COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. JOSÉ GIMÉNEZ CERVANTES, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

CERTIFICA:

Que en la Sesión nº 28/02 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 30 de julio de 2002, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la

RESOLUCIÓN SOBRE LAS ESPECIFICACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE OPERADORES PARA INTERCONEXIÓN (SGO-INTERCONEXIÓN)
(Expediente DT 2002/6575)

I. ANTECEDENTES DE HECHO

Primero.- Con fecha 9 de agosto de 2001, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante CMT) resuelve aprobar la modificación de la Oferta de Interconexión de Referencia (en adelante OIR) de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante Telefónica) del año 2001. En el apartado II.4 de dicha Resolución referente a la "Unificación del intercambio de información entre operadores relativa a la Interconexión. Sistema de Gestión de Interconexión" se definía un nuevo entorno de operación entre los operadores interconectados y Telefónica en lo referente a la interconexión.

El resuelve quinto de la citada Resolución establecía que Telefónica habría de presentar a esta Comisión, en el plazo de dos meses desde la notificación de la aprobación de dicha Resolución, las especificaciones del Sistema de Gestión de Interconexión (en adelante SGO-Interconexión) conforme con los términos establecidos en el apartado II.4. Asimismo, establecía que esta Comisión procedería a su aprobación, previa audiencia a los interesados.

Segundo.- Con fecha 18 de octubre de 2001 tiene entrada en la CMT escrito de Don Pablo de Carvajal González, actuando en nombre y representación de Telefónica, adjuntando las especificaciones del Sistema de Gestión de Operadores para Interconexión de Telefónica, en cumplimiento de la citada Resolución.

Tercero.- La CMT, tras analizar el documento enviado por Telefónica, ha procedido, con fecha 6 de mayo de 2002, a la apertura de oficio de un expediente con número DT 2002/6575.

Cuarto.- Con fecha 8 de mayo de 2002 los Servicios de la CMT emiten informe técnico sobre este expediente. En este informe, a la vista del documento con las Especificaciones del SGO-Interconexión enviado por Telefónica, se propone incorporar una serie de modificaciones, así como que Telefónica garantice, en la medida que le corresponda, el cumplimiento de las funcionalidades y niveles de calidad que se describen en ese mismo informe.

De acuerdo con las previsiones del artículo 84 de la LJRPAC, mediante escritos de esta Comisión con salida registrada los días 8 y 9 de mayo de 2002, se comunicó a las partes la apertura del trámite de audiencia en el procedimiento de referencia, con el objeto de recibir aquellas alegaciones y documentación que las partes estimasen convenientes a la vista del expediente.

Quinto.- Con fecha 17 y 20 de mayo de 2002 tienen entrada en la CMT sendos escritos de D. Jesús Martínez Guillén, actuando en nombre y representación de Airtel Móvil, S.A. y de D. J. Enrique Barreira Gacio, actuando en nombre y representación de MCI Worldcom (Spain), S.A., solicitando la ampliación del plazo inicialmente concedido en cinco días más.

Sexto.- Con fecha 27 de mayo de 2002 esta Comisión acuerda la ampliación del plazo para el trámite de audiencia tanto a Airtel Móvil, S.A., como a MCI Worldcom (Spain), S.A., en cinco días más contados desde la expiración del plazo inicialmente concedido.

Séptimo.- Con fecha 28 de mayo de 2002 tienen entrada en la CMT sendos escritos de Dña. Laura Herranz Menezo, actuando en nombre y representación de Madritel Comunicaciones, S.A. y de Dña. Mª Jesús Alonso Fernández, actuando en nombre y representación de Cable & Wireless, S.L.U., solicitando la ampliación del plazo inicialmente concedido en cinco días más.

Octavo.- Con fecha 31 de mayo de 2002 esta Comisión acuerda la ampliación del plazo para el trámite de audiencia tanto a Madritel Comunicaciones, S.A.,

como a Cable&Wireless, S.L.U., en cinco días más contados desde la expiración del plazo inicialmente concedido.

Noveno.- El 28 de mayo de 2002 se recibieron en esta Comisión las alegaciones de Telefónica Móviles, S.A. (en adelante, TSM) al trámite de audiencia. En su escrito, TSM realiza, las siguientes manifestaciones:

- En relación a que el Subsistema de Seguimiento y Consultas incluya la posibilidad de realizar consulta de históricos para todos los servicios contemplados en la OIR, alega que la gestión ilimitada en el tiempo de esta información supone una carga desproporcionada que supondría incrementar innecesariamente los recursos destinados a esta actividad. Por ello, propone que el sistema almacene únicamente información sobre procesos que se encuentren en tramitación, o aquellos que hayan finalizado en un plazo inferior a 3 meses.
- En relación a los niveles de calidad del servicio exigidos, TSM lo considera desproporcionado para la finalidad perseguida, pues supone un coste elevado al tener que disponer de elementos redundantes. Asimismo, pone de manifiesto que los requisitos de nivel de servicio establecidos determinan que el número de horas en las que el sistema se encuentra indisponible no puede superar las 21.9 horas anuales, plazo durante el cual Telefónica tendría que acometer todas las labores de mantenimiento, tanto correctivo como adaptativo. TSM considera que la disponibilidad del sistema SGO Interconexión debe ser equivalente a la solución de portabilidad móvil aprobada por la CMT, la cual, incluyendo una ventana de mantenimiento de 4 horas diarias resulta ser alrededor del 83%. Asimismo considera que el horario disponible debería ser de 8 a 20h, y en caso de existir alguna incidencia fuera de ese horario, los operadores utilizarían los mecanismos alternativos acordados.

Décimo.- El 3 de junio de 2002 se recibieron en esta Comisión las alegaciones de Retevisión Móvil, S.A. (en adelante, Amena) al trámite de audiencia. En su escrito, Amena realiza, las siguientes manifestaciones:

- Amena entiende que es de vital importancia que el plazo que se establezca para cualquier tipo de proyecto técnico sea de 90 días, incluyéndose en este plazo el estudio y viabilidad del Proyecto Técnico así como el periodo necesario para la entrega de lo solicitado.
- Especificar con mayor detalle a qué se refiere con el término "modificación" mencionado en el informe, y una vez determinado el término detallar el plazo que estas gestiones pueden suponer.
- Amena considera que debería incluirse la posibilidad de reclamar sobre una numeración abierta.

- Respecto a las reclamaciones sobre infraestructuras, Amena considera indispensable puntualizar qué tipo de reclamaciones pueden canalizarse a través de ella, además de indicarse si este nuevo sistema de gestión afectará al sistema de gestión de incidencias técnicas existente en la actualidad entre los operadores y Telefónica.
- En el caso de reclamaciones por parte del operador, Amena considera indispensable establecer un plazo determinado para solucionar la incidencia.
- Amena considera adecuado implementar un método más flexible para consulta de datos, por ejemplo, no sólo permitir consultas por central sino también por el rango de numeración.
- A fin de garantizar un adecuado funcionamiento del método propuesto, Amena considera que debería establecerse la obligación a Telefónica de comunicar cualquier modificación en el estado de las peticiones realizadas. En caso de que alguna petición fuera anulada solicita que se comunique al operador afectado el motivo y justificación de las causas que han llevado a tal consideración, a fin de que este pueda corregirlas.
- Permitir que de forma paralela a la resolución automatizada de las consultas, los operadores tengan a su disposición una lista de personas con indicación de su nombre y teléfono en caso de que la tramitación de la gestión requiera una atención personalizada.

Undécimo.- El 3 de junio de 2002 se recibieron en esta Comisión las alegaciones de Airtel Móvil, S.A. (en adelante, Vodafone) al trámite de audiencia. En su escrito, Vodafone realiza, las siguientes manifestaciones:

- <u>Consideraciones generales</u>

  - Necesidad de verificar por la CMT y por cada operador el correcto funcionamiento de todas las funcionalidades del SGO-Interconexión y posteriormente de la CMT con cada operador para verificar los niveles de calidad, de forma que no se ponga en servicio este interfaz con Telefónica hasta que dichos niveles no se alcancen y se mantengan de forma estable.
  - Adicionalmente al plazo de un mes de pruebas previsto, Vodafone recomienda que sea establecido un proceso de verificación de forma periódica y solicita que los medios alternativos (correo electrónico, fax y teléfono) se mantengan como interfaz equivalente al SGO durante todo el proceso de implantación.
  - Vodafone solicita que se garantice al operador en todo momento la disponibilidad de los medios alternativos, pudiendo recurrirse a los mismos desde el mismo instante de detección de una caída o incidencia en el sistema.

- Los mecanismos y las condiciones de cambio entre los distintos estados por los que puede pasar un boletín deben quedar reflejados de forma más clara. Los cambios de estado más críticos deberán ser verificados por ambas partes, no exclusivamente según el criterio de Telefónica.
- Posibilidad de interacción del sistema SGO-Interconexión con herramientas externas, permitiendo acciones de copiado-pegado o importación-exportación.
- Garantizar unos requisitos mínimos de seguridad informática: comunicación cifrada entre ambos extremos, identificación por Telefónica de la dirección IP del Proxy de Vodafone con el fin de realizar validación usuario-IP, existencia de un único usuario de Vodafone con varias conexiones concurrentes.

➢ <u>En relación a los requisitos funcionales de tramitación</u>

- Vodafone considera necesario prefijar un formato estándar para que las descargas de las actualizaciones de la información relativa a la interconexión sean sencillas, no requieran intervención manual y permitan la exportación de datos a aplicaciones externas.
- Mayor flexibilidad en las consultas de forma que cualquiera de los atributos de los Datos de Negocio contemplados por Telefónica puedan utilizarse para extraer dichas consultas. Por ejemplo visualizar los rangos de numeración directamente y no sólo a partir de las centrales, o extraer los datos de una central a partir de cualquiera de sus atributos.
- Formato de las previsiones más adecuado: fichero Excel que contenga la misma información y funcionalidad para que la aplicación admita la importación de datos desde cualquier aplicación hacia el SGO. Posibilidad de realizar consulta de previsiones por "Tipo de Haz".
- Introducción de pedidos de cualquier servicio de la forma más automática posible: campos a completar en forma de desplegables, relleno automático por el sistema de aquellos campos que dependan de otros ya introducidos con anterioridad, etc.
- Histórico fechado de modificaciones de los boletines de solicitudes de forma que los cambios introducidos durante el ciclo de vida del mismo queden registrados con fecha, hora y usuario implicado.

➢ <u>En relación a los requisitos funcionales de reclamaciones</u>

- Una reclamación creada por un operador no puede ser cerrada por Telefónica sin previa revisión y aceptación del franqueo por el operador que la creó.

- Posibilidad de que el operador realice modificaciones sobre una reclamación en caso de que necesite aportar información adicional una vez abierta. En ningún caso debe permitirse ni al operador, ni a Telefónica modificar los campos que la otra parte haya completado, sin que las modificaciones queden registradas en un histórico fechado.
- Simetría en la presentación y contenido de las reclamaciones, de forma que se contemplen los mismos campos en las reclamaciones efectuadas por Telefónica que en las efectuadas por los operadores.
- En los criterios de búsqueda para la realización de las consultas de reclamaciones pendientes y de históricos debería admitirse a juicio de Vodafone, un campo que indique el número de reclamación/incidencia del operador.
- Debería admitirse la opción de aceptar o no el trabajo programado por Telefónica, además de confirmar la recepción del mismo.

➢ <u>En relación a los niveles de servicio</u>

- Vodafone solicita el cumplimiento de los niveles de servicio del sistema, en cuanto a disponibilidad y tiempo de carga de la aplicación. Asimismo solicita que exista soporte permanente de la herramienta y no sólo durante el horario de oficina para que las reclamaciones o incidencias puedan comunicarse a tiempo en caso de indisponibilidad del SGO.
- Solicita que los niveles de calidad sean verificados previamente a la implantación y utilización definitiva así como auditados periódicamente, una vez que el sistema se ponga en servicio.

Duodécimo.- El 4 de junio de 2002 se recibieron en esta Comisión las alegaciones de Retevisión I, S.A. (en adelante, Retevisión) al trámite de audiencia. En su escrito, Retevisión realiza, las siguientes manifestaciones:

➢ <u>Consideraciones generales</u>

- Inclusión de la comunicación de los plazos de los distintos hitos de cada petición, no sólo de la solicitud y entrega de los pedidos.
- Mantenimiento de los actuales sistemas de escalado y establecimiento de personas de contacto para las situaciones de urgencia o gravedad del servicio reclamado. Envío de un nuevo mensaje en caso de modificación del plazo inicial de subsanación previsto, con indicación de la nueva fecha y hora prevista de resolución de la incidencia.
- Hacer extensible la comunicación de los cambios que se produzcan con relación a los PdIs o rangos de numeración, a la apertura de la

interconexión de nuevas asignaciones de numeración. Ampliar hasta dos meses el plazo de preaviso para la comunicación de los cambios, por analogía con el plazo establecido para que los operadores dispongan sus redes para permitir el encaminamiento de las nuevas numeraciones.

- Ampliar la base de datos de centrales de interconexión que podrá descargarse a través del SGO-Interconexión incorporando el ámbito urbano en que se ubican las centrales GigAdsl, el ámbito urbano del servicio de conexión y el área de cobertura de numeración de las centrales frontera de interconexión de circuitos.
- Establecimiento de una ventana de cambio para realizar las modificaciones necesarias en cuanto a la comunicación de cambios de la numeración de las centrales de interconexión.
- El SGO-Interconexión no debe permitir la modificación o el borrado de la información aportada por los operadores sin que quede constancia de la misma y que impiden emplear la información intercambiada en hipotéticos conflictos con Telefónica. El sistema debe permitir no sólo la consulta de históricos, sino la impresión así como el almacenamiento de la misma.
- Establecimiento de un medio alternativo que garantice la plena disponibilidad de un canal de comunicación que pueda ser utilizado en cualquier momento. En cualquier caso, solicita que se mantenga la vía de comunicación directa con las personas que se determinen en su caso.
- Respecto a los niveles de calidad del servicio, Retevisión considera complicado para los operadores el control de dichos niveles por lo que propone establecer un sistema de tráfico tunelado o bien una red privada basada en enlaces ADSL, RDSI y Frame Relay.
- Validación por la CMT del sistema una vez transcurrido el plazo de un mes de pruebas y validación para la verificación del cumplimiento de las funcionalidades y niveles de servicio. Debería estar sometido asimismo a verificaciones periódicas.
- Determinación y tipificación de las causas de rechazo de las solicitudes para los diferentes servicios.

➢ <u>En relación a las especificaciones del SGO</u>

- **Edificios.** Retevisión considera necesario la codificación única del nombre del edificio que impida la coincidencia de nombres de edificios de diferentes operadores o del mismo operador en diferentes localidades.
  En el caso de que hubiera varios PdIs en el mismo edificio que puedan ser visualizados.

- **Centrales de TelefónIca.** Incluir un atributo adicional que indique si se trata de una central de tránsito de datos
  Aclarar si "Rangos de numeración dependientes" se refiere a la numeración propia de la central o a la numeración accesible desde dicha central.
- **Nodos frontera de Telefónica**. Posibilidad de consultar todos los PdIs asociados a un nodo frontera. Asimismo, al solicitar un PdI nuevo, considera que se debería ver el nodo frontera de Telefónica que va a ser usado.
- **Nodos frontera de operador**. Incluir un número de secuencia de un PdI respecto de otros PdIs del mismo nodo frontera, por ser el caso más habitual. Aclarar el concepto "equipo de tranmisión".
  El sistema debería mostrar todos los PdIs asociados al operador.
- **Apartados 3.1.7/3.1.8.** Que el sistema recoja también información sobre entrega de señal, de forma que sea posible conocer la ocupación de los equipos de transmisión.
- **PdIs**. Se debería recoger información sobre los haces (nº y dimensión) y sobre las centrales del operador y de Telefónica con las que se establecen.
  El alta, baja o modificación de PdIs serán siempre a solicitud del operador. Considera Retevisión conveniente que se puedan ver todas las centrales asociadas a un PdI.
- **Definición del significado de los haces**. Posibilidad de que sobre el haz de voz y datos se indique si es sólo para voz o si es para voz y datos.
- **Flujo de estados**. Las causas de rechazo de las previsiones deberían estar definidas. El paso a situación de "Reclamada" debería ser comunicada al operador mediante correo electrónico o vía SIM.
- **Introducción de previsiones**. Se debería aclarar el significado del campo "Haz del que se segrega" de la tabla 3-2.
- **Servicio de interconexión de tráfico conmutado**. Debe reflejarse los hitos recogidos en la OIR.
  Entre las peticiones debería incluirse la constitución de PdI, pues no es posible tramitarla como "alta de circuitos".
  Como anexo a la solicitud debe contemplarse la posibilidad de incorporar el proyecto técnico o el dato de tráfico cursado para ampliaciones.
- **Pedidos de modificación de circuitos de interconexión.**
  Posibilidad de realizar ampliaciones de circuitos y modificaciones conjuntamente mediante tramitación simultánea y única. Como anexo, también debería poderse incluir el proyecto técnico o el dato de tráfico cursado.

- **Consulta de pedidos de circuitos de interconexión.** Incorporación de un nuevo estado de pedido entre "En gestión" y "Realizado parcialmente" que fuera "Disponible parcialmente" correspondiente a situaciones en que parte de los circuitos están aún pendientes de pruebas. Dicho estado también debería aplicarse para la consulta de pedidos de alta y baja del servicio de interconexión de circuitos.
- **Consulta de circuitos de interconexión.** Entre la información suministrada debe estar la provisión de circuitos
- **Servicio de interconexión de circuitos.** Las centrales deberán incorporar información sobre el núcleo urbano al que pertenecen para dar utilidad al término "Ámbito urbano".
- **Servicio de interconexión por capacidad.** Incorporación de un mecanismo de comunicación por parte de Telefónica de superación de los límites de capacidad contratada para un PdI, para que el operador solicite la ampliación correspondiente.
- **Tarifa plana para Internet.** Incluir información de si un cliente está asociado a una central con haz de capacidad de datos o no para que el operador sepa si ha de pagar la interconexión con tarifa plana o ya va asociada a la capacidad contratada en ese PdI.
- **Servicio de tránsito en acceso.** Incorporarse al texto de las especificaciones este servicio, siquiera con la mención de estar pendiente de desarrollo y estableciendo en ese caso un mecanismo transitorio para su aplicación práctica.
- **Infraestructura de acceso a SGO-Interconexión.** Cada operador debería disponer de varios perfiles de usuario, como mínimo 8: petición/consulta para tramitación de interconexión de tráfico conmutado, petición/consulta para tramitación de interconexión por circuitos, petición/consulta para tarifa plana y petición/consulta para reclamaciones. En cualquier caso, debería habilitarse un soporte a usuarios para consultas, problemas de acceso, creación de usuarios, etc.

Decimotercero.- El 5 de junio de 2002 se recibieron en esta Comisión las alegaciones de la Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (en adelante, ASTEL) al trámite de audiencia. En su escrito, ASTEL realiza, las siguientes manifestaciones:

➢ <u>Consideraciones generales</u>

- **Medio alternativo de intercambio de información.** ASTEL solicita que se garantice la existencia de un sistema alternativo de intercambio de información para casos de malfuncionamiento o indisponibilidad del sistema que esté operativo en todo momento, no sólo cuando transcurra una hora.

Asegurar una vía de comunicación directa (pe. teléfono) para la resolución de problemas puntuales o información.

- **Flexibilidad del sistema.** Deberá ser posible la negociación de mejoras del sistema con Telefónica. Telefónica no podrá negarse a aceptar mejoras o cambios en la OIR sobre la base de que el SGO no lo permite. Solicita que se especifique expresamente que este sistema será modificado conforme las modificaciones que se operen sobre la OIR por parte de la CMT.
- **Información contenida en el SGO-Interconexión.** ASTEL solicita que el sistema no permita a ningún usuario el borrado o la modificación de la información intercambiada entre los operadores, de forma que esta información quede disponible en el histórico del sistema.
  Habilitar el sistema para que permita la impresión de la información allí contenida así como el almacenamiento de la misma.
  Mantener el intercambio de información vía fax para los casos que se considere más apto.
  Habilitar en el sistema la emisión de informes de confirmación de entrega para los intercambios de información para dejar constancia de la correcta recepción de la información enviada.
  Posibilidad de auditorías sobre los intercambios de información, de oficio por la CMT o por la entidad designada por ella o previa solicitud.
- **Niveles de calidad.** Verificación previa del funcionamiento de la herramienta por parte de la CMT y validación por los operadores. Realización de controles periódicos, a través de la elaboración por Telefónica de informes validados por los operadores.
- **Definición de mensajes para las comunicaciones desde Telefónica.** Definición de mensajes, formatos y campos, así como tipificar valores para:
  - "confirmaciones de entrega" para las solicitudes e incidencias
  - evolución o cambios de estado de los procesos seguidos por las solicitudes y las incidencias
  - confirmaciones de solicitudes
  - respuesta a incidencias

➢ <u>Consideraciones específicas</u>

- **Plazo máximo de respuesta para la solicitud de un servicio.** Reducción del plazo máximo de respuesta de tres a un día en el caso del servicio de interconexión de circuitos. Asimismo solicitan la notificación de la consecución de los hitos en el proceso de validación, aceptación y entrega de los servicios de interconexión.
- **Sistema de reclamaciones y resolución de incidencias.** Diseño de una matriz de escalación Operador/Telefónica, para que todos los

operadores puedan recurrir a esta vía paralela en los casos que se estime una urgencia o gravedad del servicio.

- **Mecanismo de comunicación de los cambios en centrales abiertas a interconexión.** Existencia de plazos fijos, conocidos y determinados para la comunicación de esta información. Posibilidad para los operadores de descargarse la información dada por Telefónica sobre las centrales de interconexión.
  Obligación de permanencia de los rangos de numeración en una determinada central. ASTEL expresa que esto afecta a la planificación del despliegue de red de los operadores y es especialmente importante para el análisis y la migración al modelo de interconexión por capacidad.
  Penalizaciones por incumplimiento de los plazos de comunicación, preaviso o de permanencia.
  Aprobar un procedimiento de comunicación de la información de centrales abiertas a interconexión para los operadores ante cambios en tales centrales.
- **Migración al nuevo sistema SGO-Interconexión.** ASTEL solicita que los plazos de migración a este nuevo sistema de intercambio de información para interconexión comiencen a transcurrir una vez verificado y validado el sistema tanto por la CMT como por los operadores. Asimismo, garantizar la existencia de un método alternativo de intercambio de información en todo momento.
- **Causas de rechazo.** ASTEL considera que todas las causas de rechazo que puedan verse contempladas en estas especificaciones deben estar perfectamente tipificadas y codificadas como ocurre para las solicitudes de preselección.
- **Previsiones de interconexión.** Introducción de previsiones mediante el uso de ficheros en otros formatos, al menos en formato Word y Excel.
- **PdIs.** ASTEL solicita que la posibilidad de dar de alta, modificar o dar de baja un PdI estará únicamente disponible con respecto al interfaz.
- **Consulta de operaciones.** Considera necesario ASTEL que también se pueda realizar búsquedas por numeración, no sólo a partir de consultas por central.
- **Centrales de operador.** Aclarar que no sea posible que Telefónica curse las altas y bajas de los PdIs de los operadores.

Decimocuarto.- El 6 de junio de 2002 se recibieron en esta Comisión las alegaciones de MCI Worldcom (Spain), S.A. (en adelante, Worldcom) al trámite de audiencia. En su escrito, Worldcom realiza, las siguientes manifestaciones:

- Worldcom entiende que la previsión de un mes de pruebas de conformidad y validación del sistema resulta insuficiente y propone que sean dos meses.

Asimismo solicita que se determine con más detalle el régimen de dicho plan de pruebas y las consecuencias para Telefónica en caso de que no se supere dicho plan.

- Worldcom propone que se obligue a Telefónica a preparar una memoria de las pruebas, memoria que debería ser trasladada a los operadores alternativos a fin de que éstos confirmen los datos.
- Existencia de un mecanismo de sanciones progresivas por cada día de retraso en la implementación efectiva del sistema una vez lanzado oficialmente.
- Existencia de un medio alternativo ante indisponibilidad o mal funcionamiento del SGO-Interconexión.

- **Servicio de interconexión de circuitos**.
  - Actualización de las definiciones del servicio de interconexión de circuitos.
  - El sistema deberá informar de la funcionalidad de escalado de pedidos urgentes o retrasados
  - El sistema incluya campos de precios, distancias y tipos de interfaz para altas, consulta y modificación de pedidos
  - Dentro del estado "en gestión" que se distingan dos sub-estados: asignación e instalación
  - En pedidos de alta del servicio de enlace, posibilidad de indicar la posición de los "time slots" así como la trama por donde se va a enrutar el circuito de enlace
  - En la petición del servicio, una vez introducido el pedido y validado por es sistema, que éste devuelva al usuario un código de pedido. Fijar un plazo de 4 horas para la confirmación, bajo sanción por incumplimiento de 1000 Euros.
  - En caso de solicitud incompleta, que Telefónica remita comunicación al operador en un día laborable indicando campo incompleto. Sanción por incumplimiento de 1000 Euros.
  - Reducción del plazo de respuesta a peticiones a uno o máximo dos días, bajo sanción de 10.000 Euros.
  - Worldcom solicita que Telefónica remita cada cuatro días una comunicación del estado de la solicitud que incluirá cualquier tipo de incidencia en la tramitación de la instalación, bajo penalización de 1000 Euros.
  - Llegada la fecha prevista de instalación sin que el circuito esté disponible, Telefónica deberá comunicar la no disponibilidad del circuito y proporcionar la nueva fecha, bajo penalización de 10.000 Euros.
  - En caso de retraso en la instalación, Telefónica debería remitir un mensaje cada día laborable con el estado de la solicitud retrasada, incluyendo cualquier tipo de incidencia, bajo sanción de 2.000 Euros.

- Cuando el circuito esté disponible, Telefónica debería mandar una comunicación. En caso de retraso, el mensaje debe incluir la ficha inicial, el retraso, el motivo y la sanción derivada.
- El operador deberá confirmar a Telefónica que el circuito está disponible, sólo en este momento se considera el circuito entregado.
- Confirmar que a parte del SGO-Interconexión, se mantendrá la figura del ARTC para la coordinación y gestión de pedidos al operador, como ocurre en el marco minorista.

Decimoquinto.- El 14 de junio de 2002 se recibieron en esta Comisión las alegaciones de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) al trámite de audiencia. En su escrito, Telefónica realiza, las siguientes manifestaciones:

➢ Consideraciones generales

- Telefónica solicita un plazo de 6 meses para el desarrollo del sistema al que habrá que sumar un mes más de pruebas en Telefónica, más otro mes adicional de pruebas con los operadores.
- Propone que la CMT dé por buenos los cambios que a lo largo del desarrollo Telefónica pudiera verse obligada a hacer por cambios en los requisitos como modificaciones de procedimientos o por imperativos del desarrollo.
- Sugiere que la CMT tenga en cuenta el desarrollo y la puesta en funcionamiento de la Entidad de Referencia de la Portabilidad.

