

“Anexo C”

Procedimiento de Gestión de Incidencias y Continuidad del Servicio

Procedimiento de Gestión de Incidencias y Continuidad del Servicio

1. Introducción

El presente 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 la EM y/o del Concesionario Solicitante, relacionados 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 la EM 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, por sus siglas en inglés).

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 la EM. 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 del mismo 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 u Oferta:** Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local.
- **Ticket:** Ficha de registro que se le asigna al reporte de un incidente por el centro de atención o el SEG/SIPO.
- **Reincidencia:** cuando un mismo elemento de red presenta el mismo problema por más de una ocasión en un periodo de dos días.
- **Tiempo de resolución:** Plazo previsto para la solución de incidentes con base en los niveles de servicio establecidos en la Oferta, 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.

Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local

Anexo C

Las incidencias podrán o no ser responsabilidad de la EM, 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 la EM 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 la EM suministre, los CS deberán levantar y registrar un reporte de las mismas a través del SEG/SIPO y en caso de falla del mismo, a través de los correos electrónicos: OREDA@rednacional.com u OREDA@rednoroeste.com, según corresponda.

Adicionalmente, se pone a disposición de los CS como medio alternativo de contacto el número 800 4040 735 con cobertura nacional, donde al igual que las incidencias que se reporten en el SEG/SIPO, quedarán registradas para control, consulta y seguimiento de las mismas.

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 desagregación, el CS o la EM según aplique, deberán 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 la EM, según aplique.
- b) Defectos, anomalías o interferencias en la red o instalaciones de la EM, del CS o de sus clientes, según aplique.
- c) Configuración incorrecta de los parámetros de red de la EM o del CS, según aplique.
- d) Equipos de fuerza apagados o sitio sin energía eléctrica.

Al levantar el reporte de incidencia el CS o la EM, según aplique, deberán informar concretamente los motivos de 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 desagregación que se listan a continuación.

Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local

Anexo C

En el caso de los servicios de desagregación, 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
Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local	<ul style="list-style-type: none">• Verificar que la falla o incidencia no se deba a un problema en el cableado interior de usuario.• Verificar que el Módem o la ONT esté encendido.• Verificar que el Módem o la ONT esté conectado a la línea y a su vez la línea esté conectada al PCT.• El equipo terminal de usuario deberá tener sincronía y enlace; en caso de que el medio de acceso sea cobre, deberá verificar que el led DSL este de color verde.• Verificar la configuración de su equipo terminal de usuario.• Verificar el puerto en su equipo donde recibe el tráfico de datos.• Verificar que la falla no es en la configuración de credenciales del módem/ONT o en la navegación proporcionada a través de la red o infraestructura del CS.
Servicio de Desagregación Virtual del Bucle Local	<ul style="list-style-type: none">• Verificar que la falla o incidencia no se deba a un problema en el cableado interior de usuario.• Verificar que la ONT esté encendido.• Verificar que la ONT esté conectada a la línea y a su vez la línea esté conectada al PCT.• El equipo terminal de usuario deberá tener sincronía y enlace.• Verificar la configuración de su equipo terminal de usuario.• Verificar el puerto en su equipo donde recibe el tráfico de datos.• Verificar que la falla no es en la configuración de credenciales de la ONT o en la navegación proporcionada a través de la red o infraestructura del CS.
Servicio de Concentración y Distribución	<ul style="list-style-type: none">• Verificar que el estado de conexión del puerto de entrega del servicio esté Up-Up. En este caso las redes tienen conectividad y no existe falla en este punto del servicio.• Hacer un ping entre el pCAI y su red. Si el Ping es exitoso las redes tienen conectividad y no existe falla en este punto del servicio, de lo contrario el CS puede reportar el servicio.• En caso de que el puerto de entrega del servicio indique Up-Down o Down-Down se debe validar un loop desde el puerto del DFO-CS hasta su red. Si hay continuidad en el Loop el CS puede reportar falla en este punto del servicio.

Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local

Anexo C

Servicio de Desagregación Total del bucle y Compartida del Bucle	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del usuario. • Verificar la existencia de tono de voz (sólo para Desagregación Compartida). • Verificar la configuración de su equipo terminal de usuario. • Probar la señal hacia su red del par de cobre en su Coubicación. • Verificar que el tendido de cableado multipar no tenga fallas.
Servicio de Desagregación Total de Fibra Óptica	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del usuario. • Verificar la configuración de su equipo terminal de usuario. • Probar la señal de su Coubicación y DFO-CS al sitio del cliente. • Probar las aplicaciones que ofrezca a su cliente final sobre ese servicio de SDTFO.
Servicio de Desagregación Total del Sub-Bucle y Compartida de Sub-Bucle	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que la falla no se deba a un problema en el cableado interior de usuario. • Verificar la existencia de tono de voz (sólo para Desagregación Compartida). • Verificar la configuración de su equipo terminal de usuario. • Verificar que el servicio anexo de caja no tenga fallas.
Coubicación	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar parámetros de fuerza respecto a lo contratado. • Verificar parámetros de clima respecto a lo contratado.
Servicio de Anexo de Caja de Distribución	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación física del anexo.
Servicio de Cableado Multipar	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el par se encuentre correctamente terminado.

Para los servicios de Acceso Indirecto al Bucle Local y de Desagregación Virtual del Bucle Local, se deberá verificar el estado del Módem u ONT considerando lo siguiente:

Equipo	Verificaciones Previas
Módem	<ul style="list-style-type: none"> • Validar si el módem es propiedad de la EM o del CS. • En caso de que el módem hubiera sido vendido por la EM al CS se verificará si se encuentra dentro del plazo otorgado para hacer válida la garantía. • Validar que los LED del módem estén encendidos para verificar su funcionamiento.
ONT	<ul style="list-style-type: none"> • Validar si la ONT es propiedad de la EM o del CS.

Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local

Anexo C

	<ul style="list-style-type: none">• En caso de que la ONT hubiera sido vendida por la EM al CS se verificará si se encuentra dentro del plazo para hacer válida la 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 la EM, el mismo se reemplazará de forma inmediata, sin embargo, los equipos que se encuentren fuera del plazo de garantía o dañados por causa del CS, requerirán una autorización del CS para ser reemplazados ya que serán cobrados a éste.

4. Gestión de Incidencias

4.1 Registro

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

El Centro de Atención de la EM registra el reporte en el sistema, generando para cada uno de ellos un ticket e informando al CS para su seguimiento.

Cualquier concesionario, 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 el reporte de 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.

Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local

Anexo C

- ✓ Descripción de la Incidencia.
- ✓ Identificador de Incidencia del concesionario.
- ✓ Número de serie del módem en servicio (para SAIB y SDVBL).

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

4.2 Clasificación

El Centro de Atención de la EM 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. Por el nivel de impacto en la cantidad de servicios, un incidente puede ser masivo o individual.

4.3 Diagnóstico

a) Incidentes Individuales:

Se diagnostica a través de los Centros de Atención registrando un ticket de falla.

b) Incidentes Masivos:

Los Centros de Atención de la EM 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 la EM 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 rechace la atención, la EM dará aviso al CS sobre esta situación con la finalidad de que solucione la situación con su cliente esperando, máximo, los siguientes 30 minutos posteriores al aviso. 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

Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local

Anexo C

en falso” o bien las cancelaciones de atención del reporte de falla al momento de suscitarse la visita, tendrán un costo de acuerdo a lo expuesto en el Anexo “A” de la OREDA.

Importante:

- En caso de Coubicación, la EM atenderá las fallas que se presenten, sin embargo, si las fallas en energía o clima fueron ocasionadas por un mal uso de las instalaciones o por excesos de consumo de los equipos del concesionario, éste deberá efectuar el pago de las reparaciones correspondientes.

4.5 Seguimiento a reportes de incidencias

Los CS podrán realizar el seguimiento a las incidencias reportadas hasta su solución, a través del SEG/SIPO y en caso de falla del SEG/SIPO, a través del número telefónico 800 4040 735.

Cualquier modificación al estatus de los reportes de incidencias se verá reflejada en el SEG/SIPO, 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 la EM proporcionarán sus correspondientes cuadros de escalamiento a los que deberán dirigirse para la solución de incidencias según el procedimiento, los cuales deben incluir, al menos: teléfono, correo electrónico y puesto. Las personas responsables de cada nivel de escalación tendrán una disponibilidad de 24 horas. El CS y la EM 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 originen 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.

Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local

Anexo C

Reincidencia de una falla.

Nota: Por cuestiones de confidencialidad del personal, la información de las matrices de escalación de la EM 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 efectuar el cierre formal de un incidente, el Centro de Atención de la EM, deberá registrar la información relacionada a los tiempos aplicables a la resolución del incidente, la causa raíz y la solución aplicada.

La EM notificará al concesionario vía el SEG/SIPO la información antes referida¹, 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 el cierre correspondiente. 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 la EM como el CS deberán comunicar oportunamente los trabajos (acciones de mantenimiento preventivo u otros trabajos programados) que vayan a realizar en sus correspondientes redes públicas y con los cuales se pudieran afectar 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 de la EM, deberán apegarse a los lineamientos de seguridad establecidos en las instalaciones en donde se realicen los trabajos.

¹ Se considerará atendida la incidencia en tanto el CS no indique lo contrario.

Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local

Anexo C

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.

6. Responsabilidad de las incidencias

El 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 bajo su 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 la EM por los gastos incurridos durante las actividades realizadas para la atención de la falla.

De la misma forma, si la EM llegase a imputar fallas al CS y éste demostrara que dichas fallas no son imputables a éste, la EM deberá pagar al CS por los gastos incurridos durante la atención de la falla.

La EM y la DM serán responsables de atender las fallas identificadas en su red conforme a los tiempos establecidos en sus respectivas Ofertas.

7. Incidencias del SEG/SIPO

Para el caso de la atención de fallas o intermitencias del SEG/SIPO, todas aquellas gestiones que se realicen para darle continuidad a los servicios mediante cualquier medio alternativo al SEG/SIPO, 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/SIPO 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 en la Oferta, bajo el rubro: “Reparación de fallas”.

Cualquier eventualidad relacionada con el CS o causas externas a la EM 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.