



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 19 NOVEMBER 2008
MET BETREKKING TOT
DE HERZIENING VAN BRUO & BROBA
ANNEX K – “MIGRATIES”**

PUBLIEKE VERSIE

Inhoudsopgave

Situering	3
Toepasselijk reglementair kader	3
Analyse	4
LETTER OF INFORMATION / LETTER OF AUTHORISATION	4
‘SINGLE LINE’ MIGRATIES.....	6
PROJECT-GEBASEERDE MIGRATIES	7
MASSAMIGRATIES.....	7
<i>250 massamigraties/maand</i>	7
<i>Rolling forecast</i>	8
<i>Transpositielijst massa-migraties</i>	9
<i>Specifieke opmerkingen</i>	10
<i>Maandelijkse volumes</i>	10
SLA & TIMERS	10
Toepassing van de Beslissing	12
Beroepsmogelijkheden	12

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. Het Instituut ontving reacties van Belgacom, Platform, Telenet en Mobistar.

Het Instituut heeft de reacties bilateraal besproken met Belgacom op 22 november 2007 waarna Belgacom op 25 maart 2008 een aangepaste versie van Annex K aan het BIPT heeft overgemaakt. Deze versie werd ter consultatie aan de sector voorgelegd tot 14 april 2008. Het Instituut ontving bijkomende reacties van het Platform en Mobistar. De bijkomende reacties werden aan Belgacom voorgelegd via elektronische weg op 4 augustus 2008 en door Belgacom beantwoord op 23 september 2008.

Aanpassingen die Belgacom reeds doorgevoerd heeft in haar aangepaste versie van 25 maart 2008 worden niet meer besproken in dit document.

Na het verwerken van de reacties heeft het Instituut een aangepaste versie van het ontwerpbesluit overgemaakt aan de gemeenschapsregulators volgens de principes uitgezet in het samenwerkingsakkoord.

Het BIPT ontving een antwoord van de CSA op 4 november, de VRM op 7 november en de Medienrat op 17 november 2008, waarin ze melden geen opmerkingen te hebben bij het overgezonden ontwerpbesluit.

TOEPASSELIJK REGLEMENTAIR KADER

Overeenkomstig artikel 59, § 2 en § 3, van de wet betreffende de elektronische communicatie, heeft het BIPT in het besluit van 10 januari 2008 betreffende de marktanalyse van markten 11 en 12/2003¹ de verplichting voor Belgacom tot publicatie van het referentieaanbod BRUO inzake ontbundelde toegang en het referentieaanbod BROBA inzake toegang tot binair debiet gehandhaafd.

De verplichting tot publicatie van een referentieaanbod wordt door de wet als volgt geformuleerd:

Art. 59 § 2. Wanneer voor een exploitant verplichtingen inzake non-discriminatie gelden, kan het Instituut van die exploitant eisen dat hij een referentieofferte publiceert die voldoende gespecificeerd is om te garanderen dat de ondernemingen niet behoeven te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn. Daarin wordt een beschrijving gegeven van de betrokken offertes, uitgesplitst in diverse elementen naar gelang van de marktbehoeften, en van de daaraan verbonden eisen en voorwaarden, met inbegrip van de tarieven.

§ 3 Onverminderd § 1 kan het Instituut de operatoren, die een verplichting hebben uit hoofde van artikel 61, § 1, lid 2, 1°, de verplichting opleggen om een referentieaanbod, zoals omschreven in § 2, te publiceren inzake interconnectie, volledig ontbundelde of gedeelde toegang tot het aansluitnetwerk of het partiële aansluitnetwerk, toegang tot een binair debiet,

¹ De markten 11 en 12/2003 staan sinds de nieuwe EC-aanbeveling van december 2007 bekend als de markten 4 en 5.

of een andere vorm van toegang, al naargelang van het type van toegang dat door de betreffende operator moet worden toegestaan

Het referentieaanbod moet voldoende gedetailleerd zijn zodat diegene die ontbundelde toegang of toegang tot binair debiet wenst niet hoeft te betalen voor netwerkbestanddelen of faciliteiten die hij niet nodig acht voor het verstrekken van zijn diensten. In het besluit van 10 januari 2008 wordt ook duidelijk vermeld welke elementen in het referentieaanbod opgenomen moeten worden.