➢ En relación a las modificaciones del subsistema de Peticiones

- Telefónica expone que una vez que una solicitud se ha tramitado y progresado a través de diversos sistemas internos de Telefónica, la mecanización de la cancelación es compleja. Inicialmente tendría que hacerse de forma manual, si bien podría contemplarse su mecanización en versiones posteriores.

➢ En relación a las modificaciones en el subsistema de Reclamaciones

- Telefónica propone que el envío de correos electrónicos para comunicar el estado de las reclamaciones y el informe con la hora prevista de subsanación de una reclamación sea una facilidad opcional por parte del operador. Por defecto, esta opción estará deshabilitada hasta que el operador indique su deseo de activarla, junto con la dirección de correo electrónico única. Siempre habrá un mensaje de correo para informar de la apertura de una reclamación y otro mensaje para informar del franqueo de la reclamación cada vez que se produzca.

Telefónica alega que el informe con la hora prevista de subsanación sólo tiene sentido en caso de que la reclamación se corresponda con una avería atribuible a Telefónica.

- En relación a la descarga de la base de datos de centrales abiertas a interconexión.

  - Telefónica considera que debe especificarse con claridad y detalle que información debe poder descargarse y estima conveniente llegar a un acuerdo técnico con los operadores antes de desarrollar esta funcionalidad.

- En relación a un medio alternativo de intercambio de información ante indisponibilidad o malfuncionamiento del SGO-Interconexión

  - Expone su duda sobre la utilidad, dados los elevados niveles de disponibilidad exigidos en el Informe Técnico de la CMT.

- Sobre los niveles de servicio del sistema

  - Telefónica considera que los niveles de servicio del sistema han de ser coherentes con los niveles de servicio de SGO-Preselección y que las paradas programadas no deben considerarse indisponibilidad. En particular, expone que cuando se implante se detectarán deficiencias que necesitarán parches que las solucionen, por ello dado que es una funcionalidad nueva obligará a realizar paradas programadas.
  - La disponibilidad exigida del 99.75 es casi imposible de conseguir y que el SGO-I no es tan crítico y esencial como para exigir estos niveles propios de sistemas de otras categorías.

Decimosexto.- El 19 de junio de 2002 se recibieron en esta Comisión nuevas alegaciones de Retevisión I, S.A.U. (en adelante, Retevisión) al trámite de audiencia. En su escrito, Retevisión realiza, las siguientes manifestaciones:

- Retevisión solicita que se incorpore al sistema un procedimiento que permita la tramitación de los servicios de entrega de señal
- Disponibilidad en el sistema de información tanto de utilización como de previsión de utilización de los equipos de transmisión para los servicios soportados por la infraestructura de interconexión, como tráfico conmutado, circuitos, entrega de señal.
- Posibilidad de cancelación de solicitudes formuladas por el operador en todos los tipos de tramitaciones de servicios soportados en el SGO-I.
- Incorporación de un nuevo estado del PdI que sea "en curso".
- Introducción de previsiones en Word o Excel

- Habilitarse el procedimiento de "Reconfiguración de haces" para todo tipo de tráfico y no sólo para tráfico de Internet.
- En las consultas detalladas de rutas y haces de interconexión, Retevisión solicita que se proporcione información sobre la capacidad de dicha ruta, tanto activa como las ampliaciones/bajas que se encuentren en curso.
- El apartado de presentación de reclamaciones de interconexión de infraestructura, deberá incluir el síntoma "rangos de numeración rechazados" con prioridad crítica.
- Los campos de "Fecha de solución" y "Fecha de cierre" deberán proporcional la hora y minutos correspondientes y en el caso de "Fecha prevista" incorporarse al menos la hora.

II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

II.1 Habilitación competencial

La Ley 11/1998 de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, en su artículo 28.1., dispone que la CMT "garantizará que los titulares de redes públicas que tengan la consideración de dominantes publiquen una oferta de interconexión de referencia en los términos que se determinen en el oportuno reglamento (de interconexión)".

En dicho Reglamento, aprobado por el Real Decreto 1651/1998, de 24 de julio, en los artículos 9.2 y 10, se concreta tal obligación en los operadores de redes públicas de telecomunicación que tengan consideración de dominantes en el mercado de redes públicas telefónicas fijas y servicios telefónicos fijos disponibles al público, en el de líneas susceptibles de arrendamiento o en el de interconexión (siempre que no se trate de un operador de redes públicas telefónicas móviles y de servicios de telefonía móvil automática y de comunicaciones móviles personales).

En resolución de esta Comisión, tomada en el Consejo de 3 de junio de 1999, se otorga consideración de dominante en los mercados de redes públicas telefónicas fijas y servicios telefónicos fijos disponibles al público y de líneas susceptibles de arrendamiento a Telefónica. Dicha consideración se ha mantenido en resolución de fecha 27 de julio de 2000.

Por otro lado, el artículo 2.3 del citado Reglamento dispone que esta Comisión en el ámbito de sus competencias en esta materia deberá fomentar "que la interconexión que se produzca sea adecuada para satisfacer las necesidades de los usuarios" y que, en particular, habrá de tener en cuenta entre otros, "el fomento de un mercado competitivo" y "la aplicación de los principios de no discriminación, incluido el de igualdad de acceso y el de proporcionalidad".

Asimismo, La Ley 12/1997, modificada por la disposición adicional primera de la Ley 52/99, atribuye a la Comisión en su artículo 1.Dos.2. letra f) la facultad de adoptar las medidas necesarias para salvaguardar la pluralidad de oferta de servicios, el acceso a las redes de telecomunicaciones por los operadores, la interconexión de las redes y el suministro de red en condiciones de red abierta y la política de precios y comercialización por los operadores de servicios.

La interconexión es un proceso cooperativo entre los operadores que requiere una frecuente interacción entre ellos y un fluido intercambio de información, por esta razón, el SGO-Interconexión constituye una herramienta esencial para unificar y uniformizar cada una de las interacciones relativas a la interconexión entre los operadores y Telefónica, permitiendo un ahorro de costes de gestión y tratamiento de la información para todos y cada uno de ellos y favoreciendo de esta forma las condiciones de competencia efectiva en el mercado.

II.2. Consideraciones generales sobre el SGO-Interconexión

II.2.1. Sobre el plazo de implantación y actualizaciones del sistema

La Resolución de la OIR de 9 de agosto de 2001, establece que una vez aprobadas las especificaciones del SGO-Interconexión, Telefónica dispondrá de un plazo de 3 meses para el desarrollo del sistema, al que habrá que sumarle un mes más para la realización de pruebas de conformidad y validación. Asimismo, se establece que una vez validado el sistema, los operadores tendrán un plazo de 2 meses para canalizar las solicitudes, reclamaciones y consultas a través del SGO-Interconexión.

Telefónica considera insuficiente el periodo de 3 meses para diseñar e implementar un sistema informático que debe automatizar procedimientos que aún se están negociando de acuerdo a los términos de la OIR vigente, y sin que se haya llegado a firmar ningún AGI en las nuevas condiciones. Asimismo señala la concurrencia de otros desarrollos (cambios preselección, SGO-bucle, SGO-GIGADSL, etc.), el elevado número de servicios que se quiere mecanizar y los niveles de servicio tan exigentes. Por ello, propone 6 meses para el desarrollo del sistema, al que habrá que sumar un mes de pruebas en Telefónica más otro mes adicional de pruebas con los operadores. Solicita asimismo, que la CMT dé por buenos los cambios que a lo largo del desarrollo Telefónica pudiera verse obligada a hacer por cambios en los requisitos como modificaciones de procedimientos o por imperativos del desarrollo.

Vodafone, Retevisión y ASTEL solicitan que no se ponga en servicio este interfaz con Telefónica hasta que los niveles de calidad no se alcancen y se mantengan de forma estable, para lo que solicita la verificación por la CMT y por cada operador del correcto funcionamiento de todas las funcionalidades.

Adicionalmente al mes de pruebas, estas entidades recomiendan el establecimiento de un proceso de verificación periódica.

ASTEL solicita que los plazos de migración al nuevo sistema comiencen a transcurrir una vez verificado y validado el sistema tanto por la CMT como por los operadores.

Worldcom entiende que un mes de pruebas de conformidad y validación del sistema es insuficiente y propone dos meses. Propone obligar a Telefónica a preparar una memoria de las pruebas y enviarla a los operadores para la confirmación de los datos. Asimismo solicita un mecanismo de sanciones progresivas por retrasos en la implementación efectiva una vez lanzado oficialmente.

Dada la complejidad y el elevado número de servicios que se deben tramitar a través del SGO-Interconexión, esta Comisión estima razonable conceder un plazo de 6 meses a Telefónica para el desarrollo del sistema, si bien quedarán incluidas en ese plazo la realización de aquellas pruebas en Telefónica que este operador estime necesarias. Transcurrido dicho plazo, se establece un periodo de tres meses para la realización de las pruebas de validación y conformidad por los operadores. Tal y como se especifica en la Resolución de la OIR de 9 de agosto de 2001, una vez validado el SGO-Interconexión, los operadores tendrán un plazo máximo de dos meses para canalizar de forma preferente las solicitudes, reclamaciones y consultas a través del SGO-Interconexión. Una vez agotado dicho plazo, Telefónica no estará obligada a aceptar interacciones de los operadores que no se realicen a través del SGO-Interconexión, salvo indisponibilidad o malfuncionamiento del mismo.

Esta Comisión no estima conveniente la propuesta de Vodafone y ASTEL acerca de que pueda verificarse el funcionamiento del sistema por la CMT. Deben ser los operadores los que verifiquen y validen el funcionamiento del mismo, al igual que sucede en los sistemas habilitados para Portabilidad o Preselección.

ASTEL solicita que sea posible la negociación bilateral entre un determinado operador y Telefónica de mejoras en el sistema y que Telefónica no se pueda negar a realizar cambios o mejoras en la OIR sobre la base de que el sistema no lo permite.

En relación con la primera alegación de ASTEL, esta Comisión considera que Telefónica debe respetar el principio de no discriminación en su relación con los operadores, y por tanto podrá recoger todas las solicitudes de mejoras del sistema que le sean planteadas, así como proponer los cambios que considere oportunos, siempre y cuando dichos cambios se realicen previa consulta y

aprobación por parte de la CMT. En cuanto a la segunda, en el caso de que se produjeran modificaciones sobre la OIR vigente con implicación en funcionalidades o servicios del SGO-Interconexión, éstas deberán ser recogidas en sucesivas versiones de la aplicación que se irán desarrollando y poniendo en producción.

En relación a los cambios que Telefónica expone que a lo largo del desarrollo pudiera verse obligada a hacer, éstos deberán ser oportunamente comunicados a la CMT.

II.2.2 Sobre la disponibilidad de un medio alternativo de intercambio de información.

El informe presentado a audiencia por esta Comisión establece la especificación de un medio alternativo ante indisponibilidad o malfuncionamiento del SGO-Interconexión.

Amena, Vodafone, Retevisión, Worldcom y ASTEL solicitan que de forma paralela al SGO los operadores dispongan de los actuales sistemas de escalado y establecimiento de personas de contacto para las situaciones de urgencia o gravedad o para los casos en que la gestión requiera una atención personalizada (creación de usuarios, resolución de problemas puntuales o información). ASTEL y Worlcom solicitan que se garantice la existencia de un medio alternativo de intercambio de información en todo momento. Vodafone solicita que los medios alternativos estén dispuestos desde el instante de detección de una caída o incidencia en el sistema.

Tal y como se recogía en el informe presentado a trámite de audiencia, esta Comisión considera necesaria la existencia de un medio alternativo al SGO-Interconexión que esté disponible de forma permanente para las situaciones de indisponibilidad o malfuncionamiento del sistema. Este medio alternativo deberá contar como mínimo con una dirección de correo electrónico a través de la cual los operadores puedan tramitar sus solicitudes, consultas y reclamaciones o incidencias. Adicionalmente, Telefónica deberá poner a disposición de los operadores un servicio de soporte a usuarios que permita la atención personalizada de cualquier consulta o incidencia sobre el sistema. Para ello, habilitará un servicio de atención telefónica que esté disponible las 24 horas, los 365 días del año, para el tratamiento de reclamaciones o incidencias, y en horario laboral (8 horas a 20 horas) para cualquier otro tipo de consulta. De esta forma, las solicitudes, consultas y reclamaciones o incidencias se tramitarán preferentemente a través del SGO-Interconexión salvo en el caso de indisponiblidad o malfuncionamiento del sistema, en que podrán tramitarse a través del medio alternativo especificado por Telefónica.

II.2.3 Sobre la posibilidad de realizar consulta de históricos para todos los servicios contemplados en la OIR

En el informe presentado por esta Comisión a trámite de audiencia, se expone que el Subsistema de Seguimiento y Consultas del SGO-Interconexión debe permitir realizar consulta de históricos para todos aquellos servicios contemplados en la OIR.

TSM considera que la gestión ilimitada en el tiempo de esta información supone una carga desproporcionada que supondría incrementar innecesariamente los recursos destinados a esta actividad. Por ello, propone que el sistema almacene únicamente información sobre procesos que se encuentren en tramitación, o aquellos que hayan finalizado en un plazo inferior a 3 meses.

Vodafone solicita que exista un histórico fechado de modificaciones de los boletines de solicitudes de forma que los cambios introducidos durante el ciclo de vida del mismo queden registrados con fecha, hora y usuario implicado.

Retevisión y ASTEL consideran que el sistema no debe permitir a ningún usuario el borrado o la modificación de la información intercambiada entre los operadores de forma que la información quede disponible en el histórico del sistema y pueda ser empleada en hipotéticos conflictos con Telefónica. Que el sistema debe permitir no sólo la consulta de históricos, sino la impresión así como el almacenamiento de la información.

En primer lugar, es necesario aclarar que el archivo de históricos a que hace referencia este apartado debe ser entendido como almacenamiento de solicitudes de servicios ya entregados y por tanto cuyo estado es "Finalizado". Las solicitudes en curso, no pueden ser en ningún caso modificadas ni borradas del sistema.

En este sentido, esta Comisión está de acuerdo con el planteamiento de TSM de que el archivo de históricos deberá estar accesible durante un periodo de tiempo limitado. Sin embargo, el mantenimiento de esta información para los operadores no obedece sólo a necesidades de tipo estadístico como alega TSM, sino que constituye a efectos probatorios, una comunicación oficial y por tanto sustituye a la información que actualmente es intercambiada a través de los canales habituales.

Por esta razón, esta Comisión considera adecuado establecer un periodo de 6 meses desde que el pedido pasa al estado de "Finalizado", durante el cual los operadores podrán imprimir y almacenar en sus sistemas toda la información

relativa a los pedidos realizados y entregados. Es decir, durante este periodo, el Subsistema de Seguimiento y Consultas del SGO-Interconexión deberá permitir a los operadores consultar, imprimir y almacenar en sus sistemas cualquier petición de servicio que, habiendo pasado al estado "Finalizado", no hayan transcurrido más de 6 meses desde el fin de su tramitación. Transcurrido dicho plazo, Telefónica no tendrá la obligación de mantener visible para los operadores la citada información.

En cuanto a las solicitudes en curso, la aplicación deberá permitir a los operadores guardar registro de su petición (fecha y hora de la misma), contenido y confirmación de que la transmisión se ha realizado correctamente. La aceptación o rechazo del contenido de la solicitud será realizada por Telefónica posteriormente.

II.2.4. Intercambio de información en los procedimientos del servicio de interconexión.

II.2.4.1. Estados

Vodafone, Retevisión y ASTEL solicitan que los mecanismos y las condiciones de cambio entre los distintos estados por los que puede pasar un boletín deben quedar reflejados de forma más clara, siendo los cambios de estado más críticos verificados por ambas partes. Retevisión solicita que se incluya la comunicación de los plazos de los distintos hitos de cada petición, no sólo de la solicitud y entrega de los pedidos.

Amena y ASTEL solicitan asimismo, que Telefónica informe al operador de cualquier modificación en el estado de las peticiones realizadas. En este sentido, Worldcom solicita que Telefónica remita cada cuatro días una comunicación del estado de la solicitud. Worldcom solicita que el operador deba confirmar a Telefónica la entrega del circuito.

Telefónica propone que una vez abierta una reclamación o incidencia en el sistema, la aplicación enviará automáticamente un mensaje de correo electrónico para informar de la apertura y otro para informar del franqueo de la reclamación, pero el resto de comunicaciones sobre el estado de la reclamación sea opcional su activación por parte de los operadores, estando deshabilitado por defecto. Asimismo, alega que el informe con la fecha y hora prevista de subsanación sólo tendrá sentido si la reclamación se corresponde con una avería atribuible a Telefónica.

Para el proceso de intercambio de información, esta Comisión coincide con el planteamiento de Vodafone, Retevisión y ASTEL en la necesidad de que, una vez validado el pedido por el sistema y enviado el código de identificación de

pedido, el sistema deberá indicar el tipo de procedimiento desencadenado, así como los hitos y los plazos de respuesta de cada uno de ellos. De esta forma el operador ya conocerá los plazos para cada hito o estado y podrá realizar su seguimiento siempre que lo considere oportuno a través de consultas web. En este sentido, se rechaza la solicitud de Amena, Worldcom y ASTEL de que Telefónica informe al operador de cualquier modificación en el estado de las peticiones realizadas y sólo en el caso de retrasos o modificaciones en los hitos previstos, Telefónica deberá informar puntualmente. Por otra parte, en relación a la alegación de Worldcom de que el operador deba confirmar a Telefónica la entrega del circuito, esta Comisión no se muestra conforme con el planteamiento de Worldcom, puesto que dado el elevado volumen de servicios y de operadores que se gestionan a través del sistema, la confirmación de cada uno de ellos no resultaría operativa y podría generar retrasos injustificados en su entrega efectiva para Telefónica.

En relación al subsistema de Reclamaciones, esta Comisión estima pertinente la propuesta de Telefónica. En este sentido, una vez abierta la reclamación o incidencia, la aplicación enviará automáticamente un mensaje de correo electrónico para informar de la apertura y otro para informar del franqueo de la reclamación, pero el resto de comunicaciones sobre el estado de la reclamación será opcional su activación por parte de los operadores. En relación con la fecha y hora prevista de subsanación, ésta será consignada siempre que la reclamación corresponda a una avería atribuible a Telefónica.

II.2.4.2. Plazos

Worldcom y ASTEL solicitan que el plazo de respuesta a peticiones del servicio de interconexión de circuitos se reduzca a uno o dos días como máximo, pidiendo Worldcom sanción de 10.000 Euros por incumplimiento

Amena considera indispensable establecer un plazo predeterminado para solucionar incidencias. Asimismo, este operador considera que el término "modificación" empleado en las especificaciones del SGO-Interconexión puede admitir múltiples interpretaciones y que además se debe determinar el plazo que estas gestiones puede suponer.

En relación con la alegación de Worldcom y ASTEL de reducir a uno o máximo dos días el plazo de respuesta a peticiones en el caso del servicio de interconexión de circuitos, esta Comisión no la considera justificada. En este sentido, un plazo menor de tres días no parece razonable, dado el elevado volumen de solicitudes que deberán ser atendidas por Telefónica para todos los servicios, solicitudes que a su vez deberá evaluar, y en caso de ser rechazadas, indicar las causas de dicho rechazo. Por otra parte, conviene aclarar que, en caso de que el pedido fuera aceptado, el plazo de provisión

para ese servicio será el fijado en la OIR vigente, considerado a partir de la fecha en la cual el pedido ha sido aceptado por Telefónica a través del SGO-Interconexión.

Respecto a las penalizaciones propuestas por Worldcom en sus alegaciones, cabe recordar que el objeto de este expediente es verificar que las especificaciones del SGO-Interconexión aseguran un correcto funcionamiento del sistema y recogen todas y cada una de las interacciones relativas a interconexión entre los operadores y Telefónica, por lo que el tratamiento de penalizaciones no se considera objeto del mismo.

En relación a la primera alegación formulada por Amena relativa al establecimiento de plazos para la resolución de incidencias, cabe decir que los plazos de resolución de reclamaciones o incidencias ya se encuentran definidos en la OIR vigente, en función de la prioridad que el operador le otorgue a la misma (Muy urgentes o críticas, Urgentes o graves y No urgentes o menores).

En relación a la segunda alegación, esta Comisión considera que el significado del término "modificación" a que hace mención las especificaciones, se muestra desglosado en las especificaciones del SGO-Interconexión para cada uno de los servicios de interconexión descritos, y se refiere a la modificación de los pedidos de cualquiera de los servicios solicitados a través del sistema. En relación a los plazos, esta Comisión estima parcialmente la alegación de Amena, ya que en particular, Telefónica deberá indicar para el servicio de interconexión de circuitos, los plazos para cada una de las fases de intercambio de información existentes en los procesos de modificación o ampliación de los servicios de conexión y enlace a cliente, tal y como se establecía en la Resolución de la OIR de 9 de agosto de 2001 (*Apartado II.8.4 Modificación final. Procedimientos*).

II.2.4.3. Cancelación de solicitudes

El informe presentado a trámite de audiencia establecía que tanto para el servicio de conexión como para el servicio de enlace a cliente, el proceso de solicitud del servicio debe contemplar la cancelación de la solicitud formulada por el operador.

Retevisión, solicita la posibilidad de cancelación de solicitudes formuladas por el operador para todos los servicios.

Telefónica alega que una vez que una solicitud se ha tramitado y progresado a través de diversos sistemas internos de Telefónica, la mecanización de la

cancelación es compleja. Inicialmente propone realizarla de forma manual y mecanizarse en versiones posteriores de la aplicación.

Respecto a la alegación de Retevisión acerca de la posibilidad de cancelación de la solicitud formulada por parte del operador para cualquier servicio que se solicite, esta Comisión considera adecuada su inclusión. En este sentido, conviene recordar que el SGO-Interconexión no debe suponer ninguna barrera a la hora automatizar cualquiera de las interacciones que actualmente se producen entre los operadores y Telefónica a través de los canales convencionales, si bien, dada la dificultad expresada por Telefónica para su mecanización en el momento actual, se estima la propuesta de Telefónica de que se realice de forma manual inicialmente, estableciéndose un plazo máximo de tres meses para su implantación, a partir de que la primera versión del sistema se encuentre operativa.

II.2.4.4. Causas de rechazo

Amena solicita que en caso de que una petición fuera anulada, se comunique el operador afectado el motivo y justificación de las causas del rechazo para que éste pueda corregirla. En este sentido, Retevisión y ASTEL solicitan que se determinen y tipifiquen las causas de rechazo de las solicitudes para los distintos servicios, como ocurre para Preselección. Retevisión solicita asimismo que las causas de rechazo de las previsiones estén definidas.

Worldcom además solicita que en caso de solicitud incompleta, Telefónica remita comunicación al operador en un día laborable, indicando campo incompleto, bajo sanción de 1.000 Euros.

Vodafone solicita que en el caso de una reclamación creada por un operador, ésta no pueda ser cerrada por Telefónica sin previa revisión y aceptación del franqueo por el operador.

Vodafone solicita que el operador pueda aceptar o rechazar el trabajo programado por Telefónica, además de confirmar la recepción del mismo.

Como ya se definía en el informe presentado por esta Comisión al trámite de audiencia, Telefónica deberá informar en el plazo de 3 días laborables si el pedido es aceptado o rechazado. Esta Comisión está de acuerdo con el planteamiento de Retevisión, Amena y ASTEL y considera que las principales causas de rechazo, tanto de los pedidos como de las previsiones, deberán estar perfectamente tipificadas y en cualquier caso, si el pedido o la previsión es rechazado, Telefónica deberá indicar las causas de dicho rechazo. El operador podrá subsanar la solicitud o las previsiones enviadas en el plazo de

tres días laborables, a partir de los cuales, si no se produce la subsanación, Telefónica podrá dar por concluido el procedimiento.

En el caso de solicitud incompleta, Worldcom solicita que Telefónica remita comunicación al operador de que existen uno o más campos incompletos, como máximo en un día laborable. En este sentido, esta Comisión considera que antes de que el operador envíe su pedido, si existen campos necesarios que están sin consignar, la aplicación deberá informar al usuario de esta circunstancia para evitar posteriores rechazos por datos incompletos. Si a pesar de estar todos los campos completos se rechazara la solicitud por datos insuficientes en alguno de ellos, esta Comisión considera adecuado el plazo establecido de 3 días laborables para que Telefónica evalúe la solicitud y comunique al operador qué datos están incompletos para que éste los subsane. Por tanto, se desestima la alegación.

En relación a la alegación de Vodafone de que las reclamaciones creadas por el operador no podrán ser cerradas sin la revisión y aceptación del franqueo por el operador que la creó, esta Comisión considera que en las especificaciones del SGO-Interconexión de Telefónica ya se contempla explícitamente esta posibilidad en el apartado *4.1.3. Ciclo de vida de los boletines de reclamaciones*, donde se recoge en el texto lo siguiente: *"el actor que creó la reclamación tiene la opción de aceptar el franqueo, pasando la reclamación al estado de "Cerrada", pero también puede rechazar el franqueo, volviendo la reclamación al estado "Activa"."*

En relación a la alegación de Vodafone sobre trabajos programados, es de destacar, que los trabajos programados relacionados con la implantación de nuevas versiones, introducción de mejoras y solución de problemas, tal y como se desarrolla en el Anexo I, se realizan en la franja horaria de 23:00 a 7:00 h y deben ser oportunamente comunicados a los operadores en horario laboral (de 8:00 a 20:00 h). La aceptación de estos trabajos por parte de todos los operadores a Telefónica no sería operativa y generaría demoras en su ejecución no justificadas. Por esta razón, esta Comisión no comparte el planteamiento de Vodafone, y considera suficiente que dichos trabajos sean comunicados por Telefónica en las condiciones anteriormente expuestas.

II.2.5. Consulta de datos a través del SGO. Información en centrales abiertas a interconexión

Amena, ASTEL y Vodafone considera adecuado implementar un método más flexible para consulta de datos, por ejemplo, no sólo permitir consultas por central sino también por el rango de numeración.

Retevisión solicita que en el apartado "3.3.2.3. Consulta de rutas y haces de interconexión", la consulta detallada a que se hace mención, proporcione información sobre la capacidad tanto activa, como de las ampliaciones/bajas que se encuentren en curso.

Esta Comisión considera que el SGO-Interconexión es un sistema de intercambio de información entre los operadores y Telefónica que permite un tratamiento automatizado de todas y cada una de las interacciones relativas a los diferentes aspectos de la interconexión. El susbsistema de consultas deberá permitir al operador realizar un seguimiento sobre la evolución de los procedimientos de interconexión en tramitación. Sin embargo, no debe ser el SGO-Interconexión el medio a través del cual los operadores extraigan las consultas relativas a interconexión. En este sentido, como ya se indicaba en el informe presentado a audiencia, el sistema permitirá a los operadores descargarse la base de datos de información de centrales abiertas a interconexión, favoreciendo la generación de consultas de forma autónoma por parte de cada operador y descargando al SGO-Interconexión de esta funcionalidad. Por esta razón, esta Comisión rechaza la propuesta de Amena, ASTEL y Vodafone de flexibilizar el sistema para consulta de datos.

