

Врз основа на член 97 став (4) од Законот за електронските комуникации (“Службен весник на Република Македонија “ број 39/14, 188/14, 44/15 и 193/15), Агенцијата за електронски комуникации објавува

НАМЕРА ЗА СПРОВЕДУВАЊЕ НА ПОСТАПКА НА ЈАВЕН ТЕНДЕР ЗА ОПРЕДЕЛУВАЊЕ НА ДАВАТЕЛ НА УНИВЕРЗАЛНА УСЛУГА

1 Предмет

Предмет на оваа намера за спроведување на постапка на јавен тендер е избор на по еден давател на универзална услуга за секоја од следните услуги опфатени со универзалната услуга и тоа:

- Поврзување на краен корисник на фиксна локација со јавна комуникациска мрежа, врз основа на негово разумно барање.
- Обезбедување на целосен телефонски именик за претплатниците во Република Македонија и обезбедување на целосна телефонска служба за информации,
- Обезбедување на јавни телефонски говорници или други јавни пристапни точки за обезбедување на говорни телефонски услуги

2 Услуга за поврзување на фиксна локација со јавна комуникациска мрежа

Агенцијата за електронски комуникации има намера да објави јавен тендер за избор на еден давател на универзална услуга што ќе обезбеди поврзување на фиксна локација со јавна комуникациска мрежа врз основа на негово разумно барање што треба да биде во можност да поддржи говор, факсимил и пренос на податоци со брзина доволна да се обезбеди ефикасен пристап на интернет, согласно подзаконскиот акт од членот 92 став (2) од Законот за електронските комуникации (Службен весник на РМ број 39/2014, 188/2014, 44/2015 и 193/2015), како и обезбедување на соодветни услуги, терминална опрема за пристап до услугата, пренос на податоци со брзина доволна да се обезбеди ефикасен пристап на интернет, согласно подзаконскиот акт од членот 92 став (2) од Законот за електронските комуникации (Службен весник на РМ број 39/2014, 188/2014, 44/2015 и 193/2015) за учениците со посебни образовни потреби во редовните и посебните основни и средни училишта, во согласност со законите за основното и средното образование во Република Македонија.

2.1 Услуги кои што треба да ги обезбедува давателот на универзалната услуга

Давателот на универзалната услуга за поврзување на фиксна локација со јавна комуникациска мрежа, треба на секој краен корисник, врз основа на негово разумно барање, треба да му овозможи:

- Појдовни и дојдовни говорни повици во националниот (домашниот) и меѓународниот телефонски сообраќај,
- Комуникација преку факсимил машина и
- Пренос на податоци со брзина од најмалку 2Mb/s за дојдовна насока (downlink) што е доволна да се обезбеди ефикасен пристап на интернет

2.2 Времетраење на договорот

Агенцијата за електронски комуникации со избраниот давател на универзалната услуга, по спроведената постапка на јавен тендер ќе склучи договор за обезбедување на универзалната услуга за период од пет години.

2.3 Географска територија

Давателот на универзална услуга треба да ја нуди услугата на сите крајни корисници на територијата на Република Македонија без оглед на нивната географска локација.

2.4 Употребена технологија

Универзалната услуга што ќе обезбеди поврзување на фиксна локација со јавна комуникациска мрежа се обезбедува преку јавна електронска комуникациска мрежа без разлика на видот на применетата технологија за пристап (поврзување со кабелска мрежа или радиокомуникациска мрежа).

2.5 Рок на исполнување на обврските

Избраниот давател на универзалната услуга треба брзината на податоци од 2Mb/s за дојдовна насока (downlink) да ја обезбеди во рок од една година од денот на склучување на договорот за обезбедување на универзалната услуга.

2.6 Мерки за лицата со инвалидитет и за учениците со посебни образовни потреби во редовните и посебните основни и средни училишта

Давателот на универзална услуга за обезбедување на појдовни и дојдовни говорни повици при обезбедувањето на услугите треба да ги имаат предвид потребите на лицата со инвалидитет со преземање на соодветни мерки, а со цел да им обезбедат пристап до услугите и прифатливост на цените на услугите еквивалентни на оние што ги имаат другите крајни корисници во Република Македонија.

