

ANEXO “D”

PROCEDIMIENTO DE ENTREGA/RECEPCIÓN

Edición:

Fecha:

Hoja:

304

ANEXO "D"

PROCEDIMIENTO DE ENTREGA / RECEPCIÓN

Telnor notificará vía correo electrónico o bien, mediante el sistema informático una vez que entre en operación (llamado Sistema Electrónico de Gestión), al Concesionario Solicitante cuando un servicio esté listo para ser entregado, con la finalidad de que ambas partes acuerden la fecha y hora de entrega para realizar las pruebas correspondientes, en el entendido de que las pruebas deberán realizarse dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la notificación antes citada.

1. Las áreas de Suministro de Telnor entregarán al Concesionario Solicitante las ACTAS DE ACEPTACIÓN en un término de dos (2) días hábiles posteriores a la notificación mencionada en el punto 1 de este documento, esperando que ésta sea devuelta a Telnor en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles contados a partir de la recepción de la misma por parte del Concesionario Solicitante.
2. Una vez que Telnor notifique al Concesionario Solicitante que el servicio se encuentra terminado, instalado y listo para realizar las pruebas se detendrá el cómputo del plazo de entrega. Las partes tendrán un plazo de dos (2) días hábiles para realizar las pruebas de transmisión y concluir la entrega del servicio. En caso de que dicha prueba no sea realizable por causas imputables al Concesionario Solicitante o su cliente y se venza este plazo, Telnor iniciará la facturación correspondiente y se reagendará la entrega del servicio cuando el Concesionario Solicitante notifique que se encuentra listo para recibirlo.
3. Si dentro del periodo de pruebas de dos (2) días el Concesionario Solicitante observa que el servicio presenta fallas o problemas, lo notificará al Área de Suministro de Telnor correspondiente, mediante correo electrónico o bien una conferencia telefónica, organizada por el Concesionario Solicitante con el responsable local del Concesionario Solicitante, indicando la causa exacta que impide la aceptación del servicio para su atención y solución.
4. Si el Concesionario Solicitante reportó falla en el servicio y no se encuentra problema en el mismo, el área Operativa de Telnor deberá de reentregar el servicio a Concesionario Solicitante incluyendo de ser posible en la notificación oficial de entrega copia de la prueba (tirilla de prueba).
5. A partir de la aceptación de los servicios, las actividades de mantenimiento serán coordinadas mediante la interacción del Concesionario Solicitante y el Área de Mantenimiento de Telnor.
6. En caso del reporte de una falla, la retroalimentación del avance y tiempos probables de solución de los SERVICIOS, podrá darse directamente entre los Responsables del Concesionario Solicitante y los responsables del Área de Mantenimiento de Telnor, o bien, mediante el sistema informático una vez que entre en operación (llamado Sistema Electrónico de Gestión). Telnor realizará la entrega

215

de los servicios con falla en un periodo máximo como se establece en la tabla siguiente:

Tipo de incidencia	Plazos máximos	
	Enlaces locales, de larga distancia nacional y larga distancia internacional	Enlaces de Interconexión
Prioridad 1	4 horas	1 hora
Prioridad 2	8 horas	2 horas
Prioridad 3	10 horas	5 horas

Para el caso de falla en Enlaces de Interconexión y que estos estén configurados como unidireccionales, ambas redes procederán a configurarlos temporalmente (mientras dure la falla) como bidireccionales para que el Concesionario Solicitante envíe el tráfico público conmutado de interconexión por la ruta habilitada por Telnor y de igual forma, Telnor envíe el tráfico público conmutado a través de la ruta habilitada por el Concesionario Solicitante y hasta 30 (treinta) minutos después de solucionada la falla.

Telnor facilitará el manejo del tráfico de aquellos servicios que presenten falla, para ser cursados por la vía de tráfico interurbano.

En virtud de que el servicio ya fue restaurado habilitando la ruta alterna de manera bidireccional o vía la ruta de tráfico interurbano, en este momento se detiene el tiempo establecido para la reparación.

7. El Concesionario Solicitante notificará a Telnor cuando los sitios se encuentren totalmente acondicionados y preparados para recibir los SERVICIOS, de acuerdo con las condiciones de instalación definidas para cada uno de los SERVICIOS establecidas en el Anexo "E".

SIN TEXTO

504

**APÉNDICE A-LISTA DE CONTACTOS Y ESCALACION CONCESIONARIO
SOLICITANTE**

ESCALACIÓN	Ing. Operador de Turno	TELÉFONOS
1er escalación:	Ing.	Tel. (55) Móvil:
2 da escalación	Ing.	Tel.
3 er escalación	Ing.	Tel.

APÉNDICE B-LISTA DE CONTACTOS Y ESCALACION TELNOR

ESCALACIÓN	Ing. Operador de Turno	TELÉFONOS
1er. escalación:		
2da. escalación		
3er. escalación		

En caso de modificación a este apéndice, Telnor y/o el Concesionario Solicitante harán la notificación correspondiente a la contraparte por escrito, o vía correo electrónico asegurándose de que la contraparte se dé por notificada con el acuse de recibo correspondiente.

PROCESO DE ESCALACIÓN EN EL CASO DE REPORTE DE FALLAS

PROCESO DE ESCALACIÓN TELNOR PARA ENLACES DE INTERCONEXIÓN:

Tiempos de escalación según la severidad de la falla					
Puesto	Responsable	Teléfono 1	Teléfono 2	Afectación total	Afectación parcial
Centro de atención Telmex				Llamado Inmediato	Llamado Inmediato
Supervisores				Después de 30 minutos	Después de 1 hora
Subgerente				Después de 30 minutos	Después de 1 hora
Gerente				Después de 1 hora	Después de 2 horas

206

PROCESO DE ESCALACIÓN TELNOR PARA ENLACES ADMINISTRATIVOS:

Tiempos de escalación según la severidad de la falla					
Puesto	Responsable	Teléfono 1	Teléfono 2	Afectación total	Afectación parcial
Centro de atención Telnor				Llamado Inmediato	Llamado Inmediato
Supervisores				Después de 30 minutos	Después de 1 hora
Subgerente				Después de 30 minutos	Después de 1 hora
Gerente				Después de 1 hora	Después de 2 hora

PROCESO DE ESCALACION DEL CONCESIONARIO SOLICITANTE (NOC):

Tiempos de escalación según la severidad de la falla					
Puesto	Responsable	Teléfono 1	Teléfono 2	Prioridad 1 Afectación total	Prioridad 2 Afectación parcial
Ingeniero Junior de Monitoreo				Llamado Inmediato	Llamado Inmediato
Ingeniero Senior de Monitoreo				Después de 30 minutos	Después de 1 hora
Gerente de Monitoreo				Después de 1 hora	Después de 2 horas
Director del NOC				Después de 2 horas	Después de 4 horas
Director de Operaciones				Después de 4 horas	Después de 8 horas

504

Este Anexo "D" se firma por los representantes debidamente facultados de las Partes,
el ____ de _____ del 20__.

TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.

Representante Legal

CONCESIONARIO SOLICITANTE

Representante Legal

Testigo

Testigo
