

Belgacom bijdrage bij  
Openbare raadpleging

**VRM**

Ontwerpbeslissing

met betrekking tot het wholesalereferentieaanbod van

**TECTEO**

18 februari 2013

Punctuele opmerkingen

*Nederlandse vertaling*

**Main body**

| Ontwerp referentie aanbod<br><b>TECTEO</b>   | Belgacom opmerkingen   |
|--|--|
| <p>p.6 – Définition</p> <p><b>Force Majeure</b><br/>Toute situation, <u>prévisible</u> ou imprévisible, qui provoque une interruption du Service mais dont TECTEO n'a pas la responsabilité du défaut ni la possibilité de l'éviter. Des exemples de Force Majeure sont, mais ne sont pas limités à, des coupures du réseau électrique, des incendies, des inondations, des grèves, des conditions climatologiques extrêmes, la foudre, etc.</p> | <p>De definitie van Overmacht moet worden afgestemd op de definitie die reeds van toepassing is in de Algemene Voorwaarden van Belgacom.</p> <p>Zie § 64 en verder:</p> <p>'Geen enkele partij kan aansprakelijk worden gesteld voor uitstel of niet-nakoming van haar verplichtingen in deze Overeenkomst, voortvloeiend uit gebeurtenissen buiten haar redelijke controle om, waaronder, maar niet beperkt tot, natuurrampen en stakingen (naar deze gebeurtenissen wordt hierna verwezen met 'Overmacht').'</p> |
| <p>Point 2.1.1 – p.10</p> <p>Sur base de cet offre de référence, TECTEO offre la possibilité à un Bénéficiaire de revendre l'abonnement de l'offre analogique à des Clients Finals.</p>  | <p>Het is niet gerechtvaardigd de doorverkoop te beperken tot een 'Eindklant' (zie onze algemene opmerkingen)</p>  |
| <p>Client Final</p> <p>L'utilisateur final qui dispose d'un Raccordement Résidentiel au Réseau de TECTEO à partir de son habitation et pour lequel le Bénéficiaire fait la demande auprès de TECTEO d'un Service fourni via le Réseau de TECTEO.</p>   | <p>Het is verder niet gerechtvaardigd te verwijzen naar een <u>residentiële</u> aansluiting in de definitie van een 'Eindklant'.</p> <p>De definitie dient als volgt te worden gewijzigd:</p> <p><i>L'utilisateur final qui dispose d'un Raccordement Résidentiel au Réseau de TECTEO à partir de son habitation et pour lequel le Bénéficiaire fait la demande auprès de TECTEO d'un Service fourni via le Réseau de TECTEO.</i></p>  |
| <p>Point 2.1.1 – p.10</p> <p>Le Service de Revente de l'Offre Analogique ne comprend pas les actions de gestion, contrôle, maintenance et réparation qui sont liées à l'Installation Intérieure et qui sont de la <b>responsabilité du Bénéficiaire</b>.</p>   | <p>De begunstigde kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de binneninstallatie van de Eindklant. Het is deze laatste die er aansprakelijk</p>   |

|   |   |
|---|---|
| <p><i>Point 2.1.4 – p. 12</i></p> <p><i>Tout aspect d’installation, maintenance et réparation lié à l’Installation Intérieure relève de la responsabilité du Bénéficiaire, et ce à partir du Point de Connexion.</i></p> <p><i>Le Bénéficiaire doit s’assurer que l’installation, les équipements et les matériaux utilisés par lui ou par le Client Final sont conformes aux spécifications techniques décrites en annexe de cette Offre de Référence.</i></p> | <p>voor is.</p> <p>Het begrip ‘Begunstigde’ dient overal door ‘Eindklant’ te worden vervangen.</p> <p>Aangezien 70-80% van de gezinnen momenteel nog een actief televisieabonnement heeft bij een kabeloperator, zijn de meeste binneninstallaties reeds in dienst en dateren ze van voor de openstelling van de kabel voor de alternatieve operatoren. Die laatste kunnen dus nooit volledig aansprakelijk worden gesteld voor de kwaliteit van de binnenbekabeling.</p> |
| <p><i>Point 2.1.4 – p. 12</i></p> <p><i>Les techniciens qui exécutent les actions d’installation, de maintenance et de réparation de l’Installation Intérieure doivent être certifiés préalablement par TECTEO sur la base de la procédure de certification décrite dans cette Offre de Référence, et doivent s’engager à respecter des spécifications techniques décrites en annexe de cette offre.</i></p>  | <p>Deze bepaling dient te worden geschrapt.</p> <p>Zoals uiteengezet in onze algemene opmerkingen is er een hele reeks voorbeelden waarbij de interventie van een technicus bij de Eindklant niet gerechtvaardigd is. Dat geldt meer bepaald voor analoge tv.</p>   |
| <p><i>Point 4.1.2 – p. 29</i></p> <p><i>Toute activation effective requiert de la part de TECTEO, une prestation sur place et dans l’habitation du Client Final, notamment pour la validation de l’installation, l’installation ou le remplacement du Point de Connexion, la suppression d’un filtre existant et le placement d’un repère d’identification de la ligne.</i></p>   | <p>Zoals hierboven ook vermeld kan de Begunstigde bovendien niet aansprakelijk worden gesteld voor de kwaliteit van de binneninstallatie bij de Eindklant.</p>  |
| <p><i>Point 2.1.1 – p.10</i></p> <p><i>Le Service de Revente de l’Offre Analogique sera par conséquent <b>identique</b> en termes de contenu à l’Offre Analogique.</i></p>  | <p>Belgacom wijst hier opnieuw op het probleem met het mozaïekbeeld dat momenteel reclame vormt voor de historische kabeloperator. Belgacom verwijst ter zake naar de algemene opmerkingen.</p>   |
| <p><i>Point 2.4 – p. 2.4</i></p> <p><i>Dans le cadre de cette Offre de Référence, TECTEO <b>offre des Services Auxiliaires qui sont communs</b> au Service de Revente de l’Offre</i></p>  | <p>Gelet op de technische specificiteiten van elk aanbod dienen de eraan verbonden</p>  |

|  |  |
|--|--|
| <p><i>Analogique, au Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et au Service de Revente de l'Internet Haut Débit et qui comprennent, entre autres, la mise à disposition par TECTEO d'applications informatiques et/ou de services de support qui permettent au Bénéficiaire de passer des commandes pour l'activation ou la désactivation de Clients Finals, ainsi que des services complémentaires d'installation.</i></p> | <p>nevendiensten te worden gedifferentieerd.</p> <p>De termen 'die gemeenschappelijk zijn voor' dienen te worden geschrapt.</p> <p>Aangezien het doorverkoop aanbod van analoge tv minder complexe nevendiensten inhoudt, is het niet gerechtvaardigd dat de Begunstigde van het doorverkoop aanbod van analoge tv, diensten zou moeten gebruiken die niet specifiek zijn voor analoge tv.</p> <p>Bijgevolg dient er een voldoende ontbundeld referentieaanbod te worden uitgewerkt zodat de Begunstigde enkel de nevendiensten moet nemen die hij echt nodig heeft.</p> |
| <p><i>Point 2.5 – p.19</i></p> <p><i>Le Service offert par TECTEO au Bénéficiaire est disponible pour tout Client Final raccordé au Réseau de TECTEO. Le Service ne peut être offert dans le cas où il n'existe pas de raccordement de l'habitation en question au Réseau de TECTEO.</i></p>   | <p>Deze bepalingen dienen zo te worden gewijzigd dat het referentieaanbod duidelijke procedures bevat betreffende de werken in het kader van aansluitingen of nieuwe installaties, ook voor het geval waarin de woning van de Eindklant niet is aangesloten op het TECTEO-net.</p> <p>Belgacom wijst nogmaals op de niet-discriminatieverplichting: alle aspecten van aansluitingen of nieuwe installaties dienen op dezelfde manier van toepassing te zijn op de potentiële retailklanten van de SMP-operator en de potentiële retailklanten van de Begunstigde.</p>    |
| <p><i>Point 2.6 – p.20</i></p> <p><i>Les travaux liés aux raccordements d'une habitation au Réseau ainsi que les modifications ou réparations de ceux-ci ne font pas partie de cette Offre de Référence.</i></p>   |  |
| <p><i>Point 4.1.1 – p.29</i></p> <p><i>Le Bénéficiaire ne peut introduire des commandes (d'activation, de désactivation, etc.) que si le Client Final est enregistré dans les systèmes de TECTEO comme étant raccordé au Réseau.</i></p>   |  |
| <p><i>Point 4.2 – p.31</i></p> <p><i>Dans le cas où l'habitation du Client Final n'est pas raccordée au réseau de TECTEO, le Bénéficiaire peut faire une demande de prix d'un raccordement. Un devis comportant le détail des coûts et une estimation des délais seront adressés au Bénéficiaire. En cas d'accord de celui-ci, les travaux seront exécutés par TECTEO et les coûts associés à cette demande seront</i></p>                 |  |

|   |   |
|---|---|
| <i>supportés par le Bénéficiaire.</i>   |   |
| <p><i>Point 3.2.4 – p.24</i><br/> <i>La mise en oeuvre opérationnelle du (des) Service(s) Utilisateur Final n’aura lieu que lorsque TECTEO aura confirmé au Bénéficiaire la validité de l’implémentation et des tests d’interconnexion. Les modalités et le planning du plan d’implémentation et de test sont inclus en annexe.</i></p>   | <p>Zie algemene opmerkingen m.b.t. de implementatietermijnen</p>  |
| <p><i>Point 4.1.2, Point 4.1.3, Point 4.1.4 – p. 30</i></p> <p>Points concernant la facturation liée à l’activation, la modification et la désactivation du service.</p>  | <p>De drie desbetreffende punten zijn buiten verhouding.<br/> De punten dienen te worden geschrapt.</p> <p>Er kan inderdaad geen sprake van zijn een onafgewerkte interventie te factureren.<br/> Facturatie kan slechts plaatsvinden na ontvangst door de alternatieve operator van het bericht 'DONE' (wanneer de interventie dus volledig is uitgevoerd).</p>  |
| <p><i>Point 4.15 – p. 31</i><br/> <i>4.1.5.1. Déménagement</i><br/> <i>En cas de déménagement du Client Final, le Bénéficiaire doit introduire une demande pour la désactivation du (des) Service(s) Utilisateur Final pour l’ancienne adresse et le cas échéant, introduire une commande pour l’activation du(des) Service(s) Utilisateur Final(s) du Bénéficiaire pour la nouvelle adresse, pour autant que le Service puisse être assuré par TECTEO à cette nouvelle adresse.</i><br/> <i>Le déménagement du Client Final requiert dès lors de la part de TECTEO, une prestation aux deux adresses ce qui peut nécessiter l’accès par TECTEO à l’habitation ou aux parties communes de l’immeubles du Client Final. A cette fin, le Bénéficiaire devra s’assurer que, après qu’il ait été informé des disponibilités de TECTEO, le Client Final offrira l’accès à ses deux habitations ou aux parties communes de celles-ci au technicien de TECTEO.</i><br/> <i>Les conditions de désactivation et d’activation du (des) Service(s) Utilisateur Final sont applicables au Bénéficiaire lors d’un déménagement.</i><br/> <i>4.1.5.2. Transfert</i><br/> <i>Si un Client Final décide de terminer son contrat avec un Bénéficiaire A et de signer un nouveau contrat avec un Bénéficiaire B, le Bénéficiaire A doit introduire au préalable une demande de désactivation du(des) Service(s) Utilisateur Final et le Bénéficiaire B doit introduire ensuite une commande pour l’activation du (des) Service(s)</i></p> | <p>Bijzondere verhuizing- of overdracht dienen zo gecoördineerd te worden dat een dienstonderbreking bij de Eindklant wordt vermeden of tot een minimum beperkt blijft.</p> <p>De bepaling dient aldus te worden gewijzigd dat alle verhuizingsaspecten op dezelfde wijze van toepassing zijn op de potentiële retailklanten van de SMP-operator en de potentiële retailklanten van de Begunstigde.</p> |

|   |  |
|---|--|
| <p><i>Utilisateur Final. Les conditions de désactivation et d'activation du (des) Service(s) Utilisateur Final sont applicables au Bénéficiaire.</i></p>  |  |
| <p><i>Point 4.51.2 – p. 33</i><br/> <i>Si lors de l'analyse ou de la résolution d'une panne identifiée dans un « Trouble Ticket », TECTEO observe que le problème ne se situe pas sur le Réseau de TECTEO mais provient <b>d'une cause non liée à TECTEO ou d'une interférence technique dépendante d'une tierce partie</b>, le « Trouble ticket » est considéré comme étant un signalement erroné d'une panne et le coût des travaux réalisés sera facturé au Bénéficiaire sur la base des tarifs en annexe.</i></p> <p><b><i>Dans les meilleurs délais, le Bénéficiaire informera par écrit TECTEO des mesures prises pour résoudre la panne, du fait que la panne ne ressort pas de la responsabilité de TECTEO. La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à TECTEO.</i></b></p> | <p>Deze bepaling dient te worden geschrapt. De onderstreepte zin is inderdaad niet correct, want hij houdt noodzakelijkerwijze in dat de alternatieve operator a priori aansprakelijk wordt gesteld voor elke gebeurtenis die niet toe te schrijven valt aan een fout van de historische operator (dus met inbegrip van gebeurtenissen die ook niet aan de alternatieve operator zijn toe te schrijven).</p> <p>De aansprakelijkheid van de historische operator dient bovendien ook derden te dekken over wie hij controle heeft, onder meer zijn leveranciers of onderaannemers.</p> <p>De laatste twee zinnen van dit punt zijn buiten verhouding en dus onaanvaardbaar. Ze dienen te worden geschrapt.</p> |
| <p><i>Point 4.5.1.4 – p. 33</i><br/> <i>Si lors d'une intervention pour remédier à une panne du Réseau, TECTEO observe que la panne est causée par un fait dont la responsabilité relève du Client Final <b>ou du Bénéficiaire ou de tout autre tiers</b>, et qu'elle a effectué les interventions nécessaires pour assurer la continuité du service, TECTEO sera en droit de facturer le Bénéficiaire pour les travaux réalisés. Cette disposition n'implique aucune obligation dans le chef de TECTEO de procéder aux interventions nécessaires pour résoudre la panne.</i><br/> <i>En aucun cas, le Bénéficiaire ne peut demander à TECTEO de facturer le Client Final ou une tierce partie.</i></p>   | <p>Zelfde opmerking als de vorige.</p> <p>De passage '<b>ou du Bénéficiaire ou de tout autre tiers,</b>' dient te worden vervangen door '<b>of van iedere andere derde over wie de Begunstigde controle uitoefent</b>'.</p>  |
| <p><i>Point 4.5.1.3 – p. 33</i><br/> <i>La gestion, la maintenance et la réparation du Réseau de TECTEO nécessitent parfois des travaux qui provoquent une interruption de service pour certains clients. Dans le cas où TECTEO s'attend à une interruption du service et en informe ses clients à l'avance, TECTEO informera aussi le Bénéficiaire au minimum un (1) Jour Ouvrable avant d'informer ses propres</i></p>  | <p>De bepaling dient te worden gewijzigd om ze af te stemmen op de relevante bepalingen van de BRxx-referentieaanbiedingen:</p> <p><i>'Het onderhoud en de ontwikkeling van het netwerk kunnen Belgacom ertoe nopen de WBA VDSL2-dienst tijdelijk te beperken of te onderbreken. Belgacom verbindt zich ertoe de</i></p>   |

|  |   |
|--|---|
| <p><i>clients, lui permettant d'avertir les Clients Finals. Des interruptions du service pour des travaux planifiés et annoncés par TECTEO au Bénéficiaire ne peuvent pas être considérées comme une panne et tout signalement de panne introduit par le Bénéficiaire dans un cas pareil sera traité par TECTEO comme un signalement erroné de panne.</i></p>  | <p><i>duur van deze bespreking of onderbreking te beperken tot de tijd die nodig is voor de uitvoering van het werk en die mag in geen geval langer zijn dan de periode die Belgacom nodig zou hebben bij een onderbreking van haar eigen diensten. In dergelijke gevallen dient Belgacom de klant tijdig en <b>minstens 48 uur vooraf</b> te verwittigen en de geraamde onderbrekingsduur en de reden van de onderbreking mee te delen'.</i></p>   |
| <p><i>Point 4.6 – p.34<br/>Dans le cadre de cette Offre de Référence, TECTEO prévoit, en ce qui concerne les activations et la résolution des pannes, des Niveaux de SLA qui seront déterminés sur la base des prévisions mensuelles de volume fournies par le Bénéficiaire conformément aux conditions décrites en annexe. Dans le cas où les volumes réels diffèrent des prévisions fournies par le Bénéficiaire, les niveaux de « SLA » ne s'appliquent pas. Les détails sont fournis en annexe.</i></p>      | <p>Elk verband tussen de forecastingprocedure en de repair-SLA's dient te worden geschrapt. Forecasts hebben slechts invloed op de naleving van de provisioning-SLA's. Bovendien mogen de provisioning-SLA's slechts van toepassing zijn in geval van overrun (met een toegelaten foutenmarge).</p> <p>Het volgende gedeelte dient te worden geschrapt.</p> <p><del><i>qui seront déterminés sur la base des prévisions mensuelles de volume fournies par le Bénéficiaire conformément aux conditions décrites en annexe. Dans le cas où les volumes réels diffèrent des prévisions fournies par le Bénéficiaire, les niveaux de « SLA » ne s'appliquent pas. Les détails sont fournis en annexe.</i></del></p> |
| <p>In bijlage 7 « Prévision de Volumes », dient op zijn minst de verwijzing naar herstellingen te worden geschrapt (« <i>Les prévisions de volume représentent un instrument très important en ce qui concerne la planification des capacités, aussi bien en ce qui concerne les ressources humaines (pour faire les installations et les <b>réparations</b>) que les ressources Réseau</i> »).</p> <p>Daarenboven zijn voorspellingen niet nuttig bij analoge doorverkoop. (zie onze algemene opmerkingen).</p> |   |
| <p><i>Annexe « Spécifications techniques et procédures opérationnelles ».</i><br/><i>Point 6. Niveaux de Service Level Agreement (SLA)</i></p> <p><i>Les conditions de SLA sont reprises dans l'Appendice A.3 « Niveaux de Service Level Agreement (SLA) », disponible sur base de la signature d'un NDA avec TECTEO.</i></p>  | <p>De verplichting een NDA te ondertekenen om te beschikken over SLA's, is buiten verhouding en ongerechtvaardigd.</p> <p>De bepaling dient te worden geschrapt.</p>  |

| Contractuele aspecten   |  |
|---|--|
| Ontwerp referentie aanbod<br>TECTEO   | Belgacom opmerkingen   |
| <p><i>Point 2.1.3</i></p> <p><i>Le Bénéficiaire prendra toutes les mesures nécessaires pour assurer que ses Clients Finals respectent les restrictions et obligations liées aux Droits.</i></p>   | <p>De Begunstigde kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele fraude gepleegd door de Eindklant.</p> <p>De bepaling dient te worden geschrapt.</p>  |
| <p><i>Point 3 – p. 21</i></p> <p><i>TECTEO L'Offre de Référence fait partie intégrante du Contrat et contient toutes les informations de base nécessaires pour procéder à la signature du Contrat, <b>sans préjudice du droit des parties de prévoir d'autres droits et obligations à la suite des négociations ayant précédé la conclusion du Contrat.</b> Le Contrat sera le seul texte faisant foi pour la détermination des obligations contractuelles entre les parties.</i></p> | <p>De afwijkingen van het referentieaanbod moeten worden bekeken. Om te vermijden dat TECTEO de onderhandelingen gebruikt om druk uit te oefenen op de Begunstigde, is het noodzakelijk <u>uitdrukkelijk te voorzien dat afwijkingen van het referentieaanbod slechts mogelijk zijn op uitdrukkelijke aanvraag van de Begunstigde.</u></p> |
| <p><i>Point 3.1.2 – p. 21</i></p> <p><i>En supplément des obligations et des responsabilités qui sont reprises dans cette Offre de Référence, <b>le Bénéficiaire devra reprendre et imposer au Client Final, certaines clauses des conditions générales de vente de TECTEO, telles que décrites en annexe.</b></i></p>  | <p>Deze bepaling moet worden geschrapt.</p> <p>Dit laatste creëert namelijk een tegenstrijdigheid tussen het feit dat een aantal voorwaarden worden opgelegd en de vrijheid van de Begunstigde om zich van TECTEO te differentiëren (en de concurrentie dus te laten spelen).</p>  |
| <p><i>Point 3.2.1.1 – p. 21</i></p> <p><i>Tout opérateur alternatif est éligible pour autant qu'il dispose des <b>autorisations requises</b> pour la fourniture de services de télévision analogique.</i></p>   | <p>Er dient een exhaustieve lijst te worden opgemaakt van de desbetreffende toelatingen.</p>   |
| <p><i>Point 3.2.1 – p.23</i></p> <p><i>Dans le cas où TECTEO considère la demande comme étant acceptable, TECTEO invitera l'opérateur alternatif à <b>une première réunion</b> pour initier la procédure de négociation de</i></p>  | <p>Er dient te worden vermeld dat de maximumtermijn (te rekenen vanaf de</p>   |



|  |   |
|--|---|
| <p><i>Contrat, visant à arriver à la signature du Contrat au plus tard 15 Jours Ouvrables après la réception de la demande de négociation.</i></p>   | <p>uitdrukkelijke of stilzwijgende vaststelling van de volledigheid van de aanvraag) moet samenvallen met het maximum van de drie weken zoals bepaald in het CRC-besluit.</p>   |
| <p><i>Point 3.2.3 – p.23</i></p> <p><i>Si la demande est considérée comme étant non acceptable parce que certains aspects de la demande ne sont pas en conformité avec les conditions de cette Offre de Référence, <b>TECTEO informera par écrit l’opérateur alternatif</b> des raisons pour lesquelles elle juge la demande non acceptable.</i></p>     | <p>Er moet een maximumtermijn worden vastgelegd.</p>  |
| <p><i>Point 3.2.3 – p.24</i></p> <p><i>En cas de non accord sur les modalités du Contrat, TECTEO en expliquera les raisons par écrit.</i></p>  | <p>Er moet een maximumtermijn worden vastgelegd.</p>  |
| <p><i>Point 3.2.4 – p.24</i></p> <p><i>La mise en oeuvre opérationnelle du (des) Service(s) Utilisateur Final n’aura lieu que lorsque TECTEO aura confirmé au Bénéficiaire la validité de l’implémentation et des tests d’interconnexion. Les modalités et le planning du plan d’implémentation et de test sont inclus en annexe.</i></p>                | <p>Er moet een maximumtermijn worden vastgelegd (behalve indien die reeds in de bijlage is bepaald).</p>  |
| <p><i>Point 3.2.5 – p. 24</i></p> <p><i>Le Contrat est un accord entre TECTEO et le Bénéficiaire. Par conséquent, le principe de base est qu’en aucun cas, le Bénéficiaire ne peut transférer ou demander à TECTEO de transférer, en partie ou en totalité, les droits acquis par le Bénéficiaire sur la base de ce Contrat à une partie tierce.</i></p> | <p>Een beperking van de overdracht van de overeenkomsten in het referentieaanbod is ongerechtvaardigd.</p> <p>De regelgever dient te beslissen dat elke bepaling m.b.t. de beperkingen van de overdracht van overeenkomsten dient te worden geschrapt uit het ontwerp van referentieaanbod.</p> |
| <p><i>Point 3.2.5.1 – p.24</i></p> <p><i>Le Bénéficiaire a le droit de faire exécuter certains travaux, qui doivent être réalisés dans le cadre de l’usage du Service, par une partie tierce,</i></p>  | <p>Deze bepaling dient te worden geschrapt.</p> <p>Het is inderdaad helemaal buiten verhouding dat TECTEO een maand vooraf dient te worden</p>  |

|  |   |
|--|---|
| <p><i>pour autant que ces travaux soient exécutés en conformité avec les standards et les spécifications techniques, ainsi qu’avec les exigences de certification imposés par cette Offre de Référence et <b>moyennant une information préalable d’au moins 1 mois à TECTEO</b>. TECTEO aura le droit de demander toutes les informations nécessaire pour vérifier que la partie tierce satisfait aux exigences. Le tiers s’abstiendra de toute intervention en cas de demande vérification et ce jusqu’à ce que TECTEO ait confirmé que le tiers satisfait les exigences.</i></p> | <p>geïnformeerd over eventuele door de Begunstigde geselecteerde onderaannemers.</p> <p>Het is bovendien onaanvaardbaar dat TECTEO de werkzaamheden zonder maximumtermijn mag onderbreken voor controles. Er dient te worden vermeld welke punten door TECTEO dienen te worden gecontroleerd. TECTEO dient zich ook te verbinden tot een redelijke maximumtermijn die het wordt toegestaan om de voornoemde controles uit te voeren. Zoniet dient er een stilzwijgend akkoord te worden voorzien bij overschrijding van de termijn.</p> <p>In het algemeen dient ervoor gezorgd te worden dat er geen discriminerende behandeling is tussen de onderaannemers van TECTEO en die van de Begunstigde.</p> |
| <p><i>3.2.6 – p. 25<br/>En cas d’une proposition de modification de <b>certaines clauses complémentaires</b> du Contrat de la part de TECTEO ou du Bénéficiaire, la partie concernée communiquera la proposition de modification à l’autre partie par lettre recommandée.</i></p>  | <p>Er dient te worden vermeld over welke clausules dit kan gaan.</p> <p>Het mag in geen geval om afwijkingen van het referentieaanbod gaan (behalve op uitdrukkelijke aanvraag van de Begunstigde).</p>   |
| <p><i>3.2.6 – p. 25<br/>Dans le cas où les négociations de modification de contrat n’aboutissent pas à un accord, la partie qui refuse la modification proposée motivera sa décision par écrit.</i></p>  | <p>Er dient te worden vermeld welke latere stappen moeten worden gezet, zowel door de Begunstigde als door TECTEO.</p> <p>Er dient een tussenkomst van de regelgever te worden voorzien om vertragingen of blokkeringen te vermijden.</p>   |
| <p><i>3.2.6 – p. 25<br/>Toute modification à l’offre de référence déterminée par le régulateur compétent devra faire l’objet d’un amendement au(x) Contrat(s). Le Bénéficiaire ne pourra s’opposer à aucune modification <b>qui résulte des obligations réglementaires de TECTEO ou raisonnablement justifiée par une modification relative à une offre de détail de TECTEO, au Réseau de TECTEO ou au cadre réglementaire applicable aux Services concernés.</b></i></p>  | <p>Dit laat TECTEO te veel vrijheid.</p> <p>Belgacom stelt de volgende formulering voor ‘(...) opgelegd door een wijziging van het referentieaanbod zoals beslist door de bevoegde regelgever. Het amendement treedt in werking op hetzelfde ogenblik als het gewijzigde referentieaanbod’.</p>   |
| <p><i>3.2.7.1 – p. 25<br/>Le Bénéficiaire a le droit de mettre fin au Contrat à tout moment, à sa propre discrétion, par lettre</i></p>  | <p>Er dient een desactiveringsdatum te worden vermeld.</p>  |

|   |  |
|---|--|
| <p><i>recommandée adressée à TECTEO, avec un délai de préavis de trois mois. Cette résiliation mettra fin à la fourniture du Service par TECTEO au Bénéficiaire et, <b>le cas échéant</b>, aboutira à la désactivation du Service Utilisateur Final du Bénéficiaire de ses Clients Finals.</i></p>  |  |
| <p>3.2.7.1 – p. 25<br/> <i>Le Bénéficiaire s’engage à indemniser TECTEO pour tout dommage que TECTEO devrait payer à des tiers à suite de la résiliation du Contrat.</i></p>  | <p>Deze bepaling dient te worden geschrapt.</p> <p>Een dergelijke te ruime formulering is inderdaad onaanvaardbaar. Die vergoeding is bijvoorbeeld niet gerechtvaardigd indien de verbreking het gevolg is van niet-naleving door TECTEO van zijn contractuele verplichtingen.</p>   |
| <p>3.2.7.2 – p. 25<br/>         TECTEO a le droit d’initier la procédure de résiliation à tout moment dans les cas où la continuation de la fourniture du Service au Bénéficiaire <b>n’est plus jugée raisonnable</b>.</p>  | <p>Deze bepaling dient te worden geschrapt.</p> <p>Een dergelijke zinswending geeft TECTEO immers te veel vrijheid.</p>  |
| <p>3.2.7.2 – p. 26<br/>         Le Bénéficiaire est en faillite, en état de liquidation ou toute autre circonstance qui démontre l’existence de doutes sérieux par rapport à la capacité pour le Bénéficiaire de satisfaire ces obligations contractuelles</p>  | <p>Een dergelijke zinswending is te vaag en biedt TECTEO te veel interpretatieruimte.</p>  |
| <p>3.2.7.2 – p. 26<br/>         Toute obligation pour TECTEO de résilier le contrat afin de se conformer à une obligation légale.</p>   | <p>De bepaling dient te worden gewijzigd: het zou hier om schorsing, niet om verbreking, moeten gaan.</p>  |
| <p>3.2.7.2 – p. 26<br/>         La procédure de résiliation est initiée par TECTEO par l’envoi au Bénéficiaire d’une lettre recommandée indiquant les raisons de cette action et informant que le Service sera suspendu dans les 30 jours calendriers dans le cas où le Bénéficiaire reste en défaut.<br/>         En cas d’absence d’actions adéquates de la part du Bénéficiaire pour remédier aux raisons qui font que la procédure de résiliation a été initiée, le Service sera suspendu. Le cas échéant, les Clients Finals existants du Bénéficiaire continueront à avoir accès aux Services Utilisateur Final contractés, mais TECTEO ne traitera plus les nouvelles commandes ou les autres demandes du Bénéficiaire.<br/>         Au moment de la suspension, TECTEO notifiera le Bénéficiaire par l’envoi d’une lettre recommandée. Une copie de cette lettre sera envoyée au régulateur compétent.<br/>         La résiliation du Contrat ne supprime pas</p> | <p>Dit gedeelte is verbonden aan de verbreking wegens tekortkomingen van de Begunstigde en dekt de andere mogelijke gevallen niet.</p> <p>Om welke (ingeroepen) reden de Overeenkomst ook verbroken wordt, de (tijdelijke) voortzetting van de dienstverlening aan de Eindklant dient in ieder geval uitdrukkelijk te worden voorzien.</p> |

|  |   |
|--|---|
| l'obligation des parties de procéder au règlement des factures et notes de crédit impayées.  |   |
| <p>3.3.1 – p. 26</p> <p>Le SPOC de chacune des parties aura le pouvoir pour agir et décider au nom de la partie concernée sur toutes les questions techniques et opérationnelles relatives à la gestion quotidienne de l'exécution du Contrat. Sauf disposition contraire expressément prévue par la partie concernée, le SPOC de chacune des parties n'aura pas le pouvoir d'agir en dehors de la gestion quotidienne de l'exécution du Contrat.</p>  | <p>Er dient uitdrukkelijk te worden bepaald dat de SPOC niet bevoegd is om de Overeenkomst te wijzigen.</p>   |
| <p><i>Point 3.3.2 – p. 26</i></p> <p>Tel que décrit dans les obligations et responsabilités de TECTEO et du Bénéficiaire, les deux parties s'engagent à collaborer de façon professionnelle à la mise en oeuvre et à l'exécution du Contrat. Les points de contact désignés (« SPOCs ») des deux parties, essaieront de façon continue de résoudre toute situation de controverse ou de réclamation entre les parties concernant l'interprétation, l'application et la mise en oeuvre des conditions du Contrat. Dans le cas où les parties se montreraient incapables de résoudre un désaccord, chaque partie pourra alors demander d'initier une procédure de gestion de conflit.</p> <p>Dans un tel cas, chacune des parties désignera une personne responsable d'un niveau hiérarchique élevé dans l'organisation, avec pouvoir de décision en la matière et dont la tâche sera de se rencontrer dans le but de régler le problème. Les dirigeants désignés se réuniront aussi souvent que les parties le jugeront raisonnablement nécessaire afin de recevoir et de fournir à l'autre partie tous les renseignements en rapport avec le désaccord en question. Ces dirigeants discuteront et négocieront de bonne foi dans un effort visant à régler le désaccord, sans la nécessité d'engager une procédure formelle.</p> <p>Au cas où ces dirigeants n'arriveraient pas à un accord dans les 15 Jours Ouvrables après l'initiation de la procédure, chaque partie désignera un autre responsable de plus haut niveau hiérarchique dans l'organisation qui se réuniront de façon similaire à celle décrite ci-dessus, à nouveau dans un effort visant à régler le problème.</p> <p>Dans le cas où 50 Jours Ouvrables après</p> | <p>Indien de wederzijdse discussies tussen TECTEO en de Begunstigde geen resultaat opleveren, moet de procedure voor geschillenregeling die TECTEO voorstelt, voorzien in een tussenkomst van de bevoegde regelgever.</p> <p>Deze laatste dient eventuele geschillen tussen TECTEO en de Begunstigde te beslechten.</p> <p>Verder zijn de voorgestelde termijnen tussen de verschillende fasen te lang om een efficiënt geschillenbeheer mogelijk te maken.</p> |

|  |  |
|--|--|
| <p>l'initiation de la procédure, une des parties jugerait que la probabilité d'arriver à un accord dans un délai raisonnable est trop faible, il sera mis fin à la procédure sur sa simple demande. Dans toute situation où la procédure de gestion de confits n'aboutirait pas à un accord et où une des parties déciderait de déposer une plainte auprès du tribunal, la plainte devra être soumise aux tribunaux de la ville où TECTEO a son siège central. Dans tous les cas, la loi Belge sera d'application.</p> |  |
| <p><i>Point 3.3.2 – p. 26</i><br/> Dans le cas où les <b>parties</b> se montreraient incapables de résoudre un désaccord, chaque partie pourra alors demander d'initier une procédure de gestion de conflit.</p>   | <p>De 'partijen' moet worden vervangen door 'SPOC'.</p>                                      |
| <p><i>Point 3.4. – p. 27</i><br/> Lors de la négociation du Contrat, TECTEO et l'opérateur alternatif travailleront ensemble pour élaborer un plan d'implémentation et de test.</p>  | <p>Belgacom verwijst naar de algemene opmerkingen over het implementatieplan en de test.</p> |

|   |
|---|
| <b><u>Bijlage 'Technische specificaties en operationele procedures'</u></b> |
|---|

Flexibiliteit van de procedure voor vastlegging van afspraken en bestellingen

De bijlage 'Technische specificaties en operationele procedures' van het TECTEO-aanbod bepaalt het volgende onder § 4.1.3 'Installatie' (pagina 9):

'Indien de activering van de Diensten voor de Eindgebruiker een interventie vergt bij de Eindklant dient TECTEO een datum voor te stellen (op basis van een tijdsbestek 's morgens of 's namiddags) voor de installatie bij de Eindklant. De Begunstigde dient deze datum te valideren met de Eindklant. Indien de datum niet geschikt is, wordt er een andere datum overeengekomen tussen TECTEO en de Begunstigde'.

Belgacom meent dat de door TECTEO voorgestelde procedure voor het maken van afspraken voor de installatie niet voldoende flexibel is en zal leiden tot onrechtmatige facturatie van aanvragen van wijziging van de installatiedatum. Men kan een dergelijke facturatie trouwens in vraag stellen, aangezien ze het gevolg zou zijn van een gebrek aan flexibiliteit in het door TECTEO beoogde bestelproces.

In een eerste fase meent Belgacom dat de alternatieve operator de mogelijkheid zou moeten hebben zelf een voorkeursdatum mee te delen voor de installatie van de dienst en dat TECTEO dan zou nagaan of het mogelijk is de bestelling uit te voeren op de gevraagde datum. In een tweede fase zou het aangewezen zijn de eventuele noodzaak te evalueren om naar een afsprakensysteem te evolueren dat flexibeler is en waarbij de alternatieve operator via dedicated informaticasystemen toegang zou krijgen tot de kalender van het technisch personeel van TECTEO om samen met de klant een installatiedatum te bepalen.

Belgacom onderstreept inderdaad dat ze momenteel in haar BRxx-referentieaanbiedingen twee bestellingssystemen aanbiedt die beide veel flexibeler zijn dan wat TECTEO voorstelt en elk hun eigen mechanisme van SLA's en compensaties hebben.

Zo vraagt Belgacom, via het orderingsysteem 'MTS' (Message Transfer System), aan de alternatieve operator die de levering wenst van een BRUO-, BROBA- of WBA-lijn een voorkeursdatum aan te geven voor de installatie en/of activering van de dienst ('Service Requested Date'). Vervolgens checkt Belgacom of de datum die de alternatieve operator heeft meegedeeld vrij is en bevestigt de definitieve datum met een XML-bericht ter validering van de bestelling, een datum die ofwel met de 'Service Requested Date' (SRD) overeenstemt ofwel zo dicht mogelijk bij de SRD ligt.

Het mechanisme van SLA's en vergoedingen dat werd ontwikkeld voor bestelorders verzonden via het MTS-systeem, berust essentieel op de SLA 'Total Provisioning Timer', die een maximale installatietermijn garandeert, rekening houdend met alle elementen die bij de provisioning van een order zijn betrokken.

Belgacom heeft in 2010 een nieuw orderingsysteem ('Open Calendar') ingevoerd dat de alternatieve operator meer flexibiliteit biedt bij het maken van een afspraak voor de installatie van een lijn en hem toelaat samen met zijn klant een afspraakslot te kiezen op basis van de beschikbare kalender van de Belgacom-technici. Het systeem 'Open Calendar' verbetert ook de aan de alternatieve operatoren verstrekte informatie m.b.t. uit te voeren taken op het netwerk en/of bij de klant (cf. functie 'Certified Technician'). Zo biedt het Open Calendar-systeem bijvoorbeeld de mogelijkheid voordat de bestelling wordt bevestigd, na te gaan of er al dan niet een interventie bij de Eindklant noodzakelijk is.

Er werd een specifiek mechanisme van SLA's en vergoedingen ontwikkeld voor bestelorders die via het Open Calendar-systeem worden verstuurd. Kortom, de nieuwe SLA's die Open Calendar voorstelt, geven de verschillende fasen van een provisioningorder afzonderlijk en concreet weer en bieden het voordeel dat ze vlot kunnen worden herberekend door de alternatieve operatoren.

#### Wijziging en annulatie van de activeringsaanvraag

De bijlage 'Technische specificaties en operationele procedures' van het TECTEO-aanbod bepaalt in § 4.2 en 4.3 (pagina 10) de facturatie van een hoger tarief indien een wijziging of annulatie van de activeringsbestelling laattijdig wordt aangevraagd door de alternatieve operator, meer bepaald respectievelijk 24 en 48 uur voor de geplande interventiedatum. Belgacom vindt de termijn van 48 uur voor de annulatie van een activeringsbestelling buitensporig. Volgens haar zou die dezelfde moeten zijn als voor de wijziging van de activeringsdatum (24 uur). Bovendien is het aangewezen deze termijn af te stemmen op de regel toegepast in de aanbiedingen van Belgacom en Telenet, want die biedt meer duidelijkheid en vermindert dus de kans op betwistingen: Belgacom en Telenet gaan slechts tot de facturatie van een hoger tarief over wanneer de wijziging of de annulatie van de bestelling de dag voor de interventie en na 12 uur ('s middags) gebeurt.

Zoals tevoren aangehaald, dreigt de geringe flexibiliteit bij de keuze van de installatie-/activeringsdatum (SRD-principe) tot onrechtmatige facturatie van die kosten te leiden.

Escalatieprocedure

Met betrekking tot § 7.6 'Escalatieprocedure' (pagina 12) is Belgacom van mening dat de termijnen verbonden aan de escalatieprocedure te lang zijn en niet alleen mogen worden beperkt tot de timer '100% van de gevallen'. Deze procedure moet op alle timers van toepassing zijn.

Hierna de bepalingen ter zake in de referentieaanbiedingen van Belgacom:

'Er gebeurt een externe escalatie naar niveau 1 wanneer de gedefinieerde timer is overschreden. Er kan een verdere escalatie naar niveau 2 worden gevraagd, op de dag van de voorlegging van de eerste externe escalatie + 1 dag. De escalatie naar niveau 3 kan worden gevraagd op de dag van de eerste voorgelegde externe escalatie + 2 dagen'.

Belgacom meent dat een afstemming op haar eigen referentieaanbiedingen noodzakelijk is.



|  |
|--|
| <b><u>Bijlage ' Service Level Agreement-niveaus (SLA)'</u></b> |
|--|

Bepalingen en voorwaarden

De SLA-niveaus berusten op de kwaliteit van de forecasts, in die zin dat TECTEO vermeldt dat 'indien de reële volumes verschillen van de ramingen verstrekt door de Begunstigde, de SLA-niveaus niet van toepassing zijn' (cf. pagina 3 van de SLA-bijlage). Ook al gaat het om een gangbare regel voor dit soort proces, hij dient wel te worden beperkt tot provisioning-SLA's en orders in overrun. Repair-SLA's dienen immers ongeacht de kwaliteit van de forecasts te worden toegepast omdat die laatste enkel en alleen bedoeld zijn om de operator met een sterke marktpositie toe te laten de nodige resources en middelen te voorzien om de alternatieve operatoren een efficiënte en tijdige levering te garanderen van de bestelde volumes. Enkel de bestelde volumes die de ramingen overschrijden - rekening houdend met een foutenmarge - mogen in 'best effort'-modus worden verwerkt. De rest van de bestellingen moet gedekt blijven door SLA's.

Bovendien blijkt uit onze voorgaande opmerkingen over de installaties dat het principe van de leercurve niet gerechtvaardigd is bij analoge doorverkoop.

SLA-niveaus 'Validering van de bestelling'

Belgacom staat volledig achter het voorstel van het BIPT, want het is in lijn met het gedefinieerde SLA-kader in de BRxx-referentieaanbiedingen.

In de BRxx-aanbiedingen is er in de SLA 'Validering van de bestelling' ook geen vergoeding voorzien, want de duur van de validering is opgenomen in de SLA 'Activering' die wel een vergoeding inhoudt.

Er dient ter zake ook opgemerkt dat de link tussen de provisioning-SLA en de forecasts TECTEO er geenszins van ontslaat om voor de best-effort-installaties een behoorlijke dienst te leveren.

SLA-niveaus 'Activering'

Volgens Belgacom moet deze SLA de volgende zaken omvatten: de valideringstermijn van de bestelling (VALIDATE), de implementatie van de bestelling en het bevestigingsbericht van de uitvoering ervan (DONE). Dit met het oog op de afstemming op het SLA-kader gedefinieerd in de BRxx-aanbiedingen en om te lange valideringstermijnen van de bestelling te vermijden.

Met andere woorden dient de berekening van de duur van het SLA-niveau 'Activering' te starten op het ogenblik van ontvangst van de bestelling en niet bij de validering van de bestelling.

Bovendien is het voorstel van het BIPT voor deze SLA niet coherent met het SLA-kader gedefinieerd in de BRxx-aanbiedingen voor de timers onder 100%:

| Dienst                    | Timer 95%              | Timer 99%              |
|---------------------------|------------------------|------------------------|
| BRxx zonder klantenbezoek | 8 WD 95% incl. 'done'  | 18 WD 99% incl. 'done' |
| BRxx met klantenbezoek    | 10 WD 95% incl. 'done' | 20 WD 99% incl. 'done' |

Belgacom vindt een afstemming nodig. Rekening houdend met de lange termijnen die TECTEO voorstelt en ook met die in het ontwerpbesluit vindt Belgacom het ook noodzakelijk na te gaan of ze op het vlak van retail geen discriminatie inhouden: laten de voorgestelde SLA's voor wholesale de alternatieve operator toe te reageren met gelijkaardige activerings-/installatietermijnen als die welke TECTEO biedt aan zijn Eindklanten?

#### SLA-niveaus 'Herstelling van storingen'

De repair-SLA's zijn veel te lang, rekening houdend met de impact van een storing op de Eindklant en stroken niet met het SLA-kader gedefinieerd in de BRxx-aanbiedingen:

|  | Timer 90%   |
|--|---|
| <b>Repair timer End User line</b><br>(to be respected by Belgacom) | Day of trouble ticket opening + 1 (before end of the following second half working day) |

Belgacom is van mening dat afstemming noodzakelijk is. Rekening houdend met de lange termijnen die TECTEO voorstelt en met die in het ontwerpbesluit meent Belgacom ook dat het nodig is na te gaan of ze geen discriminatie inhouden op het vlak van retail: laten de voorgestelde SLA-'s voor wholesale de alternatieve operator toe te reageren met herstellingstermijnen voor de Eindklant of een derde die geen contractuele relatie heeft met de SMP-operator.

#### Toepassing van het 'chronometerprincipe'

Belgacom steunt het voorstel van het BIPT m.b.t. het 'chronometerprincipe' (stop-clocks) en preciseerd dat de stop-clocks slechts mogen worden ingeschakeld voor een reden die toe te schrijven is aan de alternatieve operator, aan een derde die handelt voor rekening van die laatste of aan de Eindklant.

Het feit dat gevallen van overmacht worden uitgesloten van de SLA (m.a.w. uitzonderlijke gebeurtenissen waarop de SMP-operator redelijkerwijze geen vat heeft) is echter wel aanvaardbaar.

#### Vergoedingen

|  |   |
|--|---|
| <p><i>134.4. Un délai dans lequel le bénéficiaire peut demander une compensation doit être prévu.</i></p> <p><i>Le CSA considère raisonnable que le bénéficiaire fournisse à TECTEO les informations nécessaires dans les <u>30 jours</u> en cas de manquement de TECTEO qui donne droit aux compensations décrites dans ce Service Level Agreement.</i></p> | <p>'30 jours moet '30 jours ouvrables' worden met het oog op de overeenstemming met BRxx</p> <p><i>“Customer may claim compensation within maximum <u>30 working days</u> after the publication by Belgacom of the bi-monthly performance reports at market level. Belgacom aims to publish these reports at the latest on the third Friday of the month (or the next working day if the third Friday coincides with a Belgian holiday) following the closure of the bi-monthly period upon which the KPIs are computed.”</i></p> |
|--|---|

#### Ontbrekende SLA's

Belgacom is van mening dat er minstens twee SLA's ontbreken in het aanbod van TECTEO:

- De verzendingstermijn van het bevestigingsbericht van de uitvoering van de bestelling om vertraging te vermijden in de administratieve afsluiting van de bestellingen. Belgacom biedt een SLA van 98% van de bestellingen binnen 1 werkdag aan, conform haar eigen referentieaanbiedingen. Een vergoeding is echter niet nodig omdat de SLA 'Activering' deze termijn reeds omvat en een vergoeding voorziet.
- Het percentage installaties dat door TECTEO van de eerste keer conform de vraag wordt uitgevoerd (SLA 'First Time Right') om een te groot aantal gebrekkige installaties/activeringen te vermijden. Belgacom biedt een SLA van 95% met, conform haar eigen referentieaanbiedingen, een vergoeding gelijk aan de installatie-/activeringsprijs.