

## **ANEXO VII PROCEDIMIENTOS DE LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS**

**QUE SE ADJUNTA A LA OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MAYORISTA DE COMERCIALIZACIÓN O REVENTA DE SERVICIOS (EN LO SUCESIVO LA "Oferta"), CELEBRADA CON FECHA [\*] DE [\*] DE [\*] ENTRE RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO "Telcel") Y [NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL OMV] (EN LO SUCESIVO EL "OMV"), A QUIENES EN CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ LAS "Partes".**

**PARA EFECTOS DEL PRESENTE ANEXO, LA DEFINICIÓN DEL OMV, SE ENTENDERÁ COMO: (i) OMV COMPLETO Y/O HABILITADOR DE RED; Y (ii) OMV REVENDEDOR Y/O TELCEL COMO HABILITADOR DE RED; (iii) Y ESQUEMAS INTERMEDIOS.**

Para el OMV Completo y/o Habilitador de Red, Telcel, replicará los procesos implementados en su Red para la Atención de Incidencias. Para el OMV Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red, los tipos de incidencia, la atención y solución son distintas.

### **1. Comunicarse al Centro de Atención Telefónico para OMV.**

Para la atención de incidencias en línea de los Servicios de la Oferta, Telcel pone a disposición del OMV el número (55) 25813304 del Centro de Atención Telefónico ("Centro") con un horario de lunes a domingo de las 7 am a 10 pm, en la Ciudad de México. 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 OMV, Telcel replica el proceso mencionado para los Servicios de la Oferta.

Telcel ha habilitado el correo: solicitudesomv@mail.telcel.com, para reportar incidencias cuando: (i) el SEG por alguna eventualidad no esté habilitado; y (ii) el Centro se encuentre fuera del horario de operación. Los reportes de incidencias serán atendidos dentro del horario del Centro.

En los casos en que por la naturaleza de la incidencia, la solución no pueda darse de manera inmediata, el asesor del Centro, indicará al OMV, que es necesario ingresar al Sistema Electrónico de Gestión (en adelante el "SEG"), para generar el reporte de incidencia (en adelante el "Reporte") bajo los términos y condiciones que se detallan en el numeral 2 siguiente.

## 2. Procedimiento para levantar el Reporte.

El OMV debe ingresar al SEG para generar el Reporte, y llenar los campos siguientes:

- (i) información del número de línea del teléfono y, siempre que sean del conocimiento del OMV: la marca y modelo;
- (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 SEG generará un *Trouble Ticket* consecutivo, por el cual el OMV dará seguimiento al mismo y será el medio por el cual Telcel dará la Atención del Reporte y la Solución del Reporte:

- **Atención del Reporte:** se refiere a la determinación de la causa de la incidencia.
- **Solución del Reporte:** son las acciones que realiza Telcel para resolver dentro del plazo señalado por tipo de gravedad.

## 3. Atención del Reporte.

Telcel recibe el Reporte generado siguiendo el flujo de primeras entradas primeras salidas, y realizará las validaciones respectivas para corroborar los siguientes estatus:

- a) **Abierto:** fecha, hora y consecutivo en el SEG del Reporte de una incidencia.
- b) **Validado** Telcel revisa que el Reporte cumple con toda la información necesaria para iniciar al flujo de Atención del mismo, dentro de las 12 (doce) horas posteriores a la apertura del Reporte en un horario de lunes a domingo de 7 a 22 horas, fuera de ese horario de atención será de 24 horas (veinticuatro).
- c) **Rechazado:** Se presenta cuando el Reporte no cumple con toda la información necesaria para iniciar el flujo de atención.
- d) **Terminado - Solucionado:** Telcel analiza el Reporte para dar respuesta y/o solución dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes, las cuales se contabilizarán a partir de la apertura del Reporte.
- e) **Cerrado** – Conforme al numeral 6 del presente Anexo

Es responsabilidad del OMV dar seguimiento a los cambios de estatus de los Reportes levantados en el SEG.

#### **4. Acciones para la Atención del Reporte y Solución del Reporte.**

La Atención del Reporte se dará conforme a lo siguiente:

- ai) Si el Reporte fuere solucionado en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas, Telcel notificará a través del SEG la solución del mismo, y tras la validación por parte del OMV cambiará el estatus de Validado a Terminado.
- a ii) En caso que el Reporte no fuere Terminado-Solucionado dentro de las 24 (veinticuatro) horas, y/o sea clasificado dentro de los tipos de Reportes mencionados en el numeral 5 seguirá el flujo de primeras entradas y primeras salidas.