De igual forma, en relación a la alegación de Retevisión, conviene recordar que el sistema permitirá a los operadores guardar registro del contenido de todas y cada una de las peticiones cursadas a través del mismo, y por tanto la realización de consultas acerca de la capacidad activa o las ampliaciones/bajas en curso de las rutas y haces de interconexión, puede ser generada por cada operador de forma autónoma, sin necesidad de sobrecargar al SGO-Interconexión con el procesado de esta información.

Respecto a la información sobre centrales abiertas a interconexión, Telefónica alega que debe especificarse con claridad y detalle qué información debe poder descargarse. Estima la conveniencia de llegar a un acuerdo técnico con los operadores antes de desarrollar esta funcionalidad.

Retevisión solicita disponibilidad en el sistema de información tanto de utilización como de previsión de utilización de los equipos de transmisión para los servicios soportados por la infraestructura de interconexión, como tráfico conmutado, circuitos, entrega de señal.

La OIR de 9 de agosto de 2001 ya recogía el contenido, la estructura y los registros que debía contener la base de datos con la información de las centrales abiertas a interconexión. Es esta base de datos, la que Telefónica deberá poner a disposición de los operadores para su descarga a través del SGO-Interconexión. Asimismo, en relación con la alegación de Retevisión, esta

Comisión no considera objeto de este expediente la inclusión de información adicional a la ya especificada en la citada Resolución.

ASTEL solicita una obligación de permanencia en cuanto a las asignaciones de los rangos de numeración en una determinada central del listado de centrales abiertas a interconexión, así como el establecimiento de penalizaciones para Telefónica en caso de no cumplir los plazos de preaviso o de permanencia.

En relación con lo indicado por ASTEL, esta Comisión considera que la obligación de forma unilateral a Telefónica de permanencia de las asignaciones de rangos de numeración en las centrales abiertas a interconexión, puede ser beneficiosa para los operadores pero excesivamente restrictiva para Telefónica, por lo que exige un análisis detallado y no debe, en cualquier caso, imponerse en el marco de este expediente. En cuanto a las penalizaciones propuestas por ASTEL en sus alegaciones, como ya se ha dicho, el objeto de este expediente es la definición del SGO-Interconexión como herramienta para el intercambio de información entre operadores en relación a la interconexión, por lo que el tratamiento de penalizaciones no se considera objeto del mismo.

Retevisión solicita hacer extensible los cambios que se produzcan con relación a los PdIs o rangos de numeración a la apertura de la interconexión de nuevas asignaciones y ampliar el plazo de preaviso a dos meses para la comunicación de los cambios.

Retevisión y ASTEL solicitan el establecimiento de una ventana de cambio para realizar las modificaciones necesarias en cuanto a la comunicación de cambios relativos a la información de centrales abiertas a interconexión.

Esta Comisión comparte lo expuesto por Retevisión y ASTEL en relación a que en el documento sobre las especificaciones del SGO-Interconexión no queda recogida la posibilidad de que los operadores comuniquen cambios en los datos relativos a las centrales o arcos de numeración, en especial la comunicación de apertura de nuevas asignaciones, por lo que se considera oportuno que Telefónica habilite en el subsistema de Peticiones la posibilidad de que los operadores le comuniquen dichos cambios. Esta comunicación podría ser incluida dentro del apartado *3.3.1.3 Introducción de pedidos de modificación de circuitos de interconexión,* o bien dentro de una nueva categoría de pedidos. Todo ello sin perjuicio de la responsabilidad de cada operador asignatario de nueva numeración de comunicar al resto de entidades con título habilitante para prestar los servicios telefónicos disponibles al público, fijo o móvil, la fecha a partir de la cual éstas deben disponer sus redes para permitir el encaminamiento de las llamadas hacia estos bloques de numeración, con una antelación mínima de dos meses a dicha fecha de apertura efectiva a la interconexión de la numeración asignada.

II.2.6 Sobre los niveles de servicio del sistema SGO-Interconexión.

II.2.6.1. Disponibilidad

Como ya se ha comentado, el Sistema de Gestión de Operadores, SGO, es un sistema corporativo de Telefónica a través del cual, mediante un entorno único de operación basado en tecnología web, los operadores pueden tramitar sus solicitudes, obtener información del estado de las mismas y comunicar, en su caso, las posibles incidencias acaecidas, de cualquiera de los servicios que se les ofrecen.

En concreto, la gestión de los servicios de interconexión de cara a los operadores, se realiza mediante un módulo del sistema SGO llamado SGO-Interconexión.

El SGO-Interconexión permite un tratamiento automatizado de la información que se intercambia en interconexión, por lo que resulta de vital importancia un correcto funcionamiento que garantice la disponibilidad, accesibilidad y exactitud de dicha información.

De cara a garantizar el correcto funcionamiento operativo del sistema SGO-Interconexión de forma que garantice la correcta provisión de servicios a través de esta herramienta, se hace necesario establecer unos niveles de calidad y servicio y funcionalidades razonables de acuerdo con las necesidades del sistema y las posibilidades tecnológicas, que sean fácilmente medibles.

Estas funcionalidades y niveles de calidad y servicio se establecen específicamente para el sistema SGO-Interconexión, sin perjuicio de que se establezcan otros niveles de calidad y servicio y funcionalidades para otros módulos del sistema SGO.

En el Anexo II del Informe de los Servicios de la Comisión remitido a los interesados en el trámite de audiencia, se especificaba que el sistema SGO-Interconexión debía estar operativo 24 horas diarias todos los días del año con un nivel de disponibilidad de 99.75% (salvo causas ajenas a la red de Telefónica).

Telefónica considera que los niveles de servicio del sistema han de ser coherentes con los niveles de servicio de SGO-Preselección, ya que el sistema tiene un substrato hardware común y muchos elementos software genéricos comunes y que las paradas programadas no deben considerarse indisponibilidad. Asimismo, expone que la aplicación SGO-Interconexión no es tan crítica y esencial como para exigir los niveles propuestos en el informe de

audiencia y que son propios de sistemas de otras categorías (sistemas vitales, de defensa, servicio telefónico, etc)

Vodafone solicita el cumplimiento de los niveles de servicio del sistema, en cuanto a disponibilidad y tiempo de carga de la aplicación.

TSM discrepa del nivel de servicio establecido al considerarlo desproporcionado para la finalidad perseguida. Considera que un nivel de servicio elevado supone un coste elevado al tener que disponer de elementos redundantes para garantizar la disponibilidad global del sistema. Asimismo, expone que el nivel de disponibilidad establecido supone que el sistema no puede superar las 21.9 horas anuales de indisponibilidad, plazo durante el cual Telefónica debería acometer todas las labores de mantenimiento.
Por otra parte, alega que esta previsión contrasta con lo dispuesto en las especificaciones técnicas para la conservación de numeración en redes móviles.

Esta Comisión está de acuerdo con el planteamiento de Telefónica de fijar los niveles de servicio del SGO-Interconexión de forma coherente con los ya establecidos recientemente para el SGO-Preselección. Así pues, como ya se comentó en la Resolución por la que se adoptan medidas en materia de preselección de 30 de mayo de 2002 (Expediente DT 2002/5871), esta Comisión considera que el interés de los operadores sobre la disponibilidad del sistema se centra en el horario laboral, por lo que se considera razonable la realización de paradas programadas del sistema SGO-Interconexión relacionadas con la implantación de nuevas versiones, introducción de mejoras y solución de problemas en horario nocturno, de 23:00 horas a 7:00 horas.

Estas paradas programadas no se considerarán como indisponibilidad del sistema siempre que éstas hayan sido oportunamente comunicadas a los operadores en horario laboral (de 8:00 horas a 20:00 horas) de un día hábil y el tiempo total de parada no supere las 10 horas anuales, habiéndose estimado como 2.5 horas por trimestre.

En relación con lo expuesto por TSM sobre la disponibilidad del sistema, esta Comisión considera que la solicitud de servicios de interconexión y en mayor medida las reclamaciones o incidencias que puedan surgir, se pueden considerar procesos con un grado de criticidad superior al sistema de gestión para la conservación de la numeración. Asimismo, cabe comentar que un valor del 99.5%, equivalente a un tiempo de indisponibilidad anual de 43.8 horas, está perfectamente justificado con los altos niveles de fiabilidad de los sistemas hardware y software actuales.

Se considera, además, que este valor de disponibilidad es adecuado teniendo en cuenta los plazos establecidos para la provisión de los servicios de interconexión e incidencias. De esta forma se garantiza a los usuarios del sistema SGO-Interconexión que una parada en el sistema no afectará decisivamente en la tramitación de la provisión de los servicios de interconexión o de las incidencias.

Por los motivos expuestos, se establece una disponibilidad del 99.5 % para el sistema SGO-Interconexión, según las condiciones detalladas en el Anexo I.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido para el SGO-Preselección, se considera necesario que, en caso de que se produzca una situación de indisponibilidad del sistema SGO-Interconexión, Telefónica lo notifique a los operadores afectados 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 comunicando la activación del sistema alternativo de comunicación durante el tiempo en que el sistema esté indisponible.

La especificación de los niveles de calidad y servicio y funcionalidades se realiza en el Anexo I.

II.2.6.2. Calidad de la comunicación

De igual forma que en el SGO-Preselección, se considera que la comunicación establecida a través del sistema SGO-Interconexión es en la mayoría de los casos la única forma de comunicación entre los operadores y Telefónica. Por esta razón, es necesario garantizar en la medida de lo posible que no se produzcan problemas en la comunicación verbal que puedan llevar a malentendidos o incluso a faltas de entendimiento.

Para ello, se deberán guardar los mismos niveles de calidad en la comunicación que los establecidos para el SGO-Preselección y que se detallan en el Anexo I.

II.2.7. Infraestructura de acceso a SGO-Interconexión.

Retevisión considera complicado para los operadores el control de los niveles de calidad por lo que propone establecer un sistema de tráfico tunelado o bien una red privada basada en enlaces ADSL, RDSI y Frame Relay.

Vodafone solicita unos requisitos mínimos de seguridad informática: comunicación cifrada entre ambos extremos, identificación por Telefónica de la dirección IP del Proxy de Vodafone con el fin de realizar validación usuario-IP,

existencia de un único usuario de Vodafone con varias conexiones concurrentes.

En relación con la alegación de Retevisión, esta Comisión considera que si bien no debe descartarse esta posibilidad, no se considera adecuada por el momento su implantación, en tanto en cuanto no se ha puesto aún en funcionamiento el sistema con los niveles de servicio especificados.

Respecto a las alegaciones de Vodafone, esta Comisión considera que la utilización del protocolo HTTPS supone un sistema de acceso suficientemente seguro mediante el cual las comunicaciones son cifradas extremo a extremo. En relación a la identificación por Telefónica de la dirección IP del Proxy de Vodafone, esta Comisión no comparte este planteamiento. En este sentido, si se realizara la validación para un operador, debería hacerse con carácter general para todos, de forma que operadores que precisen conexiones desde Proxys diferentes o cuya conexión no se realice a través de Proxy, pueden no requerir esta restricción. Sobre la existencia de un único usuario con varias conexiones, esta Comisión ya se pronunció en la Resolución por la que se adoptan medidas en materia de preselección de 30 de mayo de 2002 (Expediente DT 2002/5871), según la cual se entiende que los nombres de usuario y palabras clave asignadas a los operadores deben ser de carácter personal, estando asignado cada nombre de usuario a un único responsable del operador, de tal forma que exista un control riguroso de los accesos y de las personas responsables de las acciones que se operen sobre el sistema. En caso de que existan varias personas de un operador que necesiten acceder al sistema SGO-Interconexión, se les asignará un nombre de usuario y palabra clave a cada una.

II.2.8. Interacción del sistema SGO-Interconexión con herramientas externas. Automatización de la introducción de pedidos.

Vodafone solicita posibilidad de interacción del SGO-Interconexión con herramientas externas, permitiendo acciones de copiado-pegado o importación-exportación. Asimismo, solicita que el subsistema de peticiones realice rellenos automáticos de campos dependientes y facilite la introducción de datos en forma de desplegables.

Vodafone, Retevisión y ASTEL solicitan un formato para la introducción de las previsiones más adecuado, al menos en formato Word o Excel.

Tal como se ha comentado previamente, esta Comisión considera fundamental que los pedidos realizados por los operadores puedan ser archivados en sus sistemas una vez realizados, quedando asimismo registrada la fecha y hora de su petición. Debido a esto, la posibilidad de interacción del sistema con

herramientas externas puede configurarse por cada uno de los operadores para habilitar las acciones de copiado-pegado o importación-exportación que considere oportunas. Asimismo, en relación a las previsiones, esta Comisión rechaza las alegaciones de Vodafone, Retevisión y ASTEL pues considera que el formato genérico especificado por Telefónica permite a cada operador utilizar aquella aplicación que considere más oportuna y posteriormente realizar la exportación de los datos a un fichero con el formato texto especificado.

En cuanto a la automatización de la introducción de datos, esta Comisión está de acuerdo con el planteamiento de Vodafone. El sistema deberá evitar en la medida de lo posible la introducción manual de datos, facilitando desplegables y rellenando automáticamente aquellos campos dependientes de otros previamente consignados por el operador.

II.3 Consideraciones relativas a las especificaciones del SGO-Interconexión

Las especificaciones del SGO-Interconexión presentadas por Telefónica (Anexo II), representan la automatización de los servicios y procedimientos que se definen en la OIR y se concretan en la formalización de los AGIs. Debido al elevado número de servicios que se requiere automatizar y teniendo en cuenta que es la primera implementación que se realiza para estos servicios, esta Comisión ha considerado necesario un periodo de pruebas de tres meses con el fin de implementar esta aplicación con el nivel de detalle necesario. Por esta razón, no se va a proceder a valorar en detalle el diseño funcional de la aplicación (entidades, atributos u operaciones permitidas sobre los mismos), considerando que la herramienta aún no se encuentra operativa.

Asimismo, como ya se ha comentado, se mantendrá operativo un sistema de soporte a usuarios en relación al SGO-Interconexión, por lo que todas aquellas alegaciones presentadas por los operadores acerca del significado de algunos de los términos que aparecen en las especificaciones podrán ser aclarados durante la operativa del sistema.

II.3.1. Requisitos funcionales de tramitación

II.3.1.1. Datos del negocio

Retevisión hace una serie de apreciaciones en relación a los atributos que recogen las especificaciones para cada una de las entidades definidas como "Datos del negocio".

En relación a lo indicado por Retevisión en cuanto a los atributos que deberían tener las entidades (edificios, centrales, nodos frontera, etc) para la realización

de consultas, esta Comisión reitera que el SGO-Interconexión deberá permitir al operador obtener información sobre sus solicitudes, reclamaciones o incidencias, pero no debe ser el medio a través del cual los operadores extraigan sus consultas relativas a interconexión.

Retevisión y ASTEL alegan que el alta, baja o modificación de los PdIs en el sistema, se realizará siempre a solicitud del operador el cual las tramitará también a través de la aplicación. Retevisión solicita la inclusión de un nuevo tipo de haz para capacidad sólo de voz.

En relación con las operaciones que de acuerdo a las especificaciones podrán realizarse sobre los PdIs, esta Comisión acepta la alegación de Retevisión y ASTEL. Sin embargo, se rechaza la petición de Retevisión de inclusión de un nuevo tipo de haz para capacidad sólo de voz en la definición del significado de los haces, puesto que la facturación de este haz será la misma que si el operador cursara voz y datos, y la diferenciación vendrá dada por la comunicación a Telefónica de la numeración que debe ser cursada a través de ese haz.

II.3.1.2. Previsiones

Vodafone solicita que la consulta de previsiones se pueda realizar también por el tipo de haz.

Las especificaciones del SGO-Interconexión incluyen la posibilidad de realizar consultas sobre las previsiones definidas por los operadores a través de una serie de criterios de consulta. Teniendo en cuenta que uno de los datos que el operador debe consignar en sus previsiones es el tipo de haz, esta Comisión está de acuerdo con el planteamiento de Vodafone de que la consulta de previsiones se pueda realizar también por el tipo de haz.

II.3.1.3. Pedidos

Retevisión solicita que entre las posibles peticiones que los operadores puedan cursar a través del SGO-Interconexión, debería incluirse la solicitud de constitución de un PdI nuevo, así como, la posibilidad de realizar ampliaciones de circuitos y modificaciones conjuntamente mediante tramitación simultánea y única. Asimismo, solicita que como anexo a la petición o modificación se contemple la posibilidad de incorporar el proyecto técnico o el dato de tráfico cursado para ampliaciones.

Entre los servicios de interconexión de tráfico conmutado contemplados en las especificaciones, Retevisión solicita que se incorporen los servicios de reventa de tráfico de interconexión y compartición de recursos de interconexión

descritos en la OIR vigente. Asimismo, solicita que entre los procedimientos del servicio de interconexión se habilite el procedimiento citado de "Reconfiguración de haces" para todo tipo de tráfico y no sólo para tráfico de Internet.

Esta Comisión acepta la alegación de Retevisión de que se incluya la constitución de un PdI, así como la modificación y ampliación conjunta de circuitos, que actualmente no se encuentran contempladas en las especificaciones. La aplicación deberá permitir asimismo el envío como anexo a la petición o modificación del proyecto técnico o el dato de tráfico.

En relación a los servicios de reventa y compartición de infraestructuras esta Comisión comparte el planteamiento de Retevisión de incorporación a las especificaciones de estos dos nuevos servicios incluidos en la Resolución de la OIR de 9 de agosto de 2001. Asimismo, la *tabla 3-3 Procedimientos del servicio de interconexión* deberá incluir la posibilidad de reconfigurar haces para cualquier tipo de tráfico, no sólo para el tráfico de Internet.

En el modelo de interconexión por capacidad, Retevisión solicita la incorporación de un mecanismo de comunicación por parte de Telefónica de superación de los límites de capacidad contratada para un PdI, de forma que el operador solicite la ampliación correspondiente.

Esta Comisión considera conveniente que el SGO-Interconexión contemple todas y cada una de las interacciones entre operadores relativas a la interconexión, de forma que se agilicen los procedimientos administrativos asociados. En este sentido, la comunicación a través del sistema de la superación de los límites de la capacidad contratada, redundará en beneficio de ambos operadores. Para ello, esta Comisión considera conveniente que Telefónica comunique a los operadores de forma fehaciente que han sobrepasado los límites de la capacidad contratada, de manera que éstos puedan solicitar la ampliación correspondiente.

Worldcom solicita la actualización de las definiciones del servicio de interconexión de circuitos de forma que los datos a cumplimentar en los pedidos de alta, baja o modificación de este servicio reflejen dichos cambios. Asimismo, solicita que el sistema incluya campos de precios, distancias y tipos de interfaz para altas, consulta y modificación de pedidos.

Tal y como indica Worldcom, las especificaciones del SGO-Interconexión deben incluir la definición y especificaciones del servicio recogidas en la modificación de la OIR para establecer los precios de los servicios de interconexión de circuitos de 21 de febrero de 2002. Para el servicio de enlace a cliente, se estima conveniente que el operador pueda definir el interfaz que

solicita. Asimismo, en la comunicación por parte de Telefónica de si el pedido es aceptado o rechazado, se debe indicar la distancia y el precio total del servicio.

II.3.2. Requisitos funcionales de reclamaciones

Vodafone solicita que exista simetría en la presentación y contenido de las reclamaciones, de forma que se presenten los mismos campos en las reclamaciones efectuadas por Telefónica que en las efectuadas por los operadores. En los criterios de búsqueda de reclamaciones pendientes y de históricos solicita que se incluya un campo que indique el número de reclamación/incidencia del operador.

En relación a lo indicado por Vodafone, los campos de las reclamaciones efectuadas por Telefónica (reclamaciones de infraestructura y de facturación) deberán ser, al menos los mismos que los incluidos en las reclamaciones formuladas por los operadores.

De acuerdo a lo indicado en las especificaciones, una vez que el operador ha rellenado el formulario de presentación de una reclamación y el sistema ha grabado el boletín, el sistema da como respuesta un número identificativo del boletín. Esta Comisión está de acuerdo con el planteamiento de Vodafone y considera acertado que este número identificativo pueda utilizarse posteriormente para la consulta de reclamaciones.

Amena y Retevisión solicitan que en la presentación de reclamaciones de interconexión de infraestructura, se incluya en la lista predefinida de síntomas con prioridad crítica, la posibilidad de reclamar que existen numeraciones que están siendo rechazadas. Retevisión solicita asimismo que los campos de "Fecha de solución" y "Fecha de cierre" proporcionen la hora y minutos correspondientes y en el caso de "Fecha prevista" incorpore al menos la hora.

Sobre este punto, esta Comisión estima conveniente que el SGO-Interconexión agilice en la medida de lo posible la introducción de la información en los formularios y considera que cuanto más completas sean estas listas desplegables predefinidas, la tramitación será más rápida evitando errores en la introducción de los datos, por lo que se estima esta propuesta. En relación a la alegación sobre las fechas, se considera conveniente que la fecha prevista para la resolución de la reclamación sea lo más completa posible, con el fin de que el operador conozca con antelación cuándo va a quedar solucionado el problema. La fecha de solución es la fecha en la que se ha resuelto la reclamación presentada, y la fecha de cierre aquella en la que se da por cerrada la resolución de la incidencia, por lo que no se considera imprescindible que quede constancia de la hora y minutos

Amena alega que respecto a las reclamaciones sobre infraestructuras, Telefónica debería puntualizar qué tipo de reclamaciones pueden canalizarse y si este nuevo sistema de gestión afectará al sistema de gestión de incidencias técnicas existentes en la actualidad entre los operadores y Telefónica.

En principio, las reclamaciones sobre infraestructuras podrán ser sobre cualquier anomalía de funcionamiento que el operador considere atribuible a la red de Telefónica y supondrá la sustitución de la gestión de incidencias técnicas actual a nivel del área técnica de cada operador y Telefónica. El tipo de reclamaciones sobre infraestructuras, de acuerdo al documento de especificaciones de Telefónica, se selecciona sobre una lista predefinida teniendo en cuenta la prioridad de la reclamación.

Visto el informe de los Servicios de esta Comisión, las alegaciones de los interesados y en virtud de lo expuesto, esta Comisión

RESUELVE

PRIMERO. Aprobar como texto para las Especificaciones del SGO-Interconexión de Telefónica de España, S.A.U. el resultante de incorporar al documento relativo a dichas Especificaciones presentado ante esta Comisión por Telefónica de España, S.A.U. con fecha 18 de octubre de 2001, las modificaciones incluidas en los Fundamentos de Derecho de la presente Resolución. Una vez notificada la presente Resolución, Telefónica de España, S.A.U. dispondrá de un período de seis meses para la implementación de las modificaciones, quedando incluidas en ese plazo la realización de las pruebas internas en sus sistemas. Transcurrido dicho plazo, se establece un periodo de tres meses para la realización de las pruebas de validación y conformidad por los operadores. Una vez validado el SGO-Interconexión, los operadores dispondrán de un plazo máximo de dos meses para canalizar las solicitudes, reclamaciones y consultas a través del SGO-Interconexión.

Telefónica de España, S.A.U. pondrá a disposición de los operadores un medio alternativo de intercambio de información, que deberá estar disponible permanentemente para su utilización ante situaciones de indisponibilidad o malfuncionamiento del SGO-Interconexión.

SEGUNDO. Que Telefónica de España, S.A.U. garantice el cumplimiento de las funcionalidades y niveles de calidad descritos para su sistema SGO-Interconexión en el ANEXO I, en los plazos indicados en el punto anterior.

COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y el Artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.ocho de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 del la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

Vº Bº

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

José Mª Vázquez Quintana

José Giménez Cervantes

ANEXO I

FUNCIONALIDADES Y NIVELES DE CALIDAD Y SERVICIO DEL SISTEMA SGO-INTERCONEXIÓN DE TELEFÓNICA

Como se establece en el apartado II.4. referente a la "Unificación del intercambio de información entre operadores relativa a la interconexión. Sistema de Gestión de Interconexión" de la Resolución sobre la modificación de la Oferta de Interconexión de Referencia (OIR en adelante) de 2001 de Telefónica, el sistema estará basado en un entorno web.

Dada la criticidad de algunas de las actividades llevadas a cabo por los operadores por medio del sistema SGO-Interconexión, es necesario que dicho sistema cumpla con unos niveles mínimos de servicio de forma que pueda realizar su cometido y no suponga una barrera insalvable para los operadores en el momento de utilizarlo.

Se considerará que existe incumplimiento de los niveles de servicio requeridos para el sistema SGO-Interconexión cuando, realizadas las medidas en un terminal con una conexión de acceso considerada *aceptable* (según los términos especificados en el punto *I. Caracterización del acceso remoto*), no se alcancen los niveles de servicio especificados en el punto *II. Niveles de servicio del sistema*.

También se deberá garantizar en el sistema SGO-Interconexión la gestión de usuarios especificada en el punto *III. Gestión de acceso a los usuarios*.

I. Caracterización del acceso remoto

En primer lugar, dadas las características del medio de comunicación elegido, esto es, acceso remoto mediante Internet, es necesario establecer unos requisitos mínimos que deberá cumplir dicha conexión para que se puedan aplicar los niveles de servicio que más adelante se van a detallar. Para que una conexión de acceso sea considerada *aceptable* deberá cumplir los siguientes requisitos.

1. Retardo

El retardo de ida y vuelta (*round trip*) máximo desde la ubicación remota hasta el Punto Neutro ESPANIX no debe ser mayor de 900 milisegundos en el 95% de las ocasiones.

2. Capacidad de la conexión

Entenderemos por capacidad de la conexión el régimen binario medio, medido en kilobytes por segundo, al que la conexión local es capaz de recibir un fichero de 1 Megabyte desde algún servidor exterior a la red a través de la cual el terminal se encuentra conectado a Internet.

El acceso remoto deberá tener una capacidad no inferior a 32 kbit/s.

Se considerará que el acceso remoto tiene una capacidad no inferior a 32 kbit/s si existe algún servidor exterior a la red a través de la cual el terminal se encuentra conectado a Internet del cual se pueda descargar un fichero de tamaño mayor de 1 Megabyte a con un régimen binario medio superior a 32 kbit/s.

II. Niveles de servicio del sistema

El sistema SGO-Interconexión deberá cumplir con los siguientes niveles de servicio:

1. Disponibilidad

El tiempo de operación del sistema será 24 horas diarias todos los días del año. Se considerará aceptable sin embargo cierta indisponibilidad del sistema.

Se entenderá que el sistema SGO-Interconexión está indisponible si no es posible la comunicación con este sistema durante un periodo mayor de 60 segundos. No se considerará que el sistema SGO-Interconexión está indisponible cuando la interrupción de la comunicación sea debida a causas de fuerza mayor ajenas a la red de Telefónica de España.

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 de 23:00 a 7:00 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 anuales.

Se calculará la disponibilidad como:

$$\text{Disponibilidad} = 1 - \frac{\text{Tiempo que el sistema está indisponible}}{\text{Tiempo total de operación}}$$

La Disponibilidad del sistema SGO-Interconexión no deberá ser inferior al 99.5%.

