

Model 1/2One Stop Shopping1/2(OSS) usluge u međunarodnim privatnim zakupljenim vodovima (IPLC)

Dejan Đorđević, dipl. inž. PTT saobraćaja
Zajednica Jugoslovenskih PTT-a

I UVOD

Nastajanjem liberalizovanog tržišta telekomunikacija kao i narastajućom konkurencijom sve veći broj Evropskih telekomunikacionih operatera pokušava da zadovolji potrebe svojih korisnika pružajući im što efikasniju i što kvalitetniju uslugu u međunarodnim privatnim zakupljenim vodovima (IPLC). To prvenstveno zahteva pojednostavljenje i standardizaciju celokupne procedure vezane za podnošenje zahteva, implementacijom, fakturisanjem i naplatom usluge što je rezultovalo stvaranjem OSS IPLC usluge. Sve ovo je proisteklo iz narastajućeg traženja za uspostavljanjem međunarodnih digitalnih zakupljenih vodova za prenos podataka, i to kapaciteta kako na 64 Kbit/s tako i većih kapaciteta 2Mbit/s, 34Mbit/s/45Mbit/s. Sa druge strane umanjeno je brojeva zahteva vezano za uspostavljanje međunarodnih analognih 2 – žičanih i 4 – žičanih vodova prvenstveno za prenos govornih saopštenja i signalizaciju ali i umanjeno je zahteva za standardnim tipovima ugovora.

II IPLC/OSS Forum

IPLC / OSS Forum je nezavisna organizacija osnovana od strane CEPT Grupa. Memorandum o Sporazumevanju članica potpisan je u Štokholmu 1989 god. i na osnovu rezultata njihovog rada, CCITT je razvio preporuku D7 koja je odobrena i usvojena te godine. Trenutno članstvo Foruma čine 46 licenciranih telekomunikacionih operatera iz Afrike, Evrope, Amerike, Azije and Australije. IPLC/OSS Forum je otvoren za učlanjivanje svakog licenciranog međunarodnog telekomunikacionog operatera koji poseduje sopstveno vlasništvo u međunarodnim sistemima prenosa, omogućavajući pružanje IPLC usluga korisniku na suprotnom kraju voda. Cilj foruma je da omogućiti i da usavrši i svetsko funkcionisanje IPLC usluga i da ih učini lakšim za obradu svetskim telekomunikacionim operatorima kako bi se njihovi korisnici skoncentrisali na njihove osnovne delatnosti. To sve može se postići dobrom koordinacijom procesa naručivanja, pružanja i naplate IPLC usluga i to na oba kraja voda. Na ovom forumu se raspravlja i dogovara o svim bitnim stvarima vezanim za tekuću proceduru za sve aspekte vezane za IPLC poslove kao što su naručivanje, sprovođenje i pružanje usluge i naravno fakturisanje i naplata usluga. Takođe sve tehničke i komercijalne informacije o članovima foruma čuvaju se u priručniku za 1/2One Stop Shopping1/2 usluge koji se revidira dvaput godišnje. Do danas IPLC/OSS-Forum razvio je i dogovorio je jedinstvenu formu za naručivanje usluge, uobičajene principe, smernice i procedure za implementaciju ove usluge.

Danas svi članovi ovog foruma nude svojim korisnicima koordinisanu 1/2One Stop Shopping1/2 uslugu, uključujući naručivanje sa jedne strane (Single End Ordering) kao i naplatu usluge sa jedne strane (Single End Billing). Na polugodišnjim sastancima ovog foruma, sve procedure i praktični delovi se konstantno razmatraju i poboljšavaju a sve na osnovu tekućeg iskustva. Na svakom satanku se biraju male radne grupe kako bi preispitali i razmotrili procedure i izveštaje koji su u razmatranju na tekućem zasjedanju. Odluke se donose jednostavnim većinom glasova. Ove preporuke pomažu u članstvu da razviju svoje bilateralne sporazume u cilju pružanja 1/2One Stop Shopping1/2 usluga svojim korisnicima.

