

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente
TELEFÓNICA

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente y Pago
por Acceso

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	ESPECIFICACIONES GENERALES DEL SERVICIO	6
2.1.	Provisión	8
2.2.	Mantenimiento del SERVICIO	23
2.3.	Centro de Planificación y Despacho – CPD (Oficina de Servicios)	30
2.4.	Procedimientos para Emergencias	31
2.5.	Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Planta Externa	32
2.6.	Reclamaciones	47
2.7.	Acrónimos y Abreviaturas	47
2.8.	Plan de Mantenimiento Preventivo de la Empresa Contratista (PMPC)	48
3.	PLAZOS	50
3.1.	Plazos para provisión y reparación	50
4.	RECEPCIÓN DE LOS TRABAJOS PARA SERVICIOS DE DATOS Ó CORPORATIVOS	51
5.	DESCRIPCIÓN DE UNIDADES DE OBRA	52
5.1.	Líneas y Aparatos –Par dedicado – Mano de Obra Clase B	52
5.2.	Servicios Especiales ADSL y Datos – Mano de Obra clase D datos y D xDSL64	64
5.3.	TV y DTH Clase de Trabajo: K (Instalador de TV)	168
5.4.	Multiproducto	188
6.	CUADROS DE UNIDADES DE OBRA	210
6.1.	Clase de trabajo: B (Instalador de Línea Básica)	210
6.2.	Clase de trabajo: D (Técnico de Datos)	211
6.3.	Clase de trabajo: D (Técnico ADSL)	218
6.4.	Clase de trabajo K (Instalador de TV)	220
6.5.	Clase de Trabajo MP Multiskill (Instalador de dúos y tríos)	223

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente
TELEFÓNICA

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente TELEFÓNICA

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por objeto, establecer las condiciones particulares que se aplicarán a los SERVICIOS a realizar para TELEFÓNICA, referidas a la especialidad de "ATENCIÓN TÉCNICA AL CLIENTE" (también referida como "ATENCIÓN AL CLIENTE"), cualquiera que sea su importancia, segmento y ámbito geográfico, dentro del territorio nacional.

La especialidad de "ATENCIÓN TÉCNICA AL CLIENTE" engloba el conjunto de actividades de atención en terreno de pedidos efectuados por clientes a TELEFÓNICA relacionados con la Instalación, Posventa y Mantenimiento de los diferentes servicios/productos solicitados por el Cliente, trabajos que son necesarios realizar en las redes de TELEFÓNICA y/o del Cliente.

Las unidades de obra para la retribución de los trabajos de "ATENCIÓN TÉCNICA AL CLIENTE" se encuentran recogidas en los baremos presentados en el numeral 5 del presente anexo.

Las actividades a ejecutar por concepto de las actividades descritas en este apartado, serán enviadas a la EMPRESA CONTRATISTA por medio de Órdenes de Servicio (OO.SS.) y registradas en los sistemas informáticos que TELEFÓNICA determine.

El mantenimiento de los servicios/productos solicitados por el cliente, se aplicará en las áreas geográficas definidas como "Sectores con Mantenimiento por Acceso" (SMA) y abarcan todas las actividades ejecutadas bajo el esquema de "Mantenimiento por Acceso", así como la gestión de toda actividad que TELEFÓNICA defina transferir a la EMPRESA CONTRATISTA.

Esta modalidad de facturación, a lo largo del periodo de vigencia del contrato podrá ser implantada para cualquiera de las especialidades y servicios que lo integran o que puedan incorporarse al contrato, determinándose en el momento de la implantación tanto el valor del pago fijo mensual como el/los elementos de referencia y actividades a desarrollar en el mismo.

Un acceso es la unidad o combinación de servicios instalados de Servicio de Telefonía Básica - STB, Internet ADSL, Televisión, u otros servicios que TELEFÓNICA determine durante la ejecución del presente contrato.

Un sector es el conjunto de todos los accesos que pertenecen a la zona de influencia de una o más Centrales Telefónicas o nodos o colindantes, los cuales hacen parte de un territorio geográfico para el servicio de mantenimiento y donde se asigna a la EMPRESA CONTRATISTA el "Mantenimiento por Acceso".

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

El servicio de "Mantenimiento por Acceso" es el tipo de servicio de atención de averías por parte de La EMPRESA CONTRATISTA que comprende el conjunto de trabajos de mantenimiento correctivo sobre la red de telecomunicaciones de los servicios que TELEFÓNICA determine, incluyendo el suministro de los materiales necesarios, salvo aquellos que son de responsabilidad de TELEFÓNICA de acuerdo con lo descrito en el anexo -8- "Gestión de Materiales".

La EMPRESA CONTRATISTA deberá dejar a disposición de TELEFÓNICA la fiscalización de todos los resultados obtenidos por los controles, procedimientos/rutinas vigentes que TELEFÓNICA realice y los que estime oportunos implementar. El incumplimiento de este punto tendrá su relevancia en el anexo -7- "Aseguramiento de la Calidad y Penalizaciones".

La EMPRESA CONTRATISTA deberá tener personal en cantidad suficiente, debidamente equipado (por ejemplo, vehículos, herramientas etc.), entrenado y capacitado, conforme el segmento de actuación según lo citado en el anexo -10- "Perfiles Personal y Capacitación", para atender de inmediato las órdenes de reparación, conforme a los plazos definidos y que resulten aplicables a cada especialidad y los objetivos que se señalan en los apartados del anexo -6- "Evaluación de EECC".

La EMPRESA CONTRATISTA deberá contar con un Plan o Sistema de Aseguramiento de Calidad para la ejecución de todo lo relacionado a la Atención de Clientes, cuyas fases del procedimiento del sistema garantizarán el mantenimiento de los niveles de calidad requeridos y establecidos por TELEFÓNICA.

La mejora o degradación de los niveles de calidad se reflejará en la calificación mensual de la EMPRESA CONTRATISTA, la misma que se realizará de acuerdo al anexo -7- "Aseguramiento de la Calidad y Penalizaciones" del contrato, y cuyos resultados determinarán la aplicación de una bonificación o descuento, considerándose como pago variable. Sin perjuicio de lo anterior, se aplicarán las penalizaciones establecidas en el anexo -7- "Aseguramiento de la Calidad y Penalizaciones" del presente contrato.

Todos los incidentes detectados por La EMPRESA CONTRATISTA (hurtos, accidentes, descargas eléctricas, vandalismos etc.) se deberán comunicar inmediatamente a TELEFÓNICA mediante los medios y procedimientos establecidos para tal fin.

La EMPRESA CONTRATISTA deberá realizar y hacer entrega a TELEFÓNICA de las medidas de los empalmes, con equipos de medición que estén programados para facilitar la información sobre los resultados de medidas en soportes informáticos y compatibles con el sistema de información que maneja TELEFÓNICA, estén debidamente ajustados y calibrados con documento válido, cuyo certificado de Calibración debe ser emitido por el fabricante de lo(s) equipo(s) o por una compañía

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

certificada para tal fin (todos los equipos utilizados en todos los tipos de medición a ejecutar en el presente contrato) y serán verificados en concordancia con las exigencias de Certificación ISO 9001 y /o similares que indique TELEFÓNICA. TELEFÓNICA revisará la calibración de estos equipos de acuerdo al procedimiento establecido para tal fin.

2. ESPECIFICACIONES GENERALES DEL SERVICIO

La EMPRESA CONTRATISTA deberá ejecutar las obras siguiendo las normativas y procedimientos establecidos por TELEFÓNICA.

- La atención al cliente involucra actividad sobre la Red de Dispersión y Red del Cliente en los servicios de Telefonía Básica STB, xDSL, TV, Datos y la red de fibra óptica nacional como las metropolitanas que utiliza TELEFÓNICA en las diferentes ciudades donde tenga presencia, así como la actividad de atención especial a los servicios de valor agregado en la red de cliente que TELEFÓNICA determine y de su red propia.
- Todo el proceso de los trabajos asignados a la EMPRESA CONTRATISTA de un servicio / producto será de competencia y supervisión del área que TELEFÓNICA destine a cargo del mismo.

Los servicios de atención técnica del cliente se realizarán de acuerdo a las siguientes especificaciones:

- La EMPRESA CONTRATISTA deberá cuidar la presentación de su personal (aseo y estado de vestuario), así como asegurarse que tengan un trato correcto y educado, dirigiéndose al cliente en todo momento con cortesía y amabilidad.
- Todos los técnicos de la EMPRESA CONTRATISTA (incluso subcontratistas) deberán ir dotados con los distintivos y ropa de trabajo especificados por TELEFÓNICA.
- La EMPRESA CONTRATISTA deberá asegurar la confidencialidad de la información y buen uso de los sistemas de información dispuestos para la ejecución de las actividades del presente anexo. La manipulación inadecuada de dichos sistemas, ocasionará las penalizaciones descritas en el anexo -7- "Aseguramiento de la Calidad y Penalizaciones"
- El acceso al domicilio del cliente en el que hayan de realizarse los SERVICIOS se efectuará previa identificación del Técnico de la EMPRESA CONTRATISTA con la exhibición del carné entregado como identificación del trabajador por la EMPRESA CONTRATISTA y una vez obtenida la autorización del ocupante del domicilio. TELEFÓNICA podrá implementar sistemas de verificación de la identidad de técnicos con el fin de brindarle seguridad a sus clientes.
- Los SERVICIOS se efectuarán en forma tal que se ocasionen al cliente u ocupante del domicilio las menores molestias posibles, con especial cuidado de no realizar

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

uso incorrecto de los bienes e instalaciones del cliente. Deberá facilitar al cliente las suficientes instrucciones para el correcto uso de los servicios y terminales, tanto al realizar una instalación, una posventa ó en la reparación de daños.

