

ANEXO C

Procedimiento de Gestión de Incidencias y Continuidad del Servicio

Procedimiento de Gestión de Incidencias y Continuidad del Servicio

1. Introducción

Este anexo describe los procedimientos que deberán seguirse para la gestión de incidencias (ejecución de todas aquellas órdenes planificadas y enfocadas a la atención, seguimiento y cierre de reportes de incidencia) por parte de Telmex / Telnor y/o de los Concesionarios Solicitantes, relacionada con los servicios objeto de la Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local; con la finalidad de restaurar la operación normal de los servicios ofrecidos por Telmex / Telnor en el menor tiempo posible y minimizar el impacto de las interrupciones del servicio, las operaciones del cliente y asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA).

Para ello, se definen los siguientes términos:

- **CS:** Concesionario Solicitante.
- **Evento de monitorización:** Notificación de un posible incidente generada automáticamente por las herramientas de monitoreo de red de Telmex / Telnor. Este evento llega al punto de registro de incidentes para su evaluación.
- **Falla masiva:** Más de 10 fallas reconocidas para un mismo distrito.
- **Incidente o falla:** Es la interrupción no planeada de un servicio o la reducción en la calidad de dicho servicio fuera de los parámetros específicos indicados para cada servicio.
- **Operación normal del servicio:** Funcionamiento del servicio dentro de lo previsto (según lo recogido en el acuerdo de nivel de servicio o SLA), de tal forma que el CS no vea interferida su actividad.
- **OREDA:** Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local.
- **Reincidencia:** cuando el mismo elemento de red presenta el mismo problema por más de una ocasión en un periodo de dos días.
- **Ticket:** Ficha de registro de un incidente, será asignado por el centro de atención o el SEG, cada vez que se reporte una incidencia.
- **Tiempo de resolución:** Plazo previsto para la solución de incidentes con base en los niveles de servicio establecidos, desde el registro del incidente hasta el cierre del mismo.

Los plazos para la solución de incidencias se ajustarán a lo establecido en los correspondientes acuerdos de nivel de servicio.

Las incidencias podrán o no ser responsabilidad de Telmex / Telnor, por lo que dicha circunstancia se precisará en el reporte que para tal efecto se levante mediante un identificador que defina al "concesionario responsable".

Cualquier reporte de falla o incidencia ajeno al alcance de los servicios de la OREDA que no esté relacionado con un daño en la infraestructura de Telmex / Telnor se considera una falla imputable al CS o de caso fortuito o fuerza mayor.

2. Contacto

Con la finalidad de atender los incidentes que se presenten en los servicios de Desagregación del Bucle Local y Servicios Auxiliares asociados que Telmex / Telnor suministre, los CS deberán levantar y registrar incidencias a través del SEG y en caso de falla del mismo, a través del correo electrónico: OPERDES@telmex.com

Adicionalmente, se pone a disposición de los CS como medio alternativo de contacto el número 800 4040 734 con cobertura nacional, donde al igual que las incidencias que se reporten en el SEG, quedarán registradas para control, consulta y seguimiento de las mismas.

Las fallas o incidencias relacionadas con SRL serán reportadas por el usuario final al CS mediante una llamada a su centro de atención telefónico. A solicitud del CS, Telmex / Telnor habilitará el Servicio 050 donde únicamente transferirá la llamada al CS, por lo cual se requiere que el CS proporcione un número 800 para el correspondiente enrutamiento, quien a su vez atenderá al cliente final, por lo que el CS será responsable de levantar el reporte de la falla a Telmex / Telnor a través del número 800 4040 734 y/o en el SEG y podrá dar seguimiento a su atención y solución a través de los procedimientos establecidos en el presente Anexo.

Cabe señalar que la atención de la llamada al 050 por parte de los clientes finales del CS se atenderá en las mismas condiciones de enrutamiento y encolamiento con que hoy el AEP atiende a sus propios clientes.

Los puntos de contacto anteriores estarán disponibles 7x24 horas los 365 días del año, a efecto de que el CS pueda realizar las actividades derivadas de la gestión de incidencias.

3. Verificación previa al reporte de incidencias

Antes de reportar alguna incidencia relacionada con cualquier servicio de Reventa, el CS deberá comprobar previamente que la incidencia no obedece a una falla de su propia red o alguna otra situación, por ejemplo:

- a) Mal funcionamiento de los elementos de red del CS o de Telmex / Telnor, según aplique.
- b) Defectos, anomalías o interferencias en la red o del CS o de sus clientes, según aplique.
- c) Configuración incorrecta de los parámetros de red, según aplique.
- d) Equipos de fuerza apagados o sitio sin energía eléctrica.
- e) Haber solicitado previamente la suspensión del servicio.

