

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA PARA FIBRA ÓPTICA ENTRE EDISTRIBUCIÓN Redes Digitales Y **OPERADOR**

Título	JNJ001-Anexo III Modelo de Relación OyM EDRD-Operador.docx		
Código EDRD	OPERADOR -EDRD-FO_Modelo_de_Relación O&M	Versión	BORRADOR
Código OPERADOR			
Autor	xxx (EDRD)	Fecha creación:	XX/XX/20XX
Revisor	Xxxx (EDRD)	Fecha revisión	XX/XX/20XX
Descripción	Procedimiento para definir las comunicaciones y actuaciones de mantenimiento de las infraestructuras y servicios compartidos entre EDRD y OPERADOR		
Aprobación:			
EDRD	EDRD	EDRD	
NOMBRE: xxxxxx FECHA: XX/XX/20XX	NOMBRE: xxxxxx FECHA: XX/XX/20XX	NOMBRE: xxxxxx FECHA: XX/XX/20XX	
OPERADOR	OPERADOR	OPERADOR	
NOMBRE: xxxxxx FECHA: XX/XX/20XX	NOMBRE: xxxxxx FECHA: XX/XX/20XX	NOMBRE: xxxxxx FECHA: XX/XX/20XX	

e-distribución	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA PARA F.O. ENTRE EDRD y OPERADOR	JNJ001.3
Tipo de documento Modelo de Relación		
Código EDRD: OPERADOR -EDRD-FO_Modelo de Relación	Versión BORRADOR	Fecha XX/XX/20XX
Código OPERADOR: xxxxxxxx		

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Autor	Descripción de cambios
BORRADOR	XX/XX/20XX	xxxxx	Creación del documento

e-distribución	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA PARA F.O. ENTRE EDRD y OPERADOR	JNJ001.3
Tipo de documento Modelo de Relación		
Código EDRD: OPERADOR-EDRD-FO_Modelo de Relación	Versión BORRADOR	Fecha XX/XX/20XX
Código OPERADOR: xxxxxxxx		

ÍNDICE

1.	ANTECEDENTES.....	5
2.	OBJETO.....	5
3.	ALCANCE	5
4.	DEFINICIONES	6
4.1	Incidencia	6
4.2	Trabajo Programado	7
5.	CONTACTOS Y ESCALADOS	8
5.1	Contactos de EDRD	8
5.2	Contactos de OPERADOR.....	8
6.	GESTION DE INCIDENCIAS	9
6.1	Clasificación y Tipología de Incidencias	9
6.2	Tratamiento de incidencias	11
6.3	Detección y Comunicación de Incidencias.....	12
6.3.1	<i>Comunicación de Incidencias detectadas por EDRD.....</i>	<i>12</i>
6.3.2	<i>Comunicación de Incidencias detectadas por OPERADOR.....</i>	<i>13</i>
6.4	Seguimiento de Incidencias	15
6.5	Escalado de Incidencias	15
6.6	Resolución y Cierre de Incidencias	16
6.6.1	<i>Comunicación de la reparación (EDRD)</i>	<i>16</i>
6.6.2	<i>Aceptación de la reparación (OPERADOR).....</i>	<i>16</i>
7.	GESTIÓN DE TRABAJOS PROGRAMADOS	17
7.1	Comunicación de Trabajos Programados (EDRD).....	17
7.2	Cancelación, Suspensión o Replanificación de Trabajos Programados (OPERADOR).....	19

e-distribución	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA PARA F.O. ENTRE EDRD y OPERADOR	JNJ001.3
Tipo de documento Modelo de Relación		
Código EDRD: OPERADOR-EDRD-FO_Modelo de Relación Código OPERADOR: xxxxxxxx	Versión BORRADOR	Fecha XX/XX/20XX

7.3	Ejecución de Trabajos Programados.....	19
7.4	Incidencias derivadas de Trabajos Programados	20
8.	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	20
9.	PUNTOS DE CONTACTO Y TABLAS DE ESCALADO	21
9.1	Tablas de Contactos/Escalado de Incidencias	21
9.2	Tablas de Contactos/Escalado de Trabajos Programados e Informes	22

e-distribución	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA PARA F.O. ENTRE EDRD y OPERADOR	JNJ001.3	
Tipo de documento Modelo de Relación			
Código EDRD: OPERADOR-EDRD-FO_Modelo de Relación		Versión	Fecha
Código OPERADOR: xxxxxxxx		BORRADOR	XX/XX/20XX