Давателот на универзална услуга за обезбедување на појдовни и дојдовни говорни повици треба на лицата со оштетен слух или на лицата со сериозни говорни проблеми да им понуди терминална опрема, по цена базирана на трошок, која ќе им овозможи повици еднакви на говорните, како на пример праќање на текстуални пораки или на некој друг визуелен начин, како на пример интернет киосци. Секоја поправка или замена на терминалната опрема ќе биде извршена бесплатно од страна на давателот на универзалната услуга, освен ако се докаже дека претплатникот ја злоупотребил терминалната опрема.

Давателот на универзална услуга за обезбедување на појдовни и дојдовни говорни повици треба да обезбеди за слепите лица и лицата кои имаат сериозни проблеми со

видот можност за примање бесплатни информации за цената на услугите или за нивната последна телефонска сметка со бирање на посебен број определен со Планот за нумерација на јавните комуникациски мрежи и услуги на Република Македонија.

Давателот на универзалната услуга за обезбедување на појдовни и дојдовни говорни повици треба да овозможи за лицата со инвалидитет, на нивно барање, плаќањето на сметката за обезбедената универзална услуга да се изврши на адресата на која што живее лицето.

Давателот на универзалната услуга треба на сите редовни и посебни основни и средни училишта во Република Македонија, по нивно разумно барање и по цени базирани на трошок да им обезбеди соодветни услуги, терминална опрема за пристап до услугата пренос на податоци со брзина од 2 Mb/s за оние ученици кои што од овие училишта се идентификувани како ученици со посебни образовни потреби.

2.7 Цени за услугите, контрола на трошоци и детална сметка

Давателот на универзална услуга треба да ја нуди услугата на сите крајни корисници на територијата на Република Македонија по еднакви цени. Давателот на универзална услуга треба да понуди посебни цени или пакети, што се разликуваат од оние што се обезбедуваат врз основа на стандардни комерцијални услови со цел на крајните корисници со статус на социјален случај и/или на крајните корисници со посебни социјални потреби согласно со закон, да им се обезбеди користење на услугите опфатени со универзалната услуга.

Давателот на универзална услуга е должен цените на поединечните услуги што ги обезбедува како универзална услуга да ги објави на својата веб страница и/или на начин на кој ќе бидат достапни на јавноста.

Давателот на универзална услуга треба да им обезбеди на своите претплатници можност за контрола на трошоците согласно членот 100 став (2) од Законот за електронските комуникации (Службен весник на РМ број 39/2014, 188/2014, 44/2015 и 193/2015).

Давателот на универзална услуга треба на своите претплатници бесплатно да им изготви и достави детална сметка, освен на оние кои писмено го известиле давателот на универзална услуга дека сакаат да им се доставува недетална сметка. Деталната сметка треба особено да содржи:

- а) периодот на кој се однесува сметката;
- б) износот на претплатата;
- в) видот и износот на еднократните и другите надоместоци за пресметковниот период;
- г) направени повици и нивното времетраење;
- д) број на пресметковни единици и вкупно пресметани износи за:
 - национален сообраќај,
 - меѓународен сообраќај,
 - сообраќај кон мобилни и/или фиксни јавни комуникациски мрежи,
 - пренос на податоци (одделно за пристап до интернет и одделно за интернет сообраќај)и

f) други дополнителни услуги.

2.8 Критериуми за избор на давател на услуга

Критериумите за избор на давател на услуга врз основа на кои ќе се изврши избор на давател на универзалната услуга се:

1. Подготвеноста на кандидатот да ја обезбедува универзалната услуга и тоа: Понудувачот треба да има остварено приходи од електронски комуникациски услуги во изминатите 3 години од најмалку 120,000,000 денари на годишно ниво.
2. Оценка за висината на потребните средства за обезбедување на услугата, односно предвидениот износ на надомест од компензацискиот фонд за универзална услуга што кандидатот ќе го побара за обезбедување на услугата во висина од 100 бодови.
 - Понудувачот кој има најнизок проценет нето трошок за обезбедување на услугата на која се однесува понудата за вкупно времетраење на договорот добива 100 бодови. Останатите понудувачи за обезбедување на истата услуга добиваат бодови според следната формула:

$$K3 = (A_{min} / A_i) * 100,$$

каде што

A_{min} е најнискиот понуден нето трошок на било кој од понудувачите;

A_i е понуден нето трошок на понудувачот кој се оценува.

