

**Descripción de los sistemas
para la gestión de la ORLA**

CONTROL DE EDICIONES

Edición	Partes que cambian	Descripción del cambio	Fecha de cambio
V1 V2 V3		Versión inicial Audiencia CNMC Resolución CNMC	30/11/2015 18/11/2016 23/02/2017

Índice

1	CONTEXTO, OBJETIVOS Y ALCANCE	4
1.1	CONTEXTO.....	4
1.2	OBJETIVOS.....	4
1.3	ALCANCE	4
2	PRINCIPIOS BÁSICOS DEL SISTEMA	5
3	GESTIÓN DE LA PROVISIÓN EN NEON	6
3.1	ALCANCE	6
3.2	ARQUITECTURA DE CANAL	8
3.2.1	<i>Características</i>	8
3.2.2	<i>Beneficios del canal para el operador</i>	9
3.2.3	<i>Operativa de uso del canal</i>	9
3.3	CARACTERÍSTICAS Y CONCEPTOS GENERALES	10
3.4	FUNCIONALIDADES DE NEON PARA LA GESTIÓN DE PEDIDOS	19
3.4.1	<i>Generar Pedido de Circuitos</i>	19
3.4.2	<i>Aceptar Pedido de Circuitos</i>	20
3.4.3	<i>Cancelar Pedido de Circuitos</i>	20
3.4.4	<i>Anular Pedido de Circuitos</i>	21
3.4.5	<i>Información adicional</i>	21
3.4.6	<i>Discrepancia</i>	21
3.4.7	<i>Consulta de Pedidos de Circuitos</i>	22
3.4.8	<i>Consulta de Notificaciones de un pedido</i>	23
3.4.9	<i>Consultar de Fichero de Solicitud del Pedido de Circuitos</i>	24
3.4.10	<i>Consulta de circuitos en servicio</i>	24
3.4.11	<i>Consulta de Cobertura ORLA E</i>	25
3.4.12	<i>Consulta del cálculo de distancia de circuitos</i>	25
3.4.13	<i>Consulta de informes con datos desglosados por Operador</i>	25
3.4.14	<i>Consulta GESCAL</i>	25
3.4.15	<i>Generación de código GESCAL</i>	25
3.4.16	<i>Consulta de documentación de usuario</i>	26
4	GESTIÓN DE AVERÍAS EN NEON	27
4.1	ALCANCE	27
4.2	INFORMACIÓN DE CONTEXTO	27
4.3	CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL SISTEMA.....	28
4.4	DESCRIPCIÓN DEL FLUJO Y ESTADOS DE LAS AVERÍAS.....	28
4.5	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL	30
4.5.1	<i>Actuaciones del operador</i>	30
4.5.2	<i>Actuaciones de Telefónica</i>	33
5	CONSIDERACIONES SOBRE LA CONVIVENCIA DE LOS PROCESOS	35
5.1	MODELO DE DESPLIEGUE	35
5.2	CONVIVENCIA DE PROCESOS	35
5.2.1	<i>Funcionalidad durante la convivencia</i>	35
5.2.2	<i>Disponibilidad de datos para las consultas</i>	35
5.2.3	<i>Cierre del proceso actual</i>	35
6	CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN	37
7	ANEXO 1: VOLUMETRÍA	38

8 ANEXO 2: ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS (ANS)	39
8.1 NIVELES DE SERVICIO DEL SISTEMA WEB	39
8.1.1 Disponibilidad	39
8.1.2 Carga inicial de la aplicación.....	39
8.1.3 Carga de páginas	40
8.1.4 Gestión de acceso a los usuarios: Bloqueo de los usuarios.....	40
8.1.5 Gestión de acceso a los usuarios: Desconexiones	41
8.1.6 Calidad de la comunicación	41
8.1.7 Corrección del contenido de las bases de datos.....	41

1 CONTEXTO, OBJETIVOS Y ALCANCE

1.1 Contexto

El 23 de julio de 2015 la CNMC resolvió el expediente OFE/DTSA/1114/14/Revisión ORLA:

RESOLUCIÓN SOBRE LA REVISIÓN DE LA OFERTA DE REFERENCIA DE TELEFÓNICA DE LÍNEAS ALQUILADAS TERMINALES (ORLA).

En su resuelve sexto la CNMC impone a Telefónica la obligación de presentar una propuesta de evolución de los sistemas para la gestión de la ORLA.

“...
...”

Sexto.- En un plazo de cuatro -4- meses Telefónica deberá presentar a esta Comisión una propuesta con una descripción completa de los sistemas para la gestión informatizada de los servicios mayoristas de la ORLA y su calendario de implantación que, además de definir la arquitectura y operación, incluya la descripción del conjunto de operaciones y funciones disponibles en relación con altas, bajas, mantenimiento y averías y conjunto de servicios gestionables.

...”

1.2 Objetivos

En el presente documento se detalla la evolución de los sistemas para la gestión de la ORLA, para dar cumplimiento al resuelve sexto de la Resolución OFE/DTSA/1114/14/Revisión ORLA.

1.3 Alcance

Este documento se centra en la descripción funcional de los siguientes aspectos:

- Canales de comunicación.
- Gestión de la provisión.
- Gestión de averías.
- Consultas.
- Convivencia de procesos.

2 PRINCIPIOS BÁSICOS DEL SISTEMA

La solución planteada debe adaptarse lo más posible al diferente perfil de Operadores usuarios de la ORLA, es decir, teniendo presente que algunos de ellos hacen una cantidad de solicitudes baja, razón por la que no les resultaría rentable tener que invertir en desarrollos.

En este sentido, se define una arquitectura basada en canal de portal web, reforzado para algunas funcionalidades con mensajería de correo electrónico. Este tipo de arquitectura, por comparación con la basada en WS, evita desarrollos no amortizables, a la vez que proporciona unas capacidades adecuadas de gestión y registro para auditoría.

Telefónica realizará el desarrollo del servicio y proporcionará a los Operadores, conforme a los hitos planificados, la documentación de usuario necesaria para que estos conozcan la operativa y puedan utilizarla en sus procesos.

La implantación se hará en convivencia con la solución actual, para garantizar el mínimo impacto. En el apartado de convivencia se detallan las condiciones de la misma.

3 GESTIÓN DE LA PROVISIÓN EN NEON

En este apartado se describe la herramienta de Gestión de la Provisión de los servicios ORLA en NEON.

Se establece una arquitectura basada en canal de tipo portal web, reforzado con mensajería de correo electrónico para las comunicaciones en sentido Telefónica>Operador. Este tipo de arquitectura, por comparación con la basada en WS, evita desarrollos no amortizables, a la vez que proporciona unas capacidades adecuadas de gestión y registro para auditoría.

En el apartado 3.1 se detallan los servicios cuya gestión se desarrollará en NEON.

En el apartado 3.2 se describen las características y conceptos fundamentales de la gestión de pedidos en NEON.

En el apartado 3.3 se describe la funcionalidad que ofrece NEON desde el punto de vista del Operador.

3.1 Alcance

Las características y funcionalidades que se describen en los apartados siguientes serán de aplicación para la gestión de los pedidos de las Ofertas y Servicios de Circuitos regulados existentes en la actualidad.

Se incluye:

- ORLA E – Líneas Alquiladas Terminales sobre interfaces Ethernet
- ORLA T – Líneas Alquiladas Terminales sobre interfaces Tradicionales
- ORLA C – Rutas Troncales Submarinas
- OBA EdS modalidad ORLA E – Líneas Alquiladas interfaces Ethernet Troncales para EdS OBA
- OBA EdS modalidad ORLA T – Líneas Alquiladas interfaces Tradicionales Troncales para EdS OBA

Los Servicios contemplados agrupados por Oferta son:

- Servicios de ORLA E
 - Alta Enlace a Cliente Agregado
 - Alta Enlace a Cliente No Agregado
 - Alta Enlace a Cliente sin Servicio de Conexión
 - Baja Enlace a Cliente Agregado
 - Baja Enlace a Cliente No Agregado
 - Baja Enlace a Cliente sin Servicio de Conexión
 - Cambio de Domicilio de Cliente
 - Traslado Exterior
 - Traslado Interior
 - Cambio de PdCE con modificación de la CF

- Cambio de PdCE sin modificación de la CF
- Cambio de velocidad Enlace a Cliente Agregado
- Cambio de velocidad Enlace a Cliente No Agregado
- Cambio de velocidad Enlace a Cliente sin Servicio de Conexión
- Alta PdCE
- Baja PdCE
- Ampliación de capacidad PdCE

- Servicios de ORLA T
 - Alta Enlace a Cliente
 - Baja Enlace a Cliente
 - Cambio de Domicilio de Cliente
 - Traslado Exterior
 - Traslado Interior
 - Cambio de velocidad circuitos nx64 Kbps
 - Alta servicio de concentración de 2Mbps
 - Baja servicio de concentración de 2Mbps
 - Alta PdC
 - Baja PdC
 - Ampliación de capacidad PdC
 - Modificación distribución PdC

- Servicios de ORLA C
 - Alta Enlace Transporte
 - Baja Enlace Transporte
 - Alta PdC
 - Baja PdC
 - Ampliación de capacidad PdC
 - Modificación distribución PdC

- Servicios de OBA EdS modalidad ORLA E
 - Alta Enlace Transporte Agregado
 - Alta Enlace Transporte No Agregado
 - Alta Enlace Transporte Sin Servicio de Conexión
 - Baja Enlace Transporte Agregado
 - Baja Enlace Transporte No Agregado
 - Baja Enlace Transporte Sin Servicio de Conexión

- Servicios de OBA EdS modalidad ORLA T
 - Alta Enlace Transporte
 - Baja Enlace Transporte
- Circuitos diversificados
- Circuitos vinculados
- Migración a los servicios establecidos en la ORLA
 - Migración de velocidades de Ethernet a Fast Ethernet o viceversa
 - Migración de velocidades de Ethernet/Fast Ethernet a Gigabit Ethernet
 - Migración entre servicios minoristas de Telefónica y ORLA-E
 - Migración de servicios desde ORLA-t basados en fibra a ORLA-E
 - Migración de la central frontera

3.2 Arquitectura de Canal

Los objetivos que se buscan para el canal de comunicación entre los Operadores y Telefónica son:

- Conseguir que sea válido para todos los tipos de operadores que contratan servicios ORLA.
- Garantizar la comercialización efectiva de los servicios ORLA, mediante una funcionalidad de gestión adecuada a la naturaleza de los mismos.
- Garantizar la trazabilidad del proceso.
- Reaprovechar el conocimiento y las infraestructuras disponibles en los Operadores y en Telefónica, evitando la necesidad de adquisición de nuevos elementos HW/SW.
- Evitar que los Operadores que hacen un uso bajo del servicio tengan que hacer desarrollos.
- Reducir los desarrollos a lo imprescindible, en el caso de Telefónica.

