

RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES FORMALIZA Y RESUELVE LAS CONDICIONES MEDIANTE LAS CUALES SE IMPLEMENTARÁN LOS DOCUMENTOS DE REQUERIMIENTO DE USUARIO Y MÓDULO DE INTERCONEXIÓN DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJOS DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE.

ANTECEDENTES

- I. **Decreto de Reforma Constitucional.** El 11 de junio de 2013, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (en lo sucesivo, el "DOF"), el "DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones" (en lo sucesivo, el "Decreto"), mediante el cual se creó al Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "Instituto"); como un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objeto es el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones conforme a lo dispuesto en la propia Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en lo sucesivo, la "Constitución") y en los términos que fijen las leyes, teniendo a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución.

El artículo Octavo Transitorio, fracción III, del Decreto, confirió la atribución al Instituto para determinar la existencia de Agentes Económicos Preponderantes en los sectores de radiodifusión y de telecomunicaciones, e imponer las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los usuarios finales.

- II. **Determinación del Agente Económico Preponderante.** Con fecha 6 de marzo de 2014 el Pleno del Instituto en su V Sesión Extraordinaria, aprobó por acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES DETERMINA AL GRUPO DE INTERÉS ECONÓMICO DEL QUE FORMAN PARTE AMÉRICA MÓVIL, S.A.B. DE C. V., TELÉFONOS DE MEXICO, S.A.B. DE C. V., TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., RADIOMÓVIL DIPSA, S.A.B. DE C.V., GRUPO CARSO, S.A.B. DE C.V., Y GRUPO FINANCIERO INBURSA, S.A.B. DE C.V., COMO AGENTE ECONÓMICO

PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES Y LE IMPONE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA EVITAR QUE SE AFECTE LA COMPETENCIA Y LA LIBRE CONCURRENCIA." (en lo sucesivo, la "Resolución AEP").

En la Resolución AEP el Pleno emitió el Anexo 2 denominado "*MEDIDAS RELACIONADAS CON INFORMACIÓN, OFERTA Y CALIDAD DE SERVICIOS, ACUERDOS EN EXCLUSIVA, LIMITACIONES AL USO DE EQUIPOS TERMINALES ENTRE REDES, REGULACIÓN ASIMÉTRICA EN TARIFAS E INFRAESTRUCTURA DE RED, INCLUYENDO LA DESAGREGACIÓN DE SUS ELEMENTOS ESENCIALES Y, EN SU CASO, LA SEPARACIÓN CONTABLE, FUNCIONAL O ESTRUCTURAL AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE, EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJOS*" (en lo sucesivo, las "Medidas Fijas").

- III. **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.** Con fecha 14 de julio de 2014, se publicó en el DOF el "*DECRETO por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión*", (en lo sucesivo, el "Decreto de Ley") entrando en vigor la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, la "LFTyR") el 13 de agosto del 2014.
- IV. **Sistema Electrónico de Gestión.** En Sesión Ordinaria celebrada el día 28 de mayo de 2014, el Pleno del Instituto mediante Acuerdo P/IFT/280514/127, emitió el "*ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES ESTABLECE LOS COMITÉS TÉCNICOS DE LOS SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE GESTIÓN PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES; SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE GESTIÓN PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJOS; Y DE DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL Y EXPIDE SUS REGLAS DE OPERACIÓN*", mediante la cual se creó el Comité Técnico para el Sistema Electrónico de Gestión para los servicios de telecomunicaciones fijos (en lo sucesivo, el "Comité").
- V. **Convocatoria de participación.** El Instituto publicó en su página de Internet la convocatoria emitida por el Pleno a efecto de designar y registrar a los representantes del Agente Económico Preponderante, concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones y operadores móviles virtuales interesados en participar en los Comités Técnicos.

- VI. **Primera Sesión del Comité.** El 24 de junio de 2014 se celebró la Primera Sesión Ordinaria del Comité, dentro de la cual participaron Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (en lo sucesivo, "Telmex") y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "Telnor"), como integrantes del Agente Económico Preponderante (en lo sucesivo, el "AEP"), cabe mencionar que como parte de la misma se formalizó el Comité y el AEP presentó su propuesta del documento de trabajo para definir el funcionamiento del Sistema Electrónico de Gestión.
- VII. **Tercera Sesión del Comité.** El 27 de agosto de 2015 se celebró la Tercera Sesión Ordinaria del Comité, misma que continuó el 4 de septiembre de 2015 en la que se realizó la votación del documento "*Requerimiento de Usuario versión 1.0*" del Sistema Electrónico de Gestión presentado por el AEP.
- VIII. **Quinta Sesión del Comité.** El 9 de octubre de 2015 se celebró la Quinta Sesión Ordinaria del Comité, en la que se realizó la votación del documento "*Apéndice A. Módulo de Interconexión (Requerimiento de Usuario versión 1.0)*" presentado por el AEP.

En virtud de los citados Antecedentes, y

CONSIDERANDO

PRIMERO.- Competencia del Instituto. De conformidad con el artículo 28, párrafos décimo quinto y décimo sexto de la Constitución, el Instituto tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a Infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales. Asimismo, es autoridad en materia de competencia económica de los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones, por lo que en éstos regulará de forma asimétrica a los participantes en estos mercados con el objeto de eliminar eficazmente las barreras a la competencia y la libre concurrencia; impondrá límites a la concentración nacional y regional de frecuencias, al concesionamiento y a la propiedad cruzada que controle varios medios de comunicación que sean concesionarios de radiodifusión y telecomunicaciones que sirvan a un mismo mercado o zona de cobertura geográfica, y ordenará la desincorporación de activos, derechos o partes necesarias para asegurar el cumplimiento de estos límites, garantizando con ello lo dispuesto en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución.

Ahora bien, en cumplimiento a lo establecido en el artículo Octavo Transitorio, fracción III del Decreto y mediante la Resolución AEP, el Instituto determinó la existencia de Agentes Económicos Preponderantes en los sectores de radiodifusión y de telecomunicaciones, e impuso las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los usuarios finales.

Dichas medidas incluyen las Medidas Fijas, mismas que están relacionadas con información, oferta y calidad de servicios, acuerdos en exclusiva, limitaciones al uso de equipos terminales entre redes, regulación asimétrica en tarifas e infraestructuras de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales y, en su caso, la separación contable, funcional o estructural de dichos agentes.

Asimismo, el artículo Trigésimo Quinto Transitorio del Decreto de Ley dispone que las resoluciones administrativas que el Instituto hubiere emitido previamente a la entrada en vigor del mismo en materia de preponderancia, continuarán surtiendo todos sus efectos, por lo que la Resolución AEP y sus anexos se encuentran vigentes.

SEGUNDO.- Sistema Electrónico de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones Fijos. El Sistema Electrónico de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones Fijos (en lo sucesivo, el "SEG"), permitirá que los Concesionarios Solicitantes (en lo sucesivo, los "CS") realicen la contratación de los servicios mayoristas de telecomunicaciones objeto de las Medidas Fijas, dar seguimiento a solicitudes, atención a incidencias y todas aquellas actividades que sean parte del procedimiento de contratación y prestación de los servicios mayoristas.

Al respecto, la Medida Cuadragésima Segunda de las Medidas Fijas establece las características y funciones que el SEG deberá cumplir, dicha Medida señala lo siguiente:

"CUADRAGÉSIMA SEGUNDA.- El Agente Económico Preponderante deberá implementar un Sistema Electrónico de Gestión al que se podrá acceder en todo momento el Instituto y los Concesionarios Solicitantes, por vía remota para consultar información actualizada de la red pública de telecomunicaciones del Agente Económico Preponderante y, de la Infraestructura Pasiva. Realizar la contratación de los servicios y la Capacidad Excedente de Infraestructura Pasiva objeto de las presentes medidas, reportar y dar seguimiento a las fallas e incidencias que se presenten en los servicios contratados, realizar consultas sobre el estado de sus solicitudes de contratación y, todas aquellas que sean necesarias para la correcta operación de los servicios.

El Sistema Electrónico de Gestión deberá prever los mecanismos que garanticen la seguridad de las operaciones realizadas. En caso de que exista información relacionada con las instancias de seguridad nacional, esta no podrá consultarse a través del sistema.

La información de la red pública de telecomunicaciones del Agente Económico Preponderante deberá estar disponible en forma presencial y remota, en un formato que permita su manejo adecuado por parte de los usuarios del sistema.

El Sistema Electrónico de Gestión deberá estar disponible las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, y el Agente Económico Preponderante deberá garantizar la continuidad del sistema y el respaldo de la información.

El Sistema Electrónico de Gestión deberá ser bidireccional, en el sentido de que permitirá el flujo de información de los usuarios del sistema con el Agente Económico Preponderante.

La información intercambiada a través del Sistema Electrónico de Gestión se considerará para todos los efectos como una comunicación oficial entre los involucrados.

El Agente Económico Preponderante deberá habilitar un centro telefónico de atención, así como una dirección de correo electrónico que, en caso de falla del Sistema Electrónico de Gestión, permita realizar las operaciones previstas en el sistema y habilitar procedimientos de registro de las operaciones realizadas.

Una vez que sea restablecido el Sistema Electrónico de Gestión, el Agente Económico Preponderante deberá garantizar que se pueda dar continuidad al procedimiento correspondiente a través de dicho sistema.

El Agente Económico Preponderante deberá aplicar los procedimientos previstos en las presentes medidas y utilizar el Sistema Electrónico de Gestión para las operaciones realizadas por la propia empresa, así como por sus filiales y subsidiarias."

Asimismo, la Medida Cuarta Transitoria de las Medidas Fijas establece los plazos en los cuales el SEG deberá estar disponible y contar con la información que será consultada por parte de los CS, dicha Medida señala lo siguiente:

"CUARTA.- El Agente Económico Preponderante deberá habilitar el Sistema Electrónico de Gestión a más tardar transcurridos seis meses después de se definan los elementos técnicos para su funcionamiento de conformidad con lo señalado en la Medida Transitoria Sexta. Hasta la fecha de habilitación del sistema y la integración de las bases de datos, las operaciones deberán realizarse mediante un centro telefónico de atención, así como una dirección de correo electrónico habilitados por el Agente Económico Preponderante.

A la puesta en funcionamiento del Sistema Electrónico de Gestión, el Agente Económico Preponderante deberá poner a disposición de los Concesionarios Solicitantes información básica de su red, y contará con un plazo de veinticuatro meses adicionales para integrar gradualmente, y bajo la supervisión del Instituto, las bases de datos necesarias para la prestación de los servicios materia de las presentes medidas.

Una vez que sea habilitado el Sistema Electrónico de Gestión, el Agente Económico Preponderante deberá garantizar que se pueda dar continuidad a través del sistema a los procedimientos que se encuentren abiertos."

Al respecto, el Pleno del Instituto formalizará o resolverá de forma definitiva, bajo los principios de equidad, neutralidad tecnológica, transparencia, no discriminación y/o sana competencia, sobre las condiciones tratadas en el Comité y que no fueron acordadas de manera unánime.

TERCERO.- Comité Técnico del Sistema Electrónico de Gestión Fijo. De manera específica, la Medida Sexta Transitoria de las Medidas Fijas establece el mecanismo por medio del cual el Instituto resolverá las condiciones que el AEP tendrá que observar en el desarrollo del SEG, conforme a lo siguiente:

"SEXTA.- El Instituto presidirá y coordinará un Comité Técnico en el cual, se definirán, a propuesta del Agente Económico Preponderante los formatos, interfaces, mecanismos de seguridad y encriptación, manejo de las bases de datos y todo lo relativo al Sistema Electrónico de Gestión, así como los formatos para la entrega de información que resulten aplicables.

