



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**ONTWERPBESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 16 OKTOBER 2007
MET BETREKKING TOT
DE HERZIENING VAN BRUO & BROBA
ANNEX K – “MIGRATIES”**

Werkwijze om reacties op dit document te sturen

Antwoordtermijn: tot 9 november 2007
Contactpersoon: Reinhard Laroy, IR-adviseur (02 226 88 22)
Antwoordadres per e-mail: reinhard.laroy@bipt.be

Reacties worden enkel elektronisch verwacht.

In het document moet duidelijk aangeduid worden wat confidentieel is.

Deze raadpleging heeft plaats overeenkomstig artikel 140 van de wet van 13 juni 2005

Inhoudsopgave

Situering	3
Toepasselijk reglementair kader	3
BRUO – REGLEMENTAIR KADER	4
BROBA – REGLEMENTAIR KADER	5
Analyse	5
SLA & TIMERS	5
TARIEVEN	5
LETTER OF INFORMATION / LETTER OF CONFIRMATION	6
TYPES MIGRATIES	6
PROJECT-GEBASEERDE MIGRATIES	6
MASSAMIGRATIES	7
<i>Rolling forecast</i>	7
<i>Transpositielijst massa-migraties</i>	7
<i>Maandelijkse volumes</i>	8
Toepassing van de Beslissing	8
Beroepsmogelijkheden	9

Bijlage 1: Annex K – Migrations to BRUO and BROBA – version 27/08/2007

SITUERING

Op 20 juli 2007 ontving het BIPT vanwege Belgacom een herziening van Annex K van het BRUO en BROBA referentieaanbod. Deze Annex behandelt de migraties tussen BRUO en BROBA.

Ter voorbereiding van dit ontwerpbesluit heeft het BIPT op 25 juli 2007 een verkennende consultatie gelanceerd via mail, waarin de verschillende BRUO/BROBA-operatoren om hun reacties over de aangepaste annex gevraagd werd. Het BIPT ontving reacties van het Platform en Mobistar. Op 23 augustus 2007 heeft het BIPT deze reacties met Belgacom besproken. Op basis van deze vergadering heeft Belgacom op 28 augustus 2007 nog een licht aangepaste versie aan het Instituut overgemaakt.

Het Instituut heeft op basis van de reacties van de sector en zijn eigen inzichten een ontwerpbesluit opgesteld dat ter consultatie aan de sector wordt voorgelegd van 16 oktober tot 9 november 2007.

Daarna zal het Instituut de reacties verwerken en een aangepaste versie van het ontwerpbesluit verzenden aan de gemeenschapsregulators volgens de principes uitgezet in het samenwerkingsakkoord.

TOEPASSELIJK REGLEMENTAIR KADER

Overeenkomstig 162 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wordt het ontwerp van referentieaanbod van Belgacom in eerste instantie beoordeeld aan de hand van de volgende reglementaire bepalingen :

- het koninklijk besluit van 22 juni 1998 betreffende de voorwaarden inzake aanleg en exploitatie van openbare telecommunicatienetwerken:

"Art. 6sexies. § 1. (...) § 3. Het referentieaanbod is geldig voor het kalenderjaar dat volgt op het jaar van publicatie. Indien de aangemelde exploitant tijdens het lopende kalenderjaar wijzigingen wenst aan te brengen aan dit aanbod, vraagt hij voorafgaandelijk de goedkeuring aan het Instituut."

- de artikelen 106, § 1, 5°, 108bis en 109ter, § 3, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven

Artikel 106, § 1, 2de lid, bepaalt :

"Bij elke verhoging van de tarieven met betrekking tot die diensten waarvoor die operatoren over een sterke positie op de betrokken markt beschikken, delen de organisaties met een sterke positie op de betrokken markt aan het Instituut, op de wijze bepaald door de Koning op advies van het Instituut, voorafgaandelijk de elementen mee die het mogelijk maken de overeenstemming van de tariefverhogingen met de toepasselijke reglementaire verplichtingen te beoordelen."

108bis, § 3 :

"§ 3. Het Instituut neemt alle nodige maatregelen om een werkzame mededinging op de markt voor ontbundelde toegang tot het aansluitnet te verzekeren."

Op basis hiervan heeft het BIPT de bevoegdheid om aanpassingen aan het referentieaanbod op voorhand goed te keuren.

BRUO – REGLEMENTAIR KADER

Voor deze referentieaanbiedingen heeft het Hof van Beroep afgeweken van de toepassing van de Belgische reglementering ten voordele van de Europese verordening (EG) Nr. 2887/2000 van het Europees parlement van 18 december 2000 omtrent de ontbundelde toegang tot de lokale lus, welke ze direct toepast. Deze visie zorgt ervoor dat het BRUO referentieaanbod een permanent karakter krijgt. Dit algemeen principe laat Belgacom toe om het referentieaanbod aan te passen uit eigen wil zonder tijdsbeperkingen. Daarenboven verdwijnt ook voor het Instituut het jaarlijkse karakter waardoor het BIPT ook een permanente bevoegdheid krijgt om toe te zien op dit referentieaanbod. Het Instituut kan op elk moment gedurende het jaar tussenkomen¹.