3.2.1 Características

El canal tendrá las siguientes características:

- Para las solicitudes:
 - Interfaz de tipo portal web (H2M) para las comunicaciones en el sentido Operador>Telefónica.
 - Mensajería de correo electrónico para las comunicaciones en el sentido Telefónica>Operador. Para hacer posible esta comunicación los Operadores deberán disponer únicamente de un servicio de correo.
- Para las consultas:
 - Interfaz de tipo portal web (H2M) para la realización de la consulta por parte del Operador.
 - Descarga de fichero con el resultado de la consulta.

3.2.2 Beneficios del canal para el operador

- No requiere inversión ni desarrollo: se trata de una tecnología basada en protocolos estándar de Internet, que evita nuevas inversiones en infraestructura, formación, productos, etc.
- El mecanismo de autenticación está basado en Usuario y Contraseña.
- No obliga a la integración entre sistemas.

3.2.3 Operativa de uso del canal

Solicitudes de provisión:

1. Los Operadores introducirán sus peticiones en el portal web de NEON, utilizando para ello los ficheros excel proporcionados por Telefónica.
1. Telefónica confirmará a los Operadores la recepción de sus peticiones.
2. Los sistemas de Telefónica procesarán la información recibida en las peticiones de los Operadores, almacenándola en el repositorio de Telefónica.
3. Telefónica notificará a los Operadores los cambios producidos en sus solicitudes.
4. Los Operadores realizarán las actuaciones de su responsabilidad en el portal web de NEON (aportación de informaciones adicionales, aceptaciones, rechazos, etc.).

Consultas

1. Los Operadores introducirán sus consultas en el portal web de NEON, seleccionando mediante los criterios de búsqueda que ofrece el portal.
2. Telefónica proporcionará a los Operadores los resultados de las consultas realizadas mediante la descarga de un fichero.
3. La información de los circuitos y pedidos estará disponible en el sistema para todos los circuitos en tramitación o activos, mientras que para los dados de baja o no provisionados, la información estará disponible durante un período de 2 años.

Los Operadores podrán realizar dos tipos de consultas:

- Consultas Unitarias: en la respuesta Telefónica proporcionará a los Operadores el detalle completo del pedido.
- Consultas Masivas: en la respuesta Telefónica proporcionará a los Operadores el listado de los pedidos que cumplen los criterios de búsqueda.

La consulta sobre el repositorio de información de Telefónica se realizará mediante criterios de consulta genéricos y acotados basados en los índices establecidos sobre el dicho repositorio con el objetivo de garantizar la mayor eficiencia del proceso de tramitación.

Más adelante se detallan los criterios disponibles.

3.3 Características y conceptos generales

Las principales características de NEON para la Gestión de la provisión de los servicios ORLA son:

- Consiste en una solución basada en una interfaz de comunicación del Operador con Telefónica de tipo Portal WEB, dónde quedará registrada la información que se intercambiarán los Operadores y Telefónica.
- Se utilizará como herramienta de gestión de los Operadores para la solicitud y gestión de pedidos de servicios de circuitos. En los pedidos el Operador adjuntará los ficheros de solicitud de los servicios.
- Se utilizará como herramienta de Gestión, Atención y Consulta por las Áreas Técnicas y Comerciales de Telefónica.
- Se utilizará como un repositorio único de pedidos, sobre el que se apoyarán las unidades que participen en el flujo de contratación.
- Dispondrá de la herramienta de consulta del cálculo de distancia de los circuitos.
- Facilitará la consulta de planta en servicio.
- Dispondrá del buscador de direcciones de GESCAL.

NEON incluirá los flujos de contratación y gestión de los pedidos de los servicios de circuitos, que materializan el diálogo comercial entre el Operador y Telefónica. En función del diálogo comercial del servicio se definirá el formato del fichero de solicitud, con las características y datos que el Operador debe informar a Telefónica de España, para la correcta tramitación y provisión de la solicitud. Los datos de entrada del fichero de solicitud, las validaciones asociadas y las características se incluirán en la documentación de usuario del servicio

Se entiende por flujo de un pedido al conjunto de actividades y fases por las que transcurre un pedido desde su inicio hasta el fin del mismo.

NEON permitirá al Operador realizar un seguimiento completo del pedido, con un registro de todas las fases y estados.

Las fases por las que podrá transcurrir un pedido son las siguientes:

- Generación del Pedido
- Validaciones del Pedido
- Validaciones del Servicio
- Tramitación del Pedido
- Provisión del Pedido
- Consolidación en Parque
- Fin de Pedido

Sobre las fases anteriores y comunes de un Pedido, podrán existir sub-fases en función del servicio solicitado, como es por ejemplo la *Valoración por el Área Técnica y Comercial*, que se da en el caso de alta de un servicio con estudio previo.

NEON permitirá al Operador solicitar su pedido, necesitando para ello únicamente introducir datos que permitan concretar la Oferta y el Servicio. El Operador informará las características, valores de las mismas dentro del servicio que se quiere contratar (Ej. Ubicación de instalación del servicio, atributos, etc.). Para ello anexará al pedido un fichero que recogerá todos los datos establecidos

como necesarios para la provisión del servicio. Telefónica proporcionará para cada una de las Ofertas los ficheros de solicitud específicos de cada uno de los servicios, como parte de la documentación de usuario.

Telefónica informará al Operador de las incidencias producidas en la provisión que requieran su actuación y/o conocimiento, tales como obtención de permisos, citas con los clientes de los Operadores, datos erróneos en el pedido, errores de localización de las instalaciones o no adecuación de las dependencias.

El nuevo sistema centralizará la tramitación del pedido, facilitando la trazabilidad de las órdenes de solicitud de servicio hasta la puesta en funcionamiento del circuito.

En todo momento existirá trazabilidad del estado en el que se encuentra el Pedido.

El Operador podrá consultar el histórico de un pedido, con el detalle de los estados por los que ha pasado desde la solicitud hasta el fin de la provisión.

Todas las acciones realizadas sobre los pedidos, así como sus notificaciones y eventos asociadas deben quedar debidamente registradas en el sistema. Toda esta información estará disponible mediante las consultas de pedidos, independientemente de que el pedido finalice con el circuito provisionado o no provisionado.

El sistema incluirá información necesaria para contactar telefónicamente con las personas adecuadas para atender y solucionar cualquier duda relativa a las condiciones de prestación del servicio regulado previas a su provisión así como problemas y dudas durante la provisión de los circuitos. Dichos contactos se utilizarán también para resolver cualquier duda o problema cuando el flujo propio del sistema no alcance a solucionar o transmitir la información necesaria o la incidencia.

Todos los datos y actuaciones realizadas para provisionar los circuitos deben quedar registrados en el sistema. Es decir, a pesar del uso de los respectivos contactos, las acciones que afecten a la provisión del pedido deberán realizarse siempre mediante el sistema para que queden correctamente reflejadas en el mismo.

Seguimiento del Pedido

El sistema facilitará el seguimiento de cada uno de los Pedidos generados. Para ello gestionará un flujo de estados y tareas, que informarán del estado en aquellos puntos que se consideren necesarios para el seguimiento.

Los estados posibles de un Pedido son:

- Solicitado
- En trámite
- En trámite pendiente validación
- Pendiente de aprobación Operador
- Pendiente de respuesta Operador
- En Provisión
- Provisionado (realizada entrega del circuito) RFS
- En servicio (Alta para facturación) RFB
- En servicio (Pendiente liquidación pago a terceros)

- Incidencia
- Denegado/Rechazado
- Cancelado
- Anulado

Se mostrará un registro por cada una de las fases/estados/notificaciones/incidencias por las que transite un pedido.

En caso de pagos a terceros, en cuanto Telefónica tenga conocimiento del citado pago, pasará el pedido a estado "Pendiente de aprobación Operador" notificando dicho cambio con la información detallada y suficiente. Telefónica podrá detener el proceso de provisión hasta que el operador analice la información y, con o sin indicación de discrepancia, acepte continuar con la provisión.

En el estado del pedido "*En servicio (Pendiente de liquidación de pagos a terceros)*" se podrá trasladar el Pago a Terceros al Operador una vez que se haya obtenido el documento de pago. Desde NEON se notificará al Operador y se adjuntará el documento.

NEON permitirá comunicaciones bidireccionales entre el Operador y Telefónica. Las comunicaciones en el sentido Operador>Telefónica serán a través del portal web NEON. Las comunicaciones en el sentido Telefónica>Operador se realizarán por correo electrónico, quedando registradas en NEON.

