

כ"ג חשוון התשע"ה
16 נובמבר 2014
סימנו: 0301 – 193/14

אל: מר אבי ברגר, מנכ"ל משרד התקשורת

הנדון: התייחסותנו לתגובות לשימוע המשני

לעניין תיק שירות סיטונאי BSA וטלפוניה סיטונאית

- א. שלנו (4 מסמכים) מיום 18 אוגוסט 2014.
- ב. מסמך בזק מיום 30 ספטמבר 2014.
- ג. מסמך הוט טלקום מיום 30 ספטמבר 2014.
- ד. מסמך סלקום מיום 1 אוקטובר 2014.
- ה. מסמך פרטנר מיום 30 ספטמבר 2014.
- ו. מסמך אנלימיטד מיום 30 ספטמבר 2014.
- ז. מסמך בזק בעניין Multicast מיום 13 נובמבר 2014.

פתח דבר

1. מטבע הדברים, קיים ניגוד אינטרסים מובהק בין בעלי התשתיות, הנדרשים ע"י המאסדר לאפשר לספקי שירותים, חסרי תשתית ("הספקים"), לעשות שימוש בתשתיותיהם, לבין הספקים המבקשים לקבל את השירות המיטבי, היעיל והמתקדם ביותר.
2. תפקידו של המאסדר, בין היתר, לקבוע את מתכונת אספקת השירות, תוך שהוא שוקל ומוצא את האיזון הראוי בין הדרישות של הספקים לבין הנטל הנוסף שיוטל על בעלי התשתיות, והכל לשם פיתוח התחרות בתחום התקשורת הנייחת הפנים-ארצית, והשירותים הניתנים בתחום זה, ובשים לב לעניינו של הציבור.

עמדת בעלי התשתיות

3. בתמצית, עמדתם של בעלי התשתיות הינה כי יש להשתית את האסדרה, מבחינה הנדסית ותפעולית, על "צילום מצב" של תשתיותיהם, דהיינו, על המצב המצוי, בבחינת "כזה ראה וקדש".
4. בגישה זו, מציעים בעלי התשתיות לאפשר לספקים אך ורק את סוגי השירותים ורמות שירות (SLA) הקיימים אצלם עבור לקוחותיהם, לא פחות מכך, אך גם לא יותר מכך.

עמדת הספקים

5. בתמצית, עמדת הספקים הינה כי כדי לכונן שוק סיטונאי יעיל ולהתחרות בהצלחה בשירותים המוצעים ע"י בעלי התשתיות, יש לקיים דרישות הנדסיות ותפעוליות הכרחיות שהן המצב הרצוי עבורם.
6. לשיטתם, ככל שהתשתיות הקיימות אינן תומכות בדרישות אלה, על בעלי התשתיות להתאימן למצב הרצוי.

עמדת המאסדר

7. תפקידו של משרד התקשורת ("המשרד"), בין היתר, הוא לקבוע את המתכונת המתאימה של אסדרת השימוש ברשתם של בעלי התשתיות באופן שיאפשר פיתוח התחרות ורמת שירות מספקת לטובת הציבור. קביעת המתכונת המתאימה נעשית תוך שקילת עניינם של הספקים מחד ועניינם של בעלי התשתיות.
8. לאחר שעמדות הצדדים נשקלו ב-2 שימועים מפורטים לקביעת תיק השירות, דחה המשרד את עמדת "צילום המצב" של "בזק" ו-"הוט טלקום" – בעלי התשתית מחד, ומאידך בחן בצורה ביקורתית וקפדנית את דרישות הספקים.
9. כפי שהובהר בכל תהליכי השימוע ובכל הטיטות של תיק השירות שהופצו להתייחסות, תיק השירות הוא אחיד ויחול על כל רשת, לרבות רשת הוט טלקום (ובעתיד תבחן החלת תיק השירות על חברת IBC - "אנלימיטד"). זאת, מאחר ותיק השירות קובע את דרישות העל מבעלי התשתית ואינו מפרט את אופן היישום הפרטני בכל רשת, עפ"י הטכנולוגיה שלה.
- ככל שיעלו במהלך ההיערכות ההנדסית והתפעולית לאספקת השירותים נושאים הנדסיים ייחודיים, לרבות נושאים שהם תלויי טכנולוגיה, אשר לא יוסכמו בין בעלי התשתיות לבין ספקי השירות, יפעל המשרד עפ"י סמכויותיו בסעיף 5 לחוק.
10. לעניין זה, מובן כי **יישום** הדרישות בידי כל בעל תשתית ייעשה בשינויים הטכנולוגיים המחויבים, בהתאם לטופולוגיה הייחודית והשלכותיה על אופן היישום אך אין ולא הייתה כל כוונה להחיל על הוט טלקום דרישות על שונות מאשר אלה שהוחלו על בזק ולהיפך, וליצור "מגרש משחקים לא מאוזן".
11. להלן תובא התייחסותנו לתגובות המפעילים לשימוע המשני לעניין מתכונת אספקת שירות BSA בתיק שירות BSA וטלפוניה סיטונאית (ההתייחסות לתגובת בזק למרכיב הטלפוניה בתיק השירות תובא בנפרד).
12. ככלל, אמירות אשר נטענו בעלמא, ללא ביסוס כמותי, ללא תשתית עובדתית וללא פירוט אינן ניתנות לבחינה מעמיקה, וניתן להניח כי גם לא נבדקו על ידי הטוען (שהרי אם לטוען היה מידע המבסס את הטענה, חזקה שהיה מביא אותו בפנינו). לפיכך, ככלל, לא מצאנו מקום להתייחס לאמירות מעין אלה.
13. התייחסותנו מקיפה טענות מבוססות ומגובות בעובדות, ניתוחים, מסמכים חיצוניים וכיוצא"ב ככל שנטענו ע"י בעלי העניין בשימוע.
14. החלת תיק השירות על אנלימיטד תיבחן בעתיד, בהתאם למצב הרשת שלה.

פרק א' - התייחסות מפורטת לטענות אחד המפעילים כמענה לשימוע

בתגובה לשימוע המשני "ממחזר" המפעיל טענות קודמות שכבר קיבלו מענה מהמשרד בסמך א' ומוסיף טענות חדשות הנובעות מהשימוע המשני. במסמך זה נתייחס אך ורק לטענות החדשות. הספרור והכותרות בחלק זה, הינן בהתאמה ולידן מופיעה התייחסות המשרד, תוך הפנייה במידת הצורך למענה המשרד שבסמך א'.

1. לעניין שירות טלפוניה סיטונאי ניתן מענה נפרד.

2. הגדרות

2.1.1 **הטענה**: לא ניתן להתחבר ל-MSAG.

התייחסות - ראה בסמך א', (מענה לעיקרי הטענות) עמ' 2, טענה 3.

הטענה: הפורטים בכרטיס ה-MSAG נמצאים בשימוש מלא ולכן לא ניתן לחבר את

הספק למוצא ה-MSAG, כן לא ניתן להוסיף כרטיס נוסף ב-MSAG.

התייחסות – הטענה נדחת.

טענות המפעיל על מגבלות כביכול בחלק מה-MSAGs שבשימוש אינן יכולות להתקבל, שהרי טענה זו היא מסוג "צילום מצב". יש בידי המפעיל האפשרות לעדכן, לשדרג או להחליף את הציוד המוגבל לטענתו בציוד התומך בשירות הסיטונאי.

2.1.3 **הטענה**: השירות רק לבעל רשיון מפ"א.

התייחסות – הטענה נדחתה. חובות וזכויות ספק השירות נקבעות על ידי המשרד.

3. מאפייני השירות

3.1.1 ראה סעיף 1.

3.1.2 **הטענה**: השירות צ"ל תלוי טכנולוגיה ותשתיות קיימות ולא לחול על טכנולוגיות ותשתיות עתידיות.

התייחסות

- הטענה נדחתה.

- אחד מעיקרי NGN¹ הינה התמיכה המובנית בכל הדרישות האסדרתיות ובשירותים קיימים ועתידיים².