Los acuerdos que alcance el Comité deberán ser adoptados por unanimidad y formalizados por el Instituto. En caso de no alcanzar unanimidad en las decisiones será el Instituto quien resuelva en forma definitiva, tomando en consideración los argumentos, y propuestas de cada parte, bajo principios de equidad, neutralidad tecnológica, transparencia, no discriminación y competencia.

El Instituto establecerá el Comité Técnico en un plazo que no exceda de noventa días naturales contados a partir de su notificación."

Asimismo, la Regla Décima Cuarta de las "REGLAS DE OPERACIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN PARA LA RED FIJA DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE", dispone lo siguiente:

"Regla Décima Cuarta. Se considerará que el Comité ha alcanzado un acuerdo sobre un tema cuando éste haya sido adoptado por Unanimidad.

En caso de no alcanzar Unanimidad, el Instituto será quien resuelva en forma definitiva tomando en consideración los argumentos y propuestas de cada parte, bajo principios de celeridad, equidad, neutralidad tecnológica, transparencia, no discriminación y sana competencia.

El Instituto podrá revocar los acuerdos del Comité cuando estos vayan en contra del desarrollo eficiente de las Telecomunicaciones de conformidad con lo señalado en la legislación vigente o cuando se afecte la competencia y la libre concurrencia."

Al interior del Comité se discutieron los documentos denominados "Sistema Electrónico de Gestión SEG (Requerimiento de Usuario versión 1.0)" (en lo sucesivo, el "Requerimiento de Usuario") y "Apéndice A. Módulo de Interconexión (Requerimiento de Usuario versión 1.0)" (en lo sucesivo, el "Módulo de Interconexión") de los cuales se recibieron comentarios de los CS que fueron atendidos por el AEP.

Ahora bien, en la Tercera Sesión del Comité y considerando que la discusión de los temas al interior del Comité fueron agotados el Presidente sometió a votación el contenido del documento señalado, en términos de la Regla Décima Tercera de las "REGLAS DE OPERACIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN PARA LA RED FIJA DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE", mismo que se presenta a continuación.

"SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN - SEG

1. Objetivo del Documento

Proporcionar una visión general del alcance y características del Sistema Electrónico de Gestión (SEG), el cual permitirá la contratación, seguimiento, atención a fallas e incidencias de los siguientes servicios: Servicio de Interconexión, Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados (en adelante Enlaces Dedicados), Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva (en adelante Compartición de Infraestructura) y Servicios de Desagregación.

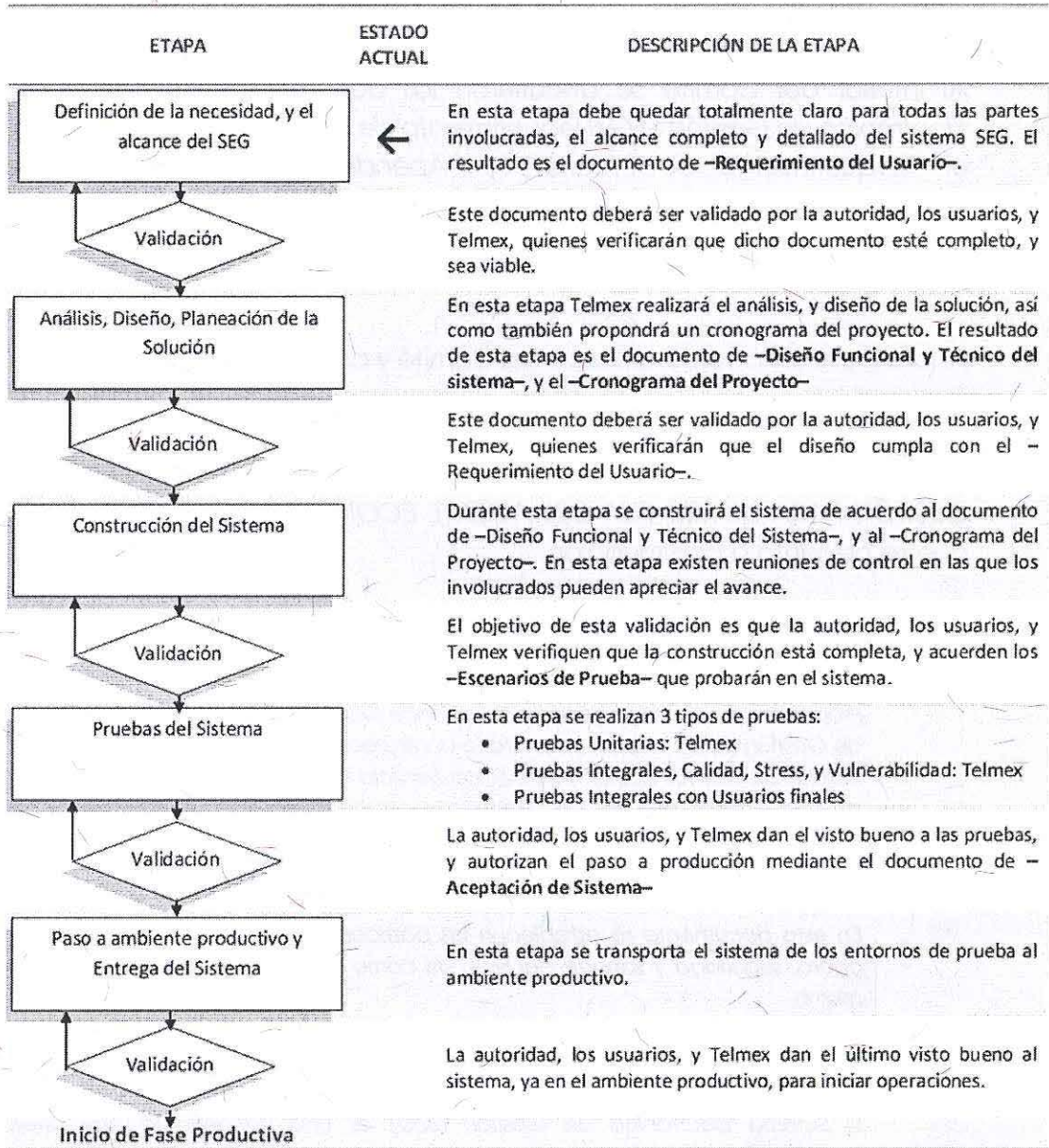
En este documento se establecen las políticas y lineamientos generales de uso, cobro, seguridad y soporte del SEG, así como los requisitos para la operación del mismo.

2. Definición del Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

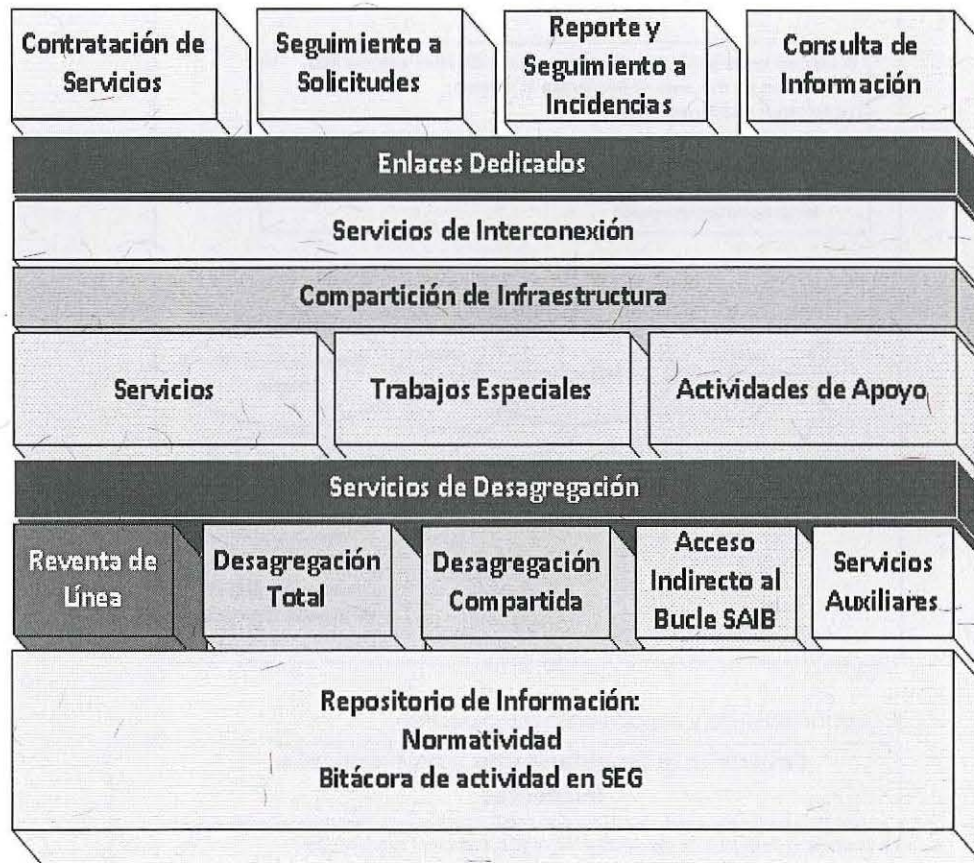
El Sistema Electrónico de Gestión (SEG) es una herramienta que ofrece la conectividad a través de un framework con tecnologías Web. Tiene como objetivo permitir a los Concesionarios de Telecomunicaciones (en adelante CS) acceder a la información actualizada de la red pública de telecomunicaciones del Agente Económico Preponderante, solicitar los servicios de Interconexión, Enlaces

Dedicados, Compartición de Infraestructura y Desagregación, dar seguimiento a sus solicitudes, reportar fallas y monitorear la solución de las mismas.

Etapas del Desarrollo del SEG



3. Módulos del SEG



Los módulos del SEG que se consideran para su desarrollo son:

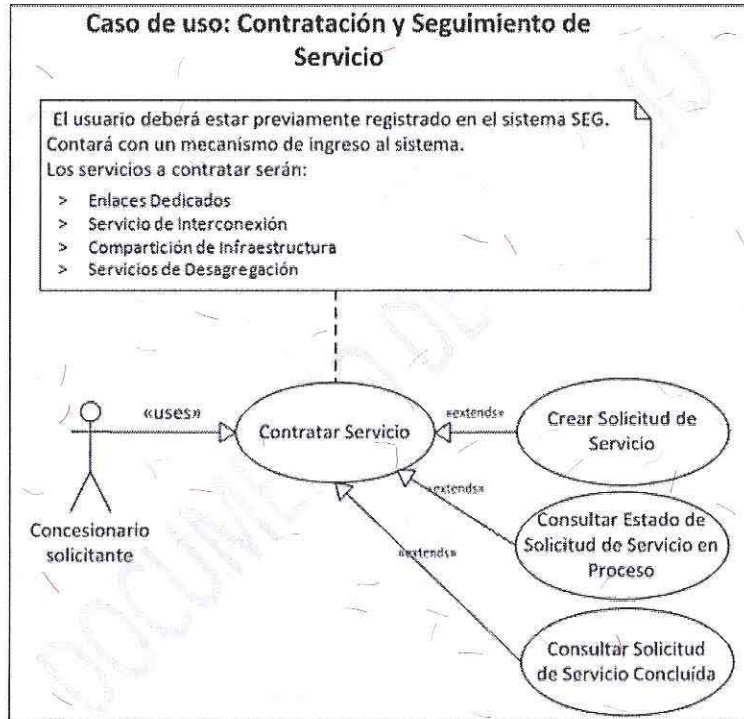
- 3.1 Contratación de Servicios
- 3.2 Seguimiento a las Solicitudes
- 3.3 Reporte y Seguimiento a Incidentes de los Servicios
- 3.4 Consulta de Información
- 3.5 Repositorio de Información

Cada uno de los Requerimientos de cada servicio que se ofrecerán dentro del SEG, incluirán el desarrollo de estos módulos, debido a que las características, funcionalidades, y datos varían dependiendo del servicio.