Belgacom of elke begunstigde van het referentieaanbod kan wijzigingen voorstellen. Overeenkomstig artikel 59, § 4 van de wet betreffende de elektronische communicatie kan het BIPT het referentieaanbod op eigen initiatief en te allen tijde wijzigen om rekening te houden met de ontwikkeling van de Belgacom-aanbiedingen en de verzoeken van de alternatieve operatoren. De voorgestelde wijzigingen worden alleen met de toestemming van het BIPT aangebracht.

Zoals artikel 59, § 5, eerste lid, van de wet betreffende de elektronische communicatie voorschrijft, moet het referentieaanbod door het BIPT worden goedgekeurd voordat het gepubliceerd wordt.

ANALYSE

LETTER OF INFORMATION / LETTER OF AUTHORISATION

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, zeker als de afsnijtijd zeer kort is. De verwittiging zou de klant nodeloos afschrikken, wat de migratie onterecht kan tegenhouden en de BRUO ontwikkeling belemmeren.

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 is het daar echter niet mee eens aangezien de OLO's sinds het begin deze Lol/LoA betwisten.

Telenet merkt op dat indien slamming de motivatie is, dat er dan een alignatie met de BRIO offerte moet gebeuren waar slamming eenzelfde problematiek is:

- Belgacom dient ook dergelijke Lol/LoA voor te leggen bij migratie van begunstigde naar Belgacom dienst
- Een bewijs binnen de 3 werkdagen aan de andere partij geleverd wordt via mail of fax
- Een origineel document binnen de 10 werkdagen wordt aangeleverd na de vraag
- Een document maximaal 6 maanden wordt bijgehouden

Belgacom bevestigt dat dezelfde regels en verplichtingen gelden inzake LOI en LOA uit artikels 3 en 4 zonder onderscheid en niet discriminatoir voor alle operatoren, inclusief Belgacom.

artikel	Specifieke opmerkingen
3	<p>Het Instituut vraagt zich af of de LOI nut heeft indien de betrokken eindgebruiker geen Belgacom telefoondienst heeft.</p> <p>Belgacom merkt op dat de Letter of Information (LOI) (artikel 3) van belang is om de eindklant correct te informeren over een mogelijke onderbreking van zijn telefoonlijn ten gevolge een actie gedaan door zijn breedbandleverancier. Belgacom gaat akkoord om het gebruik van een LOI enkel te verplichten voor migraties waarbij een Belgacom telefoondienst aanwezig is.</p>

	Het Instituut vraagt aan Belgacom om dit te verduidelijken in de tekst.
4	<p>Het Instituut stelt vast dat het nieuwe artikel 135² van de wet reeds de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de eindgebruiker vereist om slaming tegen te gaan:</p> <p><i>Het activeren van een preselectiedienst, de overdracht van een internettoegangsdienst of een nummer door een operator zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke of op een andere duurzame drager gegeven toestemming van de eindgebruiker, en zonder duidelijke informatieverstrekking over de preselectiedienst, de internettoegangsdienst of de overdracht van het nummer zelf, is verboden</i></p> <p>Belgacom merkt op dat de Letter of Authorisation (artikel 4) bedoeld is om slaming tegen te gaan. Belgacom wijst erop dat door artikel 135 van de Telecomwet een uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de eindgebruiker bij de overdracht van een internettoegangsdienst op alle operatoren van toepassing is.</p> <p>Wat de inhoud van de brieven betreft zijn de alternatieve operatoren van mening dat de formulering verder gaat dan Belgacom te vrijwaren tegen slaming. Het Platform is van mening dat de OLO zelf de inhoud moet kunnen bepalen zolang het risico van klachten owv slaming geneutraliseerd wordt.</p> <p>Gezien er reeds een toestemming verplicht is door de wet, is het niet noodzakelijk om nog een LoA te voorzien in referentieaanbod. Het BIPT vraagt aan Belgacom om artikel 4, de LoA en elke verwijzing naar deze LoA te schrappen.</p>
3	<p>Het Platform stelt voor om de tijdsduur voor het bijhouden van het bewijs te beperken tot één maand.</p> <p>Belgacom heeft de tijdsduur na overleg met het Instituut reeds verminderd van één jaar tot 6 maanden en het Instituut is van mening dat een periode van 6 maanden proportioneel is aangezien er voldoende tijd moet zijn om binnenkomende klachten over te maken aan de operator in kwestie en die verder te behandelen.</p>
3	<p>Volgens het Platform mag Belgacom deze documenten enkel opvragen na een klacht van de eindgebruiker en deze klacht moet overgemaakt worden aan de OLO.</p> <p>Omwille van transparantie en het beperken van de administratieve werklast gaat het BIPT hiermee akkoord en vraagt het Instituut aan Belgacom om in de tekst "in case of doubt" aan te passen zodat enkel in het geval van een klacht van een eindgebruiker deze klacht wordt opgestuurd om de kennisgeving van de OLO aan de eindgebruiker op te vragen.</p>
3 + App. A	<p>De alternatieve operatoren vinden het onaanvaardbaar dat Belgacom alle verantwoordelijk probeert te ontlopen via de formulering "<i>such information [...] will contain a section by which Belgacom is discharged 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</i>"</p> <p>De alternatieve operatoren merken op dat Belgacom een grote verantwoordelijkheid heeft in het vlot migreren van eindgebruikers. In het verleden zijn problemen gerezen na het laattijdig versturen van DONE-boodschappen, verkeerde gegevens in het IT systeem van Belgacom of het migreren op de verkeerde datum.</p>

