

ANEXO VIII PROCEDIMIENTOS DE LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

QUE SE ADJUNTA AL CONVENIO DE SERVICIOS MAYORISTAS DE USUARIO VISITANTE (EN LO SUCESIVO EL "Convenio") CELEBRADO CON FECHA () DE () DE () ENTRE RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO "Telcel"), Y (DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONCESIONARIO SOLICITANTE) (EN LO SUCESIVO EL "Concesionario"), A QUIENES EN CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ LAS "Partes".

En caso que se presentarse algún tipo de incidencia en la prestación de los Servicios, se procederá conforme a lo siguiente:

1. Procedimiento para levantar el Reporte de Incidencias del Concesionario.

El Concesionario levantará los reportes de Incidencias (en lo sucesivo el "Reporte"), por medio del STT.

- 1.1. Una vez que el Concesionario acceda al STT, deberá requisitar los campos siguientes: (i) Información del Concesionario (empresa, nombre, dirección, teléfono y correo electrónico), (ii) modalidad Pospago / Prepago del Usuario final (iii) Información del teléfono (marca, modelo y número), (iv) recurrencia del problema, (v) localización del problema, (vi) descripción del problema; y (vii) archivos adjuntos de soporte.

El Reporte generará un folio consecutivo por el cual el Concesionario dará seguimiento al mismo y en paralelo se generará un Identificador de Transacción (Trouble Ticket, en lo sucesivo "TI") único medio por el cual Telcel dará Atención de Incidencias y/o Solución de Incidencias.

2. Atención del Reporte.

Telcel recibirá el TI generado, siguiendo el flujo de primeras entradas primeras salidas, y realizará las validaciones respectivas para corroborar que el Concesionario haya suministrado la información requerida, con lo cual podrá resultar en lo siguiente:

- a) TI Validado: cuando cumple con todos los campos solicitados.
- b) TI No Validado: por la omisión de información de alguno de los campos solicitados, se procederá a cambiar el estado del TI No Validado a TI Terminado (termino que se define en el numeral 3, último párrafo del Inclsó IV) colocando la etiqueta

"Sin Requerimientos Mínimos", en un lapso no mayor a 24 (veinticuatro) horas.

Hecho lo anterior, Telcel analizará el TT Validado para determinar una solución inmediata a la incidencia reportada. Si dicha incidencia fuere solucionada en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas, Telcel notificará a través del STT la solución de la incidencia con lo cual cambiará el estatus del TT Validado a TT Terminado. En caso de que la incidencia no pudiere ser corregida dentro del plazo antes indicado, Telcel notificará a través del STT la inviabilidad para dar la solución a la incidencia, por lo que el TT Validado se canalizará conforme al flujo de primeras entradas y primeras salidas, en términos de los siguientes tipos de Reportes.

3. Tipos de Reportes, acciones para la Atención de Incidencias y/o Solución de Incidencias.

Una vez identificado el tipo de Reporte Telcel notificará al Concesionario a través del STT el tipo de reporte en el que se clasifica su Reporte y posteriormente, Telcel ejecutará los procedimientos internos, procederá a levantar una orden de trabajo y dará una solución en los plazos establecidos para cada tipo de Reporte. Los tiempos de Solución de Incidencias se contabilizarán un vez transcurridas las 24 (veinticuatro) horas a que se refiere el numeral 2 (dos) anterior.

A continuación se señalan los tipos de incidencias y los tiempos de Atención de Incidencias y/o Solución de Incidencias.