- Hacer las gestiones o tratamiento necesario (coordinación con el cliente, cambio de facilidades técnicas, permisos a terceros, recuperación de equipos) para lograr la ejecución del SERVICIO.
- En los casos en que no se pueda ejecutar el SERVICIO, se procederá a su devolución a TELEFÓNICA de acuerdo a las políticas y plazos establecidos. En ningún caso estas órdenes de servicio darán lugar a retribución alguna.
- Ejecutar los SERVICIOS de acuerdo a las preferencias manifestadas por el cliente, en cuanto a la ubicación de los terminales y cableado interno, cuidando en todo momento la estética y teniendo en cuenta las normativas técnicas vigentes.
- Realizar las pruebas técnicas establecidas por TELEFÓNICA para la conformidad del SERVICIO.
- Para los casos de instalaciones de televisión en edificaciones, la EMPRESA CONTRATISTA siempre debe realizar el procedimiento descrito en la Política de Soluciones Verticales vigente, con el fin de atender a los clientes dentro de los tiempos estipulados en el contrato y generando el menor impacto visual.
- Capacitar al cliente en el uso correcto de sus servicios.
- Durante la vigencia del contrato, TELEFÓNICA pondrá a disposición de las Empresas Contratistas un Sistema de administración de la fuerza de trabajo de técnicos en terreno. La adopción de este sistema y con sus funcionalidades será de carácter y uso obligatorio por parte de las EMPRESAS CONTRATISTAS.
- La EMPRESA CONTRATISTA como parte de la entrega del SERVICIO a los clientes para altas, posventas, y averías deberá seguir el proceso establecido por TELEFÓNICA para realizar el cierre de las actuaciones.
- En caso de presentarse algún quiebre técnico o comercial durante cualquier actuación, antes de retirarse del predio del cliente y para lograr rescatar el servicio de instalación en la misma visita, el técnico deberá seguir el proceso definido por TELEFÓNICA. De no realizar este proceso, se aplicarán las penalizaciones descritas en el anexo -7- "Aseguramiento de la Calidad y Penalizaciones".
- Para las altas de servicios que incluya Banda Ancha y TV el técnico deberá llevar a cabo las siguientes acciones: a) instalación del software de asistencia remota SAT's para Banda Ancha aplica para altas, posventas y averías en caso que el cliente no lo tenga instalado en su PC; b) Explicación al cliente de los servicios de valor agregado a que tiene derecho, acceso a su cuenta de correo electrónico, web hosting, disco duro virtual y demás servicios de valor agregado que apliquen tales como aula 365, centro de seguridad, y nuevos servicios que salgan en su momento.
- La EMPRESA CONTRATISTA debe garantizar el suministro de un dispositivo móvil para técnicos y supervisores en terreno, estos dispositivos móviles serán homologados y definidos por TELEFONICA quien suministrará los requisitos de

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

hardware y software que deben cumplir. Sin embargo, dado el avance tecnológico, pueden ser actualizados y la EMPRESA CONTRATISTA debe consultar a TELEFÓNICA antes de realizar las adquisiciones y/o Modificaciones y actualizaciones. Los dispositivos móviles deben estar acompañados por un plan de datos inalámbrico, vínculo móvil (APN), GPS que permita el intercambio de información entre el sistema AGENDA SC y el dispositivo móvil.

- La EMPRESA CONTRATISTA en su dispositivo móvil deberá relacionar la cantidad y seriales de materiales utilizados (metros de cable y/o seriales de modems, decos, tarjetas, computadores, etc.).
- La EMPRESA CONTRATISTA en la pantalla de su dispositivo móvil deberá capturar la firma digital del cliente siempre que el técnico utilice el dispositivo móvil PDA. Para los casos en los cuales el técnico lleva portátil, esta política no aplica.
- Los SERVICIOS defectuosos o que presenten reclamo posterior a la ejecución del SERVICIO, deben ser atendidos por la EMPRESA CONTRATISTA máximo el día siguiente desde la generación de la orden de atención o en la hora acordada con el cliente. No se realizará retribución adicional cuando el servicio se encuentre en su periodo de garantía.
- Suministrar a TELEFÓNICA toda la información que requiera en forma oportuna en los medios y formatos que ésta establezca.
- La EMPRESA CONTRATISTA deberá garantizar que los equipos terminales o la red no sean manipuladas para generar fraude o perjuicios económicos al cliente o a TELEFÓNICA.
- La EMPRESA CONTRATISTA se encargará de la adquisición de los correspondientes materiales conforme a la operativa establecida, los cuales se encuentran descritos en el grupo 1 del Anexo – 8 – “Gestión de Materiales”.

2.1. Provisión

2.1.1. Altas y Postventas

Este tipo de Orden de Servicio recoge las características de los requerimientos, contratados por el Cliente, que la EMPRESA CONTRATISTA realizará en la red de TELEFÓNICA y en el domicilio del cliente. La realización de esta actividad se efectuará de acuerdo a las diferentes normas establecidas por TELEFÓNICA, para cada uno de los servicios / productos comercializados. Consecuentemente en la medida que dichos productos sufran modificación, las nuevas directrices de atención al cliente que se publiquen también formarán parte de dicha normativa.

Si el cliente no pudiese ser contactado o agendado por parte de la EMPRESA CONTRATISTA, ésta deberá seguir el procedimiento establecido por TELEFÓNICA para la gestión de estos pedidos, de acuerdo se establece en el manual de instalación. No se pagarán desplazamientos para el caso de visitas no efectivas.

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

2.1.1.1. Líneas y Aparatos – Par Dedicado

Estas actividades engloban el conjunto de trabajos realizados para cumplir la solicitud de los servicios contratados por el cliente, esto incluye:

- Tendidos de puentes en repartidores generales y de sub-repartición (armarios).
- Instalaciones en la red de dispersión (Postes, Acometidas, elementos de apoyo, antenas, puntos de interconexión, etc.)
- Instalaciones en Domicilio del cliente (Cableados, puntos de conexión a terminales, filtros, etc.), instalación de equipos (Terminales de Telefonía Básica), las unidades de ejecución de este grupo mencionan los trabajos de altas de líneas y los aparatos exigidos en la orden de servicios y las ordenes de reparación. Contienen entre otras, las siguientes actividades:

- Ejecución de las órdenes de servicio y de transferencia de línea desde la caja hasta el bloque que conecta, caja interna, así como los trabajos en MDF, caja área o subterránea y armarios de distribución.
- Ejecución de las actividades desde el bloque que conecta la caja de distribución hasta el punto telefónico principal de la red del cliente.
- Las pruebas de los pares necesarios para la ejecución de los servicios están incluidos en todas las unidades de obras de este grupo.
- En la ejecución de ordenes de servicio / ordenes de reparación se incluyen la instalación y el retiro del filtro de la frecuencia de radio.
- Si en la ejecución de la orden de reparación, el daño se encuentra en la red interna del cable (del strip de la entrada hasta la caja de distribución del piso), sin la posibilidad de maniobra por parte del personal de la EMPRESA CONTRATISTA, el cliente tendrá que ser informado de la imposibilidad para efectuar la reparación.

En la puntuación de las unidades correspondientes para las reparaciones de accesos se contemplan, cortes y podas de árboles, que son necesarios para las altas y las bajas de líneas y demás unidades previstas en este grupo, así como el recoger las ramas, herrajes, cables, alambres, hierro viejo, sobras de cualquier naturaleza, etc.

La realización de empalmes en el alambre externo / interno del cliente no será permitido, excepto en el caso de tramos demasiado largos que excedan la longitud del carrete, estas instalaciones solo serán realizadas previa autorización de TELEFÓNICA.

En todas las operaciones de conectar o desconectar para realizar pruebas a la caja de dispersión o al alambre del puente en el armario de distribución o la caja interna, está incluida la actividad de la manipulación del protector de bornes.

Dada la importancia para TELEFÓNICA de mantener actualizado todos los registros, todos los servicios ejecutados incluyen la actualización y la realización de la

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

documentación necesaria para tal fin, de acuerdo con el procedimiento establecido por TELEFÓNICA.

Las maniobras de puentes, alambres externos, etc., tendrán que ser solicitados a la Mesa de Soporte al Técnico correspondiente; cuando se hagan sin la solicitud anticipada, deberán ser informados los cambios realizados en el menor tiempo posible para realizar la actualización de la red.

Las unidades de este grupo solamente serán aceptadas y facturadas cuando estén asociadas a una orden de servicio o a una orden de reparación.

Si en un periodo de treinta (30) días, existiera una reclamación por parte del suscriptor por una mala instalación o por un daño presentado, los arreglos correspondientes serán considerados como garantía del trabajo realizado.

En las unidades de la ejecución de este grupo, son incluidos los recursos asociados de las Centros de Planificación y Despacho - CPD, gestión de MDF's y armarios, necesarios para la ejecución de las mismas, no siendo este un motivo para facturar unidades adicionales.

TELEFÓNICA no reconocerá visitas perdidas o inefectivas para ninguna de las actividades realizadas, ningún código de reparación, ni ninguna causal de no instalación de los productos que se comercializan.

En el desarrollo de este tipo de trabajos se deberá realizar la acometida interna y externa y se deberá instalar todos los accesorios para garantizarle al cliente la conexión del servicio telefónico hasta la toma telefónica.

Para estas instalaciones, la EMPRESA CONTRATISTA debe garantizar que el tono quede habilitado en la toma telefónica principal del usuario. Las derivaciones corren por cuenta del usuario.

2.1.1.2. Servicios xDSL

- Descripción de los Servicios:
 - ADSL, el servicio de Banda Ancha, que utiliza el módem y equipos adecuados y como recurso del soporte una red ATM y / o una red IP, que harán posible el uso del acceso a Internet.
 - Acceso WiFi: Tecnología de comunicación inalámbrica para acceder al servicio de internet mediante la conexión de un punto de acceso incluido en el modem proveído por TELEFÓNICA
- Asignación de equipos terminales y accesorios:

La EMPRESA CONTRATISTA verificará el funcionamiento correcto de los terminales y de los accesorios del equipo que se utilizarán en la instalación, la posventa o la reparación, así como la disponibilidad y/o configuración de las

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

mismas para los fines previstos.