1. ANTECEDENTES

EDISTRIBUCIÓN Redes Digitales, S.L.U. (en adelante EDRD) y <<DENOMINACIÓN_OPERADOR>> (en adelante OPERADOR) tienen establecido un contrato de acceso a la infraestructura eléctrica de distribución, por el cual OPERADOR tiene derecho a la instalación de redes de comunicaciones propiedad de OPERADOR sobre la infraestructura eléctrica de EDRD.

Los servicios definidos en este contrato afectan a los tramos de red de fibra óptica incluidos dentro del perímetro de seguridad definido en las Condiciones Generales de Acceso, y en concreto en el documento JNJ003 Criterios para la elaboración de la Memoria Técnica del Operador.

2. OBJETO

El presente documento tiene como objetivo establecer las pautas de comunicación y de relación operativa a seguir, en caso de incidencias o trabajos programados, en los servicios contratados entre EDRD y OPERADOR en el ámbito del contrato citado en el punto 1.

3. ALCANCE

Este documento es de uso interno y no podrá ser distribuido, ni facilitar información del mismo a los clientes y/o proveedores de red o servicio, encargados locales, etc.

Este documento será revisado en el momento que haya algún cambio en el ámbito de la operativa entre EDRD y OPERADOR. Cualquier cambio del mismo se realizará con acuerdo de ambas partes implicadas.

e-distribución	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA PARA F.O. ENTRE EDRD y OPERADOR	JNJ001.3
Tipo de documento Modelo de Relación		
Código EDRD: OPERADOR-EDRD-FO_Modelo de Relación	Versión BORRADOR	Fecha XX/XX/20XX
Código OPERADOR: xxxxxxxx		

4. DEFINICIONES

4.1 Incidencia

Se entiende por incidencia cualquier situación de mal funcionamiento o calidad degradada de los servicios ofrecidos por EDRD a OPERADOR en el ámbito del contrato referido en el punto 1 anterior.

Se incluyen a continuación las definiciones de los términos que aparecen a lo largo del presente documento:

- **Tiempo de Atención (TA):** Tiempo que transcurre desde la comunicación de la incidencia desde EDRD a OPERADOR o viceversa (utilizando los medios descritos en el modelo de relación existente), hasta la notificación por parte de EDRD u OPERADOR de la recepción de la misma.
- **Tiempo de Presencia (TP):** Tiempo que transcurre desde la comunicación de la incidencia desde EDRD a OPERADOR o viceversa, hasta la confirmación de presencia del equipo de mantenimiento de EDRD en el lugar de la avería o en el punto acotado de la misma.
- **Tiempo de Restablecimiento del Servicio (TR):** Tiempo que transcurre desde la comunicación de la incidencia desde EDRD a OPERADOR o viceversa, hasta que EDRD repone el servicio, ya sea mediante una reparación de carácter provisional o definitivo. El TR se medirá solamente para incidencias de severidad 1 (Corte).
- **Tiempo de Resolución Definitiva de la Incidencia (TRD):** Tiempo que transcurre desde la comunicación de la incidencia desde EDRD a OPERADOR o viceversa, hasta que EDRD repone el servicio de manera definitiva, asegurando que el estado de la infraestructura está estable y normalizado, no siendo necesarias más actuaciones sobre la misma.

e-distribución	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA PARA F.O. ENTRE EDRD y OPERADOR	JNJ001.3
Tipo de documento Modelo de Relación		
Código EDRD: OPERADOR-EDRD-FO_Modelo de Relación	Versión BORRADOR	Fecha XX/XX/20XX
Código OPERADOR: xxxxxxxx		

4.2 Trabajo Programado

Se entiende por Trabajo Programado (TP) requerido por EDRD a cualquier intervención efectuada en la red de distribución de EDRD y que suponga una afectación a los servicios de OPERADOR.

