

ANEXO VII PROCEDIMIENTOS DE LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

QUE SE ADJUNTA A LA OFERTA DE REFERENCIA DE SERVICIOS MAYORISTAS DE USUARIO VISITANTE (EN LO SUCESIVO LA "Oferta") CELEBRADO CON FECHA [] DE [] DE [] ENTRE RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO "Telcel"), Y [DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONCESIONARIO SOLICITANTE] (EN LO SUCESIVO EL "Concesionario"), A QUIENES EN CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ LAS "Partes".

En caso que de presentarse algún tipo de incidencia en la prestación de los Servicios, Telcel, replica los procesos implementados en su Red para la atención de las incidencias, por lo que, se procederá conforme a lo siguiente:

1. Comunicarse al Centro de Atención Telefónico para Concesionario Solicitante.

Para la atención de incidencias en línea de los Servicios de la Oferta, Telcel pone a disposición del Concesionario el número (55) 25813304 del Centro de Atención Telefónico con un horario de lunes a domingo de las 7 am a 10 pm. Es de relevancia mencionar que la mayoría de las llamadas que Telcel recibe a través de este medio, estadísticamente tienen solución inmediata, por ello, y en beneficio del Concesionario, Telcel replica el proceso mencionado para los Servicios de la Oferta.

Fuera del horario de operación del Centro de Atención Telefónico, Telcel ha habilitado el correo: solicitudesmuv@mail.telcel.com, y serán atendidos dentro del horario del Centro de Atención Telefónico.

Ahora bien, en los casos, en que por la naturaleza de la incidencia, la solución no pueda darse de manera inmediata, el asesor del Centro de Atención Telefónico, indicará al Concesionario, que es necesario que ingrese al Sistema Temporal de Trámites (en adelante el "STT" o "SEG"), para que levante el reporte de incidencia bajo los términos y condiciones que se detallan en términos del numeral 2, siguiente.

2. Procedimiento para levantar el Reporte de Incidencias del Concesionario.

El Concesionario deberá ingresar al STT para levantar el reporte de incidencia (en lo sucesivo el "Reporte"), y deberá requisitar los campos siguientes:

- (i) información del teléfono (marca, modelo y número);
- (ii) modalidad de pago: pospago / prepago del Usuario final;
- (iii) descripción de la incidencia;
- (iv) localización de la incidencia;
- (v) recurrencia en su caso; y

(vi) archivos de soporte.

El Reporte generará un folio consecutivo por el cual el Concesionario dará seguimiento al mismo y en paralelo se generará un Identificador de Transacción (Trouble Ticket, en lo sucesivo "TT") único medio por el cual Telcel dará Atención de Incidencias y/o Solución de Incidencias.

3. Atención del Reporte.

Una vez que el Concesionario haya suministrado la información requerida para generar el Reporte, Telcel recibirá el TT generado, siguiendo el flujo de primeras entradas primeras salidas, y realizará las validaciones respectivas para corroborar lo siguiente:

- a) TT Validado: cumple con todos los campos solicitados.
Telcel analizará el TT Validado para determinar una solución dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes. Si dicha incidencia fuere solucionada en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas, Telcel notificará a través del STT la solución de la incidencia, con lo cual, cambiará el estatus del TT Validado a TT Terminado.

En caso de que la incidencia no pudiese ser corregida dentro del plazo antes indicado, Telcel notificará a través del STT la inviabilidad para dar la Solución a la Incidencia, por lo que el TT Validado se canalizará conforme al flujo de primeras entradas y primeras salidas, en los tipos de Reportes mencionados en el numeral 5 siguiente.

- b) TT No Validado: se considerará como tal, por la omisión de información de alguno de los campos solicitados, por lo que Telcel procederá a cambiar el estado del TT No Validado a estado TT Terminado, colocando la etiqueta "Sin Requerimientos Mínimos" en un lapso no mayor a 24 (veinticuatro) horas.

4. Acciones para la Atención de Incidencias y Solución de Incidencias.

Una vez que Telcel identifica el Tipo de Reporte dentro 24 (veinticuatro) horas a la generación del TT Validado, a través del STT se notificará al Concesionario la clasificación de su Reporte de acuerdo a: (i) Tipo de Gravedad; y (ii) Tipo de Incidencia.