² Nieuwe formulering is gevolg van artikel 71 van de wet van 20 juli 2006 houdende diverse bepalingen (B.S. 28 juli 2006)]

	<p>Dergelijke clause is in contradictie met de BROBA general terms and conditions. Section 60 stelt <i>“In the event of a complaint by a Beneficiary’s User, the liability of Belgacom may only be questioned by the Beneficiary if Belgacom, or a person Belgacom is responsible for, is at fault.”</i>.</p> <p>Het BIPT vraagt aan Belgacom om deze clause te schrappen alsook de clause <i>“Belgacom n’étant pas à l’origine de cette intervention, elle n’est pas responsable des conséquences de cette interruption”</i>. in de appendix aangezien Belgacom een deel van de verantwoordelijkheid draagt bij het correct en snel migreren van de eindgebruiker.</p>
--	---

‘SINGLE LINE’ MIGRATIES

Het Platform vraagt om voor single line migraties het scenario’s Carrier DSL naar BROBA WOV toe te voegen.

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. Het Platform merkt op dat dit de dienstverlening gedurende verschillende weken onderbreekt, want dankzij PILA kan geen nieuwe dienst aangevraagd worden zolang de oude actief is. Dit is voor hen onaanvaardbaar.

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. Het Platform gaat hiermee akkoord.

	Specifieke opmerkingen
	<p>Omwille van transparantie wil het BIPT hier op vraag van de OLOs nog even beklemtonen dat wanneer een eindgebruiker zijn voice abonnement bij Belgacom opzegt en er dus een single line migratie plaatsvindt van een with voice naar een without voice ,wholesaleproduct bij dezelfde operator er geen migratiekosten aangerekend worden aan die OLO.</p> <p>Dit staat duidelijk vermeld in annex 6 van BROBA en Annex H van BRUO.</p>
10	<p>Het Platform is van mening dat ze onterecht de coördinatie van het zenden van het deactivatie- en het activatiebericht op zich moet nemen. Het Platform merkt op dat dit de dienstverlening gedurende verschillende weken onderbreekt, want dankzij PILA kan geen nieuwe dienst aangevraagd worden zolang de oude actief is. Dit is voor hen onaanvaardbaar.</p> <p>Belgacom merkt op dat Artikels 9 en 10 zijn voorzien om massamigraties waarvoor geen proces bestaat tóch mogelijk te maken. Volgens Belgacom is het om praktische redenen – net omdat er geen proces is – nodig is dat de operator zelf de ‘coördinatie’ doet tussen de deactivatie en de activatie. Belgacom merkt op dat de DSLAMs toelaten te detecteren wanneer “een lijn op komt” of “synchroniseert” of “er een modem gedetecteerd wordt” waardoor er niet op ‘done’ boodschappen gewacht moet worden indien ze hun netwerk op voorhand configureren en monitoren.</p> <p>Het Instituut zal dit aspect meenemen in een operationele analyse die de komende maanden gepland staat zodat er een beter idee gevormd wordt van hoe dit probleem</p>