¹ Next Generation Network

² ITU-T Rec. Y.2001 (12/2004), עמ' 3, סעיף 6, שורה אחרונה; עמ' 4, סעיף 7, שורה ראשונה

	<u>עקרונות שירות BSA</u>	3.2
3.2.1	הטענה: יש לתקן את המשפט המצהיר כי בעל התשתית יהיה האחראי על מכלול ההיבטים הכרוכים באספקת השירות מקצה לקצה.	
	התייחסות	
	- הטענה נדחית, לאור הגדרת "קצה לקצה" בתיק השירות, שאיננה כוללת מרכיבי רשת הספק, אלא מרכיבי רשת המפעיל בלבד.	
3.2.2	ראה מענה לסעיף 2.1.1.	
3.2.3	ראה בסמך א'. (מענה לעיקרי הטענות) עמ' 2, טענה 4. ספק השירות רשאי להתנות על כך ולהזמין, לפי דרישות הלקוח, קו נפרד.	
	<u>טופולוגית אספקת השירות</u>	3.3
	הטענה: נקודת החיבור לא תכלול את מוצא ה-MSAG.	
	התייחסות - ראה סעיף 2.1.1.	
3.4	בהגדרת שירות מקצה לקצה יש להחליף בין המילים: "סימטרית" ו-"אסימטרית".	
	התייחסות - הטענה התקבלה, המדובר בטעות סופר.	
	<u>רמת שירות (CoS)</u>	3.5
3.5.1	לטענת המפעיל קיים הכרח להגדיר תמהיל של רמות שירות שכן אחרת לא תהא כל משמעות למתן עדיפות, הרשת הינה סטטיסטית במהותה ובנויה על תמהילי רמות שירות, ולא ניתן לספק על הרשת רמת שירות P5 בשיעור העולה על 5%.	
	התייחסות - התמהיל הנדרש של רמות השירות (P0, P4, P5) יקבע ע"י ספק השירות אשר יזמין מבעל התשתית רמות שירות שונות ובתמהיל שונה עבור שירותים שונים שהוא מספק ללקוחותיו גם אם מחייב הדבר את הרחבת הרשת.	
3.5.2	לא ניתן להגדיר רמת שירות ל-P0 שהרי מדובר בשירות שהוא Best Effort שאינו מבטיח טיב שירות.	
	התייחסות - משמעות שירות ברמה של Best Effort אינו בבחינת No Effort וגם שירות ברמת Best Effort מחייב עמידה בפרמטרים מינימליים של רמות שירות, נחותות כמובן מרמות שירות גבוהות יותר, אך עדיין הינן רמות שירות מינימליות מחייבות.	

- 3.6 **הטענה :** לעניין יישום Multicast, טוען המפעיל כי אף ש"רוב ציוד התקשורת אצל המפעיל הינו ציוד סטנדרטי תומך בתכונת ה-Multicast" וכן כי למיטב ידיעת המפעיל "כל אחד ממרכיבי הרשת העיקריים תומך בתכונת ה-Multicast", הרי "נדרש לבצע ניסוי לפני **קבלת החלטה** על ההפעלה" (ההדגשה לא במקור).
- התייחסות** – הטענה לפיה יישום השירות מותנה ב"ניסוי" שיערוך המפעיל לא התקבלה. מובן, כי המפעיל רשאי, ואף חייב לבצע בדיקות, התאמות וניסויים במעבדותיה טרם הפעלה "מבצעית" של השירות, ותהליך זה נכון לעניין כל שירות חדש שהוא. אין ולא יכולה להיות מחלוקת כי ניתן לספק ברשת המפעיל, לאחר ביצוע ההתאמות והבדיקות הנחוצות את השירות באופן תקין, בלי השפעה על "איתנות הרשת". שירות דומה הופעל בהצלחה ע"י חברות דומות למפעיל, כמפורט בסמך אי' לעניין שירות Multicast.
- הטענה :** "תהליך שכזה דורש ידע ומומחיות, למפעיל נכון להיום אין ניסיון מעשי בו".
- התייחסות** – כחברה טכנולוגית מובילה, המגובה בידע ההנדסי של יצרני הרכיבים ברשתה, אנו סבורים כי המפעיל יכול לרכוש, תוך זמן קצר ביותר, את הידע הנדרש ליישום השירות.
- בנוסף, הואיל ומדובר בשירות חדש, קצב המשרד פרק זמן **כפול** ליישומו, יחסית לשירותים והתאמות אחרים שנדרשו בתיק השירות.
- הטענה :** חלק מציוד המפעיל הוכרז על ידי היצרנים כ- EOL (End of Life) ואינם תומכים ב-Multicast.
- התייחסות** – הטענה נדחית. לאחר EOL צפויה ממילא הכרזה על End of) EOS (Support ומתחייבת החלפת הציוד.
- 3.7 **שירות דקות שיחה טלפוניות** - ראה סעיף 1.
- 3.8 **מתכונת שירות BSA**
- 3.8.1 יש לשנות את הנושא לסעיף זה כך שייכתב כי לעניין הזמנת השירות רשאי ספק השירות לבחור בחלופה א', או בשילוב בין החלופות א' ו-ב'.
- התייחסות** - הטענה מקובלת.
- 3.8.2 **הטענה :** נקודת חיבור לא תהיה במוצא ה-MSAG.
- התייחסות** - ראה סעיף 2.1.1.

הטענה: יש להוסיף את הפסקה "ככל שנרכשה הקיבולת המתאימה ע"י ספק השירות".

התייחסות - הטענה נדחת. המושג אי אפליה הינו רחב ומתייחס למכלול התנאים והפרמטרים השונים של השירות אשר יאפשרו לספק לספק למנוייו שירותים כנדרש בתיק השירות.

התנאים כוללים כמובן לא רק קיבולת (כפי שצוין ע"י המפעיל) אלא גם פרמטרים רבים נוספים הכרוכים בשירות כמו: איכות וטיב שירות, הקמת לקוח, רמות שירות, זמינות השירות, טיפול בתקלות וכו', ולכן אין אנו רואים לנכון לציין רק את עניין הקיבולת.

4. **ציוד קצה** [אין ספרור לסעיפי המשנה במסמך המפעיל]

הטענה: המפעיל אינו מכיר ואינו מתחזק את כלל ציודי הקצה הקיימים. מה גם שיתכן כי בציוד קצה הנתמך ע"י ספקי השירות בוצעו שינויי גרסה ע"י ספק השירות, ומכאן לא תהיה לבעל התשתית יכולת לתמוך בסוג ציוד זה.

התייחסות – הטענה התקבלה בחלקה. הסעיף מתייחס רק לעניין ציוד הקצה שהמפעיל מכר ללקוחותיו, ולעניין שינויים ברשת בעלי השפעה על ציוד קצה כלשהו שקיבל אישור סוג.

הטענה: המפעיל אינו מפעיל פרוטוקולי ניהול מרחוק כדוגמת HTTP, HTTPS, SNMP המפורטים בתיק השירות וזאת בהוראות רא"מ.

התייחסות – המפעיל נדרש להפעיל את פרוטוקולי הניהול מרחוק בהתאם להוראות רא"מ.

הטענה: לעניין הדרישה בתיק השירות כי בעל התשתית לא יקשור בין התקשרות עם לקוח לקבלת שירות משירותי קבוצת בעל התשתית לבין התקשרות עם אותו לקוח או עם אחר לרכישה, השכרה וכו' של ציוד קצה. לדעת המפעיל סעיף זה מהווה התערבות בוטה במערכת היחסים בין החברה ללקוחותיה, ויש להסיר סעיף זה מתיק השירות.

התייחסות – הטענה נדחתה. קשירת לקוח הקצה לציוד קצה מסוים וייחודי מהווה פגיעה בתחרות ההוגנת הן במגזר השירותים והן במגזר ציוד הקצה.