2.9 Квалитет на универзалната услуга

Давателот на универзална услуга треба да ги нуди услугите со следните минимални услови за квалитет:

- Времето на воспоставување на услугата на фиксна локација не може да биде подолго од 30 дена за 95% реализирани приклучоци во една календарска година, односно 60 дена за 99% реализирани приклучоци во една календарска година.
- Зачестеноста на пријавени дефекти на претплатничка линија не смее да надмине вредност од 15% во една календарска година.
- Времето за отстранување на пријавен дефект на претплатничка линија не може да биде подолго од 24 часа за 80% пријавени дефекти во една календарска година.
- Отстранувањето на пријавени дефекти на пристапните линии до службата што го опслужува единствениот број за итни повици Е-112 има предност во однос на отстранувањето на сите други видови на пријавени дефекти во текот на 24 часа секој ден во неделата во согласност со посебен пропис со кој се регулира работењето на службата што го опслужува единствениот број за итни повици Е-112, како и пристапните линии до службите од јавен интерес во Република Македонија (со повикувачки број од серијата 19х)

- Зачестеноста на неуспешни повици во јавната електронска комуникациска мрежа на давателот на универзална услуга не може да премине вредност од 2% во една календарска година.
- Просечното време на воспоставување на повик во јавната електронска комуникациска мрежа на давателот на универзална услуга не може да премине вредност од три секунди во една календарска година.
- Времето на воспоставување на повик во јавната електронска комуникациска мрежа на давателот на универзална услуга во која се воспоставени 80% повици во една календарска година не може да премине вредност од пет секунди.
- Просечното време на јавување на лицето-оператор од надлежната служба на операторот на јавната телефонска мрежа не може да премине вредност од 15 секунди во една календарска година.
- Процентот на повици на кои лицата-оператори одговориле во период до 20 секунди не може да биде помал од 80% во една календарска година.
- Зачестеноста на приговори за износот на сметката за обезбедена универзалната услуга не може да биде поголема од 0,5% во една календарска година.

3 Целосен телефонски именик

Агенцијата за електронски комуникации има намера да објави јавен тендер за избор на еден давател на универзална услуга за обезбедување на целосен телефонски именик за претплатниците во Република Македонија и целосна телефонска служба за информации, под услови и на начин утврдени во членот 97 од Законот за електронските комуникации (Службен весник на РМ број 39/2014, 188/2014, 44/2015 и 193/2015). Целосната телефонска служба за информации е должна да им обезбеди информации од целосниот телефонски именик на сите крајни корисници во Република Македонија, вклучувајќи ги и корисниците на јавните телефонски говорници. Давателот на универзална услуга е должен податоците за претплатниците на операторите без исклучок да ги вклучат во целосниот телефонски именик и во евиденцијата на телефонската служба за информации. Целосниот телефонски именик ќе содржи најмалку еден телефонски број од правните и физичките лица кои вршат дејност.

3.1 Форма и содржина на целосниот телефонски именик

Давателот на универзална услуга за обезбедување целосен телефонски именик го обезбедува целосниот телефонски именик во електронска форма.

Целосниот телефонски именик треба да содржи податоци особено за:

- телефонските претплатници кои се граѓански лица: име, презиме, евентуално титулар, адреса и телефонски број;
- телефонските претплатници што се правни или физички лица: назив, седиште, адреса на сите деловни единици (доколку ги има) со соодветните телефонски броеви, а најмалку еден телефонски број за секоја адреса.

Давателот на универзална услуга за обезбедување на целосен телефонски именик треба податоците за претплатниците на различни оператори да ги прикаже на идентичен и недискриминаторски начин во целосниот телефонски именик. Во целосниот телефонски

именик кој е достапен во електронска форма промените на податоците за претплатниците се прикажуваат во рок не подолг од 24 часа од приемот на променетите податоци и истиот се ажурира постојано.

Податоците за претплатниците од целосниот телефонски именик треба да им бидат на располагање на сите даватели на телефонски именици, како и на телефонската служба за информации од целосниот телефонски именик, на транспарентен и недискриминаторски начин и по цени базирани на трошоци. Податоците за претплатниците од целосниот телефонски именик можат да бидат користени само за онаа намена за која претплатникот му дал писмена согласност на својот оператор, како и во случаи утврдени со закон.