- Calidad de la instalación de la red interna en el cliente:
La EMPRESA CONTRATISTA tendrá que verificar la infraestructura u otros componentes de servicio que se hagan necesarios, de acuerdo con las normas y los procedimientos establecidos para TELEFÓNICA, antes de la ejecución de las instalaciones de los servicios y en las remociones de los defectos, cuando sea necesario. En caso que tenga necesidad de colocar infraestructura complementaria o corregir problemas que hagan impracticable la ejecución de los servicios, no especificados o no previstos previamente, éstos tendrán que ser cotizados y comunicados a TELEFÓNICA con el fin de presentar una propuesta al cliente.
A todos los servicios se le deben ejecutar las pruebas de operación con el objetivo de garantizar la continuidad y la calidad física del circuito, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por TELEFÓNICA.
- Pre-Calificación
Consiste en la evaluación técnica y la certificación del acceso que implica las siguientes actividades:
 - Substitución de todas las conexiones e instalaciones de los protectores PI-P (MDF, Distritos, Distribuidores, Concentradores, Armarios de distribución, Caja externa y caja interna según el caso);
 - Llevar a cabo, todas las pruebas necesarias, de tal manera que los resultados estén dentro de los umbrales preestablecidos para cada servicio por TELEFÓNICA;
 - Identificar en la terminación (PTR), llevado a través de prueba;
 - Efectuar maniobra en el par, en caso que los valores medidos no estén de acuerdo con las normas y los procedimientos establecidos por TELEFÓNICA;
 - Realizar el retiro del paralelismo / pupinización, en caso que los valores medidos no estén de acuerdo con las normas y los procedimientos establecidos por TELEFÓNICA;
 - Considerar / ejecutar otras acciones de mejora de la red, en el caso que los valores medidos no estén de acuerdo con las normas y los procedimientos establecidos por TELEFÓNICA.
- Instalación y Configuración:
Instalación de BA comprende desde la instalación telefónica interna, en caso que proceda, hasta la instalación y configuración de MODEM y PC del Cliente, con las siguientes actividades:

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

- Evaluación inicial del servicio
 - Análisis de viabilidad de instalación conforme procedimiento establecido por TELEFÓNICA;
 - Barrido en frecuencia del par en caso de necesidad;
 - Tendido y desconexión de los puentes necesarios en los puntos de interconexión, regletas, multiplicadores, etc., con cableado normalizado para cada caso, en caso de necesidad;

- ITI ADSL
 - Instalación del cableado interno para servicio ADSL en caso de necesidad;
 - Repaso en la red interna existente, en caso de necesidad;
 - Desmonte de otros elementos anteriores al splitter en caso de necesidad;
 - Instalación de splitter sobre cable interior en el sitio adecuado para distribuir los puntos internos, incluso repastos o instalación de microfiltro(s) en la(s) roseta(s) de cada equipo terminal. Finalmente realizar prueba final.

- MODEM y PC

La EMPRESA CONTRATISTA deberá realizar el procedimiento correspondiente para asegurar la correcta configuración del módem y el PC, de acuerdo con lo establecido por TELEFÓNICA en el procedimiento, entre otras las siguientes:

- Instalación y Configuración del MODEM;
- Configuración de las propiedades de Red del PC (tarjeta de red), en caso de necesidad;
- Configuración del acceso telefónico a Redes, en caso de necesidad;
- Prueba de conexión del servicio xDSL;
- Configuración de cuenta de correo electrónico, en caso de necesidad;

- Entrega de Servicios al Cliente:

Terminadas las pruebas definidas en el proceso entregado por TELEFÓNICA, el servicio será entregado al cliente, teniendo la EMPRESA CONTRATISTA que emitir, actualizar y complementar los documentos pertinentes, así como los sistemas implicados.

- Plazos de las Garantías:

La EMPRESA CONTRATISTA tendrá que garantizar la calidad de todos los servicios ejecutados, a saber:

TELEFÓNICA

- Los servicios de corrección de defectos, hasta por treinta (30) días posteriores al trabajo realizado , tendrá que ser rehecho sin ningún costo adicional a TELEFÓNICA;
- Cualquier daño ocasionado en la propiedad del cliente o en áreas comunes debido a los trabajos realizados durante la instalación serán asumidos por la EMPRESA CONTRATISTA.

Los servicios eventuales y los acontecimientos tendrán que:

- Ser evaluados por la EMPRESA CONTRATISTA de acuerdo a la criticidad de los mismos;
- Tener tratamiento distinguido por la importancia estratégica;
- Tratar el servicio con la atención total, para preservar la imagen de TELEFÓNICA;
- Reducir al mínimo los tiempos de atención;
- Garantizar la calidad de los servicios ejecutados;
- Todos los servicios deben tener acompañamiento y supervisión de la EMPRESA CONTRATISTA;
- A la conclusión del servicio tendrá que ser elaborado un informe final de las actividades realizadas.

- Pruebas Finales

- Además de las pruebas de continuidad, punto a punto incluyendo todos los elementos de red y de infraestructura que pueden ser necesarios, la EMPRESA CONTRATISTA tendrá que garantizar a través de las pruebas específicas la calidad para cada tipo de servicio gestionado o reparado (de acuerdo a las normativas actuales), así como los que complementariamente, pueden ser establecidos para garantizar los parámetros de la calidad y su estabilidad del servicio.
- Los resultados de las pruebas tendrán que ser entregadas a TELEFÓNICA, en la forma y el formato definitivos siendo considerado como documentos esenciales para la aceptación del trabajo y de su facturación correspondiente.
- Los resultados de las pruebas que tendrán que ser entregadas a TELEFÓNICA, serán especificados para cada tipo de servicio, pudiendo ser modificado en función de las causas diversas durante la validez del contrato.

- Equipos de medidas

- La EMPRESA CONTRATISTA tendrá que poseer los equipos de medida y las herramientas necesarias para la realización de las pruebas para la entrega del servicio.

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

- Entrega del Servicio
 - Terminadas las pruebas, descritas previamente, el servicio será entregado, teniendo la EMPRESA CONTRATISTA que emitir actualizar y complementar los documentos pertinentes, así como los sistemas implicados.

2.1.1.3. Datos

- Descripción de los Servicios Especiales:
 - Circuito de datos, todos los servicios de la comunicación de datos, siendo que la constitución de las mismas podrá ser utilizado en las redes, IP DE LA RED, INTERLAN, SDHNET, etc., u otras maneras del transporte.
 - RDSI-Acceso Básico, un tipo del acceso RDSI, que posibilita al usuario la realización de hasta dos linkings simultáneos e independientes entre sí mismos. Tiene dos canales llamados B y D.
 - RDSI-Acceso primario, un tipo del acceso RDSI, que hace posible al cliente la realización de hasta 30 linkings simultáneos, independientes entre sí mismos. Tienes 30 canales.
 - ADSL, el servicio de Banda Ancha, que utiliza el módem y equipos adecuados y como recurso del soporte una red ATM y / o una red IP, que harán posible el uso del acceso a la Internet.
 - DDR-D, el servicio que permite la conexión de una PABX o Centrales de pequeño porte de la propiedad del cliente o no, a la central pública de TELEFÓNICA.
 - Demás LP s - LP s de la voz, Junción, Extensión, Radio fusión y la otra LP de voz.
 - Servicios para clientes Mayoristas y clientes VIP (Datos, Internet, Canales dedicados, E1 Voz, TV y cualquier enlace que estipule TELEFÓNICA para servicios clientes Mayoristas y segmento VIP), para todo servicio que un cliente reporte y esté registrado como Mayorista y/o del segmento corporativo marcado como VIP en TRS (Tramitador de redes y servicios) deben contar con equipos de pruebas (Router y CPB's)para cada actividad y debe ser incluido en las pruebas de solución que hacen en casa cliente, este equipo debe ser enviado en todas las atenciones casa cliente o nodo y no será necesaria la solicitud por escrito en la herramienta de control y seguimiento (TRS – Agenda SC).
 - Pruebas de laboratorio: Estas pruebas de laboratorio se deben realizar siempre y cuando TELEFÓNICA lo solicite o se requiera en la operación, esto con el fin de determinar el punto de falla, la solución definitiva y la puesta a punto de los equipos de Telecomunicaciones. Estas pruebas no generarán un costo adicional a la actividad, ya que es parte del desarrollo de la solución.

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

- Asignación de equipos terminales y accesorios:
 - La EMPRESA CONTRATISTA verificará el funcionamiento correcto de los terminales y de los accesorios del equipo que se utilizarán en la instalación o la reparación, así como la disponibilidad y/o configuración de las mismas para los fines previstos.
- Calidad de la instalación de la red interna en el cliente:
 - La EMPRESA CONTRATISTA tendrá que verificar la infraestructura u otros componentes de servicio que se hagan necesarios, de acuerdo con las normas y los procedimientos establecidos para TELEFÓNICA, antes de la ejecución de las instalaciones de los servicios y en las remociones de los defectos, cuando sea necesario. En caso que tenga necesidad de colocar infraestructura complementaria o corregir problemas que hagan impracticable la ejecución de los servicios, no especificados o no previstos previamente, éstos tendrán que ser cotizados y comunicados a TELEFÓNICA con el fin de presentar una propuesta al cliente.
 - A todos los servicios se le deben ejecutar las pruebas de operación con objetivo de garantizar la continuidad y la calidad física del circuito, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por TELEFÓNICA.
- Pre-Calificación
Consiste en la evaluación técnica y la certificación del acceso que implica las siguientes actividades:
 - Substitución de todas las conexiones e instalaciones de los protectores PI-P (MDF, Distritos, Distribuidores, Concentradores, Armarios de distribución, Caja externa y caja interna según el caso);
 - Llevar a cabo, todas las pruebas necesarias, de tal manera que los resultados estén dentro de los umbrales preestablecidos para cada servicio por TELEFÓNICA;
 - Identificar en la terminación (PTR), llevado a través de prueba;
 - Efectuar maniobra en el par, en caso que los valores medidos no estén de acuerdo con las normas y los procedimientos establecidos por TELEFÓNICA;
 - Llevar con el retiro del paralelismo / pupinización, en caso de que los valores medidos no estén de acuerdo con las normas y los procedimientos establecidos por TELEFÓNICA;
 - Considerar / ejecutar otras acciones de mejora de la red, en caso los valores medidos no estén de acuerdo con las normas y los procedimientos establecidos por TELEFÓNICA.

Nota:

La pre-calificación tendrá que garantizar la instalación de un servicio especial hasta la PTR, sin la activación del mismo.

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

- Instalación/Configuración:

Placa de red del Cliente:

- Este servicio consiste en la instalación física de la placa de la red en los computadores (desk-top o notebook) de los clientes, así como la configuración de la misma.