5. הסכם שירות SLA

5.1 הטענות:

- המתכונת הפשוטה הישימה השוויונית וההגיונית ביותר לעניין SLA הינה עמידה במדדים ובלו"ז הזהים לאלה הניתנים ללקוחות המפעיל.
- יש להותיר מרווח ראוי לחריגים ולקבוע מדרג.
- עמידה ב- SLA מותנית במגבלות התמיכה של המערכות האוטומטיות.
- יש לקבוע לוחות זמנים וחובות ספק השירות לרבות מתן תחזיות להיערכות ביצוע.

התייחסות

- אין מקום להשוות באופן פשטני, כשוויון "פורמלי" בין תנאי השירות של המפעיל ללקוחות הקצה שלו לבין תנאי השירות הנדרשים לקיומו של שוק סיטונאי; זאת, משום שספק השירות איננו לקוח קצה אלא גורם נוסף המוסיף תהליכים ומאריך, את לוח הזמנים לביצוע. בהתאם להוראות רישיונות בעלי התשתית³, על בעלי התשתית לספק שירות תשתית לבעל רשיון אחר, בין היתר, באופן שיאפשר לבעל הרשיון האחר לספק את שירותיו ללקוחותיו בהתאם לתנאי הרשיון של האחר. סעיף זה בתיק השירות מיישם עקרון זה. כדי שספק השירות יוכל להתחרות בהצלחה בשירות המסופק באופן ישיר על ידי בעל התשתית למנויו, נדרש בעל התשתית לעמוד במדדים טובים יותר מאלה הנהוגים לגבי מנויו, כך שגם לאחר תוספת התהליכים ופרקי הזמן הנדרשים לאספקת השירות בידי ספק השירות, המדדים ולוחות הזמנים יהיו ברי-תחרות עם אלה של בעל התשתית.

לעניין המרווח הראוי לחריגים והמדרג, הרי הטענה מנסה להחזין את העלויות⁴ ולגלגל את האחריות לחריגות על ספקי השירות, שאינם בעלי יכולת למנוע או למזער את החריגות. המפעיל הינו מונע הנזק (= חריגה) הטוב ביותר לעניין זה ולפיכך עליה הנטל למנוע חריגות, כאשר הסנקציה עליה היא תשלום הפיצוי הקבוע מראש.

לעניין חובות ספק השירות למתן תחזיות ראה סעיף 5.1.1.

5.1.1 הטענות:

- מנגנון הפיצוי ינוצל לרעה.
- ה-SLA לא הובא בחשבון בתמחיר.
- נדרשת הדדיות מצד ספק השירות – תחזיות ופיצויים.

³ סעיף 23 לרישיון בזק; סעיף 68 לרישיון הוט

⁴ "החצנת עלויות" (externalities) הינה הטלת העלות לפעולה או מחדל על גורם אחר, שאינו בעל היכולת להשפיע על העלות.

התייחסות

- הטענות נדחות.

- לעניין "ניצול לרעה" – תשלום הפיצוי תלוי כל כולו במפעיל; תעמוד ב-SLA, לא תשלם כל פיצוי ולא ייתכן כלל "ניצול לרעה".

- לעניין תמחיר – המפעיל לא ביסס את טענתו, לא הציג כל תחשיב מעודכן וזו טענה בעלמא. ראה בעניין זה את חוות הדעת הכלכלית של לבאות – גרונאו מתאריך 16/11/2014.

- לעניין הדדיות – ראה בסמך א' (מענה לעיקרי הטענות), עמ' 2-3, טענה 6. בנוסף, חיובם של ספקי השירות לתת "תחזיות" עלול לפגוע בתחרות ולתת בידי המפעיל מידע מסחרי – סודי רב ערך בקשר לתכניותיהם של ספקי השירות, ויאפשרו לו להיערך לכך מראש.

- לעניין פיצויים – המפעיל לא הצביע על כל התחייבות כלפיו מצד ספקי השירות, אשר הפרתה מצדיקה פיצוי למפעיל, למעט דרישתה (שנדחתה) לקבל "תחזית".

5.1.2 **הטענה:** במקום "יאפשרו מראש ובכתב על ידי המשרד" צריך לבוא: "יובאו לידיעת המשרד".

התייחסות

- הטענה נדחת.

- תיק השירות הינו נורמה המחייבת את בעלי הרשיון הנוגעים לעניין, ואין הם יכולים להתנות עליו, ללא הסכמה ואישור של המשרד.

5.1.3 **הטענה:** יישום מישק קישור ממוחשב (API) אינו מתאפשר בלוי"ז המוצע בטיוטת תיק השירות (60 יום), נדרשת תקופה של לא פחות משישה חודשים מתום אפיון ה-API.

התייחסות - דרישת המפעיל מקובלת בחלקה.

יישום מישק ממוחשב (API) יבוצע בתוך שישה חודשים ממועד תיקון הרשיון לעניין השירותים הסיטונאיים, או ממועד חתימה על SLA, לפי המוקדם ביניהם.

הטענה: במערכות ניהול הרשת הקיימות אצל המפעיל לא ניתן טכנולוגית לבצע ניטור רציף, כן לא ניתן לאפשר ביצוע שינויים והתאמות פרמטרים, ואף לא התאמה לדרישות פרטניות.

כמו-כן, המפעיל אינו מסוגל לספק את הדוחות המפורטים בתיק השירות.

התייחסות

- לעניין ניטור רציף – הטענה מתקבלת. אנו סבורים כי ספק שירות אינו נזקק לניטור רציף כדי לקיים את שירותיו, ויש בכך הכבדה לא מידתית על המפעיל.

הטענה: המפעיל מבקש כי במקרה של עיכוב בהקמת מישק הקישור הממוחשב (API) תתאפשר העבודה השוטפת בין ספק השירות לבעל התשתית ע"י הקמת מישק מענה אנושי, וזאת רק אם העיכוב הוא ע"י בעל התשתית.

התייחסות - הטענה נדחית.

באין מישק ממוחשב (API) מכל סיבה שהיא וללא חשיבות בשל מי נוצר העיכוב הרי הכרחי שיתקיים ממשק של מענה אנושי בין ספק השירות לבעל התשתית, שכן אחרת לא ניתן כלל להפעיל את השירות.

5.1.4 **הטענה:** המפעיל אינו מפיק הדו"חות הנדרשים.

התייחסות

- הטענה נדחית.

- תחילת מתן הדו"חות תהיה לא יאוחר משישה חודשים מיום תיקון הרשיון או ממועד החתימה על SLA, לפי המוקדם ביניהם.

5.1.5 **הטענה:** רשת המפעיל אינה מבטיחה תנאי השירות שנקבעו בתיק גם ללקוחותיה.

התייחסות - ראה מענה בסעיף 5.1 לעניין היחס בין תנאי השירות של המפעיל למנוייו לבין תנאי השירות הנדרשים לקיומו של שוק סיטונאי. - הטענה נדחית.

5.2 תנאי שירות כללי

5.2.1 **הטענה:** לעניין הדרישה להעברת מידע מושלם לספק השירות הרי אין מידע מושלם.

התייחסות

- הטענה נדחית.

- מושלם משמעו כל המידע המצוי בידי המפעיל והנדרש לשם מתן השירות בידי ספק השירות.

5.2.2 **הטענה:** המפעיל אינו פועל לצרכיו הוא באמצעות ממשקים (API), ואין כל כוונה לשנות מערכות ותצורות עבודה לשם כך.

התייחסות

- הטענה נדחית, קיום APIs מהווה אחד מיסודותיה של NGN⁵.

5.2.2.1 **הטענה:** לא ניתן לבצע בדיקת מידע אודות התשתית על בסיס מיקוד.

התייחסות

- הטענה התקבלה. המאפיינים לזיהוי אתר הלקוח הם חלופיים.

5.2.2.2 **הטענה:** למחוק מידע שיהיה זהה למידע שמקבל איש שירות לקוחות של בעל התשתית". סעיף זה רלבנטי רק ללקוחות בפועל של אותו ספק שירות.

התייחסות - הטענה נדחית. רק שוויון במידע מבטיח תחרות הוגנת ומניעת יתרון לא הוגן של המפעיל ביחס למנוי מסוים. הגבלת המידע ללקוחות בפועל משמעה שלא יהיה בידי ספק השירות המידע כדי לבחון מראש אם כדאי להציע למנוי מסוים של המפעיל הצעה חלופית ותחרותית.