De van toepassing zijnde reglementair kader is het Europees kader zelf. Het reeds aangehaalde artikel omtrent “de toezicht door de nationale regelgevende instanties” laat het BIPT toe om aan de verschillende operatoren te vragen relevante informatie te verstrekken om haar reglementaire bevoegdheid te kunnen toepassen (art. 2.4.b) en om de ontwerpen van het referentieaanbod op voorhand te ontvangen, zonder dewelke, de a priori controlebevoegdheid van het Instituut voorzien in deze reglementering niet mogelijk zou zijn.

De verordening (EG) Nr. 2887/2000 van het Europees parlement en de Raad van 18 december 2000 inzake de ontbundeling van het aansluitnet:

“Artikel 4 Toezicht door de nationale regelgevende instanties

1. De nationale regelgevende instantie zorgt ervoor dat de tarieven voor ontbundelde toegang tot het aansluitnet bevorderlijk zijn voor eerlijke en duurzame concurrentie.

2. De nationale regelgevende instantie kan:

- a) in gerechtvaardigde gevallen wijzigingen van het referentieaanbod voor de ontbundelde toegang tot het aansluitnetwerk en bijbehorende faciliteiten opleggen, met inbegrip van tariefwijzigingen; en*
- b) van de aangemelde exploitanten relevante informatie voor de uitvoering van deze verordening verlangen.*

3. De nationale regelgevende instantie kan, indien dit gerechtvaardigd is, op eigen initiatief optreden om non-discriminatie, eerlijke concurrentie, economische doeltreffendheid en een maximaal nut voor de gebruikers te waarborgen.”

Het Instituut is van mening dat actualiseringen van het referentieaanbod voorafgaandelijk aan de controle van het Instituut moeten onderworpen worden. Het zonder meer toelaten aan Belgacom om de tarieven of andere onderdelen van het referentieaanbod eenzijdig te wijzigen, zou immers leiden tot verwarring en onzekerheid bij de alternatieve operatoren. De eventuele mogelijkheid voor het Instituut om a posteriori de betreffende actualiseringen aan te passen zou hieraan niets veranderen. Hierbij dient trouwens rekening gehouden te worden met het feit dat wanneer de alternatieve operatoren hun klanten wensen te bereiken via het aansluitnetwerk, zij hoe dan ook op Belgacom zijn aangewezen, hetgeen Belgacom in een machtspositie plaatst. In die zin zou het een fictie zijn om het eenzijdig wijzigen van

¹ Bruxelles, 15 juin 2006, 2004/AR/2657, p. 15 et Bruxelles, 12 mai 2005, R.G. 2004/AR/174, p. 12, n° 13.

het referentieaanbod door Belgacom te beschouwen als een uiting van contractuele vrijheid, dit bij gebrek aan wilinstemming van de overige partijen.

Het Hof van Beroep verwerpt in haar arrest niet de voorafgaande goedkeuring door het BIPT door terug te grijpen naar de EG verordening van 2000. Artikel 4.3 van de Verordening 2887/2000 geeft het Instituut de mogelijkheid om op te treden teneinde o.m. de eerlijke concurrentie, economische doeltreffendheid en het maximale nut voor de gebruikers te waarborgen. Deze bepaling rechtvaardigt en ondersteunt een a priori controle vanwege het Instituut op de wijzigingen die het Instituut aan het referentieaanbod wenst aan te brengen.

BROBA – REGLEMENTAIR KADER

Overeenkomstig 162 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wordt het ontwerp van referentieaanbod van Belgacom in eerste instantie beoordeeld aan de hand van de volgende reglementaire bepalingen :

1. de artikelen 106, § 1, eerste lid, 4°, en 109ter, § 3, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven;
2. het koninklijk besluit van 22 juni 1998 betreffende de voorwaarden inzake aanleg en exploitatie van openbare telecommunicatienetwerken.

ANALYSE

SLA & TIMERS

Het Platform merkt op dat er op de uitvoering van de massamigraties ook SLA-verplichtingen met compensaties moeten gelden om ervoor te zorgen dat Belgacom op het afgesproken tijdstip en met een minimale afsnijtijd de migraties uitvoert. De timers voor het afleveren van de done en het aanpassen van de systemen zouden sneller moeten gebeuren dan nu gedefinieerd is als gevolg van het nieuwe PILA systeem.

Belgacom merkt op dat de XML-afhandeling van massamigraties via PILA nog niet voor iedereen doorgevoerd is. Belgacom zou dan ook willen wachten om de timers te evalueren. Het BIPT gaat akkoord.

Het Instituut vraagt zich in het kader van de nationale consultatie af hoe het naleven van de maximale afsnijtijd kan gecontroleerd worden en wat volgens de sector de compensaties zijn die hier tegenover moeten staan.

TARIEVEN

De alternatieve operatoren merken op dat er geen prijslijst meer opgenomen is in Annex K en dat er tevens een voldoende gedetailleerde beschrijving ontbreekt om “hidden costs” te vermijden.