Cada pedido tendrá un flujo de actividades como resultado del diálogo comercial entre el Operador y Telefónica, así como de las actividades necesarias para su tramitación y provisión. Un flujo típico es el que se muestra a continuación:

- El Operador generará un pedido.
- Telefónica acusará recibo de la solicitud, asignará número de pedido y realizará las validaciones de datos de la solicitud, incluida cobertura. Una vez dado de alta el pedido, se notificará al operador el número de pedido asignado.
- Telefónica generará una notificación en la que se informará de la aceptación o rechazo de la solicitud en función del resultado de las validaciones. Si se superan las validaciones, se enviará al operador el número Administrativo asignado a la conexión solicitada.
- Telefónica asignará y activará la orden de servicio en el proceso de provisión.
- Telefónica informará y/o acordará con el Operador una cita para la puesta en servicio del circuito, el punto de contacto se proporciona en los datos de la orden del circuito.
- Telefónica realizará la Gestión de Incidencias de la Provisión e informará al Operador.
- Telefónica realizará las notificaciones que sean necesarias al Operador.
- Llegada la fecha de instalación, Telefónica procede a la instalación.
- Realizada la instalación, Telefónica comunicará al operador el fin de la solicitud, una vez superada las pruebas de aceptación del servicio.
- Si una vez desplazado el personal de instalación de Telefónica al domicilio del cliente final éste decidiera desistir de la instalación, cualquiera que fuera el motivo, Telefónica informará al operador de la incidencia y esperará que éste decida la actuación.

Avisos de los eventos asociados al Pedido

NEON establecerá el envío de mensajes, avisos o notificaciones por correo electrónico cuando se produzca algún evento del tipo:

- Modificación del estado del pedido o avance del mismo en el flujo definido en el servicio.
- Establecimiento de los RFS (Ready For Service) asociados al lanzamiento de un Pedido.
- Re-planificaciones de RFS.
- Incidencia en la tramitación o provisión:
 - Datos erróneos de cliente:
 - identificación de domicilio
 - datos de contacto para la instalación
 - fechas deseadas de instalación
 - error en datos del pedido
 - Retraso en la entrega
 - Paradas de reloj causa cliente
 - Valoraciones
 - Comunicaciones de Alto Coste
 - Comunicaciones de Indisponibilidades
 - Comunicaciones de Incidencias en la Provisión.
 - Provisión finalizada tras prueba “end to end”
 - Comunicación de datos de la provisión al Operador:
 - Número administrativo comercial
 - T0 Fecha de aceptación de la solicitud
 - Fecha comprometida de entrega
 - Resultado de Proyectos Específicos
 - Comunicación de viabilidad
 - Comunicación de precios
 - Comunicación de datos técnicos

Las notificaciones avisarán de todo cambio significativo en el estado de un pedido, así como cualquier evento que sea necesario conocer por parte del operador. También cualquier parada de reloj que se produzca durante la provisión del pedido. Dichas notificaciones contendrán siempre toda la información detallada y suficiente para que el operador pueda analizarla y tomar, en su caso, las decisiones que sean necesarias.

Pedidos vinculados

NEON permitirá el alta de pedidos vinculados. El Operador informará del número total de servicios vinculados. Cada pedido se gestionará de forma individual.

Se gestionará como un paquete de servicios conjunto sobre el que se controlará la provisión para su facturación en el momento en que todos los servicios asociados tengan cumplida su fecha de RFS.

Los servicios se entregarán de forma individual y se realizarán las pruebas de aceptación con el Operador. Una vez aceptado por el Operador, el circuito se quedará bloqueado, hasta la entrega del último circuito. Con la entrega del último circuito se activarán todos los circuitos, proporcionando la misma fecha de alta para facturación.

Existirá un control que verifique que los servicios vinculados han sido solicitados en el mismo pedido, pertenezcan al mismo cliente o que no existían anteriormente, evitando la cancelación de servicios existentes con anterioridad.

Los pedidos vinculados permitirán la desvinculación parcial de sus componentes, independientemente de su estado, sin que ello implique la cancelación de la totalidad de los circuitos vinculados. Ambos pedidos, los circuitos aún vinculados así como el o los circuitos desvinculados, seguirán la provisión por separado siéndoles de aplicación todas y cada una de las condiciones de la ORLA, tomando como origen de la solicitud del momento de su petición inicial como pedido vinculado.

Tras la desvinculación parcial de un componente del pedido:

- Cuando el resto de componentes del pedido vinculado están en estado de "Provisión RFS", el pedido completo, con todos sus componentes no desvinculados, pasaran a estado "En Servicio RFB".
- Si existen otros componentes del pedido no entregados, en estado "Provisión" el último componente del pedido que pase a estado "Provisionado RFS" marcará el paso al estado "En servicio RFB" del pedido completo, y por tanto de todos sus componentes no desvinculados.

Acciones del Operador sobre los pedidos

El Operador podrá realizar las siguientes acciones o gestiones sobre los pedidos:

- Generación,
- Aceptación,
- Cancelación,
- Anulación y
- Consulta.

Características del Pedido

Para la Generación del Pedido, es necesario especificar los siguientes datos (no exhaustivo):

- Datos del Operador.
- Datos generales del Pedido, Oferta y Servicio.
- Fechas interesada.
- El resto de datos necesarios para la Gestión del Pedido se incluirán en un fichero adjunto al pedido:
 - Domicilios donde se instalarán los servicios

- Detalles técnicos
- Contacto del Operador para la provisión
- Cualquier otro dato necesario para la provisión

Relación Oferta-Pedido

Todos los pedidos estarán relacionados con una Oferta y Servicio.

Identificación del domicilio de instalación

El usuario del Operador identificará el domicilio de instalación de los servicios informando el código GESCAL.

En caso de no existir código GESCAL asociado, el operador podrá adjuntar ficheros o la información que considere necesaria para identificar unívocamente la localización del circuito en la generación del pedido. La información aportada por el operador para identificar la localización no puede ser ambigua, sino delimitar el punto concreto de la instalación. Independientemente de si la localización se identifica mediante GESCAL o no, la provisión del pedido debe realizarse en los mismos plazos, por lo que el proceso de generación de un nuevo código GESCAL debe ser totalmente transparente para el operador solicitante y no afectar al progreso de su solicitud.

Telefónica no podrá rechazar o cancelar el pedido ante la falta de información o incertidumbre ante la localización, debiendo actuar como ya se ha descrito en el punto III.3.2.2, pasando el pedido a un estado de "Pedido no válido", tras el que el operador podrá aportar la información necesaria para seguir con la provisión sin tener que reiterar todo el proceso de provisión previo completo para llegar al punto de tramitación donde se ha detectado la falta de información.

En caso de indefinición en la localización, se podrán utilizar los contactos intercambiados para poder agilizar la gestión.

Notificaciones

NEON permitirá al Operador visualizar las notificaciones de Telefónica. Las notificaciones estarán siempre asociadas a un Pedido.

Las notificaciones avisarán de todo cambio significativo en el estado de un pedido, así como cualquier evento que sea necesario conocer por parte del operador.

También cualquier parada de reloj que se produzca durante la provisión del pedido, quedando reflejadas las razones, fechas y posibles discrepancias con el operador, no solo en la notificación, sino también quedando registradas en el propio sistema, de forma que puedan ser consultables mediante una consulta individualizada del pedido mediante el número administrativo.

Dichas notificaciones contendrán siempre toda la información detallada y suficiente para que el operador pueda analizarla y tomar, en su caso, las decisiones que sean necesarias.

Se mostrará un registro por cada una de las fases, cambios de estados, incidencias o notificaciones por las que haya pasado el pedido, informando de la fecha y hora, del inicio y fin de cada fase, estado, sub-estado, incidencia o notificación. También se indicará si la fase informada tiene una acción pendiente del Operador o de Telefónica.

RFS

NEON registrará la Fecha de Entrega del Servicio.

Se fija un plazo de 48 horas para que el operador apruebe acepte las pruebas de entrega del circuito. Dicho plazo deberá aplicarse solo en los casos en los que no se disponga de la documentación de "Protocolo de aceptación de líneas Ethernet" debidamente firmada por ambos operadores, debidamente y claramente identificados.

Cuando Telefónica notifique la entrega (estado RFS) al operador, deberá adjuntar los documentos de pruebas o protocolo de aceptación que figura en el Anexo 1 de la ORLA. El operador, dentro de un plazo de 48 horas, deberá responder al envío de dichos ficheros para aceptar el circuito y que esta pase al estado "En servicio (Alta para facturación) RFB". El operador debe poder rechazar la notificación en caso de observar defectos, adjuntando el detalle y las causas que justifican el rechazo.

En caso de no realizar ninguna acción, tras el plazo de 48 horas el circuito pasaría automáticamente al estado "En servicio (Alta para facturación) RFB".

RFB

NEON registrará la Fecha de Alta para Facturación del Servicio.

Datos de Contratación

NEON permitirá registrar en el momento de la generación del pedido los datos de contratación necesarios para la tramitación en un fichero adjunto. Los datos contratación y el formato del fichero adjunto dependerán del servicio contratado.

Recepción y Validación de Pedidos

Telefónica realizará los siguientes tipos de validaciones.

- Validaciones de Contratación
- Validaciones del Servicio
- Validaciones del Área Técnica

El resultado de las validaciones podrá requerir de una actuación por parte del Operador, o que Telefónica informe al Operador del cambio de estados del pedido. Para ello se generarán las notificaciones correspondientes (e-mail) al Operador.

Validaciones de Contratación

Al iniciarse la contratación del pedido, se ejecutarán las siguientes Validaciones de Contratación:

- El Operador está dado de alta en Sistemas y tiene permiso para realizar la operación solicitada.
- Los campos obligatorios están informados y con el formato correcto.
- Los campos opcionales informados tienen el formato correcto.

En caso que la información aportada sobre el pedido no sea suficiente, Telefónica deberá notificar la falta de información al operador, pasando el pedido al estado "Pedido no válido" tras el que el operador podrá aportar la información necesaria para seguir con la provisión. Siguiendo los pasos que marca el punto "3.4.4 Anular pedido de circuitos" de la propuesta, Telefónica solo podrá anular pedidos cuando el operador haga caso omiso de las notificaciones de falta de información o pendiente de aprobación.

Validaciones del Servicio

Al iniciarse la contratación del pedido, se ejecutarán las siguientes Validaciones Comerciales:

- El Administrativo informado existe.
- No hay orden de baja para el Administrativo informado.
- La modalidad solicitada es válida.
- El domicilio origen informado existe
- El domicilio destino informado existe
- Etc.