Posteriormente, Telcel ejecutará los procedimientos internos para generar la orden de trabajo, y brindar la Solución de Incidencias en los plazos establecidos para cada tipo de Reporte.

Para mejor entendimiento del presente Anexo, a continuación se definen los siguientes términos:

- Atención de Incidencia: Se refiere a la determinación de la causa de la incidencia.

- Solución de Incidencia: Se refiere a las acciones a realizar por Telcel para resolver en el plazo indicado en cada Tipo de Incidencia.

4.1. Clasificación de las incidencias por tipo de gravedad.

Graves	En caso de presentarse fallas en parte o en la totalidad de la red que hagan imposible la prestación del servicio ofrecido en una LAC, RAC o TAC o a un número estimado de más de 2,000 usuarios del Concesionario, en ambos casos durante más de 30 minutos, y que tenga relación con la prestación de los Servicios de la Oferta.
No Graves	Las demás que afecten parcialmente el servicio en una LAC, RAC o TAC o a menos de 2,000 usuarios del Concesionario sin importar el tiempo de afectación.

*Las Incidencias de Otros Operadores (Terceros) no entran dentro de la clasificación mencionada, toda vez que depende de un tercero la solución.

4.4.2 Tiempos de Solución y Atención de las incidencias por tipo de gravedad.

Los tiempos de Solución de Incidencias se contabilizarán una vez transcurridas las 24 (veinticuatro) horas a que se refiere el numeral 3 anterior.

5. Tipos de Reportes.

Tipo de Gravedad	Tiempo de Solución de Incidencias
Graves	6 horas el 30%
	12 horas el 65%
	24 horas el 98%
No Graves	48 horas el 98%

I. INCIDENCIAS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO: consiste en incidencias de recursos de terceros, problemas de software y problemas físicos, tales como: falla en el suministro de energía eléctrica, corte de fibra óptica, etc. y derivadas del incremento de señalización que pusiera en riesgo la calidad de los Servicios que provee Telcel a sus Usuarios finales y a los Usuarios finales del Concesionario, en el entendido que los Usuarios de ambas Partes podrían presentar pérdida del Servicio o afectación en la calidad debido a la saturación de enlaces de señalización en la zona afectada. Por lo que Telcel realizará la notificación al Instituto y al Concesionario Solicitante de la suspensión de la prestación de los Servicios en la zona afectada con el propósito de resolver el imprevisto en el menor

tiempo posible, obligándose a remitir en el menor tiempo posible un reporte técnico con los soportes del caso.

Una vez resuelta la causa del incremento de señalización por parte del Concesionario, Telcel se obliga a restituir el servicio en el menor plazo posible.

- II. INCIDENCIAS DE INFORMÁTICA: consisten en problemas del Portal del STT y por la habilitación de los Servicios de la Oferta.
- III. INCIDENCIAS DE INGENIERÍA: consiste en problemas de capacidad y de optimización. En el entendido que de presentarse una incidencia de capacidad, y cobertura, Telcel la atenderá en términos del PTFC.

6. Cierre del Reporte.

- (i) El Concesionario validará los trabajos realizados y cambiará el estatus del Reporte a "TT Cerrado".
- (ii) El Concesionario validará los trabajos, y en caso de detectar alguna anomalía, podrá reprocesar el Reporte.
- (iii) Transcurridas las 24 (veinticuatro) horas siguientes al estatus TT Terminado, si el Concesionario no valida los trabajos, se cambiará automáticamente el TT Terminado a TT Cerrado, perdiendo el Concesionario la oportunidad de validar los trabajos.

7. Reporte y Atención de Emergencias.

En caso que Telcel identifique la presencia de una emergencia levantará el reporte respectivo en el STT e indicará: (i) el servicio afectado; (ii) cobertura; y (iii) tiempo estimado de solución, siempre y cuando se configure alguno de los siguientes supuestos:

- 1. Problemas de aprovisionamiento hacia algún elemento de la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel.
- 2. Caída de elementos de la red que brinden servicio masivo (MSC, MGW, SGSN, GGSN, Router, VMS, etc.).
- 3. Alteración y/o interrupción de algún servicio que brinda Telcel (pérdida del 30% (treinta por ciento).
- 4. Reporte de 10 (diez) o más sitios celulares afectados en una misma BSC / TCR o RNC.