	aangepakt kan worden.
14	<p>De migratiebeperking 'no pending order may be present on the line' moet volgens de alternatieve operatoren beperkt zijn in de tijd aangezien het in het verleden soms maanden geduurd heeft alvorens deze 'pending order' door softwareproblemen uit het system verwijderd werd alhoewel de actie reeds uitgevoerd was.</p> <p>Belgacom stelt dat infrastructuurwerken de voornaamste oorzaak van een relatief langdurige "pending order present" status zijn. Wanneer een klant van operator wil veranderen en midden in het change owner proces tracht zijn vorige operator deze klant in een massamigratie migreren naar bvb BRUO wordt dit tegengehouden door het feit dat er een pending order aanwezig is op de lijn. Volgens Belgacom gaat het over een marginaal aantal gevallen.</p> <p>Het Instituut zal dit aspect meenemen in een operationele analyse die de komende maanden gepland staat zodat er een beter idee gevormd wordt van hoeveel keer dit voorkomt en wat de oorzaak hiervan is.</p>

PROJECT-GEBASEERDE MIGRATIES

De alternatieve operatoren zouden voor deze migraties graag richtregels vastleggen in het referentieaanbod m.b.t. prijs, timing en planning. Het Platform vraagt een duidelijke definitie van projectgebaseerde migraties zodat er geen onvoorziene toename kan ontstaan van deze migraties.

Het Platform vraagt duidelijke richtregels zeker in het geval project gebaseerde migraties aangevraagd worden omdat de volumedrempel van massamigraties niet gehaald wordt. Volgens het Platform zouden geen bijkomende kosten mogen aangerekend worden in vergelijking met single line migraties als het niet over bijzondere migraties gaat. In het geval van single line SDSL migraties zouden volgens de OLO's duidelijke SLA/ISLA-voorwaarden en processen moeten uitgeschreven worden om extra vertragingen en onterechte kosten te voorkomen.

Het Instituut merkt op dat het logisch is dat er bijkomende kosten zijn bij een manuele behandeling van processen aangezien er nu eenmaal meer personeel nodig is om de aanvraag te verwerken dan bij een automatisch behandeling.

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, maar merkt wel op dat de alternatieve operatoren steeds aan het Instituut kunnen vragen om voor bepaalde projecten na te gaan of Belgacom bepaalde projectgebaseerde migraties tegen kostgeoriënteerde tarieven uitvoert.

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.

Het Platform vindt deze drempel artificieel. In het geval een kleinere LEX niet op tijd klaar is, dan zouden operatoren de mogelijkheid moeten hebben om de volgende maand deze lijnen af te handelen via massamigraties ook als de drempel van 250 lijnen niet gehaald wordt.

De planning voor de volgende maand ligt reeds vast. Een uitstel door een OLO van een geplande migratie omdat de LEX niet op tijd klaar is kan dan twee maanden later pas opnieuw in de planning ingepland worden als de OLO de volgende maand geen migraties voorzien heeft in die LEX.

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.

Het Platform vindt dat ze niet verantwoordelijk kunnen zijn voor de verschillen tussen forecasts en actuele cijfers aangezien er klanten zijn die hun dienst opzeggen en er verschillen bestaan tussen hun klantendatabase en de database van Belgacom.

Belgacom merkt op dat ze een afwijking van 15% toestaat ten opzichte van het bindende volume. Indien het bindende volume dus niet gehaald wordt, zal Belgacom gewoon de migratiefee aanrekenen waarbij sowieso 15% wordt kwijtgescholden. Indien Belgacom de gereserveerde resources verder kan hergebruiken worden die zelfs kwijtgescholden. Daarenboven is het perfect mogelijk voor de operatoren om effecten zoals het natuurlijk klantenverloop in rekening te brengen in hun forecast. Indien een operator meer migraties dan voorzien zou hebben zal Belgacom die niet weigeren, maar op een best effort basis uitvoeren.

Het Platform gaat niet akkoord met een 6 maanden rolling forecast. Het zou volgens het Platform relevanter zijn om de te migreren LEXen 3 à 4 maanden op voorhand aan te kondigen en niet langer de volumes.

De rolling forecast met één bindende maand is volgens Belgacom een zeer redelijke vraag en moet door elk min of meer efficiënt georganiseerd industrieel proces perfect kunnen worden geleverd. Belgacom gaat daarenboven dan ook nog eens erg flexibel om met deze forecast, zowel voor negatieve als voor positieve deviaties.

Het Instituut ziet geen reden om het forecastingsysteem aan te passen aangezien een OLO

voldoende op voorhand een migratie moet voorbereiden en plannen. Er moet namelijk voldoende colocationruimte en tie-cables aanwezig zijn.