Belgacom merkt op dat de tarieven voor migraties opgenomen zijn in de Annex m.b.t. de tarieven zoals aangekondigd in een speciale BRUO/BROBA Flash op 10 oktober 2007, die een aantal tariefaanpassingen doorvoert voor migraties zoals opgelegd in het besluit van de Raad van het BIPT van 5 september 2007 m.b.t. de one time fees.

Het BIPT wil opmerken dat in de nieuwe tarieven ook de schaalvoordelen van bulk migraties

opgenomen zijn in het kostenmodel.

LETTER OF INFORMATION / LETTER OF CONFIRMATION

Het Platform is geen voorstander van dergelijke verwittiging van de eindgebruiker omdat de correcte uitvoering de volledige verantwoordelijkheid is van Belgacom en een migratie transparant kan zijn voor de eindgebruiker.

Belgacom merkt op dat een migratie niet op vraag van Belgacom gebeurt en dat de OLO zijn klant moet informeren zodat Belgacom niet aangeklaagd wordt voor “slamming” in geval van klantenklachten.

Belgacom merkt op dat het huidige systeem al jaren goed werkt en dat er geen reden is om aan het principe aanpassingen te doen.

Het Platform stelt voor om de tijdsduur voor het bijhouden van het bewijs te beperken. Belgacom merkt op dat de tijdsduur minstens 1 jaar moet bedragen om juridisch veilig te zijn.

Het Instituut vraagt omwille van transparantie aan Belgacom om een tijdsduur van 1 jaar voor de Lol/LoC op te nemen in de nieuwe Annex K

‘SINGLE LINE’ MIGRATIES

Het Platform vraagt om voor single line migraties de scenario's Carrier DSL naar BROBA WOV en BROBA WOV naar BRUO RC toe te voegen omdat deze scenario's steeds vaker gaan voorkomen naarmate meer in BRUO geïnvesteerd wordt.

Belgacom vraagt zich af hoe groot de vraag zal zijn. Zeker wat Carrier DSL betreft gezien de sterk afnemende volumes. Belgacom is van mening dat voor de weinig voorkomende migraties geen apart proces uitgewerkt wordt. Het is goedkoper om dan een deactivatie te doen van het bestaande product alvorens een nieuw product te activeren.

Belgacom merkt ook op dat BROBA WOV naar BRUO RC wel als single line migration scenario bestaat, maar vergeten werd in de Annex. Het BIPT vraagt om dit te corrigeren en dit scenario toe te voegen aan het hoofdstuk single line migrations.

Op basis van forecasting heeft het Instituut vastgesteld dat er geen grote vraag is naar het scenario van Carrier DSL naar BROBA WOV. De alternatieve operatoren zullen dan ook van projectgebaseerde migraties gebruik moeten maken om deze migraties uit te voeren want het als standaardproces toevoegen zou disproportioneel zijn.

PROJECT-GEBASEERDE MIGRATIES

De alternatieve operatoren zouden voor deze migraties graag richtregels vastleggen in het referentieaanbod m.b.t. prijs, timing en planning.

Belgacom merkt op dat het over heel verschillende en vaak heel gepersonaliseerde projecten gaat waar moeilijk een vast stramien voor prijs, timing en planning is voor op te stellen. Het is net het voordeel van deze projecten dat de alternatieve operatoren zelf met Belgacom de oplevertermijn en de contractuele voorwaarden (dus eigenlijk de aspecten die onder een Improved SLA vallen) kunnen afspreken.

Het Instituut gaat akkoord om geen specifieke richtregels toe te voegen.

MASSAMIGRATIES

250 massamigraties/maand

Een alternatieve operator vindt de limiet van minstens 250 massamigraties per maand artificieel en ongegrond. Massamigratie worden namelijk per LEX behandeld en er is geen relatie met massamigraties op andere LEXen die een minimum per maand verantwoorden. Het opheffen van deze 250 per maand limiet zal de nood voor bepaalde single line migration scenario's quasi volledig wegnemen.

Belgacom verduidelijkt dat deze limiet van toepassing is op alle scenario's samen en stelt ter verduidelijking volgende formulering voor:

250 lines per month (with possibility to mix different mass migration scenarios)

Het BIPT gaat akkoord om deze formulering aan te passen in Annex K.

Rolling forecast

Belgacom heeft een indicatieve rolling forecast op 6 maanden aan Annex K toegevoegd om de zichtbaarheid op de benodigde resources te vergroten zodat de massamigraties beter gepland kunnen worden.

De alternatieve operatoren merken op dat het huidige systeem behoorlijk complex is en dat compensaties niet kunnen gevraagd worden aangezien sommige lijnen buiten hun wil om niet kunnen opgeleverd worden. Dergelijke afwijkingen zijn in het huidige proces niet te vermijden.

Belgacom is van mening dat de OLOs de capaciteit moeten vragen die ze willen en ook aankunnen zodat er geen discrepanties bestaan tussen actuals en forecast. Daarnaast is het ook onredelijk alles in een beperkte periode te willen uitvoeren en is spreiding noodzakelijk.