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 comunicando la activación del sistema alternativo de comunicación durante el tiempo en que el sistema esté indisponible. Asimismo, como ya se ha comentado, estará siempre disponible un servicio de atención telefónico las 24 horas, los 365 días del año, para el tratamiento de reclamaciones o incidencias, y en horario laboral (8 horas a 20 horas) para cualquier otro tipo de consulta

2. Tiempo de 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 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 de carga de la aplicación deberá ser menor de 30 segundos. Para ello Telefónica deberá habilitar en su sistema las facilidades necesarias, informando a los operadores de la habilitación de estas facilidades y aportando toda la información necesaria para la configuración del navegador para que estas facilidades sean accesibles.

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 $T_{c\arg a}$ segundos, siendo el valor de $T_{c\arg a}$ el calculado mediante:

$$T_{c\arg a}(segundos) = \frac{30000}{C_b(kbit/s)}$$

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.

3. Tiempo de carga de páginas

Una vez que se ha realizado la carga inicial de la aplicación, es necesario garantizar el funcionamiento ágil del sistema, considerando para ellos el tiempo de 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.

Distinguimos dos tipos de páginas: las páginas que dan devuelven un listado de registros y las páginas que no devuelven un listado de registros.

Páginas que devuelven un listado de registros

Estas páginas se caracterizan por el envío de una gran cantidad de información en forma de listado. Este hecho podría ocasionar que el terminal que ejecuta la aplicación se viese bloqueado durante un tiempo considerable mientras se realiza la consulta y la transmisión de la información. Por este motivo es necesario establecer un mecanismo de comunicación alternativo para páginas con grandes cantidades de información.

Se distinguen dos casos según el tamaño del listado devuelto:

SGO-Interconexión:

- Si el listado devuelto contiene menos de 100 registros, el tiempo de carga de página será menor de 20 segundos.

- En caso de que el listado tenga 100 o más 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.

Páginas que no devuelven un listado de registros

El tiempo de carga de estas páginas no deberán superar 5 segundos.

III. 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.

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.

IV. Otros niveles de calidad

Calidad de la comunicación

Se deberán guardar ciertos niveles de calidad en la comunicación escrita a través del sistema SGO-Interconexión, 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

ANEXO II

ESPECIFICACIONES DEL SISTEMA SGO-INTERCONEXIÓN DE TELEFÓNICA

ESPECIFICACIÓN DEL SGO-INTERCONEXIÓN

Código:

Edición: Versión 1.0

18 de Octubre de 2001

© 2002 Telefónica de España
Reservados todos los derechos

Nivel Confidencial

Índice de Contenidos

1 INTRODUCCIÓN 1-1

1.1 SGO y SGO-INTERCONEXIÓN 1-1

1.2 LIMITACIONES DE LA ESPECIFICACIÓN 1-1

2 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA Y DE LA INTERFAZ 2-1

3 REQUISITOS FUNCIONALES DE TRAMITACION 3-1

3.1 DATOS DEL NEGOCIO 3-1

3.1.1 Operador 3-1

3.1.2 Edificios 3-1

3.1.3 Centrales de Telefónica 3-2

3.1.4 Rangos de numeración 3-4

3.1.5 Centrales de Operador 3-4

3.1.6 Nodos Frontera de Telefónica 3-5

3.1.7 Nodos Frontera de Operador 3-5

3.1.8 PdIs 3-6

3.1.9 Definición del significado de los haces 3-7

3.1.10 Circuitos de interconexión 3-8

3.1.11 Rutas de interconexión 3-8

3.1.12 Haces de interconexión 3-8

3.2 PREVISIONES DE INTERCONEXION 3-9

3.2.1 TIPOS DE PREVISIONES 3-9

3.2.2 FLUJO DE ESTADOS 3-9

3.2.3 FUNCIONALIDAD PARA OPERADORES 3-10

3.2.3.1 Introducción de previsiones 3-10

3.2.3.2 Consulta de previsiones 3-13

3.3 SERVICIO DE INTERCONEXIÓN DE TRÁFICO CONMUTADO 3-14

3.3.1 PETICIÓN 3-16

3.3.1.1 Introducción de pedidos de alta de circuitos de interconexión 3-16

3.3.1.2 Introducción de pedidos de baja de circuitos de interconexión 3-19

3.3.1.3 Introducción de pedidos de modificación de circuitos de interconexión 3-20

Índice de Contenidos (cont.)

3.3.1.4 Introducción de pedidos de migración de interconexión por tiempo a interconexión por capacidad y viceversa 3-21

3.3.2 SEGUIMIENTO Y CONSULTAS 3-22

3.3.2.1 Comunicaciones de paradas y arranques de reloj 3-22

3.3.2.2 Consulta de pedidos de circuitos de interconexión 3-22

3.3.2.3 Consulta de rutas y haces de interconexión 3-23

3.3.2.4 Consulta de circuitos de interconexión 3-24

3.4 SERVICIO DE INTERCONEXIÓN DE CIRCUITOS 3-26

3.4.1 PETICIÓN DEL SERVICIO 3-29

3.4.1.1 SERVICIO DE CONEXIÓN 3-29

3.4.1.1.1 Introducción de pedidos de alta del servicio de conexión 3-29

3.4.1.1.2 Introducción de pedidos de baja del servicio de conexión 3-30

3.4.1.1.3 Introducción de pedidos de modificación del servicio de conexión 3-31

3.4.1.2 SERVICIO DE ENLACE A CLIENTE 3-32

3.4.1.2.1 Introducción de pedidos de alta del servicio de enlace 3-32

3.4.1.2.2 Introducción de pedidos de baja del servicio de enlace 3-33

3.4.2 CONSULTAS Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO 3-34

3.4.2.1 SERVICIO DE CONEXIÓN 3-34

3.4.2.1.1 Consulta de pedidos de alta, baja y modificación 3-34

3.4.2.1.2 Consulta de circuitos del servicio de conexión 3-35

3.4.2.2 SERVICIO DE ENLACE A CLIENTE 3-36

3.4.2.2.1 Consulta de pedidos de alta y baja 3-36

3.4.2.2.2 Consulta de circuitos del servicio de enlace 3-38

3.5 SERVICIO DE INTERCONEXIÓN POR CAPACIDAD 3-39

3.6 OTROS SERVICIOS 3-40

3.6.1 TARIFA PLANA PARA INTERNET 3-40

Descripción de la funcionalidad 3-40

Solicitud del Operador de encaminamiento alternativo 3-40

Aceptación/Rechazo de Solicitud de Tarifa Plana 3-40

Consulta de números con Tarifa Plana 3-40

Mecanismo transitorio 3-41

3.6.2 ENCAMINAMIENTO ALTERNATIVO 3-41

Mecanismo transitorio 3-41

4 REQUISITOS FUNCIONALES DE RECLAMACIONES 4-42

4.1 Tipos de boletines 4-42

Índice de Contenidos (cont.)

4.1.1 Tipos de boletines creados por los Operadores. 4-42
4.1.2 Tipos de boletines creados por Telefónica..... 4-43
4.1.3 Ciclo de vida de los boletines de reclamaciones 4-43
4.1.4 Operaciones que puede hacer el Operador..... 4-44
4.1.5 Operaciones que puede hacer Telefónica..... 4-45

4.2 Operaciones del Operador relativas a reclamaciones de interconexión 4-46
4.2.1 Presentar reclamación de ICX de provisión..... 4-46
4.2.2 Presentar reclamación de ICX de facturación 4-47
4.2.3 Presentar reclamación de ICX de infraestructura 4-49
4.2.4 Gestionar reclamaciones de ICX (de provisión, de facturación y de infraestructura) presentadas por el Operador 4-52
4.2.5 Gestionar reclamaciones de ICX (de facturación y de infraestructura) presentadas por Telefónica 4-55
4.2.6 Consultar histórico de reclamaciones de interconexión (de provisión, de infraestructura y de facturación)..... 4-59

4.3 Operaciones del Operador relativas a incidencias 4-60
4.3.1 Presentar incidencias de Operador..... 4-60
4.3.2 Gestionar incidencias iniciadas por el Operador 4-62
4.3.3 Gestionar incidencias iniciadas por Telefónica..... 4-64
4.3.4 Consultar histórico de incidencias..... 4-65

4.4 Operaciones del Operador relativas a trabajos programados 4-68
4.4.1 Presentar trabajos programados de Operador..... 4-68
4.4.2 Gestionar trabajos programados iniciados por el Operador 4-69
4.4.3 Gestionar trabajos programados iniciados por Telefónica..... 4-70
4.4.4 Consultar histórico de trabajos programados..... 4-70

5 INFRAESTRUCTURA DE ACCESO A SGO-Interconexión 5-1

Índice de Figuras

Figura 3-1: INTRODUCCIÓN DE PREVISIONES 3-11

Figura 3-2: INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE INTERCONEXIÓN 3-15

Figura 3-3: INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SERVICIO DE INTERCONEXIÓN DE CIRCUITOS ... 3-28

Figura 4-4: DIAGRAMA DE ESTADOS DE LAS RECLAMACIONES 4-44

Figura 4-5: INTRODUCIR RECLAMACIÓN DE PROVISIÓN 4-46

Figura 4-6: INTRODUCIR RECLAMACIÓN SOBRE FACTURACIÓN 4-48

Figura 4-7: INTRODUCIR RECLAMACIÓN DE INFRAESTRUCTURA 4-49

Figura 4-8: CONSULTA DE RECLAMACIONES 4-52

Figura 4-9: LISTA DE RECLAMACIONES PENDIENTES 4-53

Figura 4-10: CONSULTA DETALLADA DE RECLAMACIONES PENDIENTES 4-54

Figura 4-11: CONSULTA DE RECLAMACIONES DE TELEFÓNICA 4-55

Figura 4-12: LISTA DE RECLAMACIONES DE TELEFÓNICA 4-56

Figura 4-13: CONSULTA DETALLADA DE RECLAMACIONES DE TELEFÓNICA 4-57

Figura 4-14: MODIFICACIÓN DE RECLAMACIONES DE TELEFÓNICA 4-59

Figura 4-15: CONSULTA DE HISTÓRICOS 4-60

Figura 4-16: NUEVA INCIDENCIA 4-61

Figura 4-17: CONSULTA DE INCIDENCIAS 4-62

Figura 4-18: LISTA DE INCIDENCIAS 4-63

Figura 4-19: CONSULTA DETALLADA DE INCIDENCIAS 4-63

Figura 4-20: MODIFICACIÓN DE INCIDENCIA 4-64

Figura 4-21: CONSULTA DE INCIDENCIAS DE TELEFÓNICA 4-65

Figura 4-22: CONSULTA DE HISTÓRICOS DE INCIDENCIAS 4-66

Figura 4-23: LISTA DE HISTÓRICOS DE INCIDENCIAS 4-66

Figura 4-24: CONSULTA DETALLADA DE HISTÓRICOS DE INCIDENCIAS 4-67

Figura 4-25: OBSERVACIONES 4-68

Figura 4-26: NUEVO TRABAJO PROGRAMADO 4-69

Figura 4-27: CONSULTA DE HISTÓRICOS DE TRABAJOS PROGRAMADOS 4-70

Figura 4-28: LISTA DE HISTÓRICOS DE TRABAJOS PROGRAMADOS 4-71

Índice de Figuras (cont.)

Figura 4-29: CONSULTA DETALLADA DE HISTÓRICOS DE TRABAJOS PROGRAMADOS..... 4-72

Figura 4-30: OBSERVACIONES..... 4-73

Índice de Tablas

Tabla 3-1: SIGNIFICADO DE LOS HACES 3-7

Tabla 3-2: Formato del fichero de previsiones 3-11

Tabla 3-3: Procedimientos del servicio de interconexión 3-14

Tabla 4-4: OPERACIONES DE OPERADOR SOBRE BOLETINES CREADOS POR OPERADOR 4-44

Tabla 4-5: OPERACIONES DE OPERADOR SOBRE BOLETINES CREADOS POR TELEFÓNICA 4-45

Tabla 4-6: OPERACIONES DE TELEFÓNICA SOBRE BOLETINES CREADOS POR OPERADOR 4-45

Tabla 4-7: OPERACIONES DE TELEFÓNICA SOBRE BOLETINES CREADOS POR TELEFÓNICA 4-46

1 INTRODUCCIÓN

1.1 SGO y SGO-INTERCONEXIÓN

El SGO (Sistema de Gestión para Operadores) es el sistema que Telefónica de España ha definido con el objetivo de establecer una ventanilla única en la gestión de los servicios (regulados y no regulados) con los Operadores.

De esta forma, SGO soporta actualmente funcionalidad para preasignación, portabilidad, GIGADSL que están siendo usadas por los Operadores y por Telefónica, dispone de otras funcionalidades implementadas pendientes de ser puestas en uso y sigue desarrollando nuevas funcionalidades y servicios para ampliar el número de servicios soportados.

Este documento presenta la especificación del SGO-Interconexión, es decir, la parte específica de SGO para el servicio de Interconexión. La base de partida para este documento es la OIR 2001 que contempla las modificaciones propuestas por la CMT en su Resolución de 09 de Agosto de 2001 sobre el expediente MTZ 2001/4036.

1.2 LIMITACIONES DE LA ESPECIFICACIÓN

Esta especificación de SGO-Interconexión representa la automatización de unos servicios y de unos procedimientos que se definen y concretan en los AGIs que se firman entre Telefónica de España y los Operadores. Dado que en el momento de presentar esta especificación no se ha firmado aún ningún AGI entre Telefónica de España y los Operadores conforme a las modificaciones incluidas en la OIR 2001, es obvio que la presente especificación pudiera no recoger algunas características o aspectos que puedan resultar del proceso de negociación de los AGIs. Por ello, pudiera ser necesario cambiar algunos aspectos de la especificación o incluir algunos nuevos no conocidos en este momento.

Por otra parte, el presente documento será objeto de estudio y aprobación por la CMT y por los Operadores en un trámite de audiencia, en el que la propia Telefónica de España está interesada en participar, por lo que no constituirá un documento definitivo hasta que no sea aprobado oficialmente por la CMT: En este proceso, y en el propio desarrollo e implementación del producto, se pueden producir variaciones en la funcionalidad o en la información referenciada, por lo que toda la información y todas las pantallas incluidas en este documento deben ser consideradas provisionales y orientativas.

Asimismo, la evolución de los propios servicios soportados, así como el uso de la herramienta y el ajuste de los procedimientos exigirán cambios y mejoras que se incluirán en las sucesivas versiones que el SGO vaya desarrollando y poniendo en producción.

Por todo ello no debe considerarse la presente especificación como una especificación cerrada, sino una especificación abierta a cambios o mejoras, derivadas de la lógica y natural evolución del mercado, de los servicios, de los acuerdos entre los Operadores y Telefónica de España y del propio uso del sistema.

2 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA Y DE LA INTERFAZ

Como se ha indicado, el SGO-Inteconexión es una parte de SGO y la interfaz del SGO-Interconexión será la misma que la genérica de SGO. Por ello, junto a esta especificación se incluye un documento adicional ("Introducción al Manual de Operación para Usuarios de Operadores del SGO v3.3") que forma parte de la documentación de cliente del sistema SGO y que presenta una descripción general del sistema, la forma de acceso al sistema, el uso del Sistema Interno de Mensajería (SIM) y un anexo con la guía de estilo de la interfaz.

Este documento no forma parte intrínseca de la especificación de SGO-Interconexión, pero es un documento que Telefónica ya ha distribuido a todos los Operadores que están utilizando alguna funcionalidad de SGO, conocido por ellos y que documenta una parte del sistema actualmente en explotación.

3 REQUISITOS FUNCIONALES DE TRAMITACION

3.1 DATOS DEL NEGOCIO

SGO-Interconexión identifica como Datos de Negocio aquellos datos que se refieren al servicio o infraestructura de interconexión y que son necesarios que el sistema mantenga como reflejo de la infraestructura de interconexión entre los Operadores

Esta base de datos será utilizada para realizar la tramitación de pedidos realizados por el Operador y a su vez, como resultado de los pedidos, se modificará automáticamente para reflejar la nueva situación de la infraestructura de interconexión.

Los datos de negocio se estructuran como una serie de entidades relacionadas entre sí, que será necesario dar de alta, de baja, modificar (operaciones que realizará Telefónica) y sobre las que se podrán realizar consultas (operación que podrán realizar tanto Telefónica como los Operadores).

Algunas de las entidades, como por ejemplo los circuitos, rutas o haces, no se modificarán directamente por los usuarios, sino que serán actualizadas como resultado de los procesos de pedidos de circuitos.

Aunque la responsabilidad del mantenimiento de los datos pueda corresponder a Telefónica, el Operador debe asumir su corresponsabilidad en garantizar la bondad y corrección de los datos que se refieren a él.

3.1.1 Operador

El SGO-Interconexión identifica como Operador cualquier compañía a la que la CMT ha concedido una licencia individual o titulo habilitante para la prestación de servicios de telecomunicación. Toda la funcionalidad está siempre vinculada a un Operador, considerado según esta definición.

3.1.2 Edificios

SGO-Interconexión dispondrá de una entidad denominada Edificios a la que podrán hacer referencia las centrales y los nodos frontera, es decir, que las centrales y los nodos frontera estarán ubicados en un edificio. Sólo estarán definidos edificios que contengan elementos de interconexión.

Un edificio estará caracterizado por los atributos de provincia y ciudad (codificado según Telefónica), distrito postal y dirección (la calle y el número estarán codificados).

Atributos

Los siguientes datos son obligatorios para cada edificio.

- **Edificio**: nombre que identifica el Edificio.

- **Operador**: nombre del Operador al que pertenece el Edificio.
- **Provincia**: código de la provincia.
- **Distrito**: distrito telefónico en el que se ubica el edificio.
- **Tipo Edificio**: indicará si el edificio es un edificio de Telefónica, de un Operador o un punto neutro.
- **Dirección**: dirección postal del Edificio, en la que se incluirá el código postal y la localidad

Los siguientes datos serán opcionales:

- **Cód. Localidad**: código identificativo de la localidad en la que se encuentra el Edificio.
- **Clave Calle** : clave de la calle donde se encuentra el Edificio.
- **Num. Casa**: número de la casa dentro de la calle.
- **Observaciones**: campo disponbile para cualquier información adicional sobre el edificio.

Operaciones

Telefónica podrá dar de alta, de baja, modificar y consultar los edificios, incluyendo los propios de Telefónica y los de los Operadores.

El Operador podrá consultar sus propios edificios y los que estén definidos de Telefónica.

3.1.3 Centrales de Telefónica

Esta entidad y otras relacionadas son la réplica de la información que Telefónica ha distribuido como Anexo 1 de la OIR 2001 en formato Access. Todos los formularios de consulta y la información disponible en la aplicación Access debe estar disponible en SGO-Interconexión, salvo por las limitaciones tecnológicas que puedan derivarse de la diversidad de entornos informáticos.

Las centrales de Telefónica serán visibles tanto para Telefónica como para un Operador.

Atributos:

- Tipo de central (Transito Nodal, Tránsito provincial, Metropolitana, Local)
- C1C2C3
- Código MIGA
- CPS
- NRN
- Tecnología (AXE, S12, 5ESS, MORE) y versión del software

- Area de Señalización (C, N, E, S)
- Nodal (SI/NO)
- Central Secundaria Digital o Central Primaria (SI/NO)
- Central Metropolitana (SI/NO)
- Central Local (SI/NO)
- Central Local coubicada con una de transito (SI/NO)
- Central Metropolitana coubicada con una de transito (SI/NO)
- Central de Interconexión de circuitos (SI/NO)
- Central de tránsito de orden superior (CSD o nodal)
- Central Nodal de orden superior
- Edificio en el que está ubicada

Consultas generales para centrales

Esta es la consulta genérica para todas las centrales.

- Datos de la central
- Rangos de numeración dependientes de la central, incluyendo el distrito telefónico de cada rango.
- PdIs soportados por la central, incluyendo el Operador con el que se establece el PdI

Consultas para las centrales de tránsito (dobletes nodales)

- Datos de la central
- Centrales coubicadas
- Cobertura geográfica
- Centrales dependientes (incluyendo primarias, CSD y locales)

Consultas para las centrales de tránsito (centrales secundarias digitales)provincial

- Datos de la central
- Centrales coubicadas
- Centrales dependientes (incluyendo primarias y locales)

Consultas para las centrales metropolitanas

- Datos de la central

- Centrales locales dependientes

Otras operaciones

El sistema permitirá dar de alta o de baja centrales o modificar aquellos atributos que no hayan creado dependencias con otras entidades.

3.1.4 Rangos de numeración

Un rango de numeración está asociado a una central y a un distrito. Los rangos no se visualizarán directamente, sino desde las centrales.

¿No se debería incluir en la entidad centrales?

Atributos

- Número inicial
- Número final
- Distrito Telefónico (incluye provincia) – PPDD
- Central a la que pertenece

3.1.5 Centrales de Operador

Atributos

- Operador al que pertenece la central
- Nombre de la central
- C4C5C6
- CPS
- NRN
- Edificio en el que está ubicada

Operaciones

El sistema permitirá realizar consultas de las centrales del Operador, presentado a cada Operador exclusivamente sus centrales y permitiendo a los usuarios de Telefónica ver todas las centrales definidas en el sistema. Asimismo permitirá a los usuarios de Telefónica dar de alta o de baja centrales o modificar aquellos atributos que no hayan creado dependencias con otras entidades.

3.1.6 Nodos Frontera de Telefónica

Atributos

- PdI para el que hace de nodo Frontera
- Número de secuencia que tiene este nodo frontera respecto a otros nodos frontera en el mismo PdI
- Equipo de transmisión utilizado para el nodo frontera
- Edificio en el que está ubicado

Operaciones

El sistema permitirá a Telefónica realizar consultas de los nodos frontera, así como dar de alta o de baja nodos frontera o modificar aquellos atributos que no hayan creado dependencias con otras entidades.

Los Operadores podrán consultar los nodos frontera de Telefónica que intervengan en los PdIs del Operador.

3.1.7 Nodos Frontera de Operador

Atributos

- PdI para el que hace de nodo Frontera
- Número de secuencia que tiene este nodo frontera respecto a otros nodos frontera en el mismo PdI
- Equipo de transmisión utilizado para el nodo frontera
- Edificio en el que está ubicado

Operaciones

El sistema permitirá realizar consultas de las nodos frontera del Operador, presentado a cada Operador exclusivamente sus nodos frontera. Asimismo permitirá a los usuarios de Telefónica dar de alta o de baja los nodos frontera o modificar aquellos atributos que no hayan creado dependencias con otras entidades.

3.1.8 PdIs

Atributos

- **Código del PdI**. Tendrá el formato PP DD ooooo ss, siendo PP DD el distrito telefónico, oooo el código de Operador de 5 letras que figura en el Anexo 3 de la OIR y ss 2 caracteres que identifican la secuencia en caso de que existan varios PdIs de un Operador en un distrito.
- **Operador**. Identifica al Operador con el que se establece el PdI.
- **Nombre del PdI**, que identificará mediante un literal el PdI, de forma opcional, usando este campo únicamente a efectos informativos.
- **Estado**. Indica si el PdI está activo, si está previsto, o si se ha producido la baja del PdI.
- **Tipo de interfaz** que tomará los valores eléctrico u óptico.
- **Ubicación.** Podrá ser en dependencias del Operador, en dependencias de Telefónica o en un punto intermedio (arqueta).
- **Nivel PdI** que tomará los valores: Transito, Metropolitano o Local
- **Coubicación**, que servirá para indicar si un PdI de nivel Metropolitano es Transmetropolitano, es decir, si la central metropolitana está en la misma ubicación de una de tránsito o si un PdI de nivel Local es Translocal, es decir, si una central local está en la misma ubicación que una de nivel superior.
- **Fecha de alta**, que servirá para indicar la fecha real de entrada en servicio del PdI. Si el PdI está previsto no será necesario introducir una fecha de alta.
- **Fecha de baja**, que recogerá la fecha en que se ha producido la baja del PdI.
- **Tipificación de la ruta**, que servirá para indicar si existe doble transmisión en el PdI y si existe doble conmutación en Telefónica o en el Operador
- **Señalización,** que indicará si la señalización que soporta el PdI es asociada o cuasi-asociada.
- **Responsable de Telefónica**, que apuntará a una persona de contacto técnico en Telefónica.
- **Responsable del Operador**, que apuntará a una persona de contacto técnico en el Operador.
- **Area de Servicio del Operador**, que será un campo libre donde se podrá indicar el área de servicio e información sobre la numeración asociada.
- **Area de Servicio de Telefónica**, que será un campo libre donde se podrá indicar el área de servicio e información sobre la numeración asociada.
- **Observaciones**, donde se recogerá alguna información adicional, por ejemplo, si el PdI tiene compartición de infraestructura con un PdI de otro Operador.

Operaciones

Telefónica podrá dar de alta (definir la información) un PdI, podrá modificar la información sobre el mismo o podrá dar de baja PdIs (no se eliminará físicamente la información, sino que se cambiará al estado Baja y se pondrá la fecha de baja).

Asimismo se podrán realizar consultas sobre los PdIs, estableciendo criterios de filtro, como pueden ser Operador, provincia, estado, nivel del PdI.

Cada Operador podrá ver los datos de los PdIs que tiene establecidos con Telefónica.

Operaciones

La consulta de esta información no se realizará directamente, sino que se hará siempre consultando una central y a partir de la central viendo la información de la numeración asociada.

3.1.9 Definición del significado de los haces

Los haces de tráfico que Telefónica utilizará tendrán el siguiente significado

Tabla 3-1: SIGNIFICADO DE LOS HACES

Numero de Haz	Significado de haz
0	Nacional
1	Internacional
2	Interconexión por capacidad para datos
3	Llamadas masivas / Red Inteligente Operadores móviles
4	General
5	Interconexión por capacidad para voz y datos
6	Provincial
7	General (con selección de operador)
8	Servicios Especiales Traducidos
9	Datos

Esta información será mantenida por Telefónica y podrá ser objeto de las variaciones que se consideren necesarias en función de la evolución del servicio de interconexión.

Esta información será utilizada en campos desplegables en los formularios de pedidos de circuitos.

3.1.10 Circuitos de interconexión

Ver Apartado **3.3.2.4 Consulta de circuitos de interconexión**

3.1.11 Rutas de interconexión

Ver Apartado **3.3.2.3 Consulta de rutas y haces de interconexión**

3.1.12 Haces de interconexión

Ver Apartado **3.3.2.3 Consulta de rutas y haces de interconexión**

3.2 PREVISIONES DE INTERCONEXION

El sistema controlará las previsiones que deben introducir los Operadores y los plazos estipulados para la comunicación de las mismas.

3.2.1 TIPOS DE PREVISIONES

Existen 2 tipos de previsiones:

- **Previsiones anuales**, que deben presentarse 3 meses antes del comienzo del año y que se refieren a todo el año, aportando la información por trimestre.
- **Previsiones trimestrales**, que deben presentarse 2 meses antes del comienzo del trimestre y que se refieren a un único trimestre. Las previsiones incluirán la relación detallada de las rutas existentes al inicio del trimestre junto con las modificaciones que pueden experimentar dichas rutas, bien sea por ampliación o modificación

Las previsiones recogerán la información relativa a las rutas establecidas con el Operador y a las nuevas rutas que se puedan constituir.