Al levantar el reporte de incidencia el CS o Telmex / Telnor, según aplique, deberán informar concretamente la falla y las comprobaciones realizadas en sus elementos de red que tengan relación con el servicio proporcionado.

Las comprobaciones realizadas por el CS se informarán mediante un listado de pruebas cortas que se hayan realizado al levantar el reporte de incidencia. El listado de pruebas cortas se conforma de las verificaciones previas que requiera cada servicio de reventa que se listan a continuación.

En el caso de los servicios de reventa, es recomendable seguir una lista de puntos para la comprobación del estado de los equipos de red y los equipos e instalación en el domicilio del suscriptor, por lo que, de manera enunciativa mas no limitativa, se muestra a continuación una lista de verificaciones previas al reporte de incidencias por tipo de servicio:

Servicio	Verificaciones Previas
Reventa de Línea Telefónica	<ul style="list-style-type: none">• Servicios contratados.• El aparato telefónico está debidamente colgado y conectado al PCT (DIT).• Todas las extensiones estén colgadas y correctamente conectadas.• En el caso de teléfonos inalámbricos que éstos se encuentren conectados a la corriente eléctrica.• Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del cliente.• Servicio Digital que no funciona.• Marcación a la cual no se pueden generar o recibir llamadas. Adicionalmente para Voz sobre Internet se deberá verificar que: <ul style="list-style-type: none">• Equipo terminal encendido y debidamente conectado a la corriente eléctrica y al PCT.• Si se utiliza una conexión alámbrica (cableado de red) revisar que esté en buenas condiciones.
Reventa de Internet y Paquetes	<ul style="list-style-type: none">• Equipo terminal encendido y debidamente conectado a la corriente eléctrica y al PCT¹.• Si la conexión es "alámbrica" (cable de red), revisar que está conectado debidamente al equipo de cómputo.• Configuración del navegador correcta.

¹ En este caso de que el módem/ONT sea reestablecido por el CS o su cliente final, no se contabilizará como una falla atribuible a Telmex / Telnor.

Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local
Anexo F

	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar el equipo de cómputo (pc o laptop) y descartar problemas tales como: infección por virus, desempeño lento debido a falta de memoria o espacio disponible en su disco duro. • Si se emplea una computadora portátil, asegurarse que el indicador de la conexión inalámbrica esté encendido, tanto en la computadora como en el módem u ONT. • Si se utiliza una conexión alámbrica (cableado de red) revisar que esté en buenas condiciones. • Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del cliente.
Reventa Mayorista de Línea Telefónica	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios contratados. • El aparato telefónico está debidamente colgado y conectado al PCT (DIT). • Todas las extensiones estén colgadas y correctamente conectadas. • En el caso de teléfonos inalámbricos que éstos se encuentren conectados a la corriente eléctrica. • Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del cliente. • Validar el buen funcionamiento de los Servicios Digitales. • Marcación a la cual no se puede marcar o recibir llamadas. <p>Nota: *La atención de incidencias para las Reventas Mayoristas deberá considerar el Punto de Interconexión como la frontera para la atención de desviaciones por Telmex / Telnor. *Si la desviación se refiere a problemas en el punto de interconexión y/o tráfico no terminado, el reporte deberá realizarlo el CS directamente al Centro de Atención Operadores (CAO), mediante el número 8007134100.</p>

Para los servicios de Reventa de Internet y Paquetes, se deberá verificar el estado del Módem u ONT considerando lo siguiente:

Equipo	Verificaciones Previas
Módem	<ul style="list-style-type: none"> • Validar que los LED del módem estén encendidos para verificar su funcionamiento. • Validar si el módem es propiedad de Telmex / Telnor, de la EM o del CS.

	<ul style="list-style-type: none">• En caso de que el módem hubiera sido vendido por Telmex / Telnor al CS se verificará si se encuentra en garantía.
ONT	<ul style="list-style-type: none">• Validar si la ONT es de Telmex / Telnor o de propiedad del CS.• En caso de que la ONT hubiera sido vendida por Telmex / Telnor al CS se verificará si se encuentra en garantía.• Validar que los LED de la ONT estén encendidos para verificar su funcionamiento.

Importante:

- Cualquier prueba realizada deberá atender cuando menos lo especificado en los estándares de la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT) bajo los cuales se regulan las tecnologías, medios y servicios sobre fibra óptica, por ejemplo, la recomendación ITU-T G.652, entre otras.
- En caso de falla en el módem/ONT provisto por Telmex / Telnor (a través de la EM), el mismo se reemplazará de forma inmediata, los equipos que se encuentren fuera de garantía o dañados por causa del CS, requerirán una autorización para ser reemplazados ya que serán con cobro al CS.