Het zou volgens het Platform ook mogelijk moeten zijn om de migratie te stoppen omwille van technische redenen zolang de interventie niet uitgevoerd is en Belgacom gemakkelijk andere lijnen kan migreren.

Belgacom is van mening dat er een Point of no return is en dat er genoeg kans is tot dan om de lijst aan te passen. Twintig werkdagen voor de werkelijke oplevering moet een alternatieve operator toch reeds een zicht hebben op de technische haalbaarheid of niet.

Transpositielijst massa-migraties

Het Platform merkt op dat in het huidige proces voor massamigraties de OLO een lijst krijgt van slechts 40 eindgebruikers voor een specifieke LEX. Enkel uit die lijst kan de OLO de eindgebruikers kiezen die de volgende 3 maanden gemigreerd worden. Hierdoor is volgens het Platform het aantal effectief uitgevoerde migraties sterk verschillend van het aantal committed door Belgacom waardoor de beschikbare capaciteit met op zijn minst 10% daalt.

Het Platform stelt voor dat Belgacom een lijst opstelt met alle eindgebruikers die migreerbaar zijn op de te migreren LEX en dat de OLO daaruit het aantal eindgebruikers kiest dat overeenstemt met de gemaakte forecast.

Het Instituut vindt dit een redelijke vraag aangezien het kan helpen om de grote verschillen tussen geforecaste en reëel uitgevoerde migratievolumes te verkleinen. Dit kleinere verschil zou ervoor zorgen dat Belgacom beter zijn mankrachten kan inzetten. Het Instituut vraagt aan Belgacom om over dit voorstel eventuele bezwaren duidelijk te maken in het kader van de nationale consultatie.

Maandelijks volumes

Gezien de recente tariefverlagingen voor BRUO, verwacht het Platform een toenemend aantal migraties. Het Platform vraagt een limiet van 25.000 migraties per maand of op zijn minst de huidige limiet van 18.000 fysieke migraties per maand.

Belgacom meldt dat 7.000 fysieke migraties per maand hoger is dan het piekvolume dat ooit gehaald is en dat dit dus zou moeten volstaan voor de volledige markt.

Door de tariefherzieningen van de laatste maanden is het voordeliger geworden om te investeren in BRUO, het Instituut wil dan ook voorkomen dat dergelijke investeringen tegengehouden worden door te strenge volumebeperkingen. Het Instituut heeft een forecast van de operatoren gevraagd die de grootste volumes generen. Rekening houdend met een redelijke spreiding van de migratievolumes over meerdere maanden, stelt het Instituut voor om op basis van deze forecasting de limiet te verhogen tot 10.000 fysieke migraties per maand.

TOEPASSING VAN DE BESLISSING

De bovenstaande beslissing reikt elementen aan die gevolgd moeten worden om het referentieaanbod in overeenstemming te brengen met de reglementaire verplichtingen die Belgacom dient na te leven.

Deze beslissing is, overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen, bindend voor Belgacom. Annex K van het BRUO/BROBA referentieaanbod op grond waarvan deze beslissing werd opgesteld, moet integraal worden aangepast aan de opmerkingen in deze beslissing. Het Instituut acht een termijn van één maand redelijk om deze aanpassingen in het referentieaanbod door te voeren.

Het Instituut benadrukt dat een begunstigde niet moet wachten op de aanpassing van het referentieaanbod aan het besluit van de Raad van het BIPT. Hij heeft uiteraard de mogelijkheid om deze beslissing naast de nog niet aangepaste versie van het referentieaanbod te leggen om zo te komen tot een "aangepast" referentieaanbod. Op Belgacom rust in ieder geval de verplichting om al de elementen van deze beslissing toe te passen indien een Begunstigde daarom vraagt, ook al heeft Belgacom deze beslissing niet integraal opgenomen in zijn referentieaanbod. Het feit dat Belgacom voor een rechterlijke instantie deze beslissing of bepaalde onderdelen aanvecht, verandert niets aan deze vaststelling: behoudens in geval van schorsing moet deze beslissing integraal door Belgacom worden uitgevoerd wanneer de Begunstigde dat wenst.

De door Belgacom gepubliceerde tekst van het referentieaanbod vermeldt duidelijk dat deze is aangepast aan de beslissing en door het BIPT werd goedgekeurd of, in voorkomend geval, dat deze goedkeuring niet werd gegeven.

BEROEPSMOGELIJKHEDEN

Overeenkomstig de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit beroep aan te tekenen bij het hof van beroep te Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel binnen zestig dagen na de kennisgeving ervan. Het hoger beroep wordt ingesteld, 1° bij akte van een gerechtsdeurwaarder die aan de tegenpartij wordt betekend; 2° bij een verzoekschrift dat, in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn, ingediend wordt op de griffie van het gerecht in hoger beroep; 3° bij ter post aangetekende brief die aan de griffie wordt gezonden; 4° bij conclusie, ten aanzien van iedere partij die bij het geding aanwezig of vertegenwoordigd is. Met uitzondering van het geval waarin het hoger beroep bij conclusie wordt ingesteld, vermeldt de akte van hoger beroep, op straffe van nietigheid de vermeldingen van artikel 1057 van het gerechtelijk wetboek.