- I. **INCIDENCIAS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO:** consiste en incidencias de hardware de terceros, problemas de software y problemas físicos, tales como: falla en el suministro de energía eléctrica, corte de fibra óptica, etc. Una vez que el TT Validado es clasificado en este rubro, el tiempo de Solución de Incidencias será de 72 (setenta y dos) horas, en el 98% (noventa y ocho por ciento) de los casos. En el otro 2% (dos por ciento) se evaluará el Tiempo de Solución de Incidencias de acuerdo a la naturaleza de la incidencia.
- II. **INCIDENCIAS DE INFORMÁTICA:** consiste en errores que pudieran presentarse en los enlaces, VPN y/o medios de transmisión de información de facturación, que pudiera generarse entre el Concesionario y Telcel. Una vez que el TT Validado es clasificado en

este rubro, el tiempo de Solución de Incidencias será de 72 (setenta y dos) horas en el 90% (noventa por ciento) de los casos. En el otro 10% (diez por ciento) se evaluará el Tiempo de Solución de Incidencias de acuerdo a la naturaleza de la Incidencia, en el entendido que conforme a las normas GSMA los registros no podrán exceder de una antigüedad mayor a 30 (treinta) días a menos que se obtenga un acuerdo entre las Partes para aceptarlos con un periodo mayor al señalado.

III. **INCIDENCIAS DE INGENIERÍA:** consiste en problemas de capacidad y de optimización. Una vez que el TT Validado es clasificado en este rubro, el Tiempo de Atención de Incidencias será de 10 (diez) días naturales, en el 90% (noventa por ciento) de los casos. En el otro 10% (diez por ciento) se evaluará el tiempo de Solución de Incidencias de acuerdo a la naturaleza.

IV. **INCIDENCIAS DE OTROS OPERADORES (TERCEROS).**

Una vez que el TT Validado es clasificado en este rubro, el Tiempo de Atención de Incidencias dependerá del otro operador que cause la afectación, Telcel solo podrá informar en TT el estatus y el avance de la incidencia sin poder garantizar los tiempos de respuesta del mismo. A manera de ejemplo, este tipo de incidencias ocurren en la ejecución de la Portabilidad numérica o de interconexión.

Transcurridos los plazos señalados en los numerales anteriores, si el TT Validado no ha sido resuelto, el Concesionario se remitirá a la Matriz de Escalamiento señalada en el numeral 9 del presente Anexo.

Una vez concluidos y verificados los trabajos realizados por Telcel para la Atención de Incidencias, éste procederá a cambiar el estatus del TT Validado a "TT Terminado".

4. Cierre del Reporte.

- (i) El Concesionario validará los trabajos realizados y cambiará el estatus del Reporte a "TT Cerrado".
- (ii) El Concesionario validará los trabajos, y en caso de detectar alguna anomalía, podrá reprocesar el Reporte.
- (iii) Transcurridas las 24 (veinticuatro) horas siguientes al estatus TT Terminado, si el Concesionario no valida los trabajos, se cambiará automáticamente el TT Terminado a TT Cerrado, perdiendo el Concesionario la oportunidad de validar los trabajos.

5. Reporte y Atención de Emergencias.



En caso que Telcel identifique la presencia de una emergencia levantará el reporte respectivo en el STT e indicará: (i) el servicio afectado; (ii) cobertura; y (iii) tiempo estimado de solución, siempre y cuando se configure alguno de los siguientes supuestos:

1. Problemas de aprovisionamiento hacia algún elemento de la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel.
2. Caída de elementos de la red que brinden servicio masivo (MSC, MGW, SGSN, GGSN, Router, VMS, etc.).
3. Alteración y/o interrupción de algún servicio que brinda Telcel (pérdida del 30% (treinta por ciento).
4. Reporte de 10 (diez) o más sitios celulares afectados en una misma BSC / TCR o RNC.

Dicha información se visualizará en el STT, lo anterior se realiza con el objeto de evitar el levantamiento de múltiples Reportes por parte del Concesionario. En caso de que se prolongue el problema respectivo, existirá una notificación de actualización de estatus en el STT, y se notificará el momento en que éste haya quedado solucionado.