Se incluyen a continuación las definiciones de los términos que aparecen a lo largo del presente documento:

- **Tiempo de Comunicación o Preaviso (TC):** tiempo que transcurre desde la fecha de solicitud de un Trabajo Programado (Intervención) hasta la fecha de ejecución del mismo.
- **Replanificación:** es cualquier cambio en la fecha de ejecución de un TP, una vez aprobado por OPERADOR. Estas solicitudes pueden ser efectuadas por EDRD u OPERADOR.
- **Suspensión:** es la paralización temporal de un TP una vez aprobado por OPERADOR, del que hay conocimiento de su ejecución futura pero no previsión de nueva fecha de ejecución. Estas solicitudes pueden ser efectuadas por EDRD u OPERADOR.
- **Cancelación:** es la suspensión definitiva de un TP una vez aprobado por OPERADOR. Estas solicitudes pueden ser efectuadas por EDRD u OPERADOR.

e-distribución	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA PARA F.O. ENTRE EDRD y OPERADOR	JNJ001.3
Tipo de documento Modelo de Relación		
Código EDRD: OPERADOR-EDRD-FO_Modelo de Relación	Versión BORRADOR	Fecha XX/XX/20XX
Código OPERADOR: xxxxxxxx		

5. CONTACTOS Y ESCALADOS

5.1 Contactos de EDRD

El CGO es el interlocutor único con el COR de OPERADOR en caso de incidencia o trabajo programado en la red de fibra óptica de OPERADOR.

En la [Tabla de Escalado Incidencias](#) de este documento se indican los datos de contacto y escalados de EDRD para el intercambio de información en caso de incidencia o trabajo programado.

5.2 Contactos de OPERADOR

El COR de OPERADOR es el interlocutor único con el CGO de EDRD en caso de incidencia o trabajo programado en la red de fibra óptica de OPERADOR.

En la [Tabla de Escalado Incidencias](#) de este documento se indican los datos de contacto de OPERADOR para el intercambio de información en caso de incidencia o trabajo programado, de acuerdo a la sistemática que se define a continuación.

e-distribución	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA PARA F.O. ENTRE EDRD y OPERADOR	JNJ001.3
Tipo de documento Modelo de Relación		
Código EDRD: OPERADOR-EDRD-FO_Modelo de Relación	Versión BORRADOR	Fecha XX/XX/20XX
Código OPERADOR: xxxxxxxx		

6. GESTION DE INCIDENCIAS

EDRD dispondrá los recursos necesarios para ofrecer un servicio de mantenimiento integral del servicio contratado. A través del CGO, dispondrá de los recursos necesarios para la prestación del servicio durante las 24 horas del día los 365 días del año.

6.1 Clasificación y Tipología de Incidencias

En función del impacto en el servicio se definen tres niveles de severidad que son aplicables a cada servicio prestado, descritos en el apartado anterior:

- **Severidad 1 (Corte):** Incidencia que provoca la interrupción o pérdida total del servicio contratado.
- **Severidad 2 (Degradación):** Incidencia que provoca un deterioro en las características de calidad del servicio contratado, de tal forma que no se produzca una interrupción total del servicio pero sí una pérdida de la prestaciones, una merma de la calidad del mismo o bien un riesgo que pueda derivar en una interrupción del servicio, en caso de no ser corregido a la mayor brevedad.
- **Severidad 3 (Otros):** Resto de incidencias que no tienen impacto sobre el servicio ni riesgo pero que demuestran algún tipo de anomalía que se debe corregir.

El nivel de severidad será establecido por OPERADOR en el momento de la NOTIFICACION de la incidencia.

En función de la tipología de incidencias se establecen las siguientes:

- **Obras Propias**

 Incidencia originada como consecuencia de obras cuyo promotor es EDRD.

e-distribución	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA PARA F.O. ENTRE EDRD y OPERADOR	JNJ001.3
Tipo de documento Modelo de Relación		
Código EDRD: OPERADOR-EDRD-FO_Modelo de Relación	Versión BORRADOR	Fecha XX/XX/20XX
Código OPERADOR: xxxxxxxx		

- **Obras Terceros**

Incidencia originada como consecuencia de obras cuyo promotor no es EDRD.

