

ANEXO II: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

ANS de provisión

Provisión de conexiones

	ANS para provisión de conexiones	<i>Tiempo (días laborables)</i>
ALTA sobre VACANTE (instalación en edificios)	Instalación por fachada	10
	Instalación en interior de edificios con ICT previas a la aplicación del Real Decreto 346/2011.	
	Instalación en interior de edificio sin ICTs pero con conductos o espacios disponibles	
	Instalación en interior de edificios sin ICTs y con necesidad de ejecutar obra civil	
	Instalación en edificios con ICTs posteriores a la aplicación del Real Decreto 346/2011.	
ALTA sobre VACANTE – viviendas unifamiliares ¹	Viviendas unifamiliares con ICT	10
	Viviendas unifamiliares sin ICT pero con espacio disponible en conductos.	
	Viviendas unifamiliares sin ICT que requieren instalación en fachada.	
ALTA sobre Ocupado	Alta sobre Ocupado de NEBA LOCAL	5
POSVENTA	Modificaciones NEBA LOCAL	5
	Instalación de PTRO	8
BAJA	Baja de conexión individual	2 días laborables a efectos de facturación, 5 días laborables baja física

Provisión de servicios soporte

	ANS para servicios soporte	Tiempo (días laborables)
ALTA	Alta LAGL	45
POSVENTA	Aumento de enlaces en LAGL	45
	Decremento enlaces en LAGL	5
	Modificación de Ethertype	5
BAJA	Baja de LAGL	5

En caso de incumplimiento de los plazos establecidos para la provisión de los servicios cuya responsabilidad sea de Telefónica, serán de aplicación las correspondientes

¹ Viviendas unifamiliares o zonas de baja densidad conectadas a un punto de distribución único.

penalizaciones, calculadas como un porcentaje de la cuota de alta del servicio, conforme a la siguiente tabla (penalizaciones mutuamente excluyentes):

Servicio	Retraso Dr ² (días)	Penalización
Conexión de NEBA Local	Hasta 0,2 x Tmax	Dr x 6% cuota alta
	Desde 0,2 x Tmax hasta 0,5 x Tmax	Dr x 10% cuota alta
	Desde 0,5 x Tmax	Dr x 16% cuota alta
Servicios soporte	Hasta 0,25 x Tmax	Dr x 2% cuota alta
	Desde 0,25 x Tmax	Dr x 3% cuota alta
Migración masiva	Hasta 0,2 x Tmax	Dr x 6% cuota alta
	Desde 0,2 x Tmax hasta 0,5 x Tmax	Dr x 10% cuota alta
	Desde 0,5 x Tmax	Dr x 16% cuota alta

Telefónica garantizará que el tiempo medio de provisión de los servicios mayoristas a otros operadores no excederá al tiempo medio de provisión de los servicios equivalentes de Telefónica en autoprestación.

Provisión de IPs Multicast

Telefónica garantizará que el tiempo medio de provisión de los servicios mayoristas a otros operadores no excederá al tiempo medio de provisión de los servicios equivalentes de Telefónica en autoprestación

	ANS para configuración Multicast	Tiempo (días laborables)
ALTA	Alta configuración paquetes Multicast	120
MODIFICACION	Modificación configuración paquetes Multicast	120

ANS de incidencias

	ANS para incidencias	Plazo garantizado
PROVISIÓN	Incidencias de provisión	2 días laborables
AVERÍAS	Incidencia de prioridad alta (LAGL)	6 horas
	Incidencia de prioridad media en acceso de fibra (incidencias de incomunicación de cliente final)	48 horas
	Incidencias de prioridad baja (otras incidencias)	72 horas
	Mantenimiento premium	Horas indicadas más adelante

² Tmax es el tiempo de provisión garantizado para cada servicio y Dr el número de días laborables de retraso transcurrido desde dicho tiempo de provisión. Al resultado de multiplicar cualquier coeficiente por Tmax se le aplicará un redondeo a la baja (por ejemplo, en caso de Tmax = 12 días, al multiplicar por 0,2 implica que el retraso será de hasta 2 días).

Telefónica garantiza el cumplimiento de los plazos de resolución de averías de los Servicios Soporte y de Acceso de NEBA LOCAL. Se considerarán de forma independiente las diferentes averías en función de los niveles de prioridad de las mismas.

En caso de incumplimiento del plazo de resolución máximo para una incidencia de provisión, será de aplicación la penalización correspondiente, calculada como un porcentaje de la cuota de alta del servicio. Este porcentaje será el doble del tanto por ciento de retraso respecto al plazo de entrega del servicio:

Penalización = $2 \times \text{Dr} / \text{Plazo entrega} \times \text{Cuota de alta}$ (por ejemplo, un retraso del 30% en la resolución implicaría una penalización del 60% de la cuota de alta).

En caso de incumplimiento de los plazos máximos de resolución de averías, serán de aplicación las penalizaciones correspondientes, calculadas como un porcentaje de la cuota mensual del servicio. Este porcentaje será el doble del tanto por ciento de retraso respecto al plazo de resolución (por ejemplo, un retraso del 30% en la reparación implicaría una penalización del 60% de la cuota mensual).

ANS Mantenimiento Premium

Mantenimiento Premium	Plazo garantizado (Horas laborables)
Mantenimiento FTTH Día Siguiente	<p>Horas laborables para la atención y tratamiento de averías: de lunes a viernes de 8 a 20 horas y sábado de 8 a 15 horas (se excluyen domingos y festivos). Cualquier avería comunicada fuera de este horario comenzará a computar desde el momento en que se abre la siguiente ventana laborable. Así:</p> <ul style="list-style-type: none">Las averías comunicadas de lunes a jueves (de 8 a 20 horas) se atenderán al día siguiente antes de las 20 horas.Las averías comunicadas el viernes de 8 a 15 horas se atenderán el sábado antes de las 15 horas.Las averías comunicadas desde el viernes a partir de las 15 horas hasta las 15 horas del sábado se atenderán el lunes antes de las 20 horas.

Otros ANS

Serán asimismo de aplicación los ANS del servicio de Entrega de Señal y los ANS de disponibilidad y averías de los accesos indirectos vigentes en la OBA.