

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

### UVOD

Sukladno članku 61. stavku 1. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN broj 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16; dalje: Pravilnik), operatori čiji je prihod veći od 2% ukupnih prihoda na mjerodavnom tržištu elektroničkih komunikacijskih usluga ili od kojih to HAKOM zahtijeva, 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.

Nadalje, sukladno članku 61. stavku 2. Pravilnika, nadzor provedenih mjerenja provodi HAKOM samostalno ili putem ovlaštene pravne osobe.

Slijedom navedenog, sukladno ovlastima iz članka 12. stavka 1. točke 18. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14) i članka 65. Pravilnika, HAKOM provodi postupak dodjele ovlaštenja za provođenje ispitivanja kakvoće usluga, ocjenu, ispitivanje i ovjeru sustava za mjerenje i naplatu usluga elektroničkih komunikacija (dalje: ovlaštenje).

### OBVEZE IZ OVLAŠTENJA

Ovlaštena osoba obavlja ocjenu, ispitivanje i ovjeru mjerenja kakvoće usluge i sustava za obračun i naplatu.

#### 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 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.
2. **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.

Ovlaštena osoba obvezna je svakih šest (6) mjeseci dostaviti HAKOM-u izjavu da mjerni sustavi iz članka 61. stavka 1. Pravilnika ispunjavaju uvjete propisane Pravilnikom, zajedno s detaljnim opisom i analizom provedenih mjerenja sukladno članku 64. Pravilnika. Također, ovlaštena osoba ovjerava mjerne sustave kao sustave koji odgovaraju svojoj namjeni isključivo ako ti sustavi ispunjavaju mjerila iz članka 64. Pravilnika. Nadalje, ovlaštena osoba obavlja mjerenja pokazatelja

kakvoće usluge, koji se definirani u Dodatku 3., Dodatku 4., Dodatku 5. i Dodatku 6. Pravilnika te izvješće o mjerenjima dostavlja HAKOM-u u roku 30 dana od obavljanja istih.

HAKOM ima pravo provjeravati vjerodostojnost svih dostavljenih podataka od strane ovlaštene osobe u roku dvanaest (12) mjeseci od dana dostave tih podataka.

HAKOM na svojim internetskim stranicama objavljuje podatke o operatorima čiji je prihod veći od 2% ukupnih prihoda na mjerodavnom tržištu elektroničkih komunikacijskih usluga ili od kojih se zahtijeva provođenje obveze mjerenja kakvoće usluge i ovjera sustava za obračun i naplatu.

## **UVJETI DODJELE**

Ovlaštenje se dodjeljuje na razdoblje od pet godina.

Pravo podnošenja zahtjeva imaju pravne osobe koje dostave sljedeće dokaze:

1. detaljan plan provedbe ispitivanja,
2. jedinični trošak mjerenja,
3. postojanje kvalificiranog osoblja i sredstava,
4. dokaz da je pravna osoba neovisna od operatora
5. 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,
6. dokaz da djelatnici pravne osobe imaju odgovarajuće iskustvo u predmetnim ispitivanjima,
7. izjavu da će djelatnici pravne osobe primati naknadu koja ne ovisi o broju ponovljenih mjerenja, ocjena i ispitivanja niti o rezultatima ispitivanja,
8. izjavu da će djelatnici pravne osobe postupati sa svim informacijama prikupljenim prigodom provođenja predmetnog ispitivanja kao s poslovnom, odnosno službenom tajnom, sukladno posebnim propisima.

## **ZAHTJEV ZA DODJELU**

Zahtjev za dodjelu ovlaštenja zajedno s prethodno navedenim dokazima, podnositelji su obvezni dostaviti u zatvorenoj omotnici, s punim nazivom i adresom podnositelja zahtjeva, poštom preporučeno ili osobno, predajom u sjedište HAKOM-a, Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10 110 Zagreb, s naznakom: „*Postupak dodjele ovlaštenja za provođenje ispitivanja kakvoće usluga, ocjenu, ispitivanje i ovjeru sustava za mjerenje i naplatu usluga elektroničkih komunikacija - NE OTVARATI*“.

Zahtjev za dodjelu ovlaštenja može se podnijeti počevši od dana objave ovog javnog poziva na internetskim stranicama HAKOM-a, a najkasnije do 6. srpnja 2016. do 10:00 sati po srednjoeuropskom vremenu, neovisno o načinu dostave zahtjeva.

## **ODLUKA O DODJELI**

HAKOM će po zaprimanju Zahtjeva za dodjelu ovlaštenja utvrditi ispunjavanje uvjeta dodjele te najkasnije do 11. srpnja 2016. donijeti odluku o dodjeli ovlaštenja.

Ovlaštenje se može dodijeliti jednoj ili više pravnih osoba koje dokažu ispunjavanje uvjeta dodjele iz točke III. ovog dokumenta.