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

##### **4.1. Clasificación del Reporte por tipo de gravedad.**

<b>Menor</b>	Afecta hasta el 2% de los Usuarios Finales del OMV.
<b>Media</b>	Afecta del 2% hasta el 9% de los Usuarios Finales del OMV.
<b>Crítica</b>	Afecta a más del 10% de los Usuarios Finales del OMV.

\*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 del Reporte por tipo de gravedad.**

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

Para los tiempos de Solución del Reporte, en caso de que tenga relación el mismo con algún elemento de la Red de Telcel, serán:

Tipo de Gravedad	Tiempo de Solución de Incidencias
<b>Críticas</b>	6 horas el 30% 12 horas el 65% 24 horas el 98%
<b>Media</b>	48 horas el 98%
<b>Menor</b>	72 horas el 99%

Nota: los tiempos de solución establecidos, se refieren a equipos de la Red de Telcel, sin considerar el trouble shouting y fallas de enlaces, toda vez que no son imputables a Telcel.

## 5. Tipos de Reportes.

- 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 Usuarios Finales pusieran en riesgo la calidad de los Servicios que provee Telcel a sus propios usuarios y a los Usuarios Finales del OMV, 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 OMV 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 OMV, Telcel se obliga a restituir el servicio en el menor plazo posible.

- II. **INCIDENCIAS DE INFORMÁTICA:** consisten en problemas del Portal del SEG y por la habilitación de los Servicios de la Oferta.
- III. **INCIDENCIAS DE INGENIERÍA:** consiste en problemas de capacidad y de optimización<sup>1</sup>. En el entendido que de presentarse una incidencia de capacidad, y cobertura, Telcel la atenderá en términos del PTFC.

### Tiempos de Solución del Reporte en casos de Incidencias de OMV Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red.

---

<sup>1</sup> Telcel notificará al OMV el plazo de solución a través del SEG.

En caso de que Telcel proporcione a solicitud del OMV la plataforma de administrador de usuarios, como el Habilitador de Red, Telcel asignará los tiempos de Solución del Reporte, con base en la incidencia presentada, de acuerdo con lo siguiente:

<b>Tipo de Gravedad</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Incidencia</b>	<b>Tiempo de Solución de Incidencias</b>
Crítica	Afecta a más del 10% de los Usuarios Finales del OMV	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Llamadas prepago no pueden ser completadas</li> <li>2. Falla en enrutamiento de llamadas (afectación de 1 o más Data Centers)</li> <li>3. Falla en elementos (y/o aplicativos) que afecten los servicios de voz, SMS, Datos y/o recargas</li> <li>4. Fallas por reducción de capacidad (dimensionamiento de 1 o más OMV(s) (Afectación del servicio de: voz, SMS, Datos y Recargas</li> <li>5. Fallas en aprovisionamiento (por capacidad) Reducción en la capacidad</li> <li>6. Falla en la provisión en 1 o más OMV(s) (mayor número de activaciones)</li> <li>7. Fallas de tasación o errores en la plataforma de facturación.</li> </ol>	<p>Reporte telefónico cada 4 horas (8x5).</p> <p>Solución para correcciones y Reestablecer el servicio – 12 horas en 98% de los casos.</p> <p>Solución definitiva. Desde 24 horas hasta 7 días naturales.</p> <p>El 2% restante se dará seguimiento entre las partes para solución.</p>

Media	Afecta del 2% al 9% de los Usuarios Finales del OMV	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Error de tasación – tarifas incorrectas</li> <li>2. Fallas en elementos de Red identificados</li> <li>3. Error en ejecución de ciclo de facturación</li> <li>4. Pérdida de redundancia</li> <li>5. Errores en Promociones, reglas de negocio y/o cobro</li> </ol>	<p>Reporte telefónico cada 4 horas (8x5).</p> <p>Solución para correcciones y reestablecer servicio – 72 horas en 98% de los casos.</p> <p>El 2% restante se dará seguimiento entre las Partes.</p> <p>Solución definitiva con base en prioridades en la Plataforma</p>
Menor	Afecta del 2% Usuarios Finales del OMV	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Error en terminación de llamadas (1 usuario) posible error de aprovisionamiento en elementos de red</li> <li>2. Error en detalle de llamadas (cobro correcto)</li> <li>3. Error en la facturación, etiquetas, descuentos, etc.</li> <li>4. Tareas programadas con retraso (máximo 48 horas)</li> <li>5. Diferencias menores (+-5%) en reportes</li> <li>6. Re-procesamiento de facturación (pospago)</li> </ol>	<p>Reporte cada X acordado por las Partes.</p> <p>Solución para correcciones – 72 horas hábiles en 98% de los casos.</p> <p>El 2% restante se dará seguimiento entre las Partes.</p> <p>Solución definitiva con base en prioridades en la Plataforma</p>

