



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**PROJET DE DECISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 17 OCTOBRE 2007
CONCERNANT
LA REVISION DE BRUO & BROBA
ANNEX K – "MIGRATIONS"**

Méthode d'envoi des réactions au présent document

Délai de réponse: jusqu'au 9 novembre 2007
Personne de contact: Reinhard Laroy, Ingénieur-conseiller (02 226 88 22)
Adresse de réponse par e-mail: reinhard.laroy@ibpt.be

**Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique.
Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.
La présente consultation a lieu conformément à l'article 140 de la loi du 13 juin 2005.**

Table des matières

Description	3
Cadre réglementaire applicable.....	3
BRUO – CADRE REGLEMENTAIRE	3
BROBA – CADRE REGLEMENTAIRE	5
Analyse.....	5
SLA & TIMERS	5
TARIFS	5
LETTER OF INFORMATION / LETTER OF CONFIRMATION.....	5
‘SINGLE LINE’ MIGRATIES.....	6
MIGRATIONS BASEES SUR DES PROJETS	6
MIGRATIONS DE MASSE	6
250 migrations de masse/mois.....	6
Rolling forecast.....	7
Liste de transposition migrations de masse	7
Volumes mensuels.....	8
Application de la décision	8
Voies de recours	8

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

DESCRIPTION

Le 20 juillet 2007, l'IBPT a reçu une révision de l'Annex K de l'offre de référence BRUO et BROBA de la part de Belgacom. Cette 'Annex' traite des migrations entre BRUO et BROBA.

Pour préparer le présent projet de décision, l'IBPT a lancé le 25 juillet 2007 une consultation prospective par mail, demandant aux différents opérateurs BRUO/BROBA leurs réactions à l'annexe adaptée. L'IBPT a reçu des réactions de la Plate-forme et de Mobistar. Le 23 août 2007, l'IBPT a discuté de ces réactions avec Belgacom. Sur la base de cette réunion, Belgacom a encore transmis une version légèrement adaptée le 28 août 2007 à l'Institut.

Sur la base des réactions du secteur et de ses propres opinions, l'Institut a rédigé un projet de décision qui est soumis pour consultation au secteur du 15 octobre au 9 novembre 2007.

Ensuite, l'Institut intégrera les réactions et transmettra une version adaptée du projet de décision aux régulateurs communautaires conformément aux principes contenus dans l'accord de coopération.

CADRE RÉGLEMENTAIRE APPLICABLE

Conformément à l'article 162 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, le projet d'offre de référence de Belgacom est tout d'abord apprécié sur la base des dispositions réglementaires suivantes:

- l'arrêté royal du 22 juin 1998 relatif aux conditions d'établissement et d'exploitation de réseaux publics de télécommunications :

« Art. 6sexies. § 1. (...) § 3. L'offre de référence est valable pour l'année civile qui suit l'année de la publication. Si l'opérateur notifié souhaite apporter des modifications à cette offre pendant l'année civile en cours, il demande préalablement l'accord de l'Institut. »

- les articles 106, § 1^{er}, 5^o, 108bis et 109ter, § 3, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

L'article 106, § 1^{er}, alinéa 2, stipule:

« Préalablement à chaque augmentation des tarifs applicables à ces services pour lesquels ces opérateurs sont puissants, les organismes puissants communiquent à l'institut, selon les modalités fixées par le Roi, sur avis de l'institut, les éléments permettant d'apprécier la compatibilité de ces augmentations avec les contraintes réglementaires applicables. »

108bis, § 3:

« § 3. L'Institut prend toutes les mesures nécessaires pour assurer une concurrence réelle sur le marché de l'accès dégroupé à la boucle locale. »

Sur cette base, l'IBPT est compétent pour approuver au préalable des adaptations de l'offre de référence.