Pruebas Finales

- Más allá de las pruebas de la continuidad, punto a punto y para las vigas, incluyendo todos los elementos de red y de infraestructura que pueden ser necesarios, la EMPRESA CONTRATISTA deberá realizar las pruebas específicas de calidad para cada tipo de servicio comercializado o reparado (normativas actuales), así como los que complementariamente, pueden ser establecidos para garantizar los parámetros de calidad y su estabilidad del servicio.
- Los resultados de las pruebas tendrán que ser entregadas a TELEFÓNICA, en la forma y el formato definitivo (papel, medio magnético o teleprocesamiento) considerándose como documentos esenciales para la aceptación del trabajo y de su facturación correspondiente.
- Los resultados de las pruebas tendrán que ser entregadas a TELEFÓNICA, y será específica para cada tipo de servicio (procedimientos operacionales), pudiendo ser modificado en función de causas diversas durante la validez del contrato.

- Equipo de medidas, herramientas y sistema de la comunicación:

- Analizador de Interfaz Digital con FR – 2Mbps;
- Equipos de pruebas para circuitos de Datos y DDR;
- Girador/Medidor de Nivel Selectivo mínimo de 1,5MHz;
- GPS
- Cámara fotográfica de 14 MPX
- Analizador de Protocolo LAN-WAN;
- Analizador de Acceso RDSI-Primario;
- Analizador de tramas para canales E1 y RDSI primario
- Megohmetro Digital;
- Micro teléfono;
- Multímetro Analógico/Digital;
- Equipos de pruebas para ADSL;
- Equipos de medida para Bert (se solicita 1 Equipo Bert para instalaciones y mantenimiento para cada capital de departamento, en Bogotá 3 equipos en total para instalaciones y 2 para mantenimiento, en Cali 2 equipos para instalaciones y 2 para mantenimiento, en

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

- Barranquilla 2 equipos para instalación y 2 para mantenimiento) especificar interfaz - multinterfases
- Notebook (PC portátil) (configuraciones mínimas: Pentium V, con 1 Gbyte de RAM, 500 Gbyte de HD, tarjeta de red 10/100 Mbits, CD ROM, WIN 98);
 - Terminal Móvil con las especificaciones que detallan en el manual Instructivo Agenda SC.
 - Analizador de Acceso Básico para RDSI/ADSL;
 - Sistema de comunicaciones (celular/Radio en lo mínimo 1 (uno) por funcionario externo);
 - Herramientas utilizadas para servicios especiales conforme check-list de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por TELEFÓNICA;
 - Calificador de par metálico (ruido, ruido impulsivo, etc.).

Notas:

1. Cuando exista la necesidad de nuevos materiales / equipos y herramientas TELEFÓNICA comunicará a la EMPRESA CONTRATISTA para su adecuación, así como el plazo para la obtención de las mismas.
 2. Todo el instrumental y la herramienta necesaria para la ejecución de los servicios, están relacionados en el Contrato.
- Elementos Mínimos Para Desarrollo De Actividades De Soporte Técnico En Terreno (Servicios Datos e Internet)
 - Garantizar que el personal de soporte técnico enviado a desarrollar actividades en terreno tenga los materiales e instrumentos básicos necesarios para efectuar pruebas del enlace, generando rapidez y efectividad en la gestión realizada sobre cada solución prestada al usuario de TELEFÓNICA.
 - Portátil
 - Multímetro Digital Fluke
 - Colas BNC
 - Balun
 - Path cord fibra (sc-fc-lc) Mixtos (enfrentadores de fibra).
 - Path cord utp categoría 6 certificado, directo y cruzado
 - Bucles para interfaz de 75 y 120 Ohmios
 - Bucles para interfaz V.35 y RS-232
 - Bucles para interfaz de FO
 - Cautín
 - Set de Destornilladores de pala y estrella
 - Ponchadora BNC, RJ
 - Ponchadora de impacto para los DSLAM
 - Corta fríos

- Pinzas
- Bisturí
- Celular con cargador
- Router exclusivo para realizar pruebas.
- Generador de tonos.

Notas:

1. Cuando exista la necesidad de nuevos / equipos y herramientas TELEFÓNICA comunicará la EMPRESA CONTRATISTA para su adecuación, así como el plazo para la obtención de las mismas, la necesidad se realizará por acta de compromiso y reunión de socialización.
2. Todo el instrumental y la herramienta necesaria para la ejecución de los servicios, están relacionados en el Contrato o socializado por medio de un acta firmada por las partes.

- Entrega de Servicios Especiales al Cliente:

Terminadas las pruebas, descritas previamente, el servicio especial será entregado al cliente, teniendo la EMPRESA CONTRATISTA que emitir, actualizar y complementar los documentos pertinentes, así como los sistemas implicados, el servicio debe quedar cerrado y autorizado por el centro de gestión hasta entregar y documentar el servicio a satisfacción del cliente.

- Re-Prueba de DDR-D:

Terminada la instalación técnica de lo sistema, y después del cliente estar con su equipo instalado correctamente, será agendada una fecha donde se efectuará la activación completa del servicio. (Para el caso de los servicios residenciales, el servicio se entregara una vez culminada la instalación, dejando al cliente con el servicio probado y funcionando de manera satisfactoria).

- Plazos de las Garantías:

La EMPRESA CONTRATISTA tendrá que garantizar la calidad de todos los servicios ejecutados, a saber:

- Los servicios de retiros de defectos, actividades de mantenimiento y trabajos especiales casa cliente, nodos y hasta por treinta (30) días (repetidos) imputables a la EMPRESA CONTRATISTA, tendrá que ser rehecho sin ningún costo adicional a TELEFÓNICA; y debe ser reportado por la EMPRESA CONTRATISTA en sus reportes mensuales.
- Los servicios de retiros de los defectos generados a través de las instalaciones realizadas (reparaciones iniciales), hasta treinta (30) días de la fecha de ejecución de los servicios, por razones imputables a la EMPRESA CONTRATISTA, tendrá que ser ejecutado sin ningún costo adicional a TELEFÓNICA;

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

- Los servicios de pre-calificación de servicios especiales, tendrán que ser garantizados por la EMPRESA CONTRATISTA por un período de treinta (30) días, contado a partir de la fecha de la ejecución.
- Cualquier daño ocasionado en la propiedad del cliente o en áreas comunes debido a los trabajos realizados durante la instalación serán asumidos por la EMPRESA CONTRATISTA y será el cliente, líder de proyectos y profesionales de soporte quienes evidencien y reporten los hallazgos.

Los servicios eventuales y los acontecimientos tendrán que:

- Ser evaluados por la EMPRESA CONTRATISTA de acuerdo a la criticidad de los mismos;
- Tener tratamiento distinguido por la importancia estratégica;
- Tratar el servicio con la atención total, para preservar la imagen de TELEFÓNICA;
- Reducir al mínimo los tiempos de atención;
- Garantizar la calidad de los servicios ejecutados;
- Todos los servicios deben tener acompañamiento y supervisión de la EMPRESA CONTRATISTA;
- A la conclusión del servicio tendrá que ser elaborado un informe final de las actividades realizadas.

• Pruebas Finales

- Además de las pruebas de continuidad, punto a punto incluyendo todos los elementos de red y de infraestructura que pueden ser necesarios, la EMPRESA CONTRATISTA tendrá que garantizar a través de las pruebas específicas la calidad para cada tipo de servicio comercializado o reparado (de acuerdo a las normativas actuales), así como los que complementariamente, pueden ser establecidos para garantizar los parámetros de la calidad y su estabilidad del servicio.
- Los resultados de las pruebas tendrán que ser entregadas a TELEFÓNICA en la forma y el formato definitivos (papel, magnético, etc.) siendo considerado como documentos esenciales para la aceptación del trabajo y de su facturación correspondiente.
- Los resultados de las pruebas que tendrán que ser entregadas a TELEFÓNICA, serán especificados para cada tipo de servicio, pudiendo ser modificado en función de las causas diversas durante la validez del contrato.
- Como parte del cierre de instalaciones y averías el técnico deberá realizar un cierre controlado realizando una llamada a un call técnico donde se verificará la calidad de la instalación / avería y se llevará a cabo una encuesta de satisfacción al cliente. La medición de calidad en el cierre controlado, de acuerdo a los desarrollos que lleve a cabo TELEFÓNICA,

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

podrá realizarse a través del dispositivo móvil.

- Equipos de medidas
La EMPRESA CONTRATISTA tendrá que poseer los equipos de medida y las herramientas necesarias para la realización de las pruebas y mediciones del cableado estructurado. Deberán contar con los elementos mínimos para el desarrollo de las actividades de instalaciones y averías contempladas en este documento.
- Entrega de los Servicios
Terminadas las pruebas, descritas previamente, el servicio será entregado, teniendo la EMPRESA CONTRATISTA que emitir actualizar y complementar los documentos pertinentes, así como los sistemas implicados.
Para el caso de bajas de Banda ancha y a consideración de TELEFÓNICA, en donde el Cliente no pudiese ser ubicado, se visitará su domicilio al menos en tres oportunidades se reconocerá 0,2 (cero coma dos) PB de la clase de mano de obra correspondiente.
- Viabilidades
La EMPRESA CONTRATISTA debe contar con un plan de contingencia documentado y de acción rápida frente a un incremento de solicitudes semanales de viabilidades.

2.1.1.4. Televisión

- Asignación de equipos terminales y accesorios:
La EMPRESA CONTRATISTA verificará el funcionamiento correcto del Decodificador, la antena, el LNB y los accesorios que se utilizarán en la instalación o la reparación, así como el alistamiento y configuración de los mismos para los fines previstos.
- Calidad de la instalación de la red del cliente:
La EMPRESA CONTRATISTA tendrá que verificar la infraestructura necesaria para realizar la instalación del cable coaxial (red interna y externa) de acuerdo con las normas y los procedimientos establecidos por TELEFÓNICA, informar al cliente la ruta del cable al realizar la instalación, asegurar con el cliente la ubicación de los decodificadores y revisar el correcto funcionamiento del equipo receptor y/o televisor del cliente, todo esto antes de iniciar la instalación del servicio. En caso que tenga necesidad de equipos adicionales o problemas que hagan impracticable la ejecución del servicio, se debe informar previamente a TELEFÓNICA y al cliente el trabajo a realizar para su autorización, según el procedimiento establecido por TELEFÓNICA.
Para cada servicio se deben ejecutar las pruebas de operación

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

correspondientes, con el objeto de garantizar la calidad y el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por TELEFÓNICA.

