
HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

Mjerila za dobivanje ovlaštenja za provođenje ispitivanja kakvoće usluga, ocjenu, ispitivanje i ovjeru sustava za mjerenje i naplatu usluga elektroničkih komunikacija

PRAVNA OSNOVA

U okviru svojih nadležnosti određenih člankom 12. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine 73/2008), a prema članku 39. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne novine“ broj 154/2008, 51/2011, pravilnik), Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM) može samostalno ili preko ovlaštene pravne osobe provesti nadzor mjerenja kakvoće usluge i ovjeru sustava za obračun i naplatu.

Nadalje, prema članku 43. pravilnika HAKOM je ovlašten izdati posebno ovlaštenje pravnoj osobi za provođenje ispitivanja kakvoće usluga, ocjenu, ispitivanje i ovjeru sustava za mjerenje i naplatu, a ta je pravna osoba obvezna ispuniti uvjete koje određuje navedeni članak.

Operatori elektroničkih komunikacija (operatori) čiji je prihod veći od 2% ukupnih prihoda na mjerodavnom tržištu elektroničkih komunikacijskih usluga ili od kojih to HAKOM zahtijeva, prema članku 39. stavku 1. pravilnika moraju o vlastitom trošku:

- najmanje svakih šest (6) mjeseci, ili iznimno u kraćem roku na zahtjev HAKOM-a, osigurati ocjenu i ispitivanje svojih sustava za obračun i naplatu za navedene usluge,
- najmanje svakih šest (6) mjeseci ili iznimno u kraćem roku na zahtjev HAKOM-a, provesti mjerenje kakvoće usluga,
- provesti sva poboljšanja sukladno zahtjevu HAKOM-a, a koja su potrebna kako bi sustavi za obračun i naplatu bili ovjereni kao sustavi koji odgovaraju svojoj namjeni.

Operator ili ovlaštena pravna osoba iz članka 43. pravilnika dostavlja HAKOM-u svakih šest (6) mjeseci izjavu da mjerni sustavi iz stavka 1. članka 39. pravilnika ispunjavaju uvjete iz pravilnika, zajedno s detaljnim opisom i analizom provedenih mjerenja sukladno članku 42. pravilnika.

Mjerne sustave koji se koriste u svrhu mjerenja sustava za obračun i naplatu ovjerava HAKOM ili ovlaštena pravna osoba, a moraju ispunjavati mjerila iz članka 42. pravilnika. Isto tako, a radi usporedivosti mjerenja i parametara kakvoće usluga, mjerenja operatora moraju biti napravljena u skladu s člancima 40. - 42. pravilnika.

UVJETI/DOKAZI SPOSOBNOSTI

Pravna osoba/zainteresirana strana može dobiti ovlaštenje za provođenje ispitivanja kakvoće usluga, ocjenu, ispitivanje i ovjeru sustava za mjerenje i naplatu ukoliko ispunjava sljedeće uvjete (dokaze sposobnosti):

1. detaljni plan provedbe ispitivanja,
2. postojanje kvalificiranog osoblja i sredstava,
3. dokaz da je pravna osoba neovisna od operatora,

4. dokaz da djelatnici pravne osobe imaju najviši stupanj stručne i tehničke osposobljenosti te da nisu izloženi mogućnosti utjecaja, na bilo koji način, na njihovo stručno mišljenje ili rezultate ispitivanja, niti da će iskoristiti ispitivanja radi ostvarivanja osobnog probitka ili probitka povezane osobe, neke povlastice ili prava i sklapanja pravnog posla, odnosno kako bi na bilo koji drugi način interesno pogodovali sebi ili drugoj povezanoj osobi,
5. dokaz da djelatnici pravne osobe imaju odgovarajuće iskustvo u predmetnim ispitivanjima,
6. izjava da će djelatnici pravne osobe primati naknadu koja ne ovisi o broju ponovljenih mjerenja, ocjena i ispitivanja niti o rezultatima ispitivanja,
7. izjava da će djelatnici pravne osobe postupati sa svim informacijama koje je prikupilo prigodom provođenja predmetnog ispitivanja kao s poslovnom, odnosno službenom tajnom, sukladno posebnim propisima.

TRŽIŠTE

Operatori koji su obuhvaćeni uvjetima iz članka 39. stavka 1. pravilnika su:

Nepokretna mreža:	HT, Optima, Metronet, H1
Pokretna mreža:	HT, VIPnet, Tele2
Internet:	HT, Iskon Internet, Optima, Bnet

Navedene operatore trebali bi promatrati kroz usluge koje pružaju kako bi se pokazalo pravo stanje i uklonili mogući nepotrebni troškovi mjerenja.