BRUO – CADRE RÉGLEMENTAIRE

Pour ces offres de référence, la Cour d'appel a dérogé à l'application de la réglementation belge au profit du Règlement européen (CE) N° 2887/2000 du Parlement européen du 18

décembre 2000 relatif au dégroupage de l'accès à la boucle locale, qu'elle applique directement. Cette vision fait que l'offre de référence BRUO obtient un caractère permanent. Ce principe général permet à Belgacom d'adapter l'offre de référence de son plein gré sans contraintes de temps. En outre, le caractère annuel disparaît également pour l'Institut, conférant ainsi à l'IBPT une compétence permanente pour contrôler cette offre de référence. L'Institut peut intervenir à tout moment de l'année¹.

Le cadre réglementaire d'application est le cadre européen même. L'article déjà cité concernant "le contrôle des autorités réglementaires nationales" permet à l'IBPT de demander aux différents opérateurs de fournir des informations pertinentes pour pouvoir mettre en oeuvre sa compétence réglementaire (art. 2.4.b) et de recevoir à l'avance les projets de l'offre de référence sans lesquels, la compétence de contrôle a priori de l'Institut prévue dans cette réglementation ne serait pas possible.

Le règlement (CE) n° 2887/2000 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif au dégroupage de l'accès à la boucle locale:

« Article 4^o Surveillance par l'autorité réglementaire nationale

1. L'autorité réglementaire nationale veille à ce que la tarification de l'accès dégroupé à la boucle locale favorise l'établissement d'une concurrence loyale et durable.

2. L'autorité réglementaire nationale est habilitée à:

- a) imposer des modifications de l'offre de référence pour l'accès dégroupé à la boucle locale et aux ressources connexes, y compris les prix, et*
- b) demander aux opérateurs notifiés de lui fournir des informations pertinentes pour la mise en oeuvre du présent règlement.*

3. L'autorité réglementaire nationale peut intervenir, lorsque cela se justifie, de sa propre initiative pour assurer la non-discrimination, une concurrence équitable ainsi que l'efficacité économique et le plus grand bénéfice pour les utilisateurs."

L'Institut estime que les mises à jour de l'offre de référence doivent être soumises au préalable au contrôle de l'Institut. Autoriser simplement Belgacom à modifier unilatéralement les tarifs ou d'autres parties de l'offre de référence engendrerait en effet la confusion et l'incertitude des opérateurs alternatifs. La possibilité éventuelle pour l'Institut d'adapter les actualisations concernées a posteriori n'y changerait rien. À cet égard, il convient par ailleurs de tenir compte du fait que lorsque les opérateurs alternatifs souhaitent joindre leurs clients via la boucle locale, ils doivent de toute manière passer par Belgacom, ce qui place cette dernière dans une position dominante. En ce sens, il serait irréaliste de considérer la modification unilatérale de l'offre de référence par Belgacom comme une expression de liberté contractuelle, et ce en l'absence de consentement des autres parties.

La Cour d'appel ne rejette pas dans son arrêt l'approbation préalable par l'IBPT en se basant sur le règlement CE de 2000. L'article 4.3 du Règlement 2887/2000 permet à l'Institut d'intervenir afin d'assurer notamment la concurrence équitable, l'efficacité économique et des avantages maximums pour les utilisateurs. Cette disposition justifie et cautionne un contrôle a priori par l'Institut des modifications qu'il souhaite apporter à l'offre de référence.

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

BROBA – CADRE REGLEMENTAIRE

Conformément à l'article 162 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, le projet d'offre de référence de Belgacom est tout d'abord apprécié sur la base des dispositions réglementaires suivantes:

1. les articles 106, § 1^{er}, premier alinéa, 4°, et 109ter, § 3, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques;
2. l'arrêté royal du 22 juin 1998 relatif aux conditions d'établissement et d'exploitation de réseaux publics de télécommunications.

ANALYSE

SLA & TIMERS

La Plate-forme souligne que des obligations SLA avec compensations doivent également s'appliquer à l'exécution des migrations de masse pour veiller à ce que Belgacom effectue les migrations au moment convenu et avec un temps de coupure minimum. Les délais de livraison des 'done' et l'adaptation des systèmes devraient être plus courts que définis actuellement suite au nouveau système PILA introduit.