5.2.2.3 **הטענה:** ביצוע בדיקות ושמירת מידע הן באחריות ספק השירות, לשם סיוע במעקב וטיפול עתידי ראשוני בתקלות מול הלקוח.

התייחסות - הטענה התקבלה.

5.2.2.4 **הטענה:** לא ניתן להעביר מידע על תכניות פריסה, הרחבה ושדרוגים במימשק אוטומטי כלשהו.

התייחסות - הטענה התקבלה. הדרישה תיקבע בסעיף אחר, לא כחלק מה-API.

5.3 הזמנת שירות

5.3.1 **הטענה:** למחוק דרישות זמינות לגבי Aggregation, Access.

התייחסות

- הטענה נדחית.

- הזמינות שנקבע בתיק השירות נוגעת לכל אחד ממרכיבי הרשת שהרי אין כל משמעות לזמינות מערכתית אשר איננה חלה על כל מרכיבי הרשת ומותרת את חלקם ללא דרישת זמינות.

⁵ ITU, עמ' 3, סעיף 6; עמ' 4 סעיף 7, פסקה ראשונה, משפט אחרון.

5.3.3 **הטענה:** חלק מן המידע המבוקש אינו זמין, וודאי אינו חד-משמעי, ללא פתיחת הזמנה.

התייחסות

- הטענה נדחית.

- המידע נדרש לצורך בחינת האפשרות לספק שירות בידי ספק השירות. ספק השירות אינו צריך "לפתוח הזמנה" כדי לקבל המידע, והמפעיל מנסה "להפוך את היוצרות".

5.3.3.1 **הטענה:** לא ניתן להעביר לקוח תוך $\frac{1}{2}$ שעה מהזמנת השירות.

התייחסות

- הטענה נדחית.

- מערכות ממוחשבות מאפשרות ביצוע הרישומים תוך דקות ספורות, וכדוגמה – ניידות מספרים, שמשמעותה העברת מנוי לחברה אחרת, מתבצעת תוך 30 דקות לכל היותר.

5.3.3.2 **הטענה:** זמני ההתקנה הנדרשים אינם מוצעים למנויי המפעיל.

התייחסות – ראה מענה בסעיף 5.1 לעניין היחס בין תנאי השירות של המפעיל למנויו לבין תנאי השירות הנדרשים לקיומו של שוק סיטונאי.

5.3.3.3 **הטענה:** לא ניתן לעמוד בזמני עדכון/שדרוג כנדרש. יש לוודא שמדובר בכך שלא נדרשת התקנה פיזית.

התייחסות – לעניין זמני העדכון – ראה מענה בסעיף 5.3.3.1. לעניין כך שלא נדרשת התקנה פיזית – הטענה התקבלה.

5.3.4 **טיפול בתקלות**

הטענה: הסטנדרט אצל המפעיל שונה וצריך להחילו על השירות.

התייחסות – ראה מענה בסעיף 5.1 לעניין היחס בין תנאי השירות של המפעיל למנויו לבין תנאי השירות הנדרשים לקיומו של שוק סיטונאי. הטענה לגבי אי-עבודה ביום כיפור התקבלה.

5.4.1 **הטענה:** המפעיל מבקש להקים ממשק API גנרי אליו יתחברו כל אחד מספקי השירות.

התייחסות – עמדת המפעיל מתקבלת. יצירת מימשקים ייחודיים לכל ספק שירות תהווה הכבדה בלתי מידתית על המפעיל, ואין כל מניעה שספקי השירות וספקי התשתית יסכמו במשותף מימשק גנרי שיענה על צרכיהם.

5.4.2.1 טענות :

- 1) להבהיר שהנתונים מעודכנים נכון ל- 24 שעות אחורה, ורוחב הפס המכסימלי שניתן למכור איננו מובטח.
התייחסות - הטענה התקבלה.
- 3) אין אפשרות אצל המפעיל לאתר לקוח לפי "טלפון להתקשרות".
התייחסות – הטענה התקבלה.
- 4) אין אפשרות לאתר לקוח לפי כתובת.
התייחסות הטענה התקבלה.
- 5) איתור לקוח לפי קוד קו איננו מישק רלבנטי לתהליך קדם מכירה.
התייחסות – הטענה התקבלה.

5.4.2.2 טענות :

- 1) (ב) לא ניתן להתייחס לקלט בטרם הוגדר התהליך וחלק מהשדות אינם ניתנים ליישום.
התייחסות
- הטענה נדחית.
- הדרישה היא ברמת על ואיננה תלויה בתהליך. המפעיל לא הצביע על שדות שאינם ניתנים ליישום ולא פרט בעניין זה.
- 2) (א) הטענה: "המינוח ביצוע תהליך ניווד שירות תשתית" הינו מינוח לא מקובל.
התייחסות – הטענה נדחית. מדובר בסמנטיקה בלבד.
- 3) **הטענה**: יש לשנות את הכיתוב: במקום "שינוי ברוחב פס" צ"ל "שינוי בדרישה לרוחב פס".
התייחסות – הטענה התקבלה.

5.4.2.3 טענות :

- 1) ספק השירות יכול לבצע בעצמו בדיקת תקינות קו התשתית שכן ציוד הקצה הינו באחריותו ובניהולו.
התייחסות – הטענה התקבלה.
- 2) יש לחייב ספק שירות בתשלום בגין קריאת סרק.
התייחסות – הטענה התקבלה.

3) **הטענה** : הדרישה לסטטוס תקלת לקוח - לא קיים ללקוחות המפעיל.

התייחסות – הטענה נדחית. כדי לתת מענה עיתי ללקוח של ספק השירות, נדרש שיהיה בידי המידע על התקדמות הטיפול בתקלה, אותו יוכל להעביר ללקוח שלו.

5) **הטענה** : הדרישה למתן הודעה לספק השירות ב-API על שינוי ברכיבי הרשת אצלו אינה ישימה שכן לא ניתן להודיע על שינוי בטופולוגיית הרשת במימשק ממוחשב.

התייחסות – הטענה התקבלה. הדרישה תופרד מה-API.

טענות : 5.4.2.4

1) ביטול בקשה עד 18:00 ערב קודם לפעילות.

התייחסות – הטענה התקבלה.

2) **הטענה** : לעניין מועדי השעייה/הקפאה, המפעיל אינו מנהל את לקוח הקצה ומבחינת המפעיל מדובר בהסרה והתקנה, או שמירת משאבים בתשלום מלא.

התייחסות – הטענה התקבלה.

3) **הטענה** : "העתקת קו" מהווה שתי פעולות נפרדות ללא קשר ביניהן – הסרה והתקנה.

התייחסות – הטענה נדחית. הפרדה לשתי פעולות נפרדות ובלתי תלויות תחשוף את משתמש הקצה לניתוק ואבדן השירות, או לחיוב כפול.

4) נדרש עדכון הדדי על מועדי בקשות.

התייחסות – הטענה התקבלה.

6) לא קיים "סטטוס טיפול".

התייחסות – הטענה נדחתה. ראה סעיפים 3-8.

טענות : 5.4.2.5

1) תאריך מבוקש יתאפשר בימים, ש"ע וחלונות זמן כמקובל אצל בעל התשתית.

התייחסות – הטענה התקבלה.

2) לאפשר עדכון/ביטול הגעת טכנאי עד 18:00 ערב קודם.

התייחסות – ראה סעיף 5.4.2.4.