- **Vandalismo**

Incidencia provocada por actos vandálicos.

- **Trabajos Programados**

Incidencia que se origina como consecuencia directa de un Trabajo Programado (TP).

Se asignarán a esta tipología las incidencias que se producen con anterioridad, durante o con posterioridad a la ventana de trabajo para un TP.

A título de ejemplo, se incluyen en esta tipología las incidencias siguientes:

- Cuando se supera la ventana de trabajo del TP y la intervención realizada por EDRD no ha terminado.
- Cuando un TP comienza con anterioridad a la hora acordada en la gestión del propio TP.
- Cuando durante la ejecución de un TP se realiza una intervención que afecta a una red o servicio distinto del previsto en el propio TP.

- **Causas Naturales**

Incidencia producida por causas naturales tales como tormentas, viento, impacto de rayos, o las derivadas de estos fenómenos (inundaciones, caída de árboles, desprendimiento o movimiento del terreno, etc.).

e-distribución	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA PARA F.O. ENTRE EDRD y OPERADOR	JNJ001.3
Tipo de documento Modelo de Relación		
Código EDRD: OPERADOR-EDRD-FO_Modelo de Relación	Versión BORRADOR	Fecha XX/XX/20XX
Código OPERADOR: xxxxxxxx		

- **Roedores**

Incidencia producida por la acción de roedores.

- **Intervención no registrada**

Incidencia que se produce como consecuencia directa de una intervención de EDRD no comunicada previamente a OPERADOR de acuerdo al procedimiento establecido.

- **Otros**

Incidentes no incluidas en las tipologías anteriores.

6.2 Tratamiento de incidencias

El tratamiento para la resolución de la incidencia según su severidad será el siguiente:

- **Severidad 1 (corte):** El tratamiento de la incidencia debe ser inmediato. En el caso de que la avería no afecte a todas las fibras del tramo, EDRD deberá informar a OPERADOR si la intervención requiere el corte del resto de fibras.
- **Severidad 2 (degradación):** Se procederá a su resolución de manera inmediata, pero previa consulta y aceptación de OPERADOR del plan de trabajo, especialmente si requiere un corte total del servicio o existe riesgo de que se produzca.
- **Severidad 3 (otros):** Su resolución es de menor urgencia, siendo necesaria una consulta previa y aceptación de OPERADOR del plan de trabajo, especialmente si requiere un corte total del servicio o existe riesgo de que se produzca.

e-distribución	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA PARA F.O. ENTRE EDRD y OPERADOR	JNJ001.3
Tipo de documento Modelo de Relación		
Código EDRD: OPERADOR-EDRD-FO_Modelo de Relación	Versión BORRADOR	Fecha XX/XX/20XX
Código OPERADOR: xxxxxxxx		

En el caso de que la resolución se alargue en el tiempo, EDRD tratará de proporcionar una solución provisional con el fin de minimizar la indisponibilidad y siempre que la explotación de la Red de Distribución eléctrica lo permita y que exista infraestructura disponible para ofrecer la solución provisional.

En el caso de que la reparación de la incidencia implique alguna gestión sobre la infraestructura sobre la que se apoya, EDRD realizará dicha gestión de manera urgente.

6.3 Detección y Comunicación de Incidencias

Cuando EDRD u OPERADOR detecten una posible incidencia en alguno de los servicios prestados, deberán comunicárselo entre sí a la mayor brevedad posible.

6.3.1 Comunicación de Incidencias detectadas por EDRD

EDRD realizará la NOTIFICACIÓN de la incidencia por correo electrónico a los contactos detallados en la [Tabla de Escalado Incidencias](#). El tiempo de envío será a la mayor brevedad posible

El contenido del correo deberá ir acompañado obligatoriamente de una llamada telefónica de confirmación a COR de OPERADOR.