La información se visualizará en el STT, lo anterior, con el objeto de evitar el levantamiento de múltiples Reportes por parte del Concesionario. En caso de que se prolongue el problema, Telcel realizará notificaciones de actualización de estatus en el STT, de igual forma, se notificará el momento en haya quedado solucionado.

El reporte contendrá información suficiente y detallada sobre: (i) el tipo de problema; (ii) la zona afectada; (iii) los servicios afectados; y (iv) el segmento de Usuarios afectados. Lo anterior, para que las áreas de atención a Usuarios finales del Concesionario realicen lo conducente.

8. Reporte y Atención de Afectaciones Masivas.

De presentarse algún problema en la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel derivado de eventos que generen un incremento extraordinario en la demanda de los servicios (tales como catástrofes naturales y eventos masivos). Telcel notificará cada 12 (doce) horas a través del STT los avances realizados hasta en tanto el problema presentado sea solucionado.

Asimismo, en caso de que el Concesionario reporte afectación que cumpla el criterio especificado en el PTFC y después de levantar el reporte correspondiente en el STT, el personal del Concesionario atenderá a lo establecido en el numeral 11 del presente Anexo. Por su parte, Telcel atenderá la incidencia y notificará cada 24 (veinticuatro) horas a través del STT los avances realizados hasta en tanto el problema presentado sea solucionado.

9. Ventanas de Mantenimiento.

Telcel notificará al Concesionario a través del STT las ventanas para la realización de: (i) mantenimientos; (ii) ampliaciones de capacidad, entiéndase por estas crecimiento, y (iii) nuevas funcionalidades, por lo menos 48 (cuarenta y ocho) horas previas a la ejecución de las mismas.

En caso de que pudieran presentarse incidencias en los elementos intervenidos, Telcel realizará las acciones que se detallan en el numeral 8 anterior. En todo caso las actividades a realizar se ejecutarán con la mayor prontitud posible, y serán ejecutadas a la brevedad en la próxima ventana de mantenimiento disponible; las cuales serán notificadas vía STT, en el momento en que sean confirmados los insumos necesarios tanto físicos como materiales para su ejecución.

10. Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

En términos del Anexo VIII Caso Fortuito o Fuerza Mayor en caso de presentarse alguno de los supuestos establecidos, Telcel notificará al Concesionario conforme al reporte en el STT.

11. Matriz de Escalamiento.

En caso que Telcel no observe los tiempos establecidos en cada uno de los Reportes, el Concesionario, escalará el incidente a través de la siguiente Matriz de Escalamiento:

Matriz de Escalamiento		Tiempo de Respuesta
Nivel 1	Contactos	
Soporte de Primer Nivel Asesor del Call Center	Correo: [*] Extensión [*] Celular: [*]	12* horas
Nivel 2	Contactos	
Coordinador de Turno del Call Center:	Correo: [*] Extensión [*] Celular: [*]	24 horas
Nivel 3	Contactos	
Jefe del Call Center	Correo: [*] Extensión [*] Celular: [*]	24 horas
Nivel 4	Contactos	
Gerente del Call Center	Correo: [*] Extensión [*] Celular: [*]	12 horas
Nivel 5	Contactos	
Coordinador de las Ofertas	Correo: [*] Extensión [*] Celular: [*]	

*Las horas son acumulativas.

12. Vigencia.

El presente Anexo forma parte integral de la Oferta de Referencia, y su vigencia iniciará a partir de la fecha de su suscripción, y se mantendrá por el plazo establecido en la Cláusula Décima Sexta Vigencia, del Convenio.

Leído que fue por ambas Partes el presente Anexo y enteradas debidamente de su contenido y alcance, los representantes debidamente facultados de las Partes lo ratifican y firman por triplicado en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día [*] de [*] de [*].

RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.
Telcel

**[DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL
DELCONCESIONARIO]**

Por: [*]
Apoderado

Por: [*]
Apoderado