U današnjem globalnom poslovnom okruženju, korisnici zahtevaju globalne proizvode i usluge, ali istovremeno imaju potrebu da im njihovi telekomunikacioni operateri pruže jedinstvenu tačku kontakta za koordinaciju svih njihovih globalnih komunikacionih potreba. IPLC/OSS Forum je u stvari preuzeo brigu korisnika oko njihovih globalnih potreba.

III Organizacija IPLC/OSS Foruma

Elementi foruma su: plenarna grupa, stalne radne grupe, privremene radne grupe i komiteti koji su koordinisani od strane predsednika i potpredsednika.

Stalne radne grupe čine: - Upravni odbor - 1/2Steering Committee1/2; - Radna grupa za naručivanje / otkazivanje usluge - 1/2Ordering/Cessation Working Group1/2; - Informativna radna grupa - 1/2Information Working Group1/2; - Radna grupa za sprovođenje usluga i prijavu smetnji - 1/2Provisioning and Fault Reporting Working Group1/2; Radna grupa za fakturisanje i naplatu - 1/2Billing Working Group1/2.

Zbog ograničenja u pogledu dužine ovog rada ne mogu se upućivati u objašnjenja rada samog foruma.

IV Usluga OSS IPLC

Razlozi za uvođenjem OSS IPLC usluge proističu iz zahteva korisnika za minimizacijom operativnih troškova. Na taj način će predstavništva multinacionalnih kompanija, ambasada i filijala stranih kompanija lakše funkcionisati s obzirom da će im budžet za ovu vrstu usluga biti odobran iz centralnog predstavništva kompanije tj. iz zemlje u kojoj je sedište te kompanije (odnosno onog ko tu vrstu usluge naručuje i plaća). Pored svega navedenog ova vrsta usluga predstavlja vrlo zdravu osnovu za razvoj IVPN (međunarodnih virtuelnih privatnih mreža) koje su u suštini i najjeftiniji način komunikacije za udaljene filijale raznih organizacija. Sve u svemu dalji nastavak uvođenja ove vrste usluga bio je uslovljen poboljšanjem organizacije i funkcionisanja

međunarodnih službi telekomunikacionih operatera kao i poboljšanje informacionih karakteristika vezanih za sisteme prenosa, pravnu službu i ekonomske (tj. komercijalne) poslove.

IPLC (International private leased circuit – međunarodni privatni zakupljeni vod) je u stvari proizvod koji strani operatori pružaju svojim klijentima. Kod nas je to još uvek na nivou usluge koja se pruža kao zakup međunarodnih privatnih vodova (ne prodaje se niti se iznajmljuje oprema neophodna korisniku za ovu vrstu usluge).

Što se tiče skraćenica koje se koriste u okviru ove usluge zbog efektivnosti posla ima ih mnogo, najznačajnije su: One Stop Shopping (OSS) – Kupovina usluge sa jedne strane je u stvari IPLC opcioni paket ugovora gde jedan operator (koordinirajući operator) koordinira poslove između korisnika i drugog (drugih) operatera (tj. Učestvujućeg operatera) a sve u cilju pojednostavljenja procesa za korisnika koji vrši i iznajmljivanje IPLC usluga. Važno je napomenuti da privremene IPLC usluge nisu deo OSS ugovora ukoliko zainteresovane strane nisu drugačije dogovorile za svaki slučaj ponaosob.

Mogućnosti koje OSS pruža učesnicima uključuje, u zavisnosti od izbora, Single End Ordering (SEO)-naručivanje sa jedne strane, i zavisno od izbora Single End Billing (SEB)- fakturisanje i naplatu sa jedne strane, i Single End Fault Reporting (SEFR) – izveštaj o kvarovima i prekidima sa jedne strane (ako je to moguće sprovesti između operatera).

Single End Ordering (SEO)- naručivanje sa jedne strane je mogućnost koja dopušta korisnicima da naruče IPLC usluge kraj – kraj (end-to-end) preko jednog operatera (koordinirajućeg operatera).