Belgacom signale que le traitement XML des migrations de masse via PILA n'a pas encore été effectué pour tout le monde. Dès lors, Belgacom souhaiterait par conséquent attendre pour évaluer les délais. L'IBPT marque son accord sur ce point.

L'Institut se demande dans le cadre de la consultation nationale comment il est possible de contrôler le respect du temps de coupure maximum et quelles sont selon le secteur les compensations devant être accordées en contrepartie.

TARIFS

Les opérateurs alternatifs font remarquer que plus aucune liste de prix n'est reprise à l'Annex K et qu'il manque également une description suffisamment détaillée pour éviter les "hidden costs".

Belgacom souligne que les tarifs pour les migrations sont repris à l'Annex relative aux tarifs comme annoncé dans un Flash spécial BRUO /BROBA le 10 octobre 2007, qui procède à un certain nombre d'adaptations tarifaires pour les migrations comme imposé dans la décision du Conseil de l'IBPT du 5 septembre 2007 relative aux one time fees.

L'IBPT tient à insister sur le fait que les nouveaux tarifs du modèle des coûts reprennent également les économies d'échelle des migrations bulk.

LETTER OF INFORMATION / LETTER OF CONFIRMATION

La Plate-forme n'est pas en faveur de ce type d'avertissement de l'utilisateur final car l'exécution correcte relève de l'entière responsabilité de Belgacom et qu'une migration peut être transparente pour l'utilisateur final.

Belgacom souligne qu'une migration n'est pas effectuée à sa demande et que l'OLO doit

informer son client de sorte que Belgacom ne puisse pas être accusée de “slamming” en cas de plaintes de la clientèle.

Belgacom insiste sur le fait que le système actuel fonctionne bien déjà depuis des années et qu’il n’y a pas de raison d’apporter des adaptations au principe.

La Plate-forme propose de limiter la durée de mise à jour de la preuve. Belgacom souligne que la durée doit être de minimum 1 an pour être sûr au niveau juridique.

Pour des raisons de transparence, l’Institut demande à Belgacom de reprendre une durée d’un an pour le Lol/LoC dans la nouvelle Annex K

‘SINGLE LINE’ MIGRATIONS

La Plate-forme demande d’ajouter pour les migrations single line les scénarios Carrier DSL vers BROBA WOV et BROBA WOV vers BRUO RC car ces scénarios vont apparaître de plus en plus souvent selon qu’il sera davantage investi dans BRUO.

Belgacom se demande quelle sera l’importance de la demande. Et ce certainement en ce qui concerne Carrier DSL, vu les volumes fortement décroissants. Belgacom estime qu’il n’y a pas lieu d’élaborer un processus séparé pour le peu de migrations qui surviennent. Il est dès lors moins onéreux d’ensuite faire une désactivation du produit existant avant d’activer un nouveau produit.

Belgacom signale également que le BROBA WOV vers BRUO RC existe effectivement comme scénario de ‘single line migration’, mais a été oublié dans l’Annex. L’IBPT demande de corriger ce point et d’ajouter ce scénario au chapitre single line migrations.

En se basant sur le forecasting, l’Institut a constaté que la demande du scénario de Carrier DSL vers BROBA WOV n’était pas importante. Par conséquent, les opérateurs alternatifs devront utiliser des migrations basées sur des projets pour effectuer ces migrations car les ajouter comme processus standard serait disproportionné.

MIGRATIONS BASEES SUR DES PROJETS

Pour ces migrations, les opérateurs alternatifs aimeraient fixer des directives dans l’offre de référence pour ce qui est du prix, du timing et du planning.