## **6. Cierre del Reporte (Estatus de Cerrado).**

- (i) El OMV validará los trabajos realizados y dará visto bueno para el cierre del Reporte, y el SEG cambiará el estatus del Reporte a "Cerrado con Validación".
- (ii) El OMV validará los trabajos del Reporte, y en caso de detectar alguna anomalía, podrá reprocesar el mismo reanudando los plazos transcurridos y cambiando el estatus del Reporte de "terminado" a "validado"..
- (iii) Transcurridas las 48 (cuarenta y ocho) horas siguientes al estatus Terminado-Solucionado, si el OMV no valida los trabajos, el SEG cambiará automáticamente el estatus de Terminado al estatus "Cerrado sin Validación", perdiendo el OMV la oportunidad de validar los trabajos.

## **7. Notificación de Emergencias.**

En caso que Telcel identifique la presencia de una emergencia enviará una notificación en el SEG 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 SEG, lo anterior, con el objeto de evitar el levantamiento de múltiples Reportes por parte del OMV. En caso de que se prolongue el problema, Telcel realizará notificaciones de actualización de estatus en el SEG, de igual forma, se notificará el momento en que haya quedado solucionado.

Lo anterior, para que las áreas de atención a Usuarios Finales del OMV realicen lo conducente.

## **8. Notificación 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 SEG los avances realizados hasta en tanto el problema presentado sea solucionado.

Asimismo, en caso de que el OMV reporte afectación que cumpla el criterio especificado en el PTFC el OMV 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 SEG los avances realizados hasta en tanto el problema presentado sea solucionado.

### **9. Ventanas de Mantenimiento.**

Telcel notificará al OMV a través del SEG las ventanas para la realización de: (i) mantenimientos; (ii) ampliaciones de capacidad, entendiéndose 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 SEG, en el momento en que sean confirmados los insumos necesarios tanto físicos como materiales para su ejecución.

### **10. Caso Fotuito o Fuerza Mayor.**

En términos del Anexo VII Caso Fortuito o Fuerza Mayor en caso de presentarse alguno de los supuestos establecidos, Telcel notificará al OMV en el SEG.

### **11. Matriz de Escalamiento.**

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

<b>Nivel 1</b>	<b>Contactos</b>	<b>Tiempo de Respuesta</b>
<b>Soporte de Primer Nivel Asesor del Centro de Atención Telefónico</b>	<b>Correo: solicitudesomv@mail.telcel.com Teléfono:25813304</b>	<b>12* horas</b>
<b>Nivel 2</b>	<b>Contactos</b>	<b>Tiempo de Respuesta</b>

<b>Jefe del Centro de Atención Telefónico</b>	<b>Nombre: Raúl Zamora Alarcón</b> <b>Correo:raul.zamora@mail.telcel.com</b> <b>Teléfono:25813700</b> <b>Extensión: 4753</b> <b>Celular: 5510101244</b>	<b>24 horas</b>
<b>Nivel 3</b>	<b>Contactos</b>	<b>Tiempo de Respuesta</b>
<b>Gerente del Centro de Atención Telefónico</b>	<b>Nombre: María Luisa Arizmendi</b> <b>Correo: marizme@telcel.com</b> <b>Teléfono: 2581700</b> <b>Extensión: 6660</b> <b>Celular: 5510100737</b>	<b>12 horas</b>
<b>Nivel 4</b>	<b>Contactos</b>	<b>Tiempo de Respuesta</b>
<b>Coordinador de Ofertas</b>	<b>Nombre: Alejandra Barrón Valencia</b> <b>Correo: alejandra.barron@telcel.com</b> <b>Teléfono: 25813700</b> <b>Extensión:4896</b> <b>Celular: 5510105014</b>	<b>N/A</b>

\*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 el presente Anexo y enteradas las Partes de su contenido y alcance, los representantes debidamente facultados de cada una de ellas lo firman por triplicado en la Ciudad de México, México el [\*] de [\*] de 20[\*].

**RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.**  
**Telcel**

**RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.**  
**Telcel**

\_\_\_\_\_  
Por: [\*]  
Apoderado

\_\_\_\_\_  
Por: [\*]  
Apoderado

**[NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL OMV]**  
**OMV**

\_\_\_\_\_  
Por: [\*]  
Apoderado