3.2.2 FLUJO DE ESTADOS

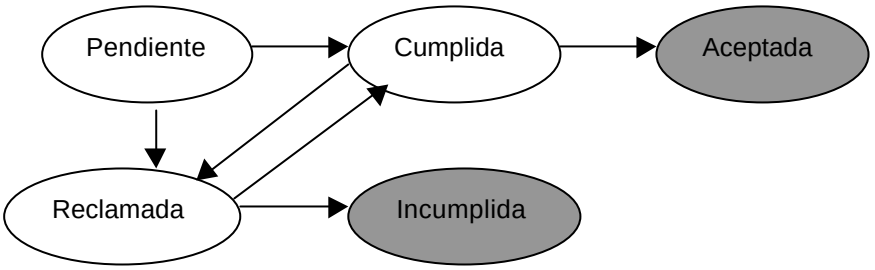
Las previsiones de cada Operador tendrá un ciclo de vida, pasando por una serie de estados que podrán ser los siguientes:

- **Pendiente**, que es el estado inicial con el que se crea (se define) una previsión
- **Cumplida**, cuando se recibe información de un Operador relativa a la previsión
- **Aceptada**, cuando una previsión ha sido recibida (cumplida) y Telefónica ha dado el visto bueno a la misma. Este es un estado final.
- **Reclamada**, cuando vence la fecha límite de recepción de una previsión, sin que se haya recibido la previsión o cuando una previsión cumplida es rechazada por Telefónica.
- **Incumplida**, cuando una previsión ha sido reclamada y ha pasado el tiempo de 10 días establecido y el Operador no ha realizado ningún tipo de comunicación.

No se permitirá que se puedan enviar previsiones una vez que el Operador ha enviado una (estados cumplida y aceptada)

No se permitirá que se puedan enviar previsiones una vez que se ha llegado al estado final de Incumplida.

Si una previsión de un Operador es rechazada por Telefónica, esta pasa al estado de reclamada y se establecerá un periodo de 10 días para recibir una nueva previsión.



3.2.3 FUNCIONALIDAD PARA OPERADORES

3.2.3.1 Introducción de previsiones

Cuando una previsión esté en el estado de Pendiente o Reclamada, el Operador podrá introducir la información relativa a dicha previsión. Un Operador está obligado a satisfacer el requisito de previsiones, aunque no tenga ninguna variación en las previsiones, lo cual hará constar expresamente.

Desde la pantalla de consulta se podrá seleccionar una previsión concreta y se podrá introducir la información relativa a la previsión. Para cada previsión se tendrá que disponer de la siguiente información:

- **Persona de contacto**: nombre de la persona de contacto del Operador para consultas relativas a la previsión que se introduce.
- **Teléfono de contacto**: teléfono de la persona de contacto del Operador para consultas relativas a la previsión que se introduce.
- **E-Mail de contacto**: dirección de correo electrónico de la persona de contacto del Operador para consultas relativas a la previsión que se introduce.
- **Fax de contacto**: número de fax de la persona de contacto del Operador para consultas relativas a la previsión que se introduce.
- **Fichero**: fichero en formato texto donde se indica la previsión

Los datos de la persona de contacto podrán estar ya disponibles en el sistema si previamente han sido dados de alta.

El sistema asignará automáticamente como fecha de introducción la del día que se introduce la previsión.

Figura 3-1: INTRODUCCIÓN DE PREVISIONES

Formato del fichero de previsiones

Las previsiones de los Operadores se entregarán en ficheros con formato texto con la siguiente estructura.

No existirán delimitadores de campo ya que los registros serán de longitud fija y el delimitador de campo será el tamaño asignado a cada campo.

A continuación se detalla el formato en el que los Operadores enviarán las previsiones:

Tabla 3-2: Formato del fichero de previsiones

CAMPO	TIP	L	OB	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES ESPECIFICACION

Tipo de Previsión	Str	4	S	"P010" para previsiones globales en E1 (2Mb/s) "P020" para previsiones de haces en enlaces de 64 Kbit/s "P030" para previsiones de señalizadores	Permitir distinguir entre los diferentes tipos de solicitudes, pudiendo mezclarse solicitudes de diferentes tipos en el mismo fichero.
Periodo de previsión	Str	2	S	AN Anual T1 Trimestre1 T2 Trimestre2 T3 Trimestre3 T4 Trimestre4	
Año	Str	4	S	Año de la previsión	
CIF	Str	15	S	Documento del Operador cliente	Se propone eliminar este campo
Código de PDI	Str	11	S	Código del PDI sobre el que se realiza la previsión	Tendrá el formato PP DD ooooo ss, siendo PP DD el distrito telefónico, oooo el código de Operador de 5 letras que figura en el Anexo 3 de la OIR y ss 2 caracteres que identifican la secuencia en caso de que existan varios PdIs de un Operador en un distrito.
C1C2C3	Str	3	S	Identificación central de Telefónica.	
C4C5C6	Str	3	S	Identificación central del Operador	
Tipo de Haz	Str	2	N	Tipo de haz según la tabla de tipos de haces.	Será obligatorio para las previsiones E1 y de enlaces.
Haz del que se segrega	Str	2	N	Tipo de Haz según la tabla de tipos de haces.	Será obligatorio para previsones de enlaces para saber del haz del E1 del que se segrega.
Situación inicial de E1s al inicio del periodo	Str	3	S	Si la previsión es anual la situación inicial debe ser la de 01/01/xx. Si la previsión es por ejemplo del tercer trimestre la situación inicial debe ser la de 01/07/xx	

				La situación inicial de la ruta-haz debe estar expresada en número de E1s existentes.	
Situación final Trimestre 1	Str	3	N	Número de E1s, enlaces de 64kb o señalizadores previstos al final del primer trimestre	Este campo es obligatorio para previsiones anuales y del primer trimestre.
Situación final Trimestre 2	Str	3	N	Número de E1s, enlaces de 64kb o señalizadores previstos al final del segundo trimestre	Este campo es obligatorio para previsiones anuales y del segundo trimestre.
Situación final Trimestre 3	Str	3	N	Número de E1s, enlaces de 64kb o señalizadores previstos al final del tercer trimestre	Este campo es obligatorio para previsiones anuales y del tercer trimestre.
Situación final Trimestre 4	Str	3	N	Número de E1s, enlaces de 64kb o señalizadores previstos al final del cuarto trimestre	Este campo es obligatorio para previsiones anuales y del cuarto trimestre.
Tráfico en Erlangs	Str	10	N		Obligatorio para previsiones de E1
Observaciones	Str	80	N		
Total		151			

3.2.3.2 Consulta de previsiones

El sistema permitirá hacer una consulta sobre las previsiones definidas, teniendo en cuenta los criterios de estado y tipo de previsión para filtrar, presentando los siguientes campos:

- **Tipo de previsión** (anual, del primer trimestre, del segundo trimestre, del tercer trimestre, del cuarto trimestre)
- **Año de la previsión**
- **Fecha prevista o fecha límite de entrega**
- **Estado actual de la previsión**
- **Fecha real de entrega de la previsión**.

3.3 SERVICIO DE INTERCONEXIÓN DE TRÁFICO CONMUTADO

El modelo de interconexión incluido en la Oferta de Interconexión de Referencia se basa en la estructura de red que actualmente existe en la red de Telefónica de España. Telefónica de España ofrece la interconexión en todas las centrales de su red de acuerdo a lo indicado en el punto 3.1 de la OIR de 2001. Los niveles de red en los que se prestarán los servicios de interconexión básicos se describen en el punto 4 de la OIR de 2001.

Dado que, dentro de los Operadores con licencia de tipo B1, se admite la posibilidad de cobertura geográfica limitada, Telefónica de España garantiza la posibilidad de interconectarse en, al menos, una central abierta a la interconexión en el ámbito territorial en el que opere cada Operador. En cualquier caso, se garantizará la interconexión a la central local y/o a la central de tránsito de la que dependa el área de operación del Operador, en puntos de interconexión ubicados en dicho ámbito territorial.

El SGO-Interconexión será el sistema de Telefónica de España que permitirá a los usuarios de los Operadores solicitar el servicio de interconexión y obtener información sobre la tramitación y provisión del mismo. El usuario del SGO-Interconexión podrá realizar:

- Pedidos de alta, baja y modificación de circuitos de interconexión (ver *Apartado* **3.3.1 PETICIÓN**).
- Consultas sobre el servicio de interconexión (ver *Apartado* **3.3.2 SEGUIMIENTO Y CONSULTAS**)

Cuando un usuario de un Operador realice un pedido del servicio al SGO-Interconexión, usuarios de Telefónica analizarán el pedido y comunicarán al Operador la aceptación o rechazo del mismo. En el caso de solicitudes de alta y modificación si el pedido es aceptado se realizará un estudio del mismo, y se informará al Operador del tipo de procedimiento y plazos de implantación de dichos circuitos. Los distintos procedimientos que pueden darse están recogidos en la **Tabla 3-3: Procedimientos del servicio de interconexión**.

Tabla 3-3: Procedimientos del servicio de interconexión

Tipo de procedimiento	Proyecto Técnico	Plazo[1]
Nuevo PdI ordinario	15 días	90 días
Nuevo PdI translocal	10 días	50 días
Nuevo PdI transmetropolitano	10 días	50 días

[1] En el caso de que el Operador incumpliera la obligación de comunicar la previsión trimestral, los plazos se verían aumentados en un 50%.

Modificación ordinaria	10 días	50 días
Modificación con modificación de estructura o equipo de transmisión	10 días	65 días
Modificación con obra civil	10 días	90 días
Modificación por cambio de tipo de enlaces (cambio de enlaces por tiempo o por capacidad)	5 días	20 días
Reconfiguración de haces para tráfico de Internet	5 días	10 días
Nuevo PdI de un Operador que se basa en la compartición de infraestructuras de otro PdI existente	10 días	50 días

El tiempo empezará a contar después del análisis y comunicación al Operador del tipo de procedimiento que desencadena el pedido.

La información a intercambiar entre Telefónica y el Operador para cada uno de los procedimientos desencadenados por un pedido de circuitos serán:

- Petición de alta/baja/modificación de circuitos de interconexión (Operador ⇨Telefónica)
- Aceptación/rechazo de la petición (Telefónica ⇨Operador)
- Comunicación de hitos (Telefónica ⇔Operador)
- Entrega del servicio (Telefónica ⇨Operador)

Figura 3-2: INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE INTERCONEXIÓN

En el SGO-Interconexión las solicitudes del servicio de interconexión se estructurarán en pedidos de alta, baja y modificación. A su vez un pedido podrá estar formado por una o más peticiones.

Los estados contemplados para los pedidos del servicio de interconexión serán:

- **Pendiente de aceptación**. El pedido se ha solicitado, pero aún no está aceptado ni rechazado.
- **Rechazado**: El pedido se ha solicitado, pero ha sido rechazado.
- **En gestión**. El pedido se ha introducido en el SGO-Interconexión y todas las peticiones de ruta y circuitos se encuentran aún en provisión.
- **Realizado Parcialmente**. Parte de las peticiones solicitadas por el cliente se encuentran aún en provisión, estando el resto ya realizadas.
- **Finalizado**. Todas las peticiones que forman el pedido se han entregado.

Los estados contemplados para las peticiones de un pedido serán:

- **En gestión**. Los circuitos de interconexión de la petición se encuentran aún en provisión.
- **Realizado Parcialmente**. Parte de los circuitos solicitados en la petición se encuentran aún en provisión, estando el resto ya realizadas.
- **Finalizado**. Todas las peticiones que forman el pedido se han provisionado y entregado.

El SGO-Interconexión dispondrá de diferentes mecanismos de comunicación para informar al Operador de la evolución de cualquier procedimiento del servicio de interconexión:

- Sistema de mensajería del SGO (SIM)
- Correo electrónico
- Fax
- Consultas web

3.3.1 PETICIÓN

3.3.1.1 Introducción de pedidos de alta de circuitos de interconexión

El SGO-Interconexión dispondrá de una función web a través de la cual los usuarios de los Operadores podrán solicitar altas de circuitos de interconexión

Dada la complejidad de los pedidos de alta de circuitos de interconexión, éstos a su vez se han divido en peticiones. Es decir, un pedido de alta de circuitos podrá estar formado por "n" peticiones. El concepto de pedido y petición manejado por el SGO-Interconexión será:

- **Pedido de alta**. Se define como el conjunto de peticiones de circuitos realizadas sobre un mismo PdI de forma conjunta.

- **Peticiones de alta**. Se define como el conjunto de solicitudes de circuitos de interconexión que dentro de un pedido se hacen sobre una determinada ruta de interconexión ($C_1C_2C_3$-$C_4C_5C_6$) y con una determinada configuración (tipo de haces y tráfico).Cada vez que, sobre un mismo PdI se soliciten tramas pero en una ruta de interconexión distinta o para una configuración diferente, el SGO-Interconexión recogerá la solicitud como una petición distinta sobre el mismo pedido.

La información que el usuario del Operador deberá proporcionar al sistema para el pedido y para cada una de las peticiones será:

Datos del Pedido

- **Responsable**. El usuario deberá seleccionar de una lista desplegable la persona responsable del mismo. El SGO-Interconexión dispondrá de una relación de responsables por Operador.
- **Punto de interconexión.** PdI sobre el que desea realizar el pedido. El usuario deberá seleccionar de una lista desplegable el PdI sobre el que desea realizar el pedido de circuitos de interconexión.

Una vez introducidos los datos del pedido, el usuario del Operador pasará a cumplimentar los datos de cada una de las peticiones.

Datos de las peticiones

Las actuaciones permitidas en el SGO-Interconexión por cada petición serán:

- Alta de una nueva ruta
- Ampliación de una ruta existente
- Alta de un haz de interconexión
- Ampliación sobre un haz existente

La información que el usuario deberá proporcionar al SGO-Interconexión será la siguiente:

- **Ruta de interconexión**. El usuario del Operador deberá indicar los extremos de la ruta de interconexión sobre la que desea pedir nuevos circuitos de interconexión:
  - *Central Frontera de Operador ($C_4C_5C_6$).*
  - *Central Frontera de Telefónica ($C_1C_2C_3$).*
- **Nodo Frontera del Operador**. El usuario del Operador seleccionará de una lista desplegable uno de sus Nodos Fronteras asociados al PdI seleccionado en el pedido.
- **Número de tramas de 2 Mbits/s.** Número de circuitos de interconexión de 2 Mbit/s solicitados.

- **Definición/Configuración de rutas-haces**. Configuración del circuito o circuitos indicados en el campo anterior. El usuario del Operador especificará a nivel de enlace de 64 Kbit/s o rango de enlaces el haz y tipo de tráfico.
  - *Tipo de Haz*. El sistema mostrará al usuario del Operador mediante una lista desplegable los tipos de haces definidos actualmente por Telefónica:
    - 0 Nacional
    - 1 Internacional
    - 2 Interconexión por Capacidad para Datos
    - 3 Llamadas masivas/Red Inteligente Operadores móviles
    - 4 General
    - 5 Interconexión por Capacidad para Voz y Datos
    - 6 Provincial
    - 7 General (con selección de Operador)
    - 8 Servicios Especiales Traducidos
    - 9 Datos
  - *Tipo de tráfi*co. Quedará definido por el tipo de haz seleccionado anteriormente.
  - *Modalidad del enlace*: En el caso de que el usuario del Operador elija interconexión por capacidad (haces 2 y 5) el usuario deberá indicar la modalidad del enlace:
    - Nivel local
    - Nivel metropolitano
    - Nivel tránsito simple
    - Nivel tránsito doble

Una vez introducido el pedido con sus peticiones y validado por el sistema, el SGO-Interconexión devolverá al usuario del Operador un código de pedido que le permitirá realizar el seguimiento de la evolución del mismo, así como de las peticiones asociadas.

El paso inmediato a la introducción del pedido, será el análisis y estudio del mismo por parte de responsables de Telefónica. Estos usuarios indicarán al Operador a través del SGO-Interconexión si el pedido es aceptado o rechazado:

- Si el pedido es aceptado, el Operador recibirá la confirmación de la aceptación así como el tipo de procedimiento desencadenado por el pedido y los plazos asignados al mismo (ver **Tabla 3-3: Procedimientos del servicio de interconexión**). Además dispondrá de consultas web a través

de las cuales podrá obtener información sobre la evolución del pedido y sus peticiones.

- Si el pedido es rechazado, el Operador recibirá la confirmación del rechazo y el motivo por el que fue rechazado.

3.3.1.2 Introducción de pedidos de baja de circuitos de interconexión

El SGO-Interconexión dispondrá de un formulario web a través del cual los usuarios de los Operadores podrán solicitar la baja de circuitos de interconexión entregados. En los pedidos de baja se entenderá que sólo hay una petición por pedido.

Las actuaciones permitidas en el SGO-Interconexión para los pedidos de baja serán:

- Baja total de una ruta
- Baja parcial de rutas
- Baja total del haz
- Baja parcial de haz existente

La información que el usuario del Operador deberá proporcionar al sistema a través del web será:

- **Punto de interconexión** sobre el que desea realizar la petición. El usuario deberá seleccionar de una lista desplegable el PdI asociado a los circuitos de interconexión que desea dar de baja.
- **Ruta de interconexión**. El usuario del Operador deberá indicar los extremos de la ruta de interconexión a la que pertenecen los circuitos de interconexión a dar de baja.
  - *Central Frontera de Operador ($C_4C_5C_6$).*
  - *Central Frontera de Telefónica ($C_1C_2C_3$).*

Con esta información el SGO-Interconexión mostrará al usuario la relación de números administrativos de los circuitos pertenecientes al PdI y ruta de interconexión seleccionados previamente. De esta relación el usuario seleccionará el circuito o circuitos a dar de baja.

Una vez introducido el pedido y validado por el sistema, el SGO-Interconexión devolverá al usuario del Operador un código de pedido que le permitirá realizar el seguimiento de la evolución del mismo.

El paso inmediato a la introducción del pedido, será el análisis y estudio del mismo por parte de responsables de Telefónica. Estos usuarios indicarán al Operador a través del SGO-Interconexión si el pedido es aceptado o rechazado:

- Si el pedido es aceptado, el Operador recibirá la confirmación de la aceptación. Además dispondrá de consultas web a través de las cuales podrá obtener información sobre la evolución del pedido.
- Si el pedido es rechazado, el Operador recibirá la confirmación del rechazo y el motivo por el que fue rechazado.

3.3.1.3 Introducción de pedidos de modificación de circuitos de interconexión

El SGO-Interconexión dispondrá de un formulario web a través del cual los usuarios de los Operadores podrán solicitar la modificación de circuitos de interconexión

Las actuaciones permitidas por el SGO-Interconexión para un pedido de modificación serán:

- Alta de una nueva ruta
- Ampliación de una ruta existente
- Alta de un haz de interconexión
- Ampliación sobre un haz existente
- *Migración del modelo de tiempo al modelo de capacidad*
- *Migración del modelo de capacidad al modele de tiempo*
- Baja total de una ruta
- Baja parcial de rutas
- Baja total del haz
- Baja parcial de haz existente

La información que el usuario del Operador deberá proporcionar al sistema a través del web será:

- **Punto de interconexión** sobre el que desea realizar la petición. El usuario deberá seleccionar de una lista desplegable el PdI asociado a los circuitos de interconexión que desea modificar.
- **Ruta de interconexión**. El usuario del Operador deberá indicar los extremos de la ruta de interconexión a la que pertenecen actualmente los circuitos de interconexión a modificar.
  - *Central Frontera de Operador ($C_4C_5C_6$).*
  - *Central Frontera de Telefónica ($C_1C_2C_3$).*

Con esta información el SGO-Interconexión mostrará al usuario la relación de números administrativos pertenecientes al PdI y ruta de interconexión seleccionados previamente. De esta relación el usuario indicará el número o números administrativos que desea modificar. El SGO-Interconexión mostrará

la situación inicial del circuito/s (extremos, tipo de haz, etc...) y el usuario del Operador por su parte deberá indicar la modificación a ejecutar:

- **Modificación del tipo de haz** asignado al circuito o a los enlaces del circuito. El usuario podrá asignar un nuevo tipo de haz al circuito o circuitos seleccionados.
- **Modificación de la ruta de interconexión:**
  - *Modificación de la Central Frontera de Operador ($C_4C_5C_6$)***.** El usuario podrá asignar una nueva CF de Operador al circuito o circuitos seleccionados.
  - *Modificación de la Central Frontera de Telefónica ($C_1C_2C_3$)***.** El usuario podrá asignar una nueva CF de Telefónica al circuitos o circuitos seleccionados.

Una vez introducido el pedido de modificación y validado por el sistema, el SGO-Interconexión devolverá al usuario del Operador un código de pedido que le permitirá realizar el seguimiento de la evolución del mismo.

El paso inmediato a la introducción del pedido, será el análisis y estudio del mismo por parte de responsables de Telefónica. Estos usuarios indicarán al Operador a través del SGO-Interconexión si el pedido es aceptado o rechazado:

- Si el pedido es aceptado, el Operador recibirá la confirmación de la aceptación así como el tipo de procedimiento desencadenado por el pedido y los plazos asignados al mismo (ver **Tabla 3-3: Procedimientos del servicio de interconexión**). Además dispondrá de consultas web a través de las cuales podrá obtener información sobre la evolución del pedido.
- Si el pedido es rechazado, el Operador recibirá la confirmación del rechazo y el motivo por el que fue rechazado.

3.3.1.4 Introducción de pedidos de migración de interconexión por tiempo a interconexión por capacidad y viceversa

Telefónica de España además de ofertar el modelo temporal de interconexión, ofrecerá a los Operadores el modelo de interconexión por capacidad. El SGO-Interconexión dará soporte al procedimiento de solicitud de capacidad que permite a los Operadores contratar capacidad tanto en los PdI's de nueva constitución como en los PdI's ya establecidos.

Dado que la migración de un modelo a otro de tarificación se refleja en los pedidos de interconexión en la modificación del tipo de haz[2], el SGO-Interconexión tratará la migración de un modelo a otro como un pedido de modificación de circuitos (ver Apartado **3.3.1.3 Introducción de pedidos de modificación de circuitos de interconexión**) en el que el usuario del Operador

[2] Telefónica de España definirá los tipos de haces reservados para el modelo de interconexión por capacidad

seleccionará el circuito o haces que pasan de un tipo de haz por tiempo a un tipo de haz por capacidad (haz 2 y 5) y viceversa.

Igualmente, la solicitud de un nuevo PdI por capacidad será tratada en el SGO-Interconexión como una solicitud de alta de circuitos (ver Apartado **3.3.1.1 Introducción de pedidos de alta de circuitos de interconexión**). El usuario del Operador indicará al sistema el modelo de interconexión a través del tipo de haz elegido (haz 2 y 5).

3.3.2 SEGUIMIENTO Y CONSULTAS

Las funciones de seguimiento y consulta del SGO-Interconexión permitirán a los Operadores seguir la evolución de los procedimientos de interconexión, así como acceder a la información de interconexión disponible en el sistema.

3.3.2.1 Comunicaciones de paradas y arranques de reloj

El SGO-Interconexión servirá como medio para comunicar al usuario del Operador las paradas de reloj que se produzcan, y para que el usuario del Operador comunique a Telefónica España el rearranque del proceso.

Cada hito que puede producir una parada de reloj implicará una actuación de Telefónica (que realizará la parada del reloj), y una actuación del usuario del Operador que comunicará que el hito se ha cumplido.

Una vez que se haya informado al usuario del Operador de una parada de reloj (a través de correo electrónico o mensaje SIM); y cuando el usuario del Operador cumpla el hito deberá comunicárselo a Telefónica. Para ello, dispondrán de un formulario web que les permitirá seleccionar un proceso afectado por una parada e informar del cumplimiento del hito. Para ello, deberá informar

- **Código del pedido** del circuito de interconexión afectado por la parada
- **Fecha de cumplimiento del hito**

El sistema informará además la fecha en la que se introduce en el sistema la resolución de dicha parada, tomándose esta como la fecha a partir de la cual se reanudará el cómputo del tiempo.

3.3.2.2 Consulta de pedidos de circuitos de interconexión

La consulta de pedidos de circuitos de interconexión permitirá consultar los pedidos de circuitos de interconexión propios de cada Operador.

Los usuarios de los Operadores tendrán acceso a la información de los pedidos propios solicitados a Telefónica a través del SGO-Interconexión. Como el resto

de consultas, cada usuario de Operador sólo tendrá acceso a sus datos y no a datos de otros Operadores.

Operativa de la funcionalidad:

La consulta se realizará a través de un formulario web. El usuario dispondrá de unos determinados criterios de consulta característicos de la entidad a consultar:

- **Código de pedido**: Permite consultar el pedido.
- **Provincia**: Permite consultar los pedidos que se han realizado para una determinada provincia.
- **Fecha de petición**: Permite consultar los pedidos que se recibieron entre el rango de fechas introducidas. Se deberá indicar el comienzo del rango de fechas en el campo Inicio y el final del rango de fechas en el campo Final, con el formato dd-mm-aaaa en ambos casos (El número de días que abarcará el rango estará limitado).
- **Estado del pedido**: Permite consultar los pedidos que se encuentran en un determinado estado. Los estados de un pedido de interconexión desde el punto de vista del usuario del Operador son:
  - *Pendiente de Aceptación*. El pedido se ha solicitado, pero aún no está aceptado ni rechazado.
  - *Rechazado*: El pedido se ha solicitado, pero ha sido rechazado.
  - *En gestión* El pedido se ha introducido en el SGO-Interconexión y todas las peticiones de circuitos se encuentran aún en provisión.
  - *Realizado Parcialmente*. Parte de los circuitos solicitados por el cliente se encuentran aún en provisión, estando el resto ya realizados.
  - *Finalizado.* Todos los circuitos del servicio se han entregado.

Una vez seleccionados los criterios de consulta, el SGO-Interconexión mostrará una relación con los pedidos que cumplan los criterios especificados. Sobre cada pedido de la lista anterior se podrá obtener una consulta detallada.

Para los pedidos de alta de circuitos de interconexión se podrá obtener además información de cada una de las peticiones que lo forman. Asimismo, de cada petición el usuario tendrá la opción de realizar una consulta detallada en la que el SGO-Interconexión mostrará toda la información disponible.

3.3.2.3 Consulta de rutas y haces de interconexión

El SGO-Interconexión dispondrá de una función web de consulta de rutas y haces de interconexión propios de cada Operador.

Los usuarios de los Operadores tendrán acceso a la información de las rutas y haces de interconexión propios establecidos con Telefónica. Como el resto de

consultas, cada usuario de Operador sólo tendrá acceso a sus datos y no a datos de otros Operadores.

El usuario dispondrá de unos determinados criterios de consulta característicos de las entidades a consultar.

