1998, le présent complément d'avis est contraignant pour Belgacom.

Cela signifie que le présent complément d'avis modifie de manière effective l'offre de référence BROBA II 2003 dans sa version approuvée des 31 mars et 07 avril 2003 (selon les documents incriminés). Cela implique que lorsque, selon le présent complément d'avis, une clause déterminée doit être modifiée, ajoutée ou supprimée dans l'un des documents, Belgacom est évidemment obligée soit de modifier, soit d'ajouter, soit de supprimer cette clause. Cette offre de référence BROBA 2003 doit être adaptée par Belgacom, selon les termes du présent complément d'avis, endéans les 10 jours ouvrables suivant la publication du présent complément d'avis. En ce qui concerne les aspects traités au chapitre 4, ceux-ci ont déjà été intégrés sur base volontaire du chef de Belgacom. En ce qui concerne les aspects traités au chapitre 3, le délai de 10 jours ouvrables est primordial de suivi, sous peine de mise en demeure immédiate, avec application des amendes administratives prévues dans l'article 109 quater de la loi du 21 mars 1991, le cas échéant. En quelque sorte, le présent avis vaut avertissement vis à vis du chef de Belgacom en ce qui concerne l'application urgente des termes du présent complément d'avis.

Mais de toute manière, chacun peut lire les offres de Belgacom comme si chaque clause en question avait effectivement été modifiée, ajoutée ou supprimée dès la parution du présent complément d'avis.

## **CHAPITRE 6. LE CARACTERE EVOLUTIF DU PRESENT AVIS**

Le présent avis est un relevé du moment et en tant que tel, est susceptible d'être modifié à l'avenir. Ces modifications peuvent être dictées par des évolutions techniques, des développements sur le marché, des adaptations réglementaires, des adaptations à des coûts et prix, etc.

Pour accord

Le Conseil :

G. Deneff

Membre du Conseil

C. Rutten

Membre du Conseil

M. Van Bellinghen

Membre du Conseil

E. Van Heesvelde

Président du Conseil

Date : 3 septembre 2003