	<u>ניטור ביצועים</u>	5.5
	הטענות : חלק מהדרישות לא ישימות.	5.5.1.1
	התייחסות – יכולת הניטור של ספקי השירות תהיה זהה לזו של המפעיל ולא נדרש בעת הזאת מעבר לכך.	
	<u>אבטחת מידע</u>	5.5.3
	הטענה : למפעיל אין מידע לגבי פעולות לקוח הקצה והוא איננו מנטר את פעילותו.	
	התייחסות – הטענה התקבלה בחלקה. ככל שלמפעיל יכולות ניטור לעניין, שימוש לרעה, התקפות וניסיונות התחזית לגבי לקוחותיו, הוא יאפשר גישה ליכולות אלה לספקי השירות.	
	<u>שונות</u>	5.5.4
	הטענה : הודעה מראש רק כשהשינוי מתוכנן.	5.5.4.1
	התייחסות – הטענה התקבלה. במקרים של שינוי בלתי מתוכנן, יודיע בעל התשתית לספק השירות במועד קבלת ההחלטה בנוגע לשינוי.	
	הטענה : עדכון הספקים בתכניות המפעיל הינה דרישה מוגזמת הכרוכה בעלויות אדירות.	5.5.4.2
	התייחסות – טענה בלתי מבוססת.	
	הטענה : אין צורך במעבדה משותפת.	5.5.4.3
	התייחסות – הטענה נדחתה. הצורך במעבדה לבדיקה מראש של שינויים, שדרוגים וכיוצ"ב קיים ממילא אצל בעל תשתית (כדוגמת ה-Captive), כדי למנוע תקלות בסביבה "המבצעית". במעבדה זו ניתן לבחון במשותף שינויים ושדרוגים בעלי פוטנציאל השפעה על מנויי ספק השירות.	
	הטענה : היסטורית התקלות תישמר במערכות ספק השירות. לספק השירות יכולת איתור תקלות עצמאית.	5.5.4.4
	התייחסות – הטענה התקבלה.	
	הטענה : הדרישה לביצוע פעולות יזומות בצידוד הקצה לא ברורה שהרי ציוד הקצה באחריות ספק השירות.	5.5.4.5
	התייחסות – הטענה התקבלה. הדרישה תוסר, מאחר וממילא נדרש לאפשר לספק השירות יכולת ניטור מקצה לקצה, עד וכולל ציוד הקצה של המנוי שלו.	

<u>פיצויים קבועים מראש על חריגה מ-KPI</u>	5.6
הטענה : נושא ה-KPI מוכיח כי המסמך אינו מידתי.	
התייחסות – טענות בלתי מבוססות, למעט לעניין "קריאות סרק". לעניין "קריאות סרק" מצד ספק השירות, יש מקום לקבוע פיצוי קבוע מראש, אשר יסוכם בין הצדדים.	
5.6.1	הטענה : אין הגיון וסבירות במיפוי ותיעוד כל תת-פעולה.
התייחסות – הטענה נדחתה. מיפוי ותיעוד כל תת-פעולה, מצביע על "החוליה החלשה" ומאפשר שיפור והסרת צווארי בקבוק.	
5.6.2	הטענה : מדידה של כ"א מהשאלות איננה אפשרית.
התייחסות – הטענה נדחתה. אין כל קושי למדוד זמני תגובה במערכות ממוחשבות.	
5.6.3	התייחסות – טענה סתמית ובלתי מבוססת.
5.6.4	הטענה : להשאיר הנושא למו"מ בין החברות.
התייחסות – הטענה נדחתה. אין מדובר במו"מ בין גורמים השווים בכוחם. עם זאת, אין מניעה כי הסכמה בין החברות החורגת מדרישות ה-KPI בתיק תובא לאישור המשרד.	

טבלת KPI

הטענה : סעיפים שונים אינם ניתנים לביצוע.	
התייחסות - הטענה נדחתה, בהיותה בלתי מבוססת למעט באותם מקרים שבהם תוקן תיק השירות והדרישה הוסרה.	

פרק ב' - התייחסות מפורטת לטענות מפעיל כמענה לשימוע

להלן תובא התייחסותנו המפורטת (הספרור בהתאמה).

- א. **הטענה**: נקודת הסיום צ"ל בנקודת הפיצול הראשונה ולא בשקע הראשון.
התייחסות – הטענה נדחית. המונח "שקע ראשון" ברור ותוחם אחריות ברורה בין ספק התשתית וספק השירות.
- ב. **הטענה**: חיבור עם חייגן לא מומלץ לגלישה במהירות גבוהה.
התייחסות – הנושא נתון לשיקול דעתו של ספק השירות.
- ג. **הטענה**: המפעיל יכול לספק כיום רק רמת שירות של Best Effort.
התייחסות – הטענה נדחית. ראה סעיפים 3-8. בנוסף, המפעיל לא הצביע על מניעה במפרטי Docsis או בציווד הליבה שבשימושה שהוא מבוסס על שרתים סטנדרטיים, עתירי תכונות ויכולות.
הטענה: בעל התשתית אינו יכול להיות אחראי "למכלול ההיבטים" הכרוכים בשירות.
התייחסות – הטענה נדחית. בעל התשתית אחראי לכל ההיבטים הכרוכים בשירות הסיטונאי שעליו לספק.
- הטענה**: במקרים שתשתית הכבלים בחצרי המנוי נמצאת בשימוש אחר (כגון חברת הלוויין), תידרש הנחת תשתית נפרדת.
התייחסות – הטענה התקבלה.
- ד. **הטענה**: חיבור CPE ל- CMTS הוא קואקסיאלי ולא סיב אופטי כמופיע בשרטוט ובמקרא בסעיף 3.3.
התייחסות – הטענה שגויה. החיבור אינו מסומן כסיב אופטי.
- ה. **הטענה**: לא ניתן בטופולוגיה הנוכחית לספק תקשורת סימטרית.
התייחסות – הטענה התקבלה ומדובר בטעות סופר בטיוטת התיק וצריך להחליף בין המילים "סימטרית" ל- "אסימטרית".
הטענה: ניהול ציוד הקצה צריך להיות בידי בעל התשתית באופן בלעדי.
התייחסות – הטענה התקבלה, בשל הרגישות של רשת המפעיל או לפחות סגמנט שלם בה לביצועי ציוד הקצה. בכל מקרה, לספקי השירות תהיה יכולת ניטור על המודם ויכולת ניהול של הנתב.
הטענה: המפעיל אינו מסוגל לתמוך בריבוי חבילות מהירות גלישה.
התייחסות – הטענה נדחתה. ראה מענה לטענה ג'.

ו. רמת שירות (CoS)

הטענה: הרשת מספקת כיום רק רמת Best Effort. תיעדוף יגרום לאפליה.

התייחסות – הטענה נדחית. ראה מענה בסעיף ג'. בנוסף, אין מדובר במתן עדיפות ללקוח מסוים (שהיא אסורה) אלא לקביעת רמות שירות הנדסיות שונות **לשירותים שונים**, המחייבים פרמטרים שונים.

הטענה: הרשת איננה תומכת ב-Multicast.

התייחסות – הטענה נדחתה. מענה בסעיף ג'.

הטענה: ספק שירות ליישום Multicast יהיה בעל רישון לשידורים.

התייחסות – הטענה נדחית. זכויותנו וחובותנו במישור הקמעונאי של מי שיוכל להשתמש בשירותים סיטונאיים אינם מענייניו של שימוע זה.

ז. שירות דקות שיחה

הטענה: לא ניתן לתמוך בהכרזות הקשורות למערכות נפרדות.

התייחסות – הטענה נדחית. ניתן ליישם הכרזות ניטרליות.

הטענה: בתצורה הנוכחית של רשת המפעיל, לא ניתן להעביר שיחות שמקורן ברשת המפעיל ומיועדות לרשת ספק השירות ולהיפך.

התייחסות – הטענה נדחית. ראה מענה בסעיף ג'.

ח. **הטענה:** חזרה על הטענה בסעיף ג', לפיה המפעיל אינו מסוגל לתמוך ברמות שירות שונות.

התייחסות – ראה מענה לסעיף ג'.

ט. **הטענה:** נדרש קיומם של תנאים הכרחיים לשם התקנת ציוד קצה על ידי ספק השירות.

התייחסות – תיק השירות אינו עוסק ביישום המפורט של השירות, ועניינים אלה יסוכמו בין ספק השירות לבין המפעיל.

י. **הטענה:** רק המפעיל ינהל את המודם.

התייחסות – ראה מענה בסעיף ה'.