En caso que la información aportada sobre el pedido no sea suficiente, Telefónica deberá notificar la falta de información al operador, pasando el pedido al estado "Pedido no válido" tras el que el operador podrá aportar la información necesaria para seguir con la provisión. Siguiendo los pasos que marca el punto "3.4.4 Anular pedido de circuitos" de la propuesta, Telefónica solo podrá anular pedidos cuando el operador haga caso omiso de las notificaciones de falta de información o pendiente de aprobación.

Tras las validaciones de contratación y de servicio, Telefónica proveerá un número que identifique inequívocamente el pedido así como, en caso de que el contacto especificado en el punto III.3.1 no pueda solucionar cuestiones específicas de cada circuito, los datos de contacto de Telefónica específicos para este pedido concreto (diferentes del contacto general). Dicha comunicación se realizará siempre antes de las validaciones técnicas.

Validaciones Área Técnica

Se establece una validación del pedido por las áreas técnicas. La viabilidad técnica informará de la disponibilidad de infraestructuras, así como el coste de creación de nuevas infraestructuras o de los costes repercutidos:

- Alta, validación disponibilidad técnica y/o costes adicionales
- Ampliaciones, validación disponibilidad técnica y/o costes adicionales
- Ruta diferenciada (Diversidad)

En el caso de surgir inconvenientes tras las validaciones técnicas, si Telefónica aporta alternativas o informa de una situación que requiere la aprobación del operador, el pedido pasará al estado

“Pendiente de Aprobación por operador”. En cambio, si no se requiere la aprobación del operador, sino solo modificaciones del pedido por parte del operador, debidamente informadas por Telefónica, el pedido pasará al estado “Pedido no válido”, tras el que el operador podrá aportar la información necesaria para seguir con la provisión sin tener que reiterar todo el proceso de provisión previo completo para llegar al punto de tramitación donde se ha detectado la falta de información.

Generación del número Comercial del Servicio

Tras haber sido validado el pedido, se generará un número comercial para cada servicio dado de alta. El número comercial será de tipo “Administrativo” y será único. El número comercial tipo “Administrativo” será notificado al Operador en el momento en el que se consolide el pedido, es decir se admite a provisión el pedido.

Provisión

Durante la provisión de los servicios, se notificará al operador el RFS (Ready For Service) y el RFB (Ready For Billing), a partir del cual el servicio estará operativo. También se comunicarán cualquier tipo de incidencia que pueda surgir.

En caso de pagos a terceros, en cuanto Telefónica tenga conocimiento del citado pago, pasará el pedido a estado “Pendiente de aprobación Operador” notificando dicho cambio con la información detallada y suficiente. Telefónica podrá detener el proceso de provisión hasta que el operador analice la información y, con o sin indicación de discrepancia, acepte continuar con la provisión.

Finalización del pedido

La última parte del flujo consistirá en el envío del RFB, momento a partir del cual se comenzará a facturar el servicio.

Consulta del Estado de Pedidos

NEON permitirá al usuario conocer el detalle del estado de los Pedidos, incluida toda la información e interacciones realizadas sobre el pedido, realizando consultas con los siguientes criterios de filtro:

- Número de Pedido
- Número administrativo
- Oferta, Servicio (como mínimo, el servicio de conexión y de enlace a cliente, así como las diferentes modalidades de velocidad), Fechas y Estado
- Existencia de alto coste o incidencia en provisión.

El Operador obtendrá los resultados de la consulta en un fichero en formato CSV, XML o similar cuando sean datos generados por el sistema, y en el formato original para documentos adjuntos.

Las consultas deben devolver también los resultados de circuitos cancelados, rechazados o anulados.

3.4 Funcionalidades de NEON para la Gestión de Pedidos

En este apartado se describen las funcionalidades de NEON desde el punto de vista del Operador, para las Ofertas y Servicios descritos en el Alcance, y de acuerdo a lo recogido en los puntos anteriores del documento.

NEON-Circuitos ofrecerá al Operador las siguientes funcionalidades:

- Gestión de Pedidos
 - Generar Pedido
 - Aceptar Pedido
 - Cancelar Pedido
 - Anular Pedido
- Consultar pedidos
- Información Adicional
- Discrepancia
- Consulta de Circuitos en Servicio
- Consulta de cobertura
- Consulta del cálculo de distancia
- Consulta de informes con datos desglosados por Operador
- Consulta de direcciones en GESCAL
- Consulta de Manuales de usuario

3.4.1 Generar Pedido de Circuitos

En el menú Circuitos- Gestión de Pedidos, el Operador seleccionará la opción Generar Pedido.

El Operador informará un formulario mínimo en la pantalla de NEON, con los campos Oferta, Servicio y Fecha Interesada (datos obligatorios). Estos campos se seleccionarán de un listado, se mostrarán las Ofertas y Servicios autorizados para el Operador, de entre los detallados en el apartado Alcance.

El resto de datos necesarios para la provisión del servicio se adjuntarán mediante un fichero de solicitud, disponible en la página de generación del pedido para descargar, debidamente actualizado y con la fecha de revisión visible.

Además del fichero de solicitud, operador podrá adjuntar ficheros con información que considere necesaria para la provisión del servicio al cliente final, incluidos la localización del circuito o requisitos de prevención de riesgos del cliente final. Para ello los formularios incluirán un campo de texto libre para que los operadores puedan aportar nueva información o comentarios respecto a la solicitud, así como indexar los documentos que se adjuntan. La información aportada por el operador para identificar la localización no puede ser interpretable, sino delimitar el punto concreto de la instalación.

Datos a informar por el Operador:

- Oferta
- Servicio
- Fecha Interesada
- Adjuntar Fichero de Solicitud

Telefónica proporcionará para cada una de las Ofertas los ficheros de solicitud específicos.

Adicionalmente, en el momento de Generar Pedido para el Alta de Servicios, se podrá marcar la orden como pedido vinculado, en los siguientes casos:

- 1- Pedido de Alta del Servicio de Conexión vinculada al pedido de Alta de Servicio de Enlace a Cliente No Agregado. Solo se puede vincular un pedido.
- 2- Pedidos de Alta de Enlace a Cliente vinculados a la misma fecha de entrega, que sean de un mismo cliente del Operador y se soliciten simultáneamente. Se podrán solicitar la vinculación de pedidos del mismo servicio.

NEON permitirá en la misma transacción incluir varios ficheros de solicitud de pedidos vinculados.

Se gestionará como un paquete de servicios conjunto, sobre el que se controlará la provisión para su facturación en el momento en que todos los servicios asociados tengan cumplida su fecha de RFS.

Los servicios se entregarán de forma individual y se realizarán las pruebas de aceptación con el Operador. Una vez aceptado por el Operador, el circuito se quedará bloqueado, hasta la entrega del último circuito. Con la entrega del último circuito se activarán todos los circuitos, proporcionando la misma fecha de alta para facturación.

3.4.2 Aceptar Pedido de Circuitos

Se considera "Aceptación" a la respuesta del Operador frente a una notificación de Telefónica, para continuar con la provisión de un pedido, por estar en un estado de incidencia. Se entiende por una incidencia como aquel estado de la provisión del servicio que constituye una alteración o singularidad en el flujo normal del mismo, dando lugar a un conjunto de posibles acciones por parte de Telefónica y/o del Operador. Las "Aceptaciones" del pedido se realizarán por parte del Operador.

Un Operador podrá gestionar una aceptación del pedido en el caso de que Telefónica le notifique una incidencia ejecutiva, es decir, que requiere respuesta por su parte. Las incidencias ejecutivas se dan en los siguientes casos:

- Notificación de Altos Costes
- Notificación de Provisión Alternativa
- Notificación información requerida durante la provisión

3.4.3 Cancelar Pedido de Circuitos

Se considera "Cancelación" a aquella solicitud realizada por un Operador para cancelar la provisión de un pedido que había solicitado previamente y todavía no ha finalizado. Por lo tanto, las cancelaciones se atribuyen a decisiones comerciales de los Operadores.

En la solicitud de cancelación deberá indicarse el número de referencia asignado por Telefónica al pedido.

Para poder solicitar la cancelación de una solicitud, ésta no debe estar en el estado “Incidencia ejecutiva pendiente de Operador” (en ese estado el operador podría “anular” la solicitud). Sin embargo, sí puede solicitarse la cancelación de una solicitud que se encuentre en el estado “Incidencia pendiente de Telefónica”.

No existirán “*puntos de no retorno*” (PNR) en el flujo de provisión. Sólo se rechazará una cancelación si el pedido está en estado finalizado.

3.4.4 Anular Pedido de Circuitos

Se considera “Anulación” a la petición cancelación de la provisión de un pedido, por estar en un estado de incidencia. Se entiende por una incidencia como aquel estado de la provisión del servicio que constituye una alteración o singularidad en el flujo normal del mismo, dando lugar a un conjunto de posibles acciones por parte de Telefónica y/o del Operador. Las anulaciones se generarán por parte de Telefónica o por parte del Operador.

Un Operador podrá generar una anulación en el caso de que Telefónica le notifique una incidencia ejecutiva, es decir, que requiere respuesta por su parte, y éste responde anulando la solicitud asociada.

Telefónica podrá anular un pedido en estado de incidencia ejecutiva, responsabilidad del Operador, que requiera de una respuesta por parte de éste, si el Operador no ha respondido a tres comunicaciones de Telefónica reiterando la falta de respuesta. Las reiteraciones de Telefónica al Operador se realizarán de la siguiente forma:

- Telefónica realizará una segunda comunicación de reiteración, si a los siete días de la primera notificación no ha recibido una respuesta.
- Telefónica realizará una tercera comunicación de reiteración, si a los catorce días de la primera notificación no ha recibido una respuesta.
- Telefónica realizará una cuarta notificación de anulación, si a los veintiún días de la primera notificación no ha recibido una respuesta.

En la última notificación se comunicará la anulación del Pedido por parte de Telefónica.

3.4.5 Información adicional

Se define una funcionalidad para aportar la información adicional necesaria en casos de notificación de Telefónica al operador, a incluir en todas las acciones sobre el pedido disponibles para los operadores, pudiendo consistir en un campo de texto además de la opción de adjuntar ficheros.