Nepokretna mreža:

POTS	HT
VoIP	HT, Optima, Metronet, H1
Internet	HT, Iskon Internet, Optima, Bnet

Pokretna mreža:

GSM	HT, VIPnet, Tele2
Internet	HT, VIPnet, Tele2

ANALIZA MJERNIH SUSTAVA

Kod mjerenja sustava za obračun i naplatu smatrat će se da je trošak pravilno izmjeren za slučajeve:

1. kad trošak ovisi o trajanju najviše 5.000 sekundi, trajanje se bilježi unutar +0,5 sekundi i – 1,0 sekundi,
2. kad trošak ovisi o trajanju od najmanje 5.000 sekundi, trajanje se bilježi unutar +0,01% (1:10.000) i –0,02% (1:5.000),
3. kad trošak ovisi o vremenu u danu, vrijeme se bilježi unutar +1,0 sekundi i –1,0 sekundi, s početkom u odgovarajućoj vremenskoj referenci,
4. kad trošak ovisi o broju događaja, broj događaja će biti točan unutar +0,004% (1:25.000) i – 0,1% (1:1.000).

Ukoliko trošak nije predviđen cjenovnim sustavom ili za koji nije moguće provesti pravilno mjerenje, smatrat će se da je trošak pravilno izmjeren za slučajeve:

1. kad trošak ovisi o trajanju od najviše 5.000 sekundi, trajanje se bilježi unutar +0,5 sekundi i –1,0 sekundi,
2. takvi troškovi neće biti viši od 0,004% (1:25.000) po broju od troškova izdanih na računima ili potraživanih s računa,
3. takvi troškovi neće biti viši od 0,002% (1:50.000) po vrijednosti od troškova izdanih na računima ili potraživanih s računa.

TESTIRANJE

Testove koje je potrebno provesti radi utvrđivanja ispravnosti sustava za obračun i mjerenje su:

Nepokretna mreža:

1. **Mjerenje POTS/ISDN prometa** – mjerenje početka i duljine trajanja N poziva od minimalno 8 sati, generiranje izvještaja (CDR, ASDR, statistika prometa, analiza završetka poziva, KPI), analiza izvještaja i usporedba s CDR-ovima koji ulaze u mjerni sustav i nakon prolaska kroz mjerni sustav.
2. **Mjerenje VoIP prometa** - mjerenje početka i duljine trajanja N poziva od minimalno 8 sati, generiranje izvještaja (CDR, ASDR, statistika prometa, analiza završetka poziva, KPI), analiza izvještaja i usporedba s CDR-ovima koji ulaze u mjerni sustav i nakon prolaska kroz mjerni sustav.
3. **Mjerenje količine prenesenih podataka korisnika širokopojasnog pristupa Internetu** – Mjerenje količine prenesenih podataka za N korisničkih tokova u trajanju od minimalno 8 sati, generiranje izvještaja (CDR, ASDR, statistika prometa, KPI), analiza izvještaja i usporedba s CDR-ovima koji ulaze u mjerni sustav i nakon prolaska kroz mjerni sustav.

Pokretna mreža:

1. **Mjerenje GSM prometa** – mjerenje početka i duljine trajanja N poziva u trajanju od minimalno 8 sati, generiranje izvještaja (CDR, ASDR, statistika prometa, analiza završetka poziva, KPI), analiza izvještaja i usporedba s CDR-ovima koji ulaze u mjerni sustav i nakon prolaska kroz mjerni sustav.
2. **Mjerenje količine prenesenih podataka za korisnike pokretnog širokopojasnog Interneta** – mjerenje količine prenesenih podataka za N korisničkih tokova u trajanju od minimalno 8 sati, generiranje izvještaja (CDR, ASDR, statistika prometa, KPI), analiza izvještaja i usporedba s CDR-ovima koji ulaze u mjerni sustav i nakon prolaska kroz mjerni sustav.

CIJENA

Zainteresirane strane obvezne su u prijavama navesti trošak po mjerenju s obzirom na vrstu mjerenja koja su prethodno navedena.

NAČIN DOSTAVE PONUDA

Prijave se dostavljaju do 21. lipnja 2011. godine, u zatvorenoj omotnici s nazivom i adresom zainteresirane strane, poštom preporučeno ili osobno predajom u pisarnicu HAKOM-a (soba 106), na adresu:

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije
Jurišićeva 13
10 000 Zagreb
- NE OTVARAJ -

Javni poziv za dodjelu ovlasti za mjerenje kakvoće usluge i ovjeru sustava za obračun naplatu

ROK ZA DONOŠENJE ODLUKE(A)

HAKOM će, po zaprimanju prijave zainteresiranih strana, u roku od 30 dana od završetka javnog poziva donijeti odluku(e) od dodijeli posebnog ovlaštenja pravnoj osobi/pravnim osobama za provođenje ispitivanja kakvoće usluga, ocjenu, ispitivanje i ovjeru sustava za mjerenje i naplatu usluga elektroničkih komunikacija. O donošenju odluke(a) HAKOM će u najkraćem mogućem roku obavijestiti sve zainteresirane strane.