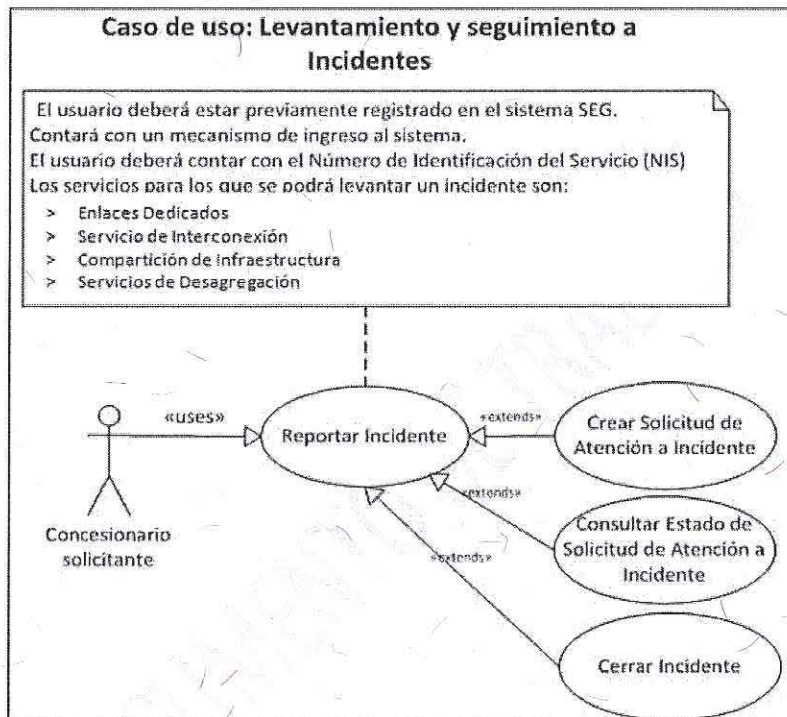
Se muestran los siguientes Casos de Uso:

- I. Contratación y seguimiento de Servicio
- II. Levantamiento y seguimiento a Incidentes
- III. Consulta de Información

I. Contratación y seguimiento de Servicio



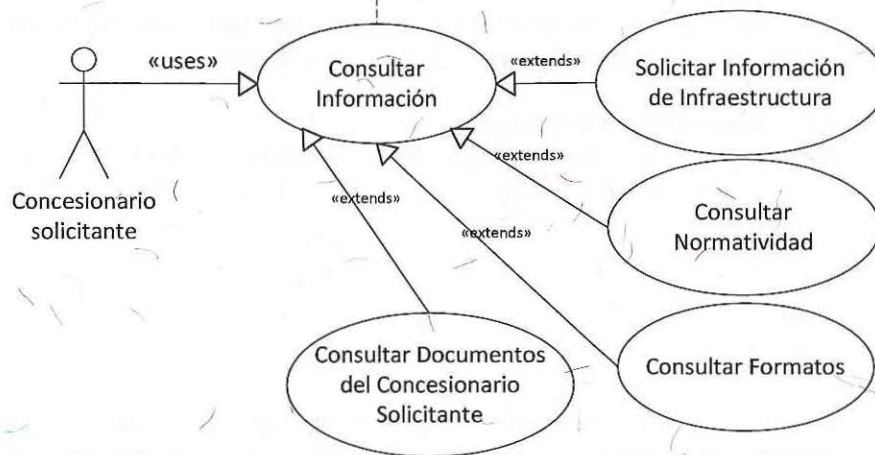
II. Levantamiento y seguimiento a Incidentes



III. Consulta de Información

Caso de uso: Consulta de Información

{El usuario deberá estar previamente registrado en el sistema SEG.
 Contará con un mecanismo de ingreso al sistema
 El sistema mostrará información de acuerdo a los privilegios asignados al usuario.}



3.1 Contratación de Servicios

TELMEX actualmente cuenta con una diversidad de sistemas internos para procesar la contratación de servicios, estos sistemas están basados en múltiples tecnologías. El módulo de Contratación del SEG resuelve esta complejidad, simplificando la -visión- de los sistemas internos en un solo frente (single-front-end), y autenticándose en el SEG una sola vez (single-sign-on).

Se consideran los siguientes tipos de movimientos cuyo detalle dependerá de cada Servicio:

- **Alta de Servicios**

Se define como alta de un Servicio cualquier nueva petición o modificación de:

- Interconexión
- Enlaces Dedicados
- Compartición de Infraestructura
- Servicios de Desagregación

- **Cancelación de Servicios**

Cualquier solicitud de servicio detenida por el CS solicitante se considera cancelada, siempre y cuando, dicha solicitud no rebase el punto de no retorno de la orden de servicio, de lo contrario, se debe procesar como baja.

- **Baja de Servicios**

El proceso de dar por terminada la prestación de un servicio se define como Baja, de conformidad con la oferta correspondiente.

Cada servicio solicitado tendrá un Número de Identificación de Servicio (NIS), y un Número de Solicitud de Servicio SEG.

El SEG podrá generar un Identificador de Proyecto, capaz de agrupar 'n' Solicitudes de Servicio SEG hasta las máximas permitidas por cada oferta de servicios.

Las características, funcionalidades, y datos varían dependiendo del Servicio, éstas se incluirán en el desarrollo del módulo correspondiente.

3.2 Seguimiento a Solicitudes

Este apartado se refiere al seguimiento del aprovisionamiento y entrega de los servicios solicitados por el CS ("end to end"), en donde se dará a conocer:

- Etapa en la que se encuentra el Servicio
- Responsable de la etapa (TELMEX o CS)

Este módulo permitirá informar el estado en el que se encuentran las solicitudes realizadas.

El módulo de Seguimiento de Solicitudes, simplifica la -visión- de los sistemas internos (basados en múltiples tecnologías) de TELMEX en un solo frente (single-front-end), y autenticándose en el SEG una sola vez (single-sign-on).

El Número de Identificación de Solicitud (NIS) será la llave que permitirá obtener de manera directa el estado de la solicitud de un servicio específico, aunque también se podría buscar por Número de Proyecto SEG.

3.3 Reporte y Seguimiento a Incidentes de los Servicios

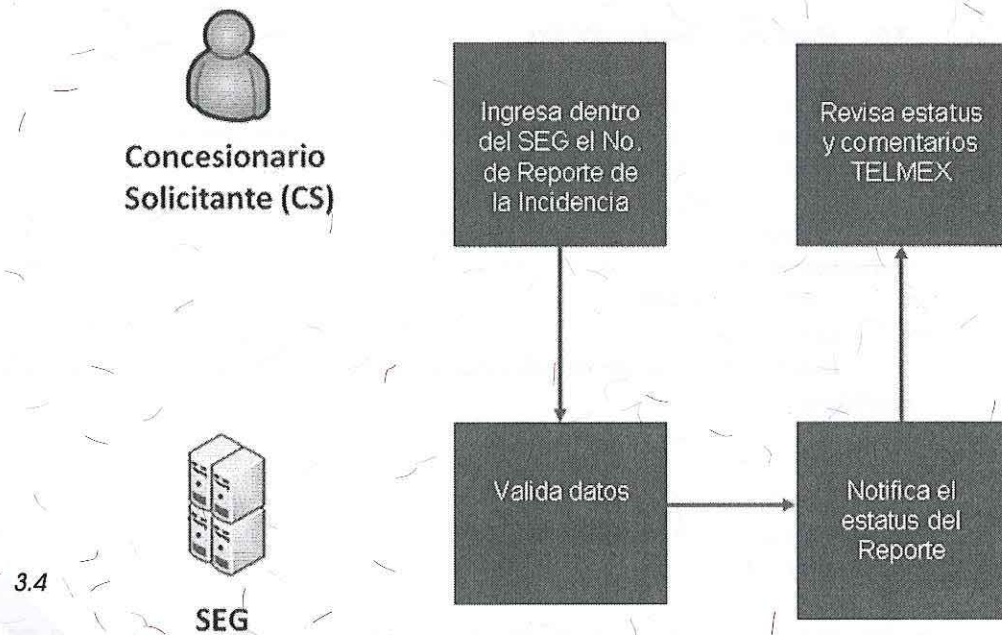
A través del SEG los CS podrán generar reportes de fallas o incidencias de los Servicios. Para ello el SEG validará que la información ingresada por el CS cumpla con los datos necesarios para atender el reporte.

Por medio del SEG los CS podrán visualizar el estado de avance de dichos reportes hasta su solución, indicando el responsable de la incidencia (TELMEX o CS), de acuerdo a las Ofertas de Referencia.

I. Proceso de Atención a Fallas e Incidencias de los Servicios



II. Proceso de Seguimiento de Atención a Fallas e Incidencias de los Servicios



3.4

Consulta de Información

Este apartado se refiere a las consultas de información de la red pública de telecomunicaciones de TELMEX.

A través del SEG los CS podrán consultar la información con la que cuenta TELMEX, con base en las medidas de Preponderancia y los procedimientos establecidos en las Ofertas correspondientes.

Las consultas se apegarán a las regulaciones del IFT, a las Ofertas correspondientes y a los datos con los que cuenta TELMEX con base en las medidas de Preponderancia y en sus sistemas internos.

3.4.1 Inventarios

El inventario contendrá la información de los recursos asociados a las Ofertas correspondientes y de conformidad con las Medidas de Preponderancia.

Este inventario simplificará la complejidad de las consultas de disponibilidad de los sistemas internos de TELMEX que administran los elementos de la red, brindando información que el CS requerirá para la operación y venta de servicios.

La cantidad y tipo de información por cada servicio, sus recursos y asignación, estarán en función de las ofertas, procedimientos establecidos y de la información disponible en TELMEX, entendiéndose que no se podrá garantizar que la información proporcionada en un instante dado estará en la misma condición de manera permanente debido a los cambios que la misma puede sufrir por el uso y contratación de los servicios de todos los CS y del propio TELMEX.

3.5 Repositorio de información

a) El repositorio de información del SEG permitirá almacenar la normatividad aplicable a los servicios, solicitudes, y bitácoras de operación del SEG, misma que estará disponible para auditorías.

b) Las bitácoras de operación del SEG ofrecerán rastreabilidad detallada de la actividad de:

- Los CS con el SEG.
- El IFT con el SEG.
- El AEP con el SEG, en los casos que aplique y de conformidad con las Medidas de Preponderancia.

Esta rastreabilidad permitirá que, en caso de auditoría del IFT o conciliación, se pueda observar de manera detallada el curso que ha tenido cada ingreso, movimiento y consulta.

Para todos los eventos anteriormente mencionados, el SEG llevará un control detallado de usuario, fecha, y hora de actividad.

3.5.1 Normatividad

El SEG contendrá un repositorio electrónico y seguro en donde se mantendrá para consulta de los CS la siguiente información:

- a) *Normas técnicas y operativas relacionadas con cada uno de los Servicios.*
- b) *Normas de seguridad de las instalaciones y de acceso por parte de los CS a las instalaciones de TELMEX.*

Este repositorio organizará la información de modo que sea sencilla su recopilación y búsqueda. También considerará la publicación de normas y procedimientos de operación del SEG.

La información almacenada será organizada y catalogada en términos de las Ofertas disponibles.

El repositorio sólo será accesible a los Usuarios del SEG, en función a su perfil. Cada Usuario debe contar con un perfil establecido.