- **Pruebas Finales**

Más allá de las pruebas, incluyendo todos los elementos y accesorios del servicio de televisión que sean necesarios, la EMPRESA CONTRATISTA deberá realizar pruebas específicas de calidad del servicio instalado o reparado según las normativas que apliquen en su momento, así como las que adicionalmente puedan ser establecidas para garantizar los parámetros de calidad y estabilidad del servicio. Como parte de la entrega del servicio al cliente sea instalación, posventa o avería la EMPRESA CONTRATISTA seguirá el procedimiento de cierre establecido por TELEFÓNICA.

- **Entrega de Servicios al Cliente:**

Terminadas las pruebas finales, la EMPRESA CONTRATISTA adjuntará los documentos, diligenciará los formatos requeridos, actualizará la información necesaria en los sistemas y hará entrega oficial del servicio de televisión al cliente. La EMPRESA CONTRATISTA deberá relacionar el consumo de materiales utilizados, y para decodificadores y tarjetas actualizará los seriales correspondientes, todo de acuerdo al procedimiento establecido.

- **Plazos de las Garantías**

La EMPRESA CONTRATISTA tendrá que garantizar la calidad de todos los servicios ejecutados, a saber:

- Sobre la instalación del servicio de televisión (alta y posventa del servicio) dará una garantía de treinta (30) días calendario para todas las actividades.
- Cada servicio de mantenimiento y/o reparación del servicio televisión tendrá una garantía de treinta (30) días calendario. En estos casos las labores requeridas para su reparación y/o mantenimiento serán asumidas por la EMPRESA CONTRATISTA sin ningún costo adicional para TELEFÓNICA.

Los Servicios Eventuales y los Acontecimientos tendrán que:

- Ser evaluados por la EMPRESA CONTRATISTA de acuerdo a la criticidad de los mismos;
- Tener tratamiento distinguido por la importancia estratégica;
- Tratar el servicio con la atención total, para preservar la imagen de TELEFÓNICA;
- Reducir al mínimo los tiempos de atención;
- Garantizar la calidad de los servicios ejecutados;
- Todos los servicios deben tener acompañamiento y supervisión de la EMPRESA CONTRATISTA;

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

- A la conclusión del servicio tendrá que ser elaborado un informe final de las actividades realizadas.
- Servicios de enlaces de TV para Clientes corporativos, segmentos Empresas, Negocios y VIP; Para todo servicio de TV que ingrese por soporte técnico de corporaciones debe seguir los lineamientos y alcances que se tiene para la Resolución de avería acceso a cliente por Medios Satelitales exclusivo para servicios de TV que están en SERVICIOS ESPECIALES de la Clase K.

2.1.1.5. Multiproducto

Multiproducto consiste en la instalación simultánea o reparo de paquetes de servicios en una única visita al domicilio de un Cliente, con ejecución mediante técnico o equipo multiskill.

El presente apartado busca definir las actividades involucradas en este trabajo así como los tiempos de ejecución de las actividades de instalación de Dúo y Trío.

2.1.1.5.1. Composición de los Paquetes

Presentaremos una secuencia de ejecución de actividades para cada paquete de producto compuesto por los productos LB - Línea Básica, BA - Banda Ancha y TV, de esta manera los paquetes serán compuestos por LB+BA, LB+TV, BA+TV, LB+BA+TV dentro de sus variables posibles (con o sin acometida, par dedicado, por satélite, etc.) u otra composición de productos que fueren comercializados por TELEFÓNICA durante la ejecución del presente contrato.

En este documento serán descritas las actividades de las cuatro composiciones.

2.1.1.5.2. Composición del Equipo

El equipo de instalación deberá ser multiskill, o sea, las personas que ejecutan los trabajos deberán tener todas las habilidades requeridas para ejecución de la instalación del paquete del producto ofertado.

La ejecución de instalación de los productos descritos en este apartado deberá ser realizada por 1 equipo, que deberá ser integrado al menos por 2 personas, es decir, compuesta por: 1 técnico + 1 ayudante o 2 técnicos.

Este equipo trabajará con los paquetes ya mencionados: LB+BA, LB+TV, BA+TV y LB+BA+TV.

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

2.1.1.5.3. Composición del Perfil de la Mano de Obra

El equipo de instalación deberá tener habilidades para la ejecución de la instalación del Multiproducto de acuerdo con el paquete:

1. LB+BA: Perfil de técnicos de línea Básica y banda Ancha;
2. LB+TV: Perfil de técnicos de Línea Básica y TV;
3. BA+TV: Perfil de técnicos de Banda Ancha y TV
4. LB+BA+TV: Perfil de técnicos de Línea Básica, Banda Ancha y TV

2.2. Mantenimiento del SERVICIO

Se entiende por avería toda aquella anomalía que impide el normal funcionamiento de una instalación, equipo telefónico y/o servicio contratado por el cliente con TELEFÓNICA.

El mantenimiento de servicios contempla la identificación de averías, diagnóstico de la falla, localización, sustitución de elementos defectuosos, pruebas de funcionamiento, calibraciones, configuraciones, actualizaciones, capacitación y explicación al cliente, cierre o liquidación y todos los trámites administrativos asociados para la reparación de las averías de todos los productos de TELEFÓNICA (telefonía básica, internet xDSL, televisión, líneas troncales, RDSI, circuitos analógicos, circuitos digitales, centralitas). Incluye el cambio de facilidades técnicas y la sustitución de elementos de la red de distribución y la red del cliente.

La realización de esta actividad se efectuará de acuerdo a las diferentes normas establecidas por TELEFÓNICA, para cada uno de los servicios/productos comercializados. Consecuentemente en la medida que dichos productos sufran modificación, las nuevas directrices de atención al cliente que se publiquen también formarán parte de dicha normativa.

Se certificará una sola unidad de obra, por cada Boletín de Averías franquizado, independientemente del número de actuaciones efectuadas por la EMPRESA CONTRATISTA, sobre cualquiera de los tramos de red y/o equipos del cliente, para resolver la falla. Los servicios de reparación incluyen todas las visitas necesarias para la solución de la avería. Los desplazamientos, visitas y liquidaciones inefectivas no generarán retribución alguna adicional.

Una avería reiterada es toda avería que se genera dentro del periodo de garantía de treinta (30) días calendario sobre la misma red, independientemente del código de franqueo, del tramo de red en que se localizara la avería o de si ésta afectó a un servicio diferente.

Una avería de infancia es toda avería que se genera sobre la misma red (cobre, coaxial o inalámbrico) como consecuencia de una incorrecta actuación de provisión (altas, traslados y rutinas) dentro del periodo de garantía de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de ejecución de la orden de provisión (altas y posventas), independientemente del código de franqueo, del tramo de red en que se localizara la avería o de si ésta afectó a un servicio diferente.

Para los servicios que se retribuyen a través de mantenimiento en pago por acceso (descritos en el presente documento) se incluyen todas las averías reiteradas, de infancia, masivas de planta interna o las solucionadas en planta externa a través de un trabajo de mantenimiento.

La EMPRESA CONTRATISTA será responsable de cuidar la infraestructura de las redes de TELEFÓNICA en la zona asignada y deberá ejecutar el servicio de reparación, evitando reiteraciones de reclamos y la generación de averías con el fin de mejorar la calidad de atención a los clientes de TELEFÓNICA y para su propia eficiencia.

En el caso de averías de clientes sin contrato de mantenimiento ni alquiler contratado con TELEFÓNICA, La EMPRESA CONTRATISTA deberá informar al cliente, de la procedencia de generar un facturable, y del importe que corresponde, emitiéndolo en aquellos casos dictados por la normativa.

2.2.1. Actividades en Sectores de Pago por Acceso

En los sectores con "Mantenimiento por Acceso", se consideran incluidas en el pago mensual las actuaciones de mantenimiento correctivo para línea básica, banda ancha y televisión, independientes, según el precio estipulado para cada especialidad en la carta de adjudicación del contrato, siempre que se encuentren referidas a averías individuales de cliente, que TELEFÓNICA enviará a la EMPRESA CONTRATISTA a través de sus sistemas de información.

Las operativas, métodos de trabajo y demás especificaciones relativas a la ejecución de estas actividades serán las mismas que se aplican y registran en las Condiciones de los anexos técnicos del Contrato de Bucle de Cliente.

Para las actuaciones incluidas en el pago de "Mantenimiento por Acceso" de los productos de STB, xDSL y Televisión, se tendrán en consideración las siguientes situaciones de acuerdo a la ubicación de la avería:

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

2.2.1.1. Red de dispersión y Red de cliente

Abarca la red TELEFÓNICA comprendida entre la caja de Dispersión o Strip – incluyéndose estos- hasta el domicilio del cliente contemplando la acometida interna desde los bloques mono polares hasta la toma telefónica principal y la toma donde se encuentre conectado el CPE para acceso xDSL; para el caso de líneas inalámbricas, corresponde a la ejecución de las actividades desde la antena receptora hasta la toma principal del usuario (incluye todas las tecnologías operativas existentes); para TV abarca la red de cable coaxial y los elementos comprendidos desde la antena –incluyéndose ésta- hasta todos y cada uno de los decodificadores del cliente, incluso para aquellos casos masivos que se deriven de averías presentadas en una Solución Vertical. En estas situaciones dentro del pago se consideran incluidos todos los trabajos y actuaciones necesarios para reparar y cerrar las averías. Entre otras, se desarrollarán las siguientes tareas:

- Localización de la avería.
- Sustitución del elemento averiado.
- Reposición de la línea de abonado a causa de deterioro, pérdida o robo (Alambre exterior 2x20 awg, Alambre exterior 2x18 awg).
- Reposición de la antena de Televisión a causa de deterioro, pérdida o robo de acuerdo al procedimiento establecido por TELEFÓNICA.
- Entrega al cliente del servicio en funcionamiento.
- Cierre controlado de la avería en los medios (Call Center, IVR) que TELEFÓNICA determine.
- Legalización del material utilizado en los sistemas que defina TELEFÓNICA
- Cierre de las averías en los sistemas informáticos que TELEFÓNICA determine.