M. VAN BELLINGHEN
Lid van de Raad

G. DENEFF
Lid van de Raad

C. RUTTEN
Lid van de Raad

E. VAN HEESVELDE
Voorzitter van de Raad

Annex K

Migrations to BRUO and BROBA

Table of Content

1. DEFINITION3

2. GENERAL.....3

3. SINGLE LINE MIGRATIONS5

 3.1 Definition5

 3.2 Scenarios5

 3.3 Ordering and implementation5

4. PROJECT-BASED MIGRATIONS.....7

 4.1 Definition7

 4.2 Scenarios7

 4.3 Ordering and implementation7

5. MASS MIGRATIONS.....8

 5.1 Definition8

 6.1 Scenarios8

 6.2 Ordering and implementation9

7. MIGRATIONS REPARTITION RULES.....12

1. Definition

1. A migration to BRUO or BROBA is a replacement of an initial service by a BRUO or BROBA service, either initiated by an End-User request or action, or by a Beneficiary requests to Belgacom to cancel an initial solution in order to bring into service a new one of BRUO or BROBA. The initial solution may be either a mass market service, or corporate solution (e.g. Leased Line, VPN, SDSL, etc.); a Belgacom service or that of another Beneficiary, a BROBA or a BRUO service of the same or another Beneficiary. The migration includes the coordination by Belgacom of the administrative and technical management of the demand targeting a minimal interruption of the service delivered to the End-User.
2. There are three (3) types of migrations:
 - a) the Single Line Migrations
 - b) the Mass Migrations
 - c) the Project-Based Migrations

2. General

3. Migrations from mass market products/services will be executed after Beneficiary has informed the End-Users regarding the consequences of the performance of the migration service. Such information, set out in a Letter of Information (LoI) sent by the Beneficiary to the End-User, will contain a section by which the End-User discharges Belgacom of all liability for damages suffered as a result of the performance of the migration service and in particular in case of interruption of the voice service if any. Belgacom will, at all times, be allowed to request a copy of the Letter of Information sent out to a specific End-User in case of doubt. If requested by Belgacom, the Beneficiary will forward such copy to Belgacom within a delay of 3 working days. A template of Letter of Information is attached in Appendix a) to the present Annex.
4. Migrations of business/corporate solutions (e.g. SDSL, leased lines, VPN) will be executed after prior complete information by Beneficiary of the End-User about the potential consequences of the migration. To that effect, Beneficiary will have the End-User sign a Letter of Confirmation (LOC) that contains a section by which the End-User authorizes the Beneficiary to migrate the initial business/corporate solution and by which the End-User declares that he will fulfil all its contractual obligations and in particular, the obligations linked to the termination of his initial business/corporate solution. Belgacom will, at all times, be allowed to request a copy of the Letter of confirmation of a specific End-User in case of doubt. The Beneficiary will forward such copy to Belgacom within a delay of 3 working days. A template of Letter of Confirmation is attached in Appendix b) to the present Annex. Belgacom advises to treat this type of migrations a Project-Based Migrations
5. Migrations entailing a change from a service including Belgacom voice to a service without Belgacom voice, except in the case of porting of the number, will require an additional prior confirmation of the End-User. Through this additional confirmation, set out in the LoC with regard to the migration from Belgacom mass market products/services or Belgacom business/corporate solutions, the End-User authorizes the Beneficiary to terminate its active voice subscription with Belgacom and declares that he will fulfil all its contractual obligations arising from its active voice subscription with Belgacom until the date of the LoC. In case of doubt Belgacom will

be allowed to request a copy of the Letter of Confirmation of a specific End-User. The Beneficiary will forward such copy to Belgacom within a delay of 3 working days. A template of Letter of Confirmation is attached in Appendix b) to the present Annex.

6. The Beneficiary will be responsible for dealing with claims for damages or penalties issued by the End-User as a result of the migration, including its impact on the performance of the voice service or the interruption of this service. Belgacom shall not be held liable for damage resulting from the performance of the migration service and particularly from the interruption of the voice service if any as a consequence of the performance of the migration service requested by the Beneficiary, unless this damage is due to a fault by Belgacom. Where applicable, the Beneficiary will indemnify Belgacom for damage as a result of the migration, including its impact on the performance of the voice service or the interruption of this service, unless where this damage is due to a fault by Belgacom.
7. There are many possible migration scenarios. Belgacom will develop standard processes for a specific type of Single Line or Mass Migration under the following conditions :
 - a) There is a significant number of orders per month for this specific scenario, i.e. 250 orders/month over the past 3 months, that are currently treated manually or
 - b) Beneficiary provides binding forecasts of a specific Single Line or Mass migration scenario with a minimum of 250 orders/month over a minimal period of 3 months
8. Other scenarios will be treated as Project-based Migration processes.
9. Once the process has been developed by Belgacom for a specific migration scenario, Belgacom will maintain this scenario as long as the conditions described above are fulfilled. If not, Belgacom reserves the right to adapt its procedures and accordingly, Belgacom cannot guarantee that the said processes will be further maintained.
10. In case Belgacom needs to develop (or re-develop) a specific migration scenario under the above conditions, Belgacom will analyze and undertake such development in the best possible implementation timeframe and in negotiation with the Beneficiaries. In that case, Belgacom will inform the market of the planning and updates of the development. The IT developments for a new process will generally take 6 months, unless investigation of the requested development concludes otherwise.
11. For Migrations scenarios for which no specific process is developed, the Beneficiary will send Belgacom a deactivation request for the old service and an activation request for the new service. The Beneficiary is responsible for the coordination of the execution of the deactivation and activation requests.