El reporte contendrá información suficiente y detallada sobre: (i) el tipo de problema; (ii) la zona afectada; (iii) los servicios afectados; y (iv) el segmento de Usuarios afectados. Lo anterior, para que las áreas de atención a Usuarios finales del Concesionario realicen lo conducente.

6. Reporte y Atención de Afectaciones Masivas.

De presentarse algún problema en la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel derivado de eventos que generen un incremento extraordinario en la demanda de los servicios (tales como catástrofes naturales y eventos masivos). Telcel notificará cada 12 (doce) horas a través del STT los avances realizados hasta en tanto el problema presentado sea solucionado.

Asimismo, en caso de que el Concesionario reporte afectación que cumpla el criterio especificado en el PTFC¹ y después de levantar el reporte correspondiente en el STT, el personal del Concesionario atenderá a lo establecido en el numeral 9 del presente Anexo. Por su parte, Telcel

¹ "6.2. En caso de presentarse fallas en parte o en la totalidad de la red que hagan imposible la prestación de servicio ofrecido en una población o a un número estimado de más de 2,000 usuarios, en ambos casos durante más de 30 minutos, el concesionario deberá reportarlo a la Comisión dentro de las siguientes 24 horas, contadas a partir del momento en que se inició la falla.."

atenderá la incidencia y notificará cada 24 (veinticuatro) horas a través del STT los avances realizados hasta en tanto el problema presentado sea solucionado.

7. Ventanas de Mantenimiento.

Telcel notificará al Concesionario a través del STT las ventanas para la realización de: (i) mantenimientos; (ii) ampliaciones de capacidad, entendiéndose por estas crecimiento, y (iii) nuevas funcionalidades, por lo menos 48 (cuarenta y ocho) horas previas a la ejecución de las mismas.

En caso de que pudieran presentarse incidencias en los elementos intervenidos, Telcel realizará las acciones que se detallan en el numeral 6 anterior. En todo caso las actividades a realizar se ejecutarán con la mayor prontitud posible, y serán ejecutadas a la brevedad en la próxima ventana de mantenimiento disponible; las cuales serán notificadas vía STT, en el momento en que sean confirmados los insumos necesarios tanto físicos como materiales para su ejecución.

8. Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

En términos del Anexo IX Caso Fortuito o Fuerza Mayor en caso de presentarse alguno de los supuestos establecidos, Telcel notificará al Concesionario conforme al reporte en el STT.

9. Matriz de Escalamiento.

En caso que Telcel no observe los tiempos establecidos en cada uno de los Reportes, el Concesionario, escalará el incidente a través de la siguiente Matriz de Escalamiento:

Matriz de Escalamiento		Tiempo de Respuesta
Nivel 1	Contactos	
Soporte de Primer Nivel Asesor del Call Center	Correo: (*) Extensión (*) Celular: (*)	12* horas
Nivel 2	Contactos	
Coordinador de Turno del Call Center:	Correo: (*) Extensión (*) Celular: (*)	24 horas
Nivel 3	Contactos	
Jefe del Call Center	Correo: (*) Extensión (*) Celular: (*)	24 horas

Nivel 4	Contactos	
Gerente del Call Center	Correo: (*) Extensión (*) Celular: (*)	12 horas
Nivel 5	Contactos	
Coordinador de las Ofertas	Correo: (*) Extensión (*) Celular: (*)	

*Las horas son acumulativas.

10. Vigencia.

El presente Anexo forma parte integral del Convenio, y su vigencia iniciará a partir de la fecha de su suscripción, y se mantendrá por el plazo establecido en la Cláusula Décima Sexta Vigencia, del mismo.

Leído que fue por ambas Partes el presente Anexo y enteradas debidamente de su contenido y alcance, los representantes debidamente facultados de las Partes lo ratifican y firman por triplicado en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día (*) de (*) de (*).

RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.
Telcel

(DENOMINACIÓN O RAZÓN
SOCIAL del Concesionario)

Por: (*)
Apoderado

Por: (*)
Apoderado