Single End Billing (SEB)- fakturisanje i naplata usluge sa jedne strane je mogućnost da korisnici plate račune za IPLC usluge jednom operatoru (koordinirajućem operatoru).

Single End Fault Reporting (SEFR) – izveštaj o kvarovima i prekidima sa jedne strane je mogućnost da korisnici prijave kvarove nastale na IPLC uslugama jednom operatoru (koordinirajućem operatoru).

Koordinirajući operator je operator izabran od strane korisnika, koji prihvata narudžbu od korisnika i koordinira celokupnu proceduru tokom pružanja IPLC OSS usluge. Učestvujući operator je operator sa druge strane voda, koji je umešan u trenutno sprovođenje IPLC OSS usluge, s obzirom da vod završava sa njegove strane.

Potpisujući korisnik (Signing Customer) je pojedinac ili entitet koji zahteva OSS ugovor i to u formi zajedničke forme naručivanja usluge - Single Common Order Form (SCOF), i pri tome predstavlja primarni kontakt sa koordinirajućim telekomunikacionim operatorom.

Učestvujući korisnik (Participating customer) je onaj korisnik koji ovlašćuje potpisujućeg korisnika da potpiše narudžbu ili ugovor sa učestvujućim operatorom na svojoj strani.

Pretprijemni zahtev za uslugom - Pre Order Request (POR) je forma koju koordinirajući operator treba da šalje kao učestvujućem operatoru radi učestvovanja u procesu podnošenja zahteva, radi saznavanja tarifa-cena, vremena

sprovođenja usluge, i raspoloživosti terminalne opreme kod korisnika. Naravno ovde mora postojati i pismo o prihvatanju IPLC usluge od strane učestvujućeg korisnika (Customer Acceptance Letter). Zvaničan zahtev jednog operatera drugom dostavlja se prema formi sa podacima iz UIT-T preporuke M.1045.

Organizacioni delovi uključeni u sprovođenju OSS IPLC usluga:

Politiku (poslovi vezani za pregovore oko cene i početak naplate usluge za ovaj proizvod) za ovaj proizvod vode: ½Head of International services½ i ½Head of Productmarketing International Leased Lines- Datastream International½. Iz iste jedinice za marketing proizvoda prozilaži komercijalna i prodajna služba koja je napravljena po regionalnom principu. ½International Provisioning Coordination½ služba po nalogu prethodne službe koordinira i sprovodi uspostavljanje i ukidanje same IPLC usluge. Tu se opet razlikuju opšti poslovi (npr. Datum predaje proizvoda korisniku na uslugu, poslovi vezani za propusni opseg 64Kbit/s, Nx64Kbit/s i 2Mbit/s sa jedne strane i poslovi vezani za opsege koji su veći od 2Mbit/s sa druge strane. Pored toga postoje i posebni poslovi vezani za raskidanje ovih kapaciteta. Obračun i fakturisanje usluge vrši i služba za obračun i naplatu. Svaka greška ili smetnja u radu nekog od ovih proizvoda prijavljuje se u zavisnosti da li je problem nastao kod operatera u sistemima prenosa (prijavljuje se Međunarodnom centru za mrežni menadžment) ili kod krajnjeg korisnika (prijavljuje se u zavisnosti od slučaja do slučaja na višem nivou i to – 1 nivo ½Head of interconnection International½ ; 2 nivo ½Head of transmission½; 3 nivo ½Headquarter, Director International Network½.

Testiranje linije se obavlja u dva navrata:

ITMC-ITMC i End-to-end testovi se obavlja u zavisnosti od pripadnosti tranzitnom centru kao i od toga koji se kapaciteti testiraju do 2Mbit/s (uključujući Nx64kbit/s i DXX – digital cross connect uređaje) i od 2Mbit/s.