La información mínima que contendrá la NOTIFICACIÓN será la siguiente:

- **Numero de ticket:** De su sistema de gestión
- **Hora de detección:** Hora de inicio de la incidencia (GMT+1)
- **Código Servicio:** Código asignado a cada tramo de infraestructura eléctrica a la que se ha concedido acceso (véase documento de Condiciones Generales de Acceso)

e-distribución	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA PARA F.O. ENTRE EDRD y OPERADOR	JNJ001.3
Tipo de documento Modelo de Relación		
Código EDRD: OPERADOR-EDRD-FO_Modelo de Relación	Versión BORRADOR	Fecha XX/XX/20XX
Código OPERADOR: xxxxxxxx		

- **Descripción del problema:** Detallar la avería detectada y las acciones iniciadas

Como garantía de acuse de recibo, OPERADOR responderá sobre el mismo correo de NOTIFICACIÓN de avería aportando la siguiente información:

- **Numero de ticket:** De su sistema de gestión
- **Registrada avería en sus sistemas:** SI/NO
- **Tipo:** < 1 (Corte) / 2 (Degradación) / 3 (Otros) >

El desarrollo de la comunicación y el tratamiento continúa en el [apdo. 6.5](#).

6.3.2 Comunicación de Incidencias detectadas por OPERADOR

OPERADOR realizará la NOTIFICACIÓN de la incidencia por correo electrónico a los contactos detallados en la [Tabla de Escalado Incidencias](#).

El contenido del correo deberá ir acompañado obligatoriamente de una llamada telefónica de confirmación al CGO de EDRD.

La NOTIFICACIÓN contendrá una información mínima debidamente cumplimentada y una información adicional que quedará pendiente y se enviará cumplimentada, en el caso de que OPERADOR detecte la avería y EDRD no tenga constancia de la misma mediante sus propios medios, una vez que el personal de mantenimiento de OPERADOR haya realizado pruebas reflectométricas:

Información Necesaria:

- **Numero de ticket:** De su sistema de gestión
- **Tipo:** < 1 (Corte) / 2 (Degradación) / 3 (Otros) > [Véase apdo. 6.1](#)

e-distribución	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA PARA F.O. ENTRE EDRD y OPERADOR	JNJ001.3
Tipo de documento Modelo de Relación		
Código EDRD: OPERADOR -EDRD-FO_Modelo de Relación	Versión BORRADOR	Fecha XX/XX/20XX
Código OPERADOR: xxxxxxxx		

- **Hora de detección:** Hora de inicio de la incidencia según gestores (GMT+1)
- **Corte total o parcial**
- **Código Servicio:** Definido entre ambos o N/A

Información Adicional:

- **Lugar:** Lugar de la medición o N/A
- **Distancia del corte:** A xx,x Km de <Punto de interconexión> en dirección <Destino> o N/A
- **Distancia degradación:** A xx,x Km de <Punto de interconexión> en dirección <Destino> hay una pérdida de xx dB o N/A

Nota: El valor de la **distancia de corte** ha de ser desde el **punto donde comienza el tramo** de EDRD hasta el lugar donde el equipo de medida registra el corte de F.O.

Como garantía de acuse de recibo, EDRD responderá a OPERADOR sobre el mismo correo de NOTIFICACIÓN de avería aportando la siguiente información:

- **Numero de ticket:** De su sistema de gestión
- **Registrada avería en sus sistemas:** SI/NO
- **Acciones en curso:** Informará de las acciones que ha activado

Seguidamente, EDRD deberá informar sobre la evolución de ésta en función de lo establecido en el punto siguiente.

IMPORTANTE:

Cualquier discrepancia sobre la información aportada en el momento de enviar la notificación de una incidencia (información insuficiente para continuar la gestión, disparidad de la información recibida con respecto a la disponible en inventario de documentación, otra,...) que impida continuar con la atención de una avería deberá ser solicitada a la parte reclamante, en caso de no haber

e-distribución	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA PARA F.O. ENTRE EDRD y OPERADOR	JNJ001.3
Tipo de documento Modelo de Relación		
Código EDRD: OPERADOR-EDRD-FO_Modelo de Relación	Versión BORRADOR	Fecha XX/XX/20XX
Código OPERADOR: xxxxxxxx		

respuesta será necesario activar a siguiente nivel de escalado para informarle que la incidencia esta parada por este motivo.

6.4 Seguimiento de Incidencias

Durante el proceso de reparación de la incidencia, EDRD mantendrá informado a OPERADOR, mediante correo electrónico y acompañado obligatoriamente de una llamada telefónica de confirmación, del progreso de las tareas de reparación del servicio, aportando en cada momento la información relativa al avance y evolución de la incidencia:

- Confirmación del desplazamiento del personal de mantenimiento.
- Previsión/confirmación llegada al punto del corte.
- Acciones correctivas en curso y su desarrollo.
- Información de posibles soluciones de contingencia.
- Previsión de solución de la incidencia.

Si la incidencia lo requiere, EDRD y OPERADOR coordinarán y pondrán en contacto a los técnicos de ambas organizaciones para que lleven a cabo las acciones conjuntas correspondientes para la resolución de la incidencia.

6.5 Escalado de Incidencias

Durante el proceso de resolución de una incidencia pueden surgir situaciones en las que sea necesario implicar a personas de mayor jerarquía. Para ello se establecen diferentes niveles de escalados detallados en la [Tabla de Escalados de Incidencias](#).

e-distribución	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA PARA F.O. ENTRE EDRD y OPERADOR	JNJ001.3
Tipo de documento Modelo de Relación		
Código EDRD: OPERADOR-EDRD-FO_Modelo de Relación	Versión BORRADOR	Fecha XX/XX/20XX
Código OPERADOR: xxxxxxxx		

6.6 Resolución y Cierre de Incidencias

Las acciones a realizar para la resolución de la incidencia tendrán como objetivo la reposición del servicio en el menor tiempo posible, pudiéndose reparar la avería de forma provisional o definitiva.

6.6.1 Comunicación de la reparación (EDRD)

Una vez finalizados los trabajos de reposición del servicio por parte de EDRD, se notificará a OPERADOR para que sus técnicos puedan proceder a la realización de las operaciones ópticas destinadas a la reposición definitiva del servicio de comunicaciones.

Esta notificación se trasladará a OPERADOR mediante un correo electrónico y acompañado obligatoriamente de una llamada telefónica, que deberá contener la siguiente información:

- **Causa:** Descripción del origen de la avería.
- **Solución:** Descripción de la solución de la avería.
- **Tipo de solución:** Si ha sido provisional o definitiva.

6.6.2 Aceptación de la reparación (OPERADOR)

OPERADOR confirmará la resolución de la incidencia mediante correo electrónico y acompañado obligatoriamente de una llamada telefónica, que deberá contener la siguiente información:

- **Hora de reposición:** Hora de restablecimiento del servicio según gestores (GMT+1)*
- **Tipo de aceptación:** Aceptación Provisional, Aceptación Definitiva.
- **Reparos pendientes:**
 - *Aceptación Definitiva:* Ninguno.

e-distribución	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA PARA F.O. ENTRE EDRD y OPERADOR	JNJ001.3
Tipo de documento Modelo de Relación		
Código EDRD: OPERADOR-EDRD-FO_Modelo de Relación	Versión BORRADOR	Fecha XX/XX/20XX
Código OPERADOR: xxxxxxxx		

- *Aceptación Provisional:* detallar los reparos pendientes de realizar por EDRD para dar solución definitiva a la avería. *Una vez neutralizada la incidencia por EDRD y comunicado por mail al COR, si existe una avería posterior en equipos de OPERADOR que impida dicha confirmación, se tomará como hora de reposición, la hora de comunicación del mail del CGO de EDRD.

7. GESTIÓN DE TRABAJOS PROGRAMADOS

EDRD deberá comunicar los Trabajos Programados que vaya a efectuar en su infraestructura eléctrica si éstos afectan a los servicios contratados por OPERADOR.

EDRD realizará la comunicación a través de correo electrónico con antelación suficiente, al menos con un mínimo de 10 días laborables antes de la ejecución del trabajo.

7.1 Comunicación de Trabajos Programados (EDRD)

Los Trabajos Programados se gestionarán entre los interlocutores de EDRD y OPERADOR definidos en la [Tabla de Escalados de Trabajos Programados \(apartado 10.2\)](#). El horario será el siguiente:

- Lunes a Jueves: 9:00-18:00
- Viernes: 8:00-15:00

La comunicación por parte de EDRD de los Trabajos Programados contendrá cumplimentada la siguiente plantilla:

- Número de referencia del trabajo programado:
- Fecha y hora de la ejecución del trabajo:

e-distribución	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA PARA F.O. ENTRE EDRD y OPERADOR	JNJ001.3
Tipo de documento Modelo de Relación		
Código EDRD: OPERADOR-EDRD-FO_Modelo de Relación	Versión BORRADOR	Fecha XX/XX/20XX
Código OPERADOR: xxxxxxxx		

- Afectación (Corte/Riesgo):
- Motivo del trabajo:
- Derivado de Mantenimiento Preventivo (Sí/No):
- Descripción (incluir tramo afectado y provincia):
- Códigos administrativos de los servicios afectados:
- Variaciones en distancia de la infraestructura eléctrica que suponga un incremento de longitud del cable de fibra óptica de OPERADOR.

Información Adicional

- Incluir mapa de situación y detalle del punto de corte (si procede):
- Justificación de ventana en caso de no ajustarse a lo establecido en el [apdo. 7.1](#):
- Necesidad de personal, medios o materiales de OPERADOR durante el trabajo (si procede):

El mismo día de la recepción de la solicitud del Trabajo Programado, OPERADOR enviará un acuse de recibo) a EDRD indicando su número de referencia del Trabajo Programado y procediendo al comienzo de su gestión.

Cualquier comunicación fuera del horario establecido (Replanificación, Suspensión, Cancelación o cambio urgente en el alcance de un trabajo programado), deberá ser comunicada por EDRD a OPERADOR según la [Tabla de Escalados de Incidencias \(apartado 10.1\)](#).

Si se trata de una comunicación urgente, se realizará por correo y apoyado obligatoriamente por llamada telefónica.

e-distribución	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA PARA F.O. ENTRE EDRD y OPERADOR	JNJ001.3
Tipo de documento Modelo de Relación		
Código EDRD: OPERADOR-EDRD-FO_Modelo de Relación	Versión BORRADOR	Fecha XX/XX/20XX
Código OPERADOR: xxxxxxxx		

7.2 Cancelación, Suspensión o Replanificación de Trabajos Programados (OPERADOR)

En casos de urgencia y de forma extraordinaria, OPERADOR podrá solicitar a EDRD la suspensión y/o replanificación (indicando fecha/hora alternativa) de un Trabajo Programado. EDRD hará todo lo posible para atender las peticiones de replanificación, siempre que sea técnicamente posible.

Ante uno de estos casos, EDRD informará a OPERADOR si el TP es cancelado, suspendido o replanificado y de los motivos del mismo.

El proceso de replanificación se iniciará en conversaciones entre ambas compañías para consensuar una fecha/hora alternativa. OPERADOR se compromete a facilitar la primera fecha disponible, que dependerá de la afectación del trabajo y que podrá ser inferior a los 10 días naturales.

Una suspensión implica comenzar de nuevo todo el proceso de comunicación de Trabajos Programados descrito en este documento, siguiendo todos los pasos necesarios para su ejecución en la nueva fecha. En estos casos, EDRD mantendrá el mismo número administrativo interno de solicitud inicial.

7.3 Ejecución de Trabajos Programados

El mecanismo de ejecución de Trabajos Programados entre EDRD y OPERADOR, seguirá los siguientes pasos:

- EDRD informará telefónicamente a OPERADOR instantes antes de iniciar el Trabajo Programado
- EDRD debe asegurar la calidad de la realización de los trabajos durante la ejecución de los mismos y se compromete a realizar cuantas medidas sean necesarias para confirmar el adecuado restablecimiento del servicio al finalizar la ventana del Trabajo Programado.

e-distribución	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA PARA F.O. ENTRE EDRD y OPERADOR	JNJ001.3
Tipo de documento Modelo de Relación		
Código EDRD: OPERADOR-EDRD-FO_Modelo de Relación	Versión BORRADOR	Fecha XX/XX/20XX
Código OPERADOR: xxxxxxxx		

- Una vez finalizado el Trabajo Programado, EDRD lo notificará a OPERADOR. OPERADOR por su parte, verificará el correcto estado de los servicios contratados y lo comunicará a EDRD.