3.5.2 Formularios

A través del SEG los CS podrán acceder a diversos formularios, dependiendo de cada Servicio:

- *Contratación de servicios.*
- *Seguimiento a Solicitudes.*
- *Reporte de fallas e incidencias.*
- *Consulta de información.*
- *Accesos físicos.*
- *Acceso y autorización de operación en el SEG.*

4. Servicios

El SEG contendrá los siguientes servicios:

1. *Interconexión (Apéndice A)*
2. *Enlaces Dedicados (Apéndice B)*
3. *Compartición de Infraestructura (Apéndice C)*
4. *Desagregación (Apéndice D)*
5. *Lineamientos Generales del SEG*

5.1 Disponibilidad del SEG

El SEG ofrecerá servicio 7x24x365 con la siguiente disponibilidad:

<i>Disponibilidad / Año</i>
<p>99.2%</p> <p>Que representa hasta 70 horas fuera de servicio al año por falla.</p>
<p>Arquitectura redundante y sincronizada en espejo a nivel servidor de aplicación y servidor de base de datos.</p> <p>Recuperación manual</p>

Las notificaciones sobre actualizaciones o cambios al sistema deberán estar publicadas con 48hrs. de anticipación en una zona visible del SEG.

No se considerarán para efectos de continuidad del servicio los siguientes casos:

- Actividades de mantenimiento recurrente a la plataforma y respaldos de información (en horarios no laborables). Independientemente del esquema de alta disponibilidad en servidores espejo, se realizarán los siguientes respaldos semanales:

<i>Componente</i>	<i>Tipo de Respaldo</i>	<i>Día / Horario</i>
Base de Datos SEG	Total	Domingo / 0:00 a 6:00 Horas
Servidor de Aplicación	Total	Domingo / 0:00 a 6:00 Horas

- Actualizaciones del SEG.
- Intervenciones programadas que se realizarán preferentemente en horarios no laborables, previo aviso a los CS.

5.2 Políticas del SEG

- El SEG se ofrecerá para la comunicación bidireccional entre TELMEX y los CS, la información que se intercambie será a través de la publicación en el propio Sistema, y se considera como una comunicación oficial entre los involucrados.
- Se asegurará la continuidad de los procesos y solicitudes, inclusive en caso de falla del SEG. Se habilitará una Mesa de Ayuda que recibirá el reporte de falla, y una vez verificada, el CS contará con un sistema alternativo de respaldo.
- Para Contratación, el SEG permite generar y enviar solicitudes 7x24hrs. En caso de que la solicitud se haya ingresado después de las 17:00 horas, el sistema hará efectiva como fecha de ingreso la del siguiente día hábil, considerando el criterio de primeras entradas, primeras salidas.
- Las actualizaciones al Sistema se realizarán con una revisión anual por parte del Comité del SEG, siguiendo el mismo periodo de las Ofertas de Referencia.

- En caso de que exista información relacionada con instancias de seguridad nacional, ésta no podrá consultarse a través del SEG.

6. Políticas de cobro del SEG

Se establecerá una contraprestación para la adquisición y uso del SEG, derivado de los costos de infraestructura, desarrollo y operación del mismo, dicha contraprestación se indicará a los CS. Cuando el alcance de este documento esté aprobado se hará el dimensionamiento para establecer el monto de la contraprestación.

Los cobros serán por licencia e incluye:

- **n eventos (n por definir)**
Entiéndase por "evento", las transacciones como: consultas de información, las cuales se definirán de acuerdo a cada servicio.
- **Por almacenamiento**
Por MBs ocupados en el disco en donde se almacenen las solicitudes y los documentos anexos. (Por definir)

7. Conectividad con los sistemas internos de TELMEX

El SEG contempla el uso de los sistemas internos de TELMEX a través de un framework de integración de los mismos, con la finalidad de que la operación sea en línea con dichos sistemas.

8. Acceso y Seguridad

8.1 Acceso

- El acceso al SEG se proveerá por medio de enlaces físicos dedicados para garantizar (tanto a TELMEX como al CS) la seguridad de los sistemas, la confidencialidad de los accesos de los usuarios, independizar la información de cada CS, así como para proteger la información de los mismos y evitar ataques cibernéticos.
- TELMEX habilitará en el Centro de Atención a Operadores la terminal dedicada para el acceso presencial al Sistema.
- El control de acceso al SEG, se realizará a través de una cuenta de usuario, una contraseña y su segmento de red correspondiente. La cuenta y contraseña serán asignadas a cada usuario de manera personal e intransferible. La solicitud de

cuenta de acceso al SEG se hará a través de su ejecutivo de cuenta en horario y días hábiles de 9:00 a 17:00 hrs., entregándose dentro de las siguientes 48 hrs. hábiles.

- El SEG dará el acceso a los usuarios (CS), a través de la validación de la información otorgada (información correcta; usuario y contraseña), en este sentido se debe contemplar el bloqueo del acceso por intentos fallidos del usuario en caso de que la información no coincida con la registrada en su perfil. El bloqueo se realizará por un lapso de 10 minutos, por cada intento fallido, después de 5 intentos fallidos se bloqueará de manera definitiva al usuario. El SEG enviará un correo electrónico al Administrador Técnico notificándole que la cuenta de un usuario ha sido bloqueada.
- El SEG únicamente será accesible para los CS autorizados y para el IFT.
- Inactividad de Cuentas:
 - Toda cuenta que no tenga actividad por 45 días naturales debe ser inactivada en automático por el SEG.
 - El SEG enviará un correo electrónico 72 horas antes de inactivarse la cuenta al Administrador Técnico.
 - Para la reactivación del usuario se tratará como una nueva Alta de Usuario mediante el Proceso de Alta.

8.2 Autenticación

El control de acceso al SEG, se apega a mejores prácticas de seguridad para el control de acceso. En referencia a la autenticación de usuarios se definen las siguientes políticas de seguridad que el sistema y usuarios deben cumplir.

POLITICA DE AUTENTICACION	VALOR DEL PARAMETRO
Longitud de contraseña parametrizable	10 caracteres
Configuración de contraseñas compleja parametrizable (Mayúsculas, Minúsculas, Números y Caracteres especiales)	4 conjuntos
Configuración y cambio de contraseña de primer acceso	SI
Bloqueo por intentos fallidos	5
Tiempo de bloqueo temporal por intentos fallidos	10 minutos
Bloqueo automático de cuentas por inactividad	30 días naturales
Terminación de sesiones por inactividad (time out)	30 minutos
Historial de contraseñas no repetible	5

Tabla 1 Políticas de Autenticación del Portal SEG

8.2.1 Usuario / Perfiles

Usuarios

Se definen como Usuarios del SEG los siguientes:

- a) Concesionarios Solicitantes (CS)
- b) Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)
- c) El AEP

Cada usuario tendrá un perfil específico para su interacción con el SEG.

Perfiles

Se refiere a las características de los diferentes tipos de Usuarios definidos para el acceso al SEG, derivados de las diferentes actividades de cada uno.

Los perfiles que utilizará el SEG son los siguientes:

Perfiles para los Concesionarios Solicitantes	
Perfil de Contratación	Este usuario podrá ingresar al SEG los pronósticos de los servicios, las solicitudes de servicios, y dar seguimiento a las mismas.
Perfil de Consulta	Este usuario podrá realizar únicamente consultas de las solicitudes realizadas por el CS, no puede modificar la información ingresada al SEG.
Perfil de Operación	Este usuario podrá levantar reportes de fallas o incidencias y dar seguimiento a las mismas.
Perfil Universal	Este usuario permite manejar todas las funcionalidades anteriores (Contratación, Consulta y Operación del propio CS). Se considera sólo un perfil Universal por cada CS.
Administrador de Usuarios	Administra sus usuarios con privilegios para solicitar: alta, baja y cambios de usuarios a través del SEG por tipos de Servicio y valida la identidad de los mismos a través de un mecanismo de autenticación basado en contraseñas. Se considera sólo un administrador de usuarios por cada CS.

Perfil para IFT	
Usuario IFT	Usuario de consultas globales para el Instituto. El Instituto tendrá acceso permanente al SEG con el fin de verificar que el proceso se realice en forma neutral y no discriminatoria.

Matriz de Perfiles

Módulos Perfiles	Descripción	Administración de Usuarios	Pronósticos	Trámite de Solicitudes	Seguimiento a la instalación de Servicios	Reporte de Fallas	Seguimiento de Fallas	Consulta de Información por Servicio	Consulta de información General
Contratación	Usuario capaz de generar solicitudes de contratación de los servicios disponibles en el SEG para los clientes asociados a su cuenta.		X	X	X				
Consulta	Usuario capaz de consultar solicitudes de contratación de los servicios disponibles en el SEG para los clientes asociados a su cuenta.				X			X	X
Operación	Usuario capaz de generar y consultar solicitudes de fallas o incidencias de los servicios disponibles en el SEG para los clientes asociados a su cuenta.					X	X		
Universal	Este usuario permite manejar todas las funcionalidades anteriores (Contratación, Consulta y Operación del propio Concesionario).		X	X	X	X	X	X	X
Administrador de Usuarios	Administra sus usuarios con privilegios para solicitar: alta, baja y cambios de usuarios a través del SEG por tipos de Servicio y valida la identidad de los mismos a través de un mecanismo de autenticación basado en contraseñas. Se considera sólo un administrador de usuarios por cada Concesionario Solicitante.	X							
IFT	Usuario que posee los atributos necesarios para realizar consultas a solicitudes de manera global y a su vez identificar dentro del portal el flujo de la misma, teniendo el acceso a la bitácora de tiempos y responsables.							X	X

Nota: Los Perfiles de acceso son por Servicio que puede ser:

- Desagregación
- Interconexión
- Enlaces Dedicados
- Compartición de Infraestructura

Nomenclaturas

Nomenclatura de los usuarios externos o CS:

La nomenclatura de los "Usuarios" de los CS, el IFT y el AEP estará conformada de la siguiente manera:

PARA LOS CONCESIONARIOS y PARA EL IFT	
POSICIÓN	DESCRIPCIÓN
X ₁ X ₂ X ₃	Identificación del Concesionario, 3 caracteres alfabéticos
X ₄	Inicial del primer nombre de pila del Usuario
X ₅ X ₆	Primeras dos letras del apellido paterno del Usuario
X ₇ X ₈	Consecutivo numérico (00...99)

8.2.2 Contraseñas

/ Políticas de Seguridad de Contraseñas

- La longitud de la contraseña debe ser de 10 caracteres mínimo.
- La contraseña debe incluir al menos una mayúscula, una minúscula, un número y un carácter especial.
- La cuenta y contraseña será enviada a los usuarios a través de un correo electrónico, con una contraseña de primer acceso.
- Durante el cambio de contraseña, no se podrán reingresar las últimas 5 contraseñas que hayan sido utilizadas previamente.
- El SEG solicitará automáticamente el cambio de contraseña cada 30 días naturales.
- La cuenta será bloqueada durante 10 minutos después de 5 intentos fallidos seguidos.
- Reinicio de contraseñas por parte del administrador del SEG a solicitud de un usuario en caso de olvido de la contraseña.
- El usuario podrá cambiar su contraseña dentro del SEG en el momento que lo desee.
- Almacenamiento seguro de contraseñas a través de los algoritmos de cifrado SHA2 o AES 128 ó 256 bits.

8.2.3 Certificados, manejo de llaves públicas y privadas

- Para el acceso al SEG, las credenciales de autenticación de las aplicaciones (usuario y contraseña) deben pasar sobre conexiones HTTPS con cifrado SSL ó TLS (por ejemplo: HTTPS/SSL), con las siguientes características:
 - Cifrado SSL de 128 bits
 - Tamaño de la llave de 2048
 - Algoritmo de cifrado SHA2
- Se debe implementar el uso de algoritmos de cifrado estándar en las aplicaciones para proteger la confidencialidad e integridad de la información.
- Los certificados serán obtenidos a través de una entidad certificadora.

8.2.4 Bitácoras de uso del SEG

El SEG debe ser capaz de generar bitácoras de todos los eventos que suceden, como: accesos, consultas y modificaciones. Se entiende por evento, las acciones que realizan los usuarios en el SEG de forma automática y otros sistemas al interactuar con el SEG, así como los intentos para acceder sin autorización a cualquiera de los elementos que lo componen.