- יא. **הטענה:** לקוחות ספק השירות מתועדפים על פני לקוחות בעל התשתית.
- התייחסות -** אין מקום להשוות באופן פשטני, כשוויון "פורמלי" בין תנאי השירות של המפעיל ללקוחות הקצה שלה לבין תנאי השירות הנדרשים לקיומו של שוק סיטונאי; זאת, משום שספק השירות איננו לקוח קצה אלא גורם נוסף המוסיף תהליכים ומאריך את לוח הזמנים לביצוע בהתאם להוראות רישיונות בעלי התשתית⁶, על בעלי התשתית לספק שירות תשתית לבעל רישיון אחר, בין היתר, באופן שיאפשר לבעל הרישיון האחר לספק את שירותיו ללקוחותיו בהתאם לתנאי הרישיון של האחר. סעיף זה בתיק השירות מיישם עקרון זה. כדי שספק השירות יוכל להתחרות בהצלחה בשירות המסופק באופן ישיר על ידי בעל התשתית למנוייו, נדרש בעל התשתית לעמוד במדדים טובים יותר מאלה הנהוגים לגבי מנוייו, כך שגם לאחר תוספת התהליכים ופרקי הזמן הנדרשים לאספקת השירות בידי ספק השירות, המדדים ולוחות הזמנים יהיו ברי-תחרות עם אלה של בעל התשתית.
- יב. **הטענה:** פרק זמן של 60 יום להקמת מישק הקישור אינו סביר ונדרשים כ- 7 חודשים להקמתו.
- התייחסות -** הטענה התקבלה בעיקרה, ופרק הזמן יתוקן ל- 6 חודשים מיום תיקון הרשיון.
- הטענה:** רשימת הדו"חות הנדרשת בתיק השירות איננה נתמכת כיום ברובה.
- התייחסות -** הטענה נדחית. ראה סעיפים 8-3. יישום שירות סיטונאי מחייב שקיפות, זמינות מידע ואפשרויות ניתוח בידי ספק השירות. ללא דו"חות הרי הוא כ"סומא באפליה" ואינו יכול לתת מענה למנוייו, או לתכנן את צעדיו.
- יג. **הטענה:** יש לקבוע זמינות של 98% למימשק. כמו כן לאפשר אפיון משותף בין המפעיל לבין ספקי השירות.
- התייחסות -** הטענה נדחית. תיק השירות איננו קובע דרישות כה פרטניות ועניין זה יכול להיות מסוכסם בין המפעיל לבין ספקי השירות.
- הטענה:** אין אצל המפעיל קוד קו. צפויה אי-התאמה של כ- 20%.
- התייחסות -** הטענה לעניין קוד הקו התקבלה – מאפייני אתר הלקוח הם חלופיים. הטענה לעניין טיפול וטיוב ידני באי-התאמות – התקבלה.
- הטענה:** ספק השירות יוכל לבצע באופן עצמאי בדיקות ולשמור המידע במערכתיו.
- התייחסות -** הטענה התקבלה.
- הטענה:** אין בכוונת המפעיל להעביר מראש מידע עתידי על שדרוגים ופריסה ובוודאי שלא דרך API.

⁶ סעיף 23 לרישיון בזק; סעיף 68 לרישיון הוט

- התייחסות** – הטענה נדחתה. המידע נחוץ לספק השירות כדי שיוכל לתכנן את פעולותיו והסתרת המידע ממנו עד לאחר הביצוע מעניקה יתרון תחרותי בלתי הוגן לבעל התשתית.
- ד. **הטענה**: לא ניתן לעמוד בזמינות הנדרשת בשל התלות בחברת החשמל או בחברת בזק. ניתן לתמוך בזמינות הנדרשת רק בליבת הרשת.
- התייחסות** - הטענה לעניין הגבלת הזמינות לליבה נדחתה. הזמינות נדרשת לגבי כל מרכיב בנפרד בכל הרשת ולא רק בליבה. לעניין התבססות על רשת בזק, על המפעיל לדרוש מבזק במודל של Back to Back את הזמינות הנדרשת, או להחליף את בזק כקבלן המשנה שלה בקבלן משנה אחר או ברשת העצמאית שלה. הטענה לעניין הפסקות חשמל התקבלה. הפסקות חשמל מוכחות, מאושרות ע"י חח"י ומתועדות לא יבואו בחישוב הזמינות.
- טו. **הטענה**: נדרשת תחזית התקנות 3 חודשים מראש.
- התייחסות** – הטענה נדחתה. תחזית התקנות מהווה סוד מסחרי של ספק השירות והעברתה לבעל התשתית המתחרה בספק השירות תעניק לבעל התשתית יתרון תחרותי בלתי הוגן.
- טז. **הטענה**: גבול האחריות לתיקון תקלות יהיה החל מרכיב הפיצול הראשון.
- התייחסות** – הטענה נדחתה, לאור הגדרת נקודת הסיום.
- הטענה**: ירידת ביצועים איננה תקלה ברשתות מסוג Best Effort.
- התייחסות** – הטענה נדחתה. ראה מענה בסעיף ג'.
- הטענה**: לא ניתן להתחייב לתיקון תקלות בלוחות הזמנים שנקבעו.
- התייחסות** – הטענה נדחתה. מדובר בשירות חיוני ועל המפעיל להיערך לתגובה מהירה.
- יז. **הטענה**: אפיון API הוא חד-צדדי.
- התייחסות** – הטענה התקבלה בחלקה. האפיון הוא ראשוני ועקרוני ברמת הדרישות העיקריות. על בעלי העניין לגבש יחד API מפורט.
- יח. **הטענה**: אין צורך בניטור מעבר לציוד הקצה.
- התייחסות** – הטענה התקבלה.
- יט. **הטענה**: לספק השירות אין צורך בבדיקות בנקודות מרכזיות ברשת.
- התייחסות** – הטענה התקבלה. ניטור פנימי ברשת בעל התשתית אינו חיוני עבור ספקי השירות. ניתן להסתפק בניטור ביצועים "קצה לקצה" ואין זה מעניינו של ספק השירות היכן בדיוק יש ירידה בביצועים, מקום שעל בעל התשתית לתקן את התקלה, להרחיב את הקיבולת וכיוצ"ב פעולות שהן באחריותו הבלעדית.

- הטענה:** אין צורך לספק ניטור רכיבי הרשת, מעבר לציוד הקצה.
- התייחסות – הטענה התקבלה.**
- הטענה:** אין צורך בגישה למערכות עוטפות.
- התייחסות – הטענה התקבלה.**
- הטענה:** אין צורך לספק יכולת ניתוח תעבורה במסלול המשותף.
- התייחסות – הטענה התקבלה בחלקה.** המפעיל יבצע ניתוחים בעצמה ויעביר תוצאותיהן על פי דרישת ספקי השירות, במועדים ו/או באירועים כפי שיוסוכמו בין הצדדים.
- הטענה:** המפעיל מתנגד לפיצויים קבועים מראש בגין חריגות. כ.
- התייחסות – הטענה נדחת.** הרשת היא באחריות בעל התשתית והוא מונע הנזק (=החריגה) הטוב ביותר, ולפיכך מוטלת עליו האחריות לעמוד בדרישות ולפצות את ספקי השירות על חריגה מהן.
- הטענה:** יש לקבוע תקרה לפיצויים המוסכמים.
- התייחסות – הטענה נדחת.** תקרה מהווה תמריץ שלילי לשיפור ולתיקון.
- הטענה:** לא ניתן לקבוע זמינות 99.999%.
- התייחסות – הטענה נדחת.** ראה סעיף יד.
- הטענה:** על ספק השירות להעביר מראש תחזית.
- התייחסות – הטענה נדחתה.** ראה סעיף טו.
- הטענה:** ההתייחסות לתהליך ניוד השירות לקוני ונדרשות הבהרות.
- התייחסות – הטענה נדחת.** התיק הוא עקרונות, ברמת דרישות-על, והפרטים יסוכמו בין ספקי השירות ובין המפעיל.
- הטענה:** הדרישה לזמני מענה חורגת מתנאי הרשיון.
- התייחסות – הטענה נדחת.** תנאי הרשיון קובעים מסגרת זמן למענה ללקוח קצה ולא לספק שירות הפועל במסגרת שירות סיטונאי.
- הטענה:** נדרש תיאום בין נציג טכני של ספק השירות ונציג טכני של בעל התשתית לקביעה שמקור התקלה הוא אצל בעל התשתית.
- התייחסות – הטענה נדחת.** תיאומים כאמור הם מסורבלים ומאריכי זמן. התרופה לפתיחת שווא של תקלה אצל בעל התשתית הינה בפיצוי מוסכם מראש על מקרים כאלו, שיהוו תמריץ שלילי לספק השירות להימנע מ"יד קלה על ההדק".