Prema istraživanjima koje je sproveo Yankee Group (07.05.2001.; Communicationsweek international), iznajmljena kola su najpoželjnija tehnologija za širokopojasni pristup među 87 ispitivanih velikih kompanija. Ovo istraživanje je takođe pokazalo da Evropske kompanije plaćaju 150 puta više za širokopojasni pristup u lokalnim petljama nego na međunarodnim vodovima. Najveći troškovi predstavljaju pristupi korisniku u “zadnjim kilometrima (last mile)” voda gde je došlo do porasta cene za 25%. Još veći problem sa kojim se korisnici suočavaju su vrlo duga vremena isporuke IPLC proizvoda krajnjem korisniku. Pojedini privatni pružaoци IPLC usluga (Ebone i WorldCom) u Evropi kao i Evropska Telekomunikaciona Asocijacija za Konkurenciju (Reading, Engleska) pokušavaju da preko komisije Evropske Unije za telekomunikacije prisile nacionalne operatere, nacionalne regulatore i druge pružaoce IPLC usluga na teritoriji Evrope, da:

1. vrše proračun i naplatu IPLC usluga prema troškovima pružanja usluge, kako ne bi dolazilo do masovnog debalansa između troškova i cene zakupa.
2. da se od svih koji pružaju IPLC usluge na teritoriji Evrope Unije preko njihovih nadležnih regulatornih tela

zahteva propisivanje SLA (service level agreement – ugovor o pružanju nivoa usluge) za IPLC proizvode ali isto tako i propisivanje kazni za one operatore koji se ne pridržavaju ovih ugovora. Inače SLA je za sada jedino predviđen kod velikih ISP-ova (pružalaca internet servisa).

Trenutno se srednje vreme uspostave voda kreće u zavisnosti od operatora do operatora a kod nekih se uopšte ne garantuje (verovatno zbog monopolskog načina mišljenja i ponašanja). Litvanija 5 nedelja, Telecom Italia (Analogni vodovi: 5 Nedelja; Digitalni: 64kbit/s: 4 nedelje i n x 64kbit/s: 6 Nedelja), Cable & Wireless PLC za 10 dana realizuje iznajmljene linije, Telefonica: analogne i digitalne linije do 2 Mbit/s:20 dana, digitalni vodovi od (uključujući) 2 Mbit/s:30 dana. Telekom Slovenije: 45dana za sve digitalne vodove. Trenutno Evropsko srednje vreme realizacije je između 30 i 40 dana. France Telecom 18-dnevnu realizaciju za linije srednjeg protoka i 28 dana za širokopojasne linije.

Skorašnja studija sprovedena u okviru Londonskog konsultanskog predstavništva Ovum Ltd. pokazala je da nacionalni operateri navode prosečno vreme realizacije usluge od 15-20 dana, samo nekoliko operatera nudi garanciju.

Osnovni ugovor, koji je u stvari opšti ugovor za sve druge vrste proizvoda i usluga u međunarodnim telekomunikacijama (Tranzitni kapaciteti na administrativnoj ili DDP i IRU bazi, interkonekcija između operatora ili korisnika, IPLC, ITFN – International toll free number itd.), za OSS IPLC uslugu najčešće se proširuje sa dodacima: One Stop Shopping Operativni Principi; OSS IPLC Lista usluga; Lista kontakt osoba; Broj Reference za uslugu; forma prednarudžbenice za IPLC uslugu; zahtev za IPLC uslugom u vidu SCOF forme (Zajednička forma naručivanja usluge - Single Common Order Form); Forma zahteva za isključivanjem OSS IPLC usluge; Formu za plaćanje Tekse na dodatnu vrednost u okviru Evropske Unije (EU-VAT); One Stop Shopping – Informacija o Fakturisanju i Naplati računima između operatora (AiB) i korisnika koji zahteva uslugu.