Давателот на универзална услуга податоците за претплатниците во целосниот телефонски именик ќе ги добива од операторите, кои во согласност со начелата на непристрасност, недискриминација и по цени базирани на трошоци ќе ги доставуваат на давателот на универзална услуга.

Давателот на универзална услуга за обезбедување на целосен телефонски именик во договор со сите оператори го утврдува образецот за доставување на податоци за претплатниците и истиот треба да содржи податоци особено за:

- телефонските претплатници кои се граѓански лица: име, презиме, евентуално титулар, адреса и телефонски број;
- телефонските претплатници што се правни или физички лица: назив, седиште, адреса на сите деловни единици (доколку ги има) со соодветните телефонски броеви, а најмалку еден телефонски број за секоја адреса;
- согласност, односно забрана од претплатникот неговите податоци или дел од податоците да бидат објавени во печатениот или електронски целосен телефонски именик или до тие податоци да може да се дојде преку телефонската служба за информации.

Давателот на универзална услуга за обезбедување на целосен телефонски именик ја определува постапката, начинот, роковите и временската рамка кога операторите треба да ги достават податоците или измените на податоците за своите претплатници.

Давателот на универзалната услуга за обезбедување на целосен телефонски именик не е одговорен за објавените податоци во целосниот телефонски именик, а кои му ги доставил соодветниот оператор. За точноста на податоците одговорни се операторите.

3.2 Телефонска служба за информации од целосниот телефонски именик

Давателот на универзалната услуга за обезбедување на телефонска служба за информации треба да им обезбеди можност на корисниците да ги добијат податоците за претплатниците кои се објавени во целосниот телефонски именик преку:

- повикување на скратен број, определен со Планот за нумерација на јавните комуникациски мрежи и услуги на Република Македонија и кој е достапен од било која јавна телефонска мрежа во Република Македонија;

- испраќање на кратка текстуална порака на скратен број, определен со Планот за нумерација на јавните комуникациски мрежи и услуги на Република Македонија и кој е достапен од било која јавна телефонска мрежа во Република Македонија, а која обезбедува можност за испраќање на текстуални пораки; или
- Пристап на интернет портал, без наплата на надоместок.

Податоците што ги води телефонската служба за информации од целосниот телефонски именик треба да се ажурираат најмалку еднаш месечно.

3.3 Цени за услугите и корисници со инвалидитет

Давателот на универзална услуга треба да ја нуди услугата на сите крајни корисници на територијата на Република Македонија по еднакви цени. Давателот на универзална услуга треба да понуди посебни цени, што се разликуваат од оние што се обезбедуваат врз основа на стандардни комерцијални услови со цел на крајните корисници со статус на социјален случај и/или на крајните корисници со посебни социјални потреби согласно со закон, да им се обезбеди користење на услугите опфатени со ова универзална услуга. Давателот на универзална услуга е должен цените за услугите што ги обезбедува како универзална услуга да ги објави на својата веб страница и/или на начин на кој ќе бидат достапни на јавноста.

Давателите на универзална услуга треба да преземат посебни мерки со цел на лицата со инвалидитет да им се обезбеди пристап до услугата и прифатливост на цените на услугите, еквивалентни на оние што ги имаат другите крајни корисници во Република Македонија.

Телефонската служба за давање на информации преку повикување на скратен број треба без надоместок, да му биде достапна на корисник на јавна говорница, како и на корисник кој е слеп или на некој друг начин му е оневозможено читање на телефонски именик, а кој е регистриран како лице со инвалидитет.

Телефонската служба за давање на информации од целосниот телефонски именик преку испраќање на кратка текстуална порака треба без надоместок, да му биде достапна на корисник со оштетен слух кој не е во можност да ја добие бараната информација преку повикување на скратен број.

3.4 Времетраење на договорот

Агенцијата за електронски комуникации со избраниот давател на универзалната услуга, по спроведената постапка на јавен тендер ќе склучи договор за обезбедување на универзалната услуга за период од пет години. •Избраниот давател на универзалната услуга треба да започне да ја нуди услугата веднаш по потпишување на договорот, а најдоцна од 01.04.2017 година.

3.5 Географска територија

Давателот на универзална услуга треба да ја нуди услугата на сите крајни корисници на територијата на Република Македонија без оглед на нивната географска локација.