Las bitácoras deben contener al menos la siguiente información: una breve descripción del evento indicando usuario, IP de origen, fecha, hora de inicio y fin de sesión, y módulos a los que se ingresó dentro del SEG. El SEG resguardará dichas bitácoras para fines de auditoría y conciliación.

8.3 Control de Acceso al SEG

Por seguridad y desempeño del SEG no se permitirá el acceso a través de autómatas.

Se implementarán mecanismos orientados al control de acceso seguro a través de una prueba desafío-respuesta (captcha o marca de agua) que minimice los riesgos de ataque de diccionario por sistemas automatizados o robots.

8.4 Solicitud de Acceso al SEG

8.4.1 Proceso de Alta y Cambios

El CS debe solicitar su usuario para el SEG a través de su Ejecutivo de Ventas de TELMEX quién le proporcionará el Formulario correspondiente en el que se deberá indicar el tipo de perfil a ser dado de alta.

El Alta del Usuario será notificada por el SEG al CS a través de un correo electrónico automático, el cual contendrá las claves de acceso. Esta notificación aplica también en caso de reinicio de contraseña.

El **Anexo 1** describe el Proceso de Alta del Administrador de Usuarios del CS.

El **Anexo 2** describe el Proceso de Altas y cambios de cuentas de usuario del CS en el SEG.

8.4.2 Proceso de Baja

El CS debe solicitar la baja de sus usuarios a través del SEG.

Será responsabilidad del CS el uso de las cuentas de usuario hasta en tanto no tramiten las bajas.

El **Anexo 3** describe el Proceso de Baja del Administrador de Usuarios del CS.

El Anexo 4 describe el Proceso de Baja de cuentas de usuario del CS en el SEG.

8.4.3 Notificaciones al Usuario

El SEG enviará notificaciones al CS vía correo electrónico al Administrador Técnico, así como a través de avisos dentro del mismo.

8.5 Bloqueo por violación de las políticas de seguridad

Cuando el SEG detecte actividad anormal o sospechosa proveniente de cualquier acceso autorizado (que pudiera afectar el nivel de servicio y operación con el resto de los usuarios), se suspenderá dicho acceso sin notificación previa. Posteriormente se informará al CS. El sistema llevará registros de las operaciones típicas de los usuarios en la plataforma de acuerdo a cada perfil asignado, de manera que cualquier comportamiento en el que se detecte un número excesivo de cuentas (anormal), se suspenderá el acceso sin notificación previa. Posteriormente se informará al CS.

El Proceso de desbloqueo de las cuentas de usuario con comportamientos anormales será:

- 1. El CS debe darle solución al comportamiento anormal.*
- 2. El CS debe justificar o explicar el comportamiento anormal de la cuenta de usuario a TELMEX.*
- 3. Solventados los dos puntos anteriores, el CS debe solicitar a través de su Administrador de Usuarios la reactivación de la cuenta del usuario afectado.*

9. Catálogos

En caso de que el SEG recolecte o gestione información clasificada como datos personales, entiéndase por datos personales cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable, se debe integrar a la interfaz gráfica del usuario el aviso de privacidad correspondiente en el que se consideren los elementos establecidos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP).

9.1 Concesionarios Solicitantes

Se requiere que el SEG contenga un catálogo con los datos de los CS, mismo que debe ser visible únicamente de manera interna por el personal de TELMEX y por el IFT a manera de consulta como se detalla en la sección de Perfiles. Los CS sólo podrán visualizar sus datos.

Los datos de los CS que debe tener el SEG son:

504

- a) CUC – Código Único de Cliente
- b) Cuenta Maestra
- c) Domicilio Fiscal
- d) RFC
- e) Administrador Técnico
 - * Nombre
 - * Teléfono
 - * Correo electrónico

9.2 Representantes legales

Se requiere que el SEG contenga un catálogo con los datos de los Representantes legales de cada uno de los CS.

9.3 Datos de facturación

Se refiere a que el SEG incluya las Cuentas Maestras de los CS.

10. Requisitos de operabilidad del SEG

En esta sección se documenta el medio de acceso y los requerimientos mínimos del equipo del usuario.

10.1 Requerimientos mínimos del equipo del Usuario

Requisitos de operabilidad del SEG

10.1.1 Requerimientos mínimos de hardware de las terminales de los Usuarios

	Requisitos de Windows	Requisitos de Mac	Requisitos de Linux
Procesador	Intel Pentium 4 y posterior	Intel	Intel Pentium 4 y posterior
Espacio libre en disco	350 MB		
RAM	512 MB		

10.1.2 Software requerido en las terminales de los Usuarios:

	Requisitos de Windows	Requisitos de Mac	Requisitos de Linux
Sistema Operativo	Windows XP* Service Pack 2 y versiones posteriores *admitido hasta <u>abril de 2015</u> Windows 7 Windows 8	Mac OS X 10.6 y versiones posteriores	Ubuntu 12.04 y versiones posteriores Debian 7 y versiones posteriores OpenSuSE 12.2 y versiones posteriores Fedora Linux 17
Navegador	Google Chrome, Versión 30 en adelante, ya que es un navegador rápido, fácil de instalar y actualizar, sencillo de utilizar. A partir de esta versión se incluye un motor de JavaScript más poderoso que funciona para ejecutar aplicaciones web complejas a una velocidad alta.		

10.2 Arquitectura Tecnológica del SEG

	Tecnología
Cliente	JavaScript** HTML5 CSS3 **Por definir

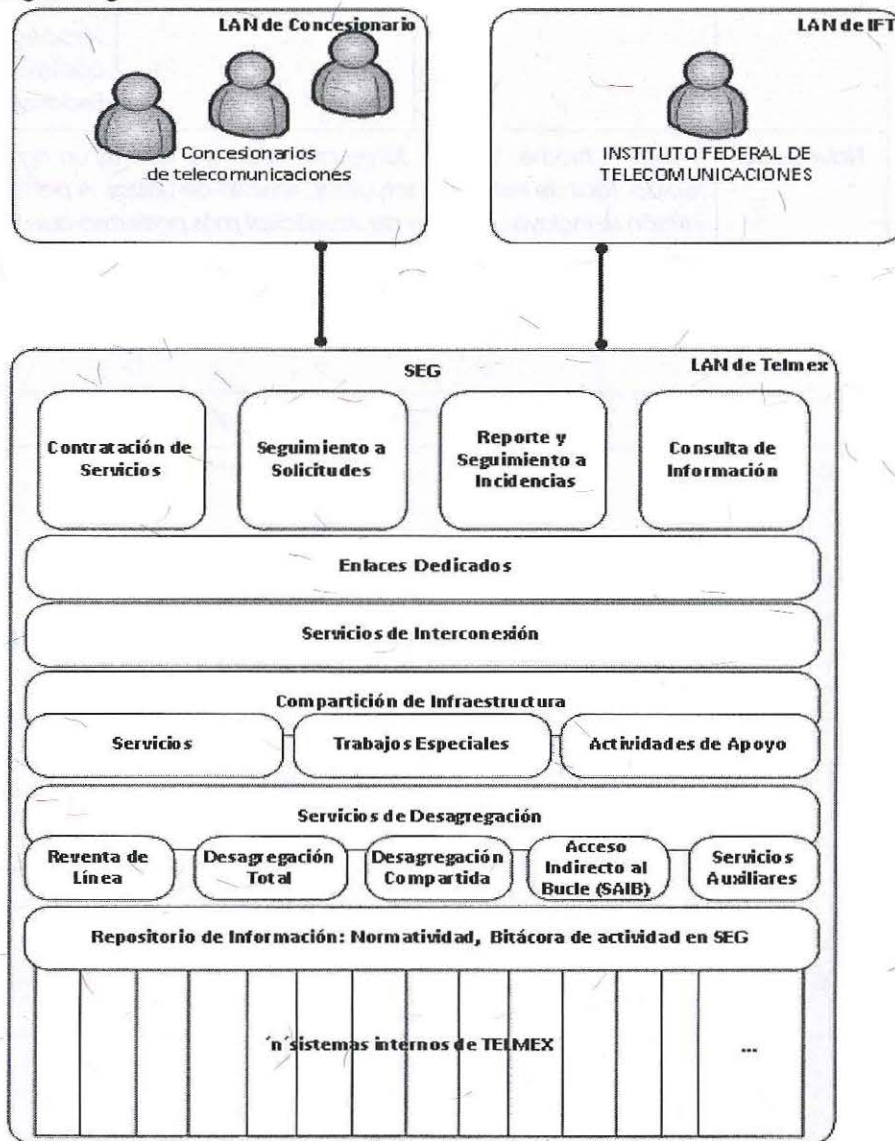
	Tecnología
Servidor Web	Apache Server** PHP** Java** Weblogic** Websphere** IBox** **Por definir

	Tecnología
BD	Oracle** MySQL** SQL Server** DB2** **Por definir

Licenciamiento SEG

Licencia necesaria	
Tecnología	WAS** Java** EXTJS** Oracle** CAS**
	**Por definir

Diagrama general del SEG:



11. Soporte al usuario del SEG

Se realizarán presentaciones de inducción al SEG hacia los CS.

11.1 Manual de usuario del SEG

El SEG contará con un manual de Usuario con temas específicos de asesoría y apoyo a los Usuarios para la funcionalidad del SEG.

11.2 Atención de fallas del SEG

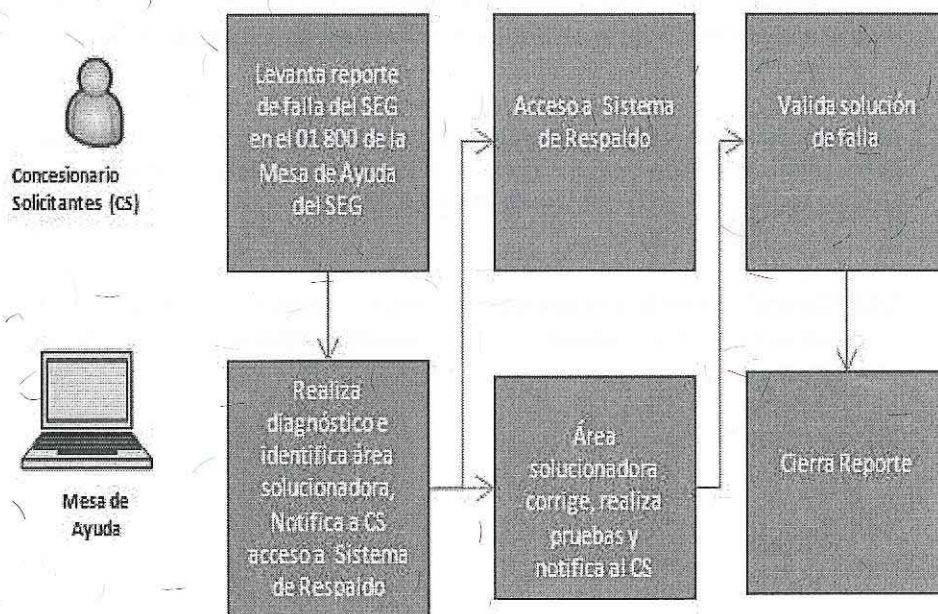
Existirá soporte a las fallas del SEG disponible 7x24horas, los 365 días del año.

Previo a levantar un reporte por falla del SEG, el CS debe asegurarse de que la falla es imputable al SEG y no al medio de acceso.

Los casos de falla contemplados en el SEG son:

- a) Problemas de acceso al SEG
- b) Errores de datos del SEG
- c) Problemas en la funcionalidad del SEG

PROCESO DE ATENCIÓN DE FALLAS DEL SEG



11.3 Mantenimiento del SEG

Debe comunicarse a todos los Usuarios mediante el propio SEG y a través de correo electrónico de los mantenimientos preventivos del SEG con 48hrs. de anticipación.