V Opis procesa naručivanja usluga

Proces naručivanja sa jedne strane (SEO - Single End Ordering)

Redosled događaja kod koordinirajućeg operatora: Korisnik podnosi zahtev za OSS IPLC uslugom; Account Manager (računovođa za datog korisnika) procenjuje da li OSS IPLC usluga stvarno zadovoljava zahteve korisnika; Koordinirajući operator trebalo bi da je u mogućnosti da pruži i informaciju o iznosu budžeta koji treba korisnik da izdvoji za ovu vrstu usluge, i to prosečno u 80% svih zahteva; Nakon toga započinje proces odlučivanja samog korisnika; Za preostalih 20% slučajeva koordinirajući operator šalje svoje kvalifikacije operatoru sa druge strane tj. Učestvujućem operatoru (koristeći određeni broj referenci formu pripremnog zahteva), a sve u cilju dobijanja kvalifikacionih elemenata od učestvujućeg operatora. Sa strane učestvujućeg operatora imamo sledeće događaje: Account Manager učestvujućeg operatora informiše korisnika sa svoje strane o pristiglom zahtevu za OSS IPLC uslugu; Potom taj korisnik potvrđuje i precizira svoje potrebe; nakon toga account manager potvrđuje mogućnost

OSS IPLC usluge. Specifičan slučaj predstavlja slučaj gde postoji "samo zahtev" pri čemu učestvujući operator priprema kvalifikacije / budžetski iznos bez uplitanja account manager-a; Nakon toga učestvujući operator kompletira formu IPLC pripremnog zahteva i šalje je koordinirajućem operatoru. Protoklo vreme između prilikom kvalifikacije zahteva korisnika i pretprodaji OSS IPLC usluge ne bi trebalo da pređe 2 nedelje; Kod mnogih operatora zahvaljujući iskustvu ovaj period se tokom vremena znatno smanjuje. Sledeći proces "Jednostranog naručivanja usluge (Single End Ordering)" trebalo bi primeniti uvek kad se zahteva OSS IPLC usluga. Kod ovog procesa imamo sledeće dešavanja kod koordinirajućeg operatora: Koordinirajući operator prima kompletnu OSS IPLC kvalifikaciju od učestvujućeg operatora i vrši njeno razmatranje; Tako dobijene informacije i uslovi od učestvujućeg operatora prosleđuju se account manager-u koji je zadužen za datog korisnika; Sada je korisnikov Account Manager u mogućnosti da kompletira OSS IPLC ponudu za obe strane; Korisnik sada potpisuje oba OSS IPLC ugovora tj. narudžbenice (i učestvujućeg i koordinirajućeg operatora) zajedno sa SCOF (Zajedničku formu naručivanja usluge - Single Common Order Form) i, ako je zahtevana usluga SEB (plaćanja sa jedne strane – Single End Billing) popunjava se i forma vezana za VAT (taksa na dodatnu vrednost); Nakon svega koordinirajući operator pregleda konačnu narudžbenicu i proslauđuje je učestvujućem operatoru; Konačno OSS IPLC narudžbenica biva prosleđena koordinirajućem operatoru na konačno razmatranje; Kod učestvujućeg operatora se događa sledeće: Učestvujući operator prima IPLC OSS narudžbu i proslauđuje je svom IPLC odseku; Učestvujući operator priprema informaciju za svog korisnika, pri čemu koristi koristi IPLC SCOF formu koordinirajućeg operatora; Tu informaciju korisnik dobija od svog Account Manager; Istovremeno učestvujući operator proslauđuje OSS narudžbenicu svom timu koji vrši i proces uspostave voda.

Proces uspostave usluge (Provisioning process):