4. Gestión de Incidencias

4.1 Registro

El CS genera un reporte de incidente hacia Telmex / Telnor después de validar que la falla o incidencia no es de su responsabilidad. Al recibir el reporte, el Centro de Atención de Telmex / Telnor confirma que el servicio afectado corresponde al CS y que tiene estatus de servicio en operación.

El Centro de Atención Telmex / Telnor registra el reporte en el sistema, para cada uno de ellos se generará un ticket y se le informará al CS para su seguimiento.

Cualquier concesionario, incluido el AEP, podrá alertar sobre la existencia de alguna incidencia real o potencial que afecte a todos los servicios materia de la OREDA, por tanto, se dará seguimiento a las incidencias detectadas y reportadas por los CS y se advertirá a los operadores afectados sobre las incidencias detectadas.

Los datos obligatorios para reportar incidencias son los siguientes:

- ✓ Nombre del concesionario.
- ✓ Nombre de la persona que reporta el servicio.
- ✓ Teléfonos de contacto (principal y alternativo).

- ✓ Direcciones de correo electrónico (principal y alternativa).
- ✓ Referencia del servicio (Número Telefónico).
- ✓ Descripción de la Incidencia.
- ✓ Identificador de Incidencia del concesionario.
- ✓ Número de serie del módem en servicio (para SRP, SRI y para VoIP).

Una vez proporcionados todos los datos obligatorios para el reporte de incidencia, quedará registrada con fecha y hora del reporte, y se le podrá dar seguimiento con el número de ticket asignado.

4.2 Clasificación

El Centro de Atención de Telmex / Telnor clasificará el reporte de acuerdo con el tipo de servicio que se está reportando. Esta clasificación tiene como objetivo asignar la solución del Incidente al área correspondiente.

4.3 Diagnóstico

a) Incidentes Individuales:

Se diagnostica a través de los Centros de Atención y se registra un ticket de falla.

b) Incidentes Masivos:

Los Centros de atención de Telmex / Telnor realizan el diagnóstico del incidente utilizando sus herramientas de Gestión de Elementos de Red (eventos de monitorización), registran el Incidente y con base en ello determinarán en primera instancia, la posibilidad de recuperar el servicio de forma remota. En caso contrario, el incidente será asignado al Centro Operativo correspondiente para su solución.

4.4 Solución

En caso de identificar que es posible recuperar el servicio de forma remota, los Centros de atención aplican las instrucciones operativas a través de las herramientas de Gestión de Elementos de Red para restablecer el servicio.

En caso de requerirse asistencia en sitio para la solución del incidente, el reporte del cliente se turna al Centro Operativo que corresponda, para que Telmex / Telnor realice las pruebas y reparaciones físicas necesarias en la infraestructura afectada.

En los casos en los que sea necesario realizar alguna actividad en las instalaciones del usuario final y éste no sea localizado o el cliente rechaza la atención, se le llamará al CS para que solucione la situación con su cliente, por lo que Telmex / Telnor esperará máximo 30 minutos. Si en este tiempo no fue posible la atención de la falla, la misma será cerrada y el CS deberá

realizar un nuevo reporte. El CS deberá considerar que las “visitas en falso” o bien las cancelaciones de atención del reporte de falla al momento de suscitarse la visita, tendrán un costo de acuerdo con lo expuesto en el Anexo “A” de la OREDA.

4.5 Seguimiento a reportes de incidencias

Los CS podrán realizar el seguimiento a las incidencias reportadas hasta su solución, a través del SEG y en caso de falla del SEG, a través del 800 4040 734.

Cualquier modificación al estatus de los reportes de incidencias se verá reflejada en el SEG, dentro de la bitácora de seguimiento.

4.6 Escalación de incidencias

Cuando el concesionario que reportó la incidencia considere que la solución o la respuesta no han sido satisfactorias podrá iniciar el procedimiento de escalación de incidencias, con el fin de resolver las posibles discrepancias que hayan surgido tras la apertura de la falla.

El procedimiento de escalación podrá hacerse solo para fallas o incidencias abiertas (activas/pendientes), o bien, para aquellas que se hayan cerrado sin el consentimiento del CS, independientemente del plazo transcurrido desde el reporte de apertura, y se iniciará vía telefónica.

Los CS y Telmex / Telnor proporcionarán sus correspondientes cuadros de escalación a los que deberán dirigirse para escalar según el procedimiento, los cuales deben incluir: teléfono, correo electrónico y puesto. Las personas responsables de cada nivel de escalación tendrán una disponibilidad de 24 horas. El CS y Telmex / Telnor deberán proporcionar sus cuadros de escalación al momento de la firma del Convenio de Desagregación.

Ambas partes podrán iniciar el procedimiento de escalación cuando se den situaciones que generen discrepancias, incluyendo las siguientes:

- ✓ Rechazos de cierre de reporte que alguna de las partes considere improcedente.
- ✓ Respuesta reiterativa, insuficiente o no actualizada en una solicitud de información relativa a una falla.
- ✓ Expiración de los tiempos de atención o respuesta comprometidos.
- ✓ Reincidencia de una falla.

Nota: Por cuestiones de confidencialidad del personal, la información de las matrices de escalación de Telmex será proporcionada a los CS una vez firmado el convenio de Desagregación.

Ejemplo de matrices de escalación:

Matriz de Escalación Concesionario		Tiempo de Respuesta
Nivel 1	Contacto	24 horas
	Correo: Tel. Celular:	
Nivel 2	Contacto	48 horas
	Correo: Tel. Celular:	

4.7 Cierre de Incidencias

Para cerrar formalmente el incidente, el Centro de atención de Telmex / Telnor, deberá registrar la información con los tiempos aplicables a la resolución del incidente, la causa raíz y la solución aplicada.

Telmex / Telnor notificará al concesionario vía el SEG la información antes referida², para que éste otorgue su visto bueno para el cierre de la incidencia.

El CS contará con un plazo de 24 horas a partir de la hora en que le fue notificada la solución de la incidencia y la restauración del servicio para otorgar su visto bueno para cierre. En caso de no efectuarse la verificación de la solución aplicada dentro de dicho plazo, se entenderá que se ha validado la solución y la incidencia se cerrará de forma automática.

5. Intervenciones programadas

Tanto Telmex / Telnor como el CS deberán comunicar oportunamente los trabajos (acciones de mantenimiento preventivo u otros trabajos programados) que se vayan a realizar en su red y que afecten los servicios del CS, así como acordar el horario de los trabajos, a fin de reducir en lo posible su impacto. Esta comunicación se realizará con un tiempo de antelación mínimo de 10 días hábiles.

Los concesionarios o sus contratistas que realicen trabajos de mantenimiento programados o por fallas en instalaciones y/o en infraestructura Telmex / Telnor, deberán apegarse a los lineamientos de seguridad establecidos en las instalaciones en donde se realicen los trabajos. Los procedimientos relativos al mantenimiento correctivo y acceso de emergencia aplicables a las operaciones derivadas de los servicios de desagregación se encuentran descritos en la OREDA.

² Se considerará atendida la incidencia en tanto el CS no indique lo contrario.

6. Responsabilidad de las incidencias

Un CS podrá reportar una incidencia una vez que haya realizado al menos las pruebas necesarias señaladas en el apartado 3 del presente anexo, y verificado que la falla o incidencia no se encuentra en los equipos y servicios de su ámbito de responsabilidad, incluyendo en la reclamación los datos identificativos del servicio reclamado así como las anomalías detectadas que dan lugar a la reclamación y que permitan de forma eficiente para ambas partes, determinar la naturaleza u origen de la reclamación de que se trate.

El CS que haya originado un aviso de incidencia del cual derive la realización de actividades y pruebas que permitan que la falla o incidente sea declarada imputable al mismo concesionario, deberá pagar a Telmex / Telnor por los gastos incurridos durante las actividades realizadas para la atención de la falla.

De la misma forma, si Telmex / Telnor llegase a imputar fallas al CS y éste demuestre lo contrario, Telmex / Telnor deberá pagar al CS por los gastos incurridos durante la atención de la falla.

Telmex / Telnor y EM serán responsables de atender las fallas identificadas en su red conforme a los tiempos establecidos en sus respectivas Ofertas.

7. Incidencias del SEG

Para el caso de la atención de fallas o intermitencias del SEG, todas aquellas gestiones que se realicen para darle continuidad a los servicios mediante cualquier medio alternativo al SEG, deberán ser registradas en este último cuando se restablezca. Asimismo, para dar continuidad a las solicitudes y a la entrega de información, cualquier interacción que haya existido mediante el uso del medio alternativo deberá ser cargado en el SEG cuando éste se restablezca.

8. Niveles de Servicio

Los niveles de servicio para la atención de fallas se indican en la sección de “Parámetros e indicadores de calidad” de cada servicio bajo el rubro: “Reparación de fallas”.

Cualquier eventualidad relacionada con el CS o causas externas a Telmex / Telnor mencionadas que impliquen detener la contabilización del tiempo de la falla en el proceso de solución de la misma, será comunicada al CS y no se contabilizará para el cálculo de índices de calidad.