Belgacom souligne qu’il s’agit de projets très différents et souvent très personnalisés pour lesquels il est difficile de proposer un canevas fixe en matière de prix, de timing et de planning. C’est justement l’avantage de ces projets que les opérateurs alternatifs mêmes puissent convenir eux-mêmes avec Belgacom du délai de livraison et des conditions contractuelles (donc en fait les aspects dépendant d’un Improved SLA).

L’Institut marque son accord pour ne pas introduire de directives spécifiques.

MIGRATIONS DE MASSE

250 migrations de masse/mois

Un opérateur alternatif estime que la limite de minimum 250 migrations de masse par mois est artificielle et non fondée. La migration de masse est en effet traitée par LEX et il n’y a pas de lien avec les migrations de masse sur les autres LEX qui justifient d’un minimum par

mois. La suppression de cette limite mensuelle de 250 fera pratiquement totalement disparaître le besoin de certains scénarios de single line migration.

Belgacom explique que cette limite est d'application à tous les scénarios réunis et propose la formulation suivante pour plus de précisions:

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

L'IBPT marque son accord pour adapter cette formulation dans l'Annex K.

Rolling forecast

Belgacom a ajouté un rolling forecast indicatif de 6 mois à l'Annex K afin d'augmenter la visibilité des ressources nécessaires afin de mieux planifier les migrations de masse.

Les opérateurs alternatifs font remarquer que le système actuel est plutôt complexe et que des compensations ne peuvent pas être demandées étant donné que certaines lignes ne peuvent pas être fournies pour des raisons indépendantes de leur volonté. Ces anomalies sont inévitables dans le cadre du processus actuel.

Belgacom considère que les OLO doivent demander la capacité qu'ils veulent et qu'ils sont également en mesure d'assumer afin d'éviter toute disparité entre les 'actuals' et le 'forecast'. En outre, il est également déraisonnable de vouloir tout effectuer au cours d'une période limitée et il est nécessaire d'étaler.

Selon la Plate-forme, il devrait également être possible d'arrêter la migration pour des raisons techniques tant que l'intervention n'a pas eu lieu et que Belgacom peut facilement migrer des autres lignes.

Belgacom estime qu'un point de non-retour a été atteint et qu'il y a suffisamment d'opportunités jusque là pour adapter la liste. En l'espace de vingt jours ouvrables pour la véritable réception, un opérateur alternatif doit tout de même déjà avoir une vue de la faisabilité technique ou non.

Liste de transposition migrations de masse

La Plate-forme souligne que dans le cadre du processus actuel de migrations de masse, l'OLO reçoit une liste de seulement 40 utilisateurs finals pour un LEX donné. L'OLO peut uniquement choisir sur cette liste les utilisateurs finals qui seront migrés les 3 mois prochains. Par conséquent, la Plate-forme estime que le nombre de migrations effectivement exécutées diffère fortement de celui réalisé par Belgacom et de ce fait, la capacité disponible baisse au moins de 10%.

La Plate-forme propose que Belgacom dresse une liste de tous les utilisateurs finals migrables sur le LEX à migrer et que l'OLO y sélectionne le nombre d'utilisateurs finals correspondant au forecast réalisé.

L'Institut estime que c'est une demande raisonnable étant donné qu'elle peut contribuer à réduire les grandes différences entre ce qui a été prévu et les volumes de migration réellement exécutés. Cette différence moins importante pourrait permettre à Belgacom de mieux utiliser sa main-d'oeuvre. L'Institut demande à Belgacom de communiquer des objections éventuelles concernant cette proposition dans le cadre de la consultation nationale.

Volumes mensuels

Vu les baisses tarifaires récentes pour BRUO, la Plate-forme prévoit un nombre croissant de migrations. La Plate-forme demande une limite de 25.000 migrations par mois ou du moins la limite actuelle de 18.000 migrations physiques par mois.

Belgacom signale que les 7.000 migrations physiques par mois dépassent le volume record jamais atteint et que cela devrait donc suffire pour tout le marché.