3.6 Рок на исполнување на обврските

Избраниот давател на универзалната услуга треба да започне да ја нуди услугата веднаш по потпишување на договорот.

3.7 Квалитет на универзалната услуга

Давателот на универзална услуга треба да ги нуди услугите со следните минимални услови за квалитет:

- Просечното време на јавување на лицето-оператор задолжено за давање информации не може да премине вредност од 15 секунди во една календарска година.
- Процентот на повици на кои лицата-оператори задолжени за давање на информации одговориле во период до 20 секунди не може да биде помал од 80% во една календарска година.

3.8 Критериуми за избор на давател на услуга

Критериумите за избор на давател на услуга врз основа на кои ќе се изврши избор на давател на универзалната услуга се:

1. Подготвеноста на кандидатот да ја обезбедува универзалната услуга и тоа: Понудувачот треба да има најмалку една референца за успешно обезбедување на ваков тип на услуга за друга компанија или за сопствени потреби.
2. Висината на потребните средства за обезбедување на услугата односно предвидениот износ на надомест од компензацискиот фонд за универзална услуга што кандидатот ќе го побара за обезбедување на услугата – 100 бодови.

Понудувачот кој има најнизок проценет нето трошок за обезбедување на услугата на која се однесува понудата за вкупно времетраење на договорот добива 100 бодови. Останатите понудувачи за обезбедување на истата услуга добиваат бодови според следната формула:

$$K3 = (A_{min} / A_i) * 100$$

каде што:

A_{min} е најнисикиот понуден нето трошок на било кој од понудувачите;

A_i е понуден нето трошок на понудувачот.

2. Висината на потребните средства за обезбедување на услугата односно предвидениот износ на надомест од компензацискиот фонд за универзална услуга што кандидатот ќе го побара за обезбедување на услугата – 30 бода

Понудувачот кој има најнизок проценет нето трошок за обезбедување на услугата на која се однесува понудата добива 30 бодови. Останатите понудувачи за обезбедување на истата услуга добиваат бодови според следната формула:

$$K3 = (A_{min} / A_i) * 30, \text{ каде што}$$

Amin е најнискиот понуден нето трошок на било кој од понудувачите;
Ai е понуден нето трошок на понудувачот.

4 Јавни телефонски говорници

Агенцијата за електронски комуникации има намера да објави јавен тендер за избор на еден давател на универзална услуга за обезбедување на јавни телефонски говорници или други јавни пристапни точки за обезбедување на говорни телефонски услуги со цел да се задоволат разумните потреби на крајните корисници од аспект на географската покриеност, бројот на телефонски говорници или други пристапни точки, со можност за пристапност на крајните корисници со инвалидитет и со соодветен квалитет на услугата во согласност со членот 103 од Законот за електронските комуникации (Службен весник на РМ број 39/2014, 188/2014, 44/2015 и 193/2015).

Давателот на универзална услуга треба да обезбеди поставените јавни телефонски говорници да прифатат и поинаков начин на исплата, како што се монети, дебитни и кредитни картички или при-пејд картички. Давателот на универзална услуга може на територијата на која ја обезбедува услугата, да го прекине обезбедувањето на јавни телефонски говорници на одредена локација, особено во следните случаи:

- доколку во непосредна близина на јавната телефонска говорница е поставена друга јавна телефонска говорница и
- доколку јавната телефонска говорница е уништен или сериозно оштетена најмалку три пати последователно во период од една година.

4.1 Цени за услугите и корисници со инвалидитет

Давателот на универзална услуга треба да ја нуди услугата на сите крајни корисници на територијата на Република Македонија по еднакви цени.

Давателот на универзална услуга треба да понуди посебни цени, што се разликуваат од оние што се обезбедуваат врз основа на стандардни комерцијални услови со цел на крајните корисници со статус на социјален случај и/или на крајните корисници со посебни социјални потреби согласно со закон, да им се обезбеди користење на услугите опфатени со ова универзална услуга.

Давателот на универзална услуга е должен цените за услугите што ги обезбедува како универзална услуга да ги објави на својата веб страница и/или на начин на кој ќе бидат достапни на јавноста.

Давателот на универзална услуга е должен да обезбеди од јавните телефонски говорници, без надоместок да се бираат броевите на службите за итни повици.