12 Glosario

JavaScript: Lenguaje de programación basado en el estándar ECMAScript, orientado a objetos, basado en prototipos que permite ser consultado a través de un navegador.

HTML5 (HyperTextMarkupLanguage versión 5): Es la quinta revisión importante del lenguaje básico de la World Wide Web, HTML.

CSS3 (Cascading Style Sheets): es un lenguaje usado para definir y crear la presentación de un documento estructurado escrito en HTML o XML (y por extensión en XHTML)

PHP: Lenguaje de programación de uso general de código del lado del servidor originalmente diseñado para el desarrollo web de contenido dinámico.

Java: Lenguaje de programación originalmente desarrollado por Sun Microsystems, adquirida por Oracle, para aplicaciones software independiente de la plataforma.

WAS (WebSphereApplication Server): Es un servidor de aplicaciones web de IBM

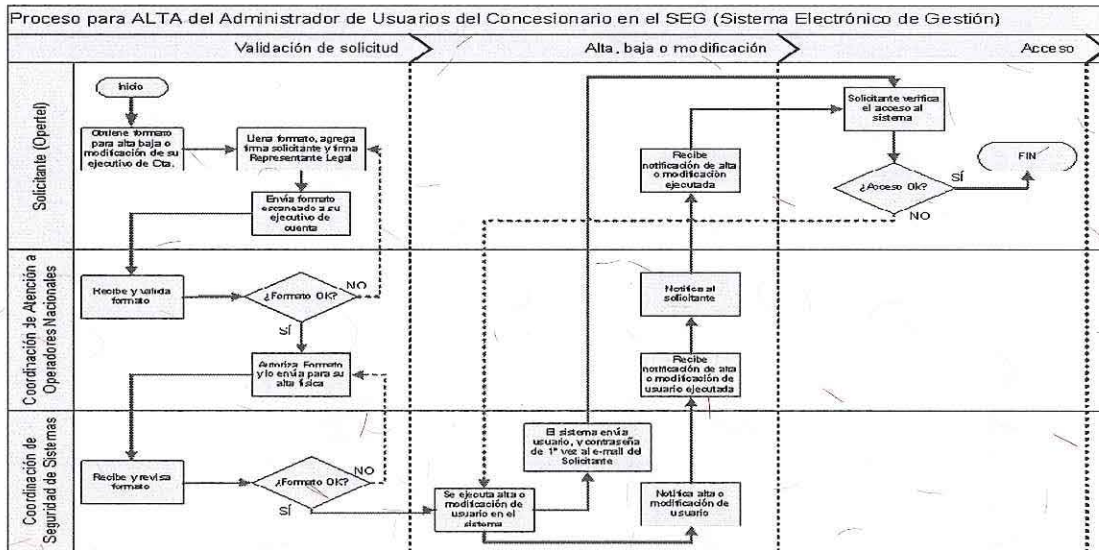
EXTJS: Biblioteca de JavaScript para el desarrollo de aplicaciones web interactivas usando tecnologías como AJAX, DHTML y DOM.

CAS (Central AuthenticationService): Protocolo de inicio de sesión para Web. Su propósito es permitir a un usuario acceder a múltiples aplicaciones con autenticarse una sola vez.

13. Anexos

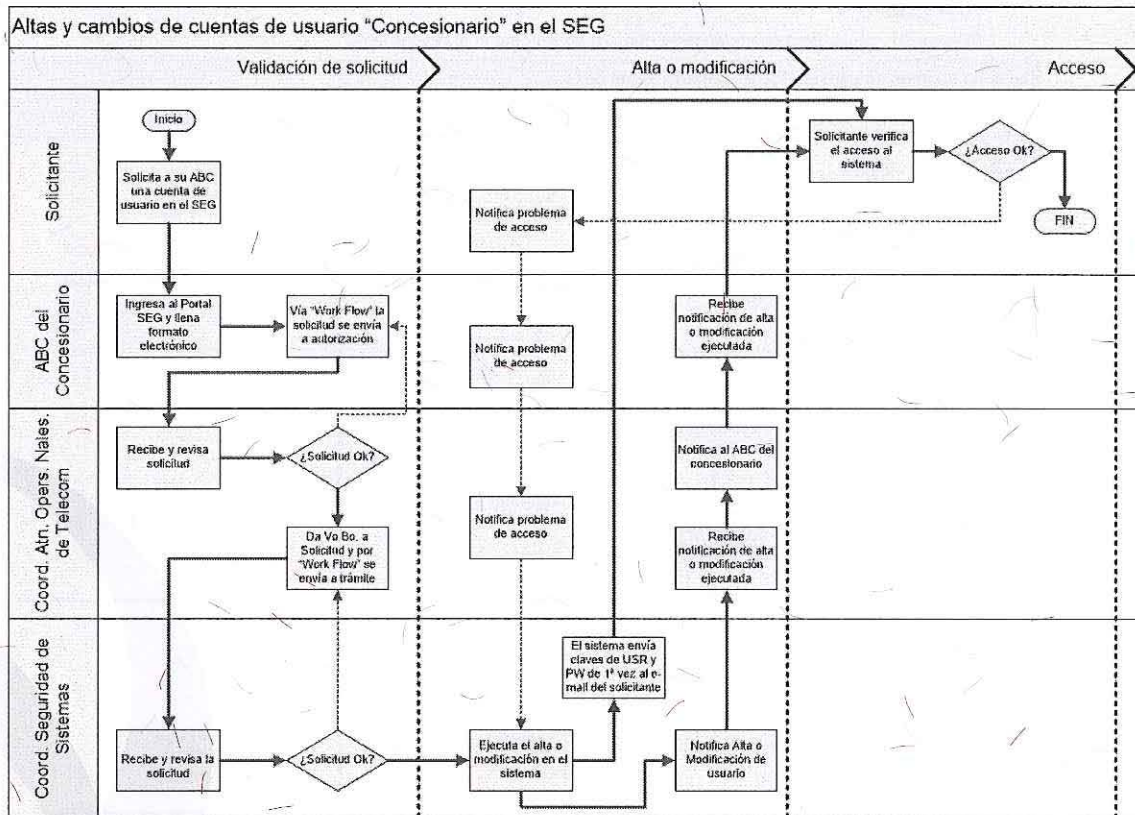
13.1 Anexo 1

Proceso de Alta del Administrador de Usuarios del CS.



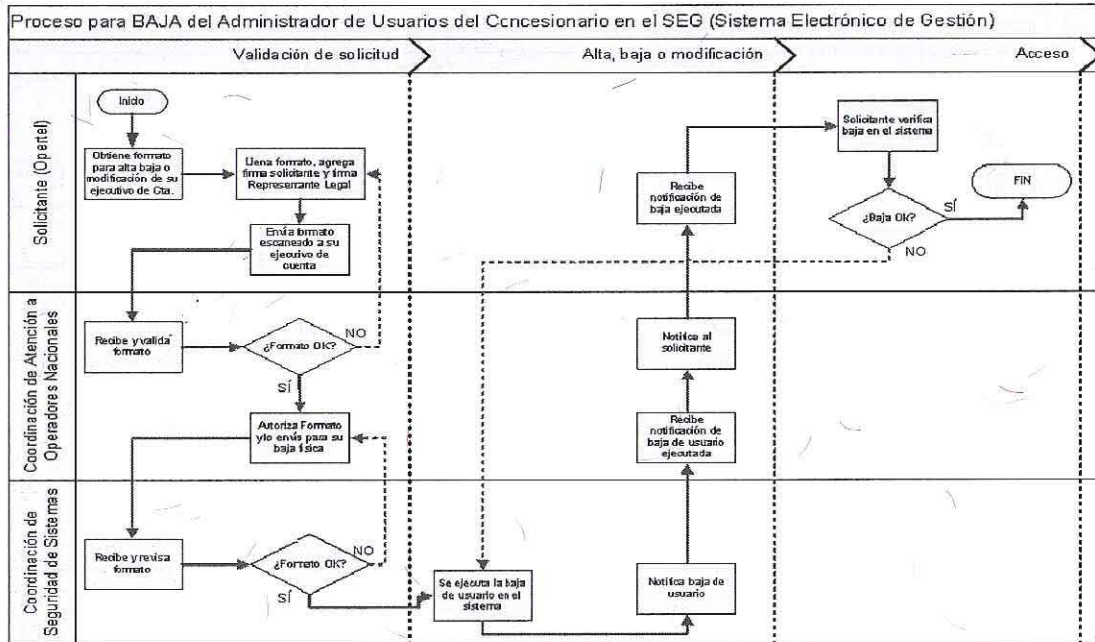
13.2 Anexo 2

Proceso de Altas y cambios de cuentas de usuario del CS en el SEG.



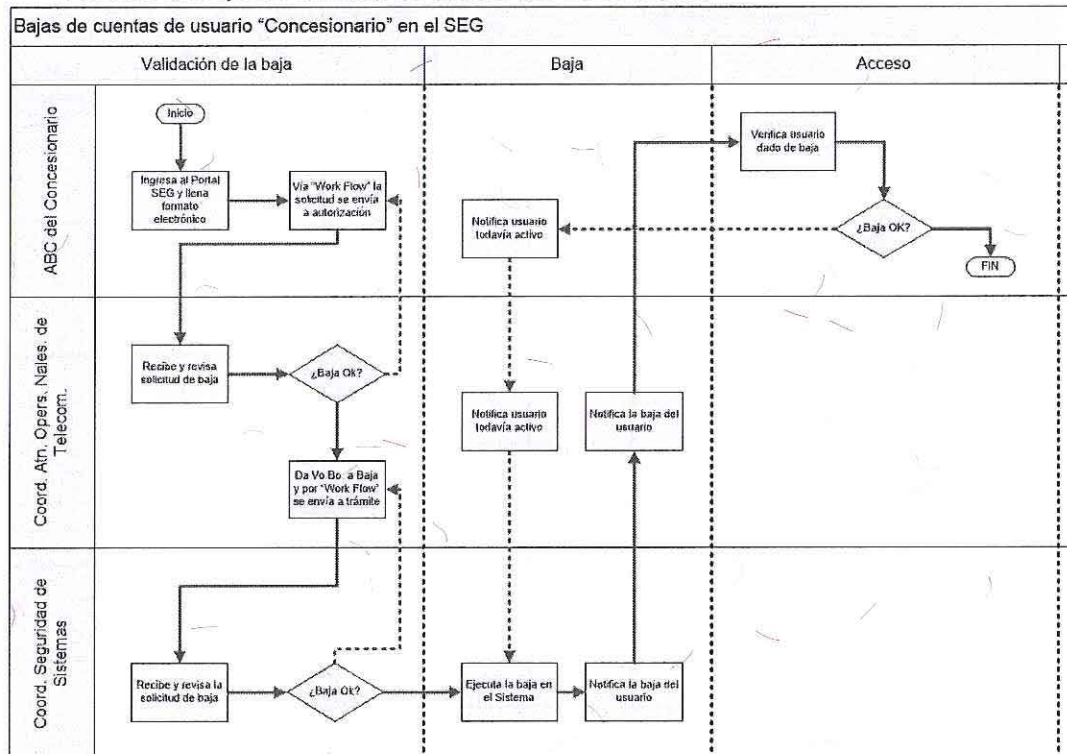
13.3 Anexo 3

Proceso de Baja del Administrador de Usuarios del CS.



13.4 Anexo 4

Proceso de Baja de cuentas de usuario del CS en el SEG.



De igual forma, en la Quinta Sesión del Comité y considerando que la discusión de los temas al interior del Comité fueron agotados, el Presidente sometió a votación el contenido del documento Módulo de Interconexión, en términos de la Regla Décima Tercera de las "REGLAS DE OPERACIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN PARA LA RED FIJA DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE", mismo que se presenta a continuación.