Osnovni zadatak u procesu uspostave voda je preduzimanje svih neophodnih mera kako bi se obezbedila uspostava usluge, uključujući sva testiranja i kvalitetni prijem u skladu sa unapred dogovorenim datumom spremnosti voda za rad (RFS Date- Ready for service date), što je opet u skladu sa datumom obezbeđivanja usluge prethodno zakazanim i dogovorenim između učesnika. Vreme uspostave (Lead-times) otpočinje od datuma kad je učestvujuća strana primila kopiju sa svoje veće potpisane narudžbenice, a ne od početnog upita korisnika za datom vrstom usluge. Procedura uspostave između administracija biće sprovedena prema konvencionalnim IPLC procedurama. Koordinirajući telekomunikacioni operator će nadgledati napredovanje tokom procesa uspostave. Svaka osoba za kontakt u svom domenu administrativne odgovornosti nadgledaće odvijanje poslova i biće povezan sa drugima na regularnoj osnovi kako bi se međusobno posavetovali o napredovanju posla. Svaka promena o prethodno dogovorenim RFS datumima, uprkos problemima ili kašnjenjima, biće raspravljana kao i novo ugovaranje datuma dogovoreno između obe strane i korisnika (onog koji podnosi zahtev). Odgovornost o obaveštenosti korisnika pada na koordinirajućeg telekomunikacionog

operatora. Isto tako koordinirajuæi telekomunikacioni operator je odgovoran za dogovaranje sa korisnikom u vezi sa stepenom zadovoljenja uspostavljanja usluge kraj – kraj (end-to-end) i biaæ u vezi sa uæestvujuæim telekomunikacionim operatorom da bi se ispoš tovali dogovoreni datumi od kada poèinje da se vrši i fakturisanje usluge (ako se koristi opcija plaæanja sa jedne strane (SEB).

Plaæanje sa jedne strane (SEB - Single End Billing)

Ova usluga je opcionalna i na nju je ½pretplaæen½ onaj korisnik koji potpisuje narudž benicu za ovu uslugu : SCOF, u kojoj potpisujuæi korisnik prihvata opš te uslove ugovora uæestvujuæeg operatora za pruž anje IPLC usluge. OSS usluge sa plaæanjem sa jedne strane plaæaju se od strane potpisujuæeg korisnika u valuti zemlje gde se obavlja koordinacija fakturisanja usluge u skladu sa terminima i uslovima oba operatora.

Pri otklanjanju kvarova svaki operator sa onim drugim razmenjuje kartice o problemima nastalim u radu. Ova razmena informacija se obavlja telefonom pri èemu jedan drugom saopš tavaju svoje brojeve tj. Referencu greš ke. Kod veæine operatora proces otklanjanja kvarova se odigrava u 5 faza:

1. Faza 1 i 2: prijem infromacije o greš ci i inicijalna dijagnostika (30 minuta)
2. Faza 3 i 4: sekundarna dijagnostika i ponovna uspostava voda (max. 3 sata i 15 minuta u okviru radnog vremena)
3. Faza 5: povratni uticaj na korisnika (15 minuta)

Pouzdanost je definisana kao procenat sluæajeva u kojima se zadovoljava ciljano vreme otklanjanja kvarova.

Ovo daje da je ukupno maksimalno vreme otklanjanja kvara 4 sata u okviru radnog vremena. Izvan radnog vremena ovaj period od 4 sata se ne moŹ e garantovati iz razloga š to nije svo osoblje prisutno na svojim radnim mestima, tj. moraju se pozvati. SluŹ be koje su umeš ane u ove poslove su ona koja koordinira poslove otklanjanja kvarova i nalazi se u okviru međunarodnom centru za kontrolu usluga (ISCC) ili mreŹ e (INOC). Jedan deo ovog odeljenja èini Međunarodno odeljenje za podrš ku korisnièkih usluga (ICSD) koje je odgovorno za sve kontakte sa korisnicima tokom procesa otklanjanja greš aka. Veæina operatora se drŹ i i politike da jednostanvo ne raèuna vreme kada nisu u mogućnosti da stupe u kontakt sa korisnikom (š to spreæava pristupanju daljeg otklanjanja kvarova). Š to se tiæe procesa otklanjanja kvarova taèno se zna koje kategorije otklanjanja kvarova postoje a veæina operatora koristi kodove za uzroke otklanjanja kvarova: 01-bez nalaŹ enja kvarova, sve je bilo ispravno kad je IPLC testiran, 02-kvar izostao, 11-nivo odrŹ avanja voda, 13-nivo kvara voda, 31-kvar kod korisnika, 32-izveš taj o kvaru, 51-kvar u mreŹ i, 52-odrŹ avanje mreŹ e (planirani radovi), 70-Kvar na lokalnom završ etku A, itd

