

**ANEXO. PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN DE AVERÍAS Y TRABAJOS
PROGRAMADOS ENTRE TELEFÓNICA DE ESPAÑA Y UN OPERADOR**

1. INTRODUCCIÓN

Con el fin de optimizar la gestión en tiempo y forma para la comunicación y resolución de las averías entre Telefónica y OPERADOR, se requiere la especificación y seguimiento de una serie de pautas de actuación definidas y aceptadas conjuntamente por ambos operadores.

2. OBJETO

El presente documento tiene por objeto la especificación de los procedimientos genéricos de comunicación de averías relacionadas con la red de interconexión IP y los servicios soportados en ella, con la red particular de cada uno de los operadores que incida negativamente en los servicios de interconexión IP de Telefónica a OPERADOR o viceversa incluidos en la presente oferta.

Queda fuera del alcance de este documento los procedimientos establecidos para la modificación de los servicios existentes, ampliaciones y nuevos servicios, que serán llevados a cabo por las organizaciones comerciales o el Comité Técnico de Interconexión (CTI) según corresponda. Tampoco entran en el ámbito de este documento las reclamaciones asociadas a los procesos de tramitación, provisión y/o facturación de los servicios mencionados.

Este documento obliga por igual a ambos operadores, no siendo posible el tratamiento de ninguna avería mientras no se formalice y se intercambien los correspondientes contactos y escalados. Será obligación de ambos operadores mantener actualizada esta información.

La relación de servicios que se contemplan en este documento son:

1. Servicios de interconexión de tráfico de voz IP.
2. Servicios de conexión entre las redes de Telefónica de España y del Operador.
3. Servicios de tránsito de otros operadores y compartición de PDI-NGN

3. DEFINICIONES

COR – %OPERADOR%:	Centro de Operación de Red de %OPERADOR%
CAO:	Centro de Atención de Operadoras
CTI:	Comité Técnico de Interconexión.
GPC	Gestor postventa de cliente

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Norma UNE-EN-ISO-9001 Sistemas de la Calidad, Modelo para el Aseguramiento de la Calidad en el Diseño, el Desarrollo, la Producción, la Instalación y el Servicio Postventa.
- Acuerdo General de Interconexión (AGI) entre Telefónica y OPERADOR.
- Texto consolidado OIR-IP vigente
- Especificación SGO-Interconexión

5. ENTIDADES AFECTADAS

Operación y Mantenimiento de OPERADOR.

Operación y Mantenimiento de Telefónica de España

COR – OPERADOR (A definir por el operador)

Centro de Atención de Operadoras de Telefónica de España

6. DESARROLLO

En este apartado, se describe el procedimiento para la comunicación de averías entre Telefónica y OPERADOR en el marco definido en el punto 2.

6.1. Procedimiento de comunicación de averías de operador a telefónica

6.1.1. INTRODUCCIÓN

El mecanismo para la comunicación de las averías de OPERADOR a Telefónica, para todos los servicios objeto de este procedimiento, será el SGO (Sistema de Gestión para Operadoras) exclusivamente.

En situaciones excepcionales por fallo de los sistemas de gestión o para aquellas funcionalidades del SGO que se encuentren en cada momento en desarrollo podrá utilizarse como medio alternativo NEON (otros Servicios). La indisponibilidad del sistema será comunicada al CTA del SGO de acuerdo al siguiente horario:

- De lunes a viernes de 8 a 20 horas 902331177 o correo electrónico cro.incidencias@telefonica.com
- Resto de horario y festivos nacionales 900101403 o correo electrónico Servicedesk.operadoras@telefonica.com, con copia a cro.incidencias@telefonica.com

Tendrán la consideración de avería las incidencias que se comuniquen a Telefónica durante la existencia efectiva de la misma. Nunca tendrán la consideración de avería las peticiones de información que se puedan realizar sobre eventos ya sucedidos.