הטענה : לא ניתן לעדכן את ספק השירות בסטטוס הטיפול בתקלה, עד לסיומו.

התייחסות – הטענה נדחתה. המידע דרוש לספק השירות כדי לעדכן את מנויו.

הטענה : לחייב ספק השירות בפיצוי מוסכם מראש בגין מקרים שונים קריאות שירות.

התייחסות – הטענה התקבלה, לעניין קריאות שירות עקב התקנות לקויות אצל לקוחות ספק השירות וקריאות סרק. כידוע, היעדר פיצוי קבוע מראש איננו מהווה מניעה לתבוע פיצוי אזרחי רגיל, על פי כל דין, ומנגנון הפיצוי הקבוע מראש מתאים למקרים פשוטים, בהם הנזק הנגרם הוא אחיד וניתן לכימות מראש.

פרק ג' - התייחסות מפורטת לטענות המפעיל כמענה לשימוע

1. **הטענה:** יש להוסיף כי בעל התשתית יהיה אחראי לתיקון תקלות על חשבוננו ככל שיתגלו תקלות במהלך ההתקנה ועד 7 ימי עסקים ממועד ההתקנה.
התייחסות – נושא תיקון תקלות מכל סוג שהוא נדון בסעיף 5.3.4 בתיק השירות, אין אנו רואים סיבה לסיווג נוסף של סוגי התקלות.
2. **הטענה:** על מנת להבטיח טיב ואיכות השירותים הסיטונאיים שיסופקו לספקי השירות יש לקבוע פרמטר נוסף של סף איכות הרשת המקומית בהתייחס לרמת הרעשים בקו כך שתשתית הגישה תעמוד בסף שלא יעלה על SNR של 6db.
במסגרת מגעים של המפעיל עם בזק הסכימה בזק לאמץ סף זה של SNR כברירת מחדל.
התייחסות – הטענה נדחתה. המשרד לא רואה צורך רגולטורי להיכנס בתיק שרות לרמה טכנית כה פרטנית כמו לעניין רמת ה-SNR בקו הנחושת.
3. **הטענה:** המפעיל מבקש כי בשירות מולטיקסט על בעל התשתית לאפשר לספק השירות לבחור אופציית חיבור VLAN ייעודי כך שיגיע לא רק לשכבות ה-Core וה-Aggregation, אלא גם לרמת ה-MSAG.
- התייחסות** – הטענה נדחתה. תיק השירות איננו מפרט את היישום הטכנולוגי ועניין זה נתון לסיכום בין הצדדים.
4. **הטענה:** תמחור קונפיגורציות שונות של יישום מולטיקסט.
התייחסות – תיק השירות אינו עוסק בסוגיות של תמחור.
ההתייחסות לעניין טיב שירות בא לידי ביטוי בהגדרת רמת שירות P4 ייחודיות עבור שירות מולטיקסט.
5. המפעיל מבקש כי **שירות תא קולי** ייכלל בין היישומים אותם יהיה חייב בעל התשתית לספק במסגרת שירות טלפוניה סיטונאית.
התייחסות – הטענה התקבלה.
6. המפעיל מבקש כי במסגרת מישקי ה-API יוקם מישק ייעודי לשירות טלפוניה סיטונאית.
התייחסות – הטענה נדחתה. מישקי API צריכים לכלול את כל סוגי השירות הסיטונאי ושאלת היישום של המישקים כמישק כולל או כמישקי ייעודיים צריכה להיות מסוכמת בין הצדדים.

7. המפעיל מבקש לקיים מנגנון קבוע של אספקת השירות מבעל התשתית בו ייקבע מועד להזמנת הקיבולת וכן גודל מנת הקיבולת.

התייחסות – הטענה נדחתה. נושאי עבודה שוטפים כדוגמת הנ"ל בין בזק לבין ספק השירות יקבעו בהסכם בין הצדדים.

8. הערות המפעיל לעניין מעורבות בזק בניהול ציוד הקצה.

התייחסות – ככלל, ציוד הקצה יימכר, יושכר או יושאל ע"י ספק השירות, או ירכש ע"י לקוח הקצה בשוק החופשי.

בהתאם לכך על ספק שירות המעוניין לנהל מרחוק את ציוד הקצה אצל לקוחותיו חלה האחריות להתאים בעצמו את ציוד הקצה של לקוחותיו אליו.

בזק לא תבצע פעולה כלשהי המגבילה את יכולת ספק השירות מלנהל את ציוד הקצה של לקוחותיו.

לגבי ציוד קצה שבזק סיפקה ללקוחותיה, בזק תסייע לספק השירות בעניין ניהול הציוד מרחוק.

9. המפעיל מבקש כי עם חתימת הסכם בין בעל התשתית לספק השירות ועוד בטרם הקמת ממשקי API יוחל באספקת השירות תוך שימוש במישק של **מענה אנושי** בין הצדדים, וכן כי על אותו מישק **מענה אנושי** יחולו אותם מדדי שירות (KPI) כנדרש ממערכת ה-API.

התייחסות

- בקשת המפעיל מקובלת בחלקה.

- החובה לתחילת אספקת השירות הינה לאחר הקמת מישק API בין הצדדים, ובאם מסיבה כלשהי יהיה עיכוב בהקמת הממשק מעבר לטווח הזמן שנקבע ע"י המשרד (6 חודשים ממועד החתימה על ההסכם בין הצדדים) יתבצע **מישק אנושי** בין הצדדים.

-מובן כי מישק אנושי אינו יכול לעמוד באותם מדדי שירות כמו מערכת API ממוחשבת (שהרי כי אז לא היה נדרש כלל הקמת ממשק ממוחשב).

10. המפעיל מבקש כי במסגרת הנתונים המועברים מבעל התשתית לספק השירות יועברו גם נתונים על ביצועי הקו עד לכתובת הלקוח, וכן יועברו נתוני ביצועים עתידיים של הקו לאחר השיפור ככל שמתקיימות בכתובת הרלבנטית עבודות לשיפור התשתית.

התייחסות

- בקשת המפעיל מתקבלת בחלקה.

- ככל שקיים לקוח בזק עם ציוד קצה המאפשר מדידת ביצועי הקו, בזק תעביר נתון זה.

11. המפעיל טוען כי לגבי מידע על אפשרות אספקת השירות בכתובת נתונה יש לעמוד על הדרישה למענה בתוך 30 שניות.

התייחסות – בקשת המפעיל מתקבלת, המדובר בטעות סופר בטיטת תיק השירות (אך במדדי KPI נרשם 30 שניות).

המשרד סבור כי לאחר הקמת מערך ה-API והתייבבותו (ולא בממשק של מענה אנושי) אכן ניתן לעמוד בקבלת נתונים על אפשרות אספקת שירות בתוך 30 שניות.

12. המפעיל מבקש כי בעת מעבר לקוח ממפעיל ננטש למפעיל קולט, בעל התשתית יהיה הגורם האחראי על תהליך המעבר.

התייחסות

- בקשת המפעיל נדחית.

- ספק השירות הקולט את המנוי הוא הגורם המעוניין והאחראי לכך שהמנוי אכן יעבור אליו באופן חלק (בניגוד לספק השירות הננטש שיעשה הכל לשימור הקוח ולבעל התשתית שהינו אדיש לתהליך) ולכן על המפעיל הקולט להיות הגורם האחראי המסדיר את התהליך מול הספק הננטש ומול בעל התשתית (בדומה לתהליך בניידות מספרים, אף ששם לא קיים גורם כבעל התשתית).