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 uitgevoerd migraties sterk verschillend van het aantal committed door Belgacom waardoor de beschikbare capaciteit met op zijn minst 10% daalt.

Belgacom merkt aanvullend op dat de massamigraties gepland worden in eenheden van 40 migraties per LEX per dag. Dit is de planningseenheid omdat 2 technikers zoveel interventies op één dag in één LEX kunnen uitvoeren.

In het huidige proces geven de operatoren de LEX'en aan waarin zij lijnen wensen te migreren. Merk op dat de operatoren enkel de LEX'en waarin zij lijnen wensen te migreren aan Belgacom overmaken en dat Belgacom op basis hiervan een transpositielijst van 40 migraties per dag voor elk van die LEX'en opstelt. Belgacom geeft dan aan de operator in kwestie de mogelijkheid om enkele lijnen aan te duiden als 'not to be migrated', indien migratie niet gewenst is. Dit kan bijvoorbeeld zijn omdat het om klanten met een bepaald profiel gaat waarbij migratie niet gewenst is. Indien de operator deze lijnen later dan toch wenst te migreren, kan dit maar in de volgende planningscyclus, wat normaal twee maanden later is. Dit komt omdat de planning op basis van de forecasts vastligt één maand voor de maand waarin wordt gemigreerd.

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.

Belgacom vindt dit voorstel onlogisch en inefficiënt, aangezien het een onnodige processtap toevoegt, vermits Belgacom eerst een lijst met alle mogelijk te migreren lijnen per LEX opstuurt, waaruit de operator dan een selectie maakt, die vervolgens door Belgacom in een planning wordt gegoten die dan nog eens ter bevestiging aan de operator moet worden gestuurd. Deze laatste stap is hoe dan ook noodzakelijk vanuit contractueel oogpunt en om een éénduidig overeengekomen basis te hebben waarop de forecast en uiteindelijke volumes zullen worden afgerekend.

Belgacom stelt dan ook voor dat de operatoren aangeven welke lijnen zij wensen te migreren per LEX en zich niet beperken tot het oplijsten van de LEX'en. Op basis hiervan kan Belgacom dan een planning opstellen en transpositielijsten opstellen van 40 per LEX per dag, die in principe volledig door de operator in kwestie zou moeten worden bevestigd vermits Belgacom vertrokken is van zijn lijst gewenste migraties. Op deze manier zullen de 40 migraties per dag per LEX die mogelijk zijn beter worden benut. Deze kleine proceswijziging voegt geen stappen toe aan het huidige proces en verhoogt de efficiëntie ervan. Op deze manier zullen de 40 migraties per dag per LEX die mogelijk zijn beter worden benut. Deze kleine proceswijziging voegt geen stappen toe aan het huidige proces en verhoogt de efficiëntie ervan.

Niettegenstaande dat het aanduiden van lijnen als 'not to be migrated' een keuze van de operator in kwestie is en dat die operator bij het opstellen van zijn forecast rekening dient te houden met o.a. het natuurlijk klantenverloop, kan Belgacom akkoord gaan met het herbekijken van dit proces om dergelijke 'uitval' zoveel mogelijk te beperken. Dit moet wel kaderen in het efficiënt benutten van resources en niet in het opvangen van afwijkingen in de forecast.

Het Instituut vraagt aan Belgacom en het Platform om bilateraal het voorstel van Belgacom te bespreken en indien het Platform akkoord gaat, wordt aan Belgacom gevraagd een operationele aanpassing uit te werken.

Specifieke opmerkingen

	Specifieke opmerkingen
53	Belgacom verduidelijkt op vraag van de OLO's dat er geen kosten verbonden zijn aan de verandering van de transpositielijst tijdens de voorbereidende fase.

Maandelijks volumes

Gezien de tariefverlagingen voor BRUO in juni 2007, 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. Een redelijke spreiding en een efficiënte forecast zijn volgens Belgacom noodzakelijk voor een goed werkend efficiënt industrieel proces zonder het arbitrair verhogen van de maximumlimieten tot op een punt waar die in de praktijk toch niet haalbaar zijn.

Het Instituut heeft eind 2007 een forecast van de operatoren gevraagd die de grootste volumes generen. Rekening houdend met een redelijke spreiding van de migratievolumes over meerdere maanden, stelde het Instituut vast dat 7.000 fysieke migraties per maand voldoende is om aan de marktvraag te voldoen.

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 alternatieve operatoren stelt volgende bijkomende SLA-verplichtingen voor:

Cut-off period	<p>Volgens het Platform moeten er duidelijke SLA & compensatievoorwaarden verbonden worden aan de afsnijperiode. Deze afsnijtijd kan volgens hen gecontroleerd worden door de tijd van de laatste synchronisatie op de oude positie en de eerste sync op de nieuwe positie te vergelijken.</p> <p>Telenet stelt voor om een eenvoudige verklaring van de eindgebruiker (e-mail, klantenbrief, ...) over het niet respecteren van de maximale termijn als bewijsmateriaal te gebruiken, waarna Belgacom moet bewijzen dat SLA wel gerespecteerd werd. In dit kader is het volgens Telenet ook belangrijk dat de compensatie voldoende is om het ongemak van de eindgebruiker te vergoeden.</p> <p>Een SLA op afsnijtijd is volgens Belgacom onaanvaardbaar omdat die moeilijk meetbaar is. In de door het Platform voorgestelde meetmethode speelt de OLO ook een rol aangezien er aan hun kant ook aanpassingen nodig zijn om een klant terug te connecteren en de eerste sync ook door hen bepaald wordt. Hetzelfde is van toepassing op het voorstel van Telenet.</p> <p>Belgacom merkt op dat in de praktijk de onderbrekingstermijn veel lager ligt dan de maximum vooropgestelde 40 minuten: [confidentieel] De virtuele migraties zijn haast ogenblikkelijk.</p>
Done	<p>Volgens het Platform moet de DONE binnen het half uur (en ten laatste op het einde van de dag) verstuurd worden aangezien de downtime hierdoor bepaald wordt want de OLO moet op de DONE wachten alvorens de gemigreerde</p>

	<p>verbinding op te leveren. Een target time is volgens de OLO's niet voldoende, er moet een maximale termijn met SLA verplichtingen en compensaties vastgelegd worden.</p> <p>Telenet stelt voor om eventueel terug te grijpen naar de 60 minuten die eerder door het BIPT in haar "Aanvulling op het advies van het BIPT betreffende BROBA2002 met betrekking tot de toepassing van migraties" werd vastgelegd.</p> <p>Belgacom dat de maximaal voorziene onderbrekingstermijn van 40 minuten een maximum is, dat in de praktijk veel lager ligt. Typisch worden 40 fysieke interventies in één LEX op één dag gedaan in het kader van massamigraties wat neerkomt op een gemiddelde van 12 minuten per fysieke migratie. De virtuele migraties zijn haast ogenblikkelijk.</p> <p>De operatoren beheren het end-to-end signaal en kunnen dus eventuele onderbrekingen perfect detecteren en meten. DSLAMs laten toe te detecteren wanneer "een lijn op komt" of "synchroniseert" of "er een modem gedetecteerd wordt". Operatoren hoeven dus niet de 'done' boodschappen af te wachten indien ze hun netwerk op voorhand configureren en monitoren.</p>
Aanpassen database	<p>De informatie in de database van Belgacom zou volgens het Platform ten laatste de volgende werkdag ipv 2 werkdagen later moeten gebeuren aangezien er anders geen trouble ticket kan verstuurd worden en hierdoor de reparatie van een onderbroken lijn en alle daarop aanwezige diensten (zoals bijvoorbeeld telefonie in het geval van een VoIP klant) minstens 2 dagen op zich laat wachten.</p> <p>Volgens Belgacom kan dit probleem enkel optreden indien het ticket aangemaakt wordt via de e-TS webinterface. Ten laatste één dag na het actief worden van een CID is dit gekend in de repaarsystemen. Daarnaast is het CiD ondertussen minder onderhevig aan wijzigingen, waardoor dit zich minder zal voordoen.</p> <p>Ook voor de aanpassing van de database is volgens Belgacom repair mogelijk, maar op een best effort basis zoals artikel 60 vermeldt vermits het een manueel proces betreft.</p>
Respect of Due date	<p>Het Platform wil ook beklemtonen dat alle migraties uitgevoerd zouden moeten worden op de afgesproken dag (due date) en er SLA/compensaties verbonden moeten zijn aan het niet-respecteren hiervan aangezien het praktisch onmogelijk is om de taken aan de kant van de OLO te coördineren indien de due date niet gerespecteerd wordt, wat ertoe leidt dat de dienst meerdere dagen buiten gebruik kan zijn.</p> <p>Belgacom merkt op dat de volledige maandplanning per dag en per lex ten minste één maand op voorhand gekend is. Belgacom heeft geen problemen vastgesteld met de uitvoering van de geplande interventies, behoudens uitzonderlijke situaties. Volgens Belgacom zijn er geen problemen met de prestatie van Belgacom wat de planning betreft.</p>

Het invoeren van SLA verplichtingen en bijhorende compensaties in het kader van massamigraties is volgens Belgacom niet aan de orde aangezien het gaat om lang op voorhand geplande en gekende acties met weinig of geen klantenimpact en die steevast correct worden uitgevoerd mits de operatoren hun forecast en aanvraag zorgvuldig aanpakken.

Belgacom vraagt zich trouwens af wat de rechtvaardiging is van de eis van de operatoren. De door de operatoren gevraagde migratievolumes hebben steeds veel lager gelegen dan de door hun gevraagde maxima, de uiteindelijk migreerbare volumes liggen steeds significant lager dan de forecasts,...

Belgacom voorziet dus in voldoende migratievolume.

Belgacom voelt zich genooddaakt om het flexibele forecastsysteem te herbekijken indien de operatoren een compensatiesysteem wensen in te voeren in het kader van migraties. In een dergelijk regime lijkt het aangewezen om alle bindende volumes aan te rekenen.

Het Instituut gaat de komende maanden een operationele analyse uitvoeren van de processen van Belgacom. Hierin zal ook gekeken worden of dat Belgacom de migratie met de nodige kwaliteit oplevert. Tevens zal bestudeerd worden of er bepaalde SLA's en KPI's toegevoegd moeten worden om een voldoende dienstlevering te garanderen.

TOEPASSING VAN DE BESLISSING

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

Dit besluit is, overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen, bindend voor Belgacom. Het referentieaanbod BRUO/BROBA, op grond waarvan dit besluit werd opgesteld, moet integraal worden aangepast aan de opmerkingen in dit besluit.

Dit besluit wordt van kracht vanaf 3 december 2008.

BEROEPSMOGELIJKHEDEN

Overeenkomstig de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector kan tegen dit besluit een beroep aangetekend worden 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. DEFINITION.....3

2. GENERAL3

3. SINGLE LINE MIGRATIONS.....5

 3.1 Definition.....5

 3.2 Scenarios.....5

 3.3 Ordering and implementation5

4. PROJECT-BASED MIGRATIONS7

 4.1 Definition.....7

 4.2 Scenarios.....7

 4.3 Ordering and implementation7

5. MASS MIGRATIONS.....8

 5.1 Definition.....8

 6.1 Scenarios.....8

 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 by which the End-User doesn't change of operator whilst the End-User has a service including Belgacom voice, will be executed after the Beneficiary has informed the End-User 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 Belgacom is discharged 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. 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 three (3) working days. A template of Letter of Information is attached in Appendix a) to the present Annex. The possibility for Belgacom to request a Letter of Information is limited to a period of six (6) months starting from the effective migration. When such a migration concerns business/corporate solutions, Belgacom advises to handle this type of migration as a Project-Based Migration.
4. Migrations by which the End-User does change operator or 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 be executed after prior complete information by Beneficiary of the End-User about the potential consequences of the migration and after the Beneficiary has received End-User's prior authorization to proceed with such a migration. In case of doubt, Belgacom will, at all times, be allowed to request a copy of the Letter of Authorization that contains a section by which the End-User authorizes the Beneficiary to migrate the initial product or solution and by which the End-User declares that he will fulfill all its contractual obligations and in particular, the obligations linked to the termination of his initial product or solution. The Beneficiary will forward such copy to Belgacom within a delay of three (3) working days. A template of Letter of Authorization is attached in Appendix b) to the present Annex. The possibility for Belgacom to request a Letter of Authorization is limited to a period of six (6) months starting from the effective migration. The validity period of the Letter of Authorization is limited to a period of three (3) months as from the date it is issued by the End-User which implies that the Beneficiary is not allowed to introduce a migration request after the validity period of the Letter of Authorization on which the request is based.

5. 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.
6. 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
7. Other scenarios will be treated as Project-based Migration processes.
8. 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.
9. 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.
10. 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

Definition

11. 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 plus, BROBA ADSL with voice ⇔ BROBA without voice). Also called Auto-Convert.
 - c) Beneficiary initiated case by case migrations on a non-project basis

Scenarios

12. 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
 - l) BROBA without voice to BRUO Raw Copper

Ordering and implementation

13. The same rules for the order processing of the provisioning processes in BRUO/BROBA are followed for the respective target products.
14. 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.

15. Orders not validated will be rejected
16. 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.
17. 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.
18. 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
19. The documentation in the Belgacom legacy systems is adapted on execution day + 2 working days
20. The SLA repair conditions start from the date mentioned in paragraph 19 here-above. Before this date, repairs are done on a best effort basis, until further study of Belgacom.

4. Project-Based Migrations

Definition

21. 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.
22. 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 criteria of Mass Migrations.

Scenarios

23. 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.

Ordering and implementation

24. 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.
25. The Account Manager (AM) collects the basic information about the migration project: migration type, geographical needs, timing, etc.
26. Representatives from Belgacom and from the Beneficiary set up common agreed migration rules and planning.
27. 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.
28. 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.
29. The repair will follow the normal repair process.

5. Mass Migrations

Definition

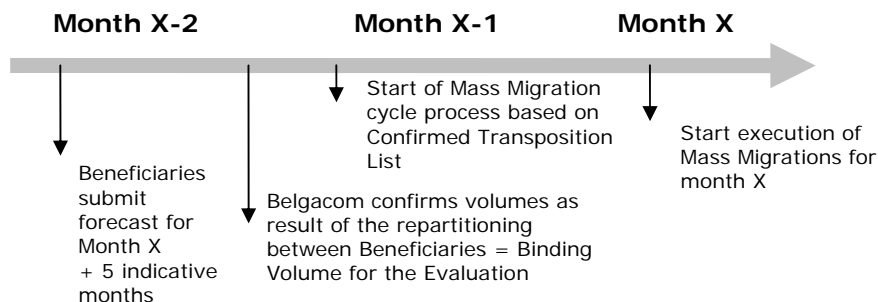
30. Mass Migrations are migrations ordered by the Beneficiary in a planned way and realized in the framework of a standard monthly procedure defined for all the Beneficiaries willing to realize Mass Migrations.
31. There are two categories of Mass Migrations:
 - a) *Physical Migration*: Intervention by technician needed on DSLAM or in local network
 - b) *Virtual migration*: No intervention by technician needed on DSLAM or in local network.
32. Mass Migrations require a binding forecast for minimum quantities of 250 lines per month (with the possibility to mix different mass migration scenarios). 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.
33. In all other cases, the migrations will be executed as Single Line Migrations or Project-Based Migrations

Scenarios

34. 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
35. Process flows of the above-mentioned scenarios are available at the Belgacom Carrier and Wholesale secured website.

Ordering and implementation

36. This procedure will describe the following phases of the process:
- Initiation phase
 - Forecast phase
 - Preparation phase
 - Installation phase
 - Evaluation phase
37. 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.



Initiation Phase

38. 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.
39. The Account Manager (AM) collects the basic information about the mass migration and the forecast.

Forecast procedure

40. In the framework of Mass Migrations Belgacom requests 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.
41. 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.
42. 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 plans by mass migration scenario.

43. 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.
44. 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.
45. 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.
46. 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.
47. The confirmed volume after repartition will be considered as the binding forecast volume of the first forecasted month.

Preparation phase

48. Representatives from Belgacom and from the Beneficiary set up the Transposition list, also called the migration list, and the planning.
49. 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.
50. Beneficiary analyses, adapts and completes the Initial Transposition List in order to deliver a Confirmed Transposition List to Belgacom for execution.
51. 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.
52. 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.

Installation Phase

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

Evaluation Phase

61. 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.
62. 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.
63. 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.
64. 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.
65. 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

66. The Migrations Repartition Rules are defined in order to aim for a transparent repartition of the available Migrations capacity of Belgacom between the requesting Beneficiaries.
67. 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.
68. 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.
69. That maximum volume of these 'case' migrations per month is calculated fairly based on the market needs and in accordance with the resources available.
70. 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.
71. For mass migration also a nationwide spread of the physical migration capacity must be observed.
72. The maximum volume of Mass Migrations will be determined and definitely fixed at least 2 months before the migrations based on the migrations forecasts.
73. 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.