Iskljuèenje voda ili promena kapaciteta voda:

Nakon isteka ugovora sa uslugom se nastavlja sve dok strana koja naruèuje uslugu ne izvrš i njeno otkazivanje, pri tome korisnik je i dalje u obavezi da izmiruje svoje obaveze. Zahtev za otkazivanjem ove vrste usluge podnosi se najmanje jedan do jedan i po mesec pre zvaniènog dana otkaza. Kod nekih operatora ne postoji naplata za ovu vrstu usluge dok kod nekih se naplaæuje kao iznos za stvaranje pretplatnièkog

odnosa. Kod privremenih IPLC koristi se ITU-T preporuka D.1.

VI Zakljuèak

Kao š to je reèeno IPLC usluga pruŹ a uslugu povezivanja taèka – taèka rezervisanu samo za krajnje korisnike, raspoloŹ ivu 24 sata dnevno, 7 dana u nedelji – dopuš tajuæi biznis korisnicima implementaciju IP-a, podataka, telefonije i video usluga u svoju poslovnu mreŹ u. Aplikacije koje se u ovakvim mreŹ ama mogu koristiti su mnogobrojne kao š to su globalne mreŹ e za podatke/govor, telemedicina, video and telekonferencije. Da bi se izaš lo u susret korisnicima ovih usluga privatne kompanije koje se bore za trŹ iš te i za svoje korisnike osmislile su novu vrstu kompleksne usluge (OSS IPLC) koju je moguæ sprovesti samo ako je kompanija koja je nudi dovoljno organizaciono sposobna da obezbedi funkcionalnu povezanost svih svojih delova i tako izaèe u susret korisniku ali i telekomunikacionom operateru na drugom kraju linije.

Znaèaj IPLC OSS usluge ogleda se u sledeæem: u potrebi pojednostavljenja interfejsa sa korisnikom u smislu naruèivanja, implementacije, fakturisanja i naplate i procedure prijave kvarova operatoru. Potreba da se korisniku ponudi samo jedna taèka kontakta za brojne telekomunikacione usluge kako bi se izaš lo u susret njihovim potrebama. Potreba za usavrš avanjem i harmonizacijom rokova i uslova za pristup i koriš æenje javne telekomunikacione mreŹ e i usluga (u skladu sa procedurama i zakonima konkurencije). Potreba da se zadovolje oèekivanja narastajuæih zahteva korisnika za kvalitetom ponuèene usluge. Potrebom da se OSS usluga raš iri kroz uæeš æa najveæeg moguæeg broja privatnih telekomunikacionih operatora.

LITERATURA

- [1] IPLC/OSS FORUM; *Perm.Doc.No.14*; APRIL 2000 – SCOTLAND
- [2] ITU-T; Concept and implementation of "One-Stop-Shopping" for IPLC; Recommendation D.7; Geneva 01/92.
- [3] IPLC/OSS Forum, Margarida Pereira and Lidia Pires, QSDG magazine; Autumn 1999., Vol.2, No 2.
- [4] <http://www.qsdg.com/>
- [5] <http://www.europa.eu.int>
- [6] IPLC/OSS FORUM; *Perm.Doc.No.1*; Septembar 1997

Abstract: Establishing of liberalized telecommunication market and forming of growth commpetiotion, more and more numbers of European telecommunication operators traing to satisfied demands of their customers providing them as more effective and qualitate service in international private leased circuit (IPLC). First of all that requires simplifaying and standardisation of all procedure connected with submission of request, implemantation, invoices, billing and payment of service which resulted with forming of OSS IPLC service.

Model of OSS service in IPLC's, Mr. Dejan Đorđević
Community of Yugoslav PTT, tel. + 381 11 3210 165,
fax. + 381 11 627 988, e-mail: dejandj@telekom.yu