"Descripción general del Módulo de Interconexión del Sistema Electrónico de Gestión.

Proporcionar una visión general del alcance y características del Módulo de Interconexión del Sistema Electrónico de Gestión (SEG), el cual permitirá el Registro de Pronósticos, la Contratación de Servicios, el Seguimiento a las Solicitudes, el Levantamiento y el Seguimiento a fallas e Incidencias, Consultas de información y Reportes para la utilización de los Concesionarios Solicitantes y TELMEX.

1. Premisas

- a) Los usuarios del Sistema serán los Concesionarios Solicitantes (CS) que hayan celebrado con Telmex un convenio vigente para la prestación del Servicio.
- b) El Sistema se utilizará para:
 - i. Registro de Pronósticos
 - ii. Contratación de Servicios de Interconexión
 - iii. Seguimiento a las Solicitudes
 - iv. Levantamiento y Seguimiento a Incidentes de los Servicios
 - v. Consulta de Información
 - vi. Repositorio de Información
- c) Los servicios de Interconexión que podrán ser contratados son:
 - a. Puertos,
 - b. Enlaces dedicados de Interconexión,
 - c. Coubicaciones,
 - d. Señalización,
 - e. Enlaces de transmisión entre coubicaciones de CS (mismo edificio).

Lo anterior conforme a lo establecido en la oferta de referencia correspondiente.

2. Registro de Pronósticos

En este sub-módulo los CS registrarán su Pronóstico de Servicios de Interconexión de acuerdo a lo establecido en la Oferta de Referencia vigente. Los campos que tendrá este sub-módulo son:

Registro de Pronósticos	Puertos	Enlaces dedicados de Interconexión	Coubicaciones	Señalización	Enlaces de interconexión cruzada
Concesionario que ingresa el pronóstico,	x	x	x	x	x
Fecha en que se ingresa,	x	x	x	x	x
Período que comprende,	x	x	x	x	x
Ciudad y PDIC de Telmex,	x	x	x	x	x
Ciudad, Central y Domicilio del CS,	x	x		x	
Denominación y capacidad,	x	x		x	x
Tipo de Interface	x	x		x	x
Cantidad de Puertos/Enlaces	x	x		x	x
Coubicación relacionada.	x			x	x
Tipo de Coubicaciones	x		x	x	x

El sistema permitirá la ratificación del Pronóstico por parte del CS, y debe permitir realizar la carga individual o con opción para añadir archivos de inventarios de pronósticos.

3. Contratación de Servicios

TELMEX actualmente cuenta con una diversidad de sistemas internos para procesar la contratación de servicios, estos sistemas están basados en múltiples tecnologías. El módulo de Contratación del SEG resuelve esta complejidad, simplificando la -visión- de los sistemas internos en un solo frente (single-front-end), y autenticándose en el SEG una sola vez (single-sign-on).

Movimientos Administrativos de Interconexión:

- a) **Alta*:** Permite agregar una solicitud de contratación de un servicio.
- b) **Baja:** Permite solicitar la baja de un servicio que ya está operando, es decir, el CS ya cuenta con el servicio.
- c) **Cancelación:** Son servicios que fueron cancelados dentro de las etapas "Inicio" y/o "Construcción" por solicitud de CS. También aplica el caso donde se cancelan por Telmex ya que resultaron complicaciones en las facilidades en la etapa de "Construcción".
- d) **Rechazo de Solicitudes:** Solicitudes ingresadas al SEG pero que no contienen todos los datos necesarios o fueron capturadas con información errónea, el sistema permitirá que el CS pueda reiniciar la solicitud con la información previamente capturada para que realice las correcciones que apliquen.

*Nota: Para el caso de alta de puertos de interconexión, si al revisar facilidades se detecta que se trata de un PDIC saturado, se le notificará al CS ofreciendo un PDIC alternativo.

Para contratar los servicios, se detallan los campos a continuación:

- **Campos Geográficos del servicio (donde se requiere el servicio):** Localidad, Colonia, Calle, Número, Código Postal, Delegación y/o Municipio, Entidad.

- **Campos del CS:** RFC, Nombre o Razón Social, Domicilio Fiscal, Cuenta Maestra (Campo de catálogo), Responsable de la Instalación y Teléfonos de contacto.
- **Campos Generales del Servicio:** Movimientos administrativos (Alta, Baja, Cancelación) servicio pronosticado y fecha de ratificación.

- **Campos para la Contratación Puertos:**

- a. Cantidad de Puertos
- b. Capacidad de Puerto
- c. Interfaz
- d. Información de puertos del CS (DPC, CIC Asignado) (Campo de catálogo para información de TELMEX y Campo de captura para la información del CS),
- e. Coubicación Relacionada

- **Campos para la Contratación de Enlaces:**

- a. Cantidad de Enlaces
- b. Tipo de Enlace (Local, Nacional)
- c. Capacidad
- d. Interfaz
- e. Información de enlace y puerto del CS (DPC, CIC Asignado) (Campo de catálogo para información de TELMEX y Campo de captura para la información del CS),
- f. Información de la punta A y punta B (Nombre del sitio)

- **Campos para la Contratación de una Coubicación:**

- a. Cantidad
- b. Tipo de Coubicación

El módulo de contratación de servicios permitirá capturar el identificador propio del CS; y podrá capturarlo en la solicitud cuando la esté realizando para que se relacione con el número de Solicitud que el Sistema genera en automático.

4. Seguimiento a Solicitudes:

Las etapas consideradas para el seguimiento de las solicitudes de los Servicios son:

- 1) **Inicial:** Esta etapa inicia cuando el CS hace la solicitud, se verifican facilidades y se generan las referencias para que el CS identifique su servicio.
- 2) **Construcción:** Esta etapa se inicia con cableados físicos, configuraciones en la central, entre otras.
- 3) **Construido:** Notificación al CS de que la construcción concluyó.
- 4) **Aceptación de CS:** En esta etapa el CS acepta el servicio.
- 5) **Pendiente CS:** Requiere la intervención del CS para continuar el proceso de Construcción y/o Construido y/o Aceptación.

6) **Cancelado:** Servicio que en el proceso de Construcción y/o Construido y/o Aceptación es Cancelado por el CS.

El CS podrá consultar a través de la Referencia TELMEX del servicio la etapa en la que se encuentra la solicitud, cabe señalar que por cada solicitud se tendrá que hacer una consulta.

5. Reporte y Seguimiento a Incidentes de los Servicios

i. Reporte de Incidente

Este módulo contiene los siguientes campos obligatorios para el levantamiento de un Reporte de Incidentes por parte del CS:

- Referencia Telmex del Servicio
- Contacto del CS
- Teléfono del Contacto
- Correo Electrónico del Contacto
- Segundo Contacto
- Teléfono del Segundo Contacto
- Correo Electrónico del Segundo Contacto
- Campo para descripción de la Incidencia
- Prioridad de la incidencia
- Horario de acceso (cuando aplique)
- Tipo de Incidencia

El Sistema reflejará en un campo específico el No. de Incidente asignado para informar al CS. También estará habilitado un campo para que el CS registre su Referencia Interna al Incidente, esto con el objetivo de que ambas partes concilien la cantidad de incidencias generadas en el mes.

Al finalizar el levantamiento de la incidencia, el SEG proporcionará el No. de Incidente (folio) y la fecha y hora del incidente.

El sistema sólo permitirá registrar un incidente abierto por servicio (por referencia), en caso de tratar de registrar un incidente que ya está abierto, el sistema mostrará el folio con el que ya se está atendiendo la falla. Esto es, el sistema no aceptará más de un reporte para un mismo incidente.

ii. Seguimiento de Incidente

El Sistema contará con un campo de captura del No. de Incidente para su consulta (folio), con el cual se presentará al CS el estatus del Reporte de Incidente.

Las etapas del Reporte de Incidente consideradas son:

- 1) **Inicial:** Esta etapa comprende la recepción y registro de la queja.
- 2) **Diagnóstico:** En esta etapa se realiza una revisión y análisis del Incidente y se canaliza para su atención.
- 3) **En Proceso:** Etapa en la que se realiza la reparación del Incidente.
- 4) **Paro de reloj:** Etapa en la que se detiene el tiempo por las salvedades descritas en la Oferta de Referencia.
- 5) **Reparado:** Notificación de reparación del incidente al CS a través de un código de liquidación.
- 6) **Validación con el CS:** Ejecución de los procesos de validación del correcto funcionamiento de los servicios.
- 7) **Liquidado:** Liquidación del Incidente.

El CS podrá consultar a través del No. de Incidente el Folio de la etapa en la que se encuentra el mismo, cabe señalar que por cada Folio se tendrá que hacer una consulta. Los campos que se mostrarán en esta consulta son:

- Fecha y hora de levantamiento de Incidente,
- No. Incidente,
- Servicio,
- Etapa,
- Fecha y hora de la etapa y
- Bitácora de seguimiento.

6. Consulta de Información

Los CS podrán consultar a través de este Sub-módulo la información relativa a los Puntos de Interconexión (ubicación geográfica), protocolos de señalización, etc.

7. Repositorio de Información

Permitirá almacenar y consultar la normatividad aplicable a los servicios, solicitudes, y bitácoras de operación.

Para las contrataciones, el repositorio resguardará documentos tales como planos, fotos, entre otros.”

Derivado de lo anterior, dentro de la presente Resolución, este Instituto bajo los principios de equidad, neutralidad tecnológica, transparencia, no discriminación y/o sana competencia, formaliza los temas aprobados de manera unánime y

resuelve en definitiva las condiciones y temas que no se votaron por unanimidad en la Tercera Sesión Ordinaria del Comité, esto último tomando en consideración los argumentos y propuestas de cada parte.

3.1 Acuerdos alcanzados en la Tercera Sesión Ordinaria y Quinta Sesión Ordinaria del Comité de manera unánime.

En la Tercera Sesión Ordinaria del Comité, sus integrantes votaron y aprobaron de manera unánime los temas del documento "*Requerimiento de Usuario*" que se señalan en la siguiente tabla.

#	TEMA	Sentido de votación
1	1. Objetivo del Documento	Unánime
2	2. Definición del SEG	Unánime
4	3. Módulos del SEG	Unánime
5	I. Contratación y seguimiento de Servicio	Unánime
6	III. Consulta de Información	Unánime
7	3.1 Contratación de Servicios	Unánime
8	3.2 Seguimiento a Solicitudes	Unánime
9	3.3 Reporte y Seguimiento a Incidentes de los Servicios	Unánime
10	3.4 Consulta de Información	Unánime
11	3.4.1 Inventarios	Unánime
12	3.5 Repositorio de Información	Unánime
13	4. Servicios	Unánime
14	5.2 Políticas del SEG	Unánime
16	7. Conectividad con los sistemas internos de Telmex	Unánime
18	8.2 Autenticación	Unánime
20	8.2.1 Usuario/Perfiles	Unánime
21	8.2.2 Contraseñas	Unánime
22	8.2.3 Certificados, manejo de llaves públicas y privadas	Unánime
23	8.2.4 Bitácoras de uso del SEG	Unánime
24	8.3 Control de Acceso al SEG	Unánime
25	8.4 Solicitud de Acceso al SEG	Unánime
26	8.4.2 Proceso de Baja	Unánime
27	8.4.3 Notificaciones al Usuario	Unánime
28	8.5 Bloqueo por violación de las políticas de seguridad	Unánime
29	9. Catálogos	Unánime
30	10. Requisitos de operabilidad del SEG	Unánime
31	11. Soporte al usuario del SEG	Unánime
34	11.3 Mantenimiento del SEG	Unánime

Asimismo, en la Quinta Sesión Ordinaria del Comité sus integrantes votaron y aprobaron de manera unánime la totalidad del documento Módulo de Interconexión. Cabe mencionar que en el Acta de la Quinta Sesión Ordinaria del Comité quedó asentado que para la entrega de los servicios de interconexión, se agregarían las coordenadas geográficas para identificar con mayor exactitud el domicilio donde serán entregados los servicios.