3. Single line migrations

3.1 Definition

12. Single Line Migrations are migrations ordered by the Beneficiary or initiated by an End-User request in a non planned way, i.e. without being organized in the framework of a project. Single Line Migrations are thus a direct or indirect result of a demand or action of the User. The action of the Users can be:
 - a) User requesting to migrate from the initial service of Beneficiary 1 to a BRUO/BROBA service of Beneficiary 2. Also called Transfer.
 - b) User asking to modify its Belgacom voice service while the Beneficiary delivers a data service to the User, this will result in a modification of the type of line (e.g. Shared Pair ↔ Raw Copper, BROBA ADSL with voice to BROBA without voice). Also called Auto-Convert.
 - c) Beneficiary initiated case by case migrations on a non-project basis

3.2 Scenarios

13. The following Single Line migration scenarios are currently supported ; the specifications for ordering are published on the web on the personal page of BRUO and BROBA:
 - a) Belgacom Retail ADSL to BROBA II ADSL with voice
 - b) Belgacom Retail ADSL to BROBA II ADSL without voice
 - c) Belgacom Retail ADSL to BRUO Shared Pair
 - d) Belgacom Retail ADSL to BRUO Raw Copper
 - e) Belgacom Carrier DSL to BROBA II ADSL with voice
 - f) Belgacom Carrier DSL to BRUO Shared Pair
 - g) BROBA II ADSL with voice to BRUO Shared Pair
 - h) BROBA II ADSL with voice to BROBA II ADSL without voice
 - i) BRUO Shared Pair to BRUO Raw Copper plus
 - j) BRUO Shared Pair to BRUO Raw Copper
 - k) BRUO Raw Copper plus to BRUO Raw Copper

3.3 Ordering and implementation

14. The same rules for the order processing of the provisioning processes in BRUO/BROBA are followed for the respective target products.
15. The customer service LLU (CSE/LLU) checks the messages and in particular if the following information is correctly communicated:
 - Access line presence / codification number
 - Other checks will be performed by the customer service in case of migration from Belgacom ADSL / SDSL retail or wholesale:
 - o An ADSL / SDSL service must be present on the line
 - o No pending order may be present on the line
 - o etc.

16. Orders not validated will be rejected
17. On the date complying with the basic BROBA/BRUO SLA or on a date agreed upon between Belgacom and the Beneficiary, the physical initial situation is cancelled and the new one is brought into service.
18. The processes defined in accordance with the above, tend to minimize the duration of the interruption of service. The targeted duration of interruption of service is maximum 40 minutes.
19. Belgacom will perform all actions of the deactivation process of the initial product. Beneficiary is informed of the migration (via the DONE messages) at the latest on execution day + 1 half working day
20. The documentation in the Belgacom legacy systems is adapted on execution day + 2 working days
21. The SLA repair conditions start from the date mentioned in paragraph 20 here-above. Before this date, repairs are done on a best effort basis, until further study of Belgacom.

4. Project-Based Migrations

4.1 Definition

22. Project-Based Migrations are migrations realized in the framework of an Agreement between Belgacom and the Beneficiary where the Beneficiary wants a specific coordination of the execution by Belgacom. In such case, Belgacom and Beneficiary will enter into a Project Management Agreement that will define the specific requirements, the planning and the related costs for these Project-Based Migrations. This agreement will describe several aspects of the project like the date of realization, the number of migrations to perform over a certain period, the concerned LEX's, the concerned services, the content and use of a migration list and in general all relevant information needed to ensure an optimal realization of the migrations.
23. Project-Based Migrations are:
- migrations scenarios that can not be qualified as Single Line Migrations as here-above defined, e.g. migrations that do not result of an end-user request, or
 - complex migrations from an initial corporate solution e.g. from a Leased Line product, it is strongly advised, to limit the risk of lengthy interruption of service, to implement working procedures using spare copper pairs when available. The migration will be done by bringing into service a spare copper pair before the deactivation of the existing service, or
 - migrations that do not have the standard criterions of Mass Migrations.

4.2 Scenarios

24. All Migration scenarios that are not covered by the standard Single Line Migrations nor Mass Migrations can be treated on a case-by-case approach through Project-Based Migrations.

4.3 Ordering and implementation

25. The request for project-based migration is communicated by the Beneficiary to the Belgacom via their respective SPOC's, i.e. on the Belgacom side, the SPOC will be the Beneficiary's account manager.
26. The Account Manager (AM) collects the basic information about the migration project: migration type, geographical needs, timing, etc.
27. Representatives from Belgacom and from the Beneficiary set up common agreed migration rules and planning.
28. The format and methods of the Project-Based Migrations will vary depending on the case-by-case agreed procedures between Belgacom and Beneficiary or depending of the systems and methods used at that moment.
29. A final Go/No Go for execution is given by the Beneficiary at the end of the Preparation Phase, which gives the opportunity to cancel or amend the migration of any given line. There are no roll-back, no amend nor cancellation possibilities during the installation phase.
30. The repair will follow the normal repair process.

5. Mass Migrations

5.1 Definition

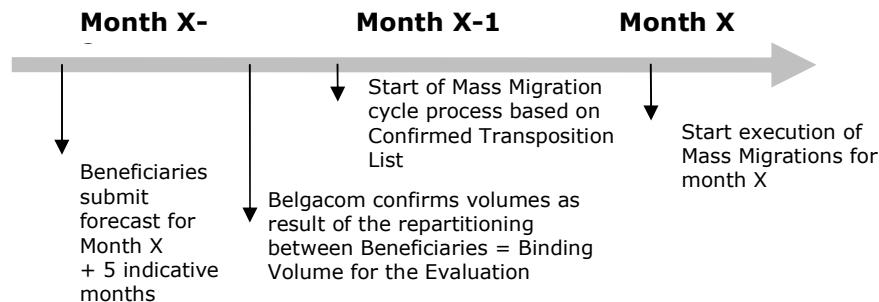
31. Mass Migrations are migrations ordered by the Beneficiary in a planned way and realized in the framework of a standard monthly procedure defined for all the Beneficiaries willing to realize Mass Migrations.
32. There are two categories of Mass Migrations:
 - a) *Physical Migration*: Intervention by technician needed on DSLAM or in local network
 - b) *Virtual migration*: No intervention by technician needed on DSLAM or in local network.
33. Mass Migrations require a binding forecast for minimum quantities of 250 lines per month. Additionally, Physical Mass Migrations require at least 10 lines in the same LEX (or LDC or other) at the same time, and maximum 40 lines per day.
34. In all other cases, the migrations will be executed as Single Line Migrations or Project-Based Migrations

5.2 Scenarios

35. The following mass migration scenarios are currently supported:
 - a) Mass Virtual Migration from Carrier DSL to BROBA II ADSL with voice
 - b) Mass Physical Migration from Carrier DSL to BROBA II ADSL with voice
 - c) Mass Physical Migration from Carrier DSL to BRUO Shared Pair
 - d) Mass Physical Migration from BROBA II ADSL with voice to BRUO Shared Pair
 - e) Mass Physical Migration from BROBA II ADSL without voice to BRUO Raw Copper
 - f) Mass Physical Migration from BRUO Raw Copper plus to BRUO Raw Copper
36. Process flows of the above-mentioned scenarios are available at the Belgacom NWS secured website.

5.3 Ordering and implementation

37. This procedure will describe the following phases of the process:
- Initiation phase
 - Forecast phase
 - Preparation phase
 - Installation phase
 - Evaluation phase
38. The format and methods of the Mass Migrations will vary depending on the agreed procedures between Belgacom and Beneficiary or depending of the systems and methods used at that moment.



5.3.1 Initiation Phase

39. The request for mass migration is communicated by the Beneficiary to Belgacom via their respective SPOC's, i.e. on the Belgacom side, the SPOC will be the Beneficiary's account manager.
40. The Account Manager (AM) collects the basic information about the mass migration and the forecast.

5.3.2 Forecast procedure

41. In the framework of Mass Migrations Belgacom request a rolling forecasts of 6 months. The forecast for the first month will be used to confirm, after repartition, the binding volume for that month. The forecast for the five (5) subsequent months are indicative and will be used as input to mid term planning.
42. The monthly forecast has to be sent to the Beneficiary's Account Manager, two (2) months in advance of the month of the effective migrations, i.e. two (2) months before the migrations take place, and this on the first (1st) working day of every month.
43. The first month of the rolling forecast must be expressed in number of End Users and will be detailed per LEX (the Beneficiary submits per LEX, but the forecast is only binding for the total of a subarea). The Beneficiary is requested to prioritize its LEX's from high priority to low. For the subsequent months the beneficiary indicates the mass migration volume that he planned by mass migration scenario.