Давателот на универзална услуга треба да обезбеди разумен број и поставеност на јавните телефонски говорници што ќе бидат прилагодени за лицата со инвалидитет. Агенцијата може да го задолжи давателот на универзална услуга да обезбеди јавни телефонски говорници прилагодени за потребите на лицата со инвалидитет на одредено подрачје врз основа на искажани оправдани потреби, односно во координација со здруженијата на лица со инвалидитет.

Давателите на универзална услуга треба да преземат посебни мерки со цел на лицата со инвалидитет да им се обезбеди пристап до услугата и прифатливост на цените на услугите, еквивалентни на оние што ги имаат другите крајни корисници во Република Македонија.

Давателот на универзална услуга по барање поднесено од страна на разумен број на крајни корисници со оштетен слух или на крајни корисници со сериозни говорни проблеми, треба на одредена локација да постави јавни телефонски говорници со можност за текстуална комуникација.

Давателот на универзална услуга треба да обезбеди одреден број од јавните телефонски говорници да бидат достапни и употребливи за лица што користат инвалидска количка.

4.2 Времетраење на договорот

Агенцијата за електронски комуникации со избраниот давател на универзалната услуга, по спроведената постапка на јавен тендер ќе склучи договор за обезбедување на универзалната услуга за период од пет години.

4.3 Географска територија

Давателот на универзална услуга треба да ја нуди услугата на сите крајни корисници на територијата на Република Македонија без оглед на нивната географска локација.

4.4 Рок на исполнување на обврските

Избраниот давател на универзалната услуга треба да започне да ја нуди услугата веднаш по потпишување на договорот.

4.5 Квалитет на универзалната услуга

Давателот на универзална услуга треба да ги нуди услугите со следните минимални услови за квалитет:

- Уделот на исправни јавни телефонски говорници не може да биде помал од 98% во една календарска година.

4.6 Критериуми за избор на давател на услуга

Критериумите за избор на давател на услуга врз основа на кои ќе се изврши избор на давател на универзалната услуга се:

3. Подготвеноста на кандидатот да ја обезбедува универзалната услуга и тоа: Понудувачот треба да има остварено приходи од електронски комуникациски услуги во изминатите 3 години од најмалку 120,000,000 денари на годишно ниво.
4. Оценка за висината на потребните средства за обезбедување на услугата, односно предвидениот износ на надомест од компензациониот фонд за универзална услуга што кандидатот ќе го побара за обезбедување на услугата во висина од 100 бодови.
 - Понудувачот кој има најнизок проценет нето трошок за обезбедување на услугата на која се однесува понудата за вкупно времетраење на договорот

добива 100 бодови. Останатите понудувачи за обезбедување на истата услуга добиваат бодови според следната формула:

$$K3 = (A_{min} / A_i) * 100,$$

каде што

A_{min} е најнискиот понуден нето трошок на било кој од понудувачите;

A_i е понуден нето трошок на понудувачот кој се оценува.

5 Објавување на намерата

Оваа намера за спроведување на постапка на јавен тендер за определување на давател на универзална услуга, Агенцијата за електронски комуникации ја објави во три дневни весника од кои еден дневен весник е на јазикот на заедницата која не е во мнозинство, а го зборуваат најмалку 20 проценти од граѓаните во Република Македонија и на веб страната на Агенцијата за електронски комуникации, со цел да овозможи јавна расправа со сите заинтересирани страни.

6 Јавна расправа

Јавната расправа траеше 30 дена од денот на објавата на намерата на веб страната на Агенцијата за електронски комуникации.

Забелешките, мислењата и предлозите по објавената намера, заинтересираните страни можеа да ги достават писмено до Агенцијата за електронски комуникации со адреса на кеј Димитар Влахов бр. 21 во Скопје или на следната e-mail адреса vladimir.ristevski@aec.mk.

По завршување на рокот од 30 дена до Агенцијата пристигнаа поголем број на коментари. Агенцијата детално направи анализа за нив и дел од нив беа прифатени и вметнати во конечната верзија на намерата за спроведување на постапка на јавен тендер за определување на давател на универзална услуга

Агенцијата за електронски комуникации на својата веб страница ќе ги објави резултатите од јавната расправа, како и нејзиниот став по однос на истите.

Агенција за електронски комуникации