Por lo que, para efectos de la presente resolución se considera que lo anterior formará parte del documento del Módulo de Interconexión.

En este sentido, y considerando que las temas votados y aprobados de manera unánime no atentan contra el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones, y no afectan la competencia y la libre concurrencia, toda vez que los mismos se refieren únicamente a aspectos informáticos que se deben definir a efecto de poder avanzar en la programación del SEG, dichos temas se formalizan a través de la presente Resolución en términos del párrafo segundo de la Medida Sexta Transitoria de las Medidas Fijas, por lo que no será necesario su análisis. Al respecto, dicha medida señala:

"SEXTA.- El Instituto presidirá y coordinará un Comité Técnico en el cual, se definirán, a propuesta del Agente Económico Preponderante los formatos, interfaces, mecanismos de seguridad y encriptación, manejo de las bases de datos y todo lo relativo al Sistema Electrónico de Gestión, así como los formatos para la entrega de información que resulten aplicables.

Los acuerdos que alcance el Comité deberán ser adoptados por unanimidad y formalizados por el Instituto. En caso de no alcanzar unanimidad en las decisiones será el Instituto quien resuelva en forma definitiva, tomando en consideración los argumentos, y propuestas de cada parte, bajo principios de equidad, neutralidad tecnológica, transparencia, no discriminación y competencia.

El Instituto establecerá el Comité Técnico en un plazo que no exceda de noventa días naturales contados a partir de su notificación."

(Énfasis añadido)

Una vez determinados los temas votados por unanimidad, de conformidad con la Medida Sexta Transitoria se procede a analizar las condiciones votadas de manera no unánime.

3.2 Temas votados la Tercera Sesión Ordinaria del Comité en los que no se alcanzó acuerdo por unanimidad.

a) En el Tema II. Levantamiento y seguimiento a incidentes, Telmex señala lo siguiente:

El usuario deberá estar previamente registrado en el sistema SEG.

Contará con un mecanismo de ingreso al sistema.

El usuario deberá contar con el Número de Identificación del Servicio (NIS)

Los servicios para los que se podrá levantar un incidente son:

- *Enlaces Dedicados*
- *Servicios de Interconexión*
- *Compartición de Infraestructura*
- *Servicios de Desagregación*

Comentarios de los CS

Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "MCM") vota en contra debido a que no ve reflejado el compromiso de Telmex de dar el reporte sobre la falla o incidencia reportada.

Consideraciones del Instituto

Al respecto se señala que el documento "*Requerimiento de Usuario*" señala de forma general el funcionamiento del SEG, sin ser materia del mismo el procedimiento de atención a fallas que deberá incluir la matriz de escalación de incidencias o fallas, el procedimiento para llevar a cabo el cierre de incidencia, entre otros. Los procedimientos de atención a fallas deben estar contenidos en las ofertas de Referencia o Convenio Marco de Interconexión mediante los cuales se prestan los servicios mayoristas por lo que no son materia de los temas a definirse en el Comité.

Cabe mencionar que el SEG deberá permitir la correcta prestación de los servicios de las ofertas de referencia por lo que cuando estas contengan procedimientos de atención a fallas deberán ser correctamente reflejadas en los respectivos módulos del SEG.

Es así que lo comentado por MCM no forma parte del alcance del documento "Requerimiento de Usuario"; por lo anterior se considera que el numeral "II. Levantamiento y seguimiento a incidentes" al formar únicamente parte del módulo de acceso debe quedar en los términos propuestos por Telmex-Telnor.

b) En el Tema 5. 5. "Lineamientos Generales del SEG", Telmex señala lo siguiente:

"5.1 Disponibilidad del SEG

El SEG ofrecerá servicio 7x24x365 con la siguiente disponibilidad:

<i>Disponibilidad / Año</i>
<i>99.2%</i>
<i>Que representa hasta 70 horas fuera de servicio al año por falla.</i>
<i>Arquitectura redundante y sincronizada en espejo a nivel servidor de aplicación y servidor de base de datos. Recuperación manual</i>

Comentarios del AEP

El AEP señala que la disponibilidad del SEG está en función de la infraestructura asociada, por lo que, si se desea mayor disponibilidad se deberán pagar los costos inherentes.

Comentarios de los CS

Los CS manifiestan que la disponibilidad del SEG deberá ser de 99.75% de conformidad con el caso español.

Adicionalmente, señalan que faltaría incluir el caso en el que no se cumpla con la disponibilidad. Asimismo, solicitan que la redacción se modifique en el sentido de que la arquitectura sea georedundante y sincronizada. Por otro lado, se señaló

que el SEG no es un sistema de misión crítica por lo que la disponibilidad propuesta por Telmex es adecuada.

Consideraciones del Instituto

El Instituto considera que el SEG debe ser confiable por lo cual en la Medida Cuadragésima Segunda se señala que dicho sistema deberá estar disponible los 365 días del año las 24 (veinticuatro) horas del día, es así que el esquema de redundancia propuesto por el AEP en el cual se tiene un espejo del servidor de la aplicación y de la base de datos proporciona certeza sobre la confiabilidad del Sistema.

Por otra parte, el porcentaje de disponibilidad del sistema propuesto por el AEP es de 99.2% de disponibilidad anual lo cual corresponde aproximadamente a 70 horas en las que dicho sistema podrá no estar disponible para tramitar y reportar las fallas e incidencias que se presenten de los servicios contratados.

Si bien el SEG no es un sistema de misión crítica dada la importancia de las actividades que llevan a cabo los concesionarios a través del mismo es necesario que el mismo cumpla con niveles mínimos de servicio, ya que si bien es cierto, el AEP pondrá a disposición de los CS un número telefónico en caso de indisponibilidad del sistema, también lo es que el objetivo del SEG es transparentar y agilizar los procedimientos correspondientes a la correcta prestación de los servicios señalados en las Medidas Fijas.

Dichos niveles mínimos de servicio se alcanzan con un porcentaje de disponibilidad de 99.5% medido anualmente, ello de conformidad con las mejores prácticas internacionales como es el Sistema de Gestión de Operadores de Interconexión de Telefónica de España.

En este porcentaje de disponibilidad no se deberá considerar las causas atribuibles a causas de fuerza mayor, las actividades programadas relacionadas con la implementación de nuevas versiones o introducción de mejoras necesarias para la solución de problemas, cuando éstas hayan sido comunicadas oportunamente.

Respecto al esquema georedundante planteado por los CS se señala que de aplicarse el mismo resultaría en una elevación de los costos para la puesta en marcha del SEG, así como su operación y su mantenimiento para el AEP y los CS, ya que el AEP deberá instalar dos servidores con las mismas características en dos localidades diferentes, lo cual representa un incremento en los costos, adicionalmente los CS deberán contar con comunicación a ambas localidades, por lo que, si la comunicación hacia el SEG fuera a través de un enlace dedicado, los CS deberán contar con dos enlaces dedicados hacia las dos localidades en donde el AEP instale el SEG y su redundante. Por lo anterior, dado que el esquema de redundancia propuesto por el AEP va de acuerdo con las mejores prácticas internacionales y resulta eficiente en cuanto a costos, el Instituto considera que no es necesario establecer un esquema de georedundancia.

Finalmente, sobre incluir el caso en el que no se cumpla con la disponibilidad, se señala que deberá ser parte de un acuerdo de nivel de servicio, en el cual se planteen las penalizaciones que aplicarán en caso de que se incumpla con la disponibilidad del SEG, dado que el documento "Requerimiento de Usuario" solo establece de forma general el funcionamiento del SEG, no se considera materia del presente procedimiento.

Respecto al desacuerdo suscitado en relación al Tema 8. "Acceso y Seguridad", el Instituto resolverá el diferendo presentado en el Comité una vez que cuente con elementos de análisis suficientes para determinar el método o medio de acceso a dicho sistema.

Por lo antes expuesto y con fundamento en los artículos 6o., apartado B, fracción II y 28, párrafos décimo quinto y décimo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Transitorios Trigésimo Quinto del "DECRETO por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión del Estado Mexicano y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión" publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014; 1, 2, 6 fracción IV y 7, 15, fracción XVIII de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 35, fracción I, 36, 38 y 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1,4 fracción I y 6 fracciones I, VI y XXXVII, del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones; la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES DETERMINA AL GRUPO DE INTERÉS ECONÓMICO DEL QUE FORMAN PARTE AMÉRICA MÓVIL, S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., RADIOMÓVIL DIPSА, S.A.B. DE C. V.,

GRUPO CARSO, S.A.B. DE C.V., Y GRUPO FINANCIERO INBURSA, S.A.B. DE C.V., COMO AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES Y LE IMPONE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA EVITAR QUE SE AFECTE LA COMPETENCIA Y LA LIBRE CONCURRENCIA" aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76, y el Anexo 2 denominado "MEDIDAS RELACIONADAS CON INFORMACIÓN, OFERTA Y CALIDAD DE SERVICIOS, ACUERDOS EN EXCLUSIVA, LIMITACIONES AL USO DE EQUIPOS TERMINALES ENTRE REDES, REGULACIÓN ASIMÉTRICA EN TARIFAS E INFRAESTRUCTURA DE RED, INCLUYENDO LA DESAGREGACIÓN DE SUS ELEMENTOS ESENCIALES Y, EN SU CASO, LA SEPARACIÓN CONTABLE, FUNCIONAL O ESTRUCTURAL AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE, EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJOS", el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los siguientes:

RESOLUTIVOS

PRIMERO.- Se formalizan las condiciones aprobadas de manera unánime del documento Requerimiento de Usuario en el Comité Técnico del Sistema Electrónico de Gestión para la Red Fija del Agente Económico Preponderante en atención a los principios de equidad, neutralidad tecnológica, transparencia, no discriminación y competencia.

SEGUNDO.- El Agente Económico Preponderante deberá asegurar el 99.5% de disponibilidad del Sistema Electrónico de Gestión de Servicios de Telecomunicaciones Fijos.

TERCERO.- El caso de uso de levantamiento y seguimiento a incidentes en el Sistema Electrónico de Gestión deberá realizarse de conformidad con la propuesta del Agente Económico Preponderante.


CUARTO.- Se formaliza el documento Módulo de Interconexión en el Comité Técnico del Sistema Electrónico de Gestión para la Red Fija del Agente Económico Preponderante en atención a los principios de equidad, neutralidad tecnológica, transparencia, no discriminación y competencia.

QUINTO.- Notifíquese personalmente a Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.


Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar
Comisionado Presidente

Luis Fernando Borjón Figueroa
Comisionado


Ernesto Estrada González
Comisionado


Adriana Sofía Labardini Inzunza
Comisionada


María Elena Estavillo Flores
Comisionada


Mario Germán Fromow Rangel
Comisionado


Adolfo Cuevas Teja
Comisionado

La presente Resolución fue aprobada por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones en su XXIV Sesión Ordinaria celebrada el 23 de octubre de 2015, por unanimidad de votos de los Comisionados Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar, Luis Fernando Borjón Figueroa, Ernesto Estrada González, Adriana Sofía Labardini Inzunza, María Elena Estavillo Flores, Mario Germán Fromow Rangel y Adolfo Cuevas Teja; con fundamento en los párrafos vigésimo, fracciones I y III; y vigésimo primero, del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 7, 16 y 45 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; así como en los artículos 1, 7, 8 y 12 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante Acuerdo P/IFT/231015/457.

El Comisionado Luis Fernando Borjón Figueroa, previendo su ausencia justificada a la sesión, emitió su voto razonado a favor por escrito, de conformidad con el artículo 45, tercer párrafo, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; y artículo 8, segundo párrafo, del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones.