



ANEXO I

PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO NEBA

Edición	Partes que cambian	Descripción del cambio	Fecha de cambio
v 2.0	3.7 y 3.8	Conexiones NEBA Cobre y Fibra, relación con la Portabilidad. Se modifican las descripciones de los procesos de conexiones NEBA (fibra y cobre) y su relación con la portabilidad, en subapartados de 3.7 y 3.8 (según explicaciones de reunión del Foro NEBA de 14.03.2011)	15/03/2011
v 2.0	3.1.3	Identificación de accesos. Se corrigen los parámetros de entrada al WS de identificación de accesos.	15/03/2011
v2.0	6.3.2	Gestión de Averías. Aclaraciones para responder a comentarios recibidos en el Foro NEBA de 14.03.2011	15/03/2011
V2.1	3.7.1, 3.8.1	Se incorporan los valores posibles de OP-VLAN , VP y VC	18/03/2011
V 3.0	2.2, 2.3.2.1	Se añade LAG de 1G y LAG de 10G	14/5/2011
V3.0	2.3.1, 2.3.2	Aclaración: En caso de no superar las Validaciones se rechaza la solicitud Se amplía el rango de S-VLAN a 4000	14/5/2011
v.30	2.3.1.1 y 2.3.2.1	Se añade el Valor o a los posibles valores de contratación de caudales para cada Qos	14/5/2011
v.3.0	2.3.2	Se incorpora el envío al Operador del Identificador del LAG. Por si este lo necesitase	14/5/2011
V3.0	2.3.3.1	Corrección erratas en la tabla de tipo de registro	14/5/2011
V3.0	2.3.3.6	Aclaración dudas sobre migraciones de VLANs <ul style="list-style-type: none"> • Marcha atrás • Límite de pedidos por día 	14/5/2011
V3.0	2.3.3.3, 2.3.3.5, 2.3.3.6, 2.3.6.9	Se aclara que en caso de no superar las validaciones se rechaza la solicitud	14/5/2011
V3.0	2.3.3.6.2	Corrección errata en validación de Migraciones masivas VLANs	14/5/2011
V3.0	2.3.4.1, 2.3.5.1	Errata: Se corrigen los tipos de Operaciones Válidas así como se añade la tabla de Operaciones	14/5/2011
v.3.0	2.4	Por simplicidad del proceso se unifican las Agendas de pruebas y Activación en una sola.	14/5/2011
V3.0	2.4.2	Puesto que el Operador podría implementar Multichasis, se elimina la necesidad de que informe de la MAC,	14/5/2011
V3.0	2.5	Se modifica la prueba del LAG, ya que no es necesario informar la MAC	14/5/2011
V3.0	3.1.1. y 3.1.2	Se divide, para mayor claridad, el proceso de identificación de Acceso, en Cobre y FTTH y se actualizan las tablas de WS para XDSL y FTTH	14/5/2011
V3.0	3.2.1	Se elimina el perfil estricto de sincronización en las modalidades con RT	14/5/2011
V3.0	3.2.2	Se actualiza la oferta inicial de modalidades VDSL2 incluyendo los perfiles de validación y de sincronización, y añadiendo 4 perfiles que se habían omitido en versiones anteriores por error y si aparecen en la resolución de CMT, que son: v16,v18,v20 y v22: 30M/1M y 30M/3M BE y 30M/1M y 30M/3M ORO	14/5/2011
V3.0	3.3.2.1	TE aclara que los parámetros de entrada son excluyentes entre si	14/5/2011
V3.0	3.2.3	Se actualiza la oferta inicial de modalidades GPON incluyendo 8 perfiles que se habían omitido en versiones anteriores: 30M/1M,	14/5/2011

V3.0	3.3.2.2	30M/3M, 30M/5M y 30M/10M en BE y ORO Se describe con detalle toda la casuística de las validaciones de aptitud de par en función de los diferentes movimientos. Si el bucle no es recomendado para la modalidad seleccionada, el Operador podrá anular o reiterar. En este último caso, TE provisionará la modalidad pero no garantizará los SLA de pérdida de paquetes, retardo y Jitter para las QoS de dicha modalidad	14/5/2011
V3.0	3.7.1, 3.8.1	Se clarifica la funcionalidad de S-VLAN y C-VLAN. Ver notas 1 y 2 al pie de la tabla de parámetros comunicados al Operador	14/5/2011
V3.0	3.7.1	Debido al cambio general del procedimiento de Portabilidad y NEBA, se incluye definición de VPP y se elimina la prioridad de la VIN	14/5/2011
V3.0	3.7.2.2	Se incluye comentario sobre la ubicación del PTRO. Se aclaran los datos técnicos a proporcionar al Operador. La comunicación de la ventana de instalación incluirá también la comunicación de los parámetros de provisión que el operador necesita conocer para la activación del servicio (ID ONT, S-VLAN, C-VLAN y OP-VLAN), junto con el número Administrativo de la conexión previamente comunicado.	14/5/2011
V3.0	3.7.2.8, 3.8.2.7, 3.7.2.9, 3.8.2.6	Portabilidad y NEBA: <ul style="list-style-type: none"> • Incidencia y anulación, en el caso de no recibir SP en 15 días • Ante cancelaciones de Portabilidad, se genera incidencia NEBA hacia el Operador 	14/5/2011
V3.0	3.8.2.6, 3.8.2.7, 3.8.2.8, 3.8.2.9 y 3.8.2.10	Se describe proceso de validación de aptitud de par en la provisión teniendo en cuenta nueva incidencia al Operador en caso de no superar la validación y comportamiento de la provisión	14/5/2011
V3.0	3.7.2.9, 3.8.2.7	Portabilidad y NEBA <ul style="list-style-type: none"> • Se sustituye el envío de la VIN por VPP • Se genera una nueva incidencia ante no conformidad del cliente con la fecha marcada en la VPN 	14/5/2011
V3.0	3.7.4.1.1	Corrección de erratas	14/5/2011
V3.0	3.8.1	Se añade comentario de excepción en los cambios de los parámetros técnicos comunicados al Operador	14/5/2011
V3.0	3.8.2.2	TE incorpora una nueva incidencia, para informar al Operador que el bucle "no es recomendable para la modalidad solicitada"	14/5/2011
V3.0	3.8.2.3.1	Corrección errata. Se sustituye ocupado por vacante	14/5/2011
V3.0	3.8.2.3.2	Corrección de errata. Se sustituye "Donante por SI"	14/5/2011
V3.0	3.8.2.3.2	Se elimina la validación por domicilio	14/5/11
V3.0	3.7.2.8, 3.8.2.6	Corrección de errata. Se indica que es desde el envío de la VPP	14/5/2011
V3.0	3.8.2.4, 3.8.2.5, 3.8.2.6, 3.8.2.10, 3.8.2.8, 3.8.2.9	Si el Operador decide proseguir la provisión, tras recibir una incidencia de Bucle No recomendado, TE proseguirá con la misma	14/5/2011
V3.0	3.8.2.8	Errata. Se completa el párrafo 7b	14/5/2011
V3.0	3.8.2.10.1	TE aclara las opciones de Mantenimiento	14/5/2011
V3.0	3.8.2.11	En una portabilidad no se da de baja el circuito si la petición esta asociada a una solicitud NEBA.	14/5/2011

V3.0	3.8.2.12	TE incorpora a las Migraciones Masivas, el paso de GigaAdsl a NEBA	14/5/2011
V3.0	3.8.3.2	Se elimina validación tipo documento	14/5/2011
V3.0	3.12.8, 3.12.9, 3.12.10, 3.12.11	Errata : <ul style="list-style-type: none"> Se corrigen las tablas para añadir el envío de VIN, VAN, VPP Se incorpora comunicación de Anulación 	14/5/2011
V3.0	4.2, 4.3, 4.1	Los códigos de cancelaciones y Anulaciones, en la medida de lo posible, coincidirán con los códigos de los servicios indirectos	14/5/2011
V3.0	4.2.2	Aclaraciones del proceso de Cancelación	14/5/2011
V3.0	5.1.2	Errata: Se corrige el estado de finalizado por tramitado	14/5/2011
V3.0	6.2	Se aclara que los WS son compatibles con x509klpathv1 y x509v3	14/5/2011
V3.0	6.3.2	Se aclara el proceso de interacciones	14/5/2011
V3.0	9.2.1	Se añade la consulta en el histórico	14/5/2011
V4.0		Trámite de audiencia CMT	27/7/2011
V5.0		Resolución CMT	3/11/2011
V5.1		Versión Resolución CMT oferta de referencia tras recurso	11/4/2012
V5.2	2.2, pág 11 2.3.2.1, pág 17 2.8.4, pág 34 3.7.1 (pág 56) y 3.8.1 (pág 73). 3.8.1 (pág 73). 2.3.1 pág 12, 2.3.2, pág 16, 2.3.3.2 pág 22, 2.3.3.3, pág 23, 2.3.3.4 pág 24, 2.3.3.6, pág 27 5.1.1 pág 128	LAG de hasta 8 interfaces (antes 10) Se eliminan los interfaces LAG de 9 y 10 enlaces. Se añaden los conceptos facturables de los interfaces LAG de 5 a 8 enlaces en alta y posventa. Cambio en parámetro C_VLAN (4 a 503), antes de 2 a 4093 Cambio en parámetro OP VLAN xDSL (20 a 4000) de 20 a 4093 Validaciones en máximo de 24 h (antes 48 h) Se añaden tablas de disconformidad por rechazo en servicios de conexiones NEBA y PPAI_E	1/7/2012
V5.3	1, pág 9 2.7, pág 37 3.2.1, pág 43 3.3.3.2, pág 52	Se añade característica NEBA: el servicio NEBA es transparente a la información de protocolos de nivel 3 y superior Se añaden los sectores NEBA a la tabla de centrales (modificación de título 2.7 e índice) Se modifican los perfiles de validación de las modalidades a13 y a17 NEBA ADSL2+. Se validarán a 10 y 20M respectivamente. Para todos los movimientos de Alta sobre Vacante, Alta sobre Ocupado (con y sin cambio de servicio) y Modificación de modalidad NEBA Cu se realizarán validaciones de aptitud del bucle. Validaciones en máximo de 24 h (antes 48 h) (ver cambio v5.2)	10/2/2013

	5.1.2, pág 131		
V6.0		Revisión de la oferta OFE/DTSA/1456/14/REVISION OFERTA NEBA	Marzo 2016
V6.1		Actualización de perfiles FTTH	Septiembre 2016
V6.2		Actualización de perfiles FTTH	Diciembre 2016
V6.3		Actualización del WS de cobertura Resolución OFE/DTSA/001/17 WS COBERTURA	Marzo 2017
V6.4		Modificación del apartado 3.6.2.2 Resolución OFE/DTSA/007/17/INSTALACION PTRO	Octubre 2017
V6.5		Modificación del apartado 3.2.3 (perfiles FTTH) Resolución OFE/DTSA/001/18 NUEVOS PERFILES	Abril 2018
V6.6		Modificación del apartado 3.2.3 (perfiles FTTH) Resolución OFE/DTSA/008/18 NUEVOS PERFILES	Mayo 2019
V6.7		Modificación del apartado 3.2.3 (perfiles FTTH) Modificación del apartado 2.2, 2.3 y 2.8 (interfaces corto alcance y óptica monofibra) Resolución OFE/DTSA/006/20 NEBA PERFIL 1000M	Septiembre 2020

INDICE

1.	Introducción	11
2.	Servicios Soporte NEBA	12
2.1	Definición de los Servicios Soporte.....	12
2.2	Tipos de interfaces de los Servicios de Soporte.....	13
2.3	Movimientos comerciales de los Servicios Soporte	14
2.3.1	Alta de un pPAI-E.....	15
2.3.1.1	Datos de contratación en el Alta de un pPAI-E	15
2.3.1.2	Validaciones de una solicitud de Alta de un pPAI-E.....	17
2.3.2	Alta de un pPAI-E con LAG.....	18
2.3.2.1	Datos de contratación en el Alta de un LAG	19
2.3.2.2	Validaciones de una solicitud de Alta de un LAG.....	22
2.3.3	Modificación de un pPAI-E /LAG.....	22
2.3.3.1	Datos de contratación para Modificación de un pPAI-E /LAG	23
2.3.3.2	Modificación de capacidades contratadas por QoS en un servicio de soporte.	24
2.3.3.2.1	Validaciones Modificación Capacidades Contratadas	25
2.3.3.3	Modificación tipo Ethernet (Ethertype) de un pPAI-E	26
2.3.3.3.1	Validaciones de Cambio Ethertype	26
2.3.3.4	Modificación de la política de descarte.....	27
2.3.3.4.1	Validación política de Descarte.....	27
2.3.3.5	Ampliación o disminución de puertos en un LAG	28
2.3.3.5.1	Validaciones Ampliación Capacidad	29
2.3.3.5.2	Validaciones Disminución del número de puertos de un LAG.....	30
2.3.3.6	Migración masiva VLANs entre dos Servicios de Soporte	30
2.3.3.6.1	Datos de contratación para Migración Masiva de VLANs.	32
2.3.3.6.2	Validaciones Migraciones Masivas de VLANs	32
2.3.4	Baja de un pPAI-E	33
2.3.4.1	Datos de contratación de la baja de un pPAI-E	33
2.3.4.2	Validaciones comerciales de una solicitud de baja de pPAI-E.....	34
2.3.5	Baja de LAG	34
2.3.5.1	Datos de contratación de la baja de un LAG	35
2.3.5.2	Validaciones comerciales de una solicitud de baja de LAG.....	35
2.4	Agenda	36
2.4.1	Web Services de Consulta horario	36
2.4.2	Web Services reserva de Ventana.....	36
2.4.3	Validaciones y comportamiento de los Web Services Gestión de Agenda	37
2.5	Pruebas en PPAI-E o LAG.....	38
2.6	Incidencias Servicios de Soporte	38
2.6.1	Incidencias Servicios de Soporte Ejecutivas para Operador.....	38
2.6.2	Incidencias Servicios de Soporte Informativas para el Operador	39
2.7	Centrales para servicios de Soporte y sectores NEBA	39
2.8	Facturación de los Servicios Soporte	41
2.8.1	Aspectos generales de la facturación de los servicios soporte.....	41
2.8.2	Conceptos facturables Servicios de Soporte	41
2.8.3	Medición y facturación de la capacidad excedida	42
2.8.4	Resumen Conceptos facturables de los Servicios Soporte.....	42
3.	Servicios de acceso: conexiones NEBA	44

3.1	Identificación de accesos	44
3.1.1	Accesos NEBA cobre.....	45
3.1.2	Accesos NEBA Fibra	45
3.1.3	Procedimiento para la obtención del identificador del acceso.....	45
3.2	Modalidades del servicio NEBA.....	46
3.2.1	Oferta inicial de modalidades NEBA ADSL 2+	46
3.2.2	Oferta inicial de modalidades NEBA VDSL2	48
3.2.3	Oferta inicial de modalidades NEBA FTTH.....	50
3.2.4	Creación de modalidades NEBA	53
3.3	Cobertura del servicio NEBA	54
3.3.1	Consulta de centrales con entrega de servicio Ethernet.....	54
3.3.2	Fichero de áreas de cobertura de fibra	55
3.3.3	Cobertura conexiones NEBA.....	55
3.3.3.1	Consulta cobertura	55
3.3.3.2	Validación de Cobertura en Contratación XDSL y FTTH	56
3.4	Equipos en domicilio de cliente	56
3.4.1	Requisitos de router de cliente FTTH, ADSL2+ y VDSL2 NEBA	56
3.5	Reglas de contratación del servicio NEBA.....	57
3.5.1	Movimientos comerciales NEBA-GigADSL / ADSL IP	57
3.5.2	Movimientos comerciales NEBA- OBA.....	58
3.5.3	Movimientos comerciales NEBA-Minoristas	59
3.6	Conexiones NEBA FTTH.....	59
3.6.1	Conexiones NEBA FTTH: flujos de provisión.....	59
3.6.2	Descripción de la contratación y provisión movimientos NEBA FTTH.....	61
3.6.2.1	Tipos de operaciones NEBA FTTH.....	61
3.6.2.2	Alta sobre Vacante NEBA FTTH	62
3.6.2.2.1	Datos de contratación de Alta sobre Vacante de NEBA-FTTH.....	63
3.6.2.2.2	Validaciones de solicitudes de Alta sobre vacante de NEBA FTTH.....	64
3.6.2.3	Alta sobre Ocupado NEBA FTTH (AOF)	65
3.6.2.4	Datos de contratación del Alta sobre ocupado NEBA FTTH.....	65
3.6.2.5	Validaciones de solicitudes de Alta sobre Ocupado NEBA FTTH	66
3.6.2.6	AOF sin portabilidad y sin venta ni instalación de ONT (origen TE u otro Operador)	67
3.6.2.7	AOF sin portabilidad con venta e instalación ONT (origen TE u otro Operador).	68
3.6.2.8	AOF con portabilidad donante TE sin venta ni instalación de ONT	68
3.6.2.9	AOF con portabilidad donante TE con venta e instalación de ONT	69
3.6.2.10	AOF con portabilidad entre Terceros sin venta ni instalación de ONT.....	70
3.6.2.11	AOF con portabilidad entre Terceros con venta e instalación de ONT	71
3.6.2.12	Movimientos masivos: modificaciones masivas.....	72
3.6.2.12.1	Contratación de movimientos masivos.....	73
3.6.2.12.2	Datos de contratación de Cambio masivo de conexiones NEBA	74
3.6.3	Baja de conexiones NEBA FTTH.....	74
3.6.3.1	Datos de contratación de Baja de NEBA-FTTH.....	75
3.6.3.2	Validaciones de Baja de NEBA FTTH	75
3.6.4	Modificación de conexiones NEBA FTTH	75
3.6.4.1.1	Datos de contratación de Modificación de conexión NEBA-FTTH.....	76
3.6.4.1.2	Validaciones Modificaciones NEBA FTTH	77

3.6.5	Impacto en la compartición de verticales.....	78
3.7	Conexiones NEBA Cobre	78
3.7.1	Conexiones NEBA-Cobre: flujos de provisión.....	78
3.7.2	Descripción de la contratación y provisión de NEBA Cobre	80
3.7.2.1	Tipos de Operaciones.....	80
3.7.2.2	Alta sobre vacante NEBA Cobre	81
3.7.2.2.1	Datos de contratación de Alta sobre Vacante de NEBA-Cobre.....	82
3.7.2.2.2	Validaciones NEBA COBRE alta sobre vacante	84
3.7.2.3	Alta sobre ocupado de NEBA Cobre (AOC).....	84
3.7.2.3.1	Datos de contratación de Alta sobre Ocupado de NEBA-Cobre.....	85
3.7.2.3.2	Validaciones de Alta sobre ocupado de NEBA COBRE	87
3.7.2.4	AOC sin portabilidad y sin instalación de equipamiento.....	88
3.7.2.5	AOC sin portabilidad y con instalación de equipamiento.....	89
3.7.2.6	AOC con portabilidad donante de TE y sin instalación de equipamiento	90
3.7.2.7	AOC con portabilidad donante de TE y con instalación de equipamiento	92
3.7.2.8	AOC con portabilidad entre terceros y sin instalación de equipamiento.....	93
3.7.2.9	AOC con portabilidad entre terceros y con instalación de equipamiento.....	95
3.7.2.10	Modificaciones conexiones NEBA Cobre	97
3.7.2.10.1	Datos de contratación de Modificación de una conexión NEBA-Cobre.....	98
3.7.2.10.2	Procesos de provisión de modificaciones NEBA Cobre	99
3.7.2.10.3	Modificación a NEBA cobre xDSL sin STB	100
3.7.2.10.4	Validaciones Modificaciones NEBA cobre	101
3.7.2.11	Baja conexiones NEBA Cobre.....	101
3.7.2.11.1	Datos de contratación de Baja de conexión NEBA-Cobre.....	102
3.7.2.11.2	Validaciones de Bajas de NEBA Cobre	102
3.7.2.12	Movimientos masivos: Altas y modificaciones masivas	103
3.7.2.12.1	Contratación de movimientos masivos.....	104
3.7.2.12.2	Datos de contratación de Alta masiva de conexiones NEBA	105
3.7.2.12.3	Datos de contratación de Cambio masivo de conexiones NEBA	106
3.8	Mensajería hacia el Operador por el Alta de un servicio Minorista de Telefónica	106
3.9	Facturación de conexiones de cliente NEBA.....	107
3.9.1	Conceptos facturables conexiones Cobre	107
3.9.2	Conceptos facturables conexiones FTTH	108
3.9.3	Otros conceptos facturables	109
3.10	Modificaciones en Vuelo	109
3.11	Comunicaciones de Telefónica – Operador	110
3.11.1	Comunicación Alta de pPAI-E	110
3.11.2	Comunicación Alta LAG	111
3.11.3	Comunicaciones Modificación pPAI-E (No incluye Migraciones de Conexiones)	112
3.11.4	Comunicación Modificación Lag por Aumento de Capacidad.....	113
3.11.5	Comunicación Modificación Lag por Decremento de Capacidad	114
3.11.6	Comunicación Migración de Conexiones	115
3.11.7	Comunicaciones cancelaciones y anulaciones de pedidos.....	116
3.11.8	Comunicaciones Alta NEBA cobre	117
3.11.9	Comunicaciones Alta NEBA FTTH	119
3.11.10	Comunicaciones Modificación NEBA cobre.....	121
3.11.11	Comunicaciones Modificación NEBA FTTH.....	123

3.11.12	Comunicaciones Baja NEBA cobre.....	124
3.11.13	Comunicaciones Baja NEBA FTTH.....	125
4.	Subflujos Comunes.....	126
4.1	Rechazos.....	126
4.1.1	Rechazos Servicios de Soporte.....	126
4.1.2	Rechazos Servicios Conectividad NEBA.....	127
4.2	Cancelaciones.....	128
4.2.1	Cancelaciones Servicios Soporte NEBA.....	129
4.2.2	Cancelaciones conexiones NEBA.....	129
4.3	Anulaciones.....	131
4.4	Incidencias.....	132
4.4.1	Incidencias de Provisión ejecutivas para el Operador conexiones NEBA.....	133
4.4.2	Incidencias informativas hacia el operador.....	134
5.	Reclamaciones.....	134
5.1	Reclamaciones de provisión.....	135
5.1.1	Disconformidad con el rechazo.....	136
5.1.2	Demora en la provisión.....	139
5.2	Reclamaciones de facturación.....	142
5.3	Reclamaciones/Incidencias de Operaciones Masivas.....	142
6.	Averías.....	142
6.1	Canal H2M.....	143
6.2	Canal Web Services.....	143
6.3	Procedimiento de comunicación de averías.....	145
6.3.1	Formularios de registro de averías.....	145
6.3.2	Interacciones.....	147
6.4	Seguimiento de averías.....	150
7.	Procedimiento de escalado de incidencias.....	151
7.1	Causas de escalado de incidencias.....	151
8.	Supervisión.....	152
8.1	Obtención de medidas.....	153
8.2	Almacenamiento de las medidas.....	153
8.3	Acceso a los datos por los Operadores.....	154
9.	Servicios de Consulta.....	154
9.1	Tipos de Consultas.....	155
9.2	Criterios de Búsqueda.....	155
9.2.1	Consultas Unitarias.....	156
9.2.2	Consultas Masivas.....	156
9.3	Resultados de las consultas.....	157
9.3.1	Consultas Unitarias.....	157
9.3.2	Consultas Masivas.....	158
10.	Pruebas de interoperabilidad.....	158
11.	Canales de comunicaciones NEBA.....	158
11.1	Canal H2M.....	158
11.2	M2M: WEB SERVICES NEBA.....	159
11.2.1	Servicios de Soporte Operador → TE.....	159
11.2.2	Servicios de Soporte TE → Operador.....	159
11.2.3	Servicios de conexiones NEBA: Operador→ TE.....	159

11.2.4	Servicios de Accesos TE-Operador	160
11.2.5	Averías	160

1. Introducción

En este documento se describe funcional y técnicamente el nuevo servicio mayorista de banda ancha de Acceso Indirecto denominado NEBA (Nuevo Ethernet de Banda Ancha). El servicio NEBA es consecuencia del trabajo realizado en el Foro NEBA mantenido entre Operadores y con la participación y soporte de los Servicios Técnicos de la CMT durante 2009 y 2010.

El servicio tiene las siguientes características básicas:

- Servicio mayorista de acceso indirecto con entrega provincial en puntos de Acceso Indirecto Ethernet (PAI-E),
- Inicialmente, dispone de hasta tres calidades de tráfico diferentes, BE (best effort), ORO y RT (real time) que pueden coexistir en un mismo acceso de cliente y que se implementan en una única VLAN de cliente. Cada modalidad ofrecida determina la anchura de banda de cada calidad de servicio en el acceso de cliente, cuyo uso es conforme a los modos de funcionamiento especificados en este documento.
- Interfaces Ethernet entre equipo de cliente y nodo de acceso (DSLAM/OLT),
- Interfaces Ethernet en los puntos de entrega del servicio, es decir en los pPAI-E.
- Conformado del tráfico ascendente (usuario-red) por el equipo de cliente para adecuarse a las características del servicio y calidades contratadas y sobre el que el nodo de acceso ejerce las funciones de control conformes con las características del servicio contratado,
- Tráfico descendente (red-usuario) conformado por el equipo de borde de red.
- El equipamiento de cliente (EDC) no está incluido en el servicio.
- Las tecnologías de acceso sobre las que se ofrecerá el servicio son las siguientes:
 - ADSL 2+ / POTS
 - VDSL2
 - FTTH
- Los requisitos del servicio hacen que éste sólo pueda construirse sobre determinados nodos de acceso, en concreto, sobre los DSLAM IP compatibles con la arquitectura monoVLAN y los requisitos de control del servicio requeridos, así como sobre las OLT (nodos de acceso FTTH). Dado que los DSLAM-IP compatibles con el servicio existentes en la red de TE sólo están equipados con interfaces ADSL2+, no se contempla la oferta del servicio NEBA sobre la interfaz ADSL. Tampoco se contempla la oferta sobre accesos RDSI ya que TE no dispone de interfaces ADSL2+/RDSI ni VDSL2/RDSI en sus DSLAM IP.
- Las validaciones de bucle de las modalidades ADSL2+ y VDSL2 estarán sujetas a los mismos criterios técnicos que los servicios minoristas de Telefónica allá donde sea aplicable.
- El servicio NEBA es un servicio de nivel 2 de transporte de tramas Ethernet transparente a toda información transportada de protocolos de nivel 3 y superior.

2. Servicios Soporte NEBA

2.1 Definición de los Servicios Soporte

Los Servicios Soporte son el conjunto de servicios que permiten establecer la conexión entre la red de Telefónica y la red del Operador con el fin de encaminar las conexiones individuales de los usuarios finales clientes del Operador hacia la red de éste. Los Servicios Soporte atenderán conexiones establecidas en las redes de acceso de cobre y de fibra.

Los Servicios Soporte incluyen las funcionalidades que permiten a los Operadores contratar altas de interfaces (con sus correspondientes capacidades contratadas por cada calidad de servicio) en cada una de las demarcaciones (Sectores) en las que el operador desee ofrecer servicio, así como establecer otras funcionalidades conexas.

Los elementos de los Servicios Soporte NEBA son los siguientes:

Sector: ámbito geográfico asociado a un conjunto de centrales en las que existen nodos de acceso susceptibles de ofrecer el servicio. Los sectores del servicio NEBA tienen ámbito provincial.

Central: edificio de Telefónica que aloja equipos de la Red Ethernet Multiservicio (REM) de Telefónica que se utiliza para las interfaces físicas de entrega del servicio. En cada Sector (provincia) se establecerá una o más centrales en las que exista equipamiento para los Servicios Soporte del NEBA, es decir, nodos de la REM sobre los que se instalarán las interfaces físicas contratadas por el Operador (véase más abajo pPAI-E). La demanda u otros factores (arquitectura de la REM) determinarán la conveniencia de apertura de centrales adicionales que puedan alojar interfaces de entrega del servicio.

pPAI-E (puerto de punto de acceso indirecto Ethernet): interfaz física (puerto) de entrega del servicio que constituye la interconexión entre la red de Telefónica y la red del Operador. Es decir, son los puertos de nodos de la REM situados en Centrales establecidas al efecto, que cursa el tráfico del correspondiente Sector. El operador hará tributar cada conexión individual sobre un pPAI-E determinado del correspondiente Sector.

- Sobre un pPAI-E podrán tributar indistintamente conexiones NEBA de dicho Sector tanto de accesos de cobre (xDSL) como de accesos de fibra (GPON/FTTH).
- En cada pPAI-E el Operador contratará una capacidad determinada de una o más de las calidades de servicio posibles, es decir, BE (Best Effort), ORO y RT (real time). Cada calidad de servicio (QoS) tiene asociada una prioridad en su tratamiento en la red de Telefónica :
 - **Best Effort (BE)** - orientado a acceso a Internet, con la menor prioridad.
 - **ORO** - orientado a tráfico de Empresas, con mayores exigencias de calidad de servicio. Las tramas ORO tienen una prioridad superior a las tramas BE. Este tipo de tráfico tiene asociados valores QoS en términos de pérdida de tramas y retardo.
 - **Real time (RT)** - orientado a servicios interactivos (tipo VoIP) con los requisitos más exigentes de QoS. Las tramas RT tienen una prioridad superior a las tramas ORO. Este tráfico tiene asociados valores QoS específicos en términos de pérdida de tramas, retardo y variación de retardo o jitter.

A nivel de Sector y para cada calidad de servicio, el Operador establecerá un criterio de descarte o no descarte del tráfico que exceda la capacidad contratada para dicha calidad de servicio. Dado que el procedimiento de facturación y por tanto de medida se realiza a nivel de Sector, el criterio de descarte o no descarte para una calidad de servicio dada, deberá ser el mismo en todos los

pPAI-E del Operador en un Sector dado. Un Operador podrá aplicar criterios distintos (descarte o no descarte) en Sectores distintos y para calidades distintas dentro de un mismo Sector.

La capacidad contratable en un pPAI-E constituye una variable parametrizable del servicio. Los valores de las capacidades contractables y su granularidad se detallan más adelante en este documento.

El servicio permitirá que un operador pueda solicitar conexiones NEBA individuales de su titularidad sobre un pPAI-E del que no sea titular, sin que se establezcan limitaciones a las solicitudes de los operadores en este sentido. Las condiciones de facturación del Servicio Soporte no se verán afectadas por el uso compartido de pPAI-E.

Bajo petición de los operadores, podrá haber en cada provincia dos centrales con PAI de NEBA.

Ante una solicitud de un segundo PAI, Telefónica implementará este segundo PAI en un plazo máximo de tres meses si la provincia contaba con un solo PAI, documentándolo en el fichero de NEON "Listado de centrales con cobertura PPAIE-LAG por sector NEBA".

Los Servicios Soporte se contratarán a través de NEON.

2.2 Tipos de interfaces de los Servicios de Soporte

Habrán dos tipos de servicios pPAI-E:

- servicios de pPAI-E
- servicios de pPAI-E con LAG (LAG en el resto del documento)

pPAI-E

Los pPAI-E se establecerán mediante alguna de las interfaces siguientes:

Interfaces de 1 Gbit/s Ethernet (1 GbE) sobre fibra óptica monomodo con las opciones siguientes:

- 1000Base-LX, según IEEE 802.3, con fibra óptica monomodo, explotada en segunda ventana (1310nm), y con un alcance máximo aproximado de 5.000 metros. (No disponible para nuevas contrataciones una vez transcurrido el periodo transitorio establecido por Resolución.)
- 1000Base-ZX, con un alcance máximo aproximado de 40 Km. (No disponible para nuevas contrataciones una vez transcurrido el periodo transitorio establecido por Resolución.)
- 1000Base-BX10-D/U, con un alcance máximo de 10 km.
- 1000Base-BX40-D/U, con un alcance máximo de 40 km.
- 1000Base-BX80-D/U, con un alcance máximo de 80 km.

Para todas las interfaces BX de tipo monofibra las longitudes de onda utilizadas en cada sentido serán las siguientes, independientemente del alcance:

Dependencias	Denominación	Longitud Onda TX	Longitud Onda RX
<i>Telefónica</i>	<i>1000BASE-BX-D</i>	<i>1490nm</i>	<i>1310nm</i>
<i>Operador</i>	<i>1000BASE-BX-U</i>	<i>1310nm</i>	<i>1490nm</i>

Interfaces de 10 Gbit/s Ethernet (10 GbE) sobre fibra óptica con las opciones siguientes:

- 10G-MA: para requisitos de servicio de alcance medio, de hasta aproximadamente 10Km. El tipo de interfaz / tarjeta que se instala por defecto es 10GBASE-LW/LR
- 10G-LA: para requisitos de servicio de largo alcance, de hasta aproximadamente 70Km. Si se solicita, se instalarán tarjetas del tipo 10GBASE -ZW/ZR o equivalente.

Agregación de interfaces físicos LAG (o pPAI-E con LAG).

El servicio NEBA permite al operador la posibilidad de contratación de un pPAI-E con una funcionalidad añadida consistente en asociar puertos físicos del mismo tipo de forma lógica conformando un único puerto lógico o agregación denominado LAG (Link Aggregation Group).

La funcionalidad LAG permite, por tanto, la agregación lógica de varias interfaces físicas, aumentando la capacidad de la interconexión creando una única interfaz lógica que se constituye como suma de las capacidades de las interfaces físicas que la componen. Se admiten las combinaciones siguientes:

- De 1 a 8 interfaces de 1 GbE
- De 1 a 4 interfaces 10 GbE

El LAG requiere activar el protocolo estándar LACP (802.3ad) entre el equipamiento de red del Operador y el equipamiento de red de Telefónica interconectados en el pPAI-E con LAG.

Actualmente, la red de Telefónica admite LAG mono chasis, es decir, el que establece la agrupación lógica (LAG) sobre interfaces físicas del mismo equipo o nodo de la red REM.

El operador puede encaminar cada enlace físico asociado a un LAG hasta su red, por trayectos físicos diferentes a criterio propio.

Por lo tanto, la solución LAG permite al operador aplicar criterios de redundancia siempre que utilice una capacidad efectiva del pPAI inferior al 100% de la capacidad física de la agrupación LAG.

El control del caudal de cada calidad de servicio se establece a nivel del LAG.

2.3 Movimientos comerciales de los Servicios Soporte

Se definen las siguientes operaciones comerciales sobre los servicios de Soporte

- Alta
- Modificación
- Baja

En cada Sector, un Operador podrá contratar los pPAI-E / LAG que desee con los tipos de interfaces físicas definidas en el punto anterior.

En cada pPAI-E / LAG el operador podrá contratar capacidad (expresada en Megabits) de cada una de las tres calidades de servicio posibles (BE, ORO y RT). Esta capacidad ("capacidad contratada") se solicitará según una granularidad que varía según el tamaño de la capacidad contratada (véanse los apartados Datos de contratación en el Alta de un pPAI-E y Datos de contratación en el Alta de un LAG).

2.3.1 Alta de un pPAI-E

Se indican a alto nivel los pasos para la provisión de un Alta de pPAI-E. El canal de comunicación será el correspondiente Web Service (WS), si bien en un periodo inicial (desde 1 de noviembre de 2011) se atenderán las peticiones remitidas por correo electrónico.

- El Operador realizará su solicitud de Alta.
- Se notificará al operador el número de referencia de Telefónica para dicha solicitud.
- Telefónica realizará las validaciones oportunas, en un plazo máximo de 24 horas. Véase apartado de Validaciones
- En caso de superar las validaciones, se notificará al Operador la aceptación de la solicitud y el Número Administrativo que identificará el pPAI-E. En caso contrario se notificará el rechazo de la solicitud.
- El Operador deberá solicitar por los cauces establecidos para el servicio de Entrega de Señal, la correspondiente Entrega de Señal asociada. Dicha solicitud de Entrega de Señal hará referencia al número Administrativo del correspondiente pPAI-E.
- La provisión del pPAI-E progresará hasta el punto en que se informe al Operador que el pPAI-E ha quedado pendiente de pruebas.
- El Operador deberá disponer del servicio de Entrega de Señal correspondiente. Se establece un plazo máximo de 90 días para la realización de las pruebas con el Operador desde la notificación de pendiente de pruebas.
- Cuando el Operador esté en disposición de realizar las pruebas solicitará el agendado de la misma. Véanse apartados Agenda y Pruebas en pPPAI-E o LAG.
- Una vez realizadas las pruebas se notificará al Operador el fin de solicitud.

2.3.1.1 Datos de contratación en el Alta de un pPAI-E

El Operador incluirá en la solicitud de Alta del pPAI-E, entre otros datos, los siguientes:

Sector: ámbito geográfico o demarcación del servicio en el que se solicita el pPAI-E. Un Sector se corresponde con una provincia.

Central: central de Telefónica donde se ubica el equipamiento que alberga el pPAI-E.

Tipo Ethernet. Hace referencia al “ethertype” de la etiqueta externa del QinQ ó S-VLAN. Los valores posibles serán 0x8100 ó 0x88a8. El valor del campo “ethertype” será el mismo para todas las conexiones de un mismo pPAI-E, ya sea constituido por una sola interfaz de 1 ó 10 Gb o sobre un LAG.

Capacidad Contratada por QoS. El Operador indicará la capacidad que contrata en cada pPAI-E para cada QoS. La granularidad de la capacidad contractable en cada pPAI-E para cada QoS podrá ser alguno de los valores indicados en el cuadro siguiente en función de la capacidad de caudal contratado (válido para cualquier QoS en cuestión).

Rango del caudal contratado (en Mb)	Granularidad	Valores
0- 10	En saltos de 1 en 1	0,1, 2, 3, ...10
10-100	En saltos de 5 en 5	15, 20, 25, ... 100

100-1.000	En saltos de 10	110, 120, 130, ... 1000
Más de 1.000	En saltos de 100	1100, 1200, 1300, ...

Granularidad en contratación de capacidad contratada

La suma de las capacidades contratadas sobre un pPAI-E deberá ser menor o igual a la capacidad del pPAI-E.

Tipo de Interfaz: el Operador podrá solicitar los siguientes tipos de interfaces. En relación con las estructuras de tipo LAG, véase el capítulo correspondiente (se incluye la codificación a utilizar internamente y en la contratación del Operador).

Tipo de Interfaz	Codificación	Capacidad	Tarjeta (1)
1G-MA	1GMA	1 G	1000Base-BX10-D/U
1G-LA	1GLA	1 G	1000Base-BX40-D/U
1G-XA	1GXA	1 G	1000Base-BX80-D/U
10G-MA	10GMA	10 G	10GBase- LW/LR
10G-LA	10GLA	10 G	10GBase- ZW/LR
(1) El tipo de tarjeta podrá cambiar según la disponibilidad tecnológica			

Tipos de interfaz (pPAI-E) y su codificación

Descarte de tráfico por QoS: indica, para cada calidad de servicio, la política de descarte aplicable al tráfico de dicha QoS que exceda la capacidad contratada en el pPAI-E.

El atributo de descarte será el mismo para todos los pPAI-E / LAG de un Sector.

El valor por defecto será la realización de descarte.

La solicitud de un nuevo pPAI-E / LAG en un Sector deberá ser coherente en términos de política de Descarte a la ya existente para cada QoS y dicho Sector. En caso contrario, se rechazará la solicitud.

Una modificación de política de descarte realizada con una única solicitud sobre un pPAI-E y una QoS implica modificar la política de todos los pPAI-E / LAG del Sector.

Un pPAI-E no podrá transformarse en un LAG y viceversa.

La siguiente tabla muestra los datos necesarios en la contratación de un pPAI-E

	CAMPO (pPAI-E)	OBLIG.
DATOS DE LA SOLICITUD	Nº SOLICITUD (DEL OPERADOR)	SI
DATOS DEL OPERADOR	NOMBRE DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	APELLIDOS DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	E-MAIL COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI

	CAMPO (pPAI-E)	OBLIG.
DATOS OPERACIÓN	FAX	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
	E-MAIL COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
	TIPO DE REGISTRO (PPE100)	SI (1*)
	SECTOR	SI (2*)
	CENTRAL	SI (2*)
	CAPACIDAD CONTRATADA BE	SI (3*)
	CAPACIDAD CONTRATADA ORO	SI (3*)
	CAPACIDAD CONTRATADA RT	SI (3*)
	TIPO ETHERNET (0x88a8 / 0x8100)	SI
	TIPO INTERFAZ 1GMA / 1GLA / 1GXA / 10GMA / 10GLA	SI
	DESCARTE TRÁFICO BE (SI / NO)	SI
	DESCARTE TRÁFICO ORO (SI / NO)	SI
	DESCARTE TRÁFICO RT (SI / NO)	SI
(1*) Permitirá identificar el tipo de operación solicitada, ver tabla de tipos de registros por operación. (2*) De conformidad con los posibles valores (se facilitará a los Operadores la lista de valores permitidos). (3*) Según granularidad establecida.		

La tabla siguiente identifica los tipos de registro. Cada solicitud, tendrá un tipo de registro en función de la operación que se trate.

TIPO REGISTRO	OPERACIÓN (pPAI-E)
PPE100	Alta pPAI-E

2.3.1.2 Validaciones de una solicitud de Alta de un pPAI-E

DESCRIPCIÓN (pPAI-E)
El Operador está dado de alta en NEON y tiene permiso para realizar el tipo de operación solicitada
Los campos obligatorios están informados y con el formato correcto.
Los campos opcionales informados tengan el formato correcto.
Todos los pPAI-E del Operador en el Sector disponen de la misma política de descarte por QoS.

No existen pedidos de pPAI-E en vuelo, por Sector, Operador y Calidad, con distinta política de descarte.
Comprobar que el Tipo de registro es uno de los válidos
El Sector es uno de los válidos.
La Central es una de las válidas.
La Central pertenece al Sector
El Ethertype es uno de los válidos.
El Caudal Contratado BE es uno de los válidos (granularidad).
El Caudal Contratado ORO es uno de los válidos (granularidad).
El Caudal Contratado RT es uno de los válidos (granularidad).
El Tipo Interfaz es uno de los válidos.
La marca de descarte del tráfico BE es válida.
La marca de descarte del tráfico ORO es válida.
La marca de descarte del tráfico RT es válida.
Al menos uno de los Caudales Contratados sea mayor que 0
La suma de los Caudales Contratados no excede la capacidad del Interfaz.

Validaciones de Alta de pPAI-E

2.3.2 Alta de un pPAI-E con LAG

La configuración en LAG tiene las peculiaridades siguientes:

- Un LAG se constituye con N interfaces físicos, o puertos, y un interfaz lógico al que denominamos LAG.
- El LAG tendrá su propio número administrativo. Este administrativo servirá para añadir o disminuir enlaces al LAG, así como establecer los parámetros comunes a toda la interfaz.
- Se definirá un número administrativo para cada una de las interfaces físicas que componen el LAG.

Se indican los pasos para la provisión de un Alta de LAG. El canal de comunicación será el correspondiente Web Service (WS)

1. El Operador realizará su solicitud de Alta de LAG.
2. Se notificará al Operador el número de referencia de Telefónica para dicha solicitud.
3. Telefónica realizará las validaciones oportunas en un plazo máximo de 24 horas. Véase apartado de Validaciones
4. En caso de superar las validaciones, se notificará al Operador la aceptación de la solicitud. Se informará entonces del Número Administrativo que identificará al LAG y los números Administrativos que identifican a cada uno de los puertos que conforman el LAG.

5. El Operador solicitará el servicio de Entrega de Señal correspondiente a cada puerto, haciendo referencia al correspondiente número Administrativo asociado al puerto.
6. La provisión de cada puerto que conforma el LAG, progresará hasta el punto en que se informe al Operador que dicho puerto ha quedado pendiente de pruebas físicas.
7. El Operador deberá disponer del servicio de Entrega de Señal correspondiente de cada puerto que conforma el LAG. Se establece un plazo máximo de 90 días para la realización de las pruebas con el Operador desde la notificación al operador de pendiente de pruebas.
8. El operador deberá Agendar la prueba física para cada puerto que conforma el LAG. Ver Agenda.
9. Una vez realizada la prueba de cada puerto, se confirmará el fin de pruebas de dicho puerto.
10. Una vez constituidos todos los puertos que conforman un LAG y las correspondientes entregas de señal, comenzarán los trabajos de configuración del LAG.
11. La configuración del LAG progresará hasta el punto en que se informe al Operador que el LAG ha quedado pendiente de pruebas notificando este hecho al operador e incluyendo en los mensajes el ID de LAG que constituirá Telefónica en su red. El Operador tendrá un plazo máximo de 20 días para la realización de las pruebas desde la notificación al operador de pendiente de pruebas. Ver apartados Agenda y Pruebas de pPAI-E o LAG.
12. Una vez realizadas con éxito las pruebas del LAG, el Operador recibirá el correspondiente mensaje de fin de solicitud de LAG

2.3.2.1 Datos de contratación en el Alta de un LAG

El Operador incluirá en la solicitud de Alta del pPAI-E, entre otros datos, los siguientes:

Sector: ámbito geográfico o demarcación del servicio en el que se solicita el pPAI-E. Un Sector se corresponde con una provincia.

Central: central de Telefónica donde se ubica el equipamiento que alberga el pPAI-E.

Tipo Ethernet. Hace referencia al “ethertype” de la etiqueta externa del QinQ ó S-VLAN. Los valores posibles serán 0x8100 ó 0x88a8. El valor del campo “ethertype” será el mismo para todas las conexiones de un mismo pPAI-E, ya sea constituido por una sola interfaz de 1 ó 10 Gb o sobre un LAG.

Capacidad Contratada por QoS. El Operador indicará la capacidad que contrata en cada pPAI-E para cada QoS. La granularidad de la capacidad contractable en cada pPAI-E para cada QoS podrá ser alguno de los valores indicados en el cuadro siguiente en función de la capacidad de caudal contratado (válido para cualquier QoS en cuestión).

Rango del caudal contratado (en Mb)	Granularidad	Valores
0- 10	En saltos de 1 en 1	1, 2, 3, ...10

10-100	En saltos de 5 en 5	15, 20, 25, ... 100
100-1.000	En saltos de 10	110, 120, 130, ... 1000
Más de 1.000	En saltos de 100	1100, 1200, 1300, ...

Granularidad en contratación de capacidad contratada

Tipo de Interfaz: el Operador podrá solicitar los siguientes tipos de interfaces. En relación con las estructuras de tipo LAG, véase el capítulo correspondiente (se incluye la codificación a utilizar internamente y en la contratación del Operador).

Tipo de Interfaz	Codificación	Capacidad	Tarjeta (1)
LAG con 1x 1G-MA	LG1M1	1 G	1000Base-BX10-D/U
LAG con 2 x 1G-MA	LG1M2	2 G	1000Base-BX10-D/U
LAG con 3 x 1G-MA	LG1M3	3 G	1000Base-BX10-D/U
LAG con 4 x 1G-MA	LG1M4	4 G	1000Base-BX10-D/U
LAG con 5x 1G-MA	LG1M5	5 G	1000Base-BX10-D/U
LAG con 6x 1G-MA	LG1M6	6 G	1000Base-BX10-D/U
LAG con 7x 1G-MA	LG1M7	7 G	1000Base-BX10-D/U
LAG con 8x 1G-MA	LG1M8	8 G	1000Base-BX10-D/U
LAG con 1 x 1G-LA	LG1L1	1 G	1000Base-BX40-D/U
LAG con 2 x 1G-LA	LG1L2	2 G	1000Base-BX40-D/U
LAG con 3 x 1G-LA	LG1L3	3 G	1000Base-BX40-D/U
LAG con 4 x 1G-LA	LG1L4	4 G	1000Base-BX40-D/U
LAG con 5x 1G-LA	LG1L5	5 G	1000Base-BX40-D/U
LAG con 6x 1G-LA	LG1L6	6 G	1000Base-BX40-D/U
LAG con 7x 1G-LA	LG1L7	7 G	1000Base-BX40-D/U
LAG con 8x 1G-LA	LG1L8	8 G	1000Base-BX40-D/U
LAG con 1 x 1G-XA	LG1X1	1 G	1000Base-BX80-D/U
LAG con 2 x 1G-XA	LG1X2	2 G	1000Base-BX80-D/U
LAG con 3 x 1G-XA	LG1X3	3 G	1000Base-BX80-D/U
LAG con 4 x 1G-XA	LG1X4	4 G	1000Base-BX80-D/U
LAG con 5x 1G-XA	LG1X5	5 G	1000Base-BX80-D/U
LAG con 6x 1G-XA	LG1X6	6 G	1000Base-BX80-D/U
LAG con 7x 1G-XA	LG1X7	7 G	1000Base-BX80-D/U
LAG con 8x 1G-XA	LG1X8	8 G	1000Base-BX80-D/U
LAG con 1 x 10G-LA	LG0L1	10 G	10GBase-LW/LR
LAG con 1 x 10G-MA	LG0M1	10 G	10GBase-LW/LR
LAG con 2 x 10G-MA	LG0M2	20G	10GBase-LW/LR
LAG con 2 x 10G-LA	LG0L2	20G	10GBase-ZW/LR
LAG con 3 x 10G-LA	LG0L3	30 G	10GBase-LW/LR
LAG con 3 x 10G-MA	LG0M3	30 G	10GBase-LW/LR
LAG con 4 x 10G-MA	LG0M4	40G	10GBase-LW/LR
LAG con 4 x 10G-LA	LG0L4	40G	10GBase-ZW/LR
(1) Podrá cambiar según la disponibilidad tecnológica y en planta			

Tipos de interfaz y su codificación (LAG)

Descarte de tráfico por QoS: indica, para cada calidad de servicio, la política de descarte aplicable al tráfico de dicha QoS que exceda la capacidad contratada en el LAG.

El atributo de descarte será el mismo para todos los pPAI-E / LAG de un Sector.

El valor por defecto incluido en el formulario de solicitud será la realización de descarte, es decir, Descarte= Sí.

La política de descarte incluida en la solicitud de un pPAI-E o LAG deberá ser, para cada QoS, la misma que para el pPAI-E/LAG o los pPAI-E / LAG previamente solicitados en el mismo Sector. En caso contrario, se rechazará la solicitud.

Una modificación de política de descarte realizada con una única solicitud sobre un pPAI-E y una QoS implica modificar la política de todos los pPAI-E / LAG del Sector.

Todos los datos del LAG son comunes para todos los enlaces que lo componen.

Un LAG no puede transformarse en pPAI-E así como un pPAI-E no puede transformarse en LAG.

La siguiente tabla muestra los datos necesarios en la contratación de un LAG

	CAMPO (LAG)	OBLIG.
DATOS DE LA SOLICITUD	Nº SOLICITUD (DEL OPERADOR)	SI
DATOS DEL OPERADOR	NOMBRE DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	APELLIDOS DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	E-MAIL COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	FAX	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
	E-MAIL COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
DATOS OPERACIÓN	TIPO DE REGISTRO (PPE101)	SI (1*)
	SECTOR	SI (2*)
	CENTRAL	SI (2*)
	CAPACIDAD CONTRATADA BE	SI (3*)
	CAPACIDAD CONTRATADA ORO	SI (3*)
	CAPACIDAD CONTRATADA RT	SI (3*)
	TIPO ETHERNET (0x88a8 / 0x8100)	SI
	TIPO INTERFAZ: LG1M1 etc.	SI
	DESCARTE TRÁFICO BE (SI / NO)	SI
	DESCARTE TRÁFICO ORO (SI / NO)	SI
	DESCARTE TRÁFICO RT (SI / NO)	SI
(1*) Permitirá identificar el tipo de operación solicitada, ver tabla de tipos de registros por operación. (2*) De conformidad con los posibles valores (se facilitará a los Operadores la lista de valores permitidos). (3*) Según granularidad establecida.		

La tabla siguiente identifica los tipos de registro. Cada solicitud, tendrá un tipo de registro en función de la operación que se trate.

TIPO REGISTRO	OPERACIÓN (LAG)
PPE101	Alta pPAI-E en configuración LAG

2.3.2.2 Validaciones de una solicitud de Alta de un LAG

DESCRIPCIÓN (LAG)
El Operador está dado de alta en NEON y tiene permiso para realizar el tipo de operación solicitada
Los campos obligatorios están informados y con el formato correcto.
Los campos opcionales informados tengan el formato correcto.
Todos los pPAI-E del Operador en el Sector disponen de la misma política de descarte por QoS.
No existen pedidos de pPAI-E en vuelo, por Sector, operador y Calidad, con distinta política de descarte.
Comprobar que el Tipo de registro es uno de los válidos
El Sector es uno de los válidos.
La Central es una de las válidas.
La Central pertenece al Sector
El Ethertype es uno de los válidos.
El Caudal Contratado BE es uno de los válidos (granularidad).
El Caudal Contratado ORO es uno de los válidos (granularidad).
El Caudal Contratado RT es uno de los válidos (granularidad).
El Tipo Interfaz es uno de los válidos.
La marca de descarte del tráfico BE es válida.
La marca de descarte del tráfico ORO es válida.
La marca de descarte del tráfico RT es válida.
Al menos uno de los Caudales Contratados sea mayor que 0
La suma de los Caudales Contratados no excede la capacidad del Interfaz.

Validaciones de Alta de LAG

2.3.3 Modificación de un pPAI-E /LAG

Sobre un pPAI-E o un LAG se podrán realizar las modificaciones siguientes:

- Modificación de las capacidades contratadas por QoS.
- Modificación de tipo Ethernet (Ethertype)

- Migración masiva VLANs entre dos Servicios de Soporte (origen pPAI-E o LAG, destino pPAI-E o LAG)
- Modificación de la política de Descarte
- Ampliación/disminución de enlaces en configuración LAG

Las solicitudes de modificación tendrán sus validaciones comerciales. Ver validaciones en Modificación

Las solicitudes de Modificación de un pPAI-E deberán ser específicas, es decir, estarán sujetas a las limitaciones siguientes:

- Una solicitud de modificación del Ethertype no podrá incluir otras modificaciones, será exclusiva para ese fin.
- Una solicitud de modificación de la política de Descarte no podrá incluir otras modificaciones, será exclusiva para ese fin.
- Una solicitud de migración de conexiones entre servicios de soporte origen y destino no podrá incluir otras modificaciones, será exclusiva para ese fin.
- Se podrá solicitar simultáneamente la modificación de capacidad contratada y modificación para la ampliación / disminución de enlaces en configuración LAG

2.3.3.1 Datos de contratación para Modificación de un pPAI-E /LAG

En la siguiente tabla se muestran los datos que deberán incluirse en una solicitud de modificación (WS). Esta tabla es válida para cualquier solicitud de modificación salvo para la migración masiva de conexiones que tendrán su propio formulario (WS). Cada pedido tendrá en cuenta a la hora de realizar las validaciones, solo los campos que afectan a dicho pedido.

	CAMPO (modificación pPAI-E/LAG)	OBLIG.
DATOS DE LA SOLICITUD	Nº SOLICITUD (DEL OPERADOR)	SI
DATOS DEL OPERADOR	NOMBRE DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	APELLIDOS DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	E-MAIL COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	FAX	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
DATOS OPERACIÓN	E-MAIL COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
	TIPO DE REGISTRO (PPE300 / PPE301 / PPE302 / PPE304 / PPE305)	SI (1*)
	ADMINISTRATIVO PPAI-E	SI (2*)
	CAPACIDAD CONTRATADA BE	NO (3*)(4*)
	CAPACIDAD CONTRATADA ORO	NO (3*)(4*)
	CAPACIDAD CONTRATADA RT	NO (3*)(4*)

	CAMPO (modificación pPAI-E/LAG)	OBLIG.
	TIPO ETHERNET (0x88a8 / 0x8100)	NO (5*)
	DESCARTE TRÁFICO BE (SI / NO)	NO (6*)
	DESCARTE TRÁFICO ORO (SI / NO)	NO (6*)
	DESCARTE TRÁFICO RT (SI / NO)	NO (6*)
	NUEVA CAPACIDAD PPAI-E LAG	NO (7*)
	ADMINISTRATIVO INTERFAZ FÍSICA (1 a 3 para interfaces de 1GB)	NO (8*)
<p>1*) Permitirá identificar el tipo de operación solicitada, ver tabla de tipos de registros por operación.</p> <p>(2*) El Operador deberá incluir el Administrativo que se le comunicó con la solicitud de alta. El Operador solicitante deberá ser el titular del pPAI-E identificado.</p> <p>(3*) Según granularidad establecida.</p> <p>(4*) Si se informa Tipo de registro: PPE300 al menos una de las capacidades contratadas será obligatoria.</p> <p>(5*) Si se informa Tipo de registro: PPE301 será un dato obligatorio.</p> <p>(6*) Si se informa Tipo de registro: PPE302 al menos una de las marcas de descarte será obligatoria.</p> <p>(7*) Si se informa Tipo de registro: PPE304 ó PPE305 será dato obligatorio. Se informará la nueva capacidad del pPAI-E en configuración LAG que se desea establecer.</p> <p>(8*) Si se informa Tipo de registro: PPE305 será dato obligatorio. Se informará/n el/los administrativo/s de el/los interface/s físico/s a dar de baja.</p>		

Datos contratación Modificación pPAI-E/LAG

TIPO REGISTRO	OPERACIÓN
PPE300	Modificación capacidades contratadas
PPE301	Modificación Ethertype
PPE302	Modificación políticas de descarte
PPE303	Migración Masiva de conexiones por S_VLAN
PPE304	Aumento capacidad pPAI-E en configuración LAG
PPE305	Decremento capacidad pPAI-E en configuración LAG
PPE306	Modificación capacidades contratadas y aumento capacidad pPAI-E en configuración LAG
PPE307	Modificación capacidades contratadas y decremento capacidad pPAI-E en configuración LAG

2.3.3.2 Modificación de capacidades contratadas por QoS en un servicio de soporte.

En un servicio de soporte de un Operador, éste podrá añadir una QoS o modificar la capacidad contratada de una o varias de las QoS definidas.

La modificación de las capacidades contratadas de una QoS es responsabilidad plena del Operador, que deberá hacer sus propias estimaciones para tener en cuenta las conexiones de usuario final que tiene o tenga previsto asociar al mismo.

Se verificará que la solicitud de modificación es consistente con los recursos del servicio de soporte, es decir, que las nuevas capacidades que resultan de la solicitud de modificación no superan la capacidad del servicio soporte (pPAI-E/LAG) existente.

El canal de comunicación será el correspondiente Web Service (WS).

Las actuaciones serán las siguientes:

- El Operador realizará su solicitud de Modificación de Capacidad contratada QoS.
- Se notificará al Operador el número de referencia de Telefónica para dicha solicitud.
- Telefónica realizará las validaciones oportunas en un plazo máximo de 24 horas. Véase apartado de Validaciones
- En caso de superar las validaciones, se notificará al Operador la aceptación de la solicitud.
- Una vez realizados los trabajos, se comunicará al operador el fin de solicitud.

2.3.3.2.1 Validaciones Modificación Capacidades Contratadas

DESCRIPCIÓN
El Operador está dado de alta en NEON y tiene permiso para realizar el tipo de operación solicitada.
Los campos obligatorios están informados y con el formato correcto.
Los campos opcionales informados tengan el formato correcto.
No existe pedido en vuelo para el Administrativo del pPAI-E.
El administrativo del pPAI-E existe y pertenece al Operador.
El administrativo pertenece al servicio pPAI-E.
Validar que en solicitudes de modificación se ha informado algún dato para modificar (todos los datos opcionales, pero debe de existir al menos uno)
Comprobar que el Tipo de registro es uno de los válidos
El Caudal Contratado BE es uno de los válidos (granularidad).
El Caudal Contratado ORO es uno de los válidos (granularidad).
El Caudal Contratado RT es uno de los válidos (granularidad).
Al menos uno de los Caudales Contratados sea mayor que 0
La suma de los Caudales Contratados no excede la capacidad del Interfaz.
Una solicitud de modificación del Ethertype no podrá incluir otras modificaciones, será exclusiva para ese fin.
Una solicitud de modificación de las Políticas de descarte no podrá incluir otras modificaciones, será exclusiva para ese fin.
Una solicitud de modificación de las Capacidades Contratadas no podrá incluir otras modificaciones, será exclusiva para ese fin, salvo la ampliación ó disminución de enlaces de un LAG.
Una solicitud de migración masiva no es compatible con ninguna otra modificación, será exclusiva para ese fin.

Comprobar que si se modifican las Capacidades contratadas (de una o varias QoS), no son las mismas que están en Parque para ese pPAI-E.

Comprobar que si se ha solicitado cambio de capacidades contratadas, está informada al menos una QoS

2.3.3.3 Modificación tipo Ethernet (Ethertype) de un pPAI-E

Las actuaciones serán las siguientes:

- El Operador realizará su solicitud de Modificación de tipo Ethernet.
- Se notificará al Operador el número de referencia de Telefónica para dicha solicitud.
- Telefónica realizará las validaciones oportunas en un plazo máximo de 24 horas. Véase apartado de Validaciones
- En caso de superar las validaciones, se notificará al Operador la aceptación de la solicitud. En caso contrario se rechaza.
- La orden progresará hasta el punto de coordinación con el operador, en el cual se comunica al operador la disposición para acometer el cambio
- El operador, a través de agenda, deberá establecer la fecha y hora en la que desea establecer la modificación. EL Operador agendará una fecha y hora disponible. Ver proceso de Agenda
- Una vez realizados los trabajos, se comunicará al operador la disponibilidad del nuevo tipo Ethernet mediante el mensaje de fin de solicitud.

2.3.3.3.1 Validaciones de Cambio Ethertype

DESCRIPCIÓN (modificación de Ethertype)
El Operador está dado de alta en NEON y tiene permiso para realizar el tipo de operación solicitada.
Los campos obligatorios están informados y con el formato correcto.
Los campos opcionales informados tengan el formato correcto.
No existe pedido en vuelo para el Administrativo del pPAI-E.
El administrativo del pPAI-E existe y pertenece al Operador.
El administrativo pertenece al servicio pPAI-E.
Validar que en solicitudes de modificación se ha informado algún dato para modificar (para el WS son todos los datos opcionales).
Comprobar que el Tipo de registro es uno de los válidos
El Ethertype es uno de los válidos.
Una solicitud de modificación del Ethertype no podrá incluir otras modificaciones, será exclusiva para ese fin.
Comprobar que si se modifica el Ethertype, no es el mismo que está en el Parque para ese pPAI-E.
Comprobar que si se ha solicitado cambio de Ethertype, está informado.

2.3.3.4 Modificación de la política de descarte

Un Operador puede solicitar modificar la política de descarte que tuviera asociada en sus Servicios Soporte. Una solicitud de modificación de la política de descarte no podrá incluir simultáneamente otros movimientos en la misma solicitud. No obstante, un operador podrá solicitar simultáneamente la modificación de la políticas de descarte de varias QoS, de forma que:

- Se permitirá que en un Sector tenga Descarte para unas calidades y exceso para otras.
- Se permitirá en la misma solicitud el cambio de política de descarte de varias Calidades.

Esta modificación afectará a todos los servicios soporte (pPPAI-E / LAG) del mismo Sector que el Operador tuviera contratados.

Las actuaciones serán las siguientes:

- El Operador realizará su solicitud de modificación.
- Se notificará al Operador el número de referencia de Telefónica para dicha solicitud.
- Telefónica realizará las validaciones oportunas en un plazo máximo de 24 horas. Véase apartado de Validaciones
- En caso de superar las validaciones, se notificará al Operador la aceptación de la solicitud.
- La orden progresa hasta la modificación de la política de descarte de todos y cada uno de los pPPAI-E / LAG del operador en ese Sector.
- Se comunica al operador la realización de los trabajos mediante el fin de la solicitud.

2.3.3.4.1 Validación política de Descarte

DESCRIPCIÓN (Descarte)
El Operador está dado de alta en NEON y tiene permiso para realizar el tipo de operación solicitada.
Los campos obligatorios están informados y con el formato correcto.
Los campos opcionales informados tengan el formato correcto.
No existe pedido en vuelo para el Administrativo del pPAI-E/LAG.
No existen pedidos en vuelo para el resto de pPAI-E/LAG del Operador en el Sector
No existen pedidos en vuelo, por Sector y Operador, con distinta política de descarte.
El administrativo del pPAI-E/LAG existe y pertenece al Operador.
El administrativo pertenece al servicio pPAI-E/LAG.
Validar que en solicitudes de modificación se ha informado algún dato para modificar (para el WS son todos los datos opcionales).
Comprobar que el Tipo de registro es uno de los válidos
La suma de los Caudales Contratados no excede la capacidad del Interfaz.
Una solicitud de modificación de las Políticas de descarte no podrá incluir otras modificaciones, será exclusiva para ese fin.

Comprobar que si se modifican las Políticas de descarte (de una o varias QoS), no son las mismas que están en Parque.

Comprobar que si se ha solicitado cambio de política de descarte, está informada al menos una QoS

2.3.3.5 Ampliación o disminución de puertos en un LAG

Los movimientos de ampliación o disminución de ancho de banda total disponible permitidos sobre un LAG son los siguientes:

- Aumento del ancho de banda del LAG mediante un nuevo puerto. En este caso el Operador deberá indicar los siguientes datos:
 - número administrativo del LAG.
 - capacidad final del LAG
- Disminución del ancho de banda del LAG, mediante la baja de un puerto. En este caso el Operador deberá indicar los siguientes datos:
 - número administrativo del LAG
 - capacidad final del LAG
 - número administrativo del interfaz físico (puerto componente del LAG que desea dar de baja.

No podrán realizarse las siguientes modificaciones:

- Convertir LAG en un pPAI-E (sin LAG)
- Convertir un pPAI-E (sin LAG) en LAG
- Convertir un puerto de un LAG en un PPAI-E
- Convertir un PPAI-E/ en un puerto de un LAG

Ampliación de numero de puertos / capacidad contratada de un LAG

Los pasos son los siguientes:

- El Operador realizará su solicitud de Modificación
- Previamente a la realización de validaciones de los datos de la solicitud, se notificará al operador el número de referencia de Telefónica para dicha solicitud.
- Telefónica realiza las validaciones oportunas. Véase apartado de Validaciones de Servicios Soporte.
- En caso de superar las validaciones, se notificará al Operador la aceptación de la solicitud. Se proporciona el Administrativo/s del nuevo puerto/s. En caso de no superar las validaciones se rechaza..
- El operador deberá solicitar la entrega de señal correspondiente (asociada al administrativo/s).
- Este alta de puerto progresará por la provisión hasta que este preparado para pruebas. Se comunicará al Operador la disponibilidad para pruebas de cada puerto.

- El operador mediante la Agenda, acuerda la fecha en la que se realizará la prueba. Esta prueba será de conectividad física. Ver agenda
- Una vez realizado con éxito la prueba del puerto, se procede a incluir en el LAG el nuevo puerto. Para ello, la orden progresa hasta el punto de coordinación de activación. El Operador a través del mecanismo de agenda solicitará el momento en que desea la activación efectiva de la ampliación del LAG. Véase Agendado
- En esa fecha se activa el nuevo puerto en el LAG.
- Se comunica al operador la realización del cambio mediante el fin de la solicitud.

Disminución del número de puertos / capacidad contratada de un LAG

Los pasos son los siguientes:

- El Operador realizará su solicitud de Modificación.
- Previamente a la realización de validaciones de los datos de la solicitud, se notificará al operador el número de referencia de Telefónica para dicha solicitud.
- Telefónica realizará las validaciones oportunas. Véase apartado de Validaciones de Servicios Soporte.
- En caso de superar las validaciones, se notificará al Operador la aceptación de la solicitud. En caso contrario se rechaza
- En una primera fase se procederá a quitar el puerto de la configuración LAG. Para ello, el operador mediante la Agenda, acuerda la fecha en la que se realizará la desactivación.
- En la fecha agendada se realiza la desactivación del puerto en el LAG (reducir la capacidad total del LAG)
- Una vez finalizada la desactivación con éxito, se realiza la baja del puerto físico.
- En este punto el Operador podrá solicitar la baja de la entrega de señal.
- Se comunica al operador la realización del cambio mediante el fin de la solicitud

2.3.3.5.1 Validaciones Ampliación Capacidad

VALIDACIONES Ampliación capacidad LAG
El Operador está dado de alta en NEON y tiene permiso para realizar el tipo de operación solicitada.
Los campos obligatorios están informados y con el formato correcto.
Los campos opcionales informados tengan el formato correcto.
No existe pedido en vuelo para el Administrativo del pPAI-E/LAG.
El administrativo del pPAI-E/LAG existe y pertenece al Operador.
El administrativo pertenece al servicio pPAI-E/LAG.
Validar que en solicitudes de modificación se ha informado algún dato para modificar (para el WS son todos los datos opcionales).
Comprobar que el Tipo de registro es uno de los válidos para esta operación.

Una solicitud de modificación de la ampliación del número de puertos de un LAG no podrá incluir otras modificaciones, será exclusiva para ese fin.
La suma de los Caudales Contratados no excede la capacidad del LAG en situación final.
Comprobar que la situación final del LAG, no es la misma que tiene en Parque ese LAG.
Comprobar que la ampliación del número de puertos de un LAG conduce a una configuración de LAG.

2.3.3.5.2 Validaciones Disminución del número de puertos de un LAG

VALIDACIONES Disminución de numero de puertos de LAG
El Operador está dado de alta en NEON y tiene permiso para realizar el tipo de operación solicitada.
Los campos obligatorios están informados y con el formato correcto.
Los campos opcionales informados tengan el formato correcto.
No existe pedido en vuelo para el Administrativo del pPAI-E/LAG.
El administrativo del pPAI-E/LAG existe y pertenece al Operador.
El administrativo pertenece al servicio pPAI-E/LAG.
El/Los administrativos de los interfaces a dar de baja, existen y pertenecen al Operador
El/Los administrativos de los interfaces a dar de baja, son del tipo interfaz físico
Validar que en solicitudes de modificación para disminuir el número de puertos de un LAG, se informan los campos necesarios para este movimiento.
Comprobar que el Tipo de registro es uno de los válidos.
Una solicitud de modificación de la disminución del número de puertos de un LAG no podrá incluir otras modificaciones, será exclusiva para ese fin.
La suma de los Caudales Contratados no excede la capacidad del Interfaz en situación final.
Comprobar que la situación final del LAG, no es la misma que tiene en Parque ese LAG.
Comprobar que la disminución del número de puertos de un LAG conduce a una configuración de LAG.

2.3.3.6 Migración masiva VLANs entre dos Servicios de Soporte

Un Operador podrá solicitar la migración de conexiones de un servicio de soporte origen (pPAI-E / LAG) a otro destino existente (pPAI-E / LAG), siempre que ambos pertenezcan al mismo Sector.

Se permitirá, la migración masiva de conexiones de usuario de una o varias VLANes.

La operación de migración de VLANes implica corte temporal del servicio de los clientes asignados sobre la S-VLAN o las S-VLANes afectadas, por lo que la migración será de VLAN a VLAN. El tiempo máximo de interrupción será de 60 minutos para cada conexión.

Dado que los operadores pueden compartir servicios de soporte, la migración podrá realizarse entre un pPAI-E/LAG origen de un operador y un pPAI-E/LAG destino de otro operador.

Podrán solicitarse migraciones coincidentes siempre que las actuaciones se ejerzan sobre pPAI-E / LAG origen (administrativo) y pPAI-E / LAG destino (administrativo) diferentes. Para poder realizar dos solicitudes sucesivas sobre mismo pPAI-E / LAG (origen o destino) debe estar finalizada la solicitud previa.

El Operador titular del pPAI-E / LAG destino informará los siguientes datos:

- Administrativo de pPAI /LAG donde se encuentra la S-VLAN o las S-VLANes que desean migrarse (origen).
- Administrativo del pPAI-E destino al que se desean migrar (destino).
- Identificadores de cada una de las VLANes que desea migrar.

Será responsabilidad del Operador titular del pPAI-E/LAG destino disponer de los recursos necesarios en el pPAI-E/LAG destino.

No se realizarán validaciones que restrinjan la provisión solicitada en función del Tipo de Interfaz, Ethertype o Caudales Contratados en el pPAI-E destino.

Las actuaciones serán las siguientes:

- El Operador realizará su solicitud de modificación.
- Se notificará al Operador el número de referencia de Telefónica para dicha solicitud.
- Telefónica realizará las validaciones oportunas en un plazo máximo de 24 horas. Véase apartado de Validaciones
- En caso de superar las validaciones, se notificará al Operador la aceptación de la solicitud. En caso contrario se rechaza.
- La orden progresará hasta el punto de coordinación con el Operador. En este instante se comunica al Operador la disposición para acometer el cambio, así como el conjunto de VLANes a dar de alta en el nuevo Servicio Soporte, asociando los identificadores de S-VLAN del pPPAI-E/LAG origen con las correspondientes nuevas S-VLANes del pPPAI-E /LAG destino
- El operador agendará la fecha y hora en la que desea establecer la migración. Ver proceso de Agenda. En caso de no poder migrar todas las VLANs por alguna incidencia de provisión, el Operador utilizará la Agenda para reprogramar los trabajos.
- Una vez realizados los trabajos en el tramo horario de la agenda, se comunicará al operador la finalización de la solicitud mediante el mensaje de fin de solicitud.
- Se establece un proceso por el cual se asegura para cada VLAN la marcha atrás de forma individual

2.3.3.6.1 Datos de contratación para Migración Masiva de VLANs.

En la siguiente tabla se muestran los datos que los Operadores deberán incluir en una solicitud de migración masiva de conexiones.

	CAMPO (migración masiva de VLAN)	OBLIG.
DATOS DE LA SOLICITUD	Nº SOLICITUD (DEL OPERADOR)	SI
DATOS DEL OPERADOR	NOMBRE DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	APELLIDOS DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	E-MAIL COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	FAX	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
	E-MAIL COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
DATOS OPERACIÓN	TIPO DE REGISTRO (PPE303)	SI (1*)
	ADMINISTRATIVO PPAI-E	SI (2*)
	ADMINISTRATIVO PPAI-E ORIGEN	NO (3*)
	S-VLAN	NO (3*)
	(1*) Permitirá identificar el tipo de operación solicitada, ver tabla de tipos de registros por operación. (2*) El Operador deberá incluir el Administrativo que se le comunicó con la solicitud de alta. El Operador solicitante deberá ser el titular del pPAI-E identificado. En este caso la solicitud se realiza sobre el pPAI-E destino. (3*) Si se informa Tipo de registro: PPE303 serán datos obligatorios.	

Datos contratación Modificación pPAI-E

2.3.3.6.2 Validaciones Migraciones Masivas de VLANs

DESCRIPCIÓN (migraciones masivas)
El Operador está dado de alta en NEON y tiene permiso para realizar el tipo de operación solicitada.
Los campos obligatorios están informados y con el formato correcto.
Los campos opcionales informados tengan el formato correcto.
No existe pedido en vuelo para el Administrativo del pPAI-E/LAG.
No existe pedido en vuelo para el Administrativo del pPAI-E/LAG Origen.
No existen pedidos en vuelo, por Sector y Operador, con distinta política de descarte.
El administrativo destino del pPAI-E/LAG existe y pertenece al Operador.
El administrativo origen existe y pertenece al servicio pPAI-E/LAG.

Validar que el pPAI-E/LAG origen y destino pertenecen al mismo Sector.
Validar que en solicitudes de modificación se ha informado algún dato para modificar (para el WS son todos los datos opcionales).
Comprobar que el Tipo de registro es uno de los válidos
Una solicitud de migración masiva no es compatible con ninguna otra modificación, será exclusiva para ese fin.
Comprobar que si se solicita migración masiva, el administrativo destino y origen no sean coincidentes.
Comprobar que si se migración masiva, están informados tanto el Administrativo del pPAI-E/LAG origen como las S-VLANes a migrar.

2.3.4 Baja de un pPAI-E

Las operaciones de baja de un pPAI seguirán los pasos siguientes:

- El Operador envía la solicitud de baja informando el número Administrativo del pPAI-E afectado y los restantes campos obligatorios de la baja.
- Previamente a la realización de validaciones de los datos de la solicitud, se notificará al operador el número de referencia de Telefónica para dicha solicitud.
- Telefónica realizará las validaciones oportunas. Véase apartado de Validaciones de Servicios Soporte. Si no se superan se rechazarán
- En caso de superar las validaciones, se notificará al Operador la aceptación de la solicitud.
- En caso de superar todas las validaciones, se da la aceptación de la solicitud, notificándose el Operador.
- En este momento el operador podrá solicitar la baja de la entrega de señal asociada
- Se procede a la desactivación.
- Se comunica al operador el fin de la solicitud.

2.3.4.1 Datos de contratación de la baja de un pPAI-E

En el cuadro siguiente se muestran los datos (junto con sus valores) que los Operadores deberán incluir en la solicitud de baja. El Operador informará obligatoriamente los campos con el valor "SI" en la columna "CAMPO OBLIG."

	CAMPO (Baja de pPAI-E)	OBLIG.
DATOS DE LA SOLICITUD	Nº SOLICITUD (DEL OPERADOR)	SI
DATOS DEL OPERADOR	NOMBRE DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	APELLIDOS DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	E-MAIL COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	FAX	SI

	CAMPO (Baja de pPAI-E)	OBLIG.
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
	E-MAIL COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
DATOS OPERACIÓN	TIPO DE REGISTRO (PPE200)	SI (1*)
	ADMINISTRATIVO PPAI-E	SI (2*)
(1*) Permitirá identificar el tipo de operación solicitada, ver tabla de tipos de registros por operación. (2*) El Operador deberá incluir el Administrativo que se le comunicó con la solicitud de alta. El Operador solicitante deberá ser el titular del pPAI-E identificado		

Solicitud de Baja de -PAI-E

TIPO REGISTRO	operación
PPE200	Baja de pPAI-E.

2.3.4.2 Validaciones comerciales de una solicitud de baja de pPAI-E

VALIDACIONES Baja de pPAI-E
El Operador está dado de alta en NEON y tiene permiso para realizar el tipo de operación solicitada.
Los campos obligatorios están informados y con el formato correcto.
Los campos opcionales informados tengan el formato correcto.
No existe pedido en vuelo para el Administrativo del pPAI-E.
El administrativo del pPAI-E existe y pertenece al Operador.
El administrativo pertenece al servicio pPAI-E.
Comprobar que el Tipo de registro es uno de los válidos
No existe conexiones NEBA activas

Validaciones de Baja de PAI-E

2.3.5 Baja de LAG

Las operaciones de baja de LAG seguirán los pasos siguientes:

- El Operador envía la solicitud de baja informando el número Administrativo del LAG afectado y los restantes campos obligatorios de la baja.
- Previamente a la realización de validaciones de los datos de la solicitud, se notificará al operador el número de referencia de Telefónica para dicha solicitud.
- Telefónica realizará las validaciones oportunas. Véase apartado de Validaciones de Servicios Soporte.
- En caso de superar las validaciones, se notificará al Operador la aceptación de la solicitud.

- En caso de superar todas las validaciones, se da la aceptación de la solicitud, notificándose el Operador.
- En este momento el operador podrá solicitar la baja de las entregas de señal asociadas a cada puerto del LAG.
- Se procede a la desactivación del LAG y de los puertos físicos.
- Se comunica al operador el fin de la solicitud, que incluirá el Administrativo del LAG y los Administrativos de los puertos asociados.

2.3.5.1 Datos de contratación de la baja de un LAG

En el cuadro siguiente se muestran los datos (junto con sus valores) que los Operadores deberán incluir en la solicitud de baja. El Operador informará obligatoriamente los campos con el valor “SI” en la columna “CAMPO OBLIG.”

	CAMPO (Baja de LAG)	OBLIG.
DATOS DE LA SOLICITUD	Nº SOLICITUD (DEL OPERADOR)	SI
DATOS DEL OPERADOR	NOMBRE DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	APELLIDOS DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	E-MAIL COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	FAX	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
	E-MAIL COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
DATOS OPERACIÓN	TIPO DE REGISTRO (PPE201)	SI (1*)
	ADMINISTRATIVO LAG	SI (2*)
(1*) Permitirá identificar el tipo de operación solicitada, ver tabla de tipos de registros por operación. (2*) El Operador deberá incluir el Administrativo que se le comunicó con la solicitud de alta. El Operador solicitante deberá ser el titular del LAG identificado		

Solicitud de Baja de LAG

TIPO REGISTRO	OPERACION
PPE201	Baja de pPAI-E en configuración LAG.

2.3.5.2 Validaciones comerciales de una solicitud de baja de LAG

Validaciones Baja de LAG
El Operador está dado de alta en NEON y tiene permiso para realizar el tipo de operación solicitada.

Los campos obligatorios están informados y con el formato correcto.
Los campos opcionales informados tengan el formato correcto.
No existe pedido en vuelo para el Administrativo del LAG.
El administrativo del LAG existe y pertenece al Operador.
El administrativo pertenece a un agrupador LAG.
Comprobar que el Tipo de registro es uno de los válidos
No existe conexiones NEBA activas

Validaciones de Baja de LAG

2.4 Agenda

Con el objetivo de coordinar las pruebas y las activaciones de los Servicios Soporte entre Telefónica y el Operador, se pondrá a disposición de los mismos una Agenda (accesible mediante WS) con las fechas disponibles para las distintas actuaciones que precisan coordinación. Incluirá horario nocturno.

El operador dispondrá de dos Web Services, uno para poder consultar los horarios y fechas disponibles, el otro para poder reservar una ventana de activación o prueba.

2.4.1 Web Services de Consulta horario

Los campos de este servicio serán:

Entrada:

- Servicio: Tomará el valor Prueba_SOPORTE
- Fecha: Indicará la fecha en la que desea conocer las ventanas disponibles. Se validará que la fecha introducida tiene el formato dd/mm/aaaa y que es posterior a la fecha actual.

Salida:

- El servicio devolverá los tramos horarios disponibles en la fecha deseada. Si no hubiera disponibilidad en esa fecha, le devolverá los tramos horarios con fecha más próxima.
- Fecha : Fecha en formato dd/mm/aaaa
- Hora : Lista de tramos horarios en formato HH:MM

2.4.2 Web Services reserva de Ventana

Existirá un WS, para la reserva de una ventana. Este WS, deberá llevar los siguientes datos de entrada:

- Servicio: Tomará el valor Prueba_SOPORTE,
- Operación: Se admiten Alta, Baja y Modificación de ventana. Si se informa Alta, no se podrá informar SLOT.
- SLOT : Se corresponde con la ventana de ejecución. Si es un Alta de datos de ventana, este campo no será dato de entrada. Si es Baja o Modificación de datos ventana, obligatoriamente se deberá indicar el SLOT, ya que se usa como identificador de registro en la agenda para modificaciones de otros campos (por ejemplo, MAC del equipo del Operador enfrentado al pPAI-E / LAG (en caso de ser necesario), datos de contacto y teléfono, una vez que el operador dispone previamente de una ventana o slot reservada).

- Fecha. Este campo es obligatorio y debe venir en formato dd/mm/aaaa. Se validará que la fecha introducida tiene el formato dd/mm/aaaa y que es posterior a la fecha actual. En caso de informar SLOT, el campo fecha no es obligatorio.
- Hora: es obligatorio y debe venir en formato HH:MM. En caso de informar SLOT, el campo hora no es obligatorio.
- Administrativo : Es obligatorio y se validará que el administrativo existe y pertenece a un servicio de soporte.
- Nombre de contacto : Obligatorio, no se validará formato, servirá para poder comunicar en caso de incidencia, con el operador
- Teléfono de Contacto: Obligatorio. No se validará el formato, servirá para comunicar con el operador
- Operador: Identifica al operador solicitante. Se verificará que el administrativo solicitado pertenece a este operador. El operador introduce el código de Operador.
- MAC : Campo obligatorio si se invoca a la Agenda Prueba_SOPORTE.. El operador deberá introducir la MAC del equipo del operador contra el que ha conectado el PPAI-E. En el caso de LAG no es necesario este dato
- Clave: Clave proporcionada por el operador. Garantiza que solo el podrá modificar o anular esta petición. Obligatorio.
- Observaciones: Campo de libre texto opcional en el que el operador podrá poner sus comentarios. A nivel del operador, debe saber que estos comentarios se usaran solo en caso de incidencias

Los datos de salida del WS serán los siguientes:

- Código de Error: Se devolverá 0 (correcto) en caso de poder realizar la reserva. En caso contrario se indicará un código de error diferente por cada casuística.
- SLOT : código del slot de tiempo asignado
- Fecha : fecha de reserva de la activación o de la prueba
- Hora : Hora de activación o de la prueba

2.4.3 Validaciones y comportamiento de los Web Services Gestión de Agenda

VALIDACIONES Agenda (reserva de ventana)
El Administrativo proporcionado esta asociado a una orden en vuelo
El Administrativo pertenece al operador.
No exista para ese Administrativo otra ventana de activación con fecha mayor a la actual del sistema.
La fecha es posterior que la fecha del sistema, es decir solo se deja agendar de mañana en adelante.
Los formatos de fecha y hora son correctos, tal y como se expresa en este documento.
El servicio de Agenda es Prueba_PPAI-E
La fecha y hora introducida esta sin ocupar en la Agenda.
La orden esta en actuación de Parada y es una actuación de Prueba o Activación según se corresponda con el Servicio de Agenda

2.5 Pruebas en PPAI-E o LAG

PPAI-E

Para poder realizar la prueba de nivel 2, se usará la VLAN numero 80. Esta VLAN es de tipo VPLS. La prueba consistirá en el mecanismo de aprendizaje de MAC.

El equipo del Operador conectado al pPAI-E / LAG debe ser capaz de generar tráfico hacia el pPAI-E / LAG marcado con la etiqueta de VLAN 80 y los parámetros técnicos de dicha VLAN. Con el trafico enviado por el Operador, se determinará cual es la MAC origen del trafico (aprendizaje de MAC). Esta dirección de MAC debe coincidir con la introducida por el Operador en la Agenda. Si no coincide se abrirá una incidencia ejecutiva para el operador y se volverá a la actuación de prueba, para que el Operador proceda a Agendar otra fecha.

Si el problema fuera de Telefónica, se abrirá una incidencia, que será informativa para el Operador. Esta incidencia podría conllevar el reinicio de las pruebas, por lo que se volvería a comunicar al Operador la disponibilidad de pruebas.

LAG

La prueba a realizar en los Enlaces de los LAG, consistirá en verificar :

- El puerto de la Red se puede levantar
- El puerto tiene Link

Las pruebas a realizar en el alta de un LAG consistirán en :

- Todos los puertos están activos y pertenecen al mismo LAG

2.6 Incidencias Servicios de Soporte

2.6.1 Incidencias Servicios de Soporte Ejecutivas para Operador

Descripción	Acción Comercial a realizar
Operador pendiente de infraestructura	Trascurridos 90 días sin resolución, Anular e informar al operador
Pendiente decisión de Operador	El Operador decidirá anular o reiterar. En caso de que esta sea la segunda incidencia por este motivo, se Anula y comunicar al operador
Operador ilocalizable tras varios intentos de contacto.	
Pruebas erróneas, resolución pendiente operador	Incidencia Ejecutiva para el Operador. Se espera respuesta en 15 días. Si supera ese plazo o la fecha supera más de 15 días: anular
Cambio fecha de actuación de provisión, de pruebas,...	

2.6.2 Incidencias Servicios de Soporte Informativas para el Operador

Descripción	Acción Comercial a realizar
Incidencia pendiente pruebas LAG mas de 20 días	Anular e informar al operador
MAC no identificada en prueba pPAI-E / LAG	No aplica
Incidencia pendiente de Operador más de 15 días	Anular e informar al operador

2.7 Centrales para servicios de Soporte y sectores NEBA

Los Operadores dispondrán de un Web Service que ofrecerá la URL a través de la cual el operador podrá descargar un fichero con un listado con las centrales en las que pueden existir pPAI-E/LAG.

El Web Service indicado forma parte del conjunto de servicios de información OBA.

El Operador consultará este listado previamente a la solicitud de contratación del Servicio Soporte NEBA para identificar la central en la que desea el pPAI-E/LAG (código MIGA), que es un parámetro obligatorio para dicha contratación.

El cuadro siguiente recoge las centrales en las que existen los equipos sobre los que se instalen los pPAI-E/LAG a fecha de octubre de 2015, pudiendo haber centrales adicionales con posterioridad.

	Sector	Ciudad	Central A		Central B	
			Central	Código MIGA	Central	Código MIGA
1	SEC_ALAVA_NEBA	Vitoria	Vitoria/Avenida	110002		
2	SEC_ALBACETE_NEBA	Albacete	Albacete/Parque	210002		
3	SEC_ALICANTE_NEBA	Alicante	Alicante/Florida	310083		
4	SEC_ALMERIA_NEBA	Almería	Almería/Alborán	410003		
5	SEC_AVILA_NEBA	Ávila	Ávila/San roque	510002		
6	SEC_BADAJOS_NEBA	Badajoz	Badajoz/Alvarado	610002		
7	SEC_ILLES_BALEARS_NEBA	Palma de Mallorca	Palma/Molina	710003		
8	SEC_BARCELONA_NEBA	Barcelona	B/Vía Augusta	810027	Torras i Bages	0810026
9	SEC_BURGOS_NEBA	Burgos	Burgos/Gamonal	910002		
10	SEC_CACERES_NEBA	Cáceres	Cáceres/Perú	1010003		
11	SEC_CADIZ_NEBA	Cádiz	Puerto Real/Las Canteras	1113001		
12	SEC_CASTELLON_NEBA	Castellón	Castellón/Maestrazgo	1210001		
13	SEC_CUADRADILLA_NEBA	Ciudad Real	C.Real/Calatrava	1310002		
14	SEC_CORDOBA_NEBA	Córdoba	Córdoba/Abderramán	1410005		

	Sector	Ciudad	Central A		Central B	
			Central	Código MIGA	Central	Código MIGA
15	SEC_A_CORUNYA_NEBA	La Coruña	Coruña/Montiño	1510005	Espino	1510002
16	SEC_CUENCA_NEBA	Cuenca	Cuenca/Santa Ana	1610002		
17	SEC_GIRONA_NEBA	Girona	Girona/Gúell	1710002		
18	SEC_GRANADA_NEBA	Granada	Granada/Zaidín	1810004		
19	SEC_GUADALAJARA_NEBA	Guadalajara	Guadalajara/Santa María	1910002		
20	SEC_GUIPUZKOA_NEBA	San Sebastian	Donostia s.s./Amara	2010002		
21	SEC_HUELVA_NEBA	Huelva	Huelva/Tartesos	2110003		
22	SEC_HUESCA_NEBA	Huesca	Huesca/Cortés	2210002		
23	SEC_JAEN_NEBA	Jaén	Jaén/Audiencia	2310005		
24	SEC_LEON_NEBA	León	León/Torre	2410002		
25	SEC_LLEIDA_NEBA	Lleida	Lleida/Marte	2510002		
26	SEC_LA_RIOJA_NEBA	Logroño	Logroño/San Millán	2610002		
27	SEC_LUGO_NEBA	Lugo	Lugo/San Roque	2710002		
28	SEC_MADRID_NEBA	Madrid	Madrid/Ríos Rosas	2810065	Delicias	2810003
29	SEC_MALAGA_NEBA	Málaga	Málaga/Gamarra	2910094	Maldonado	2910002
30	SEC_MURCIA_NEBA	Murcia	Murcia/San Antón	3010004		
31	SEC_NAVARRA_NEBA	Pamplona	Pamplona/Este	3110002		
32	SEC_OURENSE_NEBA	Orense	Orense/Posío	3210002		
33	SEC_ASTURIAS_NEBA	Oviedo	Oviedo/San Lázaro	3310081		
34	SEC_PALENCIA_NEBA	Palencia	Palencia/San José	3410002		
35	SEC_LAS_PALMAS_NEBA	Las Palmas	Las palmas/Altavista	3510003		
36	SEC_PONTEVEDRA_NEBA	Vigo	Vigo/Calvario	3620003		
37	SEC_SALAMANCA_NEBA	Salamanca	Salamanca/Garrido	3710002		
38	SEC_SC_TENERIFE_NEBA	Tenerife	S.C. Tenerife/Armas	3810002		
39	SEC_CANTABRIA_NEBA	Santander	Santander/Cazoña	3910005		
40	SEC_SEGOVIA_NEBA	Segovia	Segovia/Caño Grande	4010002		
41	SEC_SEVILLA_NEBA	Sevilla	Sevilla/San Bernardo	4110080	Oriente	4110003
42	SEC_SORIA_NEBA	Soria	Soria/Santa Bárbara	4210002		
43	SEC_TARRAGONA_NEBA	Tarragona	Tarragona/Francolí	4310003		
44	SEC_TERUEL_NEBA	Teruel	Teruel/Torico	4410001		
45	SEC_TOLEDO_NEBA	Toledo	Toledo/Vega	4510002		
46	SEC_VALENCIA_NEBA	Valencia	Valencia/Campanar	4610011	Carmen	4610005
47	SEC_VALLADOLID_NEBA	Valladolid	Valladolid/Vadillos	4710004		
48	SEC_VIZCAYA_NEBA	Bilbao	Bilbao/Archanda	4810011	Begoña	4810015
49	SEC_ZAMORA_NEBA	Zamora	Zamora/Avenida	4910002		
50	SEC_ZARAGOZA_NEBA	Zaragoza	Zaragoza/Portillo	5019008		

2.8 Facturación de los Servicios Soporte

2.8.1 Aspectos generales de la facturación de los servicios soporte

La facturación del tráfico se realizará a nivel de Sector. La facturación se realizará al operador titular de los pPAI-E / LAG con independencia de la titularidad de las conexiones que tributan a los mismos.

La facturación del tráfico a nivel de Sector implica medir, para cada QoS por separado, el total del tráfico cursado en el Sector mediante medidas instantáneas como se indica más adelante y tomar como referencia la capacidad total contratada en dicho Sector para cada QoS. Por tanto la política de descarte de tráfico será homogénea para cada calidad de servicio en todo el Sector.

Si el Operador opta por descarte del tráfico que exceda la capacidad contratada, sólo se facturará la capacidad contratada.

En la factura se informará la capacidad total contratada por QoS en cada uno de los pPAI-E / LAG del Sector y del precio de dichas capacidades contratadas. Si el Operador ha solicitado política de no descarte de tráfico en un Sector, el tráfico excedido se facturará como componente variable al precio establecido y según el procedimiento descrito mas adelante

La facturación tiene periodicidad mensual. Las cuotas facturadas se corresponden, para la componente fija al mes natural de emisión de la factura y para el componente variable al mes anterior.

2.8.2 Conceptos facturables Servicios de Soporte

- pPAI-E / LAG

Se define una cuota de alta y una cuota mensual recurrente. Ambas cuotas dependen de tres variables:

- Capacidad 1 Gb /10 Gb
- Tipo de interfaz (alcance corto, medio o largo)
- El numero de puertos físicos del LAG

En facturación, se identificarán los números administrativos de cada pPAI-E/ LAG. En el caso de LAG, se identificarán el número administrativo del LAG y los números administrativos de los puertos físicos componen.

- Capacidad contratada:

Cuota mensual recurrente de la capacidad contratada por cada QoS en cada pPAI-E / LAG de un mismo sector.

En facturación se identificará la capacidad contratada en Mb de cada calidad de servicio (BE, ORO y RT) para cada pPAI-E / LAG del sector.

- Capacidad en exceso [sobre la capacidad contratada]:

Si el operador solicita no descarte de tráfico para alguna calidad de servicio en un sector, se facturará una cuota periódica que tenga en cuenta el exceso, si se produce, de capacidad cursada de dicha calidad de servicio respecto a la capacidad contratada para la misma.

Se realizará de forma agregada para todos los pPAI-E / LAG del Sector y de conformidad con el procedimiento de cálculo expuesto en este apartado.

2.8.3 Medición y facturación de la capacidad excedida

Si el Operador solicita descarte de tráfico para una calidad de servicio en un sector, no se facturará por capacidad excedida.

Si el operador indica en la contratación del Servicio Soporte (pPAI-E o LAG) que desea que no se descarte el tráfico que exceda la capacidad contratada, se realizarán medidas para la facturación del mismo a nivel de Sector.

Para una calidad de servicio dada, todos los pPAI-E o LAG de un Sector estarán sujetos al mismo tratamiento descarte.

El proceso de medidas será el siguiente:

- Se calculará la suma de la capacidad contratada por el Operador para cada QoS (QoS1-BE, QoS2-ORO y QoS3-RT) de todos los pPAI-E/LAG en un Sector (por ejemplo, los totales son K1, K2 y K3 para QoS1, QoS2 y QoS3 respectivamente).
- Se tomarán muestras del tráfico instantáneo cursado, tanto de subida como de bajada, cada X minutos (inicialmente se ha considerado $X=10'$) de cada QoS en cada pPAI-E / LAG de un Sector (Mi).
- Se sumarán los valores de las muestras tomadas de cada instante, para sentido descendente por un lado y para sentido ascendente por otro, para cada QoS en todos los pPAI-E / LAG del Sector, obteniéndose un valor de tráfico instantáneo total por QoS en el Sector para tráfico descendente (Vid) y para tráfico ascendente (Via).
- Se verificará si durante el periodo de facturación alguno de los valores de Vi, es decir, del sumatorio de tráficos instantáneos de una calidad de servicio de todos los pPAI-E / LAG del Sector tanto en sentido ascendente (Vía) como descendente (Vid), supera la capacidad contratada en dicho Sector para esa QoS.
- Si alguno de los valores de Vi (Via ó Vid) supera la capacidad contratada en dicho Sector para esa QoS se aplicará lo siguiente:
 - Se calculará el percentil 95 de la serie de los valores Vi (Via o Vid, el más elevado según el punto anterior) durante el periodo de facturación para dicha QoS (P95):
 - Si valor de P95 de una QoS es superior al correspondiente valor de K de dicha QoS, se calculará la diferencia entre ambos valores (P95-K). El resultado será lo que se facturará al precio del exceso para dicha QoS (€/Megabit en exceso).
 - si P95 es inferior al correspondiente valor de K, no se facturará nada por exceso.
- Si no existe ningún valor de Vi de una calidad de servicio (ni Via ni Vid) superior al valor de K de dicha QoS, no se facturará nada por el concepto del exceso.
- A los efectos de facturación del exceso se tomará como referencia (valor de k arriba mencionado) la capacidad contratado el último día del periodo de facturación.
- No obstante, si durante el periodo de facturación se hubiera producido algún cambio en alguna capacidad contratada en un sector, el factor K de referencia arriba indicado para las calidades de servicio afectadas será el valor medio, durante el periodo de facturación

2.8.4 Resumen Conceptos facturables de los Servicios Soporte

La tabla siguiente resume los conceptos facturables de los Servicios Soporte NEBA. Los precios figuran en el anexo correspondiente del contrato.

A) SERVICIOS SOPORTE: conceptos facturables en ALTA

pPAI E	Alcance
1 Gbps	Largo (80 km)
	Medio (40km)
	Corto (10 km)
1 Gbps (LAG)	Largo (80 km)
	Medio (40km)
	Corto (10 km)
2 Gbps (LAG)	Largo (80 km)
	Medio (40km)
	Corto (10 km)
3 Gbps (LAG)	Largo (80 km)
	Medio (40km)
	Corto (10 km)
4 Gbps (LAG)	Largo (80 km)
	Medio (40km)
	Corto (10 km)
5 Gbps (LAG)	Largo (80 km)
	Medio (40km)
	Corto (10 km)
6 Gbps (LAG)	Largo (80 km)
	Medio (40km)
	Corto (10 km)
7 Gbps (LAG)	Largo (80 km)
	Medio (40km)
	Corto (10 km)
8 Gbps (LAG)	Largo (80 km)
	Medio (40km)
	Corto (10 km)
10 Gbps	Largo
	Medio
10 Gbps (LAG)	Largo
	Medio
20 Gbps (LAG)	Largo
	Medio
30 Gbps (LAG)	Largo
	Medio
40 Gbps (LAG)	Largo
	Medio

B) SERVICIOS SOPORTE: conceptos facturables en POSVENTA

Modificación de Capacidad Contratada de una QoS en un pPAI-E
Modificación de política de Descarte de una QoS en un Sector
Modificación (aumento) de la capacidad de un LAG de largo alcance para el tramo entre 1 y 8 Gbps (aumento de 1 a 7 puertos)
Modificación (aumento) de la capacidad de un LAG de medio alcance para el tramo entre 1 y 8 Gbps (aumento de 1 a 7 puertos) (1)
Modificación (aumento) de la capacidad de un LAG de corto alcance para el tramo entre 1 y 8 Gbps (aumento de 1 a 7 puertos)
Modificación (aumento) de la capacidad de un LAG de largo alcance para el tramo entre 10 y 40 Gbps (aumento de 1 a 3 puertos)
Modificación (aumento) de la capacidad de un LAG de medio alcance para el tramo entre 10 y 40 Gbps (aumento de 1 a 3 puertos)
Modificación (disminución) de la capacidad de un LAG
Modificación Tipo Ethernet (ethertype)
Modificación: migración masiva de las conexiones de una S-VLAN entre dos pPAI-E (2)
En función del número de interfaces que se añaden Proporcional a N, siendo n el número de VLANs migradas

C) SERVICIOS SOPORTE: Conceptos facturables periódicos

CAPACIDAD CONTRATADA	
Calidad Best Effort	
Calidad Oro	
Calidad Real Time	
CAPACIDAD EXCEDIDA	
Calidad Best Effort	
Calidad Oro	
Calidad Real Time	

3. Servicios de acceso: conexiones NEBA

3.1 Identificación de accesos

La identificación del acceso será función del servicio solicitado. En particular se tendrá en cuenta si se trata de un Alta sobre Vacante o un Alta sobre Ocupado, y en este último caso, el tipo de identificador según la situación preexistente en el acceso.

En el servicio NEBA se prevé que las altas sobre vacante se tramiten comunicando el domicilio mediante la codificación GESCAL.

En cambio, en los casos en que el alta de NEBA se realice sobre un acceso con servicio de Telefónica (sea mayorista o minorista), el acceso deberá identificarse unívocamente.

3.1.1 Accesos NEBA cobre

Un operador tramitará un Alta sobre Vacante utilizando en su solicitud la codificación GESCAL para hacer referencia a la ubicación o domicilio del cliente final. La recuperación del código GESCAL a partir de una dirección se realiza mediante el Web Service existente o mediante el buscador de GESCAL disponible en NEON. También es posible la Gescalización de un domicilio mediante el servicio que a tal efecto Telefónica ofrecerá a los Operadores.

En Alta sobre Ocupado, se distinguirán las situaciones siguientes:

- Si el acceso tiene un número telefónico de Telefónica (línea minorista o AMLT), el Operador realizará su solicitud de Alta sobre Ocupado del servicio NEBA-Cobre mediante dicho número de Telefónica.
- Si se trata de un acceso mayorista sin número de Telefónica, el Operador realizará su solicitud de Alta sobre Ocupado del servicio NEBA-Cobre mediante el número Administrativo asociado al servicio mayorista preexistente.

Para solicitar una Modificación sobre una conexión NEBA cobre el Operador utilizará el número administrativo de su servicio.

3.1.2 Accesos NEBA Fibra

Un operador tramitará un Alta sobre Vacante utilizando en su solicitud la codificación GESCAL para hacer referencia a la ubicación o domicilio del cliente final. La recuperación del código GESCAL a partir de una dirección se puede realizar mediante el Web Service existente o mediante el buscador de GESCAL disponible en NEON. También es posible la Gescalización de un domicilio mediante el servicio que a tal efecto Telefónica ofrecerá a los Operadores.

En Alta sobre Ocupado, es decir, sobre un acceso de fibra en el que existe un servicio de Telefónica (mayorista o minorista), deberá identificarse unívocamente el acceso afectado mediante el Identificador Único del Acceso (IUA).

El IUA es facilitado por Telefónica al Operador que solicita un servicio NEBA-FTTH en el proceso de provisión del mismo.

3.1.3 Procedimiento para la obtención del identificador del acceso

En el contexto del servicio NEBA, se contempla que los operadores puedan acceder a los identificadores de accesos necesarios para la correcta identificación del acceso en servicio afectado por una solicitud de Alta sobre Ocupado (número de teléfono ó número administrativo para los accesos de cobre y número administrativo e IUA para los accesos de fibra).

Dicho servicio se basará en un WS que admita como parámetro de entrada cualquiera de los datos básicos siguientes: GESCAL, administrativo o IUA.

La salida del WS será el parámetro de entrada y los parámetros que existan asociados al parámetro de entrada.

Parámetro de entrada del WS_ACC	Parámetros de salida del WS_ACC
---------------------------------	---------------------------------

GESCAL	Número de telefono (accesos de cobre)
Número administrativo	Número Administrativo (accesos de cobre o fibra),
IUA	IUA (accesos de fibra)

De forma complementaria, tanto Telefónica como los operadores que hagan uso del servicio NEBA FTTH deberán consignar el IUA de las conexiones FTTH activas en las facturas de sus clientes minoristas.

3.2 Modalidades del servicio NEBA

El servicio NEBA arrancará con un conjunto de modalidades disponibles para cada una de las tecnologías de acceso para las que estará disponible (ADSL2+, VDSL2 y FTTH/GPON). Cada modalidad está caracterizada por la combinación de varias calidades de servicio posibles en el acceso, así como por otros parámetros técnicos y comerciales.

En los apartados siguientes se recogen las modalidades comerciales con las que se iniciará la oferta comercial del servicio en las tecnologías ADSL2+, VDSL2 y FTTH/GPON.

Se enumeran las modalidades identificadas como perfiles comerciales de “x1” hasta “xN”, pudiendo ser:

x= “a” para ADSL 2+

X= “v” para VDSL2

X= “f” para FTTH/GPON

Las nuevas modalidades que se desarrollen se numerarán a partir de la última modalidad existente en cada tecnología.

Se detalla la velocidad descendente (“down”) y la velocidad ascendente (“up”) de la calidad o calidades de servicio incluidas en cada modalidad en particular. En la oferta actual, en VDSL2 y FTTH/GPON podrán coexistir hasta tres calidades de servicio en una misma modalidad. En ADSL2+ podrán coexistir hasta dos calidades de servicio, en cuyo caso una de ellas es “real time” (RT). En ningún caso se modificará el marcado de paquetes realizado por el equipo de cliente.

En ADSL2+ y VDSL2 cada modalidad comercial tendrá un perfil de validación del par (de cobre). Un mismo perfil de validación podrá utilizarse para más de una modalidad comercial. La existencia de un perfil de validación maximiza la calidad y eficiencia en la prestación del servicio, pues aporta garantía en el alta del servicio y en su atención postventa.

3.2.1 Oferta inicial de modalidades NEBA ADSL 2+

La propuesta de modalidades comerciales de NEBA ADSL2+ se basa en las premisas siguientes:

Tecnología ADSL 2+	
Criterio	Descripción
Máx V down = 20 Mbps	Limitación de la tecnología. Velocidad medida en ATM.
Máx V up = 800 Kbps	Limitación de la tecnología (TE no tiene implementado el Anexo M sobre sus DSLAM IP). Velocidad medida en

	ATM.
V down >= V up	

En ADSL2+ no se han incluido los perfiles simétricos actualmente existentes ya que éstos se construyen sobre la especificación del Anexo M de la Recomendación UIT-T 992.5 (Requisitos específicos para sistemas ADSL con anchura de banda ascendente ampliada en las bandas de frecuencia superiores a POTS). Dicha facilidad sólo está implementada en la red de TE en los DSLAM ATM, que son incompatibles con el servicio NEBA por la exigencias de la misma, cuya cobertura está limitada a DSLAM IP. Dichos servicios simétricos, típicos de aplicaciones para empresas, están disponibles como modalidades NEBA sobre la tecnología VDSL2 (modalidades “v”).

Las modalidades “a” (ADSL2+) de NEBA se caracterizan porque la capacidad empleada en tráfico RT, resta capacidad a la calidad de servicio que la acompañe (BE u ORO), ya que el tráfico total en el acceso tiene su techo en la velocidad nominal del tráfico de menor nivel de calidad (BE u ORO, según la modalidad).

El criterio de comportamiento del tráfico (priorización por QoS) será el siguiente:

- Real Time, RT (el más prioritario)
- Oro (menos prioritario que RT, pero más prioritario que Best Effort)
- Best Effort, BE (el menos prioritario)

El tráfico BE se ajustará a la velocidad de sincronización de la línea¹ ocupando todo el ancho de banda de la línea salvo que existan tráficos de calidades superiores. En ese caso, el tráfico BE reducirá su capacidad todo lo que demanden los tráficos ORO ó RT, que podrán alcanzar el valor máximo contratado para los mismos. Lo mismo ocurre con el tráfico ORO, que ocupará el máximo ancho de banda si coexiste con el RT y reducirá su capacidad en la medida que el tráfico RT esté presente.

Los perfiles tipo “a” incorporarán la facilidad INP (Impulsive Noise Protection).

Todos los perfiles incluidos en la lista serán perfiles implementados en los nodos de acceso /DSLAM de conformidad con las características técnicas del servicio.

Perfil comercial	BE		ORO		RT		Perfil de Validación (E: existente, N: nuevo)	Perfil de sincronización mínimo
	down	up	down	up	down	up		

¹ Velocidad de sincronización de la línea: velocidad de la interfaz ADSL2+/VDSL2 entre el puerto del DSLAM (lado cliente) y el equipo de cliente, que no tiene por qué coincidir con la velocidad de las aplicaciones IP.

a1	1M	320k	-	-	-	-	512k/128K (E)	32K/32K
a2	1M	320k	-	-	128k	128k	1M/320K (N)	192K/192K
a3	4M	512k	-	-	-	-	2M/320K (E)	128K/32K
a4	4M	512k	-	-	256k	256k	4M/512K (N)	1024K/320K
a5	-	-	4M	640k	-	-	ACG 4M/640k (E)	512K/256K
a6	-	-	4M	640k	256k	256k	4M/640K (N)	1024K/384K
a7	8M	640k	-	-	-	-	5M/320K (E)	224K/32K
a8	8M	640k	-	-	256k	256k	8M/640K (N)	1024K/320K
a9	-	-	8M	640k	-	-	ACG 7,29M/640K (E)	1024K/256K
a10	-	-	8M	640k	256k	256k	8M/640K (N)	1152K/384K
a11	10M	800k	-	-	-	-	7,29M/640K (E)	64K/32K
a12	10M	800k	-	-	256k	256k	10M/800K (N)	1024K/320K
a13	-	-	10M	800k	-	-	ACG 10M/800K (N)	1344K/384K
a14	-	-	10M	800k	256k	256k	10M/800K (N)	2048K/448K
a15	20M	800k	-	-	-	-	7,29M/640K (E)	224K/32K
a16	20M	800k	-	-	256k	256k	20M/800K (N)	2048K/320K
a17	-	-	20M	800k	-	-	ACG 20M/800K (N)	2368K/384K
a18	-	-	20M	800k	256k	256k	20M/800K (N)	3008K/448K

En la siguiente tabla se muestra la relación de modalidades NEBA ADSL2+ que se van a comercializar, así como los perfiles de validación asociados a cada una de ellas, de NEBA Empresas:

Modalidad comercial	BE		ORO		RT		Perfil validación
	DOWN	UP	DOWN	UP	DOWN	UP	
b1	-	-	1M	320k	-	-	512k/128K
b2	-	-	1M	320k	128k	128k	1M/320K
b3	-	-	4M	640k	-	-	ACG 4M/640k
b4	-	-	4M	640k	256k	256k	4M/640K
b5	-	-	8M	640k	-	-	ACG 7,29M/640K
b6	-	-	8M	640k	256k	256k	8M/640K
b7	-	-	10M	800k	-	-	ACG 10M/800K
b8	-	-	10M	800k	256k	256k	10M/800K
b9	-	-	20M	800k	-	-	ACG 20M/800K
b10	-	-	20M	800k	256k	256k	20M/800K

3.2.2 Oferta inicial de modalidades NEBA VDSL2

La propuesta de modalidades comerciales de NEBA VDSL2 se basa en las premisas siguientes:

Tecnología VDSL2	
Criterio	Descripción
$\sum V$ total down ≥ 10 M	Excepto simétricos

$\sum V \text{ total up} \leq 3 \text{ M}$	Según implementación actual de TE
$V \text{ down} \geq V \text{ up}$	
$V \text{ max simétricos ORO} = 2\text{M}$	
$256 \text{ K} \leq RT \leq 2 \text{ M}$	Valores de 256K, 512K, 1M y 2M

En VDSL2 se han incluido los perfiles simétricos actualmente existentes en ADSL2+.

Los perfiles de validación a utilizar para las modalidades “v” de NEBA son 15M/1M, 20M/2M, 25M/3M y 30M/3M

En VDSL2, el tráfico de una QoS incluida en una modalidad es independiente de la anchura de banda consumida por las restantes QoS de la modalidad contratada en dicho acceso.

Las capacidades de las modalidades BE, ORO y RT estarán sujetas a la velocidad contratada (velocidad máxima) mediante un mecanismo de “*rate limit*” implementado en el nodo de acceso (DSLAM).

En la siguiente tabla se muestra la relación de modalidades NEBA VDSL2 que se van a comercializar, así como los perfiles de validación asociados a cada una de ellas.

	BE		ORO		RT		Perfil validación	Perfil de sincronización mínimo
	down	up	down	up	down	up		
v1	-	-	1M	1M	-	-	15M/1M	320K/320K
v2	-	-	2M	2M	-	-	20M/2M	640K/640K
v3	10M	1M	-	-	-	-	15M/1M	1088K/320K
v4	10M	1M	-	-	256k	256k	20M/2M	1088K/320K
v5	10M	1M	10M	1M	512k	512k	25M/3M	2112K/704K
v6	-	-	10M	1M	-	-	15M/1M	1088K/320K
v7	-	-	10M	1M	256k	256k	20M/2M	1408K/448K
v8	-	-	10M	1M	512k	512k	20M/2M	1664K/704K
v9	25M	1M	-	-	256k	256k	30M/3M	2432K/320K
v10	25M	1M	4M	1M	512k	512k	30M/3M	3008K/704K
v11	25M	1M	4M	1M	1M	1M	30M/3M	3008K/1216K
v12	-	-	25M	1M	256k	256k	30M/3M	6016K/448K
v13	-	-	25M	1M	512k	512k	30M/3M	6016K/704K
v14	-	-	25M	1M	1M	1M	30M/3M	6016K/1088K
v15	-	-	25M	1M	2M	2M	30M/3M	6016K/2112K
v16	30M	1M					30M/3M	4032K/320K
v17	30M	1M	-	-	128k	128k	30M/3M	4032K/384K
v18	30M	3M					30M/3M	4032K/448K
v19	30M	3M	-	-	128k	128k	30M/3M	4032K/512K
v20			30M	1M			30M/3M	8000K/448K
v21	-	-	30M	1M	128k	128k	30M/3M	8000K/512K

	BE		ORO		RT		Perfil validación	Perfil de sincronización mínimo
	down	up	down	up	down	up		
v22			30M	3M			30M/3M	8000K/576K
v23	-	-	30M	3M	128k	128k	30M/3M	8000K/640K

En la siguiente tabla se muestra la relación de modalidades NEBA VDSL2 que se van a comercializar, así como los perfiles de validación asociados a cada una de ellas, de NEBA Empresas:

Modalidad comercial	BE		ORO		RT		Perfil validación
	DOWN	UP	DOWN	UP	DOWN	UP	
u1	-	-	10M	1M	-	-	20M/2M
u2	-	-	10M	1M	512k	512k	20M/2M
u3	-	-	30M	3M	-	-	30M/3M
u4	-	-	30M	3M	512k	512k	30M/3M

3.2.3 Oferta inicial de modalidades NEBA FTTH

La propuesta de las modalidades comerciales de NEBA FTTH se basa en las premisas siguientes:

Tecnología GPON	
Criterio	Descripción
V min Down = 10 M ; Vmin Up = 1 M	BE y ORO
V down >= V up	
Vup BE >= Vup ORO	
256 K <= RT <= 2 M	Valores de 256K, 512K, 1M y 2M

En FTTH/ GPON el acceso no impone condiciones de validación. Por tanto, se implementará el perfil técnico correspondiente a cada una de las modalidades.

En FTTH/GPON, el tráfico de una QoS incluida en una modalidad es independiente de la anchura de banda consumida por las restantes QoS de la modalidad contratada en dicho acceso. Los capacidades de las modalidades BE, ORO y RT estarán sujetos a la velocidad contratada (velocidad máxima) mediante un mecanismo de “rate limit” implementado en el nodo de acceso (OLT).

Modalidad comercial	BE		ORO		RT	
	down	up	down	up	down	up
f1	10M	1M	-	-	-	-
f2	10M	1M	-	-	256k	256k
f3	10M	1M	10M	1M	-	-

Modalidad comercial	BE		ORO		RT	
	down	up	down	up	down	up
f4	10M	1M	10M	1M	256k	256k
f5	50M	5M	-	-	2M	2M
f6	50M	50M	-	-	2M	2M
f7	120M	120M	-	-	2M	2M
f8	1M	1M	300M	300M	2M	2M
f9	600M	600M	-	-	2M	2M
f10	1M	1M	600M	600M	2M	2M
f11	1000M	1000M	100M	10M	7M	7M
f12	10M	3M	-	-	-	-
f13	10M	3M	-	-	256k	256k
f14	1M	1M	1000M	1000M	7M	7M
f15	10M	3M	10M	1M	256k	256k
f16	10M	3M	10M	1M	512k	512k
f17	100M	100M	-	-	2M	2M
f18	100M	10M	-	-	2M	2M
f19	10M	3M	10M	3M	256k	256k
f20	600M	60M	-	-	2M	2M
f21	10M	3M	10M	3M	1M	1M
f22	10M	3M	10M	3M	2M	2M
f23	10M	3M	20M	1M	-	-
f24	100M	10M	-	-	7M	7M
f25	100M	100M	-	-	7M	7M
f26	600M	60M	-	-	7M	7M
f27	600M	600M	-	-	7M	7M
f28	1M	1M	600M	600M	7M	7M
f29	600M	600M	100M	10M	7M	7M
f30	100M	100M	100M	10M	7M	7M
f31	100M	10M	100M	10M	7M	7M
f32	600M	60M	100M	10M	7M	7M
f33	20M	3M	-	-	256k	256k
f34	20M	3M	10M	1M	-	-
f35	20M	3M	10M	3M	-	-
f36	-	-	20M	3M	-	-
f37	-	-	20M	3M	256k	256k
f38	-	-	20M	3M	512k	512k
f39	-	-	20M	3M	1M	1M
f40	-	-	20M	3M	2M	2M
f41	25M	1M	-	-	256k	256k
f42	-	-	25M	1M	256k	256k
f43	-	-	25M	1M	512k	512k
f44	-	-	25M	1M	1M	1M
f45	25M	3M	-	-	256k	256k
f46	-	-	25M	3M	256k	256k
f47	-	-	25M	3M	512k	512k
f48	-	-	25M	3M	1M	1M
f49	-	-	25M	3M	2M	2M
f50	25M	5M	-	-	256k	256k

Modalidad comercial	BE		ORO		RT	
	down	up	down	up	down	up
f51	-	-	25M	5M	256k	256k
f52	-	-	25M	5M	512k	512k
f53	-	-	25M	5M	1M	1M
f54	-	-	25M	5M	2M	2M
f55	25M	10M	-	-	256k	256k
f56	-	-	25M	10M	256k	256k
f57	-	-	25M	10M	512k	512k
f58	-	-	25M	10M	1M	1M
f59	-	-	25M	10M	2M	2M
f60	30M	1M	-	-	-	-
f61	30M	1M	-	-	128k	128K
f62	-	-	30M	1M	-	-
f63	-	-	30M	1M	128k	128K
f64	30M	3M	-	-	-	-
f65	30M	3M	-	-	128k	128K
f66	-	-	30M	3M	-	-
f67	-	-	30M	3M	128k	128K
f68	30M	5M	-	-	-	-
f69	30M	5M	-	-	128k	128K
f70	-	-	30M	5M	-	-
f71	-	-	30M	5M	128k	128K
f72	30M	10M	-	-	-	-
f73	30M	10M	-	-	128k	128K
f74	-	-	30M	10M	-	-
f75	-	-	30M	10M	128k	128K
f80	30M	30M	-	-	2M	2M
f81	300M	30M	-	-	2M	2M
f82	300M	300M	-	-	2M	2M
f83	-	-	300M	300M	2M	2M

En la siguiente tabla se muestra la relación de modalidades NEBA FTTH que se van a comercializar de NEBA Empresas:

Modalidad comercial	BE		ORO		RT	
	down	up	down	up	down	up
g1	-	-	30M	30M	2M	2M
g2	-	-	100M	10M	2M	2M
g3	-	-	100M	100M	2M	2M
g4	-	-	300M	30M	2M	2M
g5	-	-	300M	300M	2M	2M
g6	-	-	30M	10M	-	-
g7	-	-	30M	10M	2M	2M
g8	1M	1M	50M	5M	2M	2M
g9	1M	1M	50M	50M	2M	2M
g10	1M	1M	30M	10M	2M	2M
g11	1M	1M	30M	30M	2M	2M

Modalidad comercial	BE		ORO		RT	
	down	up	down	up	down	up
g12	1M	1M	300M	30M	2M	2M
g13	1M	1M	300M	300M	2M	2M
g14	1M	1M	100M	100M	2M	2M
g15	1M	1M	600M	600M	2M	2M
g16	1M	1M	1000M	1000M	7M	7M
g17	1M	1M	100M	100M	7M	7M
g18	1M	1M	600M	600M	7M	7M

En cumplimiento del análisis de mercados de banda ancha de 2016, se incluirán en la oferta los perfiles que sean necesarios para replicar las ofertas minoristas de Telefónica, no siendo ya de aplicación el límite de 30 Mb/s.

3.2.4 Creación de modalidades NEBA

La oferta de perfiles comerciales o modalidades NEBA podrá ser modificada con la adición de perfiles comerciales adicionales. También podrán adaptarse perfiles existentes sin uso.

Los nuevos perfiles comerciales o modalidades que se incorporen requerirán el desarrollo e implementación en la red de los correspondientes perfiles técnicos. Es decir, la parametrización de las condiciones técnicas de cada nuevo perfil en los nodos de acceso (DSLAM y/o OLT).

Según sean las características de una nueva modalidad, se determinará el perfil de validación aplicable más conveniente. Una nueva modalidad podrá tener el mismo perfil de validación que una modalidad preexistente.

Cualquier nueva modalidad tendrá su correspondiente perfil de validación. Si es necesario crear un nuevo perfil de validación, se precisarán de los trabajos siguientes:

- Establecer el criterio para aplicar el valor de aptitud a cada bucle de cobre de la planta.
- Realizar una clasificación de la planta según el criterio establecido e incorporar los resultados de dicha clasificación a los sistemas de red que la almacenan.
- Actualizar, en su caso, la información almacenada en dichos sistemas
- La existencia de un perfil de validación maximiza la calidad y eficiencia en la prestación del servicio pues aporta garantía en el alta del servicio y en su atención postventa.

La adición de una nueva modalidad conlleva además de las actividades anteriores el desarrollo en los sistemas de contratación, provisión, posventa y facturación de todos los elementos necesarios para la gestión / comercialización de la nueva modalidad del servicio, de conformidad con los criterios que se establezcan.

Cada año habrá dos hitos temporales en los que podrán incorporarse nuevas modalidades del servicio NEBA según la demanda y acuerdos alcanzado al respecto. Ambas fechas estarán separadas 6 meses. El plazo técnico necesario para la implementación de un nuevo perfil es de 5 meses, o de 4 meses si el nuevo perfil reutiliza capacidades de tráfico ya existentes.

El procedimiento de solicitud de nuevos perfiles será el siguiente:

1. Se podrán implementar nuevos perfiles un máximo de dos veces al año. Los operadores podrán solicitar nuevos perfiles a Telefónica, y deberán notificar las solicitudes también a la CNMC. La solicitud deberá incluir una estimación de la demanda. Las solicitudes de los operadores se podrán realizar durante la primera semana de cada mes.

2. En un plazo máximo de dos semanas, Telefónica aceptará las solicitudes y notificará a los operadores solicitantes y a la CNMC en qué fecha estarán disponibles los perfiles solicitados (de las dos fechas posibles que habrá cada año como máximo), aportando la nueva tabla de perfiles. En este plazo, Telefónica y los operadores solicitantes podrán llevar a cabo contactos bilaterales para aclarar o subsanar la solicitud si fuera necesario.
3. Si algún perfil solicitado no es considerado razonable por Telefónica, deberá indicarlo y justificarlo en la citada notificación. En ese caso, la CNMC podrá iniciar un procedimiento de análisis de la solicitud rechazada. El resto de perfiles se considerarán aprobados por la CNMC, sin necesidad de procedimiento administrativo al efecto.
4. Telefónica notificará a la CNMC y hará accesible a todos los operadores en su página web, un mes antes de la fecha de disponibilidad de los nuevos perfiles, una nueva versión de la oferta de referencia que contenga dichos perfiles. Igualmente, enviará si es necesario con la debida antelación la documentación adicional necesaria (guías de uso, etc).
5. El plazo de implementación de los nuevos perfiles será de 5 meses (sujeto también a la limitación del máximo de dos veces al año en las que habrá nuevos perfiles). En el caso de que el nuevo perfil reutilice capacidades de tráfico ya existentes, el plazo será de 4 meses.
6. Si los operadores no hacen uso de un perfil durante el plazo de un año, se considerará en desuso y podrá ser sustituido por otro perfil solicitado.

Adicionalmente a las modalidades solicitadas por los operadores, Telefónica implementará los perfiles que resulten necesarios para dar replicabilidad a las nuevas modalidades minoristas que prevea lanzar al mercado y que, en todo caso, se comunicarán de conformidad con los procedimientos regulatorios vigentes. La caracterización de la planta se actualizará para incluir dichos perfiles.

3.3 Cobertura del servicio NEBA

Para ofrecer a los Operadores información sobre la cobertura del Servicio NEBA se dispondrá de la siguiente información:

- Lista de centrales que tengan entrega de servicio Ethernet. Se trata del nombre de las centrales que dispongan de nodos donde se pueda realizar la entrega del servicio NEBA al equipo del Operador. Esto afecta a los Servicios de Soporte.
- Fichero de áreas de cobertura de fibra. Se trata de una relación de los edificios en cobertura de fibra.
- Web Services de consulta de cobertura de conexiones NEBA.

En los apartados siguientes se detallan estos elementos de información.

3.3.1 Consulta de centrales con entrega de servicio Ethernet

Los Operadores dispondrán de un Web Service que ofrecerá la URL a través de la cual el operador podrá descargar un fichero con un listado con las centrales en las que pueden existir pPAI-E.

El Web Service indicado forma parte del conjunto de servicios de información OBA.

El Operador consultará este listado previamente a la solicitud de contratación del Servicio Soporte NEBA para identificar la central en la que desea el pPAI-E (código MIGA), que es un parámetro obligatorio para dicha contratación.

En el apartado Centrales para Servicios de Soporte figuran las centrales en las que se existen los equipos sobre los que se instalan los pPAI-E.

3.3.2 Fichero de áreas de cobertura de fibra

Los Operadores dispondrán de un Web Service que ofrecerá la URL a través de la cual el operador podrá descargar un fichero con un listado de los edificios (identificados por la población, tipo de vía, nombre de vía, número y código GESCAL correspondiente de la finca) en los que pueden suministrarse conexiones de fibra. Se indicará el código MIGA de la central cabecera asociada a cada edificio.

El Web Service indicado forma parte del conjunto de servicios de información OBA.

El Operador obtendrá mediante este listado una visión global de la cobertura de fibra, que podrá completar con el detalle de la consulta de cobertura de conexiones.

3.3.3 Cobertura conexiones NEBA

La cobertura del servicio NEBA se ofrecerá mediante el acceso del operador a un servicio WS válido para acceso a la cobertura NEBA Cobre y NEBA Fibra con las características siguientes.

En función de los datos que el Operador incluya en la consulta se presentarán los siguientes escenarios:

3.3.3.1 Consulta cobertura

La cobertura del servicio NEBA se ofrecerá mediante un WS de consulta de cobertura NEBA Cobre y NEBA Fibra así como la de los servicios de acceso indirecto actuales.

Datos de entrada:

Los Operadores podrán consultar la cobertura del servicio NEBA a partir de cualquiera de los siguientes parámetros:

- Número de teléfono de Telefónica
- Número administrativo (para accesos de cobre) o IUA (para accesos FTTH)
- Domicilio (para accesos cobre y fibra), identificado mediante el código GESCAL (GESCAL 24) que habrá sido recuperado mediante el WS de recuperación de GESCAL a partir del conocimiento del domicilio
- Estos 3 parámetros son excluyentes entre sí

Datos de salida (relativos a NEBA, ADSL-IP y GigADSL, hay datos de salida adicionales de NEBA local descritos en su oferta de referencia):

- Modalidades NEBA-Cobre (de tipo “a” ADSL 2+, y de tipo “v” VDSL2) y el valor de “apto/dudoso/no válido” para cada una de ellas.
- Modalidades de indirectos ADSL IP, VDSL2 IP y GigADSL y el valor de “apto/ no apto” para cada una de ellas.
- En el caso de ADSL2+, si la aptitud de par fuera “dudoso”, éste se considerará válido en contratación. Sin embargo, para servicios VDSL2, una aptitud “dudoso” se considerará no válida en contratación.

- Cobertura de NEBA-Fibra (Sí/No). En caso afirmativo, se informará del código MIGA de la central colectora FTTH (o cabecera) correspondiente al acceso. En caso negativo, se proporcionará información sobre las previsiones de disponibilidad futura del mismo tipo y calidad que la que Telefónica utiliza en su minorista.

3.3.3.2 Validación de Cobertura en Contratación XDSL y FTTH

Cuando el Operador haga una solicitud de un servicio NEBA, se realizarán las pertinentes consultas de cobertura. Se distinguen a continuación los criterios de validación diferenciando las contrataciones de servicios NEBA-Cobre o FTTH

Contratación de NEBA-Cobre:

La validación de cobertura de central, es decir, la existencia de equipos DSLAM compatibles NEBA-Cobre se realizará siempre. Si esta validación no se supera, no es preciso realizar validaciones adicionales. En caso de ser positiva, adicionalmente se validará la aptitud del bucle en todos los movimientos:

- Movimientos de Alta sobre vacante.
Movimientos de Alta sobre Ocupado con y sin cambio de servicio.
- Movimientos de modificación de modalidad NEBA.

La no superación de estas validaciones de aptitud de par, dará lugar a la generación de una incidencia hacia el Operador. El Operador podrá anular o reiterar la orden. En caso de reiterar la orden, TE provisionará la conexión y marcará el bucle como no válido para la modalidad seleccionada..

Toda la lógica de validación de aptitud de par se detalla más delante de forma específica en cada apartado de descripción de los diferentes movimientos.

Contratación de NEBA-Fibra

- Alta sobre vacante: para validar la cobertura FTTH se utilizará el código GESCAL correspondiente. Si en el código GESCAL sobre el que se solicita el alta sobre vacante hay un acceso de fibra con IUA, se entenderá que se está solicitando un nuevo acceso de fibra en el mismo domicilio.
- Alta sobre ocupado: se utilizará el Identificador Único del Acceso (IUA).

El resultado de estas validaciones supondrá la aceptación o rechazo de la solicitud de contratación.

3.4 Equipos en domicilio de cliente

3.4.1 Requisitos de router de cliente FTTH, ADSL2+ y VDSL2 NEBA

En el documento específico (Anexo V) se recogen las especificaciones básicas de los equipos routers para FTTH y módem para tecnologías xDSL (ADSL2+ y VDSL2) que formen parte del equipamiento de cliente del servicio NEBA. Será responsabilidad de los Operadores que sus equipos de cliente cumplan con lo establecido en estas especificaciones.

Solo se podrán usar ONT homologadas por Telefónica. Las ONT interoperables están recogidas en ese documento.

3.5 Reglas de contratación del servicio NEBA

Se identifican los movimientos comerciales permitidos del servicio NEBA en relación con el resto de servicios, es decir:

- NEBA y GigADSL / ADSL IP (SGO)
- NEBA y OBA (NEON)
- NEBA y Servicios Minoristas

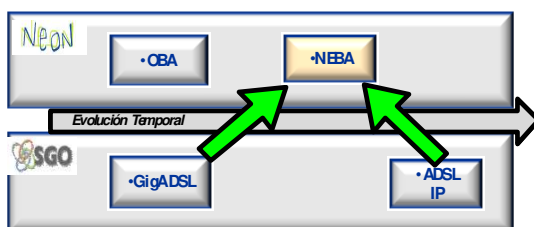
Para sistematizar la descripción y facilitar el entendimiento se han utilizado esquemas matriciales similares a los incluidos en el documento Planteamiento de Transformación de Sistemas OBA SGO NEON en su versión de fecha 2 de diciembre de 2009:

- En las filas de dichas matrices se indica la situación del par o servicio que demanda el Operador solicitante (destino); en las columnas se indica la situación en la que está el par sobre el que se solicita el servicio antes de ejecutar el movimiento de alta solicitado (origen o inicio).
- La cabecera de las matrices identifican si la solicitud (destino) y el origen (inicio) están en SGO o NEON.
- La interpretación de los cuadros de la matriz es la siguiente:

Si el cuadro está en blanco significa que el movimiento no tiene que implantarse, bien porque ya existe bien porque no se requiere.

Si el cuadro está coloreado significa que este movimiento es nuevo y se tiene que implementar.

3.5.1 Movimientos comerciales NEBA-GigADSL / ADSL IP



Los movimientos de esta relación son los señalados en la siguiente tabla.

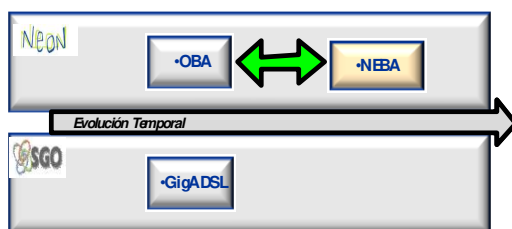
DESTINO \ INICIO				GigADSL (SGO)		ADSL IP	
				Sobre Cobre		Sobre Cobre	
				Con STB	Sin STB	Con STB	Sin STB
NEBA (NEON)	Sobre Cobre	Con STB	Mismo Operador				
			Diferente Operador				
		Sin STB	Mismo Operador				
			Diferente Operador				
	Sobre Fibra			Nota		Nota	

Nota: Baja en servicio origen y alta en servicio destino

Aclaraciones:

- No existirán movimientos de NEBA a GigADSL porque en las zonas de cobertura NEBA no habrá altas en GigADSL una vez se configure el servicio y esté disponible de manera efectiva. No obstante, durante la fase inicial de comercialización del servicio NEBA, existirá un procedimiento de contingencia (pendiente de establecer) para la marcha atrás desde NEBA hacia GigADSL / ADSL-IP para los Operadores que pudieran encontrarse con problemas en el funcionamiento del servicio NEBA.
- No están contemplados los movimientos de servicios “sin STB” a servicios “con STB”.

3.5.2 Movimientos comerciales NEBA- OBA



Los movimientos de esta relación son los señalados en la siguiente tabla.

DESTINO \ INICIO				Acceso Directo/OBA (NEON)			NEBA (NEON)		
				Desagregado	Compartido		Sobre Cobre		Sobre Fibra
					Con STB	Sin STB	Con STB	Sin STB	
Acceso Directo/OBA (NEON)	Desagregado		Mismo Operador					Nota	
			Diferente Operador						
	Compartido	Con STB	Mismo Operador						
			Diferente Operador						
		Sin STB	Mismo Operador						
			Diferente Operador						
NEBA (NEON)	Sobre Cobre	Con STB	Mismo Operador					Nota	
			Diferente Operador						
		Sin STB	Mismo Operador						
			Diferente Operador						
	Sobre Fibra			Nota			Nota		

Nota: Baja en servicio origen y alta en servicio destino

Aclaraciones:

- Esta tabla muestra los movimientos que existirán en la situación entre NEBA y OBA (servicios de acceso directo) en NEON.
- No están contemplados los movimientos de servicios “sin STB” a servicios “con STB”.

3.5-3 Movimientos comerciales NEBA-Minoristas

DESTINO \ INICIO				NEBA (NEON)			Minoristas Telefónica		
				Sobre Cobre		Sobre Fibra	Sobre Cobre		Sobre Fibra
				Con STB	Sin STB		Con STB	Sin STB	
NEBA (NEON)	Sobre Cobre	Con STB	Mismo Operador			Nota			Nota
			Diferente Operador						
		Sin STB	Mismo Operador						
			Diferente Operador						
	Sobre Fibra			Nota			Nota		
Minoristas Telefónica	Sobre Cobre	Con STB	Mismo Operador			Nota			
			Diferente Operador						
		Sin STB	Mismo Operador						
			Diferente Operador						
	Sobre Fibra			Nota					

Nota: Baja en servicio origen y alta en servicio destino

Aclaraciones:

- Esta tabla muestra los movimientos que existirán entre NEBA y los servicios minoristas actuales.
- No están contemplados los movimientos de servicios “sin STB” a servicios “con STB”.

3.6 Conexiones NEBA FTTH

3.6.1 Conexiones NEBA FTTH: flujos de provisión

Este apartado describe los siguientes flujos de provisión de NEBA FTTH:

- Alta de NEBA FTTH sobre Vacante
- Alta de NEBA FTTH sobre Ocupado con y sin portabilidad
- Modificaciones postventa NEBA FTTH
- Baja NEBA FTTH

En el proceso de provisión NEBA-FTTH se utilizan los conceptos básicos de Alta sobre Vacante y de Alta sobre Ocupado:

Alta sobre Vacante: solicitud sobre un acceso FTTH sin servicio de Telefónica (ni mayorista ni minorista):

- Se instalará acometida y PTRO; siempre habrá desplazamiento a domicilio de cliente. El PTRO se instalará de manera equivalente a como se haría en un alta minorista. Si un operador solicita a Telefónica poder desplegar sus propias acometidas FTTH en las altas sobre vacante, ésta deberá negociar un acuerdo en términos razonables.

- Puede incluir venta e instalación de ONT.
- En cualquier momento tras la provisión del servicio NEBA-F, el operador podrá solicitar una portabilidad receptora sobre dicho acceso. Dicha solicitud de portabilidad será independiente del alta del NEBA FTTH.

Alta sobre Ocupado: solicitud sobre un acceso FTTH de Telefónica con servicio de Telefónica, ya sea mayorista o minorista:

- La acometida y PTRO ya estarán generalmente instalados. No obstante, un operador podría solicitar la reinstalación del PTRO.
- Podrá incluir en un ámbito estrictamente comercial, venta e instalación de ONT (y/o PTRO), en cuyo caso habrá desplazamiento al domicilio del cliente. Los procedimientos que se describen a continuación contemplan dicha actuación, pese a no considerarse regulada, por ofrecer y disponer de una visión global del servicio y sus procedimientos.

En los flujos de procesos se contemplan tres ventanas básicas de actividad:

- **Ventana de activación NEBA FTTH (VAN):** periodo durante el que se activa NEBA FTTH en los sistemas de provisión de red (OSS).
- **Ventana de instalación NEBA FTTH (VIN):** periodo durante el que se realizan los trabajos solicitados en domicilio de cliente, tales como instalación de acometida, de PTRO y/o de ONT.

Ventana de portabilidad NEBA FTTH (VPN): periodo durante el que se efectúa la portabilidad en sistemas; según los casos podrá coincidir o no con las ventanas de activación e instalación.

El contacto con el “cliente” se realizará con el punto de contacto que el operador haya identificado en su solicitud de NEBA FTTH. En el resto del documento se denominará **Coordinador**.

El resultado del contacto con el coordinador generará una parada de reloj hasta la fecha concertada.

Existirá un protocolo de establecimiento de contacto con el coordinador en los casos en los que TE necesite establecer una cita para un trabajo domiciliario. Este protocolo se define a continuación y aplica en todos los casos donde sea necesaria la visita. Se inicia siempre con una parada de reloj hasta que la cita quede concertada o hasta que se envíe incidencia al Operador en caso de contacto infructuoso (ver tabla de incidencias).

- Si la orden llega a TE con 3 o más días de plazo para el vencimiento del compromiso, se realizarán durante los mencionados 3 días y en horarios distintos cinco contactos a los teléfonos informados en la orden, con alguna de las llamadas de contacto realizada entre las 14 y 16 horas, o bien a partir de las 19 horas.
- Si la orden llega a TE con menos plazo, los 5 contactos anteriores se realizarán en el intervalo de tiempo que reste hasta la finalización de la fecha de compromiso.

Los parámetros comunicados al Operador tras la finalización de la solicitud serán los siguientes:

Parámetro	Valor
Fabricante ONT	No relevante (antes: Denominación de la ONT de Alcatel-Lucent o Huawei)
Identificador ONT	Código numérico de 11 cifras
IUA	Número identificador del IUA generado en la

	provisión
Id. Servicio	Número Administrativo del servicio generado en la provisión
Puerto salida ONT	1 (por defecto se utilizará este valor para NEBA)
OP-VLAN	20 a 24
S-VLAN	De 1000 a 4000(*1)
C-VLAN	De 4 a 503 (*2)
(1*) La S-VLAN será única para un operador para un mismo pPAI-E, pudiéndose repetir para el mismo operador en distintos pPAI-E. (2*) La C-VLAN es única dentro de una misma SVLAN, pudiendo repetirse para distintos clientes de un mismo operador ubicados en distintos nodos de acceso, es decir, transportados sobre distintas S-VLAN.	

3.6.2 Descripción de la contratación y provisión movimientos NEBA FTTH

NOTA: en todos los procesos descritos en este apartado se ha omitido que a la recepción por Telefónica de la solicitud del servicio del operador le sigue un acuse de recibo de la misma que incluye un número de referencia asignado por la propia Telefónica. Dicho acuse de recibo es anterior a la validación.

3.6.2.1 Tipos de operaciones NEBA FTTH

En el servicio NEBA Fibra se contemplan los flujos de provisión básicos siguientes

- Alta de NEBA-Fibra sobre Vacante
- Alta de NEBA-Fibra sobre Ocupado
- Modificaciones NEBA-Fibra
- Baja NEBA-Fibra

Para permitir una identificación concreta del movimiento solicitado y la correcta realización de validaciones, se han establecido un conjunto de códigos de referencia, denominados “Tipo de Solicitud”. que el Operador deberá incorporar en cada solicitud individual.

Los tipos de registro de NEBA Fibra son los que se indican en la tabla siguiente:

TIPO REGISTRO	OPERACION
NEB101	Alta sobre Vacante NEBA FTTH
NEB103	Alta sobre Ocupado NEBA FTTH
NEB201	Baja NEBA FTTH
NEB301	Modificación NEBA FTTH
NEB303	Modificación datos técnicos NEBA FTTH
NEB305	Migración usuario conexión NEBA FTTH a otro PPAI-E
NEB351	Modificación Masiva NEBA FTTH

Telefónica, en caso de desempeñar el papel de operador receptor del servicio (movimientos de NEBA hacia minorista de Telefónica), se atenderá en todo a los procedimientos de traspaso entre terceros, con o sin portabilidad, contenidos en el presente documento.

3.6.2.2 Alta sobre Vacante NEBA FTTH

Las solicitudes de alta sobre vacante se realizan utilizando como parámetro básico de entrada para la identificación del domicilio el código GESCAL.

La solicitud de entrada incluirá el GESCAL 37 para identificar inequívocamente el domicilio de instalación:

1. Para recuperar el GESCAL 37 de un domicilio, el operador podrá utilizar el correspondiente “Web Service” (actualmente en servicio) u otros medios de información puestos a disposición de los operadores.
2. En caso de que el domicilio de interés no estuviera “Gescalizado” o si el operador no localizara el código GESCAL 37 concreto, el operador podrá, alternativamente, realizar su solicitud utilizando el código GESCAL 24 (finca) y cumplimentando un conjunto de campos adicionales (equivalentes a los utilizados en las posiciones 25 a 37 del GESCAL 37), con la información que el operador disponga del domicilio de instalación. Dicha información será parte del formato de la solicitud de Alta sobre vacante. En el caso de que se utilice esta segunda alternativa, durante el proceso de registro de la solicitud, los campos introducidos, junto con el GESCAL 24, generarán un nuevo GESCAL 37 que se asociará al domicilio sobre el que se solicita el Alta sobre Vacante de NEBA FTTH.

Telefónica no podrá tramitar altas minoristas del servicio de banda ancha sobre fibra óptica en domicilios afectados por la incidencia “SIN RED” o “Ampliación de recursos”. Esta restricción se extenderá a todos los domicilios que estén atendidos por la misma CTO que haya motivado la notificación de la incidencia. Una vez solventada la problemática que impedía la provisión en una determinada ubicación, deberán atenderse las solicitudes minoristas y mayoristas encoladas en el orden en que se recibieron.

Telefónica deberá llevar a cabo la correcta actualización en sus sistemas del estado de las CTO tras cada intervención física en las mismas con motivo de la ejecución de altas minoristas o mayoristas.

En áreas afectadas por el proceso de cierre de centrales, y con independencia de que dichos procesos estén en curso o ya culminados, cuando concorra una incidencia de tipo “SIN RED” o “Ampliación de recursos” en el alta sobre vacante del servicio NEBA FTTH, Telefónica deberá llevar a cabo en el plazo máximo de 15 días laborables –a contar desde la fecha de solicitud del operador– la instalación o ampliación de los recursos necesarios para atender la solicitud.

Descripción del proceso :

1. El Operador realizará su solicitud de conformidad con lo indicado en el apartado datos de contratación de alta sobre vacante.
2. TE acusará recibo de la solicitud, asignará número de solicitud y realizará las validaciones de datos de la solicitud, incluida cobertura.
3. TE generará una notificación en la que se informará de la aceptación o rechazo de la solicitud en función del resultado de las validaciones. Si se supera la validación, se enviará al operador el número Administrativo asignado a la conexión solicitada.

4. TE asignará y activará la orden de servicio. En caso de que el operador proporcione el OP-VLAN se asignará dicho valor. En caso contrario se asignará un valor que se comunicará al operador.
5. TE agendará con el coordinador (punto de contacto facilitado por el operador) la fecha de instalación o “ventana de instalación” (VIN).
 - 5.1. El resultado del contacto generará una parada de reloj hasta la fecha concertada (VIN).
 - 5.2. Si el contacto con el coordinador fuera infructuoso, se generará parada de reloj y se seguirá un protocolo de reintento de contacto con el coordinador.
6. TE notificará al Operador la VIN. La comunicación de la ventana de instalación incluirá también la comunicación de los parámetros de provisión que el operador necesita conocer para la activación del servicio (ID ONT, S-VLAN, C-VLAN y OP-VLAN), junto con el número Administrativo de la conexión previamente comunicado.
7. Llegada la fecha de VIN, TE procede a la instalación. Si la petición incluye venta e instalación de ONT, esta quedara instalada y sincronizada. Si la petición no incluyera la venta e instalación de ONT, TE verificará el correcto funcionamiento del protocolo entre ONT y OLT mediante una ONT de prueba.
8. Realizada la instalación, TE comunicará al operador el fin de la solicitud.
9. Si una vez desplazado el personal de instalación de TE al domicilio del cliente final éste decidiera desistir de la instalación, cualquiera que fuera el motivo, TE informará al operador y esperara que este reitere o anule.
10. Si con el personal de TE en el domicilio del cliente final se concluyera la necesidad de la realización de trabajos en el mismo para la instalación de la fibra (obstrucción de canalizaciones, motivos estéticos u otros motivos) se seguirá el proceso siguiente:
 - 10.1. Se detendrá la instalación, activándose una parada de reloj
 - 10.2. TE notificará al Operador una incidencia ejecutiva para el mismo con causa “trabajos necesarios en domicilio de cliente”. El operador tendrá 60 días para la resolución de la incidencia.
 - 10.3. Cuando el operador solicitante considere, de común acuerdo con su cliente, que se han realizado los trabajos necesarios en el domicilio del cliente, el operador lo comunicará a TE resolviendo la incidencia.
 - 10.4. Si transcurrido 60 días desde la generación de la incidencia, el operador no hubiera resuelto la misma, TE anulará la solicitud.

3.6.2.2.1 Datos de contratación de Alta sobre Vacante de NEBA-FTTH

	CAMPO	OBLIG.
DATOS DE LA SOLICITUD	Nº SOLICITUD (del OPERADOR)	SI
	TIPO DE REGISTRO	SI (1*)
DATOS DEL OPERADOR	NOMBRE DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	APELLIDOS DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	EMAIL COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI

	FAX	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
	EMAIL COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
Contacto para Cita	Nombre	SI(2*)
	Apellidos	SI(2*)
	Teléfono 1	SI(2*)
	Teléfono 2	SI(2*)
DATOS DOMICILIO	CÓDIGO GESCAL	SI (3*)
	OBSERVACIONES	SI (4*)
DATOS CONEXIÓN	MODALIDAD (F1 a F75)	SI
	SECTOR	SI
	NUMERO ADMINISTRATIVO PPAIE	SI
	OP-VLAN FTTH	NO (5*)
	INSTALACIÓN PTRo (SI/NO)	SI (6*)
	VENTA E INSTALACIÓN ONT (SI/NO)	SI (8)
DATOS MANTENIMIENTO	MANTENIMIENTO (SI/NO)	SI
	TIPO DE MANTENIMIENTO	SI (7*)
<p>(1*) El "TIPO DE REGISTRO" permitirá identificar el tipo de alta solicitada. Existirá un código que permitirá diferenciar las Alta sobre Vacante de las Altas sobre Ocupado.</p> <p>(2*) El Operador informará en todos los casos en los que exista actuación domiciliaria los datos que permitan establecer contacto con el cliente.</p> <p>(3*) Código GESCAL 24 o 37. Obligatorio informar al menos el Código GESCAL 24 si el "TIPO DE REGISTRO" se corresponde con la operación de "Alta sobre Vacante".</p> <p>(4*) Obligatorio si el "TIPO DE REGISTRO" se corresponde con la operación de "Alta sobre Vacante" y el Operador ha informado el Código GESCAL 24.</p> <p>5*) Opcional, si el Operador no informa este dato TE asignará el valor correspondiente en la provisión del servicio.</p> <p>(6*) Si el "TIPO DE REGISTRO" se corresponde con la operación de "Alta sobre Vacante" se tomará por defecto el valor "SI", independientemente de lo que haya indicado el Operador.</p> <p>(7*) Obligatorio si se ha indicado "SI" en "MANTENIMIENTO".</p> <p>(8) La venta e instalación de ONT ya no forman parte de las obligaciones de Telefónica.</p>		

3.6.2.2.2 Validaciones de solicitudes de Alta sobre vacante de NEBA FTTH

VALIDACIONES ALTA SOBRE VACANTE NEBA FIBRA
Se validará que el Operador está dado de alta en NEON y tiene permiso para realizar el tipo de operación solicitada.
Se validará que los campos obligatorios están informados y con el formato correcto.

Se validará que los campos opcionales informados tengan el formato correcto.
Validar que no haya orden de baja para el Administrativo del pPAI-E/LAG informado.
Validación cobertura (a través del Domicilio).
Se validará que el Sector sea uno de los posibles.
Se validará que el Sector contiene la Central asociada al domicilio.
Se validará que el Administrativo del pPAI-E/LAG informado existe
Se validará que para configuraciones LAG, se haga referencia al Administrativo del LAG (principal).
Se validará que el Sector sea el mismo que el del pPAI-E/LAG.
Se validará que la Modalidad solicitada es válida
Se validará que el Mantenimiento sea válido
Se validará que el Tipo de Mantenimiento sea válido
Se validará que el rango OP VLAN informado es correcto
Se validará que el pPAI-E/LAG informado por el Operador en la solicitud del servicio NEBA tiene caudal contratado para las QoS que componen la Modalidad NEBA solicitada

3.6.2.3 Alta sobre Ocupado NEBA FTTH (AOF)

En los apartados siguientes se definen los movimientos de alta sobre ocupado en FTTH. En la tabla siguiente se **muestran todas las combinaciones de movimientos a las que se aplica el flujo de provisión de Alta sobre ocupado (AO) de NEBA FTTH.**

Origen	Destino
FTTH minorista	NEBA FTTH
	NEBA FTTH con portabilidad
NEBA FTTH	NEBA FTTH distinto Operador
	NEBA FTTH distinto Operador con portabilidad

3.6.2.4 Datos de contratación del Alta sobre ocupado NEBA FTTH

	CAMPO	OBLIG.
DATOS DE LA SOLICITUD	Nº SOLICITUD (del OPERADOR)	SI
	TIPO DE REGISTRO	SI (1*)
DATOS DEL OPERADOR	NOMBRE DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	APELLIDOS DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	EMAIL COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	FAX	SI

	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
	EMAIL COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
DATOS DE CONTACTO	NOMBRE	SI(2*)
	APELLIDOS	SI(2*)
	TELEFONO 1	SI(2*)
	TELEFONO 2	SI(2*)
DATOS ACCESO	IUA	SI
DATOS CONEXIÓN	MODALIDAD (F1 a F67)	SI
	SECTOR	SI
	NUMERO ADMINISTRATIVO PPAIE	SI
	OP-VLAN FTTH	NO (3*)
	VENTA E INSTALACIÓN ONT (SI/NO)	SI
DATOS MANTENIMIENTO	MANTENIMIENTO (SI/NO)	SI
	TIPO DE MANTENIMIENTO	SI (4*)
DATOS PORTABILIDAD	PORTABILIDAD (DONANTE, TERCEROS)	NO
	NÚMERO TELÉFONO PORTABILIDAD	SI (5*)
	TIPO DOCUMENTO (NIF/CIF/NIE/NÚMERO PASAPORTE)	NO
	NÚMERO DOCUMENTO	SI (5*)
	TIPO DE PORTABILIDAD	SI (5*)
	NRN, Nº INICIAL Y Nº FINAL DE RANGO (Nº INICIAL = Nº FINAL)	SI (5*)
<p>1*) El "TIPO DE REGISTRO" permitirá identificar el tipo de alta solicitada. Existirá un código que permitirá diferenciar las Alta sobre Vacante de las Altas sobre Ocupado.</p> <p>(2*) El Operador informará en aquellos movimientos que implican actuación domiciliaria un número de contacto que permita al personal de TE acordar la fecha en la que se realizarán los trabajos de instalación.</p> <p>(3*) Opcional, si el Operador no informa este dato TE asignará el valor correspondiente en la provisión del servicio.</p> <p>(4*) Obligatorio si se ha indicado "SI" en "MANTENIMIENTO."</p>		

3.6.2.5 Validaciones de solicitudes de Alta sobre Ocupado NEBA FTTH

Las siguientes validaciones aplican a todas las Altas sobre Ocupado.

VALIDACIONES ALTA SOBRE OCUPADO NEBA FIBRA
El Operador está dado de alta en NEON y tiene permiso para realizar la operación solicitada.

Los campos obligatorios están informados y con el formato correcto.
Los campos opcionales informados tengan el formato correcto.
No hay orden de baja para el Administrativo del pPAI-E/LAG informado.
No existe pedido en vuelo para el IUA informado.
El Sector sea uno de los posibles.
El Sector contiene la Central asociada al domicilio.
El Administrativo del pPAI-E/LAG informado existe
En caso de LAG, el Administrativo corresponde al LAG
El Sector contiene al pPAI-E/LAG.
La modalidad solicitada es válida
El Mantenimiento es válido
El tipo de mantenimiento es válido
Si el operador informa la OP VLAN, se valida que pertenece al rango admisible
El pPAI-E/LAG informado tiene caudal contratado para las QoS que componen la modalidad solicitada
Si existe portabilidad donante de TE, se hacen las validaciones de incompatibilidades de portabilidad.
El tipo de portabilidad corresponde a los permitidos (asociada o rangos)

3.6.2.6 AOF sin portabilidad y sin venta ni instalación de ONT (origen TE u otro Operador)

El Operador realizará la solicitud NEBA FTTH informando, además de otros datos obligatorios de la solicitud, el IUA del acceso sobre el que solicita el alta del servicio NEBA. El operador no marcará "portabilidad".

Descripción del proceso:

1. El Operador realizará su solicitud NEBA (S-NEBA) de conformidad con lo indicado en el apartado datos de contratación de alta sobre ocupado.
2. TE acusará recibo de la solicitud, asignará número de solicitud y realizará las validaciones pertinentes.
3. TE notificará la aceptación o rechazo de la solicitud en función del resultado de las validaciones. Si se supera la validación, se enviará al operador el número Administrativo asignado a la conexión solicitada.
4. TE comunicará al operador titular del servicio preexistente el inicio de un proceso de alta sobre ocupado por el cual perderá el servicio de su titularidad.
5. TE asignará los recursos en red y comunicará al operador solicitante los parámetros de la conexión (S-VLAN, C-VLAN, ID ONT) y la ventana de activación NEBA (VAN). Se genera para da de reloj hasta la activación.
6. TE comunicará al operador titular la VAN.
7. El operador podrá modificar la VAN a través de los procesos NEBA. La fecha de la VAN modificada por el operador no podrá ser más de 15 días posterior a la fecha de recepción de la solicitud NEBA.

8. TE activará la conexión NEBA en la VAN acordada.
9. Una vez realizada la activación con éxito, TE notificará al operador solicitante y al operador cedente el fin de la solicitud.

3.6.2.7 AOF sin portabilidad con venta e instalación ONT (origen TE u otro Operador)

El Operador realizará la solicitud NEBA FTTH informando, además de otros datos obligatorios de la solicitud: 1) IUA del acceso sobre el que solicita el alta el servicio NEBA y 2) que solicita venta e instalación de la ONT. El operador no marcará "portabilidad".

Descripción del proceso:

1. El Operador realizará su solicitud NEBA (S-NEBA) de conformidad con lo indicado en el apartado datos de contratación de alta sobre ocupado.
2. TE acusará recibo de la solicitud, asignará número de solicitud y realizará las validaciones pertinentes.
3. TE notificará la aceptación o rechazo de la solicitud en función del resultado de las validaciones. Si se supera la validación, se enviará al operador el número Administrativo asignado a la conexión solicitada.
4. TE comunicará al operador titular del servicio preexistente el inicio de un proceso de alta sobre ocupado por el cual perderá el servicio de su titularidad.
5. TE asignarán los recursos en red para la nueva conexión y comunicará al operador los parámetros de su conexión (S-VLAN, C-VLAN, ID ONT y OP-VLAN en caso de que ésta no hubiera sido facilitada por el operador).
6. TE agendará con el coordinador (punto de contacto facilitado por el operador en su solicitud) la fecha de instalación o "ventana de instalación" (VIN).
 - 6.1. El resultado del contacto generará una parada de reloj hasta la fecha concertada (VIN).
 - 6.2. Si el contacto con el coordinador fuera infructuoso, se generará parada de reloj y se seguirá el protocolo de reintento de contacto con el coordinador.
7. TE comunica al operador solicitante y al operador titular, la ventana de Instalación (VIN).
8. TE activará la conexión NEBA en la VIN, coincidiendo con el desplazamiento al domicilio de cliente para realizar la instalación
9. Una vez realizada la activación con éxito, TE notificará al operador solicitante y al operador cedente el fin de la solicitud.

3.6.2.8 AOF con portabilidad donante TE sin venta ni instalación de ONT

El Operador realizará la solicitud NEBA FTTH informando, además de otros datos obligatorios de la solicitud: 1) IUA del acceso sobre el que solicita el alta el servicio NEBA FTTH, y 2) portabilidad donante de TE junto con el número de teléfono del servicio telefónico básico de Telefónica.

Es necesario incluir en la mensajería de la portabilidad que una solicitud de portabilidad está relacionada con una solicitud de NEBA, de forma similar a como se hace en el caso de solicitudes de prolongación de par.

Descripción del proceso

1. El Operador realizará su solicitud NEBA (S-NEBA) de conformidad con lo indicado en el apartado datos de contratación de alta sobre ocupado.
2. TE acusará recibo de la solicitud, asignará número de solicitud y realizará las validaciones pertinentes, incluyendo que la numeración a portar es de TE.
3. TE notificará la aceptación o rechazo de la solicitud en función del resultado de las validaciones. Si se supera la validación, se enviará al operador el número Administrativo asignado a la conexión solicitada.
4. TE asignará los recursos en red para la nueva conexión y comunicará al operador los parámetros de su conexión (S-VLAN, C-VLAN, OP-VLAN, ID ONT) y comunicará al Operador la Ventana de Activación NEBA (VAN).
5. Se establecerá una parada de reloj, hasta la fecha marcada por la VAN.
6. En su solicitud de portabilidad (SP), mediante proceso en *batch*, el operador podrá proponer una VPN diferente a la VAN, dentro de los márgenes permitidos por la portabilidad.
7. Si transcurridos 15 días desde la desde el envío de la VAN TE no hubiera recibido una SP válida, se generará una incidencia y TE procederá a anular la S-NEBA (causa operador). Se denegará cualquier SP posterior asociada a dicha S-NEBA.
8. En su solicitud de portabilidad el Operador deberá hacer referencia a que dicha solicitud de portabilidad está asociada a una solicitud de NEBA.
9. Si recibida una SP válida o recibida la CP, el operador cancelara la portabilidad, la solicitud NEBA se pondrá en incidencia. El Operador dispondrá de 5 días para decidir la anulación o reiteración de la solicitud NEBA. En caso de reiteración, la solicitud NEBA quedará en espera durante un máximo de 15 días hasta la llegada de una nueva SP válida. Transcurrido dicho plazo sin recibir una nueva solicitud de portabilidad (SP) se anulará la Solicitud NEBA (causa operador).
10. TE activará la conexión NEBA en la VPN.
11. Una vez realizada la activación con éxito, TE notificará al operador el fin de la solicitud.

3.6.2.9 AOF con portabilidad donante TE con venta e instalación de ONT

El Operador realizará la solicitud NEBA FTTH informando, además de otros datos obligatorios de la solicitud: 1) IUA del acceso sobre el que solicita el alta el servicio NEBA, 2) portabilidad donante de TE junto con el correspondiente número de teléfono del servicio telefónico básico de Telefónica, y 3) que solicita la venta e instalación de la ONT.

Es necesario incluir en la mensajería de la portabilidad que una solicitud de portabilidad está relacionada con una solicitud de NEBA, de forma similar a como se hace en el caso de solicitudes de prolongación de par.

Descripción del proceso:

1. El Operador realizará su solicitud NEBA (S-NEBA) de conformidad con lo indicado en el apartado datos de contratación de alta sobre ocupado.
2. TE acusará recibo de la solicitud, asignará número de solicitud y realizará las validaciones pertinentes, incluyendo que la numeración a portar es de TE.
3. TE notificará la aceptación o rechazo de la solicitud en función del resultado de las validaciones. Si se supera la validación, se enviará al operador el número Administrativo asignado a la conexión solicitada.

4. TE asignará los recursos en red para la nueva conexión y comunicará al operador los parámetros de su conexión (S-VLAN, C-VLAN, OP-VLAN, ID ONT) así como una fecha estimada de instalación VIN. Se generará parada de reloj.
5. A partir de ese momento el operador podrá solicitar la solicitud de portabilidad (SP). La SP deberá incluir una VPN dentro de los márgenes establecidos por la portabilidad y teniendo en cuenta la VIN facilitada por TE. En caso contrario, TE devolverá un ASP con una VPN dentro de dichos márgenes. Esta ventana se usará como fecha de visita al cliente y como fecha de activación en caso necesario.
6. En su SP, el Operador deberá hacer referencia a que la portabilidad está asociada a una solicitud de NEBA.
7. Si con 15 días desde el envío de la VIN no se hubiera recibido la solicitud de portabilidad TE generará una incidencia hacia el operador y anulará la solicitud del servicio NEBA.
8. Si recibida una SP válida o recibida la CP, el operador cancelara la portabilidad, se procederá a poner en incidencia la orden NEBA de forma que se detengan los trabajos de instalación y activación. El operador dispondrá de 5 días para resolver dicha incidencia.
9. En caso de reiteración, la solicitud NEBA quedará en espera durante un máximo de 15 días la llegada de una nueva SP válida. Transcurrido dicho plazo sin recibir una nueva solicitud de portabilidad (SP) se anulará la Solicitud NEBA (causa operador).
10. TE activará la conexión NEBA en la VPN, coincidiendo con el desplazamiento al domicilio de cliente para realizar la instalación.
11. TE notificará al operador el fin de la solicitud.

3.6.2.10 AOF con portabilidad entre Terceros sin venta ni instalación de ONT

El Operador realizará la solicitud NEBA FTTH informando, además de otros datos obligatorios de la solicitud, lo siguiente: 1) IUA del acceso sobre el que solicita el alta el servicio NEBA, 2) portabilidad entre terceros y 3) Número telefónico a portar.

Descripción del proceso:

1. El Operador realizará su solicitud NEBA (S-NEBA) de conformidad con lo indicado en el apartado datos de contratación de alta sobre ocupado.
2. TE acusará recibo de la solicitud, asignará número de solicitud y realizará las validaciones pertinentes.
3. TE notificará la aceptación o rechazo de la solicitud, en función del resultado de las validaciones. Si se supera la validación, se enviará al operador el número administrativo asignado a la conexión solicitada.
4. TE asignará los recursos en red para la nueva conexión y comunicará al operador los parámetros de la conexión (S-VLAN, C-VLAN, ID ONT) junto con la ventana de activación NEBA (VAN). Simultáneamente, TE comunicará por su lado al operador titular del servicio preexistente el inicio de un proceso de alta sobre ocupado por el cual perderá el servicio NEBA-F que tenía contratado a TE, indicando la VAN propuesta. Se genera parada de reloj hasta la activación.
5. El operador receptor procede a cursar la solicitud de portabilidad mediante proceso *batch*. Además de los datos obligatorios previstos en la especificación de portabilidad vigente para SP, deberá consignar:
 - Ventana de portabilidad coincidiendo con la VAN comunicada por Telefónica

- IUA
 - Identificador de proceso asociado a NEBA.
6. El operador donante validará la portabilidad y comprobará la correspondencia entre el número de teléfono a portar y el IUA del acceso. En caso de denegación de la SP por este motivo, el donante facilitará el IUA correcto en el campo “descripción causa denegación”. El operador donante no podrá modificar la fecha de ventana propuesta.
 7. Si la solicitud de portabilidad se retrasara por cualquier incidencia (rechazo, falta de respuesta, cancelación asociada a una incidencia en la tramitación, etc.), la solicitud NEBA no se cancelará. El operador receptor abrirá una incidencia (con parada de reloj), que deberá resolverse con la negociación de una nueva VAN con Telefónica, mediante el intercambio de comunicaciones a través del módulo de NEBA. Transcurridos 15 días laborables sin solventarse la incidencia o sin ser cancelada por el receptor, la solicitud NEBA podrá ser anulada por Telefónica.
 8. Cuando la solicitud de portabilidad sea cancelada por voluntad expresa del usuario final, será responsabilidad del operador receptor cancelar la solicitud NEBA vinculada a la mayor brevedad. La cancelación de una solicitud NEBA deberá ser solicitada por el operador receptor siempre tras verificación previa por éste de que la solicitud de portabilidad vinculada está cancelada (o no ha llegado a cursarse).
 9. En ningún caso procederá Telefónica a los trabajos de activación NEBA sin antes verificar a partir de la información de la ER que la portabilidad ha sido confirmada (vía mensajes CP) para la fecha prevista y no se ha producido una cancelación o incidencia (vía mensajes CNC). En caso contrario Telefónica abrirá un periodo de incidencia, en los mismos términos que en el punto 7º del procedimiento, deteniendo el proceso de activación (con parada de reloj).
 10. Una vez efectuadas con resultado satisfactorio las verificaciones indicadas, Telefónica ejecutará los trabajos de activación en la ventana programada y comunicará el fin del traspaso NEBA a donante y receptor. .

3.6.2.11 AOF con portabilidad entre Terceros con venta e instalación de ONT

El Operador realizará la solicitud NEBA FTTH informando, además de otros datos obligatorios de la solicitud: 1) IUA del acceso sobre el que solicita el alta el servicio NEBA, 2) portabilidad entre terceros, 3) Número telefónico a portar, y 4) que solicita la venta e instalación de la ONT.

Descripción del proceso:

1. El Operador realizará su solicitud NEBA (S-NEBA) de conformidad con lo indicado en el apartado datos de contratación de alta sobre ocupado.
 2. TE acusará recibo de la solicitud, asignará número de solicitud y realizará las validaciones pertinentes.
 3. TE notificará la aceptación o rechazo de la solicitud, en función del resultado de las validaciones. Si se supera la validación, se enviará al operador el número administrativo asignado a la conexión solicitada.
 4. TE asignará los recursos en red para la nueva conexión y comunicará al operador los parámetros de la conexión (S-VLAN, C-VLAN, ID ONT).
 5. TE acordará con el coordinador (punto de contacto, facilitado por el operador en su solicitud), la fecha de instalación o “ventana de instalación” (VIN).
- 5.1. El resultado del contacto generará una parada de reloj hasta la fecha concertada (VIN).

- 5.2. Si el contacto con el coordinador fuera infructuoso, se generará parada de reloj y se seguirá un protocolo de reintento de contacto con el coordinador.
6. TE comunica al operador la ventana de instalación (VIN) acordada con el coordinador (punto de contacto facilitado). Simultáneamente, TE comunicará por su lado al operador titular del servicio preexistente el inicio de un proceso de alta sobre ocupado por el cual perderá el servicio NEBA-F que tenía contratado a TE, indicando la VIN propuesta.
 7. El operador receptor procede a cursar la solicitud de portabilidad mediante proceso *batch*. Además de los datos obligatorios previstos en la especificación de portabilidad vigente para SP, deberá consignar:
 - Ventana de portabilidad coincidiendo con la VIN comunicada por Telefónica
 - IUA
 - Identificador de proceso asociado a NEBA
 8. El operador donante validará la portabilidad y comprobará la correspondencia entre el número de teléfono a portar y el IUA del acceso. En caso de denegación de la SP por este motivo, el donante facilitará el IUA correcto en el campo “descripción causa denegación”. El operador donante no podrá modificar la fecha de ventana propuesta.
 9. Si la solicitud de portabilidad se retrasara por cualquier incidencia (rechazo, falta de respuesta, cancelación asociada a una incidencia en la tramitación, etc.), la solicitud NEBA no se cancelará. El operador receptor abrirá una incidencia (con parada de reloj), que deberá resolverse con la negociación de una nueva VIN con Telefónica, mediante el intercambio de comunicaciones a través del módulo de NEBA. Transcurridos 15 días laborables sin solventarse la incidencia o sin ser cancelada por el receptor, la solicitud NEBA podrá ser anulada por Telefónica.
 10. Cuando la solicitud de portabilidad sea cancelada por voluntad expresa del usuario final, será responsabilidad del operador receptor cancelar la solicitud NEBA vinculada a la mayor brevedad. La cancelación de una solicitud NEBA deberá ser solicitada por el operador receptor siempre tras verificación previa por éste de que la solicitud de portabilidad vinculada está cancelada (o no ha llegado a cursarse).
 11. En ningún caso procederá Telefónica a los trabajos de instalación NEBA sin antes verificar a partir de la información de la ER que la portabilidad ha sido confirmada (vía mensajes CP) para la fecha prevista y no se ha producido una cancelación o incidencia (vía mensajes CNC). En caso contrario Telefónica abrirá un periodo de incidencia, en los mismos términos que en el punto 9º del procedimiento, deteniendo el proceso de instalación (con parada de reloj).
 12. Una vez efectuadas con resultado satisfactorio las verificaciones indicadas, Telefónica ejecutará los trabajos de instalación en la ventana programada y comunicará el fin del traspaso NEBA a donante y receptor.

3.6.2.12 Movimientos masivos: modificaciones masivas

En este apartado sólo se incluyen las modificaciones masivas de modalidades. Las migraciones masivas de masiva (VLANs) entre pPAI-E/LAG se analizan en el apartado correspondiente de los servicios soporte.

Modificación Masiva de modalidad

Se considerará movimiento de Modificación Masiva a una solicitud de “movimiento masivo” de un Operador que cumpla los siguientes requisitos:

- Desde 2 solicitudes hasta X (pendiente de análisis detallado)
- Una solicitud de modificación masiva de modalidad incluirá servicios NEBA origen del mismo tipo, y la solicitud de modificación masiva implica que todas las conexiones deberán tener la misma modalidad destino.

Una solicitud de cambio masivo de modalidad no incluirá modificaciones que impliquen actuación en domicilio de cliente.

Una solicitud de cambio masivo de modalidad no incluirá cambio de pPAI-E/LAG de conexiones.

Si tras las validaciones pertinentes el número de conexiones individuales válidas sigue siendo superior a 2, se mantendrá la consideración de solicitud de “modificación masiva”; si tras las validaciones el número de conexiones individuales válidas es 1, ésta se ejecutará pero no se aplicarán las condiciones y precios de “modificación masiva”.

El tiempo máximo de interrupción será de 60 minutos en cada conexión.

En los siguientes apartados se detallan las actuaciones generadas en el flujo.

3.6.2.12.1 Contratación de movimientos masivos

El Operador podrá solicitar modificaciones de modalidad de un conjunto de conexiones NEBA FTTH, es decir, modalidades de tipo “f”, hacia una modalidad destino concreta de tipo “f”.

El tiempo máximo de interrupción será de 60 minutos en cada conexión.

La tramitación se realizará mediante un Web Service específico. El proceso será el siguiente:

1. Se realizarán las validaciones pertinentes en contratación.
2. El Operador recibirá una referencia de Telefónica del pedido (solicitud de movimiento masivo) y tantas referencias como componentes tengan la solicitud masiva, es decir, números de referencia de subpedido.
3. El pedido del movimiento masivo deberá pasar en bloque a provisión (OSS). Por tanto, si alguna de las conexiones individuales incluidas en la solicitud masiva queda detenida en su validación en los sistemas comerciales, la solicitud no progresará a los sistemas de provisión hasta que no se haya resuelto la incidencia.
4. Tras las validaciones comerciales se contemplan dos escenarios:
 - Escenario 1: Si el número de conexiones individuales aceptadas (han superado las validaciones) es igual o superior al mínimo definido para las masivas (2 en posventas) el pedido se considerará masivo por lo que se facturará con cuota de masiva. Se notificará al Operador los números de subpedido de las conexiones individuales rechazadas por no haber pasado las validaciones y de las aceptadas por haber pasado las validaciones.
 - Escenario 2: Si el número de solicitudes aceptadas es inferior al mínimo definido para las masivas (2 en posventas).
 - Se notificará al Operador las conexiones individuales rechazadas por no haber pasado las validaciones y las aceptadas por haber pasado las validaciones.
 - Se notificará al Operador que las que han pasado las validaciones se ejecutarán y facturarán como solicitudes individuales. El proceso de contratación y provisión de las solicitudes que han pasado las validaciones progresará a provisión; no se detendrá a la espera de respuesta por parte del Operador.

El Operador podrá solicitar la cancelación de conexiones individuales haciendo referencia al número de subpedido de la conexión o conexiones que desea cancelar. No podrá cancelar conjuntamente la solicitud de movimiento masivo, es decir, la identificada mediante la referencia de pedido, salvo incidencias de validación.

En caso de que un subpedido que se solicita cancelar haya llegado al punto de no retorno, se rechazará la solicitud de Cancelación de ese subpedido.

3.6.2.12.2 Datos de contratación de Cambio masivo de conexiones NEBA

	CAMPO	OBLIG.
DATOS DEL PEDIDO	Nº SOLICITUD (del OPERADOR)	SI
	TIPO DE REGISTRO	SI (1*)
DATOS DEL OPERADOR	NOMBRE DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	APELLIDOS DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	EMAIL COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	FAX	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
DATOS SOLICITUDES	EMAIL COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
	DATOS SOLICITUD 1 DATOS SOLICITUD 2 ... DATOS SOLICITUD N	SI (2*)
<p>(1*) El "TIPO DE REGISTRO" permitirá identificar el tipo de alta solicitada. Existirá un código que permitirá diferenciar los diferentes tipos de Modificación (CU o FTTH, y unitarias o masivas)</p> <p>(2*) El Operador deberá incluir para cada solicitud los datos de contratación correspondientes al tipo de Modificación solicitada.</p>		

3.6.3 Baja de conexiones NEBA FTTH

El Operador podrá solicitar la baja de una conexión NEBA FTTH de su titularidad identificando el acceso sobre el que desea la baja a través del IUA.

Descripción del proceso:

1. El Operador realizará su solicitud de conformidad con lo indicado en el apartado datos de contratación de baja.
2. TE acusará recibo de la solicitud, asignará número de solicitud y realizará las validaciones pertinentes.
3. TE notificará la aceptación o rechazo de la solicitud en función del resultado de las validaciones. Si se supera la validación, se enviará al operador el número Administrativo asignado a la conexión solicitada.

4. TE desasignará y desactivará los recursos en red.
5. TE notificará al operador el fin de la solicitud.

3.6.3.1 Datos de contratación de Baja de NEBA-FTTH

	CAMPO	OBLIG.
DATOS DE LA SOLICITUD	Nº SOLICITUD (del OPERADOR)	SI
	TIPO DE REGISTRO	SI (1*)
DATOS DEL OPERADOR	NOMBRE DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	APELLIDOS DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	EMAIL COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	FAX	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
	EMAIL COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
	TELÉFONO CONTACTO CLIENTE	SI (2*)
DATOS CONEXIÓN	IUA	SI
<p>(1*) El "TIPO DE REGISTRO" permitirá identificar el tipo de Baja solicitada. Existirá un código que permitirá diferenciar las Bajas "normales" de las Bajas por "mala calidad".</p> <p>(2*) El Operador informará en todos los casos un número de contacto del cliente que permita al personal de TE acordar la fecha en la que se realizarán los trabajos de desinstalación y recogida del equipamiento (por ejemplo ONT) en el domicilio del mismo.</p>		

3.6.3.2 Validaciones de Baja de NEBA FTTH

VALIDACIONES BAJA NEBA FIBRA
El Operador está dado de alta en NEON y tiene permiso para realizar el tipo de operación solicitada.
Los campos obligatorios están informados y con el formato correcto.
Los campos opcionales informados tengan el formato correcto.
El IUA existe y está asociado a un servicio del operador
Se validará que el IUA se corresponde con un servicio NEBA
No existe pedido en vuelo para el IUA informado

3.6.4 Modificación de conexiones NEBA FTTH

El Operador podrá solicitar la modificación de un servicio NEBA FTTH de su titularidad identificando el acceso afectado mediante el IUA. Las modificaciones contempladas son las siguientes:

1. Cambio modalidad comercial
2. Reinstalación PTRO.

3. Venta e instalación de ONT.
4. Modificación mantenimiento FTTH.
5. Migración de una conexión NEBA entre pPAI-Es/LAGs.
6. Cambio de OP-VLAN.

Los procesos de Modificación se ejecutan de la forma siguiente:

1. El Operador realizará su solicitud de conformidad con lo indicado en el apartado datos de contratación de modificación de conexiones NEBA FTTH.
2. TE acusará recibo de la solicitud, asignará número de solicitud y realizará las validaciones pertinentes.
3. TE notificará la aceptación o rechazo de la solicitud en función del resultado de las validaciones. Si se supera la validación, se enviará al operador el número Administrativo asignado a la conexión solicitada.
4. Las actuaciones de provisión serán función de la modificación solicitada:
 - 4.1. Cambio de Modalidad Comercial: se procederá a Activar la modalidad solicitada.
 - 4.2. Reinstalación de PTRO ó Venta e instalación de ONT :
 - 4.2.1. TE agendará con el coordinador la fecha de instalación. Se generará una parada de reloj hasta la fecha concertada.
 - 4.2.2. Si el contacto fuera infructuoso, se seguirá un protocolo de reintento de contacto.
 - 4.2.3. Realizado el contacto, TE comunicará al operador la ventana de instalación (VIN) acordada.
 - 4.2.4. TE realizará la instalación en la VIN.
 - 4.2.5. TE notificará al operador el fin de la solicitud.
 - 4.3. Mantenimiento FTTH
 - 4.3.1. TE realizará las modificaciones necesarias en los sistemas de Contratación y Facturación
 - 4.3.2. TE notificará al operador el fin de la solicitud
 - 4.4. Migración de Conexión entre pPAI-Es / LAGs o Cambio de OP-VLAN
 - 4.4.1. TE asignará y comunicará al Operador los nuevos datos de C-VLAN y S-VLAN y comunicará al operador una ventana de activación (VAN).
 - 4.4.2. El Operador podrá comunicar una modificación de la VAN. Llegada la fecha VAN dada por TE o modificada por el Operador se procede a la activación. Se verificará que la fecha modificada por el Operador no supere 15 días desde la solicitud
 - 4.5. Se procede a informar al Operador del fin de la solicitud.

3.6.4.1.1 Datos de contratación de Modificación de conexión NEBA-FTTH

	CAMPO	OBLIG.
DATOS DE LA SOLICITUD	Nº SOLICITUD (del OPERADOR)	SI
	TIPO DE REGISTRO	SI

DATOS DEL OPERADOR	NOMBRE DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	APELLIDOS DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	EMAIL COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	FAX	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
	EMAIL COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
	TELÉFONO CONTACTO CLIENTE	SI (1*)
Datos de Contacto	NOMBRE	SI(1*)
	APELLIDO	SI(1*)
	TELEFONO 1	SI(1*)
	TELEFONO 2	SI(1*)
DATOS CONEXIÓN	IUA	SI
	MODALIDAD (F1 a F75)	NO (2*)
	NÚMERO ADMINISTRATIVO PPAIE	NO (2*)
	OP-VLAN FTTH	NO (2*)
	INSTALACIÓN PTRo (SI/NO)	NO (2*)
	VENTA E INSTALACIÓN ONT(SI/NO)	NO (2*)
DATOS MANTENIMIENTO	MANTENIMIENTO(SI, NO)	NO (2*)(3*)
	TIPO MANTENIMIENTO	NO (4*)
<p>(1*) El Operador informará en todos los casos un número de contacto del cliente que permita al personal de TE acordar la fecha en la que se realizarán los trabajos de instalación en el domicilio del mismo.</p> <p>(2*) El Operador deberá informar obligatoriamente alguno de estos campos.</p> <p>(3*) Si se indica "NO" se considerará que el Operador está solicitando la baja del Mantenimiento.</p> <p>(4*) Obligatorio si se ha indicado "SI" en "MANTENIMIENTO".</p>		

3.6.4.1.2 Validaciones Modificaciones NEBA FTTH

Validaciones Modificaciones NEBA FTTH
El Operador está dado de alta en NEON y tiene permiso para realizar la operación solicitada.
Los campos obligatorios están informados y con el formato correcto.
Los campos opcionales informados tengan el formato correcto.
No hay orden de baja para el Administrativo del pPAI-E/LAG informado.
El Administrativo del pPAI-E/LAG informado existe
En caso de LAG, el Administrativo corresponde al LAG
El Sector contiene al pPAI-E/LAG.

El pPAIE origen no es el mismo que el destino en caso de cambio de pPAI-E
La modalidad solicitada es válida
La modalidad solicitada no coincide con la que tiene el servicio existente en cambios de modalidad
Validar que no existe pedido en vuelo para el IUA de la conexión.
Se validará que el IUA se corresponde con un servicio NEBA
Se validará que la Modalidad es de tipo Fibra
El Mantenimiento es válido
El tipo de mantenimiento es válido
Si la solicitud es de cambio de mantenimiento la opción de mantenimiento destino no coincide con la actual y es válida
Cobertura del tipo de mantenimiento
Se validará que el IUA de la conexión existe y pertenece al Operador
Se validará que el rango OP VLAN informado es correcto.
Se validará que el pPAIE informado tiene caudal contratado para las QoS de la Modalidad NEBA solicitada
En solicitudes de modificación (incluidas migraciones) se ha informado algún dato (son datos opcionales).
Si se solicita la modificación del parámetro OP-VLAN, no se podrá solicitar la modificación de otra característica.
Si se solicita la modificación del pPAIE no se podrá solicitar la modificación de otra característica.

3.6.5 Impacto en la compartición de verticales

Los procedimientos aquí descritos no contemplan procedimientos asociados al uso de verticales compartidos para la provisión del servicio NEBA.

3.7 Conexiones NEBA Cobre

3.7.1 Conexiones NEBA-Cobre: flujos de provisión

Este apartado describen los siguientes flujos de provisión de NEBA-Cobre (NEBA-Cobre):

- Alta de NEBA-Cobre sobre Vacante
- Alta de NEBA-Cobre sobre Ocupado
- Modificaciones NEBA-Cobre
- Baja NEBA-Cobre

En el proceso de provisión NEBA-Cobre se utilizan los conceptos básicos de Alta sobre Vacante y de Alta sobre Ocupado.

Alta sobre Vacante (AV) es una Solicitud sobre un nuevo acceso Cobre de Telefónica. Por tanto:

- las órdenes de instalación incluirán por defecto la instalación de PTR (tanto para modalidades ADSL2+) y de Splitter (sólo para modalidades VDSL2) de forma que en todos los casos será necesario desplazarse al domicilio del cliente. Opcionalmente, las modalidades ADSL2+ también podrán solicitarse con Splitter .
- en cualquier momento tras la provisión del servicio NEBA-Cobre, el operador podrá solicitar una portabilidad receptora sobre dicho acceso. Dicha solicitud de portabilidad será independiente del alta del NEBA-Cobre.

Alta sobre Ocupado (AO) es una solicitud sobre un acceso cobre de Telefónica, ya sea mayorista o minorista. Por tanto:

- puede incluir la instalación, a petición del Operador, de equipamiento en el domicilio del cliente (PTR o Splitter);
- únicamente habrá desplazamiento al domicilio del cliente si la solicitud incluye la venta e instalación de dicho equipamiento. La instalación de Splitter podrá llevarla a cabo el operador solicitante en las altas sobre ocupado.

En los flujos de procesos se contemplan tres *ventanas* básicas de actividad:

- **Ventana de activación NEBA (VAN):** periodo durante el que se activa NEBA-Cobre en los sistemas de provisión (OSS).
- **Ventana de Instalación NEBA (VIN):** periodo durante el que se realizan los trabajos solicitados en domicilio de cliente, tales como instalación de PTR y/o Splitter .
- **Ventana de Portabilidad (VPN):** periodo durante el que se efectúa la portabilidad en sistemas; según los casos podrá coincidir o no con las ventanas de activación e instalación.

Existirá un protocolo de establecimiento de contacto con el coordinador en los casos en los que TE necesite establecer una cita para un trabajo domiciliario. Este protocolo se define a continuación y aplica en todos los casos donde sea necesaria la visita. Se inicia siempre con una parada de reloj hasta que la cita quede concertada o hasta que se envíe incidencia al Operador en caso de contacto infructuoso (ver tabla de incidencias).

- Si la orden llega a TE con 3 o más días de plazo para el vencimiento del compromiso, se realizarán durante los mencionados 3 días y en horarios distintos cinco contactos a los teléfonos informados en la orden, con alguna de las llamadas de contacto realizada entre las 14 y 16 horas, o bien a partir de las 19 horas.
- Si la orden llega a TE con menos plazo, los 5 contactos anteriores se realizarán en el intervalo de tiempo que reste hasta la finalización de la fecha de compromiso.

Algunos parámetros de configuración notificados al Operador tras la fase inicial de asignación (S-VLAN y C-VLAN), podrán modificarse, solo de forma excepcional, durante la activación e instalación del servicio por lo que se confirmarán en una comunicación posterior.

Como resultado de esta provisión se entregará el servicio al Operador con los siguientes parámetros:

Parámetro	Valor
OP-VLAN	VLAN donde se entrega el trafico en router de

Parámetro	Valor
	Cliente Valores de 20 a 4000
VP	VP usado en la capa ATM entre el dslam y el router de cliente si es ADSL 2+. Valores 0 al 13
VC	Vc usado en la capa ATM entre el dslam y el router de cliente si es ADSL 2+. Valores 32 al 127
S-VLAN	De 1000 a 4000 (*1)
C-VLAN	De 4 a 503 (*2)
<p>(1*) La S-VLAN será única para un operador para un mismo pPAI-E, pudiéndose repetir para el mismo operador en distintos pPAI-E.</p> <p>(2*) La C-VLAN es única dentro de una misma SVLAN, pudiendo repetirse para distintos clientes de un mismo operador ubicados en distintos nodos de acceso, es decir, transportados sobre distintas S-VLAN.</p>	

3.7.2 Descripción de la contratación y provisión de NEBA Cobre

3.7.2.1 Tipos de Operaciones

En el servicio NEBA Cobre se contemplan

En los apartados siguientes se describen a los flujos de provisión de NEBA-Cobre (NEBA-Cobre), es decir:

- Alta de NEBA-Cobre sobre Vacante
- Alta de NEBA-Cobre sobre Ocupado
- Modificaciones NEBA-Cobre
- Baja NEBA-Cobre

Para permitir una identificación concreta del movimiento solicitado y la correcta realización de validaciones, se han establecido un conjunto de códigos de referencia, denominados “Tipo de Solicitud” que el Operador deberá incorporar en cada solicitud individual.

Los tipos de registro de NEBA Cobre son los que se indican en la tabla siguiente:

TIPO REGISTRO	OPERACIÓN
NEB100	Alta sobre Vacante NEBA Cu
NEB102	Alta sobre Ocupado NEBA Cu
NEB150	Alta sobre Ocupado Masiva NEBA Cu
NEB200	Baja NEBA Cu
NEB202	Baja NEBA Cu Por prestaciones de bucle
NEB300	Modificación NEBA Cu
NEB302	Modificación datos técnicos NEBA Cu
NEB304	Migración conexión NEBA Cu a otro PPAI-E/LAG

NEB306	Modificación NEBA Cu Por prestaciones de bucle
NEB350	Modificación Masiva NEBA Cu

,En el caso de desempeñar Telefónica el papel de operador receptor del servicio (movimientos de NEBA hacia minorista de Telefónica), se atenderá en todo a los procedimientos de traspaso entre terceros, con o sin portabilidad, contenidos en el presente documento.

3.7.2.2 Alta sobre vacante NEBA Cobre

En el Alta sobre Vacante de NEBA cobre, la provisión del servicio incluirá por defecto la instalación de PTR para ADSL2+ y de Splitter para modalidades VDSL2, y será necesaria la actuación en domicilio del cliente.

El Alta sobre vacante de NEBA-Cobre solo provisionará NEBA-Cobre sin servicio telefónico de Telefónica.

Las solicitudes de alta sobre vacante se realizan utilizando como parámetro básico de entrada para la identificación del domicilio el código GESCAL.

La solicitud incluirá el GESCAL 37 para identificar inequívocamente el domicilio de instalación:

- Para recuperar el GESCAL 37 de un domicilio, el operador podrá utilizar el correspondiente "Web Service" u otros medios de información puestos a disposición de los operadores.
- En caso de que el domicilio de interés no estuviera "Gescalizado" o si el operador no localizara el código GESCAL 37 concreto, el operador podrá, alternativamente, realizar su solicitud utilizando el código GESCAL 24 (finca) y cumplimentando un conjunto de campos adicionales (equivalentes a los utilizados en las posiciones 25 a 37 del GESCAL 37), con la información que el operador disponga del domicilio de instalación. Dicha información será parte del formato de la solicitud de Alta sobre vacante. En el caso de que se utilice esta segunda alternativa, durante el proceso de registro de la solicitud, los campos introducidos, junto con el GESCAL 24, generarán un nuevo GESCAL 37 que se asociará al domicilio sobre el que se solicita el Alta sobre Vacante de NEBA.
- Si la vía (calle, plaza,...) del domicilio de interés no estuviera "Gescalizada" (búsqueda infructuosa con el Web Service u otros medios), el operador utilizará un Web Service adicional específicamente diseñado para solicitar la "Gescalización" de vías (calles, plazas,...). Dado que dicha "Gescalización" requiere tareas fuera de línea, incluidas gestiones ante las autoridades municipales, se ha establecido un plazo específico de respuesta para estas solicitudes (ver "Inclusión en GESCAL de direcciones no codificadas" en apartado de ANS).

Descripción del proceso:

1. El Operador realizará su solicitud de conformidad con lo indicado en el apartado datos de contratación de alta sobre vacante.
2. TE acusará recibo de la solicitud, asignará número de solicitud y realizará las validaciones pertinentes, incluyendo que la numeración a portar sea de TE.
3. TE notificará la aceptación o rechazo de la solicitud en función del resultado de las validaciones. Si se supera la validación, se enviará al operador el número Administrativo asignado a la conexión solicitada.
4. TE verificará si existe cobertura para la modalidad contratada. En el caso de no superarse, TE generará una incidencia hacia el Operador indicando dicha circunstancia. El Operador podrá

anular o reiterar. En caso de reiteración la orden progresará hacia los sistemas de provisión marcada la orden con un código que indique que no ha superado la validación de Cobertura .

5. TE asignará los recursos y activará la orden. Si el operador proporciona el VP, VC, OP-VLAN, se asignarán dichos valores. En caso contrario serán asignados por TE.
6. TE agendará con el coordinador la ventana de instalación (VIN). Se generará una parada de reloj hasta la fecha concertada.
7. Si el contacto fuera infructuoso, se seguirá un protocolo de reintento de contacto.
8. Se notificará al Operador la VIN acordada con el coordinador (punto de contacto facilitado). La comunicación de la ventana de instalación incluirá también los parámetros de provisión que el operador necesita conocer de la activación del servicio (OP-VLAN, VC/VP, S-VLAN, C-VLAN), así como el número Administrativo de la conexión.
9. En la VIN se realizará la instalación.
10. Una vez en el domicilio de cliente el instalador de TE realizará una prueba final. Del resultado de esta prueba depende el fin de la provisión:
 - Si los parámetros técnicos obtenidos están por encima del mínimo para la modalidad instalada, se dará por válida la instalación y se comunicará el fin de solicitud al Operador.
 - Si los parámetros no cumplen el mínimo establecido para alguno de los valores, se generará una incidencia hacia el Operador. El Operador podrá anular o reiterar la orden.
11. TE notificará al operador el fin de la solicitud.

3.7.2.2.1 Datos de contratación de Alta sobre Vacante de NEBA-Cobre

	CAMPO	OBLIG.
DATOS DE LA SOLICITUD	Nº SOLICITUD (del OPERADOR)	SI
	TIPO DE REGISTRO	SI (1*)
DATOS DEL OPERADOR	NOMBRE DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	APELLIDOS DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	EMAIL COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	FAX	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
	EMAIL COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
DATOS DE CONTACTO	NOMBRE	SI (2*)
	APELLIDOS	SI (2*)
	TELEFONO 1	SI (2*)
	TELEFONO 2	SI (2*)
DATOS DOMICILIO	CÓDIGO GESCAL	SI (3*)
	OBSERVACIONES	SI (4*)

DATOS ACCESO	NÚMERO TELÉFONO	SI (5*)
	NÚMERO ADMINISTRATIVO	SI (6*)
DATOS CONEXIÓN	MODALIDAD (ADSL 2+: A1 a A18) (VDSL: V1 a V23)	SI
	SECTOR	SI
	NUMERO ADMINISTRATIVO PPAIE	SI
	OP-VLAN COBRE	NO (7*)
	VP	NO (8*)
	VC	NO (8*)
	INSTALACIÓN SPLITTER (SI/NO)	SI (9*)
	INSTALACIÓN PTR (SI/NO)	SI (10*)
	DESNUDAR (SI/NO)	SI
DATOS MANTENIMIENTO	MANTENIMIENTO (SI/NO)	SI
	TIPO DE MANTENIMIENTO	SI (11*)
<p>(1*) El "TIPO DE REGISTRO" permitirá identificar el tipo de alta solicitada. Existirá un código que permitirá diferenciar las Alta sobre Vacante de las Altas sobre Ocupado.</p> <p>(2*) El Operador informará en todos los casos un número de contacto del cliente que permita al personal de TE acordar la fecha en la que se realizarán los trabajos de instalación en el domicilio del mismo.</p> <p>(3*) Código GESCAL 24 o 37. Obligatorio informar al menos el Código GESCAL 24 si el "TIPO DE REGISTRO" se corresponde con la operación de "Alta sobre Vacante".</p> <p>(4*) Obligatorio si el "TIPO DE REGISTRO" se corresponde con la operación de "Alta sobre Vacante" y el Operador ha informado el Código GESCAL 24.</p> <p>(5*) Obligatorio si el "TIPO DE REGISTRO" se corresponde con la operación de "Alta sobre Ocupado" y no se ha informado el "NÚMERO ADMINISTRATIVO".</p> <p>(6*) Obligatorio si el "TIPO DE REGISTRO" se corresponde con la operación de "Alta sobre Ocupado" y no se ha informado el "NÚMERO TELÉFONO".</p> <p>(7*) Opcional, independientemente de la tecnología (ADSL2+ o VDSL) con la que se corresponda la Modalidad solicita si el Operador no informa este dato TE asignará el valor correspondiente en la provisión del servicio.</p> <p>(8*) Opcional, si la Modalidad solicitada se corresponde con la tecnología ADSL2+ y el Operador no informa este dato TE asignará el valor correspondiente en la provisión del servicio.</p> <p>(9*) Si el "TIPO DE REGISTRO" se corresponde con la operación de "Alta sobre Vacante" y la "MODALIDAD" solicitada se corresponde con la tecnología VDSL se tomará por defecto el valor "SI", independientemente de lo que haya indicado el Operador. En otro caso ("Alta sobre Ocupado" o tecnología ADSL2+) se respetará lo indicado por el Operador.</p> <p>(10*) Si el "TIPO DE REGISTRO" se corresponde con la operación de "Alta sobre Vacante", la "MODALIDAD" solicitada se corresponde con la tecnología ADSL2+ y se ha indicado "NO" en "INSTALACIÓN DE SPLITTER" se tomará por defecto el valor "SI", independientemente de lo que haya indicado el Operador.</p> <p>(11*) Obligatorio si se ha indicado "SI" en "MANTENIMIENTO".</p>		

3.7.2.2.2 Validaciones NEBA COBRE alta sobre vacante

Validaciones NEBA COBRE Alta sobre vacante
Se validará que el Operador está dado de alta en NEON y tiene permiso para realizar el tipo de operación solicitada.
Se validará que los campos obligatorios están informados y con el formato correcto.
Se validará que los campos opcionales informados tengan el formato correcto.
Validar que no haya orden de baja para el Administrativo del pPAI-E informado.
Validación cobertura (a través del Domicilio).
Se validará que el Sector sea uno de los posibles.
Se validará que el Sector contiene la Central asociada al domicilio.
Se validará que el Administrativo del pPAI-E informado existe
Se validará que para configuraciones LAG, se haga referencia al Administrativo del LAG (principal).
Se validará que el Sector sea el mismo que el del pPAI-E.
Se validará que la Modalidad solicitada es válida
Se validará que el rango VP informado es correcto (ADSL2+).
Se validará que el rango VC informado es correcto (ADSL2+).
Se validará que el rango OP VLAN informado es correcto.
Se validará que el pPAIE informado por el Operador en la solicitud del servicio NEBA tiene caudal contratado para las QoS que componen la Modalidad NEBA solicitada
Si un Operador solicita Splitter y PTR se rechaza solicitud, porque no se pueden solicitar las dos cosas.
Se validará la cobertura para el Tipo de Mantenimiento.

3.7.2.3 Alta sobre ocupado de NEBA Cobre (AOC)

Las solicitudes de Alta sobre ocupado utilizarán como parámetro de entrada el Número Administrativo del servicio preexistente sobre el par. En el caso de accesos con un número telefónico de Telefónica (incluido AMLT), podrá utilizarse el número de teléfono del servicio telefónico básico de Telefónica.

En el Alta sobre Ocupado se contemplan varios flujos en función de las características de la solicitud de servicio, básicamente en función de si hay portabilidad y si es necesaria instalación en domicilio de cliente. Para cada flujo descrito se identifica información que el Operador incluirá en la solicitud, relevante a los efectos de la descripción de los flujos de provisión.

En la tabla siguiente se muestra la casuística aplicable a los flujos de provisión de Alta sobre ocupado (AO) de NEBA Cobre.

Aunque el Operador solicitante no tiene por qué conocer la situación de origen, la tabla refleja el conjunto de flujos de provisión sobre los que se puede realizar ese tipo de movimiento.

Se incluye una columna con un número identificador del escenario al que se hará referencia en la definición detallada de los flujos de provisión.

Origen	Destino	Nº
Servicio minorista de banda ancha de TE, con STB/AMLT	NEBA xDSL conservando STB/AMLT	1
	NEBA xDSL sin STB	2
	NEBA xDSL sin STB con portabilidad	3
Servicio STB de TE ó AMLT	NEBA xDSL conservando STB/AMLT	4
	NEBA xDSL sin STB	5
	NEBA xDSL sin STB con portabilidad	6
ADSL-IP/GigADSL con STB/AMLT	NEBA xDSL mismo o distinto Operador manteniendo STB/AMLT	7
	NEBA xDSL sin STB mismo o distinto Operador	8
	NEBA xDSL sin STB distinto Operador con portabilidad	9
ADSL-IP/GigADSL sin STB/AMLT	NEBA xDSL sin STB mismo o distinto Operador	10
	NEBA xDSL sin STB distinto Operador con portabilidad	11
NEBA xDSL con STB/AMLT	NEBA xDSL distinto Operador manteniendo STB/AMLT	12
	NEBA xDSL sin STB distinto Operador	13
	NEBA xDSL sin STB distinto Operador con portabilidad	14
NEBA xDSL sin STB/AMLT	NEBA xDSL sin STB distinto Operador	15
	NEBA xDSL sin STB distinto Operador con portabilidad	16
Bucle compartido con STB/AMLT	NEBA xDSL con STB/AMLT mismo/distinto Operador	17
	NEBA xDSL sin STB/AMLT mismo/distinto Operador	18
	NEBA xDSL sin STB/AMLT mismo/distinto Operador con portabilidad	19
Bucle compartido sin STB/AMLT	NEBA xDSL sin STB/AMLT mismo/distinto Operador	20
	NEBA xDSL sin STB/AMLT distinto Operador con portabilidad	21
Bucle desagregado	NEBA xDSL sin STB/AMLT mismo/distinto Operador	22
	NEBA xDSL sin STB/AMLT distinto Operador con portabilidad	23

Movimientos de Alta sobre ocupado (AO) NEBA xDSL

3.7.2.3.1 Datos de contratación de Alta sobre Ocupado de NEBA-Cobre

	CAMPO	OBLIG.
DATOS DE LA SOLICITUD	Nº SOLICITUD (del OPERADOR)	SI
	TIPO DE REGISTRO	SI (1*)
DATOS DEL OPERADOR	NOMBRE DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	APELLIDOS DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	EMAIL COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	FAX	SI

	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
	EMAIL COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
DATOS DE CONTACTO	NOMBRE	SI (2*)
	APELLIDOS	SI (2*)
	TELEFONO 1	SI (2*)
	TELEFONO 2	SI (2*)
DATOS ACCESO	NÚMERO TELÉFONO	SI (3*)
	NÚMERO ADMINISTRATIVO	SI (4*)
DATOS CONEXIÓN	MODALIDAD (ADSL 2+: A1 a A18) (VDSL: V1 a V19)	SI
	SECTOR	SI
	NUMERO ADMINISTRATIVO PPAIE	SI
	OP-VLAN COBRE	NO (5*)
	VP	NO (6*)
	VC	NO (6*)
	INSTALACIÓN SPLITTER (SI/NO)	SI (7*)
	INSTALACIÓN PTR (SI/NO)	SI (8*)
	DESNUDAR (SI/NO)	SI
DATOS MANTENIMIENTO	MANTENIMIENTO (SI/NO)	SI
	TIPO DE MANTENIMIENTO	SI (9*)
DATOS PORTABILIDAD	PORTABILIDAD "SI" PORTABILIDAD ASOCIADA O ENTRE TERCEROS; "NO" POR DEFECTO	NO
	NUMERO DE TELEFONO PORTABILIDAD	SI (10*)
	TIPO DE DOCUMENTO DEL USUARIO FINAL (TITULAR DEL N DE TELEFONO ASOCIADO AL PAR)	NO
	CIF/NIF/NIE/N PASAPORTE	SI(10/11*)
	TIPO DE PORTABILIDAD	SI(10)
	NRN, Nº INICIAL Y Nº FINAL DE RANGO	SI(10*)
<p>(1*) El "TIPO DE REGISTRO" permitirá identificar el tipo de alta solicitada. Existirá un código que permitirá diferenciar las Alta sobre Vacante de las Altas sobre Ocupado.</p> <p>(2*) El Operador informará en todos los casos un número de contacto del cliente que permita al personal de TE acordar la fecha en la que se realizarán los trabajos de instalación en el domicilio del mismo.</p> <p>(3*) Obligatorio si el "TIPO DE REGISTRO" se corresponde con la operación de "Alta sobre Ocupado" y no se ha informado el "NÚMERO ADMINISTRATIVO".</p> <p>(4*) Obligatorio si el "TIPO DE REGISTRO" se corresponde con la operación de "Alta sobre Ocupado" y no se ha informado el "NÚMERO TELÉFONO".</p> <p>(5*) Opcional, independientemente de la tecnología (ADSL2+ o VDSL) con la que se corresponda la Modalidad solicita si el Operador no informa este dato TE asignará el valor correspondiente en la provisión del servicio.</p> <p>(6*) Opcional, si la Modalidad solicitada se corresponde con la tecnología ADSL2+ y el Operador no</p>		

informa este dato TE asignará el valor correspondiente en la provisión del servicio.

(7*) Si el "TIPO DE REGISTRO" se corresponde con la operación de "Alta sobre Vacante" y la "MODALIDAD" solicitada se corresponde con la tecnología VDSL se tomará por defecto el valor "SI", independientemente de lo que haya indicado el Operador. . En otro caso ("Alta sobre Ocupado" o tecnología ADSL2+) se respetará lo indicado por el Operador.

(8*) Si el "TIPO DE REGISTRO" se corresponde con la operación de "Alta sobre Vacante", la "MODALIDAD" solicitada se corresponde con la tecnología ADSL2+ y se ha indicado "NO" en "INSTALACIÓN DE SPLITTER" se tomará por defecto el valor "SI", independientemente de lo que haya indicado el Operador.

(9*) Obligatorio si se ha indicado "SI" en "MANTENIMIENTO".

(10*) Obligatorio si se ha indicado "SI" en "PORTABILIDAD".

(11*) La validación de documento de usuario final es propia de la portabilidad y se hereda en NEBA por obligación de portabilidad solo en los casos en la que la solicitud de NEBA lleva asociado Portabilidad. EL campo "tipo de Documento de usuario final" no es obligatorio. El campo "CIF/NF/NIE/Nº pasaporte", es decir, el numero de documento de usuario final, se validará de acuerdo a los criterios acordados por los Operadores en la AOP.

3.7.2.3.2 Validaciones de Alta sobre ocupado de NEBA COBRE

Las siguientes validaciones aplican a todas las Altas sobre ocupado de NEBA cobre,

VALIDACIONES NEBA COBRE alta sobre ocupado
Se validará que el Operador está dado de alta en NEON y tiene permiso para realizar el tipo de operación solicitada.
Se validará que los campos obligatorios están informados y con el formato correcto.
Se validará que los campos opcionales informados tengan el formato correcto.
Validar que no existe pedido en vuelo para el Administrativo/IUA de la Conexión. Incluir también teléfono (es decir, por Administrativo/teléfono)
Validar que no haya orden de baja para el Administrativo del pPAI-E informado.
Validación cobertura (Nº teléfono o Nº administrativo).
Se validará que el Sector sea uno de los posibles.
Se validará que el Sector contiene la Central asociada al domicilio.
Se validará que el Administrativo del pPAI-E informado existe (En la última versión del B2 se permite la compartición de pPAIEs).
Se validará que para configuraciones LAG, se haga referencia al Administrativo del LAG (principal).
Se validará que el Sector sea el mismo que el del pPAI-E.
Se validará que la Modalidad solicitada es válida
Se validará que el Teléfono/Nº Administrativo esté de acuerdo a la condición de uso establecida en el configurador (servicio válido en función de la preexistente del acceso).
Se validará que el rango VP informado es correcto (ADSL2+).
Se validará que el rango VC informado es correcto (ADSL2+).
Se validará que el rango OP VLAN informado es correcto.
Validaciones de incompatibilidades de portabilidad cuando TE es donante (por ejemplo teléfono portable).

Se validará que el pPAIE informado por el Operador en la solicitud del servicio NEBA tiene caudal contratado para las QoS que componen la Modalidad NEBA solicitada
Ya tiene el servicio solicitado (se validará que el operador no solicite el mismo servicio que ya tiene.
Si un Operador solicita Splitter y PTR se rechaza solicitud, porque no se pueden solicitar las dos cosas.
Se validará la cobertura para el Tipo de Mantenimiento.

3.7.2.4 AOC sin portabilidad y sin instalación de equipamiento

El Operador realizará la solicitud NEBA Cobre informando, además de otros datos obligatorios de la solicitud, el número Administrativo o, en su caso, el número de teléfono del servicio telefónico de Telefónica existente en el acceso sobre el que solicita el alta del servicio NEBA. El operador no marcará "portabilidad".

El proceso de una solicitud de este tipo aplica a los movimientos **1, 2, 4, 5, 7, 8,10,12,13,15,17,18, 20 y 22** de la tabla y seguirá los siguientes pasos:

Descripción del proceso:

1. El Operador realizará su solicitud NEBA (S-NEBA) de conformidad con lo indicado en el apartado datos de contratación Alta NEBA Cobre sobre ocupado
2. TE asigna número de solicitud y realiza la validación de los datos de la solicitud, incluida cobertura.
3. TE generará una notificación en la que se informará de la aceptación o rechazo de la solicitud en función del resultado de las validaciones.
4. Proceso de validación de la aptitud del par de la modalidad contratada:
 - En el caso de que la modalidad destino tenga un perfil de validación más exigente que el de la modalidad actual, TE realizará siempre la validación de la aptitud del par para la modalidad seleccionada por el Operador peticionario, aplicándose el criterio de marcar o no marcar el pedido en función de la aptitud del par.
 - Si la modalidad actual se provisionó sin tener en cuenta el criterio de validación de TE y por lo tanto está marcada como "no recomendable para la calidad del bucle" se validará la aptitud del par con independencia de que la modalidad destino sea más o menos exigente en términos de aptitud de par que la origen, reflejando la marca la situación resultante de dicha validación. Esto solo se aplica para el caso de que el sevicio origen sea el NEBA.
5. Actuación en ambos casos, de superación o no de la validación del par:
 - En el caso de no superarse la validación según lo indicado en el punto anterior, TE generará una incidencia hacia el Operador que indicará dicha circunstancia. El Operador podrá anular o reiterar. En caso de reiteración la orden progresará y se provisionará. Se generará una marca indicando "no recomendable para la calidad del bucle".
 - Si se supera la validación, la orden progresará de forma normal y se provisionará, eliminando la marca de "no recomendable para la calidad del bucle" si existiera.
6. Si existiera un servicio mayorista sobre dicho acceso afectado por la solicitud de NEBA-Cobre, TE comunicará al operador titular del servicio mayorista preexistente el inicio de un proceso de alta sobre ocupado por el cual perderá el servicio NEBA-Cobre que tenía contratado a TE.

7. TE realizará la asignación de recursos e identificará si son necesarios trabajos en central (cambio de DSLAM).
8. En caso de no ser necesarios trabajos en central,
 - a. TE comunicará al operador solicitante la “ventana de activación” del servicio (VAN). Se genera parada de reloj hasta la activación. Dicha comunicación incluirá los parámetros técnicos asociados a la activación del servicio (OP-VLAN, VC/VP, S-VLAN, C-VLAN).
 - b. El operador podrá solicitar el cambio de VAN mediante los procesos NEBA, ajustándola a sus necesidades. La nueva ventana de activación, no será más tarde de 15 días desde la fecha de recepción de la solicitud de NEBA.
9. En caso de ser necesarios trabajos en central, TE informará al operador de la Ventana de instalación (VIN) junto con los parámetros técnicos asociados a la activación del servicio (OP-VLAN, S-VLAN, C-VLAN). En este caso, el operador deberá aceptar la fecha de VIN.
10. TE comunicará al operador titular, en su caso, la VAN o VIN establecida.
11. En la fecha establecida, se realizarán los trabajos necesarios.
12. TE notificará al operador solicitante y, en su caso, al operador cedente el fin de la solicitud.

3.7.2.5 AOC sin portabilidad y con instalación de equipamiento

El Operador realizará la solicitud NEBA-Cobre informando, además de otros datos obligatorios de la solicitud, 1) número Administrativo o, en su caso, número de teléfono del servicio telefónico básico de Telefónica que existe en el acceso sobre el que solicita el alta del servicio NEBA y 2) que solicita la venta e instalación de equipamiento (PTR o Splitter). El operador no marcará “portabilidad”.

El proceso de una solicitud de este tipo aplica a los movimientos **1, 2, 4, 5, 7, 8,10,12,13,15,17,18, 20 y 22** de la tabla (los mismos que en el caso anterior) y seguirá los siguientes pasos:

Descripción del proceso:

1. El Operador realizará su Solicitud de conformidad con lo indicado en el apartado datos de contratación Alta NEBA Cobre sobre ocupado
2. TE asigna número de solicitud y realizará la validación de los datos de la solicitud, incluyendo la cobertura para la modalidad de NEBA-Cobre solicitada.
3. TE generará una notificación en la que se informará de la aceptación o rechazo de la solicitud en función del resultado de las validaciones.
4. Proceso de validación de la aptitud del par de la modalidad contratada:
 - En el caso de que la modalidad destino tenga un perfil de validación más exigente que el de la modalidad actual, TE realizará siempre la validación de la aptitud del par para la modalidad seleccionada por el Operador peticionario, aplicándose el criterio de marcar o no marcar el pedido en función de la aptitud del par.
 - Si la modalidad actual se provisionó sin tener en cuenta el criterio de validación de TE y por lo tanto está marcada como “no recomendable para la calidad del bucle” se validará la aptitud del par con independencia de que la modalidad destino sea más o menos exigente en términos de aptitud de par que la origen, reflejando la marca la situación resultante de dicha validación. Esto solo se aplica para el caso de que el servicio origen sea el NEBA.

5. Actuación en ambos casos, de superación o no de la validación del par:
 - En el caso de no superarse la validación según lo indicado en el punto anterior, TE generará una incidencia hacia el Operador que indicará dicha circunstancia. El Operador podrá anular o reiterar. En caso de reiteración la orden progresará y se provisionará. Se generará una marca indicando “no recomendable para la calidad del bucle”.
 - Si se supera la validación, la orden progresará de forma normal y se provisionará, eliminando la marca de “no recomendable para la calidad del bucle” si existiera.
6. Si existiera un servicio mayorista sobre dicho acceso afectado por la solicitud de NEBA-Cobre, TE comunicará al operador titular del servicio mayorista preexistente el inicio de un proceso de alta sobre ocupado por el cual perderá el servicio que tenía contratado a TE.
7. Se procederá a la Asignación de los nuevos recursos.
8. TE agendará con el coordinador (punto de contacto facilitado) la ventana de instalación (VIN). Se generará una parada de reloj hasta la fecha concertada.
9. Si el contacto fuera infructuoso, se seguirá un protocolo de reintento de contacto.
10. Se notificará al Operador la “ventana de instalación” (VIN) acordada con el coordinador (punto de contacto facilitado). La comunicación de la ventana de instalación incluirá también los parámetros de provisión que el operador necesita conocer de la activación del servicio (OP-VLAN, VP/VC, S-VLAN, C-VLAN).
11. TE comunicará al operador titular del servicio preexistente, en su caso, la VIN.
12. TE activará la conexión NEBA en la VIN, coincidiendo con la instalación en domicilio de cliente.
13. Una vez en el domicilio de cliente el instalador de TE realizará una prueba final. Del resultado de esta prueba depende el fin de la provisión:
 - a. Si los parámetros técnicos obtenidos están por encima del mínimo para la modalidad instalada, se dará por válida la instalación y se comunicará el fin de solicitud al Operador
 - b. Si estos parámetros no cumplen el mínimo establecido, se generará una incidencia hacia el Operador. El Operador podrá anular o reiterar la orden.
14. TE notificará al operador solicitante y, en su caso, al operador cedente la finalización de la solicitud.

3.7.2.6 AOC con portabilidad donante de TE y sin instalación de equipamiento

El Operador realizará la solicitud NEBA-Cobre informando, además de otros datos obligatorios de la solicitud: 1) número administrativo o, en su caso, número de teléfono del servicio telefónico básico de Telefónica que existe en el acceso sobre el que solicita el alta el servicio NEBA, y 2) portabilidad donante de TE junto con el correspondiente número de teléfono del servicio telefónico básico de Telefónica.

Es necesario incluir en la mensajería de la portabilidad que una solicitud de portabilidad está relacionada con una solicitud de NEBA, de forma similar a como se hace en el caso de solicitudes de prolongación de par.

El proceso de una solicitud de este tipo aplica a los movimientos **3, 6, 9, 14 y 19** de la tabla y seguirá los siguientes pasos:

Descripción del proceso.

1. El Operador realizará su Solicitud de conformidad con lo indicado en el apartado datos de contratación Alta NEBA Cobre sobre ocupado
2. TE realizará la asignación de número de solicitud y validación de los datos, incluyendo la cobertura para la modalidad de NEBA-Cobre solicitada y que la numeración a portar es de TE.
3. TE generará una notificación en la que se informará de la aceptación o rechazo de la solicitud en función del resultado de las validaciones.
4. Proceso de validación de la aptitud del par de la modalidad contratada:
 - En el caso de que la modalidad destino tenga un perfil de validación más exigente que el de la modalidad actual, TE realizará siempre la validación de la aptitud del par para la modalidad seleccionada por el Operador peticionario, aplicándose el criterio de marcar o no marcar el pedido en función de la aptitud del par.
 - Si la modalidad actual se provisionó sin tener en cuenta el criterio de validación de TE y por lo tanto está marcada como “no recomendable para la calidad del bucle” se validará la aptitud del par con independencia de que la modalidad destino sea más o menos exigente en términos de aptitud de par que la origen, reflejando la marca la situación resultante de dicha validación. Esto solo se aplica para el caso de que el servicio origen sea el NEBA.

Actuación en ambos casos, de superación o no de la validación del par:

- En el caso de no superarse la validación según lo indicado en el punto anterior, TE generará una incidencia hacia el Operador que indicará dicha circunstancia. El Operador podrá anular o reiterar. En caso de reiteración la orden progresará y se provisionará. Se generará una marca indicando “no recomendable para la calidad del bucle”.
 - Si se supera la validación, la orden progresará de forma normal y se provisionará, eliminando la marca de “no recomendable para la calidad del bucle” si existiera.
 - Si existiera un servicio mayorista sobre dicho acceso afectado por la solicitud de NEBA-Cobre (acceso compartido, NEBA con ST, etc.), , TE comunicará al operador titular del servicio preexistente el inicio de un proceso de alta sobre ocupado por el cual perderá el servicio que tenía contratado a TE.
5. TE realizará la asignación de recursos e identificará si son necesarios trabajos en central (cambio de DSLAM).
 6. En caso de no ser necesarios trabajos en central, TE comunicará al operador solicitante y, en su caso, al operador titular la Ventana de Activación NEBA (VAN). En caso contrario, se comunicará la Venta de Instalación NEBA (VIN). Se genera parada de reloj hasta la activación. TE comunicará los parámetros técnicos asociados a la activación del servicio (OP-VLAN, VP/VC, S-VLAN, C-VLAN).
 - a. El operador solicitará la portabilidad (SP) mediante proceso *batch* con una VPN que puede diferir de la VAN (o VIN, en su caso), ajustándose a los procesos de portabilidad.
 - b. Si transcurridos 15 días desde el envío de la VAN o VIN no se ha recibido una SP válida se anulará la solicitud NEBA (causa operador) (se denegará cualquier SP posterior asociada a dicha S-NEBA) .
 - c. Si recibida una SP válida o recibida la CP, el operador cancelara la portabilidad, la solicitud NEBA se pondrá en incidencia. El operador dispondrá de 5 días para anular o reiterar. En caso de Reiterar, la solicitud NEBA quedará en espera de la llegada de una

nueva SP válida durante un máximo de 15 días. Transcurrido dicho plazo se anulará la S-NEBA (causa operador).

d. Una vez recibida la CP, TE activará la portabilidad y la conectividad en la VAN (VIN) .

7. En la SP, el Operador deberá hacer referencia a que está asociada a una solicitud de NEBA.
8. Llegada la ventana se procede a la provisión de portabilidad y a la instalación en central del servicio NEBA.
9. TE notificará al operador solicitante y, en su caso, al operador cedente la finalización de la solicitud.

3.7.2.7 AOC con portabilidad donante de TE y con instalación de equipamiento

El Operador realizará la solicitud NEBA-Cobre informando, además de otros datos obligatorios de la solicitud: 1) número administrativo o, en su caso, número de teléfono del servicio telefónico básico de Telefónica que existe en el acceso sobre el que solicita el alta el servicio NEBA, 2) portabilidad donante de TE junto con el correspondiente número de teléfono del servicio telefónico básico de Telefónica y 3) que solicita la venta e instalación de equipamiento (PTR o Splitter)

Es necesario incluir en la mensajería de la portabilidad que una solicitud de portabilidad está relacionada con una solicitud de NEBA, de forma similar a como se hace en el caso de solicitudes de prolongación de par.

El proceso de una solicitud de este tipo aplica a los movimientos **3,6,9,14 y 19** de la tabla y seguirá los siguientes pasos:

Descripción del proceso:

1. El Operador realizará su Solicitud de conformidad con lo indicado en el apartado datos de contratación Alta NEBA Cobre sobre ocupado
2. TE realizará la asignación de número de solicitud y validación de los datos de la solicitud, incluyendo la cobertura para la modalidad de NEBA-Cobre solicitada y que la numeración a portar es de TE.
3. TE generará una notificación en la que se informará de la aceptación o rechazo de la solicitud en función del resultado de las validaciones
4. Proceso de validación de la aptitud del par de la modalidad contratada:
 - En el caso de que la modalidad destino tenga un perfil de validación más exigente que el de la modalidad actual, TE realizará siempre la validación de la aptitud del par para la modalidad seleccionada por el Operador peticionario, aplicándose el criterio de marcar o no marcar el pedido en función de la aptitud del par.
 - Si la modalidad actual se provisionó sin tener en cuenta el criterio de validación de TE y por lo tanto está marcada como “no recomendable para la calidad del bucle” se validará la aptitud del par con independencia de que la modalidad destino sea más o menos exigente en términos de aptitud de par que la origen, reflejando la marca la situación resultante de dicha validación. Esto solo se aplica para el caso de que el sevicio origen sea el NEBA.

Actuación en ambos casos, de superación o no de la validación del par:

- En el caso de no superarse la validación según lo indicado en el punto anterior, TE generará una incidencia hacia el Operador que indicará dicha circunstancia. El Operador podrá anular o reiterar. En caso de reiteración la orden progresará y se provisionará. Se generará una marca indicando “no recomendable para la calidad del bucle”.

- Si se supera la validación, la orden progresará de forma normal y se provisionará, eliminando la marca de “no recomendable para la calidad del bucle” si existiera.
5. Si existiera un servicio mayorista sobre dicho acceso afectado por la solicitud de NEBA-Cobre (acceso compartido, NEBA con ST, etc.), TE comunicará al operador titular del servicio preexistente el inicio de un proceso de alta sobre ocupado por el cual perderá el servicio que tenía contratado a TE.
 6. TE acordará con el coordinador (punto de contacto facilitado) la ventana de instalación (VIN). Se generará una parada de reloj hasta la fecha concertada.
 7. TE confirmará al Operador la “ventana de instalación” (VIN) acordada con el coordinador (punto de contacto facilitado) y realizará la asignación de los nuevos recursos. La comunicación de la ventana de instalación incluirá también los parámetros de provisión que el operador necesita conocer de la activación del servicio (OP-VLAN, VP/VC, S-VLAN, C-VLAN). Se producirá una parada de reloj
 8. En este momento el operador podrá solicitar a la entidad de referencia la portabilidad mediante proceso *batch*.
 - a. En su SP, el Operador fijará una VPN dentro de los márgenes establecidos para la portabilidad. En caso contrario, TE devolverá un ASP dentro de dichos límites..
 - b. Si 15 días después de la comunicación de la VIN no se hubiera recibido una SP válida se generará una incidencia y se procederá a anular la S-NEBA (causa operador), denegándose cualquier SP posterior asociada a dicha S-NEBA.
 - c. Si recibida una SP válida o recibida la CP, el operador cancelará la portabilidad, se generará una incidencia en la solicitud NEBA, parando los trabajos de activación en instalación. El operador tendrá 5 días para resolverla, en caso contrario se anulará. Adicionalmente, si transcurridos 15 no se recibiera otro SP válido se anulará la S-NEBA (causa operador).
 9. En la SP, el Operador deberá hacer referencia a que está asociada a una solicitud de NEBA.
 10. TE instalará la conexión NEBA y la portabilidad en la VIN .
 11. Una vez en el domicilio de cliente el instalador de TE realizará una prueba final. Del resultado de esta prueba depende el fin de la provisión:
 - a. Si los parámetros técnicos obtenidos están por encima del mínimo para la modalidad instalada, se dará por válida la instalación y se comunicará el fin de solicitud al Operador
 - b. Si estos parámetros no cumplen el mínimo, se generará una incidencia hacia el Operador. El Operador podrá anular o reiterar la orden.
 12. TE notificará al operador solicitante y, en su caso, al operador cedente la finalización de la solicitud.

3.7.2.8AOC con portabilidad entre terceros y sin instalación de equipamiento

El Operador realizará la solicitud NEBA-Cobre informando, además de otros datos obligatorios de la solicitud: 1) número administrativo del servicio sobre el que solicita el alta el servicio NEBA, 2) que existe portabilidad entre terceros y 3) número telefónico a portar.

El proceso de una solicitud de este tipo aplica a los movimientos **11, 16, 21 y 23** de la tabla y seguirá los siguientes pasos:

Descripción del proceso:

1. El Operador realizará su Solicitud de conformidad con lo indicado en el apartado datos de contratación Alta NEBA Cobre sobre ocupado.
2. TE asigna número de solicitud y se ejecutan las validaciones correspondientes, incluida la cobertura para la modalidad de NEBA-Cobre solicitada.
3. TE generará una notificación en la que se informará de la aceptación o rechazo de la solicitud en función del resultado de las validaciones.
4. Proceso de validación de la aptitud del par de la modalidad contratada:
 - En el caso de que la modalidad destino posea un perfil de validación más exigente que el de la modalidad actual, TE realizará siempre la validación de la aptitud del par para la modalidad seleccionada por el Operador petionario.
 - Si la modalidad actual se provisionó sin tener en cuenta el criterio de validación de TE y por lo tanto está identificada como “no recomendable para la calidad del bucle” se validará la aptitud del par con independencia de que la modalidad destino sea más o menos exigente en términos de aptitud de par que la origen. Esto solo se aplica para el caso de que el servicio origen sea el NEBA

Actuación en ambos casos, de superación o no de la validación del par:

- En el caso de no superarse la validación en los casos anteriormente descritos, TE generará una incidencia hacia el Operador indicando dicha circunstancia. El Operador podrá anular o reiterar. En caso de reiteración la orden progresará y se provisionará. Se generará una marca indicando “no recomendable para la calidad del bucle”.
 - Si se supera la validación, la orden progresará de forma normal y se provisionará, eliminando la marca de “no recomendable para la calidad del bucle” si existiera.
5. TE comunicará al operador titular del servicio preexistente el inicio de un proceso de alta sobre ocupado por el cual perderá el servicio NEBA-Cobre que tenía contratado a TE.
 6. TE realizará la asignación de recursos e identificará si son necesarios trabajos en central (cambio de DSLAM).
 7. En caso de no ser necesarios trabajos en central, TE comunicará tanto al operador receptor del servicio como al operador titular del servicio preexistente la Ventana de activación (VAN). Se genera parada de reloj hasta la activación. TE comunicará asimismo al receptor los parámetros técnicos asociados a la activación del servicio (OP-VLAN, VP, VC, S-VLAN, C-VLAN). El operador podrá modificar la VAN por procesos NEBA, pudiendo retrasar la VAN hasta 15 días desde la S-NEBA.
 8. En caso de ser necesarios trabajos en central, TE comunicará tanto al operador receptor del servicio como al operador titular del servicio preexistente la Ventana de Instalación (VIN). Se genera parada de reloj hasta la instalación. TE informará al receptor, asimismo, de los parámetros técnicos asociados a la activación del servicio (OP-VLAN, VP, VC, S-VLAN, C-VLAN).
 9. El operador receptor procede a cursar la solicitud de portabilidad mediante proceso *batch*. Además de los datos obligatorios previstos en la especificación de portabilidad vigente para SP, deberá consignar:
 - Ventana de portabilidad deseada, coincidiendo con la VAN/VIN comunicada por Telefónica.

- Número administrativo.
 - Identificador de proceso asociado a NEBA.
10. El operador donante validará la portabilidad y comprobará la correspondencia entre el número de teléfono a portar y el número administrativo del acceso. En caso de denegación de la SP por este motivo, el donante facilitará el número administrativo correcto en el campo "descripción causa denegación". El operador donante no podrá modificar la fecha de ventana propuesta.
 11. Si la solicitud de portabilidad se retrasara por cualquier incidencia (rechazo, falta de respuesta, cancelación asociada a una incidencia en la tramitación, etc.), la solicitud NEBA no se cancelará. El operador receptor abrirá una incidencia (con parada de reloj), que deberá resolverse con la negociación de una nueva VAN/VIN con Telefónica, mediante el intercambio de comunicaciones a través del módulo de NEBA. Transcurridos 15 días laborables sin solventarse la incidencia o sin ser cancelada por el receptor, la solicitud NEBA podrá ser anulada por Telefónica.
 12. Cuando la solicitud de portabilidad sea cancelada por voluntad expresa del usuario final, será responsabilidad del operador receptor cancelar la solicitud NEBA vinculada a la mayor brevedad. La cancelación de una solicitud NEBA deberá ser solicitada por el operador receptor siempre tras verificación previa por éste de que la solicitud de portabilidad vinculada está cancelada (o no ha llegado a cursarse).
 13. En ningún caso procederá Telefónica a los trabajos de activación o instalación NEBA sin antes verificar a partir de la información de la ER que la portabilidad ha sido confirmada (vía mensajes CP) para la fecha prevista y no se ha producido una cancelación o incidencia (vía mensajes CNC). En caso contrario Telefónica abrirá un periodo de incidencia, en los mismos términos que en el punto 11º del procedimiento, deteniendo el proceso de activación (con parada de reloj).
 14. Una vez efectuadas con resultado satisfactorio las verificaciones indicadas, Telefónica ejecutará los trabajos de activación o instalación en la ventana programada y comunicará el fin del traspaso NEBA a donante y receptor.

3.7.2.9 AOC con portabilidad entre terceros y con instalación de equipamiento

El Operador realizará la solicitud NEBA-Cobre informando, además de otros datos obligatorios de la solicitud: 1) número administrativo del servicio sobre el que solicita el alta el servicio NEBA, 2) que existe portabilidad entre terceros y 3) número telefónico a portar.

El proceso de una solicitud de este tipo aplica a los movimientos **11, 16, 21 y 23** de la tabla y seguirá los siguientes pasos:

Descripción del proceso:

1. El Operador realizará su Solicitud de conformidad con lo indicado en el apartado datos de contratación Alta NEBA Cobre sobre ocupado
2. TE asigna número de solicitud y se ejecutan las validaciones correspondientes, incluida la cobertura para la modalidad de NEBA-Cobre solicitada.
3. TE generará una notificación en la que se informará de la aceptación o rechazo de la solicitud en función del resultado de las validaciones
4. Proceso de validación de la aptitud del par de la modalidad contratada:

- En el caso de que la modalidad destino posea un perfil de validación más exigente que el de la modalidad actual, TE realizará siempre la validación de la aptitud del par para la modalidad seleccionada por el Operador peticionario.
- Si la modalidad actual se provisionó sin tener en cuenta el criterio de validación de TE y por lo tanto está identificada como “no recomendable para la calidad del bucle” se validará la aptitud del par con independencia de que la modalidad destino sea más o menos exigente en términos de aptitud de par que la origen. Esto solo se aplica para el caso de que el servicio origen sea el NEBA

Actuación en ambos casos, de superación o no de la validación del par:

- En el caso de no superarse la validación en los casos anteriormente descritos, TE generará una incidencia hacia el Operador indicando dicha circunstancia. El Operador podrá anular o reiterar. En caso de reiteración la orden progresará y se provisionará. Se generará una marca indicando “no recomendable para la calidad del bucle”.
 - Si se supera la validación, la orden progresará de forma normal y se provisionará, eliminando la marca de “no recomendable para la calidad del bucle” si existiera.
5. TE comunicará al operador titular del servicio preexistente el inicio de un proceso de alta sobre ocupado por el cual perderá el servicio NEBA-Cobre que tenía contratado a TE.
 6. TE agendará con el coordinador (punto de contacto facilitado) la ventana de Instalación (VIN). Se generará una parada de reloj hasta la fecha concertada.
 7. Si el contacto fuera infructuoso, se seguirá un protocolo de reintento de contacto.
 8. TE realizará la asignación de recursos y comunicará tanto al operador receptor del servicio como al operador titular del servicio preexistente la Ventana de Instalación (VIN). Se genera parada de reloj hasta la instalación. TE informará al receptor, asimismo, de los parámetros técnicos asociados a la activación del servicio (OP-VLAN, VP, VC, S-VLAN, C-VLAN).
 9. El operador receptor procede a cursar la solicitud de portabilidad mediante proceso *batch*. Además de los datos obligatorios previstos en la especificación de portabilidad vigente para SP, deberá consignar:
 - Ventana de portabilidad deseada, coincidiendo con la VIN comunicada por Telefónica
 - Número administrativo
 - Identificador de proceso asociado a NEBA
 10. El operador donante validará la portabilidad y comprobará la correspondencia entre el número de teléfono a portar y el número administrativo del acceso. En caso de denegación de la SP por este motivo, el donante facilitará el número administrativo correcto en el campo “descripción causa denegación”. El operador donante no podrá modificar la fecha de ventana propuesta.
 11. Si la solicitud de portabilidad se retrasara por cualquier incidencia (rechazo, falta de respuesta, cancelación asociada a una incidencia en la tramitación, etc.), la solicitud NEBA no se cancelará. El operador receptor abrirá una incidencia (con parada de reloj), que deberá resolverse con la negociación de una nueva VIN con Telefónica, mediante el intercambio de comunicaciones a través del módulo de NEBA. Transcurridos 15 días laborables sin solventarse la incidencia o sin ser cancelada por el receptor, la solicitud NEBA podrá ser anulada por Telefónica.
 12. Cuando la solicitud de portabilidad sea cancelada por voluntad expresa del usuario final, será responsabilidad del operador receptor cancelar la solicitud NEBA vinculada a la mayor

brevedad. La cancelación de una solicitud NEBA deberá ser solicitada por el operador receptor siempre tras verificación previa por éste de que la solicitud de portabilidad vinculada está cancelada (o no ha llegado a cursarse).