13. המפעיל מבקש כי בתהליך של שדרוג/עדכון יינתן לספק השירות חיווי באם פעולה זו הצליחה או נכשלה.

התייחסות

- בקשת המפעיל נדחית.

- המשרד אינו נכנס בתיק השירות להיבטים טכניים משניים בתהליך אספקת השירות.

14. המפעיל מבקש כי בהגדרת תקלה קבוצתית ייכלל גם לקוח עסקי גדול בעל 30 קווים לפחות.

התייחסות – הבקשה נדחתה. בהתאם לתיק השירות כל תקלה בקבוצה בעלת 30 לקוחות קצה (עסקי או פרטי) הינה נכללת בהגדרת תקלה קבוצתית.

15. המפעיל מבקש כי תינתן עדיפות מעבר לזו שנקבעה בתיק השירות בתיקון תקלות ללקוחות עסקיים.

התייחסות – הבקשה נדחית. המשרד לא יצור בתיק השירות אפליה בין לקוחות.

16. המפעיל מבקש כי לצורך מכירת שירות ללקוח קיים של בזק, בזק תחויב לתת לספק השירות מידע על סוג ציוד הקצה שברשות הלקוח וכן את השירותים שניתן לקבל בציוד קצה זה.

התייחסות

- בקשת המפעיל נדחית.

- מידע זה לא נמצא בהכרח בידי בזק ומכל מקום המפעיל יכול לברר עניין זה בעצמה, מול הלקוח הפוטנציאלי.

17. המפעיל העלה בקשות מפורטות נוספות הנוגעות לתהליך התמיכה הטכנית.

התייחסות – לדעת המשרד הדרישות מבעל התשתית כפי שבאות לידי ביטוי בתיק השירות הן דרישות מתחייבות כדי לפתח תחרות בתחום התקשורת הנייחת, תוך אספקת רמת שירותים איכותיים, תוך שמתחשבות בעניינם של בעל התשתית וספק השירות.

בהסכם השירות בין בזק לספק השירות יוכלו הצדדים להחליט על מענה בעל התשתית לדרישות נוספות של ספק השירות עבור דרישות אלה.

פרק ד' – התייחסות מפורטת לטענות המפעיל כמענה לשימוע

1. לעניין אחריות בעל התשתית על אסדרת השירות המפעיל מבקש כי יירשם מפורשות בתיק השירות פירוט הנקודות עליהם אחראי בעל התשתית.

התייחסות

- הבקשה נדחית.

- הניסוח לפיו בעל התשתית יהיה האחראי על כל **מכלול ההיבטים** הכרוכים באספקת השירות מקצה לקצה הינה כוללת ביותר ועונה על כל הנקודות אותן מציג המפעיל ואף אל נקודות נוספות שאינה מציגה.

2. המפעיל מבקש להדגיש כי השירות יאפשר קישוריות מאובטחת ושרידה ע"י שימוש ביותר מנקודת ממשק אחת לרשת בעל התשתית בכל אחת מנקודות החיבור.

התייחסות

- ההדגשה מיותרת.

- בתיק השירות נקבע כי "**למטרות שרידות וגיבוי קישור ספק השירות לנקודות החיבור במקטע הליבה (Core) או במקטע האיסוף (Aggregation) יבוצע בשני נתיבי תמסורת נפרדים ובלתי תלויים**". דרישה זו הינה לדעת המשרד בבחינת המינימום הנדרש לאבטחת שרידות, בהסכם בין הצדדים רשאים הם להחליט על כל רמת גיבוי ושרידות גבוהה יותר.

3. המפעיל מבקש שיקבע כי בעל התשתית יאפשר ניווד לקוחות קצה מבעל תשתית לספק שירות ומספק שירות אחד לספק שירות שני באמצעות הגדרת פרמטרים קבועים לזיהוי לקוח קצה.

התייחסות – האפשרות לניוד לקוחות קצה מבעל תשתית לספק שירות ובין ספקי שירות מוצג בסעיף 5.3.3 (תהליכי אספקת השירות), זאת תוך שימוש בהגדרת לקוח (סעיף 5.3.2 בתיק השירות) "זיהוי חד ערכי של כל לקוח /קו".

4. המפעיל מציע כי שירות טלפוניה סיטונאית אפשר שיינתן גם באופן של שירות מלא ע"י ספק התשתית (מכירה סיטונאית של דקות שיחה ללא מעורבות ספק השרות).

התייחסות

- הבקשה נדחית.

- שירות טלפוניה באופן המוצע ע"י המפעיל הינו למעשה שירות **Reselling**, ולא שירות טלפוניה בה ספק השירות עושה שימוש במשאבי רשת (כמו רשת גישה) שאין ברשותו. לעניין הטעמים התחרותיים העומדים בבסיס ההסדר הרגולטורי המוצע, שאיננו כולל את שירות הטלפוניה כ **resalling**, אנו מפנים למסמך לבאות – גרונאו מתאריך 16/11/2014.

5. **הטענה**: ספק שירות יוכל **לשאול** מבעל התשתית ציוד קצה לשימוש לקוח הקצה.

התייחסות – הטענה נדחתה. לספק השירות אחריות לאספקת ציוד קצה ללקוח הקצה שלו למעט לעניין המודם (ורק המודם) בטכנולוגית Docsis אותו יוכל ספק השירות לרכוש מהוט. **הטענה**: בעל התשתית לא יחייב את ספק השירות לרכוש, לשכור או לשאול מבעל התשתית ציוד קצה לצורך אספקת השירות.

התייחסות – הטענה התקבלה, למעט לעניין מודם Docsis.

הטענה: בעל התשתית יתמוך ויאפשר פעולה מלאה של כל ציוד קצה שקיבל אישור סוג.

התייחסות – הטענה התקבלה.

הטענה: באופן כללי, בעל התשתית לא ישנה גרסאות תוכנה, שינוי תצורה וכיוצ"ב ברשת או בציוד קצה שסופק ללקוחות ספק השירות, ללא תיאום עם ספק השירות, זמן סביר מראש.

התייחסות – הטענה התקבלה. מועדי העדכון יתואמו בין הצדדים במסגרת הסכם SLA ועד לכריתתו – 90 ימים לפני ביצוע העדכון.

6. המפעיל מבקש כי תקבע דרישות נוספות בנוגע לדו"חות, נתונים ומישקים נוספים מבעל התשתית.

התייחסות

- הבקשה נדחית.

- לדעת המשרד רשימת הדו"חות והנתונים והמישקים הרשומים בתיק השירות, מספקים למכלול היחסים התפעוליים בין ספק השירות לבעל התשתית.

מעבר לאלה, הסכם מפורט בין הצדדים עשוי להביא לדו"חות ונתונים ומישקים נוספים שיסופקו ע"י בעל התשתית לספק השירות.

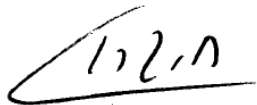
7. בקשה של המפעיל לתיקון לוחות זמנים להתקנה ולתיקון תקלות.

התייחסות

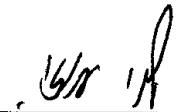
- הבקשה נדחית.

- לוחות הזמנים שנקבעו בתיק השירות נקבעו תוך התחשבות בפעולות הנדרשות לצורך פיתוח התחרות בתחום התקשורת הנייחת, תוך אספקת רמת שירותים איכותיים, תוך שמתחשבות בעניינם של בעל התשתית וספק השירות.

בברכה,



חיים גרון
סמנכ"ל בכיר הנדסה ורישוי



עוזי לוי
מנהל תחום (רישוי כללי)

העתיקים:

ח"כ גלעד ארדן, שר הפנים ושר התקשורת
מר הרן לבאות, סמנכ"ל בכיר כלכלה, משרד התקשורת
גבי דנה נויפלד, היועצת המשפטית, משרד התקשורת
מת"חים הנדסה ורישוי, משרד התקשורת