Toda la información aportada quedará registrada en el sistema. Estará disponible como funcionalidad en todas las acciones que el Operador podrá realizar sobre un pedido.

3.4.6 Discrepancia

Se define una nueva funcionalidad por la que el operador podrá manifestar discrepancias con el estado del pedido y paradas de reloj, así como con cualquier notificación del sistema que afecte a un pedido. Dicha funcionalidad se incluirá en todas las acciones sobre el pedido que estarán disponibles para los operadores, pudiendo consistir en un campo de texto además de la opción de adjuntar ficheros. Dichas discrepancias quedarán debidamente registradas en el sistema, siendo por tanto accesibles mediante las funciones de consulta.

3.4.7 Consulta de Pedidos de Circuitos

NEON ofrecerá consultas de Pedidos de Circuitos al Operador.

En el menú Circuitos-Gestión de Pedidos, el Operador seleccionará la opción Consultar Pedido.

Se ofrece la consulta de pedidos de Circuitos mediante tres criterios de búsqueda, excluyentes entre sí:

- Por el número de pedido proporcionado por Telefónica
- Por el número de identificación comercial del circuito (administrativo)
- Por Oferta, Servicio, Estado y Fechas

El Operador podrá realizar una consulta individual:

- introduciendo el número de pedido proporcionado por Telefónica

El Operador podrá realizar consultas masivas, que mostrarán un listado con la información de los pedidos que cumplan los criterios de búsqueda. Los datos de los pedidos que se mostrarán al Operador son los siguientes:

- Número de pedido
- Número administrativo
- Oferta
- Servicio
- Fecha de Solicitud
- Fecha interesada del Pedido
- Estado del Pedido
- Sub-estado del Pedido (parada de reloj)
- Usuario del Operador
- Se resaltarán los pedidos que tengan asociada una acción pendiente por parte del Operador.

En las consultas masivas, se incluirá una columna donde aparecerá el link para la descarga directa del detalle de cada circuito, de igual forma que se obtendría mediante la consulta individual de dicho circuito.

Los criterios de búsqueda se han limitado a los indicados más arriba para conseguir que las consultas sean eficaces y que no se carguen en exceso los sistemas transaccionales.

En una consulta individual se incluirán los siguientes datos:

- Número de pedido
- Número administrativo
- Oferta
- Servicio
- Fecha de Solicitud

- Fecha interesada del Pedido
- Fecha T0
- Fecha Estimada Provisión
- Fecha Vinculada Provisión
- Estado del Pedido
- Sub-estado del Pedido (parada de reloj)
- Usuario del Operador
- Datos de la solicitud:
 - Velocidad del circuito
 - Distancia
 - Datos del Terminal A:
 - Usuario
 - Domicilio (Población, Calle, Número Finca)
 - Datos de contacto (Nombre y Teléfono)
 - Central de Cobertura
 - Datos del Terminal B:
 - Usuario
 - Domicilio (Población, Calle, Número Finca)
 - Datos de contacto (Nombre y Teléfono)
 - Central de Cobertura
 - Datos de equipamiento
 - Además de los datos anteriores del propio pedido, se mostrará un registro por cada una de las fases, cambios de estados, paradas de reloj, incidencias o notificaciones por las que haya pasado el pedido, informando de la fecha y hora, del inicio y fin de cada fase, estado, sub-estado, incidencia o notificación. También se indicará si la fase informada tiene una acción pendiente del Operador o de Telefónica.

Toda esta información la descargará el Operador en un fichero.

En las consultas no se permite modificar ningún dato del pedido.

Las centrales de Telefónica estarán siempre correctamente identificadas, incluyendo el código MIGA en el nombre o literal utilizado.

3.4.8 Consulta de Notificaciones de un pedido

NEON ofrecerá consultas de las Notificaciones realizadas por Telefónica al Operador, o de las Notificaciones realizadas por el Operador a Telefónica, en relación con un pedido.

En el menú Circuitos-Gestión de Pedidos, el Operador seleccionará la opción Consultar Notificación.

Se ofrece la consulta individual de Notificaciones de pedidos de Circuitos mediante un criterio de búsqueda:

- Por el número de notificación proporcionado por Telefónica

3.4.9 Consultar de Fichero de Solicitud del Pedido de Circuitos

NEON ofrecerá la consulta del fichero de solicitud adjuntado al pedido realizado por el Operador a Telefónica.

En el menú Circuitos-Gestión de Pedidos, el Operador seleccionará la opción Consultar Fichero Solicitud.

Se ofrece la consulta individual del Fichero de Solicitud de pedidos de Circuitos mediante el siguiente criterio de búsqueda:

- Por el número de pedido proporcionado por Telefónica

3.4.10 Consulta de circuitos en servicio

NEON ofrecerá la consulta de la Planta de Circuitos al Operador.

En el menú Circuitos-Consulta de Planta, el Operador seleccionará la opción Consultar Circuito en Servicio.

Permite la consulta individual de un Circuito, con un criterio de búsqueda:

- Por el número de identificación comercial del circuito (administrativo)

En estas consultas no se permite modificar ningún dato del circuito.

Como resultado se mostrarán los siguientes datos:

- Número administrativo
- Oferta
- Servicio
- Fecha de Solicitud
- Fecha RFB
- Velocidad del circuito
- Distancia
- Datos del Terminal A:
 - Usuario
 - Domicilio (Población, Calle, Número Finca)
 - Datos de contacto (Nombre y Teléfono)
 - Central de Cobertura
- Datos del Terminal B:
 - Usuario
 - Domicilio (Población, Calle, Número Finca)
 - Datos de contacto (Nombre y Teléfono)

- Central de Cobertura
- Datos de equipamiento adicional

3.4.11 Consulta de Cobertura ORLA E

Se ofrecerá al Operador la consulta del Fichero de Cobertura de Centrales ORLA E.

En el menú Circuitos-Consulta de Cobertura ORLA E, el Operador seleccionará la opción Consultar Cobertura.

Se ofrecerá al Operador la descarga del fichero de cobertura.

3.4.12 Consulta del cálculo de distancia de circuitos

Se ofrecerá la consulta de la distancia de los circuitos, a partir de los datos geográficos de localización de los circuitos.

El Operador podrá informar en la pantalla o servicio de consulta los siguientes datos, tanto en el terminal A como B:

1. Una dirección de instalación de los terminales extremos del circuito (código de identificación GESCAL)

Se calculará la distancia en línea recta entre las coordenadas de la central asociada al terminal A y las coordenadas de la central asociada al terminal B.

El resultado de la consulta será la información de distancia, se indicará en kilómetros con dos decimales.

3.4.13 Consulta de informes con datos desglosados por Operador

Se ofrecerá la consulta del Fichero de informes de Calidad con los datos propios del Operador.

En el menú Circuitos-Consulta de informes ORLA, el Operador seleccionará la opción Consulta de Informes Calidad.

Se ofrecerá al Operador la descarga del fichero del informe.

3.4.14 Consulta GESCAL

El Operador dispondrá de un buscador de direcciones GESCAL.

3.4.15 Generación de código GESCAL

El sistema incluirá una herramienta para la petición de generación de un GESCAL asociado a una localización concreta, identificada utilizando la multitud de opciones para identificar sin margen de error una localización.

Como resultado de la generación de un circuito en una nueva localización sin GESCAL asociado, o como resultado de la petición de generación de un GESCAL mediante la propia herramienta, Telefónica

creará un nuevo código GESCAL asociado a la localización y consultable mediante la herramienta disponible en el sistema "Consulta GESCAL".

3.4.16 Consulta de documentación de usuario

Los manuales de usuario de los servicios de circuitos estarán disponibles para su descarga por el Operador.

4 GESTIÓN DE AVERÍAS EN NEON

En este apartado se describe la Propuesta de Gestión de las Averías de los servicios ORLA en NEON.

En el apartado 4.1 se detallan los servicios ORLA cuya gestión de averías se gestionará en NEON.

En el apartado 4.2 se incluye información de contexto que es relevante para el diseño de la solución.

En el apartado 4.3 se describen las características básicas de la arquitectura.

En el apartado 4.4 se describe el proceso de gestión de las averías de circuitos.

En el apartado 4.6 se describe la funcionalidad del sistema desde el punto de vista del Operador y de Telefónica.

4.1 Alcance

Las características y funcionalidades que se describen en los apartados siguientes serán de aplicación para la gestión de las averías de los Servicios de Circuitos regulados existentes en la actualidad.

En el apartado 3.1 se incluye el listado de servicios incluidos.

4.2 Información de contexto

Previamente a la descripción de la funcionalidad que ofrece la gestión de averías en NEON, se incluyen en este apartado algunas informaciones relativas a las características de este tipo de averías y a la volumetría de las mismas.

Estos datos son relevantes para entender la necesidad que se pretende cubrir y se han tenido en cuenta a la hora de diseñar la solución.

- Volumetría de averías ORLA.

Separando a los Operadores en dos grupos, en función de su volumen de actividad en el servicio, encontramos que las cantidades de averías abiertas son:

1. Los 5 Operadores que más actividad tienen abren respectivamente 11, 4, 3, 3 y 1 averías por día, de media.
2. Los 15 Operadores restantes abren una avería cada 3 días, de media.

En el Anexo 1 se incluyen los datos de apertura de averías durante 6 meses.

- Tratamiento operativo en la resolución de las averías ORLA.

Debido a la naturaleza de los servicios ORLA (circuitos, en algunos casos de alta capacidad) sus averías tienen un nivel de criticidad elevado. Ello, unido a su volumetría, hace que Telefónica deba realizar una gestión operativa con un nivel de atención personalizado y ágil entre el personal técnico de Telefónica encargado de la resolución de la avería y el personal análogo del Operador, con un contacto a demanda entre ambas partes.

4.3 Características básicas del sistema

Como sistema para la gestión de averías ORLA establece una aplicación que ya está disponible en NEON y que es utilizada por los operadores desde diciembre de 2014 para la gestión de este tipo de averías.

La interfaz para el Operador es de tipo portal web, en el entorno de NEON, con las siguientes características.

- Para la apertura y gestión de averías por parte del operador:
 - Interfaz de tipo portal web (H2M) para las actuaciones en el sentido Operador>Telefónica.
 - Visualización en pantalla del resultado de la actuación realizada por el Operador.
- Para las consultas averías:
 - Interfaz de tipo portal web (H2M) para la realización de la consulta por parte del Operador.
 - Visualización en pantalla del resultado de la consulta (más descarga de fichero Excel con el resultado en el caso de consultas masivas).

La solución, que se explica con detalle en los puntos siguientes, dota a los operadores de una herramienta con la cual gestionar completamente cada avería individual desde su apertura hasta su cierre, habiéndose añadido del lado del operador funcionalidades al flujo habitual, tales como las de Reiteración y la de adición de Información.

Asimismo, se proporciona un sistema de consultas que permite realizar tanto consultas masivas como individuales. Mediante las consultas masivas se obtienen los datos más significativos de varias averías (hasta todas las averías de un mes completo que cumplan los criterios de búsqueda). Y mediante la consulta individual se obtiene el detalle de toda la información de una avería determinada. En este detalle se encuentran identificados, además de los datos propios de los campos fijados, los distintos eventos que se han ido produciendo a lo largo de la vida de la avería (franqueos, rechazos de franqueos, paradas, arranques...) con indicación de la fecha y hora (HH:MM:SS) en que dichos eventos se produjeron desde el punto de vista del operador.

El sistema se complementa con un contacto telefónico para complementar el sistema de gestión de averías de la ORLA. Dicho contacto no podrá ser compartido para gestiones de clientes minoristas de Telefónica, siendo un contacto específico destinado a clientes mayoristas y para averías de los servicios ORLA que permita solucionar de forma eficaz y ágilmente las cuestiones planteadas.

4.4 Descripción del flujo y estados de las averías

Los estados que puede tener una avería son:

- Pendiente.
- Franqueada.
- Cerrada.

Cuando se abre una avería entra en el estado "Pendiente". Si una avería fuera rechazada por el sistema (por ejemplo, porque el administrativo introducido no pertenece al operador que lo ha introducido o el administrativo no existiera), se informará del motivo de rechazo.

Al estado "Pendiente" se añade en el sistema la información correspondiente a la situación del reloj (arrancado o parado). De esta manera, la avería podrá estar o "Pendiente" con reloj arrancado o "Pendiente" con reloj parado, conociendo el operador dichas situaciones posibles en todo momento.

Cuando Telefónica franquea la avería, ésta pasará al estado de "Franqueada". Si el operador que abrió la avería rechaza el franqueo comunicado por Telefónica, la avería que se encontraba en estado "Franqueada" vuelve a pasar al estado "Pendiente". Si el operador que abrió la avería acepta el franqueo comunicado por Telefónica o transcurre el plazo de cierre por temporización sin que el operador rechace o acepte el franqueo, la avería que se encontraba en estado "Franqueada" pasará al estado "Cerrada"

De acuerdo con lo anterior, las averías estarán en un momento dado en cualquiera de las siguientes situaciones:

- Pendiente (con reloj arrancado);
- Pendiente (con reloj parado);
- Franqueada;
- Cerrada.

En la figura que sigue se muestra el flujo de gestión de una avería.

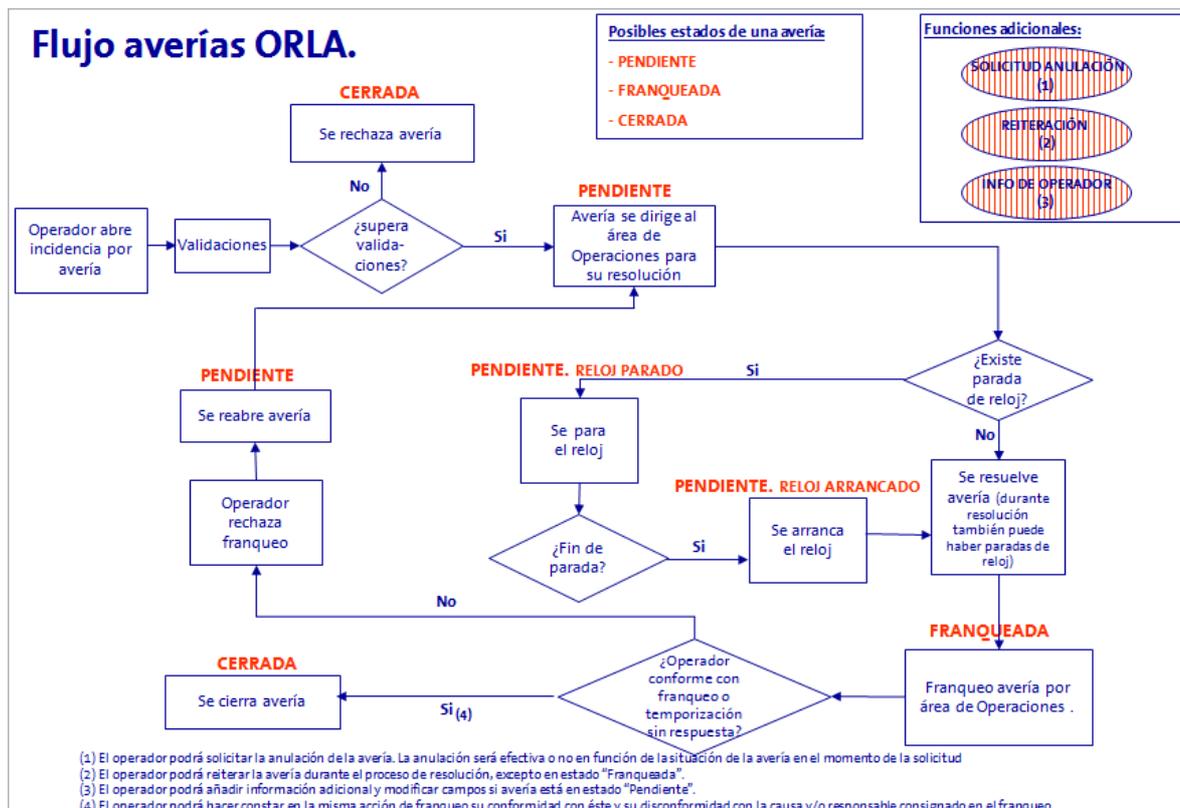


Figura 4.4.1

4.5 Descripción funcional

4.5.1 Actuaciones del operador.

Las funcionalidades a disposición del operador son:

- Alta de avería.
- Solicitud de anulación.
- Información (adicional).
- Reiteración.
- Confirmación de Franqueo (conlleva el cierre de la avería).
- Reapertura (rechazo del franqueo, la avería vuelve a estar "Pendiente").
- Pruebas conjuntas
- Consultas de averías.

Alta de avería.

Permite dar de alta averías ORLA a través de un portal web mediante la introducción del número administrativo. Sobre el administrativo informado se hacen las siguientes validaciones:

- Que existe,
- que pertenece al operador que está abriendo la avería y
- que ese administrativo no tenga en ese momento ninguna avería abierta.

En caso de que no se superara alguna de las validaciones, se informa al usuario. Si el administrativo tuviera en ese momento una avería abierta, se informará del número de avería de dicha avería en curso.

Una vez validado el administrativo, el formulario se precarga automáticamente con los datos comunes si el administrativo ya tuvo alguna avería asociada en el último año.

Los campos obligatorios vienen resaltados con fondo de color. En caso de no poblarse alguno de ellos, se informa al usuario.

En el formulario de alta de una nueva avería, se incluirá un nuevo campo para que el operador informe su código propio de avería. Este campo se mantendrá inalterado durante todo el proceso de resolución de la avería.

El operador podrá incluir ficheros con información adicional útil para la solución o localización de la avería, así como para el acceso a las instalaciones del cliente y requisitos de prevención de riesgos laborales.

Dentro del campo "Manifestación", las opciones disponibles serán las presentes en la ORLA, en el Apéndice 3 – Procedimiento comunicación reclamaciones, en el Anexo 1. Relación de tipos de síntoma y prioridades asociadas para reclamaciones de interconexión. El orden en el que se mostrarán será el mismo que se muestra en el citado apéndice.

Existirá un enlace de Ayuda que, al pulsarlo, se abre una ventana emergente con la ayuda on-line en la cual se encuentra el manual de usuario.

Una vez que el usuario del operador haya completado el formulario en el portal web, se confirmará el correcto registro de la avería y se facilitará en pantalla el número de avería consignado por Telefónica.

En la apertura de una incidencia, el sistema mostrara al finalizar la acción siempre un mensaje en pantalla, tanto si la avería se ha introducido en el sistema correctamente, como si por el contrario ha sido rechazada. En caso de rechazo, el mensaje mostrará claramente la información introducida por el operador, así como el campo o la razón que ha producido el rechazo.

El sistema deberá aceptar las averías y no rechazarlas por la existencia de una avería masiva relacionada. En el momento que Telefónica detecte que la avería abierta esté relacionada con una avería masiva, ya sea de forma automática o con posterioridad tras intervención de un técnico de Telefónica, deberá actualizar de forma inmediata el estado de la avería en el sistema, indicando su dependencia con la avería masiva correspondiente. Igualmente, cuando dicha avería masiva esté solucionada, también actualizará el correspondiente estado de la avería.

Solicitud de Anulación.

Esta funcionalidad permite solicitar la anulación de una avería ya registrada. La anulación será efectiva en función de la situación, en su gestión operativa, en la que dicha avería se encuentre en el momento de realizar la solicitud de anulación. Existe un campo para indicar el motivo de la anulación. Para saber si la anulación se ha llevado a cabo, deberá realizarse una consulta posterior del estado de la avería y verificar que ésta ha pasado al estado "Cerrada".

Información adicional.

Esta funcionalidad permite añadir información adicional en averías en estado "Pendiente" por medio de un campo de texto libre, así como a través de campos específicos para notificar nuevos datos de contacto (teléfonos, nombre, apellidos), pudiendo incluir ficheros con información adicional útil para la solución o localización de la avería, así como para el acceso a las instalaciones del cliente y requisitos de prevención de riesgos laborales.

Esta funcionalidad se ofrece como refuerzo en la gestión de la avería, aportando una vía adicional para favorecer el contacto y transmisión de información entre las áreas técnicas de los operadores y de Telefónica encargadas de la resolución de la avería. Además, con esta funcionalidad, queda registro en el sistema de la información facilitada.

Reiteración.

Esta funcionalidad se define para generar una alarma hacia la unidad operativa de Telefónica que está gestionando la resolución de la avería. Se trata de una funcionalidad que Telefónica incorpora al flujo de tratamiento de la avería como apoyo a la gestión de la misma, sin que ello implique modificación alguna en las condiciones del ANS de la ORLA.

Esta funcionalidad está disponible en averías en estado "Pendiente" y contiene un campo de texto libre en el cual adjuntar información a la propia acción de reiteración.

Confirmación de Franqueo.

Esta funcionalidad permite al operador aceptar el franqueo comunicado previamente por Telefónica. Solo se puede usar si la avería está en estado "Franqueada". La aceptación del franqueo conllevará el paso de la avería al estado de "Cerrada".

Existen dos campos en la función de Confirmación de Franqueo:

- uno de texto libre en el cual adjuntar información adicional si se desea, y
- otro para reflejar si, aun aceptando el franqueo, el operador está disconforme con la causa y/o responsable consignados en el franqueo.

Reapertura (rechazo de franqueo).

Esta funcionalidad permite al operador rechazar el franqueo comunicado previamente por Telefónica. Se puede usar si la avería está en estado "Franqueada". El rechazo del franqueo conllevará el paso de la avería al estado de "Pendiente".

Se dispone de un campo de texto libre en el cual se debe informar del motivo de rechazo del franqueo.

Pruebas conjuntas.

El sistema deberá permitir, de acuerdo a lo recogido en la ORLA, solicitudes de pruebas conjuntas por ambas partes. Todas las interacciones relacionadas deberán quedar almacenadas en el sistema para su posterior consulta.

Consultas.

Por medio de esta funcionalidad se obtiene, en un primer paso, un listado con los datos más significativos de las averías que cumplen los criterios de búsqueda informados por el usuario.

Los criterios de búsqueda son los siguientes:

- Por Número Administrativo (un mismo Número Administrativo puede tener varias averías).
- Por Estado de la avería y Fechas.
- Por número de avería (la codificación dada por TE).

Estos criterios de búsqueda son excluyentes entre sí (o por Administrativo, o por Estado y Fechas, o por número de avería). En caso de consultar por Estado y Fechas, se permite filtrar por el estado ("Pendiente", "Franqueada", "Cerrada" o "Todos") y por fechas (Desde-Hasta), con periodo máximo de días entre ambas fechas de 90 días.

Independientemente del criterio utilizado, se mostrará un listado con la siguiente información, aportando los datos más significativos para identificar cada avería:

- Número de la avería
- Estado
- Fecha de Registro (apertura) de la avería
- Número Administrativo
- Servicio
- Provincia

En el caso de haberse efectuado la consulta por número de avería, aparecerá en pantalla una única fila de datos significativos, al garantizarse desde TE que cuando se registra en el sistema y se facilita un número de avería, éste nunca puede ser el mismo en averías distintas.

En las consultas masivas, se mostrará claramente el tipo de servicio y el tipo de avería, de forma que el operador pueda identificarlos claramente.

El resultado de la consulta podrá exportarse a una hoja Excel que el usuario puede manejar y descargar. Asimismo, en dicha pantalla, se facilita una paginación permitiendo avanzar o retroceder en pantalla entre las posibles páginas del resultado de la consulta.

Al seleccionar una fila concreta del listado anterior se obtiene el detalle de todos los datos de una avería concreta agrupados en los siguientes bloques:

- Datos del Elemento Averiado.
- Datos del Boletín de la Avería.
- Datos de Cita Previa y Horarios.
- Datos de la Resolución (sólo si la avería se encuentra “Franqueada” o “Cerrada”).

También se informa de todas las actuaciones que se hayan producido a lo largo de la vida de la avería, con indicación de la fecha y hora en las que se realizaron (HH:MM:SS). Dichas actuaciones pueden ser las siguientes (aparecerán o no en función de que se hayan efectuado en el transcurso de la avería):

- Alta de avería.
- Solicitud de anulación.
- Información del operador.
- Reiteración.
- Confirmación de Franqueo.
- Reapertura.
- Parada de reloj.
- Arranque de reloj.
- Franqueo.
- Información de Telefónica.

En el caso de actuaciones que pueden darse varias veces en el transcurso de una única avería (por ejemplo distintos franqueos, distintos rechazos de franqueo, distintas paradas/arranques...), se informa de todas y cada una de las que se hayan producido, con indicación de su fecha y hora.

El sistema incluirá una lista de acrónimos, así como ejemplos de uso de los mismos, para la información a rellenar en el campo “Informaciones adicionales” con el fin de que dicha información introducida por los técnicos de Telefónica sea siempre comprensible para el operador.

4.5.2 Actuaciones de Telefónica.

Las actuaciones de Telefónica de cara al Operador son las siguientes:

- Parada de reloj.
- Arranque de reloj.
- Franqueo.
- Información del boletín de avería.

Parada de reloj.

Al efectuarse una parada de reloj, ésta se refleja en el detalle de la avería con indicación de la fecha y hora (HH:MM:SS) en que se produjo desde el punto de vista del operador, así como el motivo de la parada. Y tantas veces como se hubiera/n producido en el transcurso de la avería.

Arranque de reloj.

Al efectuarse un arranque de reloj, éste se refleja en el detalle de la avería con indicación de la fecha y hora (HH:MM:SS) en que se produjo desde el punto de vista del operador. Y tantas veces como se hubiera/n producido en el transcurso de la avería.

Franqueo.

Tras realizar las comprobaciones y actuaciones pertinentes en cada caso, Telefónica documentará el Franqueo en el sistema con la información correspondiente a las actuaciones realizadas, así como el contacto de Telefónica que ha franqueado la avería y el nombre del contacto del operador que ha autorizado el franqueo de la avería. Si hubiera varios franqueos en una misma avería, se documentará dicha información por cada apertura o reapertura (rechazo del franqueo) que se produzca. Adicionalmente, al efectuarse un Franqueo, éste se refleja en el detalle de la avería con indicación de la fecha y hora (HH:MM:SS) en que se produjo desde el punto de vista del operador. Y tantas veces como se hubiera/n producido en el transcurso de la avería.

Entre los datos del Franqueo se consignan la “Causa” de la avería y el “Responsable” de la misma identificados por Telefónica tras las comprobaciones y actuaciones realizadas.

Información del boletín de avería.

Como en el caso de la funcionalidad equivalente en el lado del operador, los técnicos de Telefónica pueden comunicar a los técnicos del Operador información relevante para la resolución de la avería, quedando registro en el sistema de la información facilitada. Esta funcionalidad se ofrece como refuerzo en la gestión de la avería, aportando una vía adicional que favorece el contacto y transmisión de información entre las áreas técnicas de ambas partes.

5 CONSIDERACIONES SOBRE LA CONVIVENCIA DE LOS PROCESOS

En este apartado se incluyen algunas consideraciones relativas a la convivencia entre el proceso actual y el nuevo proceso a desarrollar basado en NEON.

5.1 Modelo de despliegue

Se establece un modelo de despliegue en convivencia¹, que permita comenzar la utilización del servicio en NEON antes de que desaparezca el procedimiento actual. De esta forma, durante lo que se llama periodo de convivencia, los Operadores podrán elegir uno u otro proceso para cursar una solicitud concreta. Una vez verificado que el nuevo proceso funciona adecuadamente se procedería al cierre del proceso actual.

Puesto que la solución propuesta no requiere desarrollos por parte de los Operadores, no se estima necesario establecer un periodo de pruebas, si no que se realizaría la apertura comercial del servicio en NEON, en convivencia con los procedimientos de provisión actuales, momento a partir del cual los Operadores podrían cursar solicitudes por ambos métodos.

Finalmente, transcurrido un periodo acordado y comprobado el funcionamiento correcto del servicio en NEON, se procedería al cierre de la admisión de solicitudes por el canal actual.

5.2 Convivencia de procesos

5.2.1 Funcionalidad durante la convivencia.

Las solicitudes realizadas por uno de los procesos se gestionarán enteramente hasta su finalización por dicho proceso.

5.2.2 Disponibilidad de datos para las consultas.

En NEON podrán consultarse las solicitudes que están en vuelo o finalizadas que hayan sido solicitadas en NEON.

No podrán consultarse las solicitudes realizadas por el canal actual (estén en vuelo o cerradas).

5.2.3 Cierre del proceso actual.

Para proceder al cierre ordenado del proceso actual se aplicarán las siguientes reglas:

- Habrá una fecha debidamente comunicada en que dejarán de admitirse solicitudes sobre el proceso actual (Telefónica propone implantación en NEON + 2 meses).

¹ Otro posible modelo sería un despliegue sin convivencia (en el momento en que se abre el nuevo proceso se cierra el anterior). Aunque este tipo de despliegue sería menos costoso para Telefónica, parece necesario dar un tiempo a todos los implicados para adaptarse al nuevo proceso.

- El proceso permanecerá en funcionamiento hasta que finalicen todas las solicitudes que se hayan realizado en él (las que están en vuelo en el momento de cierre antes indicado).
- Finalmente, se procede al cierre total (Telefónica propone finalización de todas las solicitudes en vuelo + 1 mes).

El sistema deberá garantizar que, finalizada la provisión del circuito en el sistema anterior, pasará a ser visible en el nuevo sistema y el operador podrá realizar todas las acciones, incluyendo la gestión de las averías, en dicho nuevo sistema.

6 CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN

Se define T_0 como el momento en que Telefónica dispone de las especificaciones funcionales del sistema, final de la fase de solicitud e inicio de la fase de diseño según la información aportada por Telefónica de sus procedimientos de desarrollo. Dicho hito inicial T_0 puede situarse un mes después de la notificación de la resolución.

Los formularios de solicitud de los circuitos y los formatos de los ficheros descargables, junto con una versión del documento descriptivo funcional detallado utilizado por Telefónica para especificar el proyecto a la empresa desarrolladora, serán entregados a los operadores y a la CNMC con antelación suficiente para que los operadores puedan adaptar sus procesos internos al nuevo sistema de provisión, esto es a los 3 meses de notificación de la resolución (T_0+2).

Una vez recibida la información anterior, los operadores dispondrán de un mes para realizar sus comentarios y propuestas de modificación que serán analizadas y contestadas por Telefónica durante el siguiente mes, en ambos casos con copia a la CNMC (a la dirección sistemasoba@cnmc.es). Como resultado de este proceso junto a sus respuestas Telefónica distribuirá, en su caso, la nueva versión de la documentación.

Esta planificación es válida para la propuesta de desarrollo planteada en este documento.

Hito	Fecha	Plazo en meses desde la notificación a Telefónica de la Resolución
Notificación de la resolución a Telefónica	T_0-1 mes	-
Inicio del desarrollo	T_0	1 mes
Puesta a disposición de los operadores y la CNMC de los formularios y la documentación funcional de uso de la herramienta	T_0+2 meses	3 meses
Comunicación a Telefónica de observaciones sobre documentación del sistema.	T_0+3 meses	4 meses
Respuesta de Telefónica a observaciones sobre documentación del sistema y puesta a disposición de los operadores de la documentación revisada.	T_0+4 meses	5 meses
Disponibilidad del sistema e inicio de periodo de convivencia	T_0+10 meses	11 meses
Fin de disponibilidad sistema anterior para nuevas solicitudes	T_0+12 meses	13 meses

7 ANEXO 1: VOLUMETRÍA

En este anexo se incluyen datos de volumetría de averías de servicios ORLA durante 6 meses.

En la tabla 7.1 se incluye la media de averías abiertas por Operador y día. Se desglosan los 5 Operadores con más actividad.

	2015-05	2015-06	2015-07	2015-08	2015-09	2015-10	Media
Operador 1	13	12	13	10	8	10	11
Operador 2	5	4	5	3	3	1	4
Operador 3	4	3	4	3	2	1	3
Operador 4	2	3	3	2	3	3	3
Operador 5	2	1	1	1	1	1	1

Tabla 7.1. Número medio de apertura de averías por día y por Operador

En la tabla 7.2 se analiza la actividad del resto de Operadores (los 15 Operadores con menor planta).

Se incluye:

- La media de averías abiertas por el conjunto de los 15 Operadores por día.
- La media de averías abiertas por Operador y día.
- Como la cifra anterior es menor que 1, tiene más sentido analizar su inverso: el número medio de días que pasan entre la apertura de una avería y la apertura de la siguiente, por un mismo Operador. Estos 15 Operadores, de media, abren una avería cada 3 días.

	2015-05	2015-06	2015-07	2015-08	2015-09	2015-10	Media
Averías/día Resto (15 Oper)	7	5	7	5	5	4	5
Averías/mes media 15 Oper	0,5	0,3	0,5	0,3	0,3	0,3	0
Media de días entre averías	2	3	2	3	3	4	3

Tabla 7.2. Análisis de la volumetría de los 15 Operadores incluidos en "Resto"

8 ANEXO 2: ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS (ANS)

8.1 Niveles de servicio del sistema Web

El sistema Web que ha sido hasta la fecha soporte de los procedimientos administrativos² cumplirá los requisitos establecidos a continuación. No obstante, conforme estos procedimientos vayan siendo soportados por los nuevos Servicios Web de la OBA³, éstos se atenderán a lo especificado en su documento de ANS específico, que Telefónica distribuirá a sus usuarios.

Se entiende que el operador dispone de una conexión de acceso a Internet considerada aceptable (retardo de ida y vuelta round trip máximo hasta el Punto Neutro ESPANIX de 900 milisegundos en el 95% de las ocasiones; capacidad media no inferior a 32 kbytes/s).

8.1.1 Disponibilidad

El tiempo de operación del sistema será 24 horas al día, todos los días del año. Se entenderá que el sistema no está disponible si no es posible la comunicación con este sistema durante un periodo mayor de 60 segundos⁴. No se considerará que el sistema no está disponible cuando la interrupción de la comunicación sea debida a causas de fuerza mayor ajenas a la red de Telefónica. Tampoco se considerará que el sistema está indisponible cuando realice paradas programadas relacionadas con la implantación de nuevas versiones, introducción de mejoras y solución de problemas en el rango horario no laboral (de 00:00 a 8:00 y de 20:00 a 00:00 de lunes a viernes o bien durante el fin de semana), cuando éstas hayan sido oportunamente comunicadas a los operadores en horario laboral (de 8:00 a 20:00) y el tiempo total de parada no supere las 10 horas mensuales.

Se define "Disponibilidad del sistema" o $Disp_{web}$ como el porcentaje de tiempo que el sistema accedido de la siguiente forma:

$$Disp_{enlace} = \left(1 - \frac{horas_{indisp}}{horas_{operación}} \right) \times 100$$

donde $horas_{indisp}$ es el total de horas de indisponibilidad del sistema web autorizado, y $horas_{operación}$ es el número total de horas de operación.

La disponibilidad mínima del sistema web será la siguiente:

Servicio	1.1.1.1.1 Disponibilidad garantizada
Sistema Web	99.75%

8.1.2 Carga inicial de la aplicación

Se entiende por tiempo de carga de la aplicación el período de tiempo comprendido desde que el usuario solicita la conexión a la página de inicio hasta que el código de dicha página ha sido

² Sistema de Gestión de Operadores, SGO

³ Nuevo Entorno de Operadores Nacionales, NEON

⁴ En caso de que se produzca una situación de indisponibilidad, Telefónica deberá notificarlo a sus usuarios mediante teléfono, fax o correo electrónico en un plazo inferior a una hora, explicando el origen de la indisponibilidad, proporcionando una estimación del tiempo de recuperación previsto del sistema y proponiendo un sistema alternativo de comunicación durante el tiempo en que el sistema esté indisponible.

completamente cargado por el navegador y la página está operativa en el terminal remoto, esto es, que se visualice perfectamente la página inicial y se permita la introducción del nombre de usuario y contraseña.

El tiempo máximo de carga inicial de la aplicación será el siguiente:

Servicio	Tiempo de carga inicial de la aplicación
Sistema Web	30 segundos

No obstante, se permitirá que la carga inicial de la aplicación supere el tiempo establecido en casos aislados, cuando así se requiera por la introducción de nuevas versiones en el sistema. El tiempo de carga para estos casos y para un acceso con una capacidad de conexión C_b superior a 32 kbit/s e inferior a 256 kbit/s, tal y como se define en este documento, no deberá exceder de T_{carga} segundos, siendo el valor de T_{carga} el calculado mediante:

$$T_{carga}(\text{segundos}) = \frac{30000}{C_b(\text{kbit / s})}$$

También en estos casos y para accesos con capacidades de conexión mayores, el tiempo máximo de carga inicial de la aplicación será de 120 segundos.

No se producirán más de 12 cambios anuales en el sistema que requieran que la carga inicial supere el tiempo establecido de 30 segundos.

8.1.3 Carga de páginas

Se entiende por tiempo de carga de páginas el periodo de tiempo desde que se realiza una solicitud al sistema hasta que la respuesta ha sido completamente recibida por el terminal remoto.

Este parámetro es aplicable a los servicios indicados a continuación, junto a los que se muestran los valores garantizados para los distintos servicios:

Servicio	Tiempo de carga de la página
Sistema Web; carga de página que devuelve un listado de menos de 200 registros	20 segundos
Sistema Web; carga de página que no devuelve un listado de registros	5 segundos

En caso de carga de página que devuelve un listado de más de 200 registros, la descarga de la información se deberá hacer en diferido, bien vía web o bien por correo electrónico. En ningún caso se bloqueará el funcionamiento del sistema en el terminal mientras la información es consultada o transmitida.

8.1.4 Gestión de acceso a los usuarios: Bloqueo de los usuarios

En el caso de que un determinado usuario no pueda acceder mediante su nombre de usuario y contraseña previamente asignados por Telefónica debido a que el sistema lo haya bloqueado, el sistema deberá disponer de algún mecanismo automático que permita un inmediato desbloqueo, posibilitando de esta manera que el usuario pueda continuar utilizando el sistema con los citados nombre de usuario y contraseña.

En caso de que el número máximo de intentos fallidos al sistema se haya superado, no se permitirá el desbloqueo inmediato del usuario. El número máximo de intentos fallidos no será menor de tres.

8.1.5 Gestión de acceso a los usuarios: Desconexiones

En caso de que se produzca una desconexión por inactividad en el terminal remoto, el usuario podrá seguir trabajando con la simple introducción de nuevo de su nombre de usuario y contraseña.

8.1.6 Calidad de la comunicación

Se deberán guardar ciertos niveles de calidad en la comunicación a través del sistema, cumpliendo para ello con los siguientes puntos:

- El idioma empleado será el castellano.
- Se seguirán las convenciones ortográficas, semánticas y gramaticales de este idioma.
- El lenguaje utilizado debe ser claro.
- Se evitará el empleo de siglas, acompañándose siempre de su significado cuando se utilicen.
- Se podrán emplear, cuando sea necesario, aquellas palabras o expresiones técnicas propias del asunto que se trate siempre que sean comúnmente aceptadas y de conocimiento público.

8.1.7 Corrección del contenido de las bases de datos

Las solicitudes de servicios rechazadas a causa de incorrecciones en las bases de datos de los servicios de información conllevarán el alta gratuita en el servicio para el operador solicitante.