Una vez seleccionados dichos criterios, el sistema mostrará al usuario una lista con las rutas de interconexión que cumplan las condiciones indicadas. Por cada una de las rutas el sistema mostrará información básica que define una ruta tales como:

- **Código de PdI**
- **Central frontera de Telefónica ($C_1C_2C_3$)**
- **Central frontera de Operador ($C_4C_5C_6$).**

Si el usuario así lo desea, podrá realizar una consulta detallada de cada una de las rutas mostradas por el sistema. En la consulta detallada, el usuario tendrá disponible información sobre:

- **Ruta**. Información adicional de la ruta seleccionada.
- **Haces de interconexión de esa ruta**. Relación de los haces de interconexión que constituyen la ruta.
- **Central frontera de Telefónica**. Información adicional de la central frontera de Telefónica que forma uno de los extremos de la ruta.
- **Central frontera de Operador**. Información adicional de la central frontera del Operador que forma el otro extremo de la ruta.
- **Punto de Interconexión**. Información adicional del PdI sobre el que discurre la ruta.
- **Circuitos de Interconexión**. Números administrativos de los circuitos de interconexión de 2 Mbits/s que forman la ruta.
- **Capacidad de la ruta.** Número total de tramas de 2 Mbit/s que forman la ruta.

3.3.2.4 Consulta de circuitos de interconexión

El SGO-Interconexión dispondrá de una función web de consulta de circuitos de interconexión propios de cada Operador.

Los usuarios de los Operadores tendrán acceso a la información de circuitos de interconexión establecidos con Telefónica. Como el resto de consultas, cada usuario de Operador sólo tendrá acceso a sus datos y no a datos de otros Operadores.

El usuario dispondrá de unos determinados criterios de consulta característicos de las entidades a consultar.

Una vez seleccionados dichos criterios, el sistema mostrará al usuario una lista con los números administrativos de los circuitos de interconexión que cumplan

las condiciones indicadas. Por cada uno de los circuitos el sistema mostrará información básica del mismo tales como:

- **Número administrativo**
- **Estado.**

Si el usuario así lo desea, podrá realizar una consulta detallada de cada uno de los circuitos de interconexión mostrados por el sistema. En la consulta detallada, el usuario obtendrá toda la información que el SGO-Interconexión dispone sobre dicho circuito.

3.4 SERVICIO DE INTERCONEXIÓN DE CIRCUITOS

El Servicio de Interconexión de Circuitos, es una oferta de alquiler de circuitos para la conexión entre la central frontera de Telefónica y domicilios de los clientes de Operadores. Este servicio es definido en la OIR de la siguiente manera:

"El servicio por el cual Telefónica de España proporciona la terminación de un tramo de circuito de un cliente del Operador, mediante un tramo de circuito dedicado de cliente final establecido por Telefónica de España. El circuito punto a punto así constituido se denomina Circuito Global. Telefónica de España ofrece la interconexión de tramos de circuitos digitales dedicados de 64Kbit/s, n x 64 Kbit/s (n= 2,3,4,6 y 8), 2 Mbit/s estructurado y no estructurado, 34 Mbit/s y 155 Mbit/s."

El servicio de interconexión de circuitos se compone de dos servicios elementales:

- **Servicio de conexión**: Servicio por el cual Telefónica de España, ofrece la conexión a su red mediante la provisión de capacidad portadora entre la central de interconexión de circuitos de Telefónica de España y el Punto de Interconexión de Circuitos (PdIC) situado en la central frontera del *Operador*. Este servicio considera tres ámbitos:
  - *Ámbito urbano*. Si el punto de presencia del Operador y la central frontera de interconexión de circuitos de Telefónica se encuentran en el mismo núcleo urbano.
  - *Ámbito provincial.* Si el punto de presencia del Operador y la central frontera de Telefónica se encuentran en núcleos urbanos diferentes dentro de la misma provincia.
  - *Ámbito interprovincial.* Si el punto de presencia del Operador y la central frontera de Telefónica se encuentran en diferentes provincias.

  El servicio de conexión se establecerá con las siguientes configuraciones:
  - *Clase GD*
  - *Clase Super 0*
  - *Clase 0+*
  - *Clase 0*
  - *Clase 1*
  - *Clase 3*
  - *Clase 4*
  - *Clase 5*
  - *Clase 6*
  - *Clase 7*
  - *Clase 8*

- **Servicio de enlace**: Servicio por el cual Telefónica de España proporciona el tramo de circuito entre la central frontera de interconexión de circuitos de Telefónica de España y el domicilio de un cliente del *Operador*. Telefónica de España no proporcionará dos tramos de circuito de cliente final para constituir el mismo Circuito Global.

  Las capacidades del servicio de interconexión de circuitos son las siguientes:

  - *64 Kbits/s*
  - *n x 64 Kbits/s*
  - *2 Mbits/s no estructurado*
  - *2 Mbits/s estructurado*
  - *34 Mbits/s*
  - *155 Mbits/s*

A través del SGO-Interconexión los usuarios de los Operadores podrán realizar:

- Pedidos altas/bajas y modificaciones de los servicios de conexión y enlace (ver *Apartado* **3.4.1 PETICIÓN DEL SERVICIO**).
- Consultas del servicio de interconexión de circuitos d(ver *Apartado* **3.4.2 CONSULTAS Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO**)

En función del servicio solicitado y el tipo de pedido (alta/baja/modificación), el SGO-Interconexión desencadenará distintos procedimientos administrativos.

Por cada procedimiento administrativo la información a intercambiar entre Telefónica y el Operador a través del SGO-Interconexión será:

- Petición de alta/baja/modificación del servicio de interconexión de circuitos (Operador ⇨Telefónica)
- Aceptación/rechazo de la petición (Telefónica ⇨Operador)
- Entrega del servicio (Telefónica ⇨Operador)

Figura 3-3: INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SERVICIO DE INTERCONEXIÓN DE CIRCUITOS

Para cada procedimiento de petición de servicio los estados contemplados para un pedido serán:

- **Pendiente de Aceptación**. El pedido se ha solicitado, pero aún no está aceptado ni rechazado.
- **Rechazado**: El pedido se ha solicitado, pero tras el análisis realizado por Telefónica ha sido rechazado.
- **En gestión**. El pedido se ha introducido en el SGO-Interconexión y todas las peticiones de servicios se encuentran en provisión
- **Realizado Parcialmente**. Parte de los circuitos solicitados por el cliente se encuentran aún en provisión, estando el resto ya realizadas. Este estado sólo tiene sentido en el servicio de enlace, ya que en el servicio de conexión por cada pedido se solicita un único circuito.
- **Finalizado**. Todos los circuitos del servicio han sido provisionados y entregados.

El SGO-Interconexión dispondrá de diferentes mecanismos para informar al usuario del Operador de la evolución de cualquier procedimiento administrativo del servicio de interconexión de circuitos. Estos mecanismos son:

- Sistema de mensajería del SGO
- Correo electrónico
- Fax
- Consultas web

3.4.1 PETICIÓN DEL SERVICIO

3.4.1.1 SERVICIO DE CONEXIÓN

3.4.1.1.1 Introducción de pedidos de alta del servicio de conexión

En los casos en que el PdIC se encuentre ubicado en las dependencias de Telefónica, el usuario del Operador podrá solicitar a través del SGO-Interconexión el Servicio de Conexión. Para ello el SGO-Interconexión dispondrá de una función web para que el usuario de un Operador cumplimente adecuadamente el formulario de alta de este servicio.

Los datos a cumplimentar serán:

- **Punto de Presencia del Operador**. A través de una lista desplegable el usuario del Operador podrá indicar el domicilio origen del servicio de conexión.
- **Central de Interconexión de circuitos de Telefónica**. A través de una lista desplegable, el usuario del Operador podrá seleccionar la central frontera de Telefónica para el servicio de conexión.
- **Ámbito:** Este parámetro será calculado automáticamente por el SGO-Interconexión dependiendo de la ubicación del punto de presencia y la central frontera de interconexión de circuitos elegidos por el usuario del Operador.
  - *Urbano*: Punto de presencia del Operador y la central de Telefónica se encuentran en el mismo núcleo urbano.
  - *Provincial.* Punto de presencia del Operador y la central de Telefónica se encuentran en distintos núcleos urbanos pero en la misma provincia.
  - *Interprovincial.* Punto de presencia del Operador y central de Telefónica se encuentran en distintas provincias.
- **Clase que desea contratar**. A través de una lista desplegable el usuario del Operador podrá seleccionar la clase que desea contratar para el servicio de conexión:
  - *Clase Gd*
  - *Clase Super 0*
  - *Clase 0+*
  - *Clase 0*
  - *Clase 1*
  - *Clase 2*
  - *Clase 3*

- *Clase 4*
- *Clase 5*
- *Clase 6*
- *Clase 7*
- *Clase 8*

- **Fecha de solicitud**. El SGO-Interconexión asignará como fecha de solicitud la fecha de introducción del pedido en el sistema.

Una vez introducido el pedido y validado por el sistema, el SGO-Interconexión devolverá al usuario del Operador un código de pedido que le permitirá realizar el seguimiento de la evolución del mismo.

El paso inmediato a la introducción del pedido, será el análisis y estudio del pedido por parte de responsables de Telefónica. Estos usuarios indicarán al usuario del Operador a través del SGO-Interconexión si el pedido del servicio de conexión es aceptado o no.

- Si el pedido es aceptado, el usuario del Operador recibirá información puntual sobre la evolución de la tramitación y provisión del circuito. Además dispondrá de consultas web a través de las cuales podrá recibir información sobre la evolución de un pedido.
- Si el pedido es rechazado, el usuario del Operador recibirá a través de SIM/correo electrónico o fax la comunicación del mismo así como el motivo por el cual fue rechazado.

3.4.1.1.2 Introducción de pedidos de baja del servicio de conexión

Si se desea dar de baja un determinado Servicio de Conexión el usuario del Operador deberá introducir su solicitud en el SGO-Interconexión indicando el Nº Administrativo asociado al servicio en cuestión junto con otros datos adicionales.

Para identificar el servicio de conexión a dar de baja el SGO-Interconexión permitirá al usuario introducir directamente el número administrativo a dar de baja o si desconoce el número, el sistema facilitará al usuario la búsqueda del mismo a través de criterios de búsqueda:

- **Provincia** en la que se ubica el servicio de conexión que se desea dar de baja.
- **Punto de Presencia del Operador**. Una vez seleccionada la provincia el SGO-Interconexión mostrará una lista con los domicilios del Operador presentes en esa provincia. De la lista mostrada el usuario podrá marcar el punto de presencia donde se encuentra el servicio de conexión.

Una vez seleccionados estos dos criterios, el SGO-Interconexión mostrará al usuario el número o números administrativos que cumplan las condiciones anteriores. De la lista de números administrativos, el usuario marcará el servicio de conexión que desea dar de baja además de indicar una fecha deseada de baja del servicio.

Una vez introducido el pedido y validado por el sistema, el SGO-Interconexión devolverá al usuario del Operador un código de pedido que le permitirá realizar el seguimiento de la tramitación y provisión del mismo.

El paso inmediato a la introducción del pedido, será el análisis y estudio del pedido por parte de los responsables de Telefónica. Estos usuarios indicarán al usuario del Operador a través del SGO-Interconexión si el pedido del servicio de conexión es aceptado o no.

- Si el pedido es aceptado, el usuario del Operador recibirá información puntual sobre la evolución de la tramitación y provisión del circuito. Además dispondrá de consultas web a través de las cuales podrá recibir información sobre la evolución de un pedido.
- Si el pedido es rechazado, el usuario del Operador recibirá a través de SIM/correo electrónico o fax la comunicación del mismo así como el motivo por el cual fue rechazado.

3.4.1.1.3 Introducción de pedidos de modificación del servicio de conexión

Si se desea modificar el tipo contratado (modificación de capacidad) lo que se traduce, en la mayoría de los casos, en una variación de la transmisión instalada /activada, el usuario del Operador deberá indicar al SGO-Interconexión el número administrativo del servicio y el nuevo tipo que desea contratar.

Para identificar el servicio de conexión a modificar, el SGO-Interconexión permitirá al usuario introducir directamente el número administrativo o si desconoce el número, el sistema facilitará al usuario la búsqueda del mismo a través de criterios de consulta:

- **Provincia**. Selección de la provincia en la que se ubica el servicio de conexión.
- **Punto de Presencia del Operador**. En función de la provincia seleccionada el sistema mostrará al usuario una lista con los domicilios del operador presentes en dicha provincia. De la lista mostrada el usuario podrá marcar el punto de presencia donde se encuentra el servicio de conexión.

Una vez seleccionados estos criterios, el SGO-Interconexión mostrará al usuario el número o números administrativos que cumplan las condiciones anteriores. De la lista de números administrativos, el usuario marcará el servicio de conexión a modificar. Una vez seleccionado el número administrativo, el SGO-Interconexión mostrará al usuario la clase actual del

servicio y el usuario deberá informar al SGO-Interconexión de la nueva clase a aplicar así como la fecha deseada del cambio.

Tras la introducción y validación del pedido por el sistema, el SGO-Interconexión devolverá al usuario del operador un código de pedido que le permitirá realizar el seguimiento de la tramitación y provisión de la modificación seleccionada.

El paso inmediato a la introducción del pedido, será el análisis y estudio del pedido por parte de los responsables de Telefónica. Estos usuarios indicarán al usuario del operador a través del SGO-Interconexión si el pedido del servicio de conexión es aceptado o no.

- Si el pedido es aceptado, el usuario del operador recibirá información puntual sobre la evolución de la tramitación y provisión de la modificación del circuito. Además dispondrá de consultas web a través de las cuales podrá recibir información sobre la evolución de un pedido.
- Si el pedido es rechazado, el usuario del operador recibirá a través de SIM/correo electrónico o fax la comunicación del mismo así como el motivo por el cual fue rechazado.

3.4.1.2 SERVICIO DE ENLACE A CLIENTE

3.4.1.2.1 Introducción de pedidos de alta del servicio de enlace

El SGO-Interconexión dispondrá de una función web para solicitar el servicio de enlace.

Cuando un usuario del operador solicite para un cliente, el Servicio de Interconexión de circuitos para Enlace a Cliente, deberá informar al SGO-Interconexión de:

- **Domicilio del cliente del operador**
- **Central frontera de interconexión de circuitos de Telefónica**
- **Capacidad**:
  - *Número de enlaces de nx 64 Kbits*
  - *Número de tramas de 2 Mbits/s (estructurado y no estructurado)*
  - *Número de tramas de 34 Mbit/s*
  - *Número de tramas de 155 Mbit/s.*

Una vez introducido el pedido y validado por el sistema, el SGO-Interconexión devolverá al usuario del operador un código de pedido que le permitirá realizar el seguimiento de la tramitación y provisión de la modificación seleccionada.

El paso inmediato a la introducción del pedido, será el análisis y estudio del pedido por parte de los responsables de Telefónica. Estos usuarios indicarán al

usuario del operador a través del SGO-Interconexión si el pedido del servicio de interconexión de circuitos es aceptado o no.

- Si el pedido es aceptado, el usuario del operador recibirá información puntual sobre la evolución de la tramitación y provisión del alta del circuito. Además dispondrá de consultas web a través de las cuales podrá recibir información sobre la evolución de un pedido.
- Si el pedido es rechazado, el usuario del operador recibirá a través de SIM/correo electrónico o fax la comunicación del mismo así como el motivo por el cual fue rechazado.

3.4.1.2.2 Introducción de pedidos de baja del servicio de enlace

Si se desea dar de baja un Servicio de Interconexión de Circuitos para Enlace a Cliente, el usuario del operador deberá introducir su solicitud en el SGO-Interconexión indicando el Nº Administrativo asociado al servicio en cuestión junto con otros datos adicionales.

Para identificar el Servicio para Enlace a cliente a dar de baja el SGO-Interconexión permitirá al usuario introducir directamente el número administrativo a dar de baja o si desconoce el número, el sistema facilitará al usuario la búsqueda del mismo a través de unos criterios de búsqueda:

- **Provincia** en la que se ubica el servicio que se desea dar de baja.

♦ **Central frontera de interconexión de circuitos de Telefónica**

Una vez seleccionados estos dos criterios, el SGO-Interconexión mostrará al usuario el número o números administrativos que cumplan las condiciones anteriores. De la lista de números administrativos, el usuario marcará el servicio que desea dar de baja además de indicar una fecha deseada de baja del servicio.

Una vez introducido el pedido y validado por el sistema, el SGO-Interconexión devolverá al usuario del operador un código de pedido que permitirá a un usuario realizar el seguimiento de la tramitación y provisión del mismo.

El paso inmediato a la introducción del pedido, será el análisis y estudio del pedido por parte de los responsables de Telefónica. Estos usuarios indicarán al usuario del operador a través del SGO-Interconexión si el pedido del servicio de interconexión de circuitos para enlace de cliente es aceptado o no.

- Si el pedido es aceptado, el usuario del operador recibirá información puntual sobre la evolución de la tramitación y provisión de la baja del circuito. Además dispondrá de consultas web a través de las cuales podrá recibir información sobre la evolución de un pedido.
- Si el pedido es rechazado, el usuario del operador recibirá a través de SIM/correo electrónico o fax la comunicación del mismo así como el motivo por el cual fue rechazado.

3.4.2 CONSULTAS Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

3.4.2.1 SERVICIO DE CONEXIÓN

Dentro de las consultas posibles sobre el servicio de conexión existirán consultas sobre pedidos y consultas sobre circuitos.

3.4.2.1.1 Consulta de pedidos de alta, baja y modificación

La consulta de pedidos permite consultar los pedidos de servicios de conexión que hay en el sistema.

Operativa de la funcionalidad: La consulta se realizará a través de un formulario que permitirá consultar los pedidos filtrando por los siguientes campos:

- **Código de pedido**: Permite consultar el pedido introduciendo el código de pedido proporcionado al usuario al introducir la solicitud de alta, baja o modificación.
- **Tipo de pedido**:
  - *Alta*
  - *Baja*
  - *Modificación*
- **Estado del pedido**: Permite consultar los pedidos que se encuentran en un determinado estado. Los estados de un pedido de conexión desde el punto de vista del usuario del operador son:
  - **Pendiente de Aceptación**. El pedido se ha solicitado, pero aún no está aceptado ni rechazado.
  - **Rechazado**: El pedido se ha solicitado, pero ha sido rechazado.
  - **En gestión**. El pedido se ha introducido en el SGO-Interconexión y todas las peticiones de servicios se encuentran en provisión
  - **Realizado Parcialmente**. Parte de los circuitos solicitados por el cliente se encuentran aún en provisión, estando el resto ya realizadas. Este estado sólo tiene sentido en el servicio de enlace, ya que en el servicio de conexión por cada pedido se solicita un único circuito.
  - **Finalizado**. Todos los circuitos del servicio se han entregado.
- **Fecha de solicitud**: Permite consultar los pedidos que se recibieron entre el rango de fechas introducidas. Se deberá indicar el comienzo del rango de fechas en el campo Inicio y el final del rango de fechas en el campo Final, con el formato dd-mm-aaaa en ambos casos (El número de días que abarcará el rango estará limitado).

El resultado de esta consulta se mostrará en una lista con los pedidos que cumplen con el requisito. Se proporcionará la siguiente información sobre los pedidos:

- **Código de pedido**.
- **Tipo de pedido.**
- **Estado del pedido**
- **Fecha de solicitud**
- **Domicilio del Punto de Presencia del Operador (PPO)**
- **Nombre de la central frontera de interconexión de circuitos de Telefónica**
- **Código Miga de la central frontera de interconexión de circuitos de Telefónica**
- **Clase del servicio de conexión**
- **Ámbito**

Seleccionando uno de los pedidos se podrá acceder al detalle del pedido. En el detalle se mostraran los siguientes datos:

- **Código de pedido**
- **Tipo del pedido**
- **Estado del pedido**
- **Fecha de Solicitud**
- **Domicilio del Punto de Presencia del Operador (PPO)**
- **Clase del servicio.**
- **Nombre de la central de interconexión de circuitos de Telefónica**
- **Código Miga de la central de interconexión de circuitos de Telefónica**
- **Ámbito**
- **Nº administrativo para el Servicio de Conexión en ese domicilio de operador**

En los pedidos de modificación se mostrará además:

- **Clase Inicial** del servicio de conexión

3.4.2.1.2 Consulta de circuitos del servicio de conexión

La consulta de circuitos permite consultar los circuitos de servicios de conexión que hay en el sistema.

Operativa de la funcionalidad: La consulta se realizará a través de un formulario que permitirá consultar los circuitos filtrando por los siguientes campos:

- **Nº administrativo del servicio de conexión** para ese domicilio del operador

- **Estado:** Estado del circuito

El resultado de esta consulta se mostrará en una lista con los circuitos que cumplen con los requisitos. Se proporcionará la siguiente información sobre dichos circuitos

- **Nº administrativo del servicio de conexión para ese domicilio del operador**
- **Estado**
- **Domicilio del Punto de Presencia del Operador (PPO)**
- **Nombre de la central frontera de interconexión de circuitos de Telefónica**
- **Código Miga de la central frontera de interconexión de circuitos de Telefónica**
- **Clase del servicio de conexión**
- **Ámbito**

Se podrá acceder al detalle del circuito. En el detalle se mostraran los siguientes datos:

- **Nº administrativo del servicio de conexión para ese domicilio del operador**
- **Domicilio del Punto de Presencia del Operador (PPO)**
- **Nombre de la central de interconexión de circuitos de Telefónica**
- **Código Miga de la central de interconexión de circuitos de Telefónica**
- **Ámbito**
- **Estado**
- **Clase del servicio**
- **Fecha de Solicitud**

3.4.2.2 SERVICIO DE ENLACE A CLIENTE

Dentro de las consultas posibles sobre el servicio de enlace existirán consultas sobre pedidos y consultas sobre circuitos.

3.4.2.2.1 Consulta de pedidos de alta y baja

La consulta de pedidos permite consultar los pedidos de servicios de enlace que hay en el sistema.

Operativa de la funcionalidad: La consulta se realizará a través de un formulario que permitirá consultar los pedidos filtrando por los siguientes campos:

- **Código de pedido**: Permite consultar el pedido introduciendo el código de pedido proporcionado al usuario al introducir la solicitud de alta o baja

- **Estado del pedido**: Permite consultar los pedidos que se encuentran en un determinado estado. Los estados de un pedido de enlace desde el punto de vista del usuario del operador son:
  - *Pendiente de Aceptación*. El pedido se ha solicitado, pero aún no está aceptado ni rechazado.
  - *Rechazado*: El pedido se ha solicitado, pero ha sido rechazado.
  - *En gestión*. El pedido se ha introducido en el SGO-Interconexión y todas las peticiones de servicios se encuentran en provisión
  - *Realizado Parcialmente*. Parte de los circuitos solicitados por el cliente se encuentran aún en provisión, estando el resto ya realizadas. Este estado sólo tiene sentido en el servicio de enlace, ya que en el servicio de conexión por cada pedido se solicita un único circuito.
  - *Finalizado.* Todos los circuitos del servicio se han entregado.
- **Fecha de solicitud**: Permite consultar los pedidos que se recibieron entre el rango de fechas introducidas. Se deberá indicar el comienzo del rango de fechas en el campo Inicio y el final del rango de fechas en el campo Final, con el formato dd-mm-aaaa en ambos casos (El número de días que abarcará el rango estará limitado).

El resultado de esta consulta se mostrará en una lista con los pedidos que cumplen con los requisitos. Se proporcionará la siguiente información sobre los pedidos:

- **Código de pedido**:
- **Estado del pedido**
- **Fecha de solicitud**:
- **Tipo del pedido**
- **Dirección del cliente del operador**

Seleccionando uno de los pedidos se podrá acceder al detalle del pedido. En el detalle se mostraran los siguientes datos:

- **Código de pedido**:
- **Estado del pedido**
- **Fecha de Solicitud.**
- **Tipo del pedido**
- **Nombre de la central frontera de interconexión de circuitos de Telefónica**
- **Código Miga de la central frontera de interconexión de circuitos de Telefónica**
- **Nº Administrativo del servicio de conexión asociado (si lo tuviera).**
- **Dirección del cliente del operador**

- **Lista con la relación de Nº administrativos, ámbito y estados de los circuitos de enlace de dicho pedido.**

3.4.2.2.2 Consulta de circuitos del servicio de enlace

La consulta de circuitos permite consultar los circuitos de servicios de enlace que hay en el sistema.

Operativa de la funcionalidad: La consulta se realizará a través de un formulario que permitirá consultar los circuitos filtrando por los siguientes campos:

- **Nº administrativo del circuito de enlace**
- **Estado:** Estado del circuito

El resultado de esta consulta se mostrará en una lista con los circuitos que cumplen con los requisitos. Se proporcionará la siguiente información sobre dichos circuitos

- Nº administrativo del circuito de enlace
- Estado del circuito
- Velocidad del circuito contratado
- Nombre de la central frontera de interconexión de circuitos de Telefónica
- Código Miga de la central frontera de interconexión de circuitos de Telefónica
- Dirección del cliente del operador

3.5 SERVICIO DE INTERCONEXIÓN POR CAPACIDAD

Desde el punto de vista de SGO-Interconexión, el modelo de interconexión por capacidad, no constituye nada más que una caracterización de los enlaces (agrupados en los haces específicos 2 y 5 de interconexión por capacidad) que se solicitan en pedidos de interconexión. Por ello, no se va a desarrollar ningún servicio específico de interconexión por capacidad en SGO-Interconexión, sino que toda la tramitación asociada a este modelo se va a tratar como una caracterización de los enlaces (y haces) de los circuitos de interconexión.

3.6 OTROS SERVICIOS

3.6.1 TARIFA PLANA PARA INTERNET

Descripción de la funcionalidad

El operador puede solicitar tarifa plana para el tráfico de interconexión generado por determinados usuarios titulares de líneas que no se dediquen a la actividad de explotación de terminales de uso público. A estos efectos se entenderán incluidos en el concepto de terminales de uso público aquellos situados en lugares públicos que permitan como actividad habitual el acceso a Internet.

El tráfico de interconexión de internet en los niveles de terminación y acceso, generado por estos números deberá ser tarificado con tarifa plana en lugar de por tiempo.

Solicitud del Operador de encaminamiento alternativo

El operador dispondrá de una pantalla Web del SGO-Interconexión donde además de los datos de contacto con el operador anexará un fichero con la siguiente información por número:

- Tipo de operación: Activación Tarifa Plana o Desactivación Tarifa Plana.
- Número de Teléfono al que se quiere aplicar el servicio.
- Fecha a partir de la cual debe realizarse la operación.

Aceptación/Rechazo de Solicitud de Tarifa Plana

Telefónica enviará al operador un mensaje donde indicará la aceptación o rechazo del servicio para cada uno de los números en los que se ha solicitado.

El rechazo puede darse porque el número solicitado no cumpla las condiciones para la prestación del servicio o porque la fecha sea anterior a la información.

Consulta de números con Tarifa Plana

Se permitirá realizar consultas de números con el servicio de tarifa plana por operador y rango de fechas.

Mecanismo transitorio

En tanto no estén implementadas en SGO-Interconexión las funcionalidades mencionadas anteriormente, el Operador podrá hacer uso de las facilidades del SIM (Sistema Interno de Mensajería) para comunicar sus solicitudes en relación con la tarifa plana a un usuario de Telefónica, quien se encargaría de comunicar internamente las solicitudes a las áreas afectadas.