44. In order to top up the migration volume, the Beneficiary can give a back-up list of Lex's to migrate to replace some LEX's that for a reason or an other can not be taken into consideration for migration during that month.
45. In case the Mass Migrations will last several months, only the number of migrations to be executed two (2) months later will be taken into consideration for the repartition rule.
46. Belgacom will analyse internally the received forecasts and:
 - a. Compare the work concentration. Ex: requests of all Beneficiaries on same LEX at same time is not possible
 - b. Verify the available resources and outsourcing capacities in the sub area
 - c. Verify the systems and support the mass migration volumes
 - d. Apply the repartition rule of the Mass Migrations capacity between the Beneficiaries.
47. Within 1 week after the forecast intake date, in case of overbooking of the available Mass Migrations volume, Belgacom will communicate the result of the repartition by confirming the maximum mass migration volumes to each Beneficiary.
48. The confirmed volume after repartition will be considered as the binding forecast volume of the first forecasted month.

5.3.3 Preparation phase

49. Representatives from Belgacom and from the Beneficiary set up the Transposition list, also called the migration list, and the planning.
50. Within 3 weeks after the forecast intake date, based on the analyses, Belgacom will communicate the Initial Transposition List with all End-User lines details needed to perform the migrations in the form of a template and will commit to execute the communicated volume.
51. Beneficiary analyses, adapts and completes the Initial Transposition List in order to deliver a Confirmed Transposition List to Belgacom for execution.
52. If a specific LEX, that is part of the Mass Migrations of a specific month, can only be migrated for a part, where Beneficiary requested to do this in one month (when physically feasible), the Beneficiary may, without any consequences, request to replace the Mass Migrations for this specific LEX by the Mass Migrations of one of the Beneficiary's back-up LEX's. This has to be done within one week after Belgacom confirms the volumes of that month.
53. A final Go/No Go for execution is given by the Beneficiary at the end of the Preparation Phase, which gives the last opportunity to change the transposition list.

5.3.4 Installation Phase

54. There is no roll-back, no amend due date nor Beneficiary cancel possibilities as soon as the installation phase is started
55. The physical initial situation is suppressed and the new one is realized
56. Belgacom will establish processes to minimize the interruption duration. The targeted duration of interruption of service is 40 minutes.
57. Belgacom will perform all actions of the deactivation process of the initial product.
58. The documentation in the Belgacom legacy systems is adapted on the execution date + 2 working days.
59. The Beneficiary is informed line per line that the migrations is done and this through a 'Done' xml.
60. The standard repair process will be active the day after the 'Done' date, i.e; as from the Done date + 1 working day, when the documentation has been updated.
61. The SLA repair conditions start as from this documentation date. Before this date, repairs are done on a best effort basis.

5.3.5 Evaluation Phase

62. The volume that Belgacom confirmed after the market repartition versus the realized Mass Migrations will be used as the reference to see if the commitment was met.
63. On the Confirmed Transposition List of the Beneficiary, a negative deviation of 15% per sub area on the confirmed forecast (with a maximum of 400 lines per sub area) is allowed per Beneficiary.
64. Positive deviations are always allowed, i.e. in case Belgacom and the Beneficiary agree to perform more lines as initially forecasted by the Beneficiary. These migrations are executed on a best effort base.
65. Mass Migration fees¹ are due in case of non respect of binding forecast while Belgacom could not reallocate the resources; this means that if Belgacom can re-allocate, there is no fee due, even when the binding forecast was not respected. The re-allocation is applicable for all services when similar actions can be executed by the Belgacom personnel without additional training.
66. In case the Mass Migrations process is stopped by the Beneficiary, because the Beneficiary cannot provision customers due to Belgacom, the Mass Migration fee is not applicable.

¹ See BRUO Annex H Price List or BROBA Annex 6: Pricing and Billing

31. Migrations Repartition Rules

67. The Migrations Repartitions Rules defined in order to aim for a transparent repartition of the available Migrations capacity of Belgacom between the requesting Beneficiaries.
68. Since the Single Line Migrations have their own forecast procedure and as they can be considered as part of the day-by-day capacity planning of the business based on End-User requests, they will not be taken into account for the repartition exercise.
69. On the other hand, Project Migrations and Mass Migrations, being both a Beneficiary request for network optimisation, need to be considered together in the framework of case-by-case planning.
70. That maximum volume of these 'case' migrations per month is calculated fairly based on the market needs and in accordance with the resources available.
71. The sum of the Project-Based Migrations and the Mass Migrations will be limited to a maximum of 12.000 migrations per month for all Beneficiaries of BRUO and BROBA. With a maximum of 7.000 Physical Migrations, that requires a manual handling by Belgacom.
72. For mass migration also a nationwide spread of the physical migration capacity must be observed.
73. The maximum volume of Mass Migrations will be determined and definitely fixed at least 2 months before the migrations based on the migrations forecasts.
74. Summarized, the repartition rule will follow the following script on a monthly basis:
 - a) Migrations include:
 - a. Mass Migrations (MM)
 - b. Project-Based migrations (PBM)
 - b) Maximum 12.000 Migrations / month for all Beneficiaries, from which maximum 7.000 Physical Migrations
 - c) Every Beneficiary has right to an equal part: $((12.000)/\# \text{ of Beneficiaries})$
 - d) The capacity not used by other Beneficiaries can be used equally by the others if there forecasted volume has not been reached yet.