**“Anexo C”**

# Procedimiento de Atención de Fallas, Continuidad del Servicio y Gestión de Incidencias.

**Procedimiento de Atención de Fallas, Continuidad del Servicio y Gestión de Incidencias**

De conformidad con los términos y condiciones que Telnor aplica en su operación para sus propios usuarios, a continuación se menciona el procedimiento de atención de fallas, continuidad de servicio y gestión de incidencias que tanto Telnor como los CS deberán consultar en caso de existencia de falla o incidencia en los servicios materia de la Oferta de Referencia.

Con la finalidad de atender las incidencias o fallas de servicios masivos de desagregación (SRL, SRI, SRP, SAIB, SDTBL, SDTSBL, SDCBL Y SDCSBL, SCD y Servicios Auxiliares) que se presenten en los servicios de desagregación que Telnor suministre a los concesionarios de telecomunicaciones, se pone a disposición de estos el número 01 800 40 40 734 con cobertura nacional, sólo cuando el número 800´s no esté disponible lo podrá realizar a través de correo electrónico OPERDES@telnor.com, del Sistema de Captura o del SEG cuando entre en operación.

Los puntos de contacto anteriores estarán disponibles 7x24 horas los 365 días del año, a efecto de que el CS pueda dar seguimiento a la reparación de fallas y gestión de incidencias.

La solución de fallas e incidencias se ajustará a lo establecido en los correspondientes acuerdos de nivel de servicio. Los días hábiles para la atención de fallas e incidencias para servicios básicos de desagregación se consideran de lunes a viernes, de conformidad con lo que realiza Telnor en su propia operación.

La solución a estas fallas e incidencias puede o no ser responsabilidad de Telnor (circunstancia que se precisaría en el reporte que para tal efecto se levante mediante un identificador que defina al “concesionario responsable”).

**VERIFICACIÓN PREVIA A REPORTE DE FALLAS E INCIDENCIAS**

Para cualquier servicio de desagregación, antes de levantar un reporte de falla o Incidencia, el CS o Telnor, según aplique deberán comprobar previamente que la falla o incidencia no obedece a una falla o incidencia de su propia red, por ejemplo:

* Mal funcionamiento de los elementos de red del propio CS, o red de Telnor, según aplique.
* Defectos, anomalías o interferencias en la red o instalaciones del propio Telnor, CS o de sus clientes, según aplique.
* Configuración incorrecta de los parámetros de red del propio Telnor o CS, según aplique.
* El CS y Telnor deberán asegurarse que sus equipos de fuerza estén encendidos y cuentan con energía eléctrica en el sitio.

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

Es recomendable en el caso de los servicios de desagregación 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, como mínimo se muestra a continuación una lista de puntos de acuerdo con cada uno de los servicios de desagregación:

**Servicio de Reventa de Línea**

Línea Telefónica

* 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.

**Reventa de Infinitum y de Paquetes**

* Equipo terminal encendido y debidamente conectado a la corriente eléctrica y al PCT.
* Si la conexión es "alámbrica" (cable de red), revisar que está conectado debidamente al equipo de cómputo.
* Configuración del navegador correcta.
* 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.
* Si se utiliza una conexión alámbrica (cableado de red) revisar que esté en buenas condiciones.
* El CS o Telnor, según aplique, podrán medir la tasa de transferencia, mediante la descarga de 3 sitios diferentes.
* El CS o Telnor, según aplique, deberán de realizar pruebas en la conexión de Wi-fi del cliente, por ejemplo:
* Verificar la cobertura.
* Validar las diferentes interferencias que pueden afectar la conexión.
* Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del cliente.
* En caso de que el servicio se provea por fibra óptica el CS deberá probar la potencia, cuyo valor deberá ser > -28 dBm (como referencia y de manera enunciativa mas no limitativa podrá utilizar los equipos que Telnor usa en su operación actual como lo son el GRP-450, HP3-60 ó EPM-53-PMA-54). Este parámetro está basado en el estándar G.984.2 de la UIT-T y considera una prueba funcional entre la OLT y el PCT en la ONT.

Cualquier prueba realizada deberá atender cuando menos lo especificado en los estándares de la UIT bajo los cuales se regulan las tecnologías, medios y servicios sobre fibra óptica, por ejemplo, la recomendación ITU-T G.652, entre otras.

Cada prueba realizada que implique el uso de un equipo de medición deberá ser ejecutada una vez calibrado correctamente dicho equipo.

**Falla o incidencia por Módem**

* En las soluciones en donde se requiera cambiar el modem, se proporcionara un número de Folio al concesionario para que realice el cambio en tienda Telnor o indicar si lo requiere por mensajería.

**Falla o incidencia por ONT**

* En las soluciones en donde se requiera cambiar la ONT, el cambio se realizara por un técnico Telnor en el domicilio del usuario final.

**Servicio de Acceso Indirecto al Bucle**

* 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;
* Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del cliente.

**Servicio de Desagregación Total del bucle y Compartida del Bucle**

* Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del usuario.
* Verificar la existencia de tono de voz.
* 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 del Sub-Bucle y Compartida de Sub-Bucle**

* Verificar que la falla no se deba a un problema en el cableado interior de usuario.
* Verificar la existencia de tono de voz
* Verificar la configuración de su equipo terminal de usuario;
* Verificar que el servicio anexo de caja no tenga fallas.

**Servicio de Coubicación**

* En caso de Coubicación, Telnor atenderá las fallas, no obstante, si las fallas en energía o clima fueron ocasionadas por un mal uso de las instalaciones o por excesos de consumo de los equipos de concesionario, el CS deberá pagar las reparaciones correspondientes.

**Servicio de Concentración y Distribución**

* 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

**Servicio de Anexo de Caja de Distribución**

* Verificación física del anexo.

**Servicio de Cableado Multipar entre DG**

* Verificar que el par se encuentre correctamente terminado.
* En caso que aun después de la pre-verificación persista la incidencia, el CS deberá reportar la misma de acuerdo al siguiente procedimiento:

En caso que aun después de la pre-verificación persista la incidencia, el CS deberá reportar la misma de acuerdo al siguiente procedimiento:

**PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE FALLAS E INCIDENCIAS**

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

El concesionario 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 Telnor por los gastos incurridos durante las actividades realizadas para la atención de la falla.

Los CS reportarán las Incidencias de servicios masivos de desagregación (SRL, SRI, SRP, SAIB, SDTBL, SDTSBL, SDCBL y SDCSBL, SCD y Servicios Auxiliares) que se presenten, a través del número 01 800 40 40 734 con cobertura nacional, sólo cuando el número 800´s no esté disponible lo podrá realizar a través de correo electrónico [OPERDES@telnor.com](mailto:OPERDES@telnor.com), del Sistema de Captura o del SEG cuando entre en operación.

La solución de fallas o incidencias se ajustará a lo establecido en los correspondientes acuerdos de nivel de servicio.

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, Telnor habilitará el Servicio 050 donde únicamente transferirá la llamada al CS, quien a su vez atenderá al cliente final, será responsable de levantar el reporte de la falla a Telnor en el 01800 40 40 734 o en el sistema de Captura o SEG según corresponda 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 se atienden los clientes de Telnor.

Cualquier Concesionario, incluido Telnor, podrá alertar sobre la existencia de alguna incidencia real o potencial que afecte a todos los servicios materia de la Oferta de Referencia, 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).
* Tipo de falla.
* Referencia del servicio.
* Descripción de la Incidencia.
* Identificador de Incidencia del concesionario.

**SEGUIMIENTO A FALLAS O INCIDENCIAS**

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios de la falla o incidencia, ésta quedará registrada con fecha y hora del reporte, se le podrá dar seguimiento con el folio que asignará el sistema.

Los CS podrán realizar el seguimiento a las fallas o incidencias hasta su solución a través del Sistema de Captura o SEG cuando entre en operación (en caso de falla en el sistema se podrá realizar el seguimiento a través del 01800 4040 734).

En los casos en donde sea necesario realizar alguna actividad en las instalaciones del usuario final y éste no sea localizado, se le llamara al CS para que solucione la situación con su usuario, Telnor esperará máximo 15 min, si en este tiempo no fue posible la atención de la falla el CS deberá indicar si desea realizar la reprogramación de la visita. 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 a lo expuesto en el anexo A de esta Oferta.

**NIVELES DE SERVICIO**

Como se ha mencionado, los niveles de servicio serán acordados a la firma de contrato para la prestación de servicios de desagregación, como ejemplo del nivel de servicio que se tendrá en el Contrato se puede tener que las fallas o incidencias se atenderán de acuerdo a lo siguiente:

|  |  |
| --- | --- |
| **Servicio** | **Reparación de Fallas** |
| Servicio de Desagregación Total del Bucle Local | 85% de reparaciones el mismo día hábil.  95% de reparaciones en un plazo máximo de tres días hábiles  El 5% restante no será mayor a 10 días hábiles |
| Servicio de Desagregación Total en el Sub-Bucle Local |
| Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local |
| Servicio de Desagregación Compartida en el Sub-Bucle Local |
| Servicio de Acceso Indirecto del Bucle |
| Servicio de Reventa de Línea |
| Tendido de cableado Multipar |
| Coubicación | NA |
| Servicio de Concentración y Distribución | 90% de reparaciones del servicio Local en 24 hrs.  90% de reparaciones del servicio Regional en 16 hrs.  90% de reparaciones del servicio Nacional en 12 hrs. |
| Anexo de Caja de Distribución | 90% de reparaciones del servicio en máximo 72 hrs. |

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

**PROCEDIMIENTO DE ESCALACION DE FALLAS O INCIDENCIAS**

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

El procedimiento de escalamiento podrá hacerse solo para fallas o incidencias abiertas (activas/pendientes) independientemente del plazo transcurrido desde el reporte de apertura, el procedimiento de escalamiento se iniciará vía telefónica.

Los Concesionarios y Telnor proporcionarán sus correspondientes cuadros de escalamiento 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 escalamiento tendrán una disponibilidad de 24 horas.

Ambas partes podrán iniciar el procedimiento de escalamiento 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. Se considera como reincidencia de una falla, cuando el mismo elemento de red presenta un mismo problema por más de una ocasión en un periodo de 2 días.

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

**Escalamiento de fallas e incidencias de los servicios básicos de Desagregación**

**Escalamiento de fallas de los servicios auxiliares para Desagregación**

**INTERVENCIONES PROGRAMADAS**

Tanto 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 Telnor, deberán apegarse a los lineamientos de seguridad establecidos en las instalaciones en donde se realicen los trabajos.

**FALLAS O INCIDENCIAS IMPUTABLES A LAS PARTES**

Un Concesionario podrá reportar una incidencia una vez que haya realizado las pruebas necesarias 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 cursada.

El concesionario 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 Telnor por los gastos incurridos durante las actividades realizadas para la atención de la falla.

Telnor será responsable de atender las fallas identificadas en su red conforme a los tiempos establecidos para cada servicio de Desagregación.

**CIERRE DE FALLAS O INCIDENCIAS**

Telnor procederá al cierre de fallas o incidencias una vez que haya solucionado la falla o incidencia y notificara vía el Sistema de Captura o SEG cuando este en operación al Concesionario Solicitante para que este valide la solución de la misma con el suscriptor.