13. En ningún caso procederá Telefónica a los trabajos de instalación NEBA sin antes verificar a partir de la información de la ER que la portabilidad ha sido confirmada (vía mensajes CP) para la fecha prevista y no se ha producido una cancelación o incidencia (vía mensajes CNC). En caso contrario Telefónica abrirá un periodo de incidencia, en los mismos términos que en el punto 11º del procedimiento, deteniendo el proceso de instalación (con parada de reloj).
14. Una vez efectuadas con resultado satisfactorio las verificaciones indicadas, Telefónica ejecutará los trabajos de instalación en la ventana programada. Estando en el domicilio de cliente el instalador de TE realizará una prueba final. Del resultado de esta prueba depende el fin de la provisión:
 - a. Si los parámetros técnicos obtenidos están por encima del mínimo estipulado para la modalidad instalada, se dará por válida la instalación y se comunicará el fin de solicitud a los operadores donante y receptor.
 - b. Si estos parámetros no cumplen un mínimo establecido, se generará una incidencia hacia el operador receptor. El Operador podrá anular o reiterar la orden, y se notificará de ello igualmente al donante.

3.7.2.10 Modificaciones conexiones NEBA Cobre

En este apartado se describen las modificaciones que un Operador puede realizar sobre una conexión NEBA de su titularidad, es decir, que tanto el origen como el destino son servicios NEBA. La identificación por parte del Operador de dicho servicio se realizará mediante número Administrativo o teléfono correspondiente.

Las modificaciones contempladas para las conexiones NEBA Cobre son las siguientes:

- **Modificación modalidad comercial** – El Operador podrá solicitar la modificación de la modalidad comercial siempre y cuando la modalidad destino se corresponda con una modalidad ADSL2+ o VDSL2.
- **Modificación parámetros técnicos:** el Operador podrá solicitar la modificación de los siguientes parámetros técnicos:
 - OP VLAN: El Operador podrá solicitar la modificación del parámetro de configuración “OP VLAN”.
 - VC/VP: El Operador podrá solicitar la modificación del parámetro de configuración “VC/VP” si la modalidad del servicio para el que solicita la modificación es ADSL2+.
 - Instalación PTR/Splitter: El Operador podrá solicitar la modificación de un servicio NEBA para solicitar la instalación de equipamiento (PTR o Splitter).
- **Cambio conexión de un pPAI-E/LAG a otro** – El Operador podrá solicitar migrar una conexión NEBA desde y hacia un pPAI-E/LAG
- **Cambio a modalidad xDSL sin STB** – Si el servicio de NEBA-Cobre se está prestando sobre un acceso en el que existe una STB titularidad de TE (Minorista o AMLT) y existe un Operador que presta acceso indirecto con NEBA, dicho Operador podrá solicitar el paso a xDSL sin STB de dicho acceso como movimiento post-venta. El servicio final será el mismo acceso indirecto NEBA (la misma modalidad) sin STB. En este caso causarán baja el

servicio STB de TE o el AMLT pero no el acceso de cobre, ya que soporta el acceso indirecto. Este movimiento podrá llevar asociada la portabilidad (donante de TE).

- **Instalación de Splitter y PTR**
- **Modificación o alta de modalidad de mantenimiento** entre las tres disponibles.
 - Mantenimiento mayorista 12h
 - Mantenimiento mayorista 8h
 - Mantenimiento mayorista 6h (Servicio sujeto a mapa de cobertura)

Existen casos en los que se pueden solicitar varias modificaciones en un pedido como son cambios de modalidad NEBA; paso a xDSL sin STB, modificación de modalidad de mantenimiento y/o instalación de splitter/PTR. Sin embargo, hay modificaciones que no podrán solicitarse conjuntamente con otras solicitudes:

- Modificación parámetros técnicos (OP-VLAN y/o VP/VC), se pueden solicitar juntas en un pedido pero no combinadas con ninguna otra opción.
- Migración de una conexión de un pPAI-E/LAG a otro.

Las reglas que rigen en estos casos son:

- El cambio de OP-VLAN, VP/VC y pPAI-E / LAG provocará un corte en la conexión del usuario si el Operador o el propio usuario final por indicación del Operador, no reconfigura el servicio con los parámetros nuevos.

3.7.2.10.1 Datos de contratación de Modificación de una conexión NEBA-Cobre

	CAMPO	OBLIG.
DATOS DE LA SOLICITUD	Nº SOLICITUD (del OPERADOR)	SI
	TIPO DE REGISTRO	SI
DATOS DEL OPERADOR	NOMBRE DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	APELLIDOS DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	EMAIL COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	FAX	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
	EMAIL COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
DATOS DE CONTACTO	NOMBRE	SI(1*)
	APELLIDO	SI(1*)
	TELEFONO 1	SI(1*)
	TELEFONO 2	SI(1*)
DATOS CONEXIÓN	NÚMERO ADMINISTRATIVO	SI
	MODALIDAD (ADSL 2+: A1 a A18) (VDSL: V1 a V19)	NO (2*)
	NÚMERO ADMINISTRATIVO PPAIE	NO (2*)

	OP-VLAN COBRE	NO (2*)
	VP	NO (2*)
	VC	NO (2*)
	INSTALACIÓN SPLITTER (SI/NO)	NO (2*)
	INSTALACIÓN PTR (SI/NO)	NO (2*)
	DESNUDAR (SI/NO)	NO (2*)
DATOS MANTENIMIENTO	MANTENIMIENTO (SI, NO)	NO (2*)(3*)
	TIPO MANTENIMIENTO	NO (4*)
DATOS PORTABILIDAD	PORTABILIDAD "SI" PORTABILIDAD ASOCIADA O ENTRE TERCEROS; "NO" POR DEFECTO	NO
	NUMERODE TELEFONO PORTABILIDAD	SI (5*)
	TIPO DE DOCUMENTO DEL USUARIO FINAL (TITULAR DEL N DE TELEFONO ASOCIADO AL PAR)	NO
	CIF/NIF/NIE/N PASAPORTE	SI(5*)
<p>(1*) El Operador informará en todos los casos un número de contacto del cliente que permita al personal de TE acordar la fecha en la que se realizarán los trabajos de instalación en el domicilio del mismo.</p> <p>(2*) El Operador deberá informar obligatoriamente alguno de estos campos.</p> <p>(3*) Si se indica "NO" se considerará que el Operador está solicitando la baja del Mantenimiento. Si se deja en blanco se mantendrá el mantenimiento que tenga con anterioridad.</p> <p>(4*) Obligatorio si se ha indicado "SI" en "MANTENIMIENTO".</p> <p>(5*) Obligatorio si se ha indicado "DONANTE" en "PORTABILIDAD".</p>		

3.7.2.10.2 Procesos de provisión de modificaciones NEBA Cobre

El Proceso de provisión es el siguiente (salvo el paso a XDSL sin STB):

1. El Operador hace su solicitud con los datos indicados en el apartado Datos de Contratación de Modificación de Conexión NEBA-FTTH.
2. TE asigna número de solicitud y realiza la validación de los datos de la solicitud.
3. TE notificará la aceptación o rechazo de la solicitud en función de las validaciones.
4. Proceso de validación de la aptitud del par
 - Se realizará validación de la aptitud del par en los siguientes casos:
 - Cuando la modalidad destino sea más exigente en cuanto a requisitos de validación de bucle.
 - Cuando exista para la modalidad provisionada una marca indicando que fue provisionada con "bucle no recomendado", aún siendo la nueva modalidad menos o igual de exigente en cuanto a dichos requisitos de validación.
 - Comportamiento de la provisión en función del resultado de la validación:
 - Si el resultado de la validación indica un bucle apto, se realizará la modificación hacia la modalidad destino y se eliminará, si existiera, la marca de "bucle no recomendado".

- Si el resultado de la validación indica bucle no apto, se enviará una incidencia al Operador indicando dicha circunstancia. El Operador podrá reiterar la orden o anularla. En caso de reiteración, la provisión de la nueva modalidad progresará de forma normal incluyendo una marca que indique que se ha realizado con un “bucle no recomendado”.

5. Las actuaciones de provisión dependerán de la modificación solicitada:

- Cambio que no implique visita domiciliaria, es decir, cambio de Modalidad Comercial, cambio de parámetros técnicos (VP, VC, OP-VLAN) o cambio de pPAI-E:
 - TE realizará la asignación, comunicando al Operador la VAN.
 - El Operador podrá modificar la VAN para ajustarla a sus necesidades, no obstante se validará que la nueva fecha de VAN no supere los 15 días desde el inicio de la solicitud.
 - En la VAN indicada por TE o la fecha aportada por el Operador se procede a la activación en la red de TE.
- Cambio que implique visita domiciliaria, cambio de Modalidad (de “ADSL2+” a “VDSL2”) o Reinstalación de PTR/Splitter:
 - TE agendará con el coordinador (punto de contacto facilitado) la fecha de Instalación. Se generará una parada de reloj hasta la fecha concertada.
 - Si el contacto fuera infructuoso, se seguirá un protocolo de reintento de contacto.
 - Se comunica al operador la ventana de instalación acordada.
 - Se procederá a la instalación en la que TE realizará una prueba final para verificar los parámetros de la conexión en el domicilio del cliente. Si el resultado de esta prueba es insatisfactorio se generará una incidencia hacia el Operador indicando esta circunstancia y anulando el pedido. En caso contrario se comunicará el fin de la solicitud y el servicio quedará instalado correctamente.

3.7.2.10.3 Modificación a NEBA cobre xDSL sin STB

1. El Operador hace su solicitud con los datos indicados en el apartado Datos de Contratación de Modificación de Conexión NEBA-FTTH.
2. TE asigna número de solicitud y realiza la validación de los datos de la solicitud.
3. TE notificará la aceptación o rechazo de la solicitud en función de las validaciones.
4. TE fijará una ventana de Instalación (VIN), para realizar los trabajos imprescindibles en la central.
 - a. Dado que TE es el Operador Donante, fijará una VPN que estará incluida dentro de la VIN.
 - b. Si transcurre un plazo de 15 días desde la fecha de envío de la VIN sin recibir la ventana de portabilidad, se procederá a anular la solicitud.
 - c. En la VIN se procede a la provisión del servicio.
5. Se procede a informar al Operador del fin de la Solicitud.

3.7.2.10.4 Validaciones Modificaciones NEBA cobre

Descripción Validaciones Modificaciones NEBA Cobre
Se validará que el Operador está dado de alta en NEON y tiene permiso para realizar el tipo de operación solicitada.
Se validará que los campos obligatorios están informados y con el formato correcto.
Se validará que los campos opcionales informados tengan el formato correcto.
Validar que no existe pedido en vuelo para el Administrativo de la Conexión.
Que el Administrativo haga referencia al servicio NEBA
Validar que no haya orden de baja para el Administrativo del pPAI-E informado.
Validación cobertura (N° teléfono o N° administrativo).
Se validará que el Administrativo del pPAI-E informado existe
Se validará que para configuraciones LAG, se haga referencia al Administrativo del LAG (principal).
Se validará que el Sector sea el mismo que el del pPAI-E.
Se validará que la Modalidad solicitada es válida
Se validará que el Tipo de Mantenimiento sea válido
Se validará que el N° Administrativo de la conexión existe y pertenece al Operador.
Se validará que la Modalidad es una modalidad de Cobre
Se validará que la Modalidad origen no es la misma que la destino, cuando es cambio de modalidad.
Se validará que el pPAIE origen no es el mismo que el destino, en caso de cambio de pPAI-E
Se validará que el rango VP informado es correcto (ADSL2+).
Se validará que el rango VC informado es correcto (ADSL2+).
Se validará que el rango OP VLAN informado es correcto.
Se validará que el pPAIE informado por el Operador en la solicitud del servicio NEBA tiene caudal contratado para las QoS que componen la Modalidad NEBA solicitada
Validar que en solicitudes de modificación (incluidas migraciones) se ha informado algún dato (son datos opcionales).
Si se solicita la modificación de datos técnicos, OP VLAN, VP o VC en Cu no se puede solicitar la modificación de ninguna otra característica. De la misma forma se actuará si se solicita la modificación del pPAIE de un servicio NEBA Cu.
Si un Operador solicita Splitter y PTR se rechaza solicitud, porque no se pueden solicitar las dos cosas.
Se validará la cobertura para el Tipo de Mantenimiento.

3.7.2.11 Baja conexiones NEBA Cobre

El Operador podrá solicitar la baja de una conexión NEBA-Cobre de su titularidad identificando dicho servicio mediante el Número Administrativo correspondiente.

Se distinguen dos casos que darán lugar a dos tipos de flujos de provisión distintos:

- Baja de un servicio NEBA construido sobre una línea con servicio STB (TE o AMLT). En este caso se procederá a eliminar el servicio de Banda Ancha permaneciendo el servicio de línea STB (TE ó AMLT).
- Baja de servicio NEBA construido sobre una línea sin STB. En este caso se eliminará el servicio de Banda Ancha y el acceso puesto que no existe servicio STB.

Los anteriores tipos de baja se pueden solicitar por parte de los Operadores por dos motivos diferentes:

- Baja por motivos comerciales, donde se aplicará el precio correspondiente.
- Baja por prestaciones de bucle. Se permite al Operador solicitar bajas sin coste si existe un franqueo de avería sobre la línea afectada que indica mala prestación de bucle. La petición de esta baja está sujeta a un plazo determinado de 30 días tras el cierre de una incidencia relacionada con las prestaciones del bucle.

Tal como se recoge en la oferta de referencia actual, existirán casos de baja de servicio no generadas por una solicitud expresa del operador. Se describen a continuación estos casos:

- Solicitud de baja de la línea telefónica por parte del cliente final. En este caso, cualquier servicio de acceso indirecto que esté contratado sobre la línea telefónica causará baja siendo notificada al Operador.
- Petición de portabilidad sobre una línea STB titularidad de TE o bien con el servicio AMLT. Que no haga referencia a una solicitud NEBA En este caso la baja de la línea arrastrará también el servicio de acceso indirecto.

3.7.2.11.1 Datos de contratación de Baja de conexión NEBA-Cobre

	CAMPO	OBLIG.
DATOS DE LA SOLICITUD	Nº SOLICITUD (del OPERADOR)	SI
	TIPO DE REGISTRO	SI (1*)
DATOS DEL OPERADOR	NOMBRE DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	APELLIDOS DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	EMAIL COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	FAX	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
	EMAIL COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
DATOS CONEXIÓN	NÚMERO ADMINISTRATIVO	SI
(1*) El "TIPO DE REGISTRO" permitirá identificar el tipo de Baja solicitada. Existirá un código que permitirá diferenciar las Bajas "normales" de las Bajas por "mala calidad".		

3.7.2.11.2 Validaciones de Bajas de NEBA Cobre

Descripción Validaciones Baja Neba Cobre

Se validará que el N° Administrativo de la conexión existe y pertenece al Operador.
Se validará que el N° Administrativo se corresponde con un servicio NEBA.
Se validará que la baja de NEBA solicitada por prestación de bucle se corresponde con dicha situación.
Se validará que la baja de NEBA solicitada por prestación de bucle está en plazo.

3.7.2.12 Movimientos masivos: Altas y modificaciones masivas

Existen tres tipos de movimientos masivos.

- Alta masiva de conexiones individuales
- Modificación masiva de modalidades
- Migración masiva (VLANs) entre pPAI-E/LAG.

En este apartado sólo se incluyen los dos primeros tipos de movimientos masivos. Las migraciones masivas se analizan en el apartado correspondiente de los servicios soporte.

Cada tipo de movimiento masivo se tramitará mediante solicitudes independientes. Es decir, una solicitud de movimiento masivo será del tipo “Alta masiva de conexiones” o “Modificación masiva de modalidades”.

1) Alta Masiva

Se considerará movimiento de Alta Masiva a una solicitud de movimiento masivo de un Operador que cumpla los siguientes requisitos:

- Afecta a un número de conexiones individuales comprendido entre 15 y 50 (ambos valores incluidos), asociadas todas a la misma ubicación física.
- Si tras las validaciones pertinentes el número de conexiones individuales válidas sigue siendo superior a 15, se mantendrá la consideración de solicitud de “alta masiva”; si tras las validaciones el número de conexiones individuales válidas es inferior a 15, se ejecutarán las altas individuales válidas, pero no se aplicarán las condiciones / precios de “alta masiva”.
- Las conexiones individuales de origen incluidas en la solicitud de alta masiva serán accesos sin banda ancha, es decir, accesos solo con STB (ya sea servicio de TE o AMLT). Las conexiones destino serán sin instalación domiciliaria y todas ellas del mismo tipo, es decir, con STB o sin STB.

En conclusión, el servicio de alta masiva NEBA será aplicable a Alta sobre ocupado de NEBA Cobre sobre tecnología ADSL2+ (modalidades tipo “a”)

2) Modificación Masiva de modalidad

Se considerará movimiento de Modificación Masiva a una solicitud de “movimiento masivo” de un Operador que cumpla los siguientes requisitos:

- Desde 2 solicitudes hasta X (pendiente de análisis detallado)
- Una solicitud de modificación masiva de modalidad incluirá servicios NEBA origen del mismo tipo, es decir, todas las conexiones de una solicitud deberá ser tipo “a” (sobre ADSL2+), o tipo “v” (VDSL2) y la solicitud de modificación masiva implica que todas las conexiones deberán tener la misma modalidad destino.

Una solicitud de cambio masivo de modalidad no incluirá modificaciones que impliquen la instalación de splitter en domicilio de cliente ni otra instalación cualquiera en domicilio de cliente.

Una solicitud de cambio masivo de modalidad no incluirá cambio de pPAI-E/LAG de conexiones.

Si tras las validaciones pertinentes el número de conexiones individuales válidas sigue siendo superior a 2, se mantendrá la consideración de solicitud de “modificación masiva”; si tras las validaciones el número de conexiones individuales válidas es 1, ésta se ejecutará pero no se aplicarán las condiciones y precios de “modificación masiva”.

El tiempo máximo de interrupción será de 60 minutos en cada conexión.

En los siguientes apartados se detallan las actuaciones generadas en el flujo.

3.7.2.12.1 Contratación de movimientos masivos

El Operador podrá solicitar las siguientes operaciones masivas:

- Altas sobre Ocupado de conexiones NEBA ADSL2+ con STB (TE o AMLT) con origen en accesos sin banda ancha, es decir, sólo con STB (o AMLT)
- Altas sobre Ocupado de conexiones NEBA ADSL2+ sin STB, con origen en accesos sin banda ancha, es decir, sólo con STB (o AMLT)
- Modificaciones de modalidad de un conjunto de conexiones NEBA-Cobre sobre ADSL 2+ , es decir, modalidades de tipo “a”, hacia una modalidad destino concreta de tipo “a”.
- Modificaciones de modalidad de un conjunto de conexiones NEBA-Cobre sobre VDSL 2, es decir, modalidades de tipo “v”, hacia una modalidad destino concreta de tipo “v”.
- Altas sobre ocupado de conexiones NEBA ADSL2+ con STB (TE o AMLT) con origen en accesos con banda ancha mayoristas GigADSL/ADSL IP. Se considerarán movimientos de este tipo aquellos que cumplan las siguientes restricciones²:
 - Número de conexiones entre 2 y 50.
 - Mismo Operador origen y destino. Neba Cobre
 - Mismo servicio origen (ADSL IP o GigADSL). El destino siempre es NEBA.
 - Pedidos sin instalación domiciliaria
 - Las Conexiones que se migren deberán estar en la misma central, es decir deben tener el mismo “Localizador_ATLAS” en fichero de Centrales y Nodos .
 - Todas las conexiones irán bien con portabilidad o bien sin portabilidad,
 - Todas las conexiones tendrán el mismo pPAI_E destino.

Tendrán la consideración de migración masiva a efectos del descuento en el precio de las provisiones que se ejecuten las solicitudes individuales de migración de los servicios indirectos GigADSL y ADSL-IP en sus dos variantes hacia NEBA con o sin STB enviadas por un operador el mismo día natural y que cumplan los requisitos anteriores.

El tiempo máximo de interrupción será de 60 minutos en cada conexión.

La tramitación se realizará mediante un Web Service específico. El proceso será el siguiente:

5. En función del movimiento solicitado, se realizarán las validaciones pertinentes en contratación (cobertura, validez del bucle,...).

² Telefónica facilitará, a petición del operador, un listado de sus conexiones activas de ADSL-IP que requerirían actuaciones en central para su migración a NEBA cobre.

6. El Operador recibirá una referencia de Telefónica del pedido (solicitud de movimiento masivo) y tantas referencias como componentes tengan la solicitud masiva, es decir, números de referencia de subpedido.
7. El pedido del movimiento masivo deberá pasar en bloque a provisión (OSS). Por tanto, si alguna de las conexiones individuales incluidas en la solicitud masiva queda detenida en su validación en los sistemas comerciales, la solicitud no progresará a los sistemas de provisión hasta que no se haya resuelto la incidencia.
8. Tras las validaciones comerciales se contemplan dos escenarios:
 - Escenario 1: Si el número de conexiones individuales aceptadas (han superado las validaciones) es igual o superior al mínimo definido para las masivas (15 en altas y 2 en posventas) el pedido se considerará masivo por lo que se facturará con cuota de masiva. Se notificará al Operador los números de subpedido de las conexiones individuales rechazadas por no haber pasado las validaciones y de las aceptadas por haber pasado las validaciones.
 - Escenario 2: Si el número de solicitudes aceptadas es inferior al mínimo definido para las masivas (15 en altas y 2 en posventas).
 - Se notificará al Operador las conexiones individuales rechazadas por no haber pasado las validaciones y las aceptadas por haber pasado las validaciones.
 - Se notificará al Operador que las que han pasado las validaciones se ejecutarán y facturarán como solicitudes individuales. El proceso de contratación y provisión de las solicitudes que han pasado las validaciones progresará a provisión; no se detendrá a la espera de respuesta por parte del Operador.

El Operador podrá solicitar la cancelación de conexiones individuales haciendo referencia al número de subpedido de la conexión o conexiones que desea cancelar. No podrá cancelar conjuntamente la solicitud de movimiento masivo, es decir, la identificada mediante la referencia de pedido, salvo incidencias de validación.

En caso de que un subpedido que se solicita cancelar haya llegado al punto de no retorno, se rechazará la solicitud de Cancelación de ese subpedido.

3.7.2.12.2 Datos de contratación de Alta masiva de conexiones NEBA

	CAMPO	OBLIG.
DATOS DEL PEDIDO	Nº SOLICITUD (del OPERADOR)	SI
	TIPO DE REGISTRO	SI (1*)
DATOS DEL OPERADOR	NOMBRE DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	APELLIDOS DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	EMAIL COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	FAX	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
	EMAIL COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
DATOS	DATOS SOLICITUD 1	SI (2*)

SOLICITUDES	DATOS SOLICITUD 2 ... DATOS SOLICITUD N	
<p>(1*) El "TIPO DE REGISTRO" permitirá identificar el tipo de operación solicitada. Existirá un código que permitirá diferenciar los diferentes tipos de Alta (vacante u ocupado y unitarias o masivas)</p> <p>(2*) El Operador deberá incluir para cada solicitud los datos de contratación específicos de cada una, es decir, (Acceso, conexión, mantenimiento) correspondientes al tipo de Alta solicitada.</p>		

3.7.2.12.3 Datos de contratación de Cambio masivo de conexiones NEBA

	CAMPO	OBLIG.
DATOS DEL PEDIDO	Nº SOLICITUD (del OPERADOR)	SI
	TIPO DE REGISTRO	SI (1*)
DATOS DEL OPERADOR	NOMBRE DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	APELLIDOS DEL COORDINADOR TÉCNICO	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	EMAIL COORDINADOR TÉCNICO PRINCIPAL	SI
	FAX	SI
	TELÉFONO COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
	EMAIL COORDINADOR TÉCNICO ALTERNATIVO	SI
DATOS SOLICITUDES	DATOS SOLICITUD 1 DATOS SOLICITUD 2 ... DATOS SOLICITUD N	SI (2*)
<p>(1*) El "TIPO DE REGISTRO" permitirá identificar el tipo de alta solicitada. Existirá un código que permitirá diferenciar los diferentes tipos de Modificación (CU o FTTH, y unitarias o masivas)</p> <p>(2*) El Operador deberá incluir para cada solicitud los datos de contratación correspondientes al tipo de Modificación solicitada.</p>		

3.8 Mensajería hacia el Operador por el Alta de un servicio Minorista de Telefónica

Telefónica, en caso de desempeñar el papel de operador receptor del servicio (movimientos de NEBA hacia minorista de Telefónica), respetará en todos sus extremos los procedimientos de traspaso entre terceros, con o sin portabilidad, contenidos en el presente documento, lo que incluye la mensajería asociada a los mismos.

No obstante, a continuación se describe de forma resumida la mensajería mínima asociada al Alta de un servicio Minorista de Telefónica proveniente de una Conectividad NEBA.

1. TE comunicará al operador titular del servicio preexistente (operador donante) el inicio de un proceso de alta sobre ocupado por el cual perderá el servicio de su titularidad. En dicha comunicación, Telefónica indicará al donante la ventana de actuación (VAN o VIN) prevista.
2. Telefónica cursará la solicitud de portabilidad mediante proceso *batch*. Además de los datos obligatorios previstos en la especificación de portabilidad vigente para SP, deberá consignar:
 - Ventana de portabilidad deseada, coincidiendo con la VIN o VAN
 - Número administrativo / IUA.
 - Identificador de proceso asociado a NEBA
3. En caso de cancelación, se enviará un mensaje al operador donante notificando este hecho.
4. Una vez migrado con éxito, Telefónica notificará al operador el fin de la solicitud.

3.9 Facturación de conexiones de cliente NEBA

El esquema de precios del servicio NEBA responde a un modelo en el que se establece el precio de la conexión (acceso) y de la capacidad contratada por el Operador.

En este apartado se enumeran los conceptos facturables asociados a las conexiones NEBA, tanto NEBA-Cobre como NEBA-Fibra.

3.9.1 Conceptos facturables conexiones Cobre

Cuotas aperiódicas del servicio NEBA COBRE en concepto de alta			
Tipo de alta	Origen	Destino	instalación de splitter
Alta sobre vacante	N/A	NEBA Sin STB	No
		NEBA Sin STB	Sí (VDSL)
Alta sobre Ocupado	NEBA con STB	NEBA con STB	No
		NEBA con STB	Sí
		NEBA con STB con cambio de modalidad NEBA	No
		NEBA con STB con cambio de modalidad NEBA	Sí
		NEBA sin STB	No
		NEBA sin STB	Sí (VDSL)
		NEBA sin STB con cambio de modalidad NEBA	No
		NEBA sin STB con cambio de modalidad NEBA	Sí (VDSL)
	NEBA sin STB	NEBA sin STB	No
		NEBA sin STB	Sí (VDSL)
		NEBA sin STB con cambio de modalidad NEBA	No
		NEBA sin STB con cambio de modalidad NEBA	Sí (VDSL)
	Sólo STB	NEBA con STB	No
		NEBA con STB	Sí
		NEBA sin STB	No
		NEBA sin STB	Sí (VDSL)
	STB + BA (1)	NEBA con STB	No
		NEBA con STB	Sí
		NEBA sin STB	No
		NEBA sin STB	Sí (VDSL)
	Sólo BA (1)	NEBA sin STB	No
		NEBA sin STB	Sí (VDSL)

	Desagregado o compartido sin STB (1)	NEBA sin STB	No
			Sí (VDSL)
	Compartido con STB (1)	NEBA sin STB	No
			Sí (VDSL)
		NEBA con STB	No
			Sí

Cuotas aperiódicas del servicio NEBA COBRE en posventa	
Movimiento	Situación
Baja	NEBA sin STB
	NEBA con STB
Cambio de modalidad	Sin instalación Splitter
	Con instalación Splitter
Cambio de parámetros técnicos	
Paso de NEBA con STB a NEBA sin STB	
Migración conexión entre dos pPAI-E	
Instalación Splitter	
Instalación PTR	
Altas masivas para ADSL 2+ cuando sean altas sobre ocupado (1) (2)	NEBA sin STB
	NEBA con STB
Cambios de modalidad masivos ADSL2+, VDSL (1)	

Cuotas periódicas del servicio NEBA COBRE
Recargo para conexiones de acceso indirecto NEBA sin STB
ADSL (A1...A18) y posteriores
VDSL (V1...V23) y posteriores

Cuotas periódicas de mantenimiento NEBA COBRE
12 h
8 h
6 h

3.9.2 Conceptos facturables conexiones FTTH

Cuotas aperiódicas NEBA FIBRA en ALTA
Alta sobre vacante (con instalación PTRo)
Alta sobre ocupado
Alta sobre ocupado con cambio de modalidad

Cuotas aperiódicas NEBA FIBRA en POSVENTA

Modificación de modalidad
Modificación de parámetros técnicos
Migración conexión entre pPAI-E
Instalación PTRO (1)
Baja

- (1) El PTRO forma parte del servicio, no obstante se prevé el caso de que el operador pueda solicitar la reinstalación de PTRO.

<i>Cuotas periódicas NEBA FIBRA</i>
Modalidad F1..F75
Mantenimiento Premium FTTH

3.9.3 Otros conceptos facturables

- En caso de que el Operador solicite un suministro de “n” ONT (procedimiento similar al modelo actual de los routers VDSL2), la facturación de esta solicitud no estará asociada a las facturas de las conexiones NEBA ni a la de los Servicio Soporte NEBA.
- Operaciones Masivas. Para la facturación de las altas masivas y las modificaciones masivas, ver especificación “Movimientos masivos”.

3.10 Modificaciones en Vuelo

Se permitirá ante incidencias de provisión de tipo cliente, la modificación por parte del operador de los datos de contacto con el cliente y de la fecha prevista de instalación

Incidencias ante las que se permite modificar:

<i>DESCRIPCIÓN</i>
CLIENTE ILOCALIZABLE. VARIOS INTENTOS DE CONTACTO
CLIENTE MODIFICA FECHA DE COMPROMISO
CAMBIO FECHA INTERESADA CLIENTE
CLIENTE AUSENTE. FALTA O ERROR DATOS DE CONTACTO
CLIENTE AUSENTE
CLIENTE ILOCALIZABLE

Así pues, lo único que se podrá modificar son:

- Cambios de Fecha Interesada
- Cambios de Datos de Coordinador de Operador

3.11 Comunicaciones de Telefónica – Operador

En la Tabla siguiente figura el listado con las comunicaciones hasta ahora identificadas de Telefónica al Operador durante la tramitación de los tipos de operaciones antes descritas.

Todas las comunicaciones se establecerán por el canal de comunicación WEB SERVICE.

3.11.1 Comunicación Alta de pPAI-E

Comunicación al Operador	Información de la comunicación
Recepción de la solicitud Se realiza como respuesta al WS de alta de solicitud invocado por el Operador, antes de realizar validación alguna.	Número de Solicitud Operador → Número de solicitud generado por el Operador
	Número de Referencia de TE → Número de solicitud generado por TE. Para sucesivas comunicaciones se utilizará este número para identificar la solicitud.
Aceptación de la solicitud Se realiza una vez realizadas las validaciones oportunas.	Número de Referencia de TE objeto de aceptación.
	Número Administrativo Del pPAI-E solicitado. (identificativo comercial)
Rechazo de la solicitud Tras la recepción de la solicitud si ésta no supera alguna validación.	Número de Referencia de TE
	Código Rechazo → Se definirá una lista de códigos de rechazo para el servicio. Cada validación tendrá asociado un código de rechazo específico.
	Descripción Rechazo → Descripción del motivo del rechazo.
Incidencia en Provisión Durante la provisión y si se detecta una incidencia que deba ser comunicada al Operador. Las incidencias de provisión específicas se detallan en el apartado de incidencias de provisión de este documento.	Número de Referencia de TE
	Código de la Incidencia → Código correspondiente a la incidencia.
	Observaciones→ Descripción con el motivo de la incidencia.
Pendiente Pruebas Operador Una vez finalizadas las tareas de provisión. La solicitud se encuentra a partir de este momento pendiente de la realización de pruebas por parte del Operador.	Número de Referencia de TE.
	Número Administrativo del pPAI-E (identificativo comercial).
Finalización de la Solicitud	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud

Esta comunicación se realizará una vez recibido el RFS por parte de los sistemas de provisión.	generado por TE notificado al Operador en la Aceptación de la solicitud.
	Nº Administrativo PPAIE → Nº Administrativo correspondiente al servicio que se ha provisionado.
	Fecha Fin → Fecha en la que se ha finalizado la solicitud.

3.11.2 Comunicación Alta LAG

Comunicación al Operador	Información de la comunicación
Recepción de la solicitud Se realiza como respuesta al webservice de alta de solicitud invocado por el Operador, antes de realizar validación alguna.	Número de Solicitud Operador → Número de solicitud generado por el Operador
	Número de Referencia de TE → Número de solicitud generado por TE. Para sucesivas comunicaciones se utilizará este número para identificar la solicitud.
Aceptación de la solicitud Se realiza una vez realizadas las validaciones oportunas	Número de Referencia de TE objeto de aceptación.
	Número Administrativo del pPAI-E solicitado. (identificativo comercial)
	Número/s Administrativo/s de las interfaces físicas del LAG (identificativo/s comercial/es) indicando en cada caso el tipo del Administrativo (LAG o interfaz físico).
Rechazo de la solicitud Tras la recepción de la solicitud si ésta no supera alguna validación.	Número de Referencia de TE
	Código Rechazo → Se definirá una lista de códigos de rechazo para el servicio. Cada validación tendrá asociado un código de rechazo específico.
	Descripción Rechazo → Descripción del motivo del rechazo.
Incidencia en Provisión Durante la provisión y si se detecta una incidencia que deba ser comunicada al Operador. Las incidencias de provisión específicas se detallan en el apartado de incidencias de provisión de este documento.	Número de Referencia de TE
	Código de la Incidencia → Código correspondiente a la incidencia.
	Observaciones→ Descripción con el motivo de la incidencia.
Pendiente Pruebas Una vez finalizadas las tareas de provisión. La solicitud se encuentra	Número de Referencia de TE.
	Números Administrativos de los interfaces físicos

a partir de este momento pendiente de la realización de pruebas por parte del Operador.	Número Administrativo del LAG
	Identificador de LAG en la red de TE.
Finalización de la Solicitud Esta comunicación se realizará una vez recibido el RFS por parte de los sistemas de provisión,...	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE notificado al Operador en la Aceptación de la solicitud.
	Nº Administrativo PPAIE → Nº Administrativo correspondiente al servicio que se ha provisionado.
	Fecha Fin → Fecha en la que finaliza la solicitud.

3.11.3 Comunicaciones Modificación pPAI-E (No incluye Migraciones de Conexiones)

Comunicación al Operador	Información de la comunicación
Recepción de la solicitud Se realiza como respuesta al webservice de alta de solicitud invocado por el Operador, antes de realizar validación alguna	Número de Solicitud Operador → Número de solicitud generado por el Operador
	Número de Referencia de TE → Número de solicitud generado por TE. Para sucesivas comunicaciones se utilizará este número para identificar la solicitud.
Aceptación de la solicitud Se realiza una vez realizadas las validaciones oportunas.	Número de Referencia de TE objeto de aceptación.
Rechazo de la solicitud Tras la Recepción de la solicitud si ésta no supera alguna validación.	Número de Referencia de TE
	Código Rechazo → Se definirá una lista de códigos de rechazo para el servicio. Cada validación tendrá asociado un código de rechazo específico.
	Descripción Rechazo → Descripción del motivo del rechazo.
Incidencia en Provisión Durante la provisión y si se detecta una incidencia que deba ser comunicada al Operador. Las incidencias de provisión específicas se detallan en el apartado de incidencias de provisión de este documento.	Número de Referencia de TE
	Código de la Incidencia → Código correspondiente a la incidencia.
	Observaciones→ Descripción con el motivo de la incidencia.
Pendiente Pruebas Operador Una vez finalizadas las tareas de provisión. La solicitud se encuentra a partir de este	Número de Referencia de TE.
	Número Administrativo del pPAI-E (identificativo comercial)

momento pendiente de la realización de pruebas por parte del Operador.	
Finalización de la Solicitud Esta comunicación se realizará una vez recibido el RFS por parte de los sistemas de provisión.	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE notificado al Operador en la Aceptación de la solicitud.
	Nº Administrativo PPAIE → Nº Administrativo correspondiente al servicio que se ha provisionado.
	Fecha Fin → Fecha en la que se ha finalizado la solicitud.

3.11.4 Comunicación Modificación Lag por Aumento de Capacidad

Comunicación al Operador	Información de la comunicación
Recepción de la solicitud Se realiza como respuesta al webservice de alta de solicitud invocado por el Operador, antes de realizar validación alguna	Número de Solicitud Operador → Número de solicitud generado por el Operador
	Número de Referencia de TE → Número de solicitud generado por TE. Para sucesivas comunicaciones se utilizará este número para identificar la solicitud.
Aceptación de la solicitud Se realiza una vez realizadas las validaciones oportunas.	Número de Referencia de TE objeto de aceptación.
	Número/s Administrativo/s de las interfaces físicas del LAG y del propio LAG (identificativo/s comercial/es) indicando en cada caso el tipo del Administrativo (LAG o interfaz físico)
Rechazo de la solicitud Tras la Recepción de la solicitud si ésta no supera alguna validación.	Número de Referencia de TE
	Código Rechazo → Se definirá una lista de códigos de rechazo para el servicio. Cada validación tendrá asociado un código de rechazo específico.
	Descripción Rechazo → Descripción del motivo del rechazo.
Incidencia en Provisión Durante la provisión y si se detecta una incidencia que deba ser comunicada al Operador. Las incidencias de provisión específicas se detallan en el apartado de incidencias de provisión de este documento.	Número de Referencia de TE
	Código de la Incidencia → Código correspondiente a la incidencia.
	Observaciones– Descripción con el motivo de la incidencia.

Pendiente Pruebas Operador Una vez finalizadas las tareas de provisión. La solicitud se encuentra a partir de este momento pendiente de la realización de pruebas por parte del Operador.	Número de Referencia de TE.
	Números Administrativos de los interfaces físicos
Finalización de la Solicitud Esta comunicación se realizará una vez recibido el RFS por parte de los sistemas de provisión.	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE notificado al Operador en la Aceptación de la solicitud.
	Nº Administrativo PPAIE → Nº Administrativo correspondiente al servicio que se ha provisionado.
	Fecha Fin → Fecha en la que se ha finalizado la solicitud.

3.11.5 Comunicación Modificación Lag por Decremento de Capacidad

Comunicación al Operador	Información de la comunicación
Recepción de la solicitud Se realiza como respuesta al webservice de alta de solicitud invocado por el Operador, antes de realizar validación alguna.	Número de Solicitud Operador → Número de solicitud generado por el Operador
	Número de Referencia de TE → Número de solicitud generado por TE. Para sucesivas comunicaciones se utilizará este número para identificar la solicitud.
Aceptación de la solicitud Se realiza una vez realizadas las validaciones oportunas	Número de Referencia de TE objeto de aceptación.
	Número/s Administrativo/s de las interfaces físicas del LAG y del propio LAG (identificativo/s comercial/es) indicando en cada caso el tipo del Administrativo (LAG o interfaz físico)
Rechazo de la solicitud Tras la Recepción de la solicitud si ésta no supera alguna validación.	Número de Referencia de TE
	Código Rechazo → Se definirá una lista de códigos de rechazo para el servicio. Cada validación tendrá asociado un código de rechazo específico.
	Descripción Rechazo → Descripción del motivo del rechazo.
Incidencia en Provisión Durante la provisión y si se detecta una incidencia que deba ser comunicada al Operador. Las incidencias de provisión específicas se detallan en el apartado de incidencias de	Número de Referencia de TE
	Código de la Incidencia → Código correspondiente a la incidencia.
	Observaciones→ Descripción con el motivo de la incidencia.

provisión de este documento.	
Pendiente Pruebas Operador Una vez finalizadas las tareas de provisión. La solicitud se encuentra a partir de este momento pendiente de la realización de pruebas por parte del Operador.	Número de Referencia de TE.
	Fecha fin de provisión → Fecha en la que finalizan las tareas de provisión del servicio y que marca la fecha de inicio de la facturación del servicio solicitado.
	Número/s Administrativo/s de las interfaces físicas del LAG y del propio LAG (identificativo/s comercial/es) indicando en cada caso el tipo del Administrativo (LAG o interfaz físico)
Finalización de la Solicitud Esta comunicación se realizará una vez recibido el RFS por parte de los sistemas de provisión.	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE notificado al Operador en la Aceptación de la solicitud.
	Número/s Administrativo/s de las interfaces físicas del LAG y del propio LAG (identificativo/s comercial/es) indicando en cada caso el tipo del Administrativo (LAG o interfaz físico)
	Fecha Fin → Fecha en la que se ha finalizado la solicitud.

3.11.6 Comunicación Migración de Conexiones

Comunicación al Operador	Información de la comunicación
Recepción de la solicitud Se realiza como respuesta al webservice de alta de solicitud invocado por el Operador, antes de realizar validación alguna	Número de Solicitud Operador → Número de solicitud generado por el Operador
	Número de Referencia de TE → Número de solicitud generado por TE. Para sucesivas comunicaciones se utilizará este número para identificar la solicitud.
Aceptación de la solicitud Se realiza una vez realizadas las validaciones oportunas.	Número de Referencia de TE objeto de aceptación.
Rechazo de la solicitud Tras la Recepción de la solicitud si ésta no supera alguna validación.	Número de Referencia de TE
	Código Rechazo → Se definirá una lista de códigos de rechazo para el servicio. Cada validación tendrá asociado un código de rechazo específico.
	Descripción Rechazo → Descripción del motivo del rechazo.
Incidencia en Provisión	Número de Referencia de TE

<p>Durante la provisión y si se detecta una incidencia que deba ser comunicada al Operador.</p> <p>Las incidencias de provisión específicas se detallan en el apartado de incidencias de provisión de este documento</p>	Código de la Incidencia → Código correspondiente a la incidencia.
	Observaciones→ Descripción con el motivo de la incidencia
	Listado de VLANes migradas correctamente
	Listado de VLANes no migradas
<p>Pendiente Pruebas Operador</p> <p>Una vez finalizadas las tareas de provisión. La solicitud se encuentra a partir de este momento pendiente de la realización de pruebas por parte del Operador.</p>	Número de Referencia de TE.
	Número Administrativo del pPAI-E Origen (identificativo comercial)
	Número Administrativo del pPAI-E Destino (identificativo comercial)
	Listado de S_VLANes origen y destino indicando la correspondencia entre ellas.
<p>Finalización de la Solicitud</p> <p>Esta comunicación se realizará una vez recibido el RFS por parte de los sistemas de provisión.</p>	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE notificado al Operador en la Aceptación de la solicitud.
	Fecha Fin → Fecha en la que se ha finalizado la solicitud.

3.11.7 Comunicaciones cancelaciones y anulaciones de pedidos

Comunicación al Operador	INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA COMUNICACIÓN
<p>Anulación de pedido</p> <p>Telefónica podrá anular un pedido por los motivos indicados en el apartado correspondiente de este documento.</p>	Número de Referencia de TE
	Motivo de la anulación
<p>Aceptación de anulación</p> <p>Telefónica acepta la anulación de un pedido en incidencia por parte del operador.</p>	Número de Referencia de TE
<p>Rechazo de anulación</p> <p>Telefónica rechaza la anulación de un pedido por parte del operador si el pedido no está en incidencia pendiente de la actuación del operador.</p>	Número de Referencia de TE
	Código Rechazo → Se definirá una lista de códigos de rechazo para el servicio. Cada validación tendrá asociado un código de rechazo específico.
	Descripción Rechazo → Descripción del motivo del rechazo.

Aceptación de cancelación Si el operador solicita la cancelación de un pedido y aun no se ha alcanzado el punto de no retorno (PNR), Telefónica aceptará la cancelación.	Número de Referencia de TE
Rechazo de cancelación Si el operador solicita la cancelación de un pedido y se ha alcanzado el punto de no retorno (PNR), Telefónica rechazará la cancelación.	Número de Referencia de TE Código Rechazo → Se definirá una lista de códigos de rechazo para el servicio. Cada validación tendrá asociado un código de rechazo específico. Descripción Rechazo → Descripción del motivo del rechazo.

3.11.8 Comunicaciones Alta NEBA cobre

Comunicación al Operador	INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA COMUNICACIÓN
Recepción de la solicitud Se realiza automáticamente como respuesta a la solicitud por parte del Operador.	Nº Solicitud Operador → Número de solicitud generado por el Operador Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE. Para el resto de comunicaciones se utilizará este número para identificar la solicitud.
Aceptación de la solicitud Se realiza una vez realizadas las validaciones comerciales correspondientes al tipo de solicitud.	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE. Nº Administrativo Conexión → Nº Administrativo correspondiente al servicio NEBA que se va a provisionar. Situación origen del acceso si es alta sobre ocupado
Rechazo de la solicitud Se realizará en caso de que se produzca un rechazo de la solicitud por no cumplirse alguna de las validaciones comerciales.	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE Código Rechazo → Se definirá una lista con los códigos de rechazo que existirán para este servicio. En principio cada validación tendrá asociado un código de rechazo específico. Descripción Rechazo → Descripción del código de rechazo, informando del motivo de rechazo de la solicitud.
Datos Configuración Se realizará una vez	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE

completada la actividad de asignación de los recursos físicos y lógicos de red.	<p>Datos Provisión → Se incluirán en esta notificación los datos técnicos con los que se va a provisionar el servicio.</p> <p>S-VLAN</p> <p>C-VLAN</p> <p>OP-VLAN</p> <p>VP (solo en ADSL2+)</p> <p>VC (solo en ADSL2+)</p> <p>VAN</p> <p>VIN</p>
<p>Incidencia en Provisión</p> <p>Esta comunicación se realizará una vez iniciada la provisión y en caso de que se detecte una incidencia que deba ser comunicada al Operador.</p>	<p>Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE notificado al Operador en la Aceptación de la solicitud.</p>
	<p>Código Incidencia → Código correspondiente a la incidencia. Se proporcionará a los Operadores una lista con los códigos de incidencia que pueden recibir.</p>
	<p>Descripción Incidencia → Descripción con el motivo de la incidencia. Se proporcionará a los Operadores una lista con los códigos y descripciones de las incidencias que pueden recibir.</p>
<p>Finalización de la Solicitud</p> <p>Esta comunicación se realizará una vez recibido el RFS por parte de los sistemas de provisión</p>	<p>Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE notificado al Operador en la Aceptación de la solicitud.</p>
	<p>Datos Provisión → Datos técnicos con los que se ha realizado la provisión del servicio. Se informará al Operador de los datos que necesitará para realizar la configuración del servicio.</p> <p>S-VLAN</p> <p>C-VLAN</p> <p>OP-VLAN</p> <p>VP (solo en ADSL2+)</p> <p>VC (solo en ADSL2+)</p>
	<p>Nº Administrativo Conexión → Nº Administrativo correspondiente al servicio NEBA que se ha provisionado.</p>
	<p>Fecha Fin – Fecha en la que se ha finalizado la solicitud.</p>
	<p>Nº Administrativo Conexión → Nº Administrativo correspondiente al servicio NEBA que se va a perder.</p>
<p>Comunicación Inicio Traspaso conexión NEBA</p> <p>Esta comunicación se realizará al Operador “donante” cuando se haya aceptado una solicitud que conlleva cambio de operador.</p>	<p>Texto informativo → Indicando que va a perder la conexión en cuestión.</p>

Comunicación Finalización Traspaso conexión NEBA Esta comunicación se realizará al Operador “donante” cuando se haya alcanzado el RFS de una solicitud que conlleva cambio de operador.	Nº Administrativo Conexión → Nº Administrativo correspondiente al servicio NEBA que se va a perder.
	Texto informativo → Indicando que ha perdido la conexión en cuestión.
Comunicación Anulación Traspaso conexión NEBA Esta comunicación se realizará al Operador “donante” cuando se haya anulado una solicitud de traspaso sobre una conexión de su propiedad.	Nº Administrativo Conexión → Nº Administrativo correspondiente al servicio NEBA que se va a perder.
	Texto informativo → Indicando que ha anulado la solicitud de traspaso sobre una conexión de su propiedad
Comunicación Cancelación Traspaso conexión NEBA Esta comunicación se realizará al Operador “donante” cuando se haya cancelado/anulado una solicitud de traspaso sobre una conexión de su propiedad.	Nº Administrativo Conexión → Nº Administrativo correspondiente al servicio NEBA que se va a perder.
	Texto informativo → Indicando que ha cancelado/anulado la solicitud de traspaso sobre una conexión de su propiedad.

3.11.9 Comunicaciones Alta NEBA FTTH

COMUNICACIÓN	INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA COMUNICACIÓN
Recepción de la solicitud Se realiza automáticamente como respuesta a la solicitud por parte del Operador.	Nº Solicitud Operador → Número de solicitud generado por el Operador
	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE. Para el resto de comunicaciones se utilizará este número para identificar la solicitud.
Aceptación de la solicitud Se realiza una vez realizadas las validaciones comerciales correspondientes al tipo de solicitud.	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE.
	Nº Administrativo Conexión → Nº Administrativo correspondiente al servicio NEBA que se va a provisionar.
Rechazo de la solicitud Se realizará en caso de que se	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE

<p>produzca un rechazo de la solicitud por no cumplirse alguna de las validaciones comerciales.</p>	<p>Código Rechazo → Se definirá una lista con los códigos de rechazo que existirán para este servicio. En principio cada validación tendrá asociado un código de rechazo específico.</p>
	<p>Descripción Rechazo → Descripción del código de rechazo, informando del motivo de rechazo de la solicitud.</p>
<p>Datos Configuración</p> <p>Se realizará una vez completada la actividad de asignación de los recursos físicos y lógicos de red.</p>	<p>Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE</p>
	<p>Datos Provisión → Se incluirán en esta notificación los datos técnicos con los que se va a provisionar el servicio.</p> <p>IUA</p> <p>S-VLAN</p> <p>C-VLAN</p> <p>OP-VLAN</p> <p>Identificador ONT</p> <p>VAN</p> <p>VIN</p>
<p>Incidencia en Provisión</p> <p>Esta comunicación se realizará una vez iniciada la provisión y en caso de que se detecte una incidencia que deba ser comunicada al Operador.</p>	<p>Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE notificado al Operador en la Aceptación de la solicitud.</p>
	<p>Código Incidencia → Código correspondiente a la incidencia. Se proporcionará a los Operadores una lista con los códigos de incidencia que pueden recibir.</p>
	<p>Descripción Incidencia → Descripción con el motivo de la incidencia. Se proporcionará a los Operadores una lista con los códigos y descripciones de las incidencias que pueden recibir.</p>
<p>Finalización de la Solicitud</p> <p>Esta comunicación se realizará una vez recibido el RFS por parte de los sistemas de provisión,</p>	<p>Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE notificado al Operador en la Aceptación de la solicitud.</p>
	<p>IUA → Nº Comercial correspondiente al servicio NEBA que se ha provisionado.</p>

	Datos Provisión → Datos técnicos con los que se ha realizado la provisión del servicio. Se informará al Operador de los datos que necesitará para realizar la configuración del servicio. IUA S-VLAN C-VLAN OP-VLAN Identificador ONT
	Fecha Fin → Fecha en la que se ha finalizado la solicitud.
Comunicación Inicio Traspaso conexión NEBA Esta comunicación se realizará al Operador “donante” cuando se haya aceptado una solicitud que conlleva cambio de operador.	IUA → N° Comercial correspondiente al servicio NEBA que se va a perder.
	Texto informativo → Indicando que va a perder la conexión en cuestión.
Comunicación Finalización Traspaso conexión NEBA Esta comunicación se realizará al Operador “donante” cuando se haya alcanzado el RFS de una solicitud que conlleva cambio de operador.	N° Administrativo Conexión → N° Comercial correspondiente al servicio NEBA que se va a perder.
	Texto informativo → Indicando que ha perdido la conexión en cuestión.
Comunicación Anulación Traspaso conexión NEBA Esta comunicación se realizará al Operador “donante” cuando se haya anulado una solicitud de traspaso sobre una conexión de su propiedad.	N° Administrativo Conexión → N° Administrativo correspondiente al servicio NEBA que se va a perder.
	Texto informativo → Indicando que ha anulado la solicitud de traspaso sobre una conexión de su propiedad.
Comunicación Cancelación Traspaso conexión NEBA Esta comunicación se realizará al Operador “donante” cuando se haya cancelado/anulado una solicitud de traspaso sobre una conexión de su propiedad.	N° Administrativo Conexión → N° Comercial correspondiente al servicio NEBA que se va a perder.
	Texto informativo → Indicando que ha cancelado/anulado la solicitud de traspaso sobre una conexión de su propiedad.

3.11.10 Comunicaciones Modificación NEBA cobre

COMUNICACIÓN	INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA COMUNICACIÓN
--------------	--

Recepción de la solicitud Se realiza automáticamente como respuesta a la solicitud por parte del Operador.	Nº Solicitud Operador → Número de solicitud generado por el Operador
	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE. Para el resto de comunicaciones se utilizará este número para identificar la solicitud.
Aceptación de la solicitud Se realiza una vez realizadas las validaciones comerciales correspondientes al tipo de solicitud.	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE.
	Nº Administrativo Conexión → Nº Administrativo correspondiente al servicio NEBA que se va a modificar.
Rechazo de la solicitud Se realizará en caso de que se produzca un rechazo de la solicitud por no cumplirse alguna de las validaciones comerciales.	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE
	Código Rechazo → Se definirá una lista con los códigos de rechazo que existirán para este servicio. En principio cada validación tendrá asociado un código de rechazo específico.
	Descripción Rechazo → Descripción del código de rechazo, informando del motivo de rechazo de la solicitud.
Datos Configuración Se realizará una vez completada la actividad de asignación de los recursos físicos y lógicos de red.	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE
	Datos Provisión → Se incluirán en esta notificación los datos que se van a modificar del servicio , entre ellos la VIN o VAN, según corresponda.
Incidencia en Provisión Esta comunicación se realizará una vez iniciada la provisión y en caso de que se detecte una incidencia que deba ser comunicada al Operador.	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE notificado al Operador en la Aceptación de la solicitud.
	Código Incidencia → Código correspondiente a la incidencia. Se proporcionará a los Operadores una lista con los códigos de incidencia que pueden recibir.
	Descripción Incidencia → Descripción con el motivo de la incidencia. Se proporcionará a los Operadores una lista con los códigos y descripciones de las incidencias que pueden recibir.
Finalización de la Solicitud Esta comunicación se realizará una vez recibido el RFS por parte de los sistemas de provisión.	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE notificado al Operador en la Aceptación de la solicitud.
	Nº Administrativo Conexión → Nº Administrativo correspondiente al servicio NEBA que se ha modificado.
	Datos Provisión → Datos técnicos modificados.
	Fecha Fin → Fecha en la que se ha finalizado la solicitud.

3.11.11 Comunicaciones Modificación NEBA FTTH

COMUNICACIÓN	INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA COMUNICACIÓN
Recepción de la solicitud Se realiza automáticamente como respuesta a la solicitud por parte del Operador.	Nº Solicitud Operador → Número de solicitud generado por el Operador
	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE. Para el resto de comunicaciones se utilizará este número para identificar la solicitud.
Aceptación de la solicitud Se realiza una vez realizadas las validaciones comerciales correspondientes al tipo de solicitud.	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE.
	IUA → Identificador del acceso correspondiente al servicio NEBA que se va a modificar.
	Nº Administrativo Conexión → Nº Administrativo correspondiente al servicio NEBA que se va a modificar.
Rechazo de la solicitud Se realizará en caso de que se produzca un rechazo de la solicitud por no cumplirse alguna de las validaciones comerciales.	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE
	Código Rechazo → Se definirá una lista con los códigos de rechazo que existirán para este servicio. En principio cada validación tendrá asociado un código de rechazo específico.
	Descripción Rechazo → Descripción del código de rechazo, informando del motivo de rechazo de la solicitud.
Datos Configuración Se realizará una vez completada la actividad de asignación de los recursos físicos y lógicos de red.	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE
	Datos Provisión → Se incluirán en esta notificación los datos técnicos con los que se va a modificar el servicio entre ellos la VIN o VAN, según corresponda..
Incidencia en Provisión Esta comunicación se realizará una vez iniciada la provisión y en caso de que se detecte una incidencia que deba ser comunicada al Operador.	Nº Referencia solicitud TE →- Número de solicitud generado por TE notificado al Operador en la Aceptación de la solicitud.
	Código Incidencia → Código correspondiente a la incidencia. Se proporcionará a los Operadores una lista con los códigos de incidencia que pueden recibir.
	Descripción Incidencia → Descripción con el motivo de la incidencia. Se proporcionará a los Operadores una lista con los códigos y descripciones de las incidencias que pueden recibir.
Finalización de la Solicitud Esta comunicación se realizará una vez recibido el RFS por parte de los	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE notificado al Operador en la Aceptación de la solicitud.
	IUA → Nº Comercial correspondiente al servicio NEBA que se ha modificado.

sistemas de provisión..	Datos Provisión → Datos técnicos modificados.
	Fecha Fin → Fecha en la que se ha finalizado la solicitud.

3.11.12 Comunicaciones Baja NEBA cobre

COMUNICACIÓN	INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA COMUNICACIÓN
Recepción de la solicitud Se realiza automáticamente como respuesta a la solicitud por parte del Operador.	Nº Solicitud Operador → Número de solicitud generado por el Operador
	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE. Para el resto de comunicaciones se utilizará este número para identificar la solicitud.
Aceptación de la solicitud Se realiza una vez realizadas las validaciones comerciales correspondientes al tipo de solicitud.	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE.
	Nº Administrativo Conexión → Nº Administrativo correspondiente al servicio NEBA que se va a dar de baja.
Rechazo de la solicitud Se realizará en caso de que se produzca un rechazo de la solicitud por no cumplirse alguna de las validaciones comerciales.	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE
	Código Rechazo → Se definirá una lista con los códigos de rechazo que existirán para este servicio. En principio cada validación tendrá asociado un código de rechazo específico.
	Descripción Rechazo → Descripción del código de rechazo, informando del motivo de rechazo de la solicitud.
Incidencia en Provisión Esta comunicación se realizará una vez iniciada la provisión y en caso de que se detecte una incidencia que deba ser comunicada al Operador.	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE notificado al Operador en la Aceptación de la solicitud.
	Código Incidencia → Código correspondiente a la incidencia. Se proporcionará a los Operadores una lista con los códigos de incidencia que pueden recibir.
	Descripción Incidencia → Descripción con el motivo de la incidencia. Se proporcionará a los Operadores una lista con los códigos y descripciones de las incidencias que pueden recibir.
Finalización de la Solicitud Esta comunicación se realizará una vez recibido el RFS por parte de los sistemas de provisión.	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE notificado al Operador en la Aceptación de la solicitud.
	Nº Administrativo Conexión → Nº Administrativo correspondiente al servicio NEBA que se ha dado de baja.

	Fecha Fin → Fecha en la que se ha finalizado la solicitud.
--	--

3.11.13 Comunicaciones Baja NEBA FTTH

COMUNICACIÓN	INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA COMUNICACIÓN
Recepción de la solicitud Se realiza automáticamente como respuesta a la solicitud por parte del Operador.	Nº Solicitud Operador → Número de solicitud generado por el Operador
	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE. Para el resto de comunicaciones se utilizará este número para identificar la solicitud.
Aceptación de la solicitud Se realiza una vez realizadas las validaciones comerciales correspondientes al tipo de solicitud.	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE.
	IUA → Identificador del acceso correspondiente al servicio NEBA que se va a dar de baja.
	Nº Administrativo Conexión → Nº Administrativo correspondiente al servicio NEBA que se va a dar de baja.
Rechazo de la solicitud Se realizará en caso de que se produzca un rechazo de la solicitud por no cumplirse alguna de las validaciones comerciales.	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE
	Código Rechazo → Se definirá una lista con los códigos de rechazo que existirán para este servicio. En principio cada validación tendrá asociado un código de rechazo específico.
	Descripción Rechazo → Descripción del código de rechazo, informando del motivo de rechazo de la solicitud.
Incidencia en Provisión Esta comunicación se realizará una vez iniciada la provisión y en caso de que se detecte una incidencia que deba ser comunicada al Operador.	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE notificado al Operador en la Aceptación de la solicitud.
	Código Incidencia → Código correspondiente a la incidencia. Se proporcionará a los Operadores una lista con los códigos de incidencia que pueden recibir.
	Descripción Incidencia → Descripción con el motivo de la incidencia. Se proporcionará a los Operadores una lista con los códigos y descripciones de las incidencias que pueden recibir.
Finalización de la Solicitud Esta comunicación se realizará una vez recibido el RFS por parte de los sistemas de provisión.	Nº Referencia solicitud TE → Número de solicitud generado por TE notificado al Operador en la Aceptación de la solicitud.
	IUA → Nº Comercial correspondiente al servicio NEBA que se ha modificado.

	Fecha Fin → Fecha en la que se ha finalizado la solicitud.
--	--

4. Subflujos Comunes

4.1 Rechazos

Una vez se solicita una petición, se efectúan una serie de validaciones sobre el pedido que son de varios tipos:

- Validaciones comerciales. Relacionadas con los datos introducidos por el Operador y están relacionadas con los datos incompletos o con errores de formato generalmente.
- Validaciones técnicas, relacionadas con las incompatibilidades del servicio o con parámetros del mismo necesarios para su provisión
- Validaciones de cobertura, correspondientes a la aptitud del par de cobre y de los equipos de red para la provisión del servicio

Se establece un plazo máximo de un día laborable para la aceptación o rechazo de toda solicitud.

En los cuadros siguientes se muestran los posibles rechazos asociados a la validación de solicitudes de:

- Servicios Soporte NEBA
- Conexiones NEBA-Cobre
- Conexiones NEBA-FTTH.

4.1.1 Rechazos Servicios de Soporte

Tipo de error	Descripción del rechazo
Datos incorrectos	Operador no dado de alta en NEON
Datos incorrectos	Formato de datos incorrectos
Pedido en vuelo	Existe un pedido en curso para el administrativo informado
Datos incorrectos	Capacidad contratada no válida
Datos incorrectos	Sector no válido
Datos incorrectos	Central no válida
Datos incorrectos	Central no pertenece a sector
Administrativo pPAI-E incorrecto	Administrativo pPAI no existe o es de otro Operador
Administrativo pPAI-E incorrecto	pPAI origen y destino no son del mismo sector
Administrativo pPAI-E incorrecto	Administrativo pPAI origen y destino son iguales
Datos incorrectos	Campo ethertype no válido
Datos incorrectos	Capacidad BE no válida
Datos incorrectos	Capacidad ORO no válida

Datos incorrectos	Capacidad RT no válida
Datos incorrectos	Tipo pPAIE no válido
Operación incorrecta	Solicitud de modificación no permitida
Operación incorrecta	Modificación tipo pPAI-E no válida
Operación incorrecta	Incoherencia del descarte del tráfico en los pPAI-E del mismo sector para dicho Operador
Datos incorrectos	Suma de capacidades excede capacidad pPAI-E
Conexiones activas en BAJA	Existe alguna conexión activa en pPAI-E del que se ha solicitado baja
Datos incorrectos	Capacidad LAG fuera de rango
Datos incorrectos	Orden incorrecta para tipo de pPAI-E seleccionado

4.1.2 Rechazos Servicios Conectividad NEBA

Tipo de error	Descripción del rechazo
Error en Operador	Operador sin permiso o no dado de alta en NEON
Datos incorrectos	Campo no informado o con formato incorrecto
Pedido en vuelo	Existe pedido en vuelo para el identificador de la conexión solicitada
Datos incorrectos	Campo opcional con formato incorrecto
Sin cobertura	NO existe cobertura xDSL/FTTH para el pedido solicitado
Datos incorrectos	Sector no existe para NEBA
Datos incorrectos	Sector no asociado al domicilio, teléfono o administrativo seleccionado
Error en pPAI-E	pPAI-E no existe o no pertenece al Operador solicitante de la conexión NEBA
Error en LAG	conexión NEBA no asociada al administrativo de la configuración LAG
Error en pPAI-E	pPAI-E no existe en el sector
Modalidad inexistente	Modalidad no comercializada en NEBA
Error en Número Administrativo	Administrativo no se encuentra o no pertenece al Operador solicitante
Error en Número Administrativo	Administrativo no se corresponde a un servicio NEBA
Error en IUA	IUA no existe
Error en IUA	IUA no pertenece al Operador solicitante
Error en Número Administrativo	Administrativo no pertenece al Operador
Modalidad no permitida	Modalidad destino no tiene misma tecnología que origen en movimiento masivo
Bucle no válido	Bucle no válido para la modalidad solicitada
Datos incorrectos	VC fuera de rango
Datos incorrectos	VP fuera de rango
Datos incorrectos	Unidades de cableado debe estar entre 1 y 10
Datos incorrectos	OP_VLAN fuera de rango
Error en capacidad pPAI-E	pPAI-E no tiene caudal contratado para dar servicio a la modalidad solicitada
Operación no permitida	No se puede instalar Splitter + PTR ya que se instala TrxDSL, es decir, ambos elementos en un componente

Error en Mantenimiento	Línea sin cobertura para Mantenimiento 6h
Error en Mantenimiento	Modalidad de Mantenimiento incorrecta o no comercializada
Error en solicitud de baja	No existe franqueo de avería por mala calidad de bucle
Error en solicitud de baja	Se ha superado el plazo para solicitar BAJA por mala calidad de bucle para la conexión solicitada
Operación no permitida	Línea sin servicio STB de TE o AMLT
PORTABILIDAD	
Error en teléfono para portabilidad	Teléfono no pertenece a TE o es cabecera de centralita
Error en CIF/NIF/NIE/Pasaporte usuario final portabilidad	Documento incorrecto usuario final peticionario de portabilidad
Error en tipo de portabilidad	Tipo de portabilidad solicitada no existe
Error en rango números portabilidad	Error en rangos para portabilidad proceso 10

En estos listados se identificará un código para cada descripción de rechazo y, en la medida de lo posible, se tratará de que exista coherencia e incluso coincidencia con los utilizados en otros servicios mayoristas sin las causas son las mismas.

4.2 Cancelaciones

Se considera “Cancelación” a aquella solicitud realizada por un Operador para detener la progresión de la provisión de un pedido (alta, posventa o baja) que había solicitado previamente y todavía no ha finalizado. Por lo tanto, las cancelaciones se atribuyen a decisiones comerciales de los Operadores.

En la solicitud de cancelación deberá indicarse el número de referencia asignado por TE a la solicitud a cancelar (alta, posventa o baja).

Se identificará un código para cada tipo de cancelación y, en la medida de lo posible, se tratará de que exista coherencia e incluso coincidencia con los utilizados en otros servicios mayoristas.

Para poder solicitar la cancelación de una solicitud, ésta no debe estar en el estado “Incidencia ejecutiva pendiente de Operador” (en ese estado el operador podría “anular” la solicitud). Sin embargo, sí puede solicitarse la cancelación de una solicitud que se encuentre en el estado “Incidencia pendiente de Telefónica”.

En todos los casos, la cancelación de una solicitud llevará asociada el cierre de la reclamación por demora que pudiera existir sobre dicha solicitud.

En toda solicitud existe un “*punto de no retorno*” en el flujo de provisión del que depende la aceptación o rechazo de la solicitud de cancelación. El punto de no retorno es el instante o punto en el flujo de provisión a partir del cual no es posible la cancelación del mismo y, por tanto, ésta se rechaza.

La ubicación en el flujo del punto de no retorno depende varios factores, como es la situación de la provisión en el flujo de activación en red de la orden de servicio (OS), la existencia o no de trabajos de instalación de la OS, en central o en dependencias del cliente final, o la situación de la portabilidad cuando la OS está ligada a una portabilidad (conexiones NEBA).

En relación con los trabajos de instalación, se distinguen los casos siguientes:

- Sin trabajos de instalación del servicio: el punto de no retorno se produce si la OS se encuentra en estado comunicación finalización solicitud.
- Con trabajos de instalación: el punto de no retorno está justo antes de la distribución de la OS al personal responsable de la instalación.

Superados estos puntos de no retorno, la solicitud de la cancelación se rechaza, pero existe la alternativa de interrumpir el flujo de provisión si la orden requiere visita domiciliaria o realización de pruebas con el Operador mediante un desistimiento. Esto provocará que TE genere una incidencia ejecutiva hacia el Operador que podrá reiterar o anular el pedido.

Si una vez iniciados los trabajos de provisión, el operador solicitara la cancelación de la solicitud. Telefónica facturará una cantidad dependiente del momento de la cancelación que no será superior a la correspondiente cuota de alta.

En todo caso, si una cancelación se rechaza por cualquiera de los motivos posibles, el Operador podrá solicitar la baja del servicio tras la entrega del mismo.

En los apartados siguientes se describe con más detalle las cancelaciones para Servicios Soporte y conexiones NEBA respectivamente.

4.2.1 Cancelaciones Servicios Soporte NEBA

Las solicitudes de cancelación deberán realizarse por el número de referencia asignado por TE en el proceso de alta, posventa o baja del Servicio Soporte NEBA.

En este caso el Operador podrá cancelar el pedido de acuerdo con lo indicado en el apartado anterior, es decir, siempre que no supere el punto de no retorno y si no existe incidencia ejecutiva que requiere acción del Operador.

En el caso de solicitudes de Servicios Soporte el punto de no retorno lo determinará que la OS se encuentre antes del fin de la solicitud. En caso de cancelación se dará marcha atrás a los trabajos realizados.

4.2.2 Cancelaciones conexiones NEBA

El Operador podrá cancelar la solicitud siempre que el flujo de provisión no haya superado el punto de no retorno ni exista incidencia ejecutiva pendiente del operador por requerir actuación del mismo. En este caso, se debe tener en cuenta la existencia de portabilidad asociada a la solicitud que se solicita cancelar.

Las solicitudes de cancelación deberán realizarse por el número de referencia asignado por TE en el proceso de alta, posventa o baja de la conexión NEBA.

Los puntos de no retorno para las solicitudes de los servicios NEBA, tanto Cobre como FTTH, variarán en función de lo siguiente:

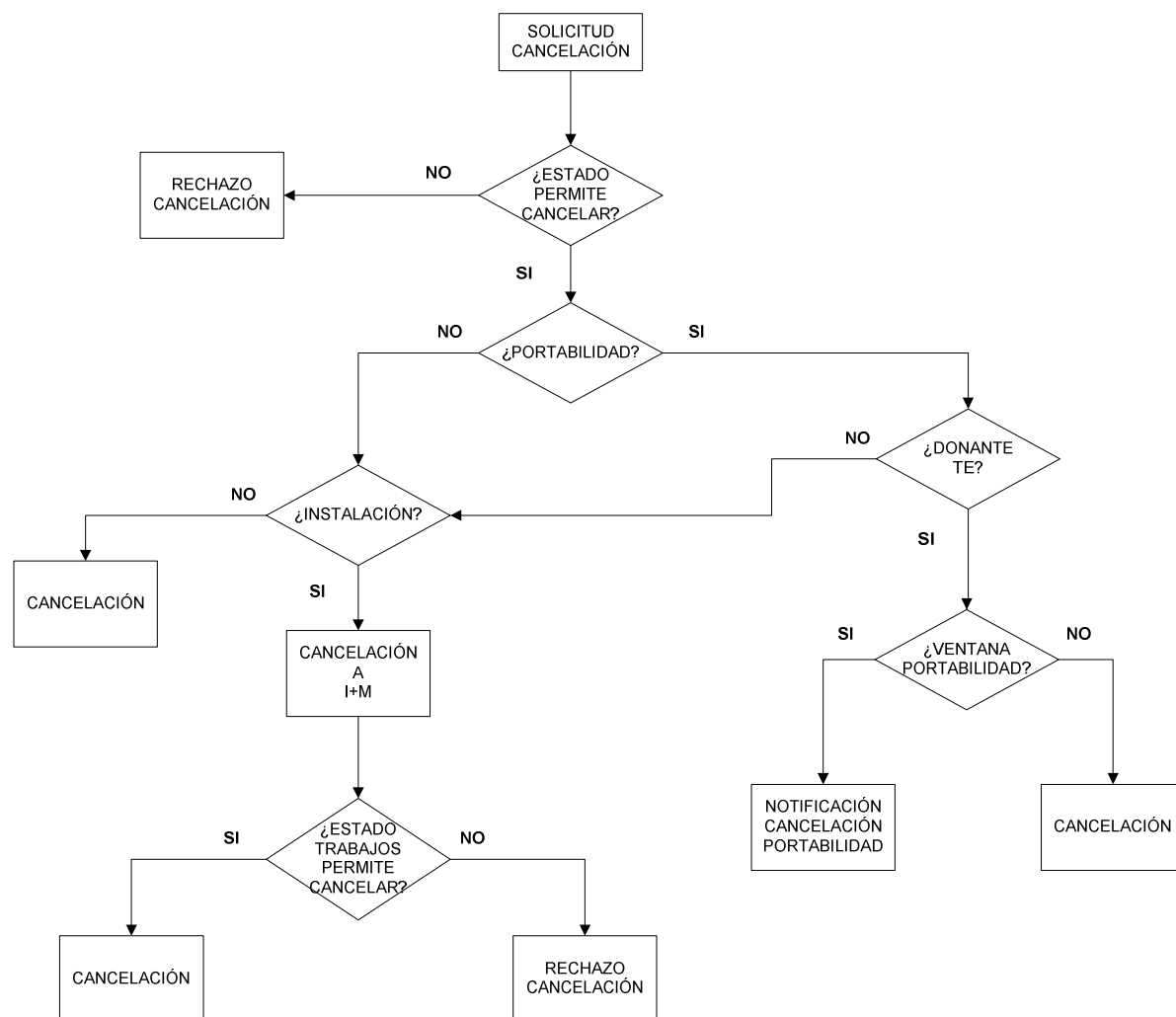
- **Estado de la solicitud:** Se rechazarán las cancelaciones sobre solicitudes que se encuentren en un estado de "Incidencia Operador" o con posterioridad a la notificación de la finalización de la solicitud. TE notificará al Operador en este caso el rechazo de la solicitud de cancelación indicando el motivo del rechazo. Véase comunicaciones TE-Operador
- **Portabilidad.** Si la solicitud a cancelar se encuentra en un estado diferente de los indicados en el punto anterior será necesario validar si dicha solicitud se realizó con Portabilidad, validando en tal caso si se trata de una solicitud de NEBA con o sin Portabilidad Donante de TE.
 - Portabilidad Donante. En caso de tratarse de una solicitud con Portabilidad Donante se generará una incidencia al Operador que deberá resolver en 5 días disponiendo de 15

días adicionales para solicitar de nuevo la portabilidad (Ver detalle en cada uno de los movimientos con portabilidad).

- Sin portabilidad donante de TE. Será necesario validar si la solicitud del servicio NEBA requiere de la realización de trabajos de instalación.
 - Con Trabajos de Instalación. Si la solicitud requiere de la ejecución de trabajos de instalación, se enviará la solicitud de cancelación al sistema de gestión de instalaciones para que, en función del estado de los trabajos, se acepte o rechace dicha cancelación. En caso de rechazarse la solicitud de cancelación, se comunicará el motivo de dicho rechazo (por ejemplo, trabajos en curso o trabajos finalizados). Para asegurar que la solicitud de cancelación se recibe y progresa efectivamente y no se ejecuta la instalación y las capacidades de trabajo pueden reutilizarse para otras tareas, la solicitud de cancelación deberá recibirse al menos a 24 horas de la venta de instalación.
 - Sin Trabajos de Instalación. Si la solicitud no requiere de la ejecución de trabajos de instalación, se procederá a la cancelación de la misma. Para asegurar que la solicitud de cancelación se recibe y progresa efectivamente y no se ejecuta la activación o alta del servicio, se recomienda realizar la solicitud de cancelación al menos a 6 horas de la ventana de activación comunicada.

En los escenarios de cancelación de solicitudes correspondientes a operaciones de Alta sobre Ocupado con cambio de Operador, se comunicará al Operador origen la cancelación de la solicitud cuyo inicio se le había comunicado previamente

La cancelación de una solicitud llevará asociado el cierre de la reclamación por demora que pudiera existir sobre dicha solicitud.



Flujo cancelaciones Conexiones NEBA

4.3 Anulaciones

Se considera “Anulación” a la petición de interrupción de la provisión de una solicitud, que esté en estado de incidencia. Las anulaciones se generarán por parte de Telefónica o por parte del Operador.

Se identificará un código para cada tipo de anulación y, en la medida de lo posible, se tratará de que exista coherencia e incluso coincidencia con los utilizados en otros servicios mayoristas. La anulación de una solicitud conllevará el cierre de cualquier reclamación por demora que pudiera existir sobre la misma.

Si la solicitud estuviera en estado de incidencia, Telefónica generará una anulación en los casos siguientes:

1. Si ha notificado al Operador una incidencia de provisión que requiere respuesta por su parte y el Operador no ha respondido en el plazo de 15 días.
2. Si existe una incidencia de provisión irresoluble por parte de TE y, en consecuencia, no puede suministrarse el servicio solicitado al Operador.

3. Si se trata de una solicitud con portabilidad y ésta no se ha recibido en 15 días desde que se realizar la solicitud de alta del servicio NEBA.

En los casos de desistimiento de cliente o de imposibilidad de pruebas, se enviará una incidencia ejecutiva al Operador para que anule la petición o la reitere.

Un Operador podrá generar una anulación en el caso de que TE le notifique una incidencia ejecutiva, es decir, que requiere respuesta por el Operador, y éste responda anulando la solicitud asociada.

Las anulaciones se producen asociadas a una incidencia previa, en unos casos por parte de TE informando al Operador y en otros casos por parte del Operador, tras una incidencia enviada por TE con carácter ejecutivo.

Si la anulación responde a una incidencia causada por motivos ajenos a Telefónica, y se haya incurrido en costes derivados de trabajos de provisión se facturará una cantidad dependiente del momento de la cancelación que no será superior a la correspondiente cuota de alta.

4.4 Incidencias

Tras la solicitud de un servicio, pueden producirse incidencias en cualquiera de las fases de provisión del mismo. Se entiende por una incidencia como aquel estado de la provisión del servicio que constituye una alteración o singularidad en el flujo normal del mismo, dando lugar a un conjunto de posibles acciones por parte de Telefónica y/o del Operador.

Una incidencia de provisión puede deberse a una serie de causas:

- La red, equipos o sistemas, que pueden presentar fallos o provocar demoras en la provisión de algún elemento del servicio.
- El Operador puede haber incluido datos incorrectos en su solicitud para la entrega del servicio.
- El Operador puede requerir una entrega demorada del servicio (por cualquier circunstancia de su responsabilidad posterior a la solicitud).
- El usuario final, que puede retrasar la provisión del servicio, por ejemplo, en la concertación de cita o durante la visita de Telefónica a su domicilio. En este caso la incidencia devolverá la OS al área comercial para su información al Operador.

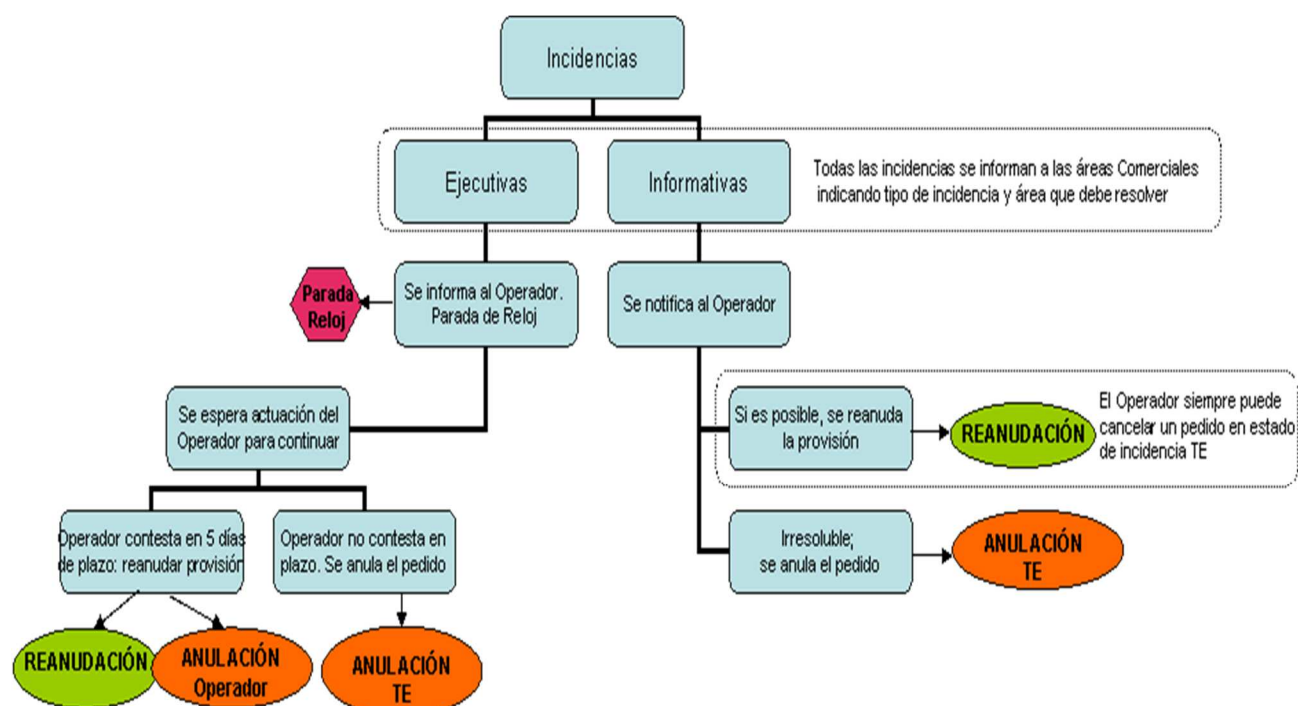
Se distinguen dos tipos de incidencias según requieran o no acciones específicas para su resolución:

- Incidencias informativas: se trata de incidencias que deben ser resueltas por los grupos o áreas de TE que actúan en la propia etapa de la provisión en que se ha detectado la incidencia.
- Incidencias ejecutivas: requieren acciones por parte del Operador.

Una vez resuelta la incidencia, la solicitud afectada retomará el proceso de provisión desde el punto en que quedó detenido, siempre y cuando el pedido no haya sido cancelado durante el proceso de resolución de la misma.

Como se indicó en el apartado anterior, existen incidencias que darán lugar a la anulación de la solicitud del servicio, ya sean responsabilidad del Operador o Telefónica.

En la figura siguiente se muestra el resumen de la casuística de incidencias descrita anteriormente indicando los casos en los que se desemboca en una anulación del pedido o en la reanudación del mismo:



4.4.1 Incidencias de Provisión ejecutivas para el Operador conexiones NEBA

Descripción	Acción Comercial a realizar
El cliente no permite la instalación, decidir la actuación	Se enviara al Operador para que anule o reitere tras hablar con su cliente. En caso de que esta sea la 5ª incidencia por este motivo de la orden se procede a Anular y comunicar al operador
Cliente Ilocalizable tras realizar tres intentos de contacto	
Cliente en obras. No es posible la instalación	
Cliente Obras, depende de permisos particulares de Terceros	
La orden esta Pendiente de actuación por parte del Operador	Incidencia Ejecutiva para el Operador. Se espera respuesta en 15 días. Si supera ese plazo o la fecha supera más de 15 días: anular
CAUSA CLIENTE	Se enviara al Operador para que anule o reitere tras hablar con su cliente. Esta incidencia el Operador debe resolverla en menos de 15 días desde la solicitud. En caso de que esta sea la 5ª incidencia o se superen los 15 días se procede a Anular y comunicar al operador
OBRAS CLIENTE	
CLIENTE, OBRAS PROMOTORA	
CLIENTE AUSENTE FALTA O ERROR DATOS DE CONTACTO	Se enviara al Operador para que anule o reitere tras hablar con su cliente. En caso de que esta sea la 5ª incidencia por este motivo de la orden se procede a Anular y comunicar al operador
El cliente desiste,	
El cliente esta ausente	
El Cliente esta ilocalizable	

4.4.2 Incidencias informativas hacia el operador

Descripción	Acción Comercial a realizar
No existe equipamiento en central compatible NEBA	NA
Es necesario establecer VLAN entre el Dslam/OLT y pPAI-E	NA
El Cliente carece infraestructura	Anular e informar al operador
Cliente Ilocalizable tras realizar tres intentos de contacto	Anular e informar al operador
Cliente en obras. No es posible la instalación	Anular e informar al operador
Cliente Obras, depende de permisos particulares de Terceros	Anular e informar al operador
Cliente solicita servicio en plazo mayor 15 días	Anular e informar al operador
No existen pares	Anular e informar al operador
Central cerrada por Saturación y no está prevista ampliación	Anular e informar al operador
Cliente sin cobertura. No existe Área de Influencia Asociada al domicilio	Anular e informar al operador
Falta de Bornas en la Caja óptica	Anular e informar al operador, si Ftth
El número de Teléfono pertenece a una localización nodo sin banda ancha	Anular e informar al operador
El domicilio no dispone de Caja-CTO	Anular e informar al operador
El domicilio no dispone de Red de Distribución	Anular e informar al operador
El Teléfono es un TRAC	Anular e informar al operador
El Teléfono es un Centrex	Anular e informar al operador
El Teléfono es un Teléfono Público	Anular e informar al operador
El Teléfono pertenece a un Ibercom	Anular e informar al operador
El Teléfono es segunda línea de Voz-IP	Anular e informar al operador
El Teléfono no esta activo en la red. No puede Portarse	Anular e informar al operador
El Teléfono no tiene red asociada y no tiene cobertura para el servicio	Anular e informar al operador
Domicilio ilocalizable. No Existe Calle o Domicilio	Anular e informar al operador
El Administrativo esta fuera de Servicio o de baja	Anular e informar al operador
Prestaciones insuficientes de bucle	Anular e informar al operador
VCI Fuera de rango	Anular e informar al operador
VPI Fuera de rango	Anular e informar al operador
El bucle del cliente no admite modalidad ADSL2+ solicitada	Anular e informar al operador
Datos insuficientes/ erróneos domicilio instalación	Anular e informar al operador
El Domicilio de cliente esta sin red	Anular e informar al operador
Orden Duplicada	Anular e informar al operador
Trascurridos 15 días sin solicitud de Portabilidad	Anular e informar al operador
El teléfono esta PORTADO	Anular e informar al operador

5. Reclamaciones

Se entiende por Reclamación a la manifestación realizada por parte del Operador de una disconformidad con el servicio, entendiéndose que dicha situación se produce de forma anómala y que no está incluida en la prestación del servicio. Por lo tanto, la reclamación siempre tiene un carácter extraordinario. Se distingue la siguiente tipología de reclamaciones:

- **Reclamaciones de provisión**
 - **por demora en la provisión** las genera un operador cuando una solicitud en vuelo está demorada según el plazo baremo establecido.

- **por disconformidad con el rechazo:** las genera un operador cuando no este conforme con el Rechazo de una solicitud.
- **Reclamaciones de Facturación:** las genera un operador cuando no está conforme con importes Facturados por un servicio que está instalado y en funcionamiento.
- **Reclamaciones de infraestructuras o averías:** Se abren por indisponibilidad de un Servicio instalado.

5.1 Reclamaciones de provisión

El procedimiento general de atención de reclamaciones de provisión se ajustará a lo indicado en la OBA vigente. No obstante se desarrollan a continuación aspectos relevantes del mismo.

1. El Operador envía la reclamación a través del Web Services correspondiente. La información a incluir es la siguiente:
 - N° Referencia de la solicitud sobre el cual realiza la Reclamación. Este número se proporciona al Operador cuando el operador realizó la solicitud o pedido del servicio.
 - Tipo de Reclamación:
 - Disconformidad con el rechazo
 - Demora en la provisión
 - Tipo de servicio reclamado (NEBA Cobre, NEBA FTTH, Servicio Soporte), incluyendo en su caso la modalidad.
2. Telefónica realizará las validaciones correspondientes sobre la reclamación. En caso de superarse la validación, la reclamación progresa; en caso contrario se rechaza y se devuelve al Operador indicándole el motivo del rechazo.
3. El Operador podrá introducir información adicional una vez haya sido registrada la Reclamación.
4. La resolución de una Reclamación podrá conllevar:
 - a. su rechazo si no procede o bien
 - b. la realización de las acciones necesarias para que la provisión se finalice correctamente
5. Una vez resuelta la reclamación, se enviará al Operador un Franqueo o Propuesta de Resolución, que éste podrá aceptar, rechazar o incluso no responder. El Operador podrá rechazar dos veces el franqueo/resolución de una reclamación. Caso de recibirse un tercer rechazo del Operador sobre la misma reclamación, ésta se cerrará pudiendo el Operador iniciar el Procedimiento de Escalado. Por tanto, el proceso de Reclamaciones finalizara con el segundo franqueo.
6. Transcurridos 5 días hábiles desde el envío del franqueo de la incidencia por parte de Telefónica sin que se haya producido la aceptación o el rechazo del mismo por parte del operador, ésta pasará automáticamente a la etapa de "CIERRE DEFINITIVO" por Vencimiento de temporizador.
7. Si durante la vida de una reclamación, la solicitud reclamada sufriera una anulación, dicha reclamación pasará a estado "CIERRE DEFINITIVO" por Anulación, del mismo modo que si la solicitud reclamada sufriera una cancelación, la reclamación pasará a estado "CIERRE DEFINITIVO" por Cancelación.

5.1.1 Disconformidad con el rechazo

Las validaciones realizadas sobre una reclamación de disconformidad con el rechazo son las siguientes:

- Que el pedido existe, es de NEBA y pertenece al Operador Reclamante
- Se comprobará que la solicitud del Operador se encuentra en estado “Rechazado”. Es decir, no se aceptarán estas reclamaciones si la solicitud del Operador se encuentra en cualquier otro estado, por ejemplo, “Anulado”.
- Se verificará que la reclamación se ha introducido antes de 10 días hábiles posteriores al rechazo enviado por TE.
- Se verificará que no existe alguna otra Reclamación en vuelo o anulada referida al mismo número de solicitud.

Para el caso concreto de reclamaciones sobre una solicitud que forma parte de un pedido masivo que ha sido rechazada por no tener el pedido un número mínimo de solicitudes para poder considerarlo masivo, la disconformidad con el rechazo solo se podrá realizar sobre una de las solicitudes rechazadas y no sobre el pedido completo masivo. La disconformidad con el Rechazo de otra de las solicitudes del mismo pedido que ha sido rechazada por la misma causa se ha de rechazar por duplicada.

Lista de reclamaciones por disconformidad con el rechazo para las conexiones:

Tipo de error	Descripción del rechazo	Codificación Rechazo
Error en Operador	Operador sin permiso o no dado de alta en NEON	
Datos incorrectos	Campo no informado o con formato incorrecto	
Pedido en vuelo	Existe pedido en vuelo para el identificador de la conexión solicitada	
Datos incorrectos	Campo opcional con formato incorrecto	
Sin cobertura	NO existe cobertura xDSL/FTTH para el pedido solicitado	
Datos incorrectos	Sector no existe para NEBA	
Datos incorrectos	Sector no asociado al domicilio, teléfono o administrativo seleccionado	
Error en pPAI-E	pPAI-E no existe o no pertenece al Operador solicitante de la conexión NEBA	
Error en LAG	conexión NEBA no asociada al administrativo de la configuración LAG	
Error en pPAI-E	pPAI-E no existe en el sector	
Modalidad inexistente	Modalidad no comercializada en NEBA	
Error en Número Administrativo	Administrativo no se encuentra o no pertenece al Operador solicitante	
Error en Número Administrativo	Administrativo no se corresponde a un servicio NEBA	

Error en Número Administrativo		
Error en IUA	IUA no existe	
Error en IUA	IUA no pertenece al Operador solicitante o no existe	
Error en Número Administrativo	Administrativo no pertenece al Operador	
Modalidad no permitida	Modalidad destino no tiene misma tecnología que origen en movimiento masivo	
Bucle no válido	Bucle no válido para la modalidad solicitada	
Datos incorrectos	VP/VC fuera de rango	
Datos incorrectos	OP_VLAN fuera de rango	
Ver hoja de incompatibilidades	Ver hoja de incompatibilidades	
Error en teléfono para portabilidad	Teléfono no pertenece a TE	
Error en capacidad pPAI-E	pPAI-E no tiene caudal contratado para dar servicio a la modalidad solicitada	
Operación no permitida	Operador no puede solicitar movimiento. Lo debe hacer el usuario final.	
Operación no permitida	No se puede instalar Splitter + PTR ya que se instala TrxDSL, es decir, ambos elementos en un componente	
Error en Mantenimiento	Línea sin cobertura para Mantenimiento 6h	
Error en Mantenimiento	Modalidad de Mantenimiento incorrecta o no comercializada	
Error en solicitud de baja	No existe franqueo de avería por mala calidad de bucle	
Error en solicitud de baja	Se ha superado el plazo para solicitar BAJA por mala calidad de bucle para la conexión solicitada	
Operación no permitida	Línea sin servicio STB de TE o AMLT	
Error interno de Telefónica	Error interno. Informar al Operador (Reclamable)	

Validaciones	Rechazos
Validar si existe Telefax o Telecómputo	Incompatibilidad por Telefax o Tele-cómputo
Validar si existe IBERCOM	Incompatibilidad por IBERCOM
Validar si existe Redelta	Incompatibilidad por Redelta
Validar si la línea es RDSI	Incompatibilidad por RDSI
Validar si la línea es respaldo de circuito de datos	Incompatibilidad por ser línea de respaldo de circuito de datos
Validar si la línea no es cabecera o línea individual	Incompatibilidad por no ser cabecera o línea individual
Validar si existe el servicio SMLA	Sistema Multiplicador de Línea de Abonado incompatible con ADSL

Baja de NEBA por mala calidad	El Operador solicita baja de NEBA por mala calidad y no existe causa de franqueo en esa línea por dicha motivo
Baja de NEBA por mala calidad con plazo superado	Se ha superado el plazo para solicitar baja de NEBA por mala calidad de bucle
Validar si la línea tiene servicio TRAC	Servicio TRAC incompatible con el servicio NEBA
Validar si el teléfono sobre el que se realiza la solicitud está portado	Se ha informado un número de teléfono en la solicitud que corresponde a una línea portada a otro Operador.

Lista de reclamaciones por disconformidad con el rechazo para pPAI-E:

Tipo de error	Descripción del rechazo	Código rechazo
Datos incorrectos	Operador no dado de alta en NEON	
Datos incorrectos	Formato de datos incorrectos	
Pedido en vuelo	Existe un pedido en curso para el administrativo informado	
Datos incorrectos	Formato de datos incorrectos	
Datos incorrectos	Capacidad contratada no válida	
Datos incorrectos	Sector no válido	
Datos incorrectos	Central no válida	
Datos incorrectos	Central no pertenece a sector	
Administrativo pPAI-E incorrecto	Administrativo pPAI no existe o es de otro Operador	
Administrativo pPAI-E incorrecto	pPAI origen y destino no son del mismo sector	
Administrativo pPAI-E incorrecto	Administrativo pPAI origen y destino son iguales	
Datos incorrectos	Campo ethertype no válido	
Datos incorrectos	Capacidad BE no válida	
Datos incorrectos	Capacidad ORO no válida	
Datos incorrectos	Capacidad RT no válida	
Datos incorrectos	Tipo pPAIE no válido	
Operación incorrecta	Solicitud de modificación no permitida	
Operación incorrecta	Modificación tipo pPAI-E no válida	
Operación incorrecta	Incoherencia del descarte del tráfico en los pPAI-E del mismo sector para dicho Operador	
Datos incorrectos	Suma de capacidades excede capacidad pPAI-E	
Conexiones activas en BAJA	Existe alguna conexión activa en pPAI-E del que se ha solicitado baja	
Pedido en vuelo	Pedido en vuelo	

5.1.2 Demora en la provisión

Las principales características de este tipo de reclamaciones son las siguientes:

- El Operador reclamará sobre el número de referencia de TE de la solicitud afectada. Por lo tanto también se efectuará control de duplicados igual que en el caso anterior.
- Se distinguirá entre plazo de provisión y plazo de validación. El plazo de validación siempre es el mismo: 24 horas. Sin embargo, los plazos de provisión son diferentes según los movimientos. Por ejemplo, no tiene el mismo plazo de provisión un traspaso sobre el mismo acceso de Cobre que un alta sobre vacante de FTTH. Los plazos de provisión son los que indican en el apartado de Indicadores y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

En la reclamación el Operador informará el número de referencia de TE y el tipo de reclamación (en este caso Demora en la provisión). El sistema de gestión de reclamaciones recuperará el estado actual de la solicitud, la fecha estimada de instalación y la fecha actual, teniendo en cuenta las paradas de reloj, ya que pueden afectar a la fecha de estimada de Instalación. En el caso de que la solicitud esté en estado de parada de reloj, será necesario validar si se han superado los plazos de validación o provisión y en tal caso se aceptará la reclamación.

En función del estado de la solicitud y de la superación o no de los plazos definidos para la validación y provisión de la misma pueden existir los siguientes escenarios:

- La solicitud se encuentra en estado “En Validación”, se ha superado el plazo de validación pero no se ha superado el plazo de provisión. En este caso se identificará en qué validación se ha quedado parada la solicitud y con esta información recuperará, de la tabla comentada anteriormente, el motivo de la reclamación y su código de motivo asociado. Se efectuarán los trabajos para que progrese la petición y la Reclamación se resolverá cuando el pedido supere el estado “En Validación” y pase a la fase de “En provisión”.
- La solicitud se encuentra en estado “En Validación” y se han superado tanto el plazo de validación como el de provisión. Se identificará la validación en la que se ha quedado parada la solicitud y generando un Código de Motivo distinto al anterior. En este caso no solo se ha superado el plazo de validación sino también el plazo de provisión. Se resolverá el problema solventado el problema de validación en primer lugar, lo que permitirá se distribuya la reclamación al siguiente área responsable de la gestión de la provisión.
- La solicitud se encuentra en estado “En Provisión” y se ha superado el plazo de provisión. Se identifica en qué tarea de la provisión se ha quedado parada la solicitud y con esta información recuperará, de la tabla la descripción y código del motivo de la reclamación para su envío al área que la resuelve.

No se admitirán reclamaciones por demora cuando la solicitud se encuentre en los siguientes estados:

- Cancelado o en proceso de cancelación
- Anulado o en proceso de anulación
- Tramitado
- Rechazado.

En las dos tablas siguientes se reflejan los estados por los que pasan los pedidos de pPAI-E/LAG y accesos NEBA.

Fase del pedido	Estado operador	Reclamable por		Operación comercial							
		Demora	Disconformidad	Alta sobre vacante Cu	Alta sobre vacante FTTH	Alta sobre ocupado Cu	Alta sobre ocupado FTTH	Modificación Cu	Modificación FTTH	Baja Cu	Baja FTTH
ACEPTACIÓN	EN VALIDACIÓN	X		X	X	X	X	X	X	X	X
				X	X	X	X	X	X	X	X
				X	X	X	X	X	X	X	X
PROVISIÓN	TRAMITANDO	X		X	X	X	X	X	X	X	X
				X							
				X	X	X	X				
				X	X	X	X				
				X	X	X	X	X	X		
								X	X	X	X
								X	X	X	X
								X	X	X	X
						X	X				
						X	X				
				X	X	X	X	X	X	X	X
	PDTE. PORTABILIDAD					X	X				
	TRAMITADA			X	X	X	X	X	X	X	X
FINALIZACIÓN	TRAMITADA	X		X	X	X	X	X	X	X	X
		X		X	X	X	X	X	X	X	X
	FINALIZADA			X	X	X	X	X	X	X	X
ANULACIÓN	ANULADO			X	X	X	X	X	X	X	X
RECHAZADO	RECHAZADA		X	X	X	X	X	X	X	X	X
CANCELACIÓN	CANCELADO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
INCIDENCIA	TRAMITANDO	X		X	X	X	X	X	X	X	X
	EN INCIDENCIA TE	X		X	X	X	X	X	X	X	X
	EN INCIDENCIA	X		X	X	X	X	X	X	X	X

Fase del pedido	Estado operador	Reclamable por		Operación comercial							
		Demora	Disconformidad	Alta sobre vacante Cu	Alta sobre vacante FTTH	Alta sobre ocupado Cu	Alta sobre ocupado FTTH	Modificación Cu	Modificación FTTH	Baja Cu	Baja FTTH
ACEPTACIÓN	EN VALIDACIÓN	X		X	X	X	X	X	X	X	X
				X	X	X	X	X	X	X	X
				X	X	X	X	X	X	X	X
PROVISIÓN	TRAMITANDO	X		X	X	X	X	X	X	X	X
				X							
				X	X	X	X				
				X	X	X	X				
				X	X	X	X	X	X		
								X	X	X	X
								X	X	X	X
								X	X	X	X
						X	X				
						X	X				
				X	X	X	X	X	X	X	X
	PDTE. PORTABILIDAD					X	X				
	TRAMITADA			X	X	X	X	X	X	X	X
FINALIZACIÓN	TRAMITADA	X		X	X	X	X	X	X	X	X
		X		X	X	X	X	X	X	X	X
	FINALIZADA			X	X	X	X	X	X	X	X
ANULACIÓN	ANULADO			X	X	X	X	X	X	X	X
RECHAZADO	RECHAZADA		X	X	X	X	X	X	X	X	X
CANCELACIÓN	CANCELADO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
INCIDENCIA	TRAMITANDO	X		X	X	X	X	X	X	X	X
	EN INCIDENCIA TE	X		X	X	X	X	X	X	X	X
	EN INCIDENCIA	X		X	X	X	X	X	X	X	X

5.2 Reclamaciones de facturación

Las Reclamaciones de Facturación serán registradas por el Centro de Relación con Operadores (CRO), previo análisis de que realmente es una Reclamación de Facturación y no una aclaración de importes facturados.

La Reclamación se hará siempre sobre la/s Factura/s sobre la que se ha mostrado la no conformidad.

5.3 Reclamaciones/Incidencias de Operaciones Masivas

A nivel de solicitud individual se podrán realizar las mismas reclamaciones que para el resto de movimientos, esto es:

- reclamaciones de provisión
- reclamaciones de facturación
- reclamaciones de infraestructuras/averías

En función del estado en el que se encuentre el pedido el Operador deberá reclamar sobre el pedido completo o sobre las solicitudes individuales que lo componen:

- Si el pedido se encuentra en estado “En Validaciones” el Operador deberá reclamar por el número de referencia TE del pedido que lo agrupa.
- Si el pedido se encuentra en estado “En Provisión” el Operador deberá reclamar por el número de referencia TE de la solicitud/es individual/es correspondientes.

Para las solicitudes que se hayan rechazado porque no han cumplido las validaciones, el operador podrá abrir reclamaciones por “Disconformidad con el Rechazo”. No se podrán abrir reclamaciones de facturación relacionadas con este tipo de solicitudes rechazadas para solicitar el cobro como masiva. En caso de querer provisionar de forma masiva todas las solicitudes, el operador deberá cancelar todas las solicitudes validadas, reclamar la disconformidad con el rechazo y una vez aclarado el problema volver a solicitarlas de forma masiva.

Una vez iniciada la provisión de cada solicitud, el tratamiento de las reclamaciones por demora es idéntico al habitual de cada servicio Indirecto. Así mismo, una vez provisionadas las conexiones, la atención de reclamaciones de infraestructuras/averías es idéntica a la habitual de cada servicio Indirecto.

Las reclamaciones de facturación contemplan la causa de facturación errónea de alta masiva.

El Operador podrá incluir comentarios o información adicional de la reclamación.

6. Averías

El servicio NEBA incluye un sistema de apertura y gestión de averías, que permite comunicar las incidencias que se produzcan y realizar el seguimiento hasta su resolución. La resolución de incidencias por parte de Telefónica en su ámbito de responsabilidad se ajustará a lo establecido en los correspondientes acuerdos de nivel de servicio.

Se contemplan dos canales para que los operadores puedan gestionar con Telefónica las averías.

- Canal H2M de Operadores
- Canal Web Services

6.1 Canal H2M

El canal H2M podrá ser utilizado por el operador como canal alternativo al canal principal de web services, y consiste en un interfaz H2M de carga de ficheros XML para registro de averías. La respuesta de TE a la apertura de una avería en entorno H2M será el numero de referencia de la apertura de la avería (o mensaje de error en caso de no superar las validaciones).

Además, TE remitirá al operador por WS la notificación de la apertura de la avería (o del error de validación) que se introdujo por H2M.

Cualquier avería introducida en el entorno H2M podrá ser objeto de consulta unitaria (o detallada) y de consulta de movimientos (que recoge los campos de la consulta detallada con todos los posibles movimientos / valores del mismo desde que se abriera la avería).

6.2 Canal Web Services

Este canal es el que deben utilizar los operadores en todas las comunicaciones relativas a averías de este servicio contempladas entre TE y los Operadores (apertura, reiteración, consultas...).

Respecto del canal Web Services (WS) TE ofrece una Plataforma segura: control de las direcciones IP desde las que se aceptan conexiones a la infraestructura de servicios web XML; protocolo empleado HTTPS que permite garantizar la integridad y la confidencialidad de las comunicaciones; mecanismo de autenticación basado en la firma digital de los mensajes SOAP a través del estándar WS-Security según el perfil Certificate Token Profile 1.0; empleo de certificados de servidor emitidos por una CA de confianza.

La Plataforma de WS de Telefónica es compatible con X509PKIPathv1 y con X509v3 del certificate token profil. Es decir, TE lee los mensajes WS de los operadores en cualquiera de los dos formatos. Sin embargo, en emisión de mensajes hacia los operadores, hay que elegir uno. Tal y como se acordó en el foro TE envía sus mensajes con el formato X509v3 para todos los servicios.

A continuación se enumeran las comunicaciones WS para la gestión de averías del servicio NEBA:

Sentido Operador->TE

- Registro de avería
- Modificación
- Aceptación de Franqueo (conlleva el cierre de la avería)
- Rechazo de Franqueo (implica la reapertura de la avería, pasando a estado "Pendiente")
- Reiteración
- Consulta de Movimientos
- Consulta Detallada
- Consulta de Descripciones
- Consulta Masiva
- Anexado de Ficheros

Sentido TE->Operador

- Aceptación/Rechazo de Registro de avería
- No Validez de Actuación

- Parada de reloj
- Arranque de reloj
- Aceptación/Rechazo de Modificación
- Aceptación/Rechazo de Reiteración
- Franqueo
- Aceptación/Rechazo de Reapertura (tras rechazo del franqueo)
- Aceptación/Rechazo de Cierre
- Resultado de Consulta de Movimientos
- Resultado de Consulta Detallada
- Información Sin Cambio de Estado
- Resultado de Consulta de Descripciones
- Resultado de Consulta Masiva
- Anexado de Ficheros

Se incluye un cuadro aclaratorio sobre las actuaciones emitidas por el Operador (en sombreado) y las actuaciones emitidas por Telefónica (sin sombreado):

Invocación al servicio de...	Respuesta a la invocación (1*) (3*)
Registro de avería	Aceptación de Registro de Avería o Rechazo de Actuación (2*)
Modificación	Aceptación de Modificación o Rechazo de Actuación (2*)
Parada	
Arranque	
Franqueo	
Aceptación de Franqueo	Cierre o Rechazo de Actuación (2*)
Cierre	
Rechazo de Franqueo	Reapertura o Rechazo de Actuación (2*)
Reiteración	Reiteración o Rechazo de Actuación (2*)
Consulta Detallada	Resultado de Consulta Detallada (sin o con movimientos) o Rechazo de Consulta (4*)
Consulta de Movimientos	Resultado de Consulta de Movimientos o Rechazo de Consulta (4*)

Información Sin Cambio de Estado	
Consulta de Descripciones	Resultado de Consulta de Descripciones o Rechazo de Consulta (4*)
Consulta Masiva	Resultado de Consulta Masiva o Rechazo de Consulta (4*)
Anexado de Ficheros	
Anexado de Ficheros	
<p>(1*) - En respuesta a cada actuación podría recibirse un rechazo por error en formatos.</p> <p>(2*) - En cada comunicación de "Rechazo de Actuación" (no superación de validaciones, independientes de errores de formatos) se especificará al Operador el motivo concreto del rechazo.</p> <p>(3*) - Si la celda está vacía es porque no se precisa de respuesta por parte del Operador (sólo el ACK automático de su plataforma para asegurar que se recibió el envío realizado desde TE).</p> <p>(4*) - Se puede devolver un "Rechazo de Consulta" cuando la consulta no se pueda ejecutar por problemas técnicos o se haya superado el máximo establecido de invocaciones al WS.</p>	

6.3 Procedimiento de comunicación de averías

6.3.1 Formularios de registro de averías

Los datos obligatorios para la apertura de una incidencia por avería son los siguientes:

- Código de referencia: aportado por el operador.
- Datos del Operador:
 - Coordinador del Operador
 - Teléfono principal del Operador
 - Teléfono alternativo del Operador
 - Horario de atención Operador
 - Dirección de correo electrónico principal del Operador
 - Dirección de correo electrónico alternativo del Operador
- Datos del usuario final:
 - Nombre usuario final
 - Apellidos usuario final
 - Dirección postal de instalación usuario final
 - Teléfono contacto usuario final
 - Teléfono móvil usuario final
 - Horario de localización del usuario final

- Datos de la incidencia:
 - Fecha y hora detección de la avería
 - Número Administrativo que identifica al elemento afectado
 - Dirección IP del usuario final
 - Servicio afectado
 - Síntoma
 - Descripción del síntoma
 - Diagnóstico previo (impacto y comprobaciones realizadas)
 - ¿Ha funcionado correctamente alguna vez?
 - Tipo de pruebas realizadas por operador
 - Pruebas de sincronismo:
 - ¿Se han realizado pruebas de sincronismo?
 - Velocidad de pico
 - Atenuación
 - Margen de ruido
- Pruebas con el cliente final:
 - ¿Se han puesto en contacto con cliente final?
 - ¿Realizado reset en equipo de cliente?
 - ¿Cambios de equipamiento antes de la avería?
 - Prueba de tono en PTR/Splitter (sólo para NEBA xDSL)
 - Prueba de potencia óptica en PTRO (sólo para NEBA FTTH)
 - ¿Sincronismo en PTR/Splitter? (sólo para NEBA xDSL)
- Tipo de señal sobre el par: ADSL2+/VDSL (sólo para NEBA xDSL)
- Comunicaciones afectadas
- Frecuencia cortes
- Duración cortes
- Información adicional sobre la incidencia

Los campos opcionales para abrir una incidencia por avería son:

- Código MIGA de la central / RPCA
- Elemento de red afectado
- ¿Prueba de Router? (sólo para NEBA xDSL)
- ¿Prueba de ONT? (sólo para NEBA FTTH)
- Degradación de calidad de servicio (BE, ORO, RT) y cuantificación de dicha degradación

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios de la incidencia, y si se superan las validaciones físicas y lógicas, ésta quedará registrada.

Los operadores podrán adjuntar información relevante sobre la incidencia así como modificar datos relacionados con campos opcionales de la incidencia en cualquier momento del proceso de resolución de la incidencia.

6.3.2 Interacciones

1. El operador que abre la incidencia cumplimenta los datos de la forma especificada en el apartado correspondiente.
2. Telefónica comprobará la incidencia. Cuando se verifique que la incidencia ya ha sido subsanada, o se considere que no existe tal incidencia o que queda fuera de su ámbito de responsabilidad, Telefónica podrá rechazar o denegar la incidencia antes de 24 horas, detallando las causas de tal rechazo al operador iniciador dentro de estas 24 horas. Este hecho dará lugar al cierre de la incidencia en caso de acuerdo, pudiendo iniciar el escalado de la misma si no existe tal acuerdo.
3. Cuando se verifique la existencia de la incidencia, Telefónica informará del período estimado de resolución al Operador. Adicionalmente, y si el tipo de incidencia requiere que se efectúe algún tipo de medida para su resolución, se incluirá, la fecha y hora de la cita para efectuar las medidas. En caso de que se solicite la presencia del Operador, éste confirmará la asistencia de su personal, de manera que se puedan efectuar las medidas oportunas.
4. Telefónica procederá a la resolución de la avería y remitirá una respuesta de franqueo. Este franqueo incluirá los siguientes campos obligatorios:
 - Código de referencia de Telefónica
 - Motivo de la comunicación
 - Fecha y hora de 1ª comunicación
 - Fecha y hora de comunicación efectiva
 - Código de referencia de Operador
 - Estado de la avería
 - Fecha y hora del último franqueo
 - Fecha y hora de actuación del técnico
 - Tiempo de duración neto
 - Tiempo de duración total
 - Responsable
 - Causa
 - Localización
 - Datos del Centro Técnico responsable:
 - Identificación del Centro Técnico responsable
 - Teléfono fijo del Centro Técnico responsable
 - Teléfono móvil del Centro Técnico responsable
 - Dirección de correo electrónico del Centro Técnico responsable
 - Documentación de franqueo
 - Franqueo con conformidad

- Fecha y hora de petición de conformidad
- Agente de Operador
- Teléfono de confirmación Operador
- Pruebas de aceptación realizadas con operador
- Información de pruebas de aceptación realizadas co operador
- Código de prueba operador
- ¿Desplazamiento a cliente?
- Código Boletín de Actuación Domiciliario (BAD), sólo obligatorio si existe BAD

Podrá contener los siguientes campos no obligatorios:

- Observaciones de Telefónica al Operador
- Documentación de Pruebas Conjuntas (PPCC)
 - Localización PPCC
 - Presencia técnico operador
 - Fecha y hora concertadas
 - Fecha y hora realización
 - Nombre del técnico TE
 - Apellidos del técnico TE
 - Teléfono del técnico TE
 - Nombre del técnico de operador
 - Apellidos del técnico de operador
 - Teléfono del técnico de operador
- Documentación de pruebas realizadas:
 - Fecha y hora de realización
 - Nombre del técnico TE
 - Apellidos del técnico TE
 - Teléfono del técnico TE
 - Localización de las pruebas
 - Tipo de prueba:
 - Sincronismo en GR/PAR
 - Pruebas potencia óptica en PTRO
 - Velocidad de sincronismo en GR/PAR
 - Sincronismo en PTR
 - Potencia Óptica
 - Velocidad de sincronismo en PTR
 - Continuidad
 - Atenuación integrada

- Información resultado de las pruebas

5. Cuando el operador iniciador considere que la resolución ha sido satisfactoria informará de este hecho a Telefónica aportando (Aceptación Franqueo) la siguiente información (obligatoria):

- Código de referencia de Telefónica
- ¿Disconforme con la causa y/o responsable?

Cuando el operador iniciador considere que la resolución o la respuesta no han sido satisfactorias, podrá rechazar el franqueo de la incidencia, y se reiterará el proceso de análisis de la incidencia, pudiéndose iniciar el procedimiento de escalado.

La verificación de resolución de incidencia se rellenará con la siguiente información (obligatoria salvo que se indique lo contrario):

- Código de referencia de Telefónica
- Motivo del rechazo del franqueo
- ¿Solicita Pruebas Conjuntas (PPCC)?
 - CON cita prefijada por operador:
 - Fecha y hora de PPCC
 - Nombre técnico de PPCC
 - Apellidos técnico de PPCC
 - Teléfono fijo técnico de PPCC
 - Teléfono móvil técnico PPCC
 - Dirección de correo electrónico técnico PPCC (no obligatorio)
 - SIN cita prefijada por operador:
 - Teléfono de operador para solicitud de cita PPCC
 - Horario de operador para solicitud de cita PPCC
 - Localización de PPCC

6. Si el Operador aceptase el franqueo, la avería (resolución satisfactoria) quedará cerrada. Transcurridos 5 días hábiles desde el envío del franqueo sin que se haya producido la aceptación o el rechazo del mismo por parte del Operador que ha abierto la incidencia, ésta pasará automáticamente al estado de “CERRADA”.

Las solicitudes que hayan alcanzado el estado de “CERRADA” podrán también ser consultadas durante un año a partir de la fecha de cierre (Consulta Detallada, Consulta de Movimientos y Consulta Masiva).

7. El Operador podrá reclamar por disconformidad con la causa y/o responsable final de las incidencias consignadas en el sistema, sin que ello conlleve la reapertura de incidencias ya resueltas satisfactoriamente.
8. Cualquier eventualidad relacionada con el Operador o su cliente final que implique una parada de reloj en el proceso de resolución de la incidencia será comunicada al Operador. Telefónica facilitará la información relevante, incluyendo como mínimo la causa del problema y los datos de contacto del departamento técnico responsable. El Operador podrá proporcionar a Telefónica los datos que considere pertinentes para desbloquear el proceso.

En todo caso, existirá un proceso de relanzamiento de comunicaciones fallidas. En cada comunicación se enviará además un histórico de las comunicaciones realizadas. El Operador dispondrá de un WS mediante el que podrá consultar el histórico de comunicaciones realizadas para una determinada solicitud.

6.4 Seguimiento de averías

Para obtener información sobre la situación en que se encuentra una avería (en curso o cerradas), el Operador podrá realizar consultas de incidencias individuales por el sistema, introduciendo el código de referencia de Telefónica (Consulta Detallada)

Asimismo, el operador también podrá solicitar información sobre la evolución de la avería (Consulta de Movimientos)

También podrá el Operador efectuar una Consulta Masiva de las averías que cumplan determinados criterios. Los parámetros que el operador puede facilitar son los siguientes:

- Código de referencia del operador
- Estado de la avería
- Estado del reloj
- Código MIGA de la Central / RPCA
- Número administrativo
- Fecha de presentación de avería
- Fecha de cierre de avería

Los criterios de Código de referencia de Operador, Número administrativo, Fecha de presentación de avería y Fecha de cierre de avería serán individuales pudiéndose realizar la búsqueda por cualquiera de ellos de forma exclusiva.

Los criterios Código MIGA de la Central, Estado de la avería y Estado del reloj son combinables entre sí (no con el Código de referencia de Operador o Número administrativo) pero obligatoriamente irán acompañados de una fecha de presentación concreta.

El sistema ofrecerá una lista de las incidencias que cumplan con las claves o datos introducidos presentando, la siguiente información:

- Código de Referencia de Telefónica
- Código de Referencia de Operador
- Estado de la Avería
- Estado del Reloj
- Nº Reaperturas
- Fecha y Hora de Presentación
- Fecha y Hora de Cierre
- Código MIGA de la Central / RPCA
- Número Administrativo
- Servicio Afectado

- Síntoma
- Provincia
- Motivo de cierre

Y además, en el caso de respuesta paginada:

- Registro de paginación.

7. Procedimiento de escalado de incidencias

Este procedimiento de escalado se podrá realizar en reclamaciones objeto de escalado por un Operador implicado en una incidencia de cualquier tipo (provisión y averías).

Cuando un Operador autorizado esté en desacuerdo con la actuación realizada por Telefónica o viceversa, se podrá iniciar el procedimiento de escalado de incidencias con el fin de resolver las posibles discrepancias que hayan surgido tras la apertura de la incidencia

El escalado de una incidencia podrá hacerse tanto para incidencias abiertas (activas/pendientes o franqueadas) como para incidencias que no estén abiertas (cerradas o rechazadas), independientemente del plazo transcurrido desde la solicitud de apertura, salvo que se trate de un escalado por motivos de expiración de plazos.

Las comunicaciones de escalado se iniciarán, en todos los casos, por los responsables designados para cada uno de los diferentes niveles de escalado, cuando se den las circunstancias para hacerlo. Telefónica no aceptará comunicados remitidos por personas o unidades diferentes a las designadas y podrá rechazar aquellos que no cumplan con los requisitos de escalado que se establecen en este mismo documento.

El procedimiento de escalado se iniciará por cualquiera de las partes mediante el envío de un correo electrónico al responsable designado por la otra parte. Enviado el correo electrónico, podrán continuarse las relaciones de escalado por teléfono. Excepcionalmente, cuando las circunstancias lo precisen, se admitirá el inicio de la comunicación por teléfono.

El responsable designado para cada nivel de escalado tanto del operador autorizado como de Telefónica, deberá atender convenientemente y responder con prontitud a todas las consultas y peticiones de cualquier otra información más detallada que sobre la incidencia puedan realizarse entre ellos, colaborando de forma bidireccional hasta la resolución de la incidencia.

Los Operadores y Telefónica proporcionarán sus correspondientes cuadros de escalado a los que deberán dirigirse para escalar según el procedimiento.

La concreción de las personas de cada nivel de escalado deberá negociarse entre cada uno de los operadores autorizados y Telefónica, y se detallarán, al menos, nombres y apellidos, teléfonos (principal y alternativo), fax y correo electrónico (principal y alternativo) de dichos responsables, así como sus áreas de responsabilidad y puestos concretos. Las personas responsables de cada nivel de escalado tendrán una disponibilidad de 12 horas diarias (de 8 de la mañana a 8 de la tarde) los días laborables.

A continuación se detallan los requisitos y las causas para el escalado de incidencias.

7.1 Causas de escalado de incidencias

El operador podrá iniciar el procedimiento de escalado cuando se den situaciones que generen discrepancias, incluyendo las siguientes:

- Rechazos que se entienden improcedentes desde el operador

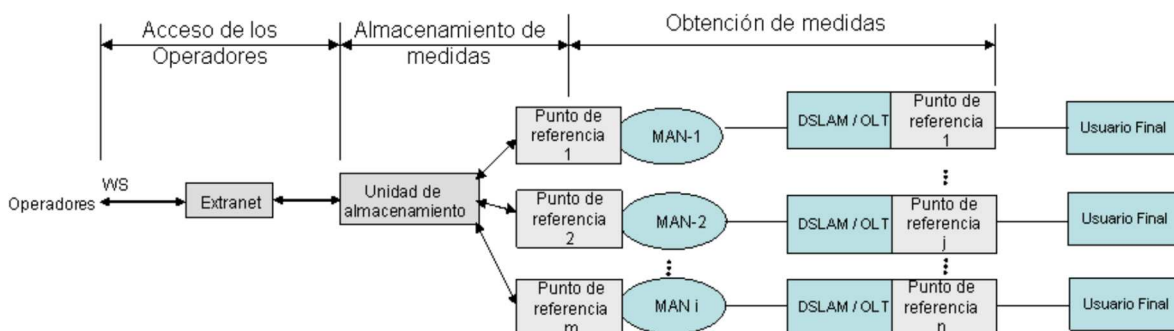
- Respuesta reiterativa insuficiente o no actualizada en una solicitud de información relativa a una incidencia (solicitada, activa/pendientes, franqueada o cerrada) o trabajo programado
- Desacuerdos en la resolución de incidencias
- Cierre de una incidencia por avería por parte de Telefónica sin la aceptación del operador iniciador
- Expiración de los tiempos de atención o respuesta comprometidos
- Retraso en el plazo estipulado por la OBA para la resolución de averías del servicio NEBA, no incluyendo los retrasos motivados por causas imputables al cliente o al propio operador autorizado por otras causas de fuerza mayor
- Reapertura por 2ª vez de una avería
- Repetición en menos de 48 horas de una avería cerrada
- Avería masiva con un número elevado de servicios asociados
- Sistema indisponible

En caso de desacuerdo sobre resolución de una incidencia podrá solicitarse, por cualesquiera de las partes, la realización de pruebas conjuntas por el personal técnico de ambos operadores. Al objeto de mejorar la atención de averías, con carácter general, las pruebas conjuntas se concertarán lo antes posible y deberán realizarse en un plazo no superior a 24 horas desde el momento en que hayan sido solicitadas por alguno de los operadores. Telefónica y los operadores solicitantes se informarán mutuamente de los datos de contacto de los técnicos que se desplazarán para la realización de las pruebas conjuntas.

8. Supervisión

En el servicio NEBA Telefónica pone a disposición de la CNMC y Operadores un sistema de medida de la calidad de servicio (QoS) ofrecida en la Red.

En la siguiente figura se incluye un esquema del sistema de medida de la QoS del servicio NEBA:



A continuación se recogen los siguientes aspectos de este sistema de medida de calidad:

- Obtención de medidas
- Almacenamiento de medidas
- Acceso a los datos por parte de los operadores

8.1 Obtención de medidas

Se tomarán medidas tanto para accesos de tecnología de Cobre como de tecnología FTTH obteniéndose medidas de calidad, para cada una de estas tecnologías, de las tres Calidades contempladas en este servicio:

- Best Effort (BE)
- Oro
- Real Time (RT)

A fin de obtener estas medidas se utilizarán equipos, ubicados en nodos de las diferentes MANes, generadores de tramas Ethernet. Estos equipos estarán programados para efectuar medidas de forma continua dirigiendo estas tramas a sondas situadas en puertos de prueba de los DSLAM/OLT que se seleccionen para esta función. Cada vez que se obtienen medidas de una sonda de prueba se medirán todos los parámetros que, según lo indicado en la siguiente tabla:

Parámetro	QoS BE	QoS ORO	QoS RT
Pérdida de tramas	X	X	X
Retardo medio unidireccional	-	X	X
Variación de Retardo (Jitter)	-	-	X

A fin de que las medidas obtenidas sean representativas de la calidad real del servicio prestado por Telefónica, y a fin de evitar que su obtención represente un coste desproporcionado, el número de sondas de prueba a utilizar estará comprendido en todo momento entre los dos valores siguientes:

- Mínimo: número total de demarcaciones
- Máximo: número de centrales en las que, en cada momento se ofrezca el servicio NEBA

En todo caso, tanto el número de sondas de prueba como el de equipos generadores de tramas a utilizar en cada momento se fijará en función de la demanda real del servicio y de la distribución geográfica de dicha demanda.

Las medidas se realizarán de forma periódica. La frecuencia de las mismas (el inverso del tiempo que transcurre entre dos tomas de medidas consecutivas de una misma sonda de pruebas) estará condicionada también por el número de sondas que, en cada momento, tengan que informar a un mismo equipo generador de tramas.

8.2 Almacenamiento de las medidas

Existirá un repositorio en el que se almacene la información obtenida de realizar estas medidas. Esta información se actualizará diariamente y el tiempo en que permanezca en él es el siguiente (datos estimados pendiente de confirmar capacidad de almacenamiento):

- Datos en bruto (todas las medidas efectuadas): 30 días
- Datos agrupados por mes: 5 años
- Datos agrupados por días: 5 años
- Datos agrupado por hora: 5 años

Estas medidas serán tratadas a fin de obtener un volumen que, aún siendo representativo de la Calidad prestada por Telefónica haga más manejable el manejo de la información. No obstante, Se pretende que la información que se ponga a disposición de los operadores sea representativa de la calidad del servicio

8.3 Acceso a los datos por los Operadores

En los sistemas de acceso a la información relativa a las medidas de calidad del servicio NEBA se establecerán mecanismos de seguridad a fin de que sólo puedan acceder a esta información aquellos operadores u otras entidades con autorización para solicitar conexiones de usuario de este servicio.

El acceso a esta información se deberá efectuar por medio de un WS en el que se podrán efectuar actuaciones de:

- Consulta (se mostrará la información solicitada por pantalla)
- Descarga (la información obtenida se podrá almacenar en ficheros para su posterior consulta/uso)

Los niveles de agregación geográfica a los que se podrá tener acceso son:

- A nivel Nacional
- A nivel de demarcación

Los niveles de agrupación temporal a los que se podrá tener acceso son:

- Detalle de todas las medidas correspondientes de un periodo de una hora de un día determinado de los últimos 30 días
- Datos agrupados por horas de un día determinado de los últimos 5 años
- Datos por días de un mes determinado de los últimos 5 años
- Datos por meses de los últimos 5 años

9. Servicios de Consulta

Una de las ventajas fundamentales que aporta el canal WS es que el Operador dispone en tiempo real de toda la información asociada a sus solicitudes y puede almacenarla en sus repositorios según van sucediendo los hitos por los que pasan las solicitudes. Ello posibilita que en su operativa habitual todos los datos que necesite consultar ya los tenga en sus sistemas, por lo que puede disponer de ellos de forma inmediata y con los criterios y formatos que prefiera.

Solamente en caso de incidencias en sus repositorios necesitará recurrir a las consultas a los sistemas de Telefónica, para recuperar la información que hubiese perdido.

Los WS de consulta que permitirán a los Operadores verificar la información almacenada en sus repositorios en caso de que consideren que existe alguna inconsistencia de los mismos. De este modo, los WS de consulta constituyen en realidad mecanismos de respaldo.

Al disponer el Operador de sus propios repositorios de información actualizados por la propia dinámica del canal, puede crear las consultas que considere necesarias para su seguimiento, sin tener que depender de los criterios que tenga o pueda establecer Telefónica en sus WS.

La escalabilidad y flexibilidad del canal de comunicación WS permite a los Operadores evolucionar su solución según evolucionen sus necesidades de operativa interna sin tener que esperar a que se adapte el canal de comunicación. Así el canal es mero transmisor de información y su evolución está sujeta a la inclusión y/o modificación de la información que contiene y no a las

necesidades operativas (como pueden ser los criterios de consulta) que puedan existir en cada Operador.

A continuación se detallan los tipos de consulta que los Operadores podrán realizar mediante los WS, los criterios de búsqueda que se podrán emplear en cada caso y la información que se obtendrá como resultado de la ejecución de dichas consultas.

9.1 Tipos de Consultas

Los Operadores podrán realizar dos tipos de consultas mediante los WS de consulta:

- Consultas Unitarias: Proporcionarán el detalle completo de la solicitud consultada, ya sea un pedido o una reclamación (incidencia de provisión o avería). Tendrán como único criterio de consulta el número de referencia de la solicitud proporcionado por Telefónica, que es el único criterio que devuelve un único registro (con sus campos asociados) como resultado de la consulta.
- Consultas Masivas: Proporcionarán información que permita a los Operadores cotejar inconsistencias de su repositorio para el seguimiento del ciclo de vida de las solicitudes, así como realizar consultas que ofrezcan información de su interés. El resultado de la consulta, al poder ser masivo, tendrá un mecanismo de paginación que permita obtener toda la información resultante de la consulta mediante invocaciones sucesivas. De esta manera, no se ve afectado el tiempo de respuesta de los WS y se puede ofrecer la información en tiempo real.

Si un Operador necesitara recuperar información detallada de un conjunto de peticiones, por ejemplo, un conjunto de solicitudes o un conjunto de averías, podría lanzar de forma automatizada tantas consultas unitarias como sean necesarias para recuperar dicha información.

9.2 Criterios de Búsqueda

La operativa de consulta está basada en necesidades informacionales. Dado que el repositorio de información de Telefónica está estructurado desde un punto de vista transaccional para la optimización del proceso de tramitación, los WS de consulta no deben afectar de manera negativa a dichos procesos de tramitación.

Técnicamente, las BBDD se construyen utilizando una serie de campos como índices de cada una de ellas. Estos índices son los que se deben utilizar como referencia básica para soportar las distintas consultas, de forma que éstas sean óptimas en cuanto a rendimiento y dedicación de recursos. Para las operaciones propias de tramitación, que corresponden habitualmente a actualización y/o inserción de datos, cuanto más índices de búsqueda se establezcan (criterio de datos sobre los que realizar búsquedas), más se penalizan las inserciones/actualizaciones puesto que por cada una de ellas, la base de datos tiene que reorganizar los índices de búsqueda.

En consecuencia, el número de índices por tabla está sometido a limitaciones en aras de un equilibrio que permita por un lado las operaciones propias del tramitador y, por otro, los índices básicos de búsqueda.

Se establecen criterios de consulta genéricos y acotados basados en los índices establecidos sobre el repositorio de Telefónica con el objetivo de garantizar la mayor eficiencia del proceso de tramitación.

Los criterios de búsqueda propuestos por Telefónica, con el objetivo de cumplir todo lo expuesto anteriormente, serán de dos tipos:

- Criterios Principales: A informar uno únicamente en cada consulta. Como veremos a continuación en algunos casos el criterio principal estará compuesto por varios datos.

- **Criterios Secundarios:** Se podrán utilizar opcionalmente y solamente en combinación con alguno de los criterios principales.

Pasamos a describir los criterios, tanto principales como secundarios, propuestos para cada uno de los tipos de consultas:

9.2.1 Consultas Unitarias

Tendrán como único criterio de búsqueda principal el Número de Referencia de la solicitud (pedido, reclamación o avería) proporcionado a los Operadores por Telefónica. Para un mayor rendimiento de las consultas, las solicitudes finalizadas serán historificadas. Se entiende por solicitud historificada aquella cuya fecha de finalización es anterior a un plazo acordado.

Criterios Búsqueda
Nº de Referencia de la Solicitud (Criterio Principal)
Consulta en Histórico (Criterio Secundario)

A continuación se muestra una breve descripción de cada uno de los criterios propuestos para este tipo de consulta:

Criterio	Descripción
Nº de Referencia de la Solicitud	Número de referencia de la solicitud proporcionado a los Operadores por parte de Telefónica.
Consulta en Histórico	Marca que indicará si se desea realizar la consulta en el histórico. A elegir entre los valores "SI" o "NO".

9.2.2 Consultas Masivas

Se proponen criterios de consulta que tengan un carácter general y que puedan devolver información independientemente del estado de tramitación en el que se encuentren las solicitudes

- **Criterios Consultas Masivas de Pedidos:** Se proponen una serie de criterios de consulta genéricos para todos los servicios. Opcionalmente se podrá incluir como criterio secundario el Índice de Paginación.

Criterios Búsqueda
Número Referencia Operador (Criterio Principal)(*)
Número de teléfono de la solicitud (Criterio Principal)
Número de administrativo de la solicitud (Criterio Principal)
Tipo de Petición + Servicio Comercial + Fecha Recepción (Criterio Principal)
Estado Operadora + Servicio Comercial + Fecha Recepción (Criterio Principal)
Índice Paginación (Criterio Secundario)

(*) Este criterio de consulta es masivo porque puede devolver más de un registro cuyos números de referencia del Operador sean coincidentes.

A continuación se muestra una breve descripción de cada uno de los criterios propuestos para este tipo de consulta:

Criterio	Descripción
Número Referencia Operador	Número de referencia de la solicitud generado por el Operador.
Número de Telefono	Número de teléfono de la solicitud(<i>solo para conexiones NEBA, no pPAI-E</i>)
Número Administrativo.	Número de administrativo de la solicitud
Tipo de Petición	Tipo de la solicitud realizada, alta, baja o modificación.
Servicio Comercial	Código del servicio comercial solicitado (Desagregado, Compartido, Compartido sin STB o Caracterización)
Fecha de Recepción	Fecha de realización de la solicitud.
Estado Operadora	Estado de la solicitud. Se facilitará a los Operadores la lista de posibles resultados durante la definición del servicio.
Índice Paginación	Valor que NEON ofrecerá a los Operadores como resultado en las consultas masivas si estas son paginadas.

La personalización de criterios de consultas, ante necesidades específicas de cada Operador, puede ser implementada por él mismo en sus propios repositorios de información. Esto es posible puesto que los Operadores disponen de toda la información asociada a sus solicitudes, ya sea por tratarse de los datos que proporcionaron en la petición al tratarse de información de sus clientes, por la información que se modifique o se agregue durante la tramitación y que Telefónica habrá informado vía WS de modificación al Operador en tiempo real, o por la información resultado de la ejecución de las consultas.

9.3 Resultados de las consultas

Telefónica proporcionará a los Operadores los resultados de las consultas realizadas en tiempo real, independientemente de si se trata de una consulta unitaria o una consulta masiva.

9.3.1 Consultas Unitarias

Los resultados de este tipo de consultas proporcionarán un único registro que contendrá la información facilitada por los Operadores en la solicitud, cualquier cambio o modificación realizado sobre dicha solicitud por parte de Telefónica o del Operador durante la tramitación y las notificaciones o incidencias relacionadas con dicha solicitud. Se trataría por consiguiente de la totalidad de la información que está asociada a una solicitud.

9.3.2 Consultas Masivas

El resultado de este tipo de consultas, al poder ser masivo, tendrá un mecanismo de paginación que permita obtener toda la información resultante de la consulta mediante invocaciones sucesivas. El WS devuelve el resultado de la consulta y un indicador de paginación y el Operador volverá a consultar con los mismos criterios añadiendo el indicador de paginación devuelto para recibir los siguientes resultados de la consulta.

Esta paginación es necesaria ya que las consultas masivas no tienen preestablecido un número de registros como respuesta. Dado que se trata de WS que deben proporcionar la información en tiempo real, se debe garantizar el rendimiento y los tiempos de respuesta independientemente del criterio de consulta utilizado (dentro de los criterios propuestos para las consultas masivas). De esta manera, se debe buscar un equilibrio entre los registros devueltos y el tiempo de respuesta de la consulta, proporcionando un mecanismo que permita recuperar el resto de los registros resultantes de dicha consulta (si el Operador lo considera necesario).

Por el mismo motivo la cantidad de campos a devolver para cada registro también tiene que ser limitada, no pudiéndose devolver todos los campos que se ofrecen en la respuesta a una consulta individual, si no aquellos que son fundamentales para que el Operador contraste posibles discrepancias en su repositorio.

10. Pruebas de interoperabilidad

Telefónica ofrecerá a los operadores interesados los medios necesarios para llevar a cabo pruebas con el fin de prevenir problemas de interoperabilidad con anterioridad al despliegue de nuevas versiones de software en la red. A tal efecto los operadores serán oportunamente informados de las actuaciones en red que puedan afectar a la interoperabilidad de sus equipos de cliente con los equipos de Telefónica.

11. Canales de comunicaciones NEBA

11.1 Canal H2M

Este canal se propone como alternativa de contingencia ante posibles incidencias en los sistemas de los Operadores o cubrir necesidades muy puntuales. Se creará a tal efecto un canal secundario de tipo Web (interacciones hombre-máquina, H2M).

La funcionalidad de éste interfaz es semejante a la definida para el servicio de prolongación de par y servicios conexos.

Este canal dispondrá, esencialmente, de una página Web con facilidades de envío de archivos, permitiendo enviar solicitudes en formato XML que tendrán como modelo las plantillas estándar previstas para su manejo por los servicios Web de NEON.

No obstante el carácter secundario de este canal alternativo, su conectividad será redundada de la de los WS de NEON, por lo que presentará un nivel de disponibilidad adecuado incluso en caso de que el sistema principal presente problemas de acceso.

El canal de retorno para los flujos de información subsiguientes al registro de la solicitud de alta será el canal principal (WS). Hay que considerar que los procesos de solicitud involucran actuaciones cuyos resultados no son inmediatos, sino que éstos se producen en horas e incluso días.

11.2 M2M: WEB SERVICES NEBA

Se empleará el nuevo modelo orientado a B2B (business-to-business, B2B), con una funcionalidad semejante a la definida para el servicio de prolongación de par y servicios conexos (DT2008-674), que permitirá a los Operadores integrar su lógica de negocio y gestión con los procesos de gestión mayorista de TE.

NEON dispondrá de un canal primario de comunicación mediante Web Services, con un formato de intercambio de datos basado en XML, con el objetivo de disponer de una arquitectura que permita la comunicación directa máquina-máquina entre los sistemas de Telefónica y del resto de Operadores.

La práctica totalidad de las operaciones relacionadas tanto con el proceso de provisión de los servicios, como de su mantenimiento, se realizarán a través de este canal.

A continuación, se enumeran los nuevos Web Services del servicio NEBA:

11.2.1 Servicios de Soporte Operador → TE

- Alta de Servicio de Soporte
- Modificación de Servicio de Soporte
- Web Service Agenda , incluyendo Horario Disponible y Reserva ventana de trabajos
- Baja Servicios Soporte
- Cancelación solicitud de Servicio Soporte NEBA
- Resolución de incidencias (Anulación/Reiteración de la solicitud)
- Consulta detalle de la solicitud
- Consulta comunicaciones de una Solicitud
- Consulta Incidencias de una Solicitud

11.2.2 Servicios de Soporte TE → Operador

- Notificación cambio Estado de una solicitud
- Notificación Incidencia
- Notificación finalización solicitud
- Confirmación Reserva de Ventana

11.2.3 Servicios de conexiones NEBA: Operador→ TE

- Altas (vacante y ocupado) NEBA xDSL
- Altas masivas NEBA xDSL
- Modificaciones NEBA xDSL
- Modificaciones masivas NEBA xDSL
- Altas (vacante y ocupado) NEBA FTTH
- Web Services Modificación VAN
- Modificaciones NEBA FTTH
- Modificaciones Masivas NEBA FTTH
- Baja conexiones NEBA Cobre
- Baja conexiones NEBA FTTH

- Cancelación de una Solicitud
- Resolución de una incidencia (Anulación o Reiteración con modificación)
- Confirmación / cambio Ventana de Activación (VAN)
- Consulta detalle de la Solicitud
- Consulta Lista Solicitudes
- Consultar estado de una Solicitud
- Consultar Comunicaciones de una Solicitud
- Consultar Incidencias de una Solicitud
- Consulta de Cobertura
- Consulta Repositorio Información Accesos

Estarán disponibles los siguientes Web Services actuales:

- WS de recuperación del código GESCAL.
- WS de acceso a la base de datos de pares individuales de cobre (basado en IRO) para la recuperación del número Administrativo.
- WS Servicios de Información de OBA para acceder a la lista de centrales con entrega Ethernet (pPAI-E/LAG).
- WS Modificación Datos de Contacto para la resolución de una incidencia.

11.2.4 Servicios de Accesos TE-Operador

- Notificación Cambio Estado de una Solicitud
- Notificación de una Incidencia
- Notificación de Ventana de Activación (VAN)
- Notificación de Ventana Instalación (VIN)
- Modificación de Ventana de Activación (VAN)
- Notificación Finalización solicitud
- Notificación inicio de traspaso
- Notificación Cancelación de Traspaso
- Notificación Finalización Traspaso
- Confirmación Reserva de Ventana

11.2.5 Averías

- Véase apartado de Averías