Grâce aux révisions tarifaires de ces derniers mois, il est devenu plus intéressant d'investir dans BRUO. Dès lors, l'Institut tient à éviter à ce que ces investissements soient empêchés par des limitations de volume trop sévères. L'Institut a demandé une prévision aux opérateurs générant les volumes les plus élevés. Compte tenu d'un étalement raisonnable des volumes de migration sur plusieurs mois, l'Institut propose d'augmenter, sur la base de cette prévision, la limite à 10.000 migrations physiques par mois.

APPLICATION DE LA DÉCISION

La décision ci-dessus aborde des éléments devant être observés afin d'harmoniser l'offre de référence aux obligations réglementaires à respecter par Belgacom.

La présente décision a force contraignante pour Belgacom, conformément aux dispositions légales applicables. L'Annex K de l'offre de référence BRUO/BROBA sur la base de laquelle a été formulée la présente décision doit être intégralement adaptée aux remarques contenues dans la présente décision. L'Institut estime qu'un délai d'un mois est raisonnable pour apporter ces adaptations à l'offre de référence.

L'Institut souligne qu'un bénéficiaire ne doit pas attendre l'adaptation de l'offre de référence à la décision du Conseil de l'IBPT. Il a évidemment la possibilité de comparer la présente décision à la version de l'offre de référence qui n'a pas encore été adaptée pour ainsi obtenir l'offre de référence « adaptée ». L'obligation d'appliquer tous les éléments de la présente décision lorsqu'un bénéficiaire le demande repose en tout cas sur Belgacom, même si cette dernière n'a pas repris l'intégralité de cette décision dans son offre de référence. Le fait que Belgacom conteste cette décision ou certaines parties de celle-ci devant une juridiction ne change rien à cette constatation: ce n'est qu'en cas de suspension que cette décision doit être intégralement mise en oeuvre par Belgacom lorsque le Bénéficiaire le souhaite.

Le texte de l'offre de référence publié par Belgacom mentionnera explicitement que celui-ci a été adapté à la présente décision et a été approuvé par l'IBPT ou, le cas échéant, que cette approbation n'a pas été donnée.

VOIES DE RECOURS

Conformément à la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, vous avez la possibilité d'interjeter appel de cette décision devant la cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles dans un délai de soixante jours à compter de la notification de celle-ci. L'appel est formé 1° par acte d'huissier de justice signifié à partie; 2° par requête déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause; 3° par lettre recommandée à la poste envoyée au greffe; 4° par conclusions à l'égard de toute partie présente ou représentée à la cause. Hormis les cas où il est formé par conclusions, l'acte d'appel contient, à peine de nullité, les indications de l'article 1057 du code judiciaire.

M. VAN BELLINGHEN
Membre du Conseil

G. DENEFF
Membre du Conseil

C. RUTTEN
Membre du Conseil

E. VAN HEESVELDE
Président du Conseil

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

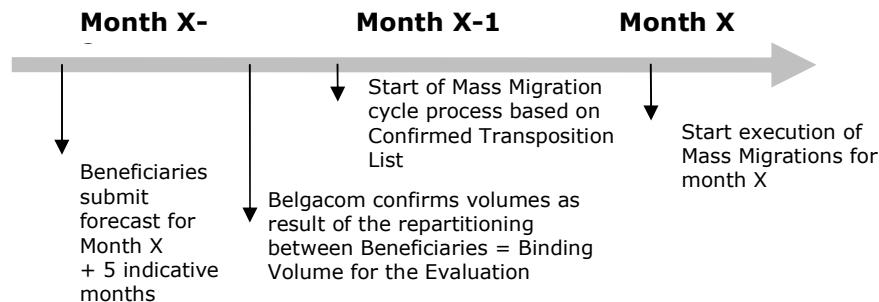
31. Mass Migrations are migrations ordered by the Beneficiary in a planned way and realized in the framework of a standard monthly procedure defined for all the Beneficiaries willing to realize Mass Migrations.
32. There are two categories of Mass Migrations:
 - a) *Physical Migration*: Intervention 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.