7.4 Incidencias derivadas de Trabajos Programados

OPERADOR tratará como incidencia, aplicándole las mismas consideraciones que al resto, las siguientes anomalías en Trabajos Programados:

- Ejecutados y previamente no notificados por EDRD a OPERADOR en tiempo y forma.
- No finalizados dentro de la ventana horaria autorizada.

Cualquier incidencia detectada en el transcurso de un Trabajo Programado se reportará a través de los cauces establecidos en el [apdo. 6.](#)

8. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

A petición de OPERADOR, EDRD recopilará todas las incidencias ocurridas y trabajos programados ejecutados en un documento (“sustrato”) y lo remitirá a OPERADOR para su validación y posterior consolidación conjunta.

e-distribución	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA PARA F.O. ENTRE EDRD y OPERADOR	JNJ001.3
Tipo de documento Modelo de Relación		
Código EDRD: OPERADOR -EDRD-FO_Modelo de Relación	Versión BORRADOR	Fecha XX/XX/20XX
Código OPERADOR: xxxxxxxx		

9. PUNTOS DE CONTACTO Y TABLAS DE ESCALADO

9.1 Tablas de Contactos/Escalado de Incidencias

Nivel	EDRD	OPERADOR
1	CGO Técnico de Turno XXXXXXXX@enel.com 95 x xxx xxx – 95 y yy y yy	NOC (Network Operation Center) Técnico de Operación de Turno (24x7x365) XXXXX@operador.es 91 x xxx xxx
2	Supervisor de Turno – CGO YYYYYYYY@enel.com 95 x xxx xxx – 6xx xxx xxx	Jefe de Servicio NOC YYYYY@operador.es 91 x xxx xxx – 6xx xxx xxx
3	Responsable Operación de Red del CGO xxxxx ZZZZZZZZ@enel.com 95 x xxx xxx – 6xx xxx xxx	Gerente de Operación de Red xxxxx ZZZZZZZZ@operador.es 91 x xxx xxx – 6xx xxx xxx
4	Responsable EDRD Acceso de Operadores a Infraestructuras xxxxx XYZ@enel.com 95 x xxx xxx – 6xx xxx xxx	Director de Explotación de Red xxxxxxxxx XYZ@operador.es 91 x xxx xxx – 6xx xxx xxx

e-distribución	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE INFRAESTRUCTURA ELECTRICA PARA F.O. ENTRE EDRD y OPERADOR	JNJ001.3
Tipo de documento Modelo de Relación		
Código EDRD: OPERADOR -EDRD-FO_Modelo de Relación	Versión BORRADOR	Fecha XX/XX/20XX
Código OPERADOR: xxxxxxxx		

9.2 Tablas de Contactos/Escalado de Trabajos Programados e Informes

Nivel	EDRD	OPERADOR
1	CGO Técnico de Turno XXXXXXXX@enel.com 95 x xxx xxx – 6xx xxx xxx	Gestión de Cambios en Red (Lunes a Jueves 9:00 – 18:00, Viernes 8:00 – 15:00) XXXXX@operador.es 91 x xxx xxx – 6xx xxx xxx
2	Responsable Operación de Red CGO xxx YYYYYYYY@enel.com 95 x xxx xxx – 6xx xxx xxx	Responsable Gestión de Cambios en Red xxx YYYYYY@operador.es 91 x xxx xxx – 6xx xxx xxx
3	Responsable del Centro de Operación del CGO xxx ZZZZZZZZ@enel.com 95 x xxx xxx – 6xx xxx xxx	YYYYYY@operador.es 91 x xxx xxx – 6xx xxx xxx
4	Responsable EDRD Acceso de Operadores a Infraestructuras xxx XYZ@enel.com 95 x xxx xxx – 6xx xxx xxx	Director de Explotación de Red xxx XYZ@operador.es 91 x xxx xxx – 6xx xxx xxx