En general, para todos los servicios objeto de este documento se establece que, en el caso de averías en las que sea necesario un desplazamiento de personal técnico de Telefónica de España a las dependencias de OPERADOR, será imprescindible la presencia de personal técnico de OPERADOR con el fin de realizar conjuntamente las medidas y pruebas necesarias para localizar el origen real de la avería y proceder a su reparación.

Ambas operadoras colaborarán para resolver la avería lo antes posible

6.1.2. AVERÍAS DE SERVICIOS DE INTERCONEXIÓN

En este apartado, se recoge el proceso de comunicación que deben tener las averías de Servicios de Interconexión generados por OPERADOR hacia Telefónica. Estos servicios son:

1. Servicios de interconexión de tráfico de voz IP.
2. Servicios de conexión entre las redes de Telefónica de España y del Operador.
3. Servicios de tránsito de otros operadores y compartición de PDI-NGN
- 4.

Las incidencias de interconexión VoIP que los Operadores podrán notificar serán de tres tipos:

- Incidencias por caída de interfaces GE → Incidencias de Circuito de Interconexión IP.
- Incidencias que afecten al transporte IP: routers URB (incluidas tarjeta y puerto), routers ARA (incluidas tarjeta y puerto), conectividad entre routers URB y routers ARA, configuraciones lógicas de la interconexión (direccionamiento IP, enrutamiento BGP, VLAN's, VRF's, AS's, etc.) → Incidencias de Servicio de Interconexión IP.
- Notificaciones de trabajos programados u otras notificaciones (con afectación del servicio) que un Operador vaya a ejecutar en su red y que impliquen una pérdida de servicio durante más de tres horas en horario nocturno de ventana de mantenimiento → notificación servicio programado.

Para ello en el SGO se seleccionará en el campo "SERVICIO" el valor "Servicio de Interconexión" y el campo "FUNCION" el valor "Presentar reclamación sobre Operación y Mantenimiento de Infraestructuras". Con esta selección el SGO

presentará la plantilla de boletín de averías. El Operador cumplimentará dicho boletín con la información necesaria para el registro, diagnóstico y gestión de la avería.

Los campos a cumplimentar por OPERADOR para este tipo de reclamaciones son:

Fecha de Detección: Fecha en la que OPERADOR detecta la avería.

Coordinador del Operador: Nombre coordinador de la avería en OPERADOR

Teléfono Coordinador Operador: Teléfono coordinador de la avería en OPERADOR

Servicio afectado: El OPERADOR debe elegir entre:

Circuito de Interconexión IP → si la incidencia está relacionada con el interfaz GbE
Servicio de interconexión IP → Si la incidencia está relacionada con el propio servicio.

Planta Afectada: Valores "Cliente" o "Transmisión" o "Red NGN"

Identificación: Numeración cliente reclamante (9 dígitos)

Elemento de Red: Código de punto elemento de red afectado de OPERADOR

Provincia: Identificación provincia donde se localiza la avería

Tipo de Síntoma: Selección según desplegable. Pretende informar del impacto que la avería tiene en el servicio de OPERADOR.

Comentarios Síntoma: Detalle de los síntomas de la avería detectada por OPERADOR.

Prioridad: Prioridad de la avería. Vendrá determinada por el "tipo de síntoma" introducido.

Observaciones: Información adicional que no pueda ser incluida en el campo "Comentarios Síntoma" o ampliación de la valoración sobre el servicio afectado por la avería.

Fichero Permite el envío de ficheros con trazas de señalización o información adicional que exceda la capacidad del campo observaciones. Es

fundamental informar en el campo **Observaciones** de la inclusión de este fichero.

Una vez resuelto el problema por Telefónica se cumplimentará el campo "Tipo de Causa" del boletín de SGO. Adicionalmente se incluirá más información sobre la resolución de la avería en el campo "Causa" del citado boletín.

Recibido el franqueo a través de la Web de SGO, OPERADOR verificará la resolución real del problema y confirmará dicho franqueo en SGO, produciéndose así el cierre de la avería. Si el operador no acepta ni rechaza el franqueo se procederá al cierre de la avería por temporización.

En caso de rechazo de un franqueo por OPERADOR será imprescindible indicar detalladamente en el campo "Motivo de Rechazo" las causas del mismo. Un boletín cuyo franqueo haya sido rechazado, dará lugar a un nuevo proceso de análisis de la avería. Si se produce un segundo rechazo en el franqueo de una misma avería, ambas partes realizarán pruebas conjuntas en caso de considerarse necesario para la resolución de la avería.

Ante cualquiera de las averías antes mencionadas, ambos Operadores podrán escalarlas si el tratamiento no se considera adecuado, el impacto en el servicio es notable o las circunstancias de esta la hacen especial.

Telefónica se compromete a resolver las averías lo antes posible informando adecuadamente de la resolución y de las causas de las mismas.

Este procedimiento no contempla las incidencias producidas en la puesta en servicio por OPERADOR o Telefónica de servicios de nueva constitución. Estas incidencias se tramitarán a los responsables de provisión de Telefónica y OPERADOR por los cauces que estén establecidos al efecto.

En el caso de averías asociados al servicio de "Reventa de tráfico entre operadores (tránsito de otros operadores)" solo se admitirán reclamaciones del operador que realiza la reventa y entrega las llamadas a Telefónica. Todo tipo de comunicación con el operador que compra tráfico la realizará el operador que lo vende. OPERADOR, que revende tráfico, realizará las pruebas precisas en su red previamente a generar la avería e informará detalladamente en las mismas de la condición de reventa de tráfico y del operador que lo contrata.

Para las averías asociadas al servicio de "Compartición de Pdl-NGN", cuando la avería esté asociada a los servicios de interconexión (bloqueo de enlaces, numeraciones genéricas de los operadores, etc.) el interlocutor válido con Telefónica será el afectado por la avería (el arrendatario de la infraestructura).

6.2. Procedimiento de comunicación de averías de Telefónica a OPERADOR

6.2.1 Introducción

El mecanismo para la comunicación de las averías de Telefónica a OPERADOR, para todos los servicios objeto de este procedimiento, será el SGO (Sistema de Gestión para Operadoras) exclusivamente.

En situaciones excepcionales por fallo de los sistemas de gestión o para aquellas funcionalidades del SGO que se encuentren en cada momento en desarrollo se especificará un medio alternativo de comunicación.

6.2.2 Averías de servicios de interconexión IP.

En este apartado, se recoge el proceso de comunicación que deben tener las averías de Servicios de Interconexión IP generados por Telefónica hacia OPERADOR.

Los requisitos de información para estas averías serán las mismas que en el caso de reclamaciones de OPERADOR a Telefónica.

Para ello OPERADOR recibirá indicación en su entorno Web de SGO de la existencia de una avería enviada por Telefónica y podrá consultarla seleccionando en el campo **"SERVICIO"** el valor "Servicios de Interconexión" y el campo **"FUNCION"** el valor "Presentar Reclamación sobre Operación y Mantenimiento de Infraestructuras". Con esta selección el SGO mostrará la pantalla con los datos correspondientes a las averías presentadas.

Una vez resuelto el problema por OPERADOR cumplimentará el campo "Tipo de Causa" del boletín Web de SGO.

Adicionalmente se incluirá más información sobre la resolución de la avería en el campo "Causa" del citado boletín.

Recibido el franqueo de OPERADOR, Telefónica verificará la resolución real del problema y confirmará dicho franqueo en SGO, produciéndose así el cierre de la avería. Si Telefónica no acepta ni rechaza el franqueo se procederá al cierre de la avería por temporización.

En caso de rechazo de un franqueo por Telefónica será imprescindible indicar detalladamente en el campo "Observaciones" las causas del mismo. Un boletín cuyo franqueo haya sido rechazado, dará lugar a un nuevo proceso de análisis de la avería. Si se produce un segundo rechazo en el franqueo de una misma avería, ambas partes realizarán pruebas conjuntas si se considera necesario para resolver el problema. Si

las mismas no resultan satisfactorias, se procederá al escalado definido en este documento.

Ambos operadores se comprometerán a resolver las averías lo antes posible informando adecuadamente de la resolución y de las causas de las mismas.

Este procedimiento no contempla las incidencias producidas en la puesta en servicio por OPERADOR o Telefónica de servicios de nueva constitución. Estas incidencias se tramitarán a los responsables de provisión de Telefónica y OPERADOR por los cauces que estén establecidos al efecto.

6.3. Contactos

RELACION DE CONTACTOS DE TELEFONICA

- SGO. Apertura de incidencias
- Centro de Atención de Servicios de Operadoras (CAO)
- CTA de SGO (Problemas con aplicación SGO)

RELACION DE CONTACTOS DE OPERADOR

- SGO. Apertura de incidencias
- Centro de Atención de Servicios de Operadoras (CAO)
- CTA de SGO (Problemas con aplicación SGO)

6.4. Procedimiento de escalado

La comunicación de los escalados es requisito imprescindible para la comunicación de averías. Cualquier variación de los mismos debe ser comunicada de forma inmediata con el fin de mantener la operatividad de este procedimiento.

Los escalados se realizarán entre niveles equivalentes de ambos operadores para lo que OPERADOR y Telefónica se comprometen a su permanente actualización. **No tendrán la consideración de escalado los responsables de turno de OPERADOR o Telefónica ya que éste es un contacto**, en cualquier caso, previo a la ejecución de un proceso de escalado. El incumplimiento de este compromiso por alguna de las partes invalidará el proceso de escalado que se establece en este documento.

El procedimiento de escalado definido en Telefónica frente a cualquier avería de OPERADOR pasará por los siguientes estamentos, siendo este acordado y actualizado con cada operador:

PRIMER NIVEL DE ESCALADO:

D.

Telf.:

Móvil:

Fax:

E-mail:

SEGUNDO NIVEL DE ESCALADO:

D.

Telf.:

Móvil:

Fax:

E-mail:

El procedimiento de escalado definido en OPERADOR frente a cualquier avería de Telefónica pasará por los siguientes estamentos:

PRIMER NIVEL DE ESCALADO:

D.

Telf.:

Móvil:

Fax:

E-mail:

SEGUNDO NIVEL DE ESCALADO:

D.

Telf.:

Móvil:

Fax:

E-mail:

6.5. Clasificación de las averías

En función del impacto en el servicio se clasifican las averías en 4 categorías:

Muy urgentes o críticas: Pérdida total de llamadas en algún punto entre ambas redes o grave deterioro de la calidad del servicio:

- ☒ ☒ Pérdida parcial del servicio de interconexión VoIP en uno o varios PDI-NGN.
- ☒ ☒ Incomunicación de PDI-NGN.
- ☒ ☒ Pérdida de tráfico en PDI-NGN.
- ☒ ☒ Degradación total del servicio de interconexión VoIP en uno o varios PDI-NGN.

Urgentes o graves: Degradación de la calidad del servicio VoIP fuera de normas (según AGI y normas internacionales). No hay incomunicación; pero se ha perdido la redundancia:

- ☒ ☒ Pérdida de la diversificación.
- ☒ ☒ Envío de tráfico indebido.
- ☒ ☒ Corte parcial con pérdida de tráfico.
- ☒ ☒ Cruces de llamadas.
- ☒ ☒ Cortes intermitentes.
- ☒ ☒ Cualquier reclamación de cliente que suponga incomunicación.
- ☒ ☒ Degradación parcial del servicio de interconexión VoIP en uno o varios PDI-NGN.

No urgentes o menores: Degradación de la calidad del servicio de interconexión VoIP dentro de norma (según AGI y normas internacionales):

☒ ☒ Cualquier reclamación de cliente individual o reclamación de menor criticidad que no suponga incomunicación.

Avisos: notificaciones por trabajos programados y otras notificaciones.

6.6. Criterios generales sobre acceso a dependencias de operador, realización de pruebas conjuntas Operador - Telefónica.

En general, para todos los servicios objeto de este documento se establece que, en el caso de averías en las que no exista certeza de que el origen de la misma se localice en los equipos de Telefónica y sea necesario un desplazamiento de personal técnico de Telefónica a las dependencias de OPERADOR, será imprescindible la presencia de personal técnico de OPERADOR con el fin de realizar conjuntamente las medidas y pruebas necesarias para localizar el origen real de la avería y proceder a su reparación.

Acceso a dependencias de OPERADOR por avisos de avería (servicio afectado)

En el caso que para la resolución de un aviso de avería de un circuito que da servicio a OPERADOR sea preciso acceder a sus dependencias será responsabilidad del coordinador de la avería la gestión de este acceso de forma inmediata. El tiempo de demora que se produzca en la reparación de la avería por carecer de este acceso no se considerara imputable a Telefónica.

Realización de pruebas conjuntas

En el caso que OPERADOR, para la resolución de un aviso de avería, considere necesaria la realización de pruebas conjuntas, y tras la realización de sus pruebas y diagnóstico, contactará a través del SGO y, alternativamente, con el CAO de Telefónica indicando esta circunstancia y el momento propuesto para las mismas. El CAO de Telefónica preparará estas para su ejecución. En el caso en el que sea Telefónica la que solicite estas pruebas contactará con el coordinador del aviso de avería en OPERADOR solicitándolas. OPERADOR indicará lo antes posible su disponibilidad para la ejecución de las mismas. En el caso que OPERADOR no pueda realizar las pruebas en el momento solicitado por Telefónica el tiempo de demora que se produzca en la reparación de la avería hasta la realización de dichas pruebas no se considerara imputable a Telefónica.

7. COMUNICACIÓN DE TRABAJOS PROGRAMADOS Y ACTUACIONES URGENTES EN RED EN LAS REDES DE OPERADOR Y TELEFÓNICA

Ambos operadores se comprometen a la comunicación de aquellos trabajos que se vayan a realizar en su red y que afecten a los servicios contemplados en este documento. Esta comunicación se realizará con un tiempo de antelación mínimo de dos días naturales, salvo actuaciones en red que por su urgencia no puedan notificarse cumpliendo dicho plazo.

Los trabajos programados se realizarán en horarios de bajo tráfico salvo en casos de urgencia. En el caso de que el operador no esté de acuerdo con la fecha y hora de los trabajos, sea el único cliente afectado y no existan causas de fuerza mayor, ambas partes se pondrán de acuerdo para realizar los mismos.

La comunicación de trabajos programados se realizará al COR que el- OPERADOR haya identificado mediante correo electrónico.

8. MESA DE SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS

Se acuerda por ambas partes mantener reuniones, con el fin de analizar los resultados, mejorar la gestión y detectar y corregir puntos de mala calidad hacia los clientes de ambos operadores. Las reuniones se realizarán con una periodicidad bimestral, salvo que las partes acuerden otra frecuencia, pudiendo convocar reuniones extraordinarias a petición de cualquiera de las dos partes. Una vez solicitada una reunión extraordinaria por una de las partes a la otra, dicha reunión deberá tener lugar en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha de la solicitud de reunión.

Las convocatorias se realizarán a través del GPC de Telefónica para OPERADOR, que convocará a las áreas implicadas en los temas propuestos. Ambas organizaciones intercambiarán, previamente a la reunión, la información necesaria para la misma.

9. DEROGACIÓN Y EFECTIVIDAD

Este procedimiento entrará en vigor el primer día de la semana siguiente a su aprobación.