3.6.2 ENCAMINAMIENTO ALTERNATIVO

Está pendiente el análisis y desarrollo de esta funcionalidad.

Mecanismo transitorio

En tanto no esté implementada en SGO-Interconexión la funcionalidad definitiva, el Operador podrá hacer uso de las facilidades del SIM (Sistema Interno de Mensajería) para comunicar sus solicitudes de encaminamiento alternativo a un usuario de Telefónica, quien se encargaría de comunicar internamente las solicitudes a las áreas afectadas.

4 REQUISITOS FUNCIONALES DE RECLAMACIONES

4.1 Tipos de boletines

El (sub)sistema de reclamaciones se basa en la gestión de boletines de reclamaciones. El sistema permite gestionar distintos tipos de boletines, es decir, crear y mantener un ciclo de vida para cada uno de ellos. Cada tipo de boletín da soporte a un tipo diferente de reclamaciones o comunicaciones. Existirán unos campos comunes a los boletines y unos campos específicos que se indicarán a lo largo del documento.

El flujo entre Telefónica y el Operador es bidireccional, es decir, tanto Telefónica como el Operador pueden crear boletines y ambos participan en el ciclo de vida de los boletines.

4.1.1 Tipos de boletines creados por los Operadores.

- Reclamaciones de interconexión de provisión, de infraestructura y de facturación

  Son reclamaciones que los Operadores presentan a Telefónica indicando un problema atribuible a Telefónica relativo al servicio de interconexión y que debe ser analizado por Telefónica

  Las reclamaciones de provisión se refieren a problemas relativos a pedidos realizados por el Operador y que están siendo provisionados por Telefónica.

  Las reclamaciones de infraestructura se refieren a un funcionamiento incorrecto que el Operador supone en la red de Interconexión de Telefónica.

  Las reclamaciones de facturación se refieren a problemas relacionados con la facturación que hace Telefónica del tráfico de interconexión.

- Avisos de trabajos programados

  Son informaciones de actividades programadas que afectan al servicio de interconexión que el Operador comunica por adelantado a Telefónica con objeto de que esta lo conozca y lo acepte antes de llevarse a cabo.

- Avisos de incidencias

  Son informaciones de fallos propios del Operador que afectan al servicio de interconexión en el momento actual y que comunica a Telefónica con objeto de que Telefónica conozca estos fallos y no presente reclamaciones sobre algo ya conocido por el Operador y que ya está siendo resuelto

4.1.2 Tipos de boletines creados por Telefónica

- Reclamaciones de interconexión de infraestructura y de facturación

  Son reclamaciones que Telefónica presenta a los Operadores indicando un problema atribuible al Operador relativo al servicio de interconexión y que debe ser analizado por el Operador

  Las reclamaciones de infraestructura se refieren a un funcionamiento incorrecto que Telefónica el supone en la red de Interconexión del Operador.

  Las reclamaciones de facturación se refieren a problemas relacionados con la facturación que hace el Operador del tráfico de interconexión.

- Avisos de trabajos programados

  Son informaciones de actividades programadas que afectan al servicio de interconexión que Telefónica comunica por adelantado al Operador con objeto de que este lo conozca y lo acepte antes de llevarse a cabo.

- Avisos de incidencias

  Son informaciones de fallos propios de Telefónica que afectan en el momento actual al servicio de interconexión (típicamente incidencias masivas) que se comunican al Operador con objeto de que el Operador conozca estos fallos y no presente reclamaciones sobre algo ya conocido por Telefónica y que ya está siendo resuelto

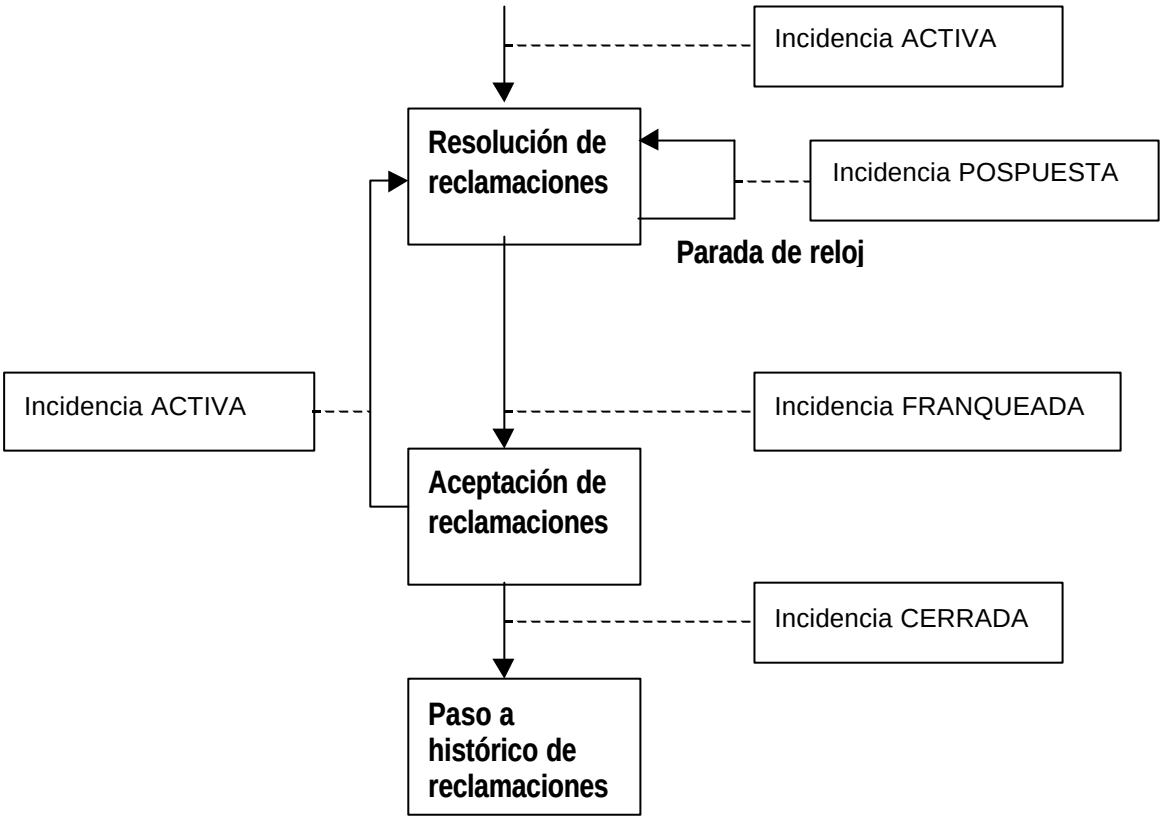
4.1.3 Ciclo de vida de los boletines de reclamaciones

Los boletines de reclamaciones (y de trabajos programados e incidencias) tienen un ciclo de vida en el que existen varios estados y se va pasando de un estado a otro en función de las interacciones entre los 2 actores involucrados en la reclamación, Telefónica y el Operador.

La reclamación se crea con el estado "Activa". El encargado de resolver la reclamación (específicamente en reclamaciones que Telefónica tiene que resolver) puede parar el reloj de la reclamación por la existencia de un factor externo que impide la resolución de la reclamación hasta la desaparición de ese factor externo. Mientras la reclamación tiene el reloj parado, se halla en el estado de "Pospuesta". Cuando se ofrece una solución para una reclamación, ésta pasa al estado de "Franqueada". El actor que creó la reclamación tiene la opción entonces de aceptar el franqueo, pasando al estado de "Cerrada", pero también puede rechazar el franqueo, volviendo la reclamación al estado de "Activa".

Este diagrama de estados se ilustra en la siguiente figura:

Figura 4-4: DIAGRAMA DE ESTADOS DE LAS RECLAMACIONES



4.1.4 Operaciones que puede hacer el Operador

Una vez conocidos los tipos de boletines, se presentan a continuación las operaciones que el Operador puede llevar a cabo sobre dichos boletines.

Estas operaciones se explican con más detalle a lo largo del documento.

Tabla 4-4: OPERACIONES DE OPERADOR SOBRE BOLETINES CREADOS POR OPERADOR

Sobre boletines creados por el Operador

INCIDENCIAS	Presentar /Modificar	Consultar y franquear	Consultar historico
TRABAJOS PROGRAMADOS	Presentar /Modificar	Consultar y franquear	Consultar historico
RECLAMACIONES DE ICX (PROV, FACT, INFR)	Presentar	Consultar y aceptar /rechazar franqueo	Consultar histórico

Tabla 4-5: OPERACIONES DE OPERADOR SOBRE BOLETINES CREADOS POR TELEFÓNICA

Sobre boletines creados por Telefónica		
INCIDENCIAS	Consultar	Confirmar
TRABAJOS PROGRAMADOS	Consultar	Confirmar
RECLAMACIONES DE ICX	Consultar	Franquear

4.1.5 Operaciones que puede hacer Telefónica

De forma simétrica, Telefónica podrá hacer unas operaciones similares a las del Operador.

Tabla 4-6: OPERACIONES DE TELEFÓNICA SOBRE BOLETINES CREADOS POR OPERADOR

Sobre boletines creados por el Operador		
INCIDENCIAS	Consultar con ARS	Confirmar con ARS
TRABAJOS PROGRAMADOS	Consultar con ARS	Confirmar con ARS
RECLAMACIONES ICX-PROVISION	Consultar con Web/ARS	Franquear con Web/ARS
RECLAMACIONES ICX-FACTURACION	Consultar con WEB/ARS	Franquear con Web/ARS
RECLAMACIONES DE ICX-INFRAESTRUCTURA	Consultar con ARS	Franquear con ARS

Tabla 4-7: OPERACIONES DE TELEFÓNICA SOBRE BOLETINES CREADOS POR TELEFÓNICA

Sobre boletines creados por Telefónica		
INCIDENCIAS	Alta boletín ARS	Gestionar con ARS
TRABAJOS PROGRAMADOS	Alta boletín ARS	Gestionar con ARS
RECLAMACIONES DE ICX	Alta boletín ARS (Fact, Infr)	Gestionar con ARS

4.2 Operaciones del Operador relativas a reclamaciones de interconexión

4.2.1 Presentar reclamación de ICX de provisión

Para que el Operador pueda crear un boletín sobre una reclamación de provisión del servicio de interconexión, tendrá que rellenar un formulario similar al que aparece a continuación:

Figura 4-5: INTRODUCIR RECLAMACIÓN DE PROVISIÓN

Este formulario contiene los siguientes campos:

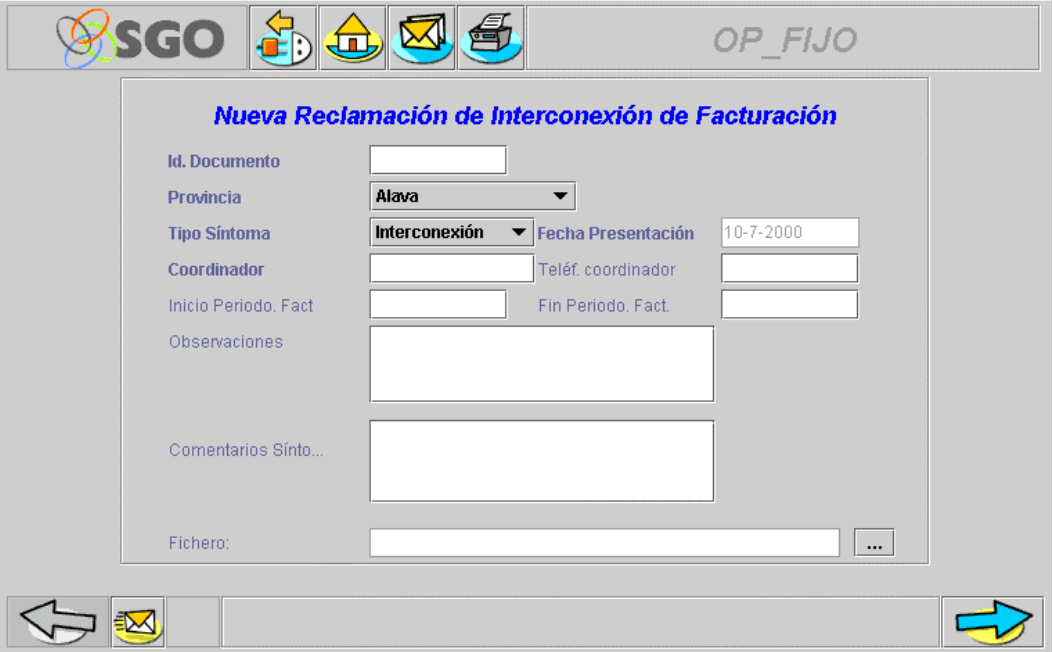
- **Código Pedido**: identificador del pedido al que hace referencia el boletín.
- **Prioridad**: grado de prioridad con la que se quiere presentar la reclamación. Este valor será siempre "No urgente" para las reclamaciones de provisión.
- **Tipo de Pedido**: clase de pedido al que hace referencia el boletín. Se selecciona sobre una lista desplegable.
- **Provincia**: identificador de la provincia en la que se encuentra el circuito o punto de interconexión al que se hace referencia en la incidencia. Se selecciona sobre una lista desplegable.
- **Fecha Presentación**: fecha en que se introduce la reclamación en el sistema y que se obtiene automáticamente sin que el Operador tenga que introducirla.
- **Tipo Síntoma**: tipo de síntoma del problema al que hace referencia la reclamación. Se selecciona sobre una lista desplegable.
- **Coordinador**: nombre y apellidos de la persona u organización que sirve como intermediario en el proceso de resolución de la reclamación.
- **Teléf. coordinado**r: número de teléfono del Coordinador.
- **Coordinador de TF**: será el nombre fijo de una organización de Telefónica
- **Teléf. coordinador TF** : será un número de teléfono fijo de la organización de Telefónica.
- **Fecha Pedido**: fecha de realización del pedido de provisión.
- **Observaciones**: observaciones a la reclamación.
- **Comentarios Síntoma**: breve comentario sobre el tipo de síntoma del problema al que hace referencia la reclamación.
- **Fichero**: en este campo se podrá anexar un fichero que tenga información adicional sobre la reclamación

Una vez que el Operador haya rellenado el formulario y el sistema haya grabado el boletín, se dará como respuesta un número identificativo del boletín.

4.2.2 Presentar reclamación de ICX de facturación

Para que el Operador pueda crear un boletín sobre una reclamación de facturación del servicio de interconexión, tendrá que rellenar un formulario similar al que aparece a continuación:

Figura 4-6: INTRODUCIR RECLAMACIÓN SOBRE FACTURACIÓN



- **Id. Documento**: identificador de la factura a la cual hace referencia el boletín de reclamación.
- **Prioridad**: grado de prioridad con la que se quiere presentar la reclamación. Este valor será siempre "No urgente" para las reclamaciones de facturación.
- **Provincia**: identificador de la provincia en la que se encuentra el circuito o punto de interconexión al que se hace referencia en la reclamación. Se selecciona sobre una lista desplegable.
- **Tipo Síntoma**: tipo de síntoma del problema al que hace referencia la reclamación. Se selecciona sobre una lista desplegable.
- **Fecha Presentación**: fecha en que se introduce la reclamación en el sistema y que se obtiene automáticamente sin que el Operador tenga que introducirla.
- **Coordinador**: nombre y apellidos de la persona u organización que sirve como intermediario en el proceso de resolución de la reclamación.
- **Teléfono Coordinador**: número de teléfono del Coordinador.
- **Coordinador de TF**: será el nombre fijo de una organización de Telefónica
- **Teléf. coordinador TF** : será un número de teléfono fijo de la organización de Telefónica.
- **Inicio Periodo Fac**: fecha de inicio del periodo de facturación. El formato es dd-mm-aaaa.

- **Fin Periodo Fac**: fecha de finalización del periodo de facturación. El formato es dd-mm-aaaa.
- **Observaciones**: observaciones a la reclamación que se quiere presentar.
- **Comentarios Sínto…**: breve comentario sobre el tipo de síntoma del problema al que hace referencia la reclamación.
- **Fichero**: en este campo se podrá anexar un fichero que tenga información adicional sobre la reclamación

Una vez que el Operador haya rellenado el formulario y el sistema haya grabado el boletín, se dará como respuesta un número identificativo del boletín.

4.2.3 Presentar reclamación de ICX de infraestructura

Para que el Operador pueda crear un boletín sobre una reclamación de infraestructura (o de red) del servicio de interconexión, tendrá que rellenar un formulario similar al que aparece a continuación:

Figura 4-7: INTRODUCIR RECLAMACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Este formulario contiene los siguientes campos:

- **Provincia**: identificador de la provincia donde se encuentra el enlace. Se selecciona sobre una lista predefinida.
- **Fecha Presentación**: fecha en que se introduce la reclamación en el sistema y que se obtiene automáticamente sin que el Operador tenga que introducirla.
- **Prioridad**: grado de prioridad con la que se quiere presentar la reclamación. Se selecciona sobre una lista desplegable, que presentará los valores
  - Muy urgente o crítica
  - Urgente o grave
  - No urgente o menor
- **Tipo Síntoma**: tipo de síntoma del problema al que hace referencia la reclamación. Se selecciona sobre una lista predefinida, teniendo en cuenta la prioridad de la reclamación:
  - Muy urgentes o criticas:
    - Incomunicación por interconexión en una provincia
    - Incomunicación de PDI
    - Corte parcial de rutas con pérdida de tráfico
    - Degradación total del servicio metropolitano
    - Degradación total del servicio provincial
    - Degradación total del servicio nacional
    - Degradación total del servicio internacional
    - Degradación total del servicio de móviles
    - Degradación total del servicio de datos
    - Degradación total del servicio de Red Inteligente
    - Degradación total del servicio de números cortos
    - Degradación total del servicio de tránsito
    - Otros síntomas
  - Urgentes o graves:
    - Pérdida de la diversificación de la señalización
    - Envío de tráfico indebido ó por rutas indebidas
    - Corte parcial con pérdida de tráfico en la ruta
    - Cruces de llamadas en una ruta.
    - Cortes intermitentes en una ruta.
    - Reclamación de cliente por incomunicación.
    - Degradación parcial del servicio metropolitano
    - Degradación parcial del servicio provincial

        - Degradación parcial del servicio nacional
        - Degradación parcial del servicio internacional
        - Degradación parcial del servicio de móviles
        - Degradación parcial del servicio de datos
        - Degradación parcial del servicio de R.I.
        - Degradación parcial del servicio de números cortos
        - Degradación parcial del servicio de tránsito
        - Otros síntomas
    - No urgentes o menores
        - Corte parcial sin pérdida de tráfico en la ruta
        - Cruces de llamadas en sistemas de 2Mbs
        - Cortes intermitentes en sistemas de 2Mbs
        - Reclamación de cliente sin incomunicación
        - Otros síntomas

- **Coordinador**: nombre y apellidos de la persona u organización del Operador, que sirve como intermediario en el proceso de resolución de la reclamación.
- **Teléf. Coordinador**: teléfono del Coordinador del Operador.
- **Coordinador de TF**: será el nombre fijo de una organización de Telefónica
- **Teléf. coordinador TF** : será un número de teléfono fijo de la organización de Telefónica.
- **Planta Afectada**: instalación afectada por la nueva reclamación. Se selecciona sobre una lista desplegable.
- **Prioridad**: grado de prioridad con la que se quiere presentar la reclamación. Se selecciona sobre una lista desplegable, que presentará los valores
    - Muy urgente o crítica
    - Urgente o grave
    - No urgente o menor
- **Elemento Red**: elemento de la red de interconexión que interviene en la presentación de reclamaciones.
- **Identificación**: si la planta afectada es "Transmisión" se incluirá aquí el número administrativo del circuito; en caso contrario se incluirá el número del cliente afectado.
- **Servicio Afectado**: servicios que se ver afectados por la reclamación comunicada. Se selecciona sobre una lista desplegable, que podrá tomar los valores siguientes:
    - Servicio de acceso, terminación o tránsito
    - Servicio de conexión de circuitos

  - Servicio de provisión de medio circuito
  - Otros servicios

- **Fecha Detección**: fecha en la que se detecta el problema que da origen a la reclamación presentada.
- **Observaciones**: texto libre adicional para poder introducir cualquier información necesaria para ayudar en la resolución de la reclamación.
- **Comentarios Síntoma**: breve comentario sobre el tipo de síntoma del problema al que hace referencia la reclamación.
- **Fichero**: en este campo se podrá anexar un fichero que tenga información adicional sobre la reclamación

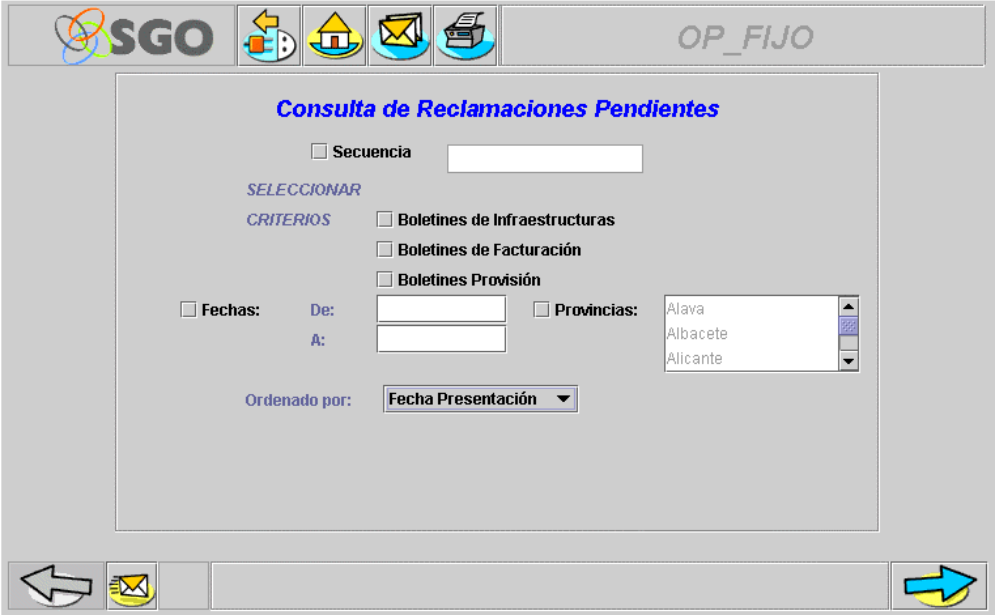
Una vez que el Operador haya rellenado el formulario y el sistema haya grabado el boletín, se dará como respuesta un número identificativo del boletín.

4.2.4 Gestionar reclamaciones de ICX (de provisión, de facturación y de infraestructura) presentadas por el Operador

El Operador podrá consultar las reclamaciones que han sido creadas por él y ver su estado y conocer la información de detalle asociada a la reclamación.

Para realizar la consulta, se establecerán una serie de criterios de búsqueda, como los que aparecen en la siguiente pantalla

Figura 4-8: CONSULTA DE RECLAMACIONES



A continuación se obtendrá una lista de los boletines que cumplen los requisitos establecidos, similar a la pantalla siguiente:

Figura 4-9: LISTA DE RECLAMACIONES PENDIENTES

	Secuencia	Tipo Boletín	Estado	Fecha Present.	Síntoma	Provincia
0	E00TT0000114	R. Provi.	Activo	31-MAY-2000	Interconexión	Badajoz
1	E00TT0000116	R. Provi.	Activo	31-MAY-2000	Interconexión	Badajoz
2	E00TT0000161	R. Infra.	Activo	08-JUN-2000	Interconexión	Alava
3	E00TT0000180	R. Factu.	Activo	12-JUN-2000	Interconexión	Alava
4	E00TT0000181	R. Factu.	Activo	12-JUN-2000	Interconexión	Alava

Si se selecciona un boletín concreto, se accederá a la información de detalle, de forma similar a como se muestra en la siguiente pantalla

Figura 4-10: CONSULTA DETALLADA DE RECLAMACIONES PENDIENTES

Adicionalmente a los datos introducidos por el Operador en el formulario correspondiente, se presentan los siguientes campos:

- **Estado Reclamación**: estado en que se encuentra la reclamación (Activa, Franqueada, Cerrada).
- **Tipo Causa**: campo en el que Telefónica informa del tipo de causa del problema al que hace referencia la reclamación.
- **Descripción Causa**: campo en el que se incluye información adicional del problema al que hace referencia la reclamación.
- **Fecha Solución**: fecha en la que se resuelve la reclamación presentada.
- **Resuelto por**: grupo de trabajo que resuelve el problema al que hace referencia la reclamación.
- **Horas duración**: tiempo estimado que se tarda en solucionar el problema (en horas).
- **Minutos duración**: tiempo estimado que se tarda en solucionar el problema (en minutos).
- **Fecha respuesta**: fecha en la que se comunica la solución del problema.
- **Horas actuación**: tiempo destinado para realizar la actuación en horas.
- **Minutos actuación**: tiempo destinado para realizar la actuación en minutos.

- **Fecha cierre** : fecha en la que se da por cerrada la resolución de la incidencia.
- **Fecha Prevista**: fecha prevista para la resolución de la reclamación.

Cuando la reclamación esté en el estado de Franqueada el Operador podrá aceptar o rechazar el franqueo.

Si el franqueo de la reclamación es rechazado, el Operador incluirá obligatoriamente el motivo del rechazo y la reclamación volverá al estado de Activa para ser analizada de nuevo.

Si el franqueo de la reclamacion es aceptado, pasará al estado de cerrada y tras un periodo de 24 horas pasará al histórico.

Si una reclamación franqueada permanece en este estado durante 3 días naturales sin que se haya aceptado o rechazado el rechazo, pasará automáticamente al estado de cerrada.

4.2.5 Gestionar reclamaciones de ICX (de facturación y de infraestructura) presentadas por Telefónica

El Operador podrá consultar las reclamaciones que han sido creadas por Telefónica y ver su estado y conocer la información de detalle asociada a la reclamación.

Para realizar la consulta, se establecerán una serie de criterios de búsqueda, como los que aparecen en la siguiente pantalla

Figura 4-11: CONSULTA DE RECLAMACIONES DE TELEFÓNICA

A continuación se obtendrá una lista de los boletines que cumplen los requisitos establecidos, similar a la pantalla siguiente:

Figura 4-12: LISTA DE RECLAMACIONES DE TELEFÓNICA

	Secuencia	Tipo Boletín	Estado	Fecha Present.	Síntoma	Provincia
0	E00TT0000144	R. TF. Factu	Activo	06-JUN-2000	Interconexión	Palencia
1	253	R. TF. Infra	Activo	07-JUN-2000	Interconexión	Asturias
2	E00TT0000154	R. TF. Infra	Activo	07-JUN-2000	Ninguno	Murcia
3	E00TT0000155	R. TF. Factu	Activo	07-JUN-2000	Interconexión	Lleida

Si se selecciona un boletín concreto, se accederá a la información de detalle, de forma similar a como se muestra en la siguiente pantalla

Figura 4-13: CONSULTA DETALLADA DE RECLAMACIONES DE TELEFÓNICA

Los datos que se muestran en el formulario corresponden a los introducidos por Telefónica al crear el boletín, y son los siguientes:

- **Secuencia**: secuencia alfanumérica que identifica la reclamación.
- **Tipo Boletín**: tipo de boletín al que se refiere la reclamación (Boletines de Infraestructura y Boletines de Facturación).
- **Estado Reclamación**: estado en que se encuentra la reclamación.
- **Fecha Presentación**: fecha en que se produce el fallo que refleja la incidencia.
- **Tipo Síntoma**: detalle del problema al que hace referencia la reclamación.
- **Provincia**: provincia para la que se abre la reclamación.
- **Tipo Causa**: tipo de causa del problema al que hace referencia la reclamación.
- **Planta Afectada** por la nueva reclamación presentada por Telefónica.
- **Prioridad**: grado de prioridad con la que se quiere presentar la reclamación. Puede ser: muy urgente, urgente o no urgente.
- **Fecha Solución**: fecha en que se soluciona el problema al que se refiere la reclamación de Telefónica.
- **Resuelto por**: identificativo de la persona que presenta la reclamación.
- **Horas duración**: tiempo estimado que se tarda en solucionar el problema (en horas).

- **Minutos duración**: tiempo estimado que tarda en solucionarse el problema (en minutos).
- **Fecha respuesta**: fecha en la que se comunica la solución del problema.
- **Horas actuación**: tiempo destinado para realizar la actuación en horas.
- **Minutos actuación**: tiempo destinado para realizar la actuación en minutos.
- **Tipo verificación**: clase de verificación que se da a la reclamación presentada.
- **Verificada por**: persona que verifica la reclamación presentada.
- **Fecha verificación**: fecha en la que se verifica la reclamación.
- **Fecha cierre: f**echa en la que se da por cerrada la resolución de la incidencia.
- **Registrada Por**: identificativo de la persona que presenta la reclamación.
- **Operador**: nombre del Operador que pone la reclamación.
- **Coordinador Operador**: nombre y apellidos de la persona u organización del Operador, que sirve como intermediario en el proceso de resolución de la reclamación presentada.
- **TF Coordinador Operador**: número de teléfono del Coordinador Operador.
- **Coordinador Telefonica**: nombre y apellidos de la persona de Telefónica, que interviene en el proceso de resolución de la reclamación presentada.
- **TF Coordinador Telefonica**: número de teléfono del Coordinador de Telefónica.
- **Fecha Detección**: fecha en la que se detecta la reclamación presentada por Telefónica.
- **Elemento de Red**: elemento de la red de interconexión que interviene en la presentación de reclamaciones.
- **Servicio Afectado**: servicio que se ve afectado por la reclamación comunicada.
- **Identificación**: identificador de la fecha a la cual hace referencia el boletín de reclamación.

El Operador podrá franquear las reclamaciones presentadas por Telefónica. Para ello deberá seleccionar una reclamación concreta y realizar la operación de franqueo, rellenando los datos asociados al franqueo de forma similar a como muestra la siguiente figura:

Figura 4-14: MODIFICACIÓN DE RECLAMACIONES DE TELEFÓNICA

Desde esta ventana se pueden modificar los siguientes datos de la reclamación:

- Coordinador
- Teléfono coordinador
- Tipo Causa
- Comentarios Causa
- Observaciones

Además puede realizar sobre la reclamación la acción de **Franquear** la reclamación.

4.2.6 Consultar histórico de reclamaciones de interconexión (de provisión, de infraestructura y de facturación)

Todas las reclamaciones que hayan pasado al estado de cerradas podrán ser consultadas.

Se podrán establecer criterios de búsqueda según la pantalla siguiente:

Figura 4-15: CONSULTA DE HISTÓRICOS

El resto de la operativa es similar a una consulta normal, salvo que el estado de las reclamaciones será siempre cerrado.

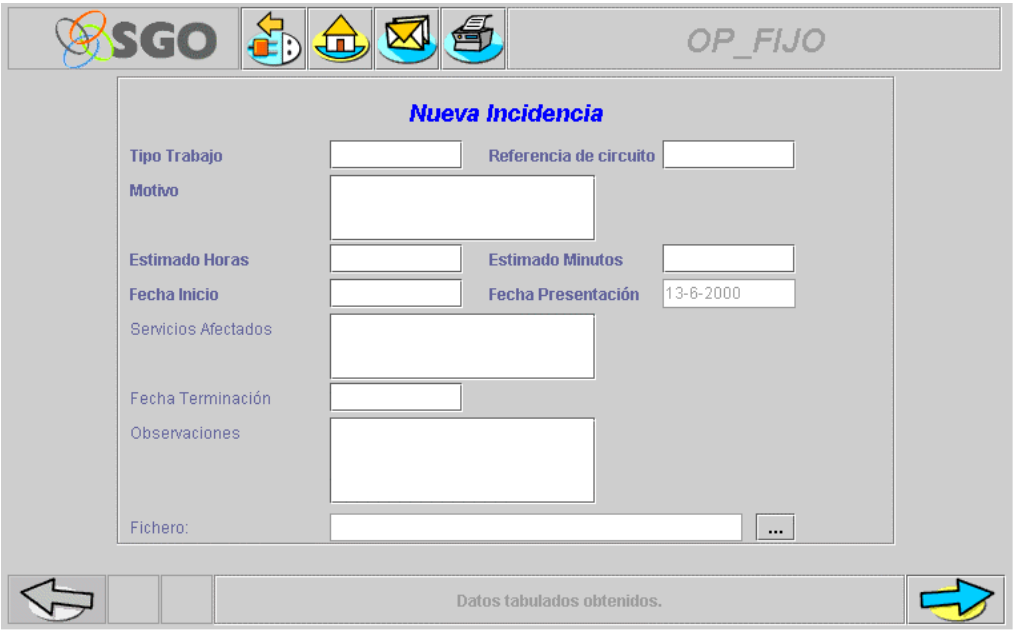
4.3 Operaciones del Operador relativas a incidencias

4.3.1 Presentar incidencias de Operador

El Operador podrá presentar incidencias (informar a Telefónica de incidencias) relativas la red de interconexión en la parte en que él es responsable.

Para dar de alta una nueva incidencia, se utilizará una pantalla como la siguiente:

Figura 4-16: NUEVA INCIDENCIA



Este formulario consta de los siguientes campos obligatorios:

- **Tipo Trabajo**: detalle del problema al que hace referencia la incidencia.
- **Referencia de circuito**: rutas de circuitos a los que afecta la incidencia.
- **Motivo**: comentario sobre la presentación de la incidencia.
- **Estimado Horas** : duración estimada de la incidencia, en horas.
- **Estimado Minutos** : duración estimada de la incidencia, en minutos.
- **Fecha Inicio** : fecha en la que se produce el fallo que refleja la incidencia.
- **Fecha Presentación**: fecha en la que se presenta la incidencia. Este campo se completa automáticamente con la fecha actual del sistema.

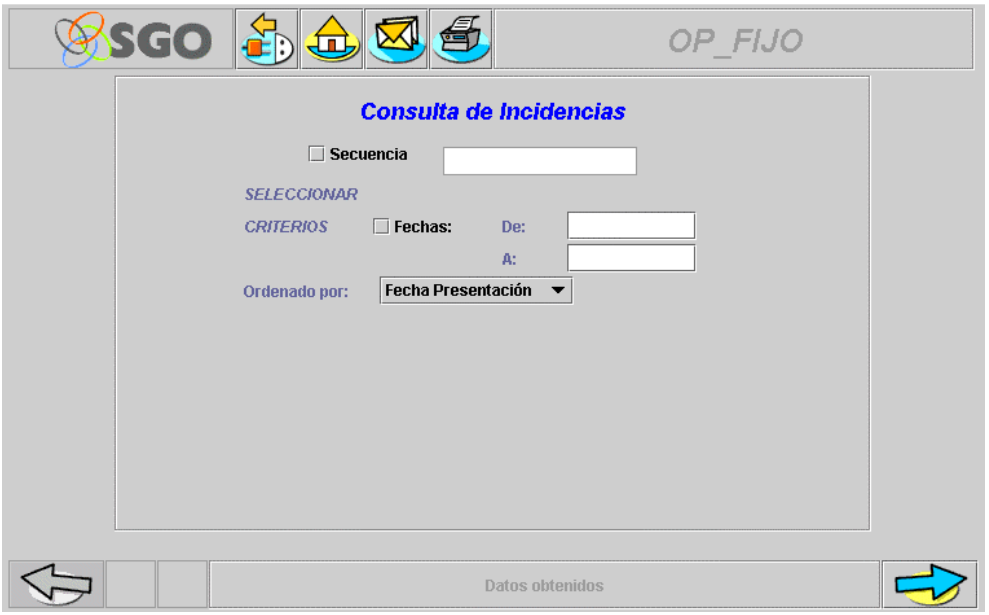
Además puede introducir los siguientes datos opcionales en el formulario:

- **Servicios Afectados** : servicios que se ven afectados por la incidencia.
- **Fecha Terminación**: fecha en la que finaliza la presentación de la incidencia dentro del sistema.
- **Observaciones**: comentarios sobre la incidencia presentada.
- **Fichero**: información adicional que se incluye en forma de fichero

4.3.2 Gestionar incidencias iniciadas por el Operador

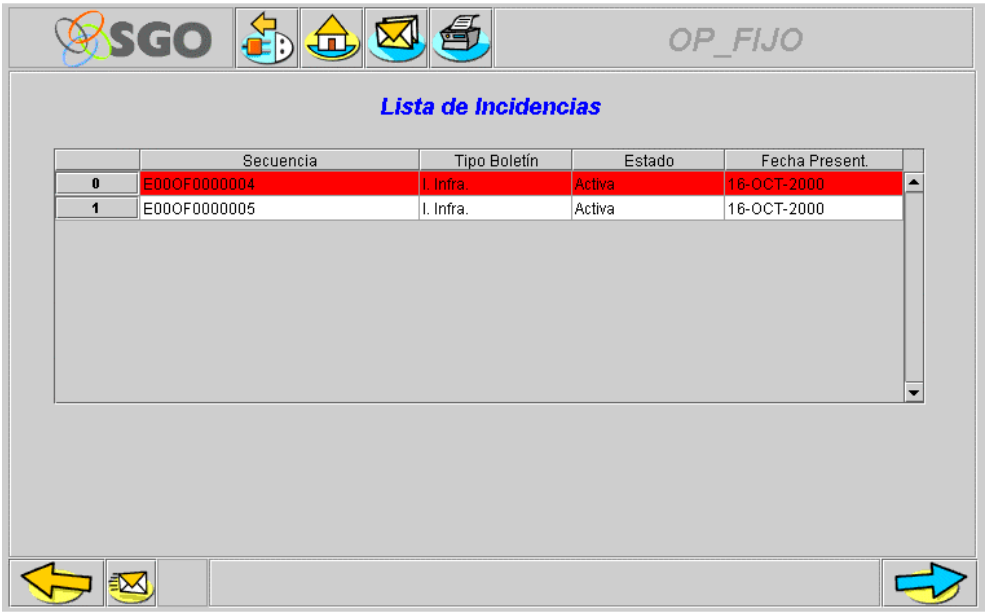
El operador podrá consultar las incidencias iniciadas por él según unos criterios, de forma similar a como indica la siguiente pantalla:

Figura 4-17: CONSULTA DE INCIDENCIAS



Como respuesta se obtendrá una lista con las incidencias activas, de forma similar a la siguiente figura:

Figura 4-18: LISTA DE INCIDENCIAS



Al seleccionar una incidencia concreta se presentará la información de detalle de la misma, de forma similar a la figura siguiente:

Figura 4-19: CONSULTA DETALLADA DE INCIDENCIAS

A partir de la consulta detallada se podrá pasar a la modificación de la incidencia, según se muestra en la siguiente figura

Figura 4-20: MODIFICACIÓN DE INCIDENCIA

Se podrán modificar algunos de los campos de la incidencia y se podrá modificar el estado, fránqueandola, es decir, dando por concluida la situación que ha motivado la incidencia.

4.3.3 Gestionar incidencias iniciadas por Telefónica

El operador podrá consultar las incidencias iniciadas por Telefónica y seleccionar una en concreto para ver la información de detalle y confirmarla (darse por enterado de la incidencia)

La pantalla que permite seleccionar las incidencias será similar a la que figura a continuación:

Figura 4-21: CONSULTA DE INCIDENCIAS DE TELEFÓNICA

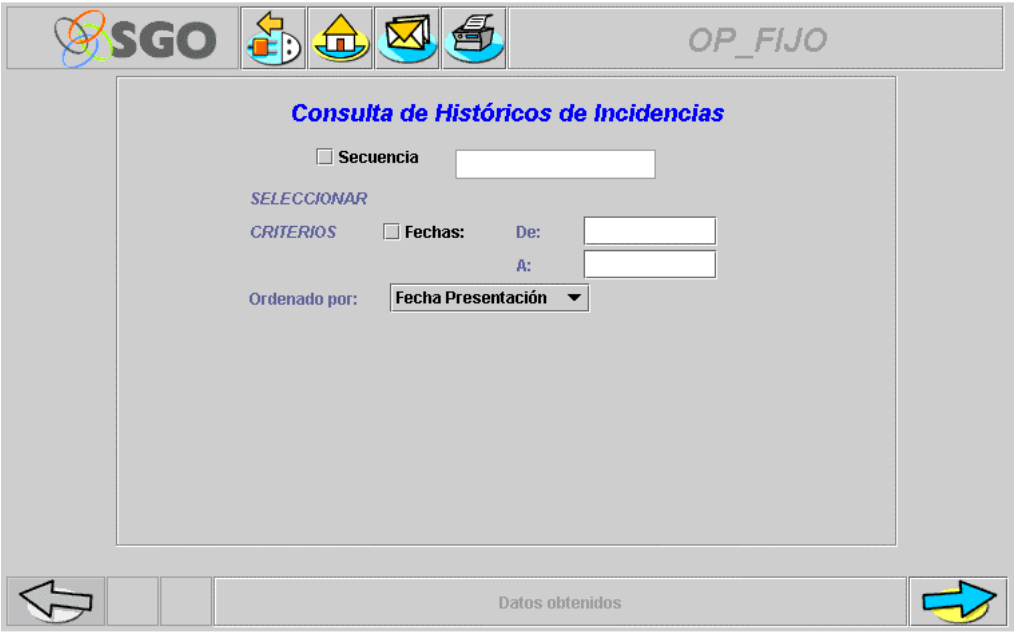
El resto de operaciones es similar a la gestión de las incidencias presentadas por el Operador.

4.3.4 Consultar histórico de incidencias

Las incidencias que se hayan franqueado (iniciadas por el Operador o por Telefónica) se cerrarán automáticamente al cabo de 3 días naturales. En el estado de cerradas permanecerán 1 día y luego pasarán a un histórico de incidencias donde podrán ser consultadas (mediante ARS).

Para realizar la consulta, el operador podrá seleccionar algunos criterios de búsqueda, como los que aparecen en la pantalla siguiente:

Figura 4-22: CONSULTA DE HISTÓRICOS DE INCIDENCIAS



El sistema buscará las incidencias que cumplan los criterios indicados y las presentará en forma de tabla, según se muestra en la pantalla siguiente

Figura 4-23: LISTA DE HISTÓRICOS DE INCIDENCIAS

Al seleccionar una incidencia concreta aparecerá una información de detalle sobre la misma, de acuerdo a la pantalla siguiente

Figura 4-24: CONSULTA DETALLADA DE HISTÓRICOS DE INCIDENCIAS

En esta pantalla existen dos pestañas: una de **Datos** donde se muestra una información detallada de la incidencia seleccionada y otra con **Observaciones** a la incidencia.

En la pestaña **Datos** se muestra la siguiente información:

- **Secuencia**: secuencia alfanumérica que identifica la incidencia.
- **Registrado Por**: identificativo del usuario que registra la incidencia.
- **Operador**: nombre del Operador que puso la incidencia.
- **Estado**: estado en que se encuentra la incidencia (Encolada, Activa, Retenida, Franqueada, Cerrada).
- **Tipo Boletín**: tipo de boletín al que se refiere la incidencia (Boletines de Infraestructura, Boletines de Facturación, Boletines de Portabilidad y Boletines de Provisión).
- **Tipo Trabajo**: detalle del problema al que hace referencia la incidencia.

El resto de campos aparece al pulsar sobre la barra de desplazamiento vertical:

- **Rutas o referencia de circuito**: rutas de circuitos afectados por la incidencia.

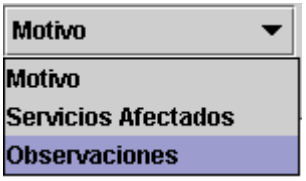
- **Fecha Inicio**: fecha en la que comienza la incidencia.
- **Fecha Presentación**: fecha en la que se introduce la incidencia en el sistema.
- **Fecha Terminación**: fecha en la que termina de introducirse la incidencia.
- **Estimado Horas**: duración estimada de la incidencia en horas.
- **Estimado Minutos**: duración estimada de la incidencia en minutos.

En la pestaña **Observaciones** hay tres posibles comentarios a consultar:

- Motivo
- Servicios Afectados
- Observaciones

Estas observaciones se seleccionan de la lista desplegable que muestra la siguiente figura:

Figura 4-25: OBSERVACIONES



4.4 Operaciones del Operador relativas a trabajos programados

4.4.1 Presentar trabajos programados de Operador

El Operador podrá presentar trabajos programados (informar a Telefónica de trabajos programados) relativas la red de interconexión en la parte en que él es responsable.

Para dar de alta un nuevo trabajo programado, se utilizará una pantalla como la siguiente:

Figura 4-26: NUEVO TRABAJO PROGRAMADO

Este formulario consta de los siguientes campos:

- **Tipo Trabajo**: detalle del problema al que hace referencia el trabajo programado.
- **Referencia de circuito**: rutas de circuitos a los que afecta el trabajo programado.
- **Motivo**: comentario sobre la presentación del trabajo programado.
- **Estimado Horas** : duración estimada del trabajo programado, en horas.
- **Estimado Minutos** : duración estimada del trabajo programado, en minutos.
- **Fecha Inicio** : fecha en la que se inicia el trabajo programado.
- **Fecha Presentación**: fecha en la que se presenta el trabajo programado. Este campo se completa automáticamente con la fecha actual del sistema.

Además puede introducir los siguientes datos en el formulario:

- **Servicios Afectados** : servicios que se ven afectados por el trabajo programado.
- **Fecha Terminación**: fecha en la que finaliza el trabajo programado.
- **Observaciones**: comentarios sobre el trabajo programado.
- **Fichero**: información adicional que se incluye en forma de fichero

4.4.2 Gestionar trabajos programados iniciados por el Operador

El operador podrá consultar los trabajos programados iniciados por él y podrá modificar algunos campos. Cuando seleccione un trabajo programado concreto podrá realizar la operación de franquearlo (informar de la terminación).

La operativa es similar a la de incidencias.

4.4.3 Gestionar trabajos programados iniciados por Telefónica

El operador podrá consultar los trabajos programados iniciados por Telefónica y seleccionar uno en concreto para ver la información de detalle y confirmarlo (darse por enterado de la incidencia)

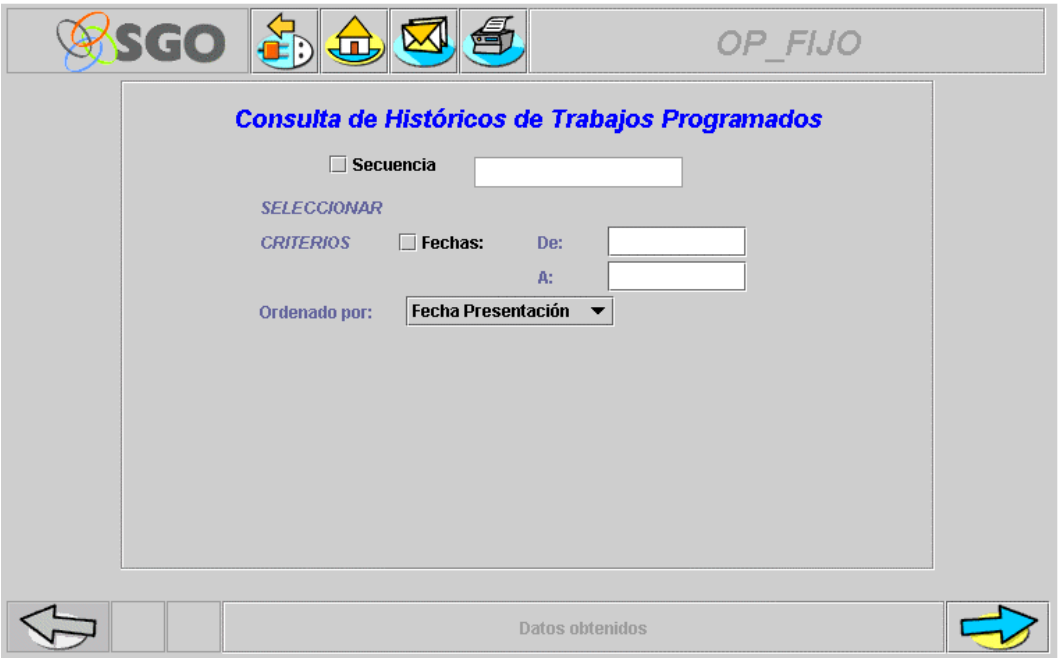
La operativa es similar a la de incidencias.

4.4.4 Consultar histórico de trabajos programados

Los trabajos programados que se hayan franqueado (iniciados por el Operador o por Telefónica) se cerrarán automáticamente al cabo de 3 días naturales. En el estado de cerrados permanecerán 1 día y luego pasarán a un histórico de incidencias donde podrán ser consultados (mediante ARS).

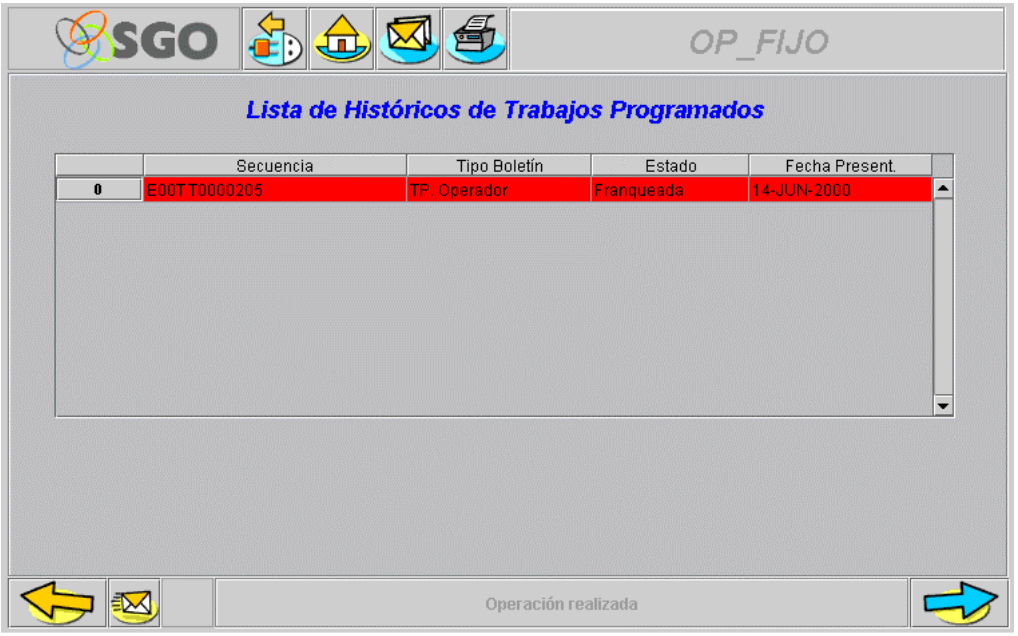
Para realizar la consulta, el operador podrá seleccionar algunos criterios de búsqueda, como los que aparecen en la pantalla siguiente:

Figura 4-27: CONSULTA DE HISTÓRICOS DE TRABAJOS PROGRAMADOS



El sistema buscará los boletines de trabajos programados que cumplan los criterios indicados y las presentará en forma de tabla, según se muestra en la pantalla siguiente:

Figura 4-28: LISTA DE HISTÓRICOS DE TRABAJOS PROGRAMADOS



Los campos que aparecen en la tabla, tienen el siguiente significado:

- **Secuencia**: secuencia alfanumérica que identifica el trabajo programado.
- **Tipo Boletín**: tipo de boletín al que corresponde el histórico de trabajo programado.
- **Estado**: estado en que se encuentra el histórico de trabajo programado.
- **Fecha Presentación**: fecha en la que se introduce el trabajo programado en el sistema.

Al seleccionar un trabajo programado concreto aparecerá una información de detalle sobre el mismo, de acuerdo a la pantalla siguiente

Figura 4-29: CONSULTA DETALLADA DE HISTÓRICOS DE TRABAJOS PROGRAMADOS

En esta pantalla existen dos pestañas: una de **Datos** donde se muestra una información detallada del trabajo programado y otra con **Observaciones** al trabajo programado.

En la pestaña **Datos** se muestra la siguiente información:

- **Secuencia**: secuencia alfanumérica que identifica el trabajo programado.
- **Registrado Por**: identificativo del usuario que registra el trabajo programado.
- **Operador**: nombre del Operador que introduce el trabajo programado.
- **Estado**: estado en que se encuentra el trabajo programado.
- **Tipo Boletín**: tipo de boletín al que se refiere el trabajo programado.
- **Tipo Trabajo**: detalle del problema al que hace referencia el trabajo programado.

El resto de campos se muestran al pulsar sobre la barra de desplazamiento vertical:

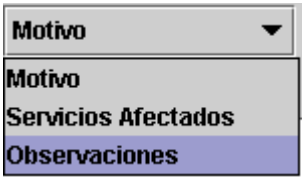
- **Rutas o referencia de circuitos**: rutas de circuitos afectados por el trabajo programado.
- **Fecha Inicio**: fecha prevista para la resolución del trabajo programado.
- **Fecha Presentación**: fecha en la que se introduce el trabajo programado en el sistema.

- **Fecha Terminación**: fecha en la que se termina de tramitar el trabajo programado.
- **Estimado horas** : duración estimada del trabajo programado en horas.
- **Estimado minutos** : duración estimada del trabajo programado en minutos.

En la pestaña **Observaciones** se pueden ver distintos comentarios del trabajo programado seleccionado: **Motivo**, **Servicios Afectados** y **Observaciones**.

El comentario se selecciona de la lista desplegable que muestra la siguiente figura:

Figura 4-30: OBSERVACIONES



5 INFRAESTRUCTURA DE ACCESO A SGO-Interconexión

Actualmente los Operadores acceden al SGO a través de accesos públicos (Internet) dotados con los necesarios niveles de seguridad que garantizan el acceso al sistema y la protección de la información.

Como alternativa a este acceso Telefónica está estudiando posibles alternativas de construcción de una red privada basada en enlaces ADSL, RDSI y Frame Relay con objeto de mejorar las prestaciones ofrecidas a los usuarios externos. De estas, la primera alternativa es la menos viable por el momento. Cuando Telefónica disponga de conclusiones sólidas sobre el acceso a SGO las pondrá disposición de los Operadores.