También se considerarán incluidas dentro del pago todas las actuaciones referidas a cambios de par, liberaciones de pares, etc., aplicadas para el cierre de la avería. En estas situaciones el orden de prelación para aplicar estas actuaciones será:

1. Cambio de PAR
2. Liberación de pares en la caja terminal
3. Reasignación de acometidas
4. Tendido de una acometida desde una caja terminal próxima al cliente.

En todos los casos la EMPRESA CONTRATISTA deberá consignar los cambios y/o modificaciones de la red en los sistemas de Registro de Red que TELEFÓNICA determine.

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

Las actuaciones donde se realice dentro del domicilio del cliente un "Traslado Interno" del punto de BA, del punto de Televisión, de la antena de Televisión, o cualquier "Traslado Interno" que TELEFÓNICA defina dentro del presente contrato, serán pagadas por las actividades de "Alta Visita Técnica" si ingresaron como tales en los sistemas de información de TELEFÓNICA. Si en la ejecución de una avería, la EMPRESA CONTRATISTA detecta que se requiere realizar cualquier tipo de "Traslado interno", la EMPRESA CONTRATISTA antes de realizar actividad alguna en el predio del cliente debe cumplir con el proceso de identificación de "Traslado Interno" definido por TELEFÓNICA. Si la EMPRESA CONTRATISTA no cumple con el proceso de identificación de "Traslado Interno", dichas actuaciones no generarán un pago adicional y serán asumidas dentro del pago por acceso.

2.2.1.2. Equipamiento en el domicilio del cliente

Abarca todos los equipos y/o elementos que se encuentran en el domicilio del cliente, en los cuales se puede presentar la falla del servicio; dentro del pago se consideran incluidos todos los trabajos, materiales y actuaciones necesarios para reparar y cerrar las averías. Entre otras, se desarrollarán las siguientes tareas:

- Localización de la avería (Computador, Modem, Micro filtro BA, Splitter xDSL, Televisor, Decodificador, Smart Card, Control Remoto, Disco Duro Decodificador – PVR, Adaptadores de Energía, Aparato Telefónico).
- Diagnóstico de la falla (fallas en el Televisor, fallas en el Control Remoto, fallas en el Micro filtro BA, Splitter xDSL, fallas en el Disco Duro Decodificador – PVR, fallas en los Adaptadores de energía, fallas en el Modem, fallas en el Aparato Telefónico ó Puesto de Voz, fallas en el Decodificador, fallas en la Smart Card, fallas en el computador o aplicaciones software como el cliente PPPoE/A, instalación, configuración y diagnóstico de redes LAN (Ethernet y WiFi), diagnóstico de aplicaciones software como servidores y clientes Web, FTP, Proxy, correo electrónico, firewall, antivirus, etc.).
- Reposición del equipo a causa de deterioro, pérdida o robo (Modem, Decodificador, Micro filtro BA, Splitter xDSL, Smart Card, Adaptador de energía para Modem o Decodificador) de acuerdo al procedimiento establecido por TELEFÓNICA.
- Suministro de materiales y equipos terminales incluidos en el mantenimiento.
- Pruebas de sincronismo, autenticación y navegación con equipo CPE (modem).
- Programación/Reprogramación de equipos (Modem, Decodificador, Computador, Televisor, Control Remoto, etc.).

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

- Uso del soporte técnico para internet xDSL, Televisión, STB y cualquier servicio con las áreas que definida TELEFÓNICA (Línea de Soporte, Call Center, etc...).
- Entrega al cliente del servicio en funcionamiento.
- Cierre controlado de la avería en los medios (Call Center, IVR) que TELEFÓNICA determine.
- Legalización del material utilizado en los sistemas que defina TELEFÓNICA
- Cierre de las averías en los sistemas informáticos que TELEFÓNICA determine.

2.2.1.3. Repartidor y Armarios de interconexión

Para las averías que se encuentren localizadas, tanto en el Repartidor o Distribuidor Principal (MDF), como en puntos de interconexión (Armarios), o como para aquellas otras en las que se precise actuación en estos elementos, se considerará incluido dentro del pago las tareas correspondientes a:

- Tendido/desmonte y manipulación de puentes/cruzadas.
- Desmonte de puentes/cruzadas sin servicio.
- Cambio de Protecciones (fusibles) defectuosas
- Sustitución de puentes/cruzadas que no siguen el recorrido adecuado.
- Sustitución de puentes/cruzadas en mal estado o empalmados.
- Reposición y mantenimiento de seguridad, candados, cerraduras, etc.
- Pruebas de sincronismo, autenticación y navegación con equipo CPE (modem).
- Uso del soporte técnico para internet xDSL, Televisión, STB y cualquier servicio con las áreas que definida TELEFÓNICA (Línea de Soporte, Call Center, etc.).
- Entrega al cliente del servicio en funcionamiento.
- Cierre controlado de la avería en los medios (Call Center, IVR) que TELEFÓNICA determine.
- Legalización del material utilizado en los sistemas que defina TELEFÓNICA
- Cierre de las averías en los sistemas informáticos que TELEFÓNICA determine

La EMPRESA CONTRATISTA realizará las actividades necesarias o combinación de las mismas de acuerdo a la ubicación de la falla para entregar un servicio de calidad a los clientes de TELEFÓNICA.

Quedan incluidas dentro del pago de "Mantenimiento por Acceso" todas las averías para las cuales no fue posible la identificación de la falla, o el servicio se encontró operativo en el momento de la visita por parte de la EMPRESA CONTRATISTA en el predio del cliente. Así mismo, la solución de las averías ocasionadas por fallas de

equipos de Planta Interna quedan incluidas dentro del pago de "Mantenimiento por Acceso".

2.2.1.4. Red de Cables (Red primaria, red secundaria y red directa)

En aquellas averías individuales de cliente, cuya ubicación se encuentre en la red de cables, es decir entre el repartidor o distribuidor principal (MDF) y las cajas terminales, dentro del pago, siempre se considerará incluida la reposición del servicio, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Localización de la avería. (Determinación del punto exacto de ubicación de la avería).
- Reparación y/o cambio del correspondiente par averiado.
- Apertura y cierre de todo tipo de empalme, garantizando la correcta manipulación y cierre del mismo de acuerdo a la normatividad de TELEFÓNICA.
- Actualización de las vías en los sistemas de Registro de TELEFÓNICA y según los procedimientos definidos por esta última.
- Entrega al cliente del servicio en funcionamiento.
- Cierre controlado de la avería en los medios (Call Center, IVR) que TELEFÓNICA determine.
- Legalización del material utilizado en los sistemas que defina TELEFÓNICA
- Cierre de las averías en los sistemas informáticos que TELEFÓNICA determine

2.2.1.5. Recepción de Actividades Incluidas en el Mantenimiento por Acceso

Además de lo indicado en los anexos de las distintas especialidades del presente documento, TELEFÓNICA se reserva el derecho de realizar las auditorias que estime necesarias para comprobar la calidad de la actividad terminada.

La EMPRESA CONTRATISTA colocará a disposición de TELEFÓNICA los recursos, herramientas y personal para realizar los muestreos que se estimen necesarios durante la ejecución de los mismos.

2.2.2. Precio y Valoración

El pago a aplicar correspondiente a los trabajos desarrollados en las áreas geográficas denominadas Sectores con Mantenimiento por Acceso, se establece en un valor fijo y mensual. El monto de la facturación mensual en un Sector, será el resultado de multiplicar el precio del acceso consignado en la carta de adjudicación por el número o volumen de accesos del Sector por el Factor de Desempeño (FD) de Mantenimiento logrado.

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente
TELEFÓNICA

160

$$V_{fm} = ((P_{aLB} \times N_{aLB}) + (P_{aBA} \times N_{aBA}) + (P_{aTV} \times N_{aTV})) * FD$$

Donde:

V_{fm} = Valor Facturado Mensual

P_{aLB} = Precio por Acceso para Línea Básica

N_{aLB} = Número de accesos del sector Línea Básica (*)

P_{aBA} = Precio por Acceso para Banda Ancha

N_{aBA} = Número de accesos del sector Banda Ancha (*)

P_{aTV} = Precio por Acceso para Televisión

N_{aTV} = Número de accesos del sector Televisión (*)

FD = Factor de Desempeño de Mantenimiento del periodo

(*) El cálculo del número de accesos del Sector será obtenido en los sistemas de TELEFÓNICA con base en el número de accesos FACTURANDO por producto (STB, xDSL (Banda Ancha) y DTH) existentes en el Sector el último día del mes inmediatamente anterior a la liquidación de los servicios.

Para el número de accesos (N_a), son considerados los siguientes terminales para cada tipo de actividad:

- Líneas residenciales
- Líneas de Negocios
- Líneas Inalámbricas de todas las tecnologías existentes
- Líneas de uso de Gobierno
- Líneas para uso de servicio RDSI Básico y Primario.
- Líneas para uso de E1 en centralitas y servicio de Datos.
- Clientes con servicio de Banda Ancha facturando en el sector.
- Clientes con servicio de Televisión facturando en el sector.

El pago establecido como facturación por las actividades desarrolladas en un Sector (Mantenimiento pagado por Acceso), además de los conceptos recogidos en el documento Condiciones Particulares de Contratación comprende así mismo, entre otras, las siguientes actuaciones:

- a) Disponibilidad de recursos humanos, materiales y logísticos (vehículos, equipos de comunicación) para la atención permanente del sector.
- b) Dotación de equipos de medición y localizadores para el tratamiento de averías
- c) Atención de las averías de los clientes (Mantenimiento Correctivo).
- d) Implementación de las Oficinas de Servicio o Centros de Planificación y Despacho - CPD requeridos para la Operación.

- e) Horario ininterrumpido de atención (24 horas durante 365 días al año) para la solución de averías.
 - f) Localización y determinación del lugar de la ubicación de todos y cada uno de los elementos que son objeto de trabajos.
 - g) Estudio, preparativos y actuaciones necesarias para acceder a instalaciones de TELEFÓNICA o ajenas.
 - h) Ejecución de las obras con estricto cumplimiento de la normativa vigente para cada especialidad.
 - i) Afectación en productividad por variaciones climáticas, fiestas, problemas de mano de obra, etc.
 - j) La correcta realización de los trabajos (dejando a criterio de TELEFÓNICA, las distintas pruebas a realizar para cerciorarse de la calidad de los trabajos).
 - k) Gestión y administración del sector, con dotación informática suficiente para realizar el tratamiento de la información.
- Acopio, gestión y custodia de un stock de materiales de partida que se irá reponiendo periódicamente en función de los consumos realizados.

2.3. Centro de Planificación y Despacho – CPD (Oficina de Servicios)

- a. La EMPRESA CONTRATISTA deberá ejecutar y supervisar todas las actividades relacionadas con la operación del Centro de Planificación y Despacho – CPD (planificación, agendamiento, despacho, atención al cliente etc.), en términos de análisis, programación y cierre de todos los servicios ejecutados internamente y en campo, análisis de defectos y estadísticas de baja, así como la supervisión de la red en su ámbito de actividad, mediante la utilización de sistemas de supervisión específicos de TELEFÓNICA.
- b. La mano de obra para la ejecución y supervisión de esos trabajos, será de responsabilidad de la EMPRESA CONTRATISTA, dimensionada de forma a dar eficacia al proceso y de acuerdo a lo establecido en el Anexo -10- "Perfiles personal y Capacitación".
- c. Los cierres en los sistemas informáticos de TELEFÓNICA de los servicios ejecutados o pendientes deben ser realizados inmediatamente después de la conclusión de los trabajos, para garantizar el suministro y la actualización de la información en tiempo real en los sistemas utilizados.
- d. La EMPRESA CONTRATISTA se responsabilizará por la integridad, actualización y veracidad de la información contenida en los sistemas informáticos, que será utilizada como base para evaluación de la calidad de los servicios ejecutados.
- e. EMPRESA CONTRATISTA deberá realizar las actividades pertinentes a la oficina de servicios (CPD) en sus propias dependencias o adónde las parten concuerden, en función de las necesidades y solicitudes de TELEFÓNICA, con el objetivo de minimizar costos, con toda la infraestructura necesaria para la realización de sus actividades tanto operacionales como administrativas, para tanto es obligatorio

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

- el uso de los sistemas utilizados por TELEFÓNICA que le garanticen el control de las actividades ejecutadas.
- f. La EMPRESA CONTRATISTA debe atender cada segmento con una estructura que garantice la calidad de los servicios ejecutados con personal entrenado, debiendo contemplar todas las etapas del proceso de atención al cliente.
 - g. Las ordenes de servicio de garantías creadas para la atención de defectos, serán transferidos a la EMPRESA CONTRATISTA para su ejecución, informando en los mismos cualquier referencia sobre visitas fijadas que hayan sido programadas con el cliente. La EMPRESA CONTRATISTA sin afectar su operación normal, deberá disponer de personal operativo necesario, atendiendo su solicitud de forma inmediata y en los plazos fijados con el objetivo de calidad para el sector, e informando exactamente a TELEFÓNICA cuántas actuaciones efectúe.

2.4. Procedimientos para Emergencias

Si en la zona, uno o más departamentos o localidades asignadas a la EMPRESA CONTRATISTA, se presentaran situaciones de emergencia (inundaciones, incendios, asonadas, etc.), a solicitud de la EMPRESA CONTRATISTA o por iniciativa de TELEFÓNICA se podrá intervenir de acuerdo al plan de acción que TELEFÓNICA defina, cuando considere que la magnitud de los trabajos a acometer supera la capacidad de respuesta de la EMPRESA CONTRATISTA (no solo evaluando los efectivos destinados en el departamento o localidad, sino considerando además el aporte de los medios materiales y humanos de los departamentos o localidades adyacentes) y que la degradación sufrida por los índices de calidad del sector alcanzará un nivel difícilmente recuperable.

En cualquier caso para que proceda la declaración de situación de emergencia en un departamento o localidad, es condición imprescindible que la EMPRESA CONTRATISTA informe, fehacientemente, a los responsables de TELEFÓNICA de esta situación. TELEFÓNICA evaluará la solicitud de la EMPRESA CONTRATISTA y en caso de que ésta sea admitida, la EMPRESA CONTRATISTA ayudará con sus propios medios o aportaciones ajenas, en los trabajos de reparación, efectuando, posteriormente, una revaloración de los niveles e indicadores de calidad.

Durante el periodo de tiempo que un Departamento o Localidad se encuentre en el estado definido como situación de emergencia, a consideración de TELEFÓNICA se podrá suspender la facturación y el pago de las cuotas concertadas para mantenimiento por acceso, pudiendo proceder en este caso a evaluar y cuantificar el valor de los trabajos a realizar para su facturación de forma independiente (Pago por actividades), de acuerdo a lo establecido en las condiciones particulares y generales.

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

2.5. Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Planta Externa

Para las actividades de mantenimiento Preventivo y Correctivo de Planta Externa el pago se realizará por tareas realizadas (trabajos por actividad), la retribución que ha de aplicarse será la establecida conforme a las actividades baremo descritas en los anexos correspondientes del presente contrato.

Las actividades a realizar en la red de telecomunicaciones de Fibra Óptica - FO y Cobre - CU referidas en este apartado son: Mantenimiento, Reparación, Adecuación (Movimientos de red, Migración de red), Reposición (Daños Masivos, Hurtos) y todas las actividades que TELEFÓNICA defina durante el presente contrato.

Los trabajos de mantenimiento se ejecutarán de acuerdo con lo establecido en el "Proceso de ejecución de OT's" y en los apartados de los anexos técnicos relacionados con las especialidades desarrolladas en el presente contrato.

Con la información facilitada por TELEFÓNICA, el control de los servicios ejecutados por la EMPRESA CONTRATISTA y la revisión de red le permitirá a ésta última, hacer un mapeo de los focos de defectos, permitiendo de ese modo coordinar con TELEFÓNICA, la actuación preventiva en áreas determinadas, manteniendo y logrando estándares de calidad vigentes de la red externa.

Las actividades a ejecutar por concepto de actividades por Mantenimiento Correctivo y Preventivo, serán enviadas a la EMPRESA CONTRATISTA por medio de Órdenes de Trabajo (OT's) y registradas en los sistemas informáticos que TELEFÓNICA determine, previa entrega por parte de la EMPRESA CONTRATISTA de un diagnóstico de la red a intervenir.

La EMPRESA CONTRATISTA deberá tener personal en cantidad suficiente, debidamente equipado (por ejemplo, vehículos, herramientas etc.), conforme el segmento de actuación, para atender de inmediato las actividades, conforme a los plazos (cronogramas) definidos y que resulten aplicables a cada especialidad y los objetivos que se señalan en los apartados del Anexo -6- "Evaluación de EECC".

Todos los incidentes detectados por la EMPRESA CONTRATISTA (hurtos, accidentes, descargas eléctricas, vandalismos etc.) se deberán comunicar inmediatamente a TELEFÓNICA mediante los medios y procedimientos establecidos para tal fin.

Las actividades de mantenimiento correctivo y preventivo a desarrollar, siempre se acomodarán a las particularidades propias de la red instalada, teniendo como fin la consecución de los objetivos de calidad definidos.

Así mismo, la EMPRESA CONTRATISTA, deberá interactuar con TELEFÓNICA para el desarrollo de las siguientes actividades:

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

- a.) Todas las actividades derivadas del mantenimiento y/o operación de la red externa, incluyendo la interacción con los organismos responsables (Alcaldías, gobernaciones, entidades de tránsito, etc.).
- b.) Todas las actividades de trabajos por mantenimiento preventivo y correctivo de planta externa producidos a causa de robos y/o trabajos a ejecutar por pedidos de terceros previa generación de Orden de Trabajo - OT y autorización de TELEFÓNICA.
- c.) Todas las actividades para atención de mantenimientos correctivos prioritarios (provisionales o definitivos), en postes utilizados por TELEFÓNICA, derivado de accidentes en las redes o casos fortuitos ocurridos por acción de terceros o por la naturaleza (vandalismos, incendios, descargas eléctricas y atmosféricas, etc.) y mantenimientos de urgencia que impidan riesgo inminente de posible caída de poste, por erosión o desplome del mismo.
- d.) Todas las actividades para atención de mantenimientos correctivos prioritarios (provisionales o definitivos) en cables aéreos; canalizados (incluido pequeños reparos de ductería); en fachada; enterrados y terminación de cables, derivado de accidentes en las redes o casos fortuitos ocurridos por acción de terceros o por la naturaleza (vandalismos, incendios, descargas eléctricas y atmosféricas, etc.), incluyendo el acompañamiento de traslados de cables por solicitud de empresas de Energía.
- e.) Todas las actividades para atención de mantenimientos correctivos prioritarios (provisionales o definitivos), derivado de accidentes en las redes o casos fortuitos ocurridos por acción de terceros o por la naturaleza (vandalismos, incendios, descargas eléctricas y atmosféricas, etc.).
- f.) Todas las actividades necesarias para recuperar los pares/hilos dañados, cambiar o sustituir un cable para recuperar el par/hilo dañado, efectuar servicios de intervención de empalmes donde haya servicios de remoción de defecto, siempre que sea necesario y en los casos en que la reparación deba cambiar el trayecto / distribución de cables; caja terminal etc., se deberá solicitar autorización de TELEFÓNICA. Estas actividades se considerarán por pago por actividad previa generación de Orden de Trabajo - OT y autorización de TELEFÓNICA.
- g.) Las actuaciones, en los cables existentes entre centrales telefónicas pertenecientes a las redes de TELEFÓNICA, que sólo pasen por el área, de una EMPRESA CONTRATISTA serán establecidos y especificados por TELEFÓNICA en la topología de cada localidad.
- h.) Efectuar servicios de sustitución o adecuación en armarios de: bloques, empaques de control de filtración, identificación, blindaje/toma de tierra, argolla guía para cruzadas en armario, etiquetas de identificación, par piloto (caso existente) y fijación de carcasa y bloques.

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

-
- i.) Efectuar servicios de sustitución de conectores y/o terminales e identificación en las cajas aéreas.
 - j.) Efectuar servicios de fijación y acomodación del cable en caja subterránea y en los cárcamos de acceso a MDF's.
 - k.) Efectuar servicios de mantenimiento de último kilómetro de Fibra Óptica.
 - l.) Ejecutar y supervisar todas las actividades relacionadas con la operación del Centro de Planificación y Despacho CPD (despacho, contacto con entes gubernamentales, seguimiento a las OT's y actualización y avance de las OT's en los sistemas de información, etc.), en términos de análisis, programación de trabajos y todos los servicios ejecutados internamente/campo que garanticen tiempo/cronograma y estándares de calidad.
 - m.) Informar las irregularidades de red a través de un informe consolidado de Anomalías en la Red Externa, donde se especifique las modificaciones que se requieren para mantener en buen estado los elementos de la red.

