

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

### **UVOD**

Sukladno članku 61. stavku 1. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN broj 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16 i 68/19; dalje: Pravilnik), operatori čiji je prihod veći od 2% ukupnih prihoda na mjerodavnom tržištu elektroničkih komunikacijskih usluga ili od kojih to HAKOM zahtijeva, moraju o vlastitom trošku:

- najmanje svakih šest (6) mjeseci, ili iznimno u kraćem roku na zahtjev HAKOM-a, osigurati ocjenu i ispitivanje svojih sustava za obračun i naplatu za navedene usluge,
- najmanje svakih šest (6) mjeseci ili iznimno u kraćem roku na zahtjev HAKOM-a, provesti mjerenje kakvoće usluga,
- provesti sva poboljšanja sukladno zahtjevu HAKOM-a, a koja su potrebna kako bi sustavi za obračun i naplatu bili ovjereni kao sustavi koji odgovaraju svojoj namjeni.

Osim navedenog, operatori su obvezni obavijestiti HAKOM, 15 dana prije njihove provedbe, o svakoj izmjeni u sustavu za obračun i naplatu koje značajno utječu na njegovu funkcionalnost, slijedom čega HAKOM može, ako ocijeni potrebnim, odrediti provođenje ocjene i ispitivanja navedenih sustava.

Za ocjenu, ispitivanje i ovjeru sustava za obračun i naplatu, sukladno članku 61. stavku 4. Pravilnika, HAKOM može ovlastiti pravnu osobu.

Vežano uz mjerenja kakvoće usluga, sukladno članku 61. stavku 6. Pravilnika mjerenja mogu obaviti operatori sami ili putem ovlaštene osobe, a nadzor nad provedenim mjerenjima sukladno stavku 2. istog članka može obaviti HAKOM ili ovlaštena osoba.

Pravilnikom su uređena mjerila i kriteriji za mjerenje kakvoće usluga i za sustave za obračun i naplatu.

U svrhu ispunjenja prethodno navedenih obveza operatora, HAKOM sukladno ovlasti iz članka 12. stavka 1. točke 18. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) i članka 65. Pravilnika, pokreće postupak dodjele ovlaštenja za provođenje ispitivanja kakvoće usluga te ocjenu, ispitivanje i ovjeru sustava za mjerenje i naplatu usluga elektroničkih komunikacija (dalje: ovlaštenje).

Svrha ovog postupka je za petogodišnje razdoblje, koje počinje teći od 12. srpnja 2021., utvrditi ovlaštene pravne osobe za obavljanje svih sljedećih radnji:

- provedbu mjerenja kakvoće usluga, koje mogu angažirati operatori ukoliko sami ne provode predmetna mjerenja
- nadzor nad provedenim mjerenjima kakvoće usluga, po zahtjevu HAKOM-a
- ocjenu, ispitivanje i ovjeru sustava za obračun i naplatu.

U nastavku se definirane obveze za potencijalne ovlaštenike te uvjeti i način dodjele ovlaštenja.

## **OBVEZE IZ OVLAŠTENJA**

### **Mjerenje kakvoće usluga**

Kod mjerenja kakvoće usluga primjenjuju se parametri definirani u Dodacima 3-6 Pravilnika.

Ovlaštena osoba koja provodi mjerenja kakvoće usluga na zahtjev operatora, obvezna je u roku od 30 dana od obavljanja mjerenja dostaviti HAKOM-u i operatoru rezultate mjerenja.

Ovlaštena osoba koja na zahtjev HAKOM-a provodi nadzor nad provedenim mjerenjima kakvoće usluga, obvezna je provesti nadzor u roku od 30 dana od zaprimanja pisanog zahtjeva HAKOM-a te u roku od 8 dana od završetka nadzora dostaviti HAKOM-u izvješće o provedenom nadzoru. HAKOM vodi računa da ovlaštena osoba koja provodi nadzor nije ista ovlaštena osoba koja je provodila mjerenja kakvoće usluga na zahtjev operatora.

### **Ocjena, ispitivanje i ovjera sustava za obračun i naplatu**

Za ocjenu, ispitivanje i ovjeru sustava za obračun i naplatu primjenjuju se mjerila definirana su u članku 64. Pravilnika.

Ukoliko operator ima više sustava za obračun i naplatu, mjerenje je potrebno provesti na svim sustavima za obračun i naplatu.

### **Analiza sustava za obračun i naplatu**

Kod analize sustava za obračun i naplatu, smatrat će se da je trošak pravilno izmjeren za slučajeve:

1. kad trošak ovisi o trajanju najviše 5.000 sekundi, trajanje se bilježi unutar +0,5 sekundi i –1,0 sekundi,
2. kad trošak ovisi o trajanju od najmanje 5.000 sekundi, trajanje se bilježi unutar +0,01% (1:10.000) i –0,02% (1:5.000),
3. kad trošak ovisi o vremenu u danu, vrijeme se bilježi unutar +1,0 sekundi i –1,0 sekundi, s početkom u odgovarajućoj vremenskoj referenci,
4. kad trošak ovisi o broju događaja, broj događaja će biti točan unutar +0,004% (1:25.000) i –0,1% (1:1.000).

Ukoliko trošak nije predviđen cjenovnim sustavom ili za koji nije moguće provesti pravilno mjerenje, smatrat će se da je trošak pravilno izmjeren za slučajeve:

1. kad trošak ovisi o trajanju od najviše 5.000 sekundi, trajanje se bilježi unutar +0,5 sekundi i –1,0 sekundi,
2. takvi troškovi neće biti viši od 0,004% (1:25.000) po broju od troškova izdanih na računima ili potraživanih s računa,
3. takvi troškovi neće biti viši od 0,002% (1:50.000) po vrijednosti od troškova izdanih na računima ili potraživanih s računa.

## Analiza mjerenjem sustava za obračun i naplatu

Mjerenja koja je potrebno provesti radi utvrđivanja ispravnosti sustava za obračun i naplatu su:

### **Nepokretna mreža:**

#### **1. Mjerenje glasovnog prometa**

- mjerenje početka i duljine trajanja N poziva od minimalno 8 sati kontinuirano, generiranje izvještaja (CDR, ASDR, statistika prometa, analiza završetka poziva, KPI), analiza izvještaja i usporedba s CDR-ovima koji ulaze u mjerni sustav i nakon prolaska kroz mjerni sustav
- mjerenje je potrebno provesti objektivno, neovisno i po mogućnosti na prometu koji se odvija u stvarnom vremenu, vodeći računa o svim mjerama zaštite osobnih podataka.

#### **2. Mjerenje količine prenesenih podataka korisnika širokopojasnog pristupa Internetu –**

- mjerenje količine prenesenih podataka za N korisničkih tokova u trajanju od minimalno 8 sati kontinuirano, generiranje izvještaja (CDR, ASDR, statistika prometa, KPI), analiza izvještaja i usporedba s CDR-ovima koji ulaze u mjerni sustav i nakon prolaska kroz mjerni sustav
- mjerenje je potrebno provesti objektivno, neovisno i po mogućnosti na prometu koji se odvija u stvarnom vremenu, vodeći računa o svim mjerama zaštite osobnih podataka.

### **Pokretna mreža:**

#### **1. Mjerenje glasovnog prometa**

- potrebno je provesti jedno mjerenje na svim tehnologijama koje su u primjeni (trenutno 2G/3G/4G/5G)
- mjerenje početka i duljine trajanja N poziva u trajanju od minimalno 8 sati kontinuirano, generiranje izvještaja (CDR, ASDR, statistika prometa, analiza završetka poziva, KPI), analiza izvještaja i usporedba s CDR-ovima koji ulaze u mjerni sustav i nakon prolaska kroz mjerni sustav
- mjerenje je potrebno provesti objektivno, neovisno i na prometu koji se odvija u stvarnom vremenu, primjerice korištenjem SIM kartica u vlasništvu ovlaštene osobe, vodeći računa o svim mjerama zaštite osobnih podataka.

#### **2. Mjerenje količine prenesenih podataka za korisnike pokretnog širokopojasnog Interneta**

- potrebno je provesti jedno mjerenje na svim tehnologijama koje su u primjeni (trenutno 2G/3G/4G/5G)
- mjerenje količine prenesenih podataka za N korisničkih tokova u trajanju od minimalno 8 sati kontinuirano, generiranje izvještaja (CDR, ASDR, statistika prometa, KPI), analiza izvještaja i usporedba s CDR-ovima koji ulaze u mjerni sustav i nakon prolaska kroz mjerni sustav
- mjerenje je potrebno provesti objektivno, neovisno i na prometu koji se odvija u stvarnom vremenu, primjerice korištenjem SIM kartica u vlasništvu ovlaštene osobe, vodeći računa o svim mjerama zaštite osobnih podataka.

Ocjena i ispitivanje sustava za obračun i naplatu obavlja se svakih 6 mjeseci. Nakon provedene ocjene i ispitivanja, prema prethodno navedenim mjerilima, ovlaštena osoba obvezna je, bez odgode, dostaviti HAKOM-u u elektroničkom obliku opis i analizu provedenih mjerenja te izjavu ispunjava li mjerni sustav uvjete propisane Pravilnikom.

Ukoliko je u postupku ocjene i ispitivanja sustava za obračun i naplatu utvrđeno da navedeni sustavi ispunjavaju propisane uvjete, ovlaštena osoba obvezna je ovjeriti navedene sustave kao sustave koji odgovaraju svojoj namjeni, izdavanjem odgovarajuće izjave, koja mora sadržavati:

- Opis provedene analize s pripadajućim tablicama usporedbe izmjerene i obračunate količine naplate predmetne usluge
- Nadnevak mjerenja
- Mjernu proceduru
- Potpis zaposlenika ovlaštene osobe odgovornog za provedbu mjerenja.

HAKOM vodi popis operatora čiji je prihod veći od 2% ukupnih prihoda na mjerodavnom tržištu elektroničkih komunikacijskih usluga ili od kojih se zahtijeva provođenje obveze mjerenja kakvoće usluge i ovjera sustava za obračun i naplatu te će o navedenim operatorima obavijestiti ovlaštene osobe elektronskim putem, po dobivanju ovlaštenja. Navedeni popis HAKOM će redovno ažurirati i o tome obavijestiti ovlaštene osobe elektronskim putem.

## **UVJETI DODJELE**

Ovlaštenje se dodjeljuje na razdoblje od pet godina, počevši od 12. srpnja 2021.

Pravo podnošenja zahtjeva imaju pravne osobe koje dostave sljedeće dokaze:

1. detaljan plan provedbe ispitivanja (na bazi 30 mjerenja godišnje),
2. jedinični trošak mjerenja,
3. postojanje kvalificiranog osoblja i sredstava,
4. dokaz da je pravna osoba neovisna od operatora
5. dokaz da djelatnici pravne osobe imaju najviši stupanj stručne i tehničke osposobljenosti te da nisu izloženi mogućnosti utjecaja, na bilo koji način, na njihovo stručno mišljenje ili rezultate ispitivanja, niti da će iskoristiti ispitivanja radi ostvarivanja osobnog probitka ili probitka povezane osobe, neke povlastice ili prava i sklapanja pravnog posla, odnosno kako bi na bilo koji drugi način interesno pogodovali sebi ili drugoj povezanoj osobi,
6. dokaz da djelatnici pravne osobe imaju odgovarajuće iskustvo u predmetnim ispitivanjima,
7. izjavu da će djelatnici pravne osobe primati naknadu koja ne ovisi o broju ponovljenih mjerenja, ocjena i ispitivanja niti o rezultatima ispitivanja,
8. izjavu da će djelatnici pravne osobe postupati sa svim informacijama prikupljenim prigodom provođenja predmetnog ispitivanja kao s poslovnom, odnosno službenom tajnom, sukladno posebnim propisima.

Ovlaštena pravna osoba obvezna je bez odgode obavijestiti HAKOM o namjeri izmjene jediničnog troška mjerenja, s razlozima za navedenu izmjenju. O izmjeni jediničnog troška mjerenja potrebno je dobiti prethodnu suglasnost HAKOM-a.

Za dokazivanje raspolaganja odgovarajućim sredstvima i kvalifikacijama za obavljanje poslova iz ovlasti potrebno je dostaviti:

- izjavu da su djelatnici podnositelja zahtjeva osposobljeni za rad s navedenom mjernom opremom te drugu dokumentaciju kojom se dokazuje osposobljenost za rad s navedenom opremom (potvrde proizvođača, ovlaštenog zastupnika, certifikati za osposobljenost za rad s mjernom opremom i sl.)
- prospekt ili katalog mjerne opreme koju podnositelj zahtjeva planira koristiti u svrhu mjerenja (na engleskom ili hrvatskom jeziku) te izjave/potvrde proizvođača/ovlaštenog zastupnika kako je riječ o opremi koja se koristi za mjerenja za koja se izdaje ovlaštenje.

Podnositelj zahtjeva obavezan je prilikom podnošenja zahtjeva dostaviti dokaz o uplati iznosa od 700,00 kuna za sudjelovanje u postupku dodjele posebnog ovlaštenja. Predmetni iznos uplaćuje se na žiro račun HAKOM-a otvoren kod Hrvatske poštanske banke d.d.; IBAN: HR7423900011100320173; SWIFTcode: HPBZHR2X; model: 00; poziv na broj primatelja: *OIB platitelja*, opis plaćanja: *Postupak izdavanja posebnog ovlaštenja*.

Tijekom trajanja ovlaštenja, pravna osoba kojoj je izdano ovlaštenje obvezna je plaćati HAKOM-u godišnju naknadu za obavljanje ovlasti, u iznosu propisanom Pravilnikom o plaćanju naknada za obavljanje poslova Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti.

HAKOM će donijeti odluku o oduzimanju ovlaštenja ako se utvrdi da ovlaštena osoba ne obavlja poslove iz dobivenog ovlaštenja u skladu s uvjetima utvrđenim ZEK-om, propisima donesenim temeljem ZEK-a te ovim Uvjetima ili ako ovlaštena pravna osoba nije u propisanom roku platila godišnju naknadu za obavljanje poslova iz posebnog ovlaštenja.

## **ZAHTJEV ZA DODJELU**

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

Zahtjev za dodjelu ovlaštenja može se podnijeti počevši od dana objave ovog javnog poziva na internetskim stranicama HAKOM-a, a najkasnije do 10. lipnja 2021. 10:00 sati po srednjoeuropskom vremenu, neovisno o načinu dostave zahtjeva.

HAKOM će po potrebi tražiti pojašnjenje dostavljene dokumentacije.

## **ODLUKA O DODJELI**

HAKOM će po zaprimanju zahtjeva za dodjelu ovlaštenja utvrditi ispunjavanje uvjeta dodjele te najkasnije do 9. srpnja 2021. donijeti odluku o dodjeli ovlaštenja.

Ovlaštenje će se dodijeliti onim podnositeljima koji dokažu ispunjavanje uvjeta dodjele iz točke III. ovog dokumenta.