Si por alguna razón la EMPRESA CONTRATISTA no ejecutara las actividades (OT's) de Mantenimiento Correctivo programadas, se aplicarán las penalizaciones descritas en el Anexo -7- "Aseguramiento de la Calidad y Penalizaciones". Así mismo las actividades (OT's) generadas afectan los indicadores globales de gestión de actividades (OT's) definidos en el Factor de Desempeño de Planta Externa.

Es deber de la EMPRESA CONTRATISTA cumplir con todos los entregables (documentos, planos, etc.) y todo ajuste para las OT's que por calidad, TELEFÓNICA defina de acuerdo del "Proceso de ejecución de OT's"; en caso de incumplir, se aplicarán las penalizaciones descritas en el Anexo -7- "Aseguramiento de la Calidad y Penalizaciones".

Para las labores catalogadas como Mantenimiento Correctivo y Preventivo de Planta Externa, TELEFÓNICA dispondrá de un presupuesto mínimo mensual del 16% (resultado de la suma del valor pagado por Mantenimiento en la modalidad de Pago por Acceso del Servicio de STB y ADSL), para la ejecución de Ordenes de Trabajo que permitan solucionar inconvenientes diagnosticados sobre elementos de Planta Externa; la ejecución de este presupuesto se realizara mediante Ordenes de Trabajo OT's autorizadas por TELEFÓNICA; en caso que la EMPRESA CONTRATISTA no realice la ejecución del presupuesto destinado para las Ordenes de Trabajo, se exime a TELEFÓNICA de mantener la disponibilidad presupuestal descrita y esta última podrá encargar las labores requeridas para la ejecución del presupuesto a otra EMPRESA CONTRATISTA habilitada, capacitada y acreditada para el desempeño de dichas actividades. Así mismo TELEFÓNICA podrá de manera discrecional, aumentar por periodos mensuales, el presupuesto disponible para la ejecución de las Ordenes de Trabajo respectivas, el cual será informado antes de los primeros cinco (5) días calendario del periodo de Facturación.

2.5.1. Red de Fibra Óptica

El Mantenimiento de la red Externa de Fibra está formado por el conjunto de actividades que se requieren para ejecutar la supervisión en sitio, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y adecuaciones en los tramos de la Red de Transmisión Nacional de Fibra Óptica (RTNFO) instalada en todo el país.

La red de fibra óptica a ser intervenida en la presente solicitud, está comprendida entre puntos distribuidores ópticos que conectan los equipos de comunicaciones de TELEFÓNICA.

En todos los trabajos a realizar en el Mantenimiento deberán conservarse las condiciones Técnicas de construcción de la infraestructura de la red de fibra óptica, indicadas en el Manual de construcción de redes de TELEFÓNICA por lo cual en cada cuadrilla debe existir personal entrenado, capacitada y con reconocida experiencia en la ejecución de obras de mantenimiento.

Si los trabajos de mantenimiento y adecuación implican variación en el trazado, construcción de cámaras nuevas, modificación de un cruce, cambio de tipos de tendido, instalación o desplazamiento de postes y riendas, estos deben ser actualizados mediante GPS bajo las exigencias técnicas de TELEFÓNICA; la EMPRESA CONTRATISTA hará la actualización de los datos dentro de las 48 horas siguientes a la terminación de trabajos sobre la red en los sistemas de información que TELEFÓNICA designe.

La EMPRESA CONTRATISTA será responsable por los daños que afecten la infraestructura operada por TELEFÓNICA debido a mantenimientos no realizados y que se podrían haber programado, que no se hayan reportado oportunamente en los respectivos informes semanales, asumiendo las sanciones estipuladas.

La EMPRESA CONTRATISTA presentará un informe detallado con registro fotográfico en medio digital antes, durante y posterior a la reparación, de todas las intervenciones, además propondrá cuando haya lugar, los mecanismos a seguir que permitan prever en otro sitio con circunstancias similares, las causas que originaron la falla. Los registros fotográficos deben ser tomados siempre buscando un punto de referencia que haga identificable geográficamente al lugar (Ej.: tomar fotos en cuyo fondo se observen árboles, cercas, paisajes, edificaciones, vallas publicitarias, señalización vial, etc.). Esta información deberá incluirse en el informe semanal siguiente a la ocurrencia de la intervención.

El mantenimiento correctivo ya sea provisional o definitivo se liquidará de acuerdo con las listas de precios de punto baremo ofrecidos, solamente en las casos y ruta o sección de Fibra donde no hay cuadrilla de mantenimiento preventivo contratada o se requiera trabajos o actividades mayores que NO estén contemplados dentro de

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

las actividades de mantenimiento preventivo o desborden la capacidad de ejecución de la cuadrilla de mantenimiento preventivo, evento que será definido por el supervisor del contrato.

Descontando los elementos suministrados por TELEFÓNICA, los materiales, las herramientas, la mano de obra ó el transporte que está incluida en las cuadrillas ya sea de mantenimiento preventivo ó supervisión.

Para solucionar definitivamente las fallas que involucren o no corte de la fibra óptica se realizarán actividades como:

- Alistamiento de las puntas del cable de fibra óptica para empalmar por mecánico o por fusión.
- Desplazamiento de cables de fibra óptica.
- Instalación de cables.
- Recuperación (halado) y fijación de cables aéreos y canalizados.
- Ejecución de empalmes de fibra óptica con sus respectivas medidas.
- Instalación y retiro de postería y herrajes.
- Construcción y reconstrucción de cámaras, canalizaciones, tendido de tritubo e instalación de cinta preventiva.
- Empalme de ductería de PVC y tritubos incluido el cambio de tramos.
- Subductar ductería.
- Retiro de aros fracturados de tapas de cámaras y reemplazo por nuevos.
- Relleno con material seleccionado en canalizaciones expuestas.
- Realce de los aros de las tapas de cámaras en caso de cambio de nivel de las vías o de los andenes.
- Reconstrucción de zanja por hundimiento o asentamientos y construcción de protecciones.
- Retiros ó demoliciones de elementos de infraestructura de la red (vigas, cerchas, postes, tubos galvanizados, etc.).
- Instalación ó reconstrucción de elementos de infraestructura de la red (vigas, cerchas, postes, tubos galvanizados, etc.).
- Construcción de protecciones especiales para evitar vandalismo en zonas críticas.
- Ejecución de obras medianas como construcción de muros de contención o gaviones en lugares con fallas geológicas.
- Adicionalmente realizarán todas las labores necesarias para restaurar a sus condiciones normales la infraestructura de la Red de Fibra Óptica y optimizar los trayectos involucrados, una vez sea reparada la falla. Todas las obras civiles incluyen el retiro de escombros y materiales sobrantes.

Todas las demás actividades para asegurar la red externa de fibra y su infraestructura asociada.

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

2.5.1.1. Mantenimiento Preventivo

Se considera el conjunto de actividades que se realiza a intervalos predeterminados según criterios preestablecidos, destinados a garantizar la operatividad continua y sin interrupciones de las redes de fibra, cables y elementos complementarios, accesorios de terminación de los cables, cámaras, ductos, subductos, tritubos, postes y demás infraestructura conexas, consideradas en el presente documento y evitar la degradación prematura de estos.

Se realizarán como mínimo las siguientes acciones de Mantenimiento Preventivo:

- a) De las cámaras y postes revisados la EMPRESA CONTRATISTA debe entregar un informe mensual en donde se detalle: el número de cables que entran y/o salen, su clasificación (de fibra óptica ó de cobre), identificación (fabricante, número de fibras ó pares), el número de empalmes respectivos y la longitud de cable de reserva para cada cable. Este informe debe ser entregado en el formato del registrado en los sistemas de información que la TELEFÓNICA designe.
- b) Realizar rocería de maleza alrededor de los mojones de señalización, previa programación aprobada por el Supervisor del contrato, Líder Zonal o su delegado.
- c) Efectuar rocería y limpieza alrededor de los mojones, postes y riendas tanto en los tramos férreos como en los tramos viales (asegurando que no exista ningún elemento vegetal o mineral en un radio de (1) un metro a la redonda a partir del centro del respectivo elemento de la red).
- d) Pintar mojones, cerchas y postes previa programación aprobada por el Líder zonal o su delegado. Proteger de ruptura, movimiento, remoción de su sitio de instalación y/o cualquier afectación toda la infraestructura de obra civil en sus ubicaciones iniciales de instalación en caso de cualquier tipo de construcción de obras: pavimentaciones, alcantarillas, canaletas, pontones, repavimentaciones, desviación, ampliaciones ó derivaciones de la vía y demás que puedan afectar cualquier infraestructura de los cables de fibra óptica de TELEFÓNICA.
- e) Efectuar las acciones necesarias (rellenos, entibados, trinchos, excavaciones y demás), en caso de exposición de la cinta de prevención, del tritubo o de los ductos para evitar los corrimientos de los cables causados entre otros por sedimentaciones, derrumbes, cauces de agua, terrenos deleznales u otras causas, mientras se efectúan las obras de mantenimiento correctivo definitivas.
- f) Descope y limpieza para árboles que estén debajo o en las cercanías inmediatas de los cables aéreos, reposición de tapones de las cámaras con tapa a la vista, fijación de cajas de empalme y herrajes sueltos en cámaras

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

con tapa a la vista, cambiándolos o instalándolos cuando sea necesario, instalación de tapas para cámara en canalizaciones rurales y urbanas y tensionado de riendas y vanos, cimentación de postes, vigas, cerchas y pontones.

- g) Readecuación de elementos de señalización tales como pintura de mojones, remarcación de datos de identificación del mojón por deterioro de la marcación, reinstalación de mojones. En general estos elementos deben permanecer ubicados y pintados de acuerdo con las instrucciones dadas por el Líder zonal o su delegado.
- h) Reubicación de mojones según la norma técnica.
- i) En caso de no encontrar un elemento de señalización deberá notificarlos a TELEFÓNICA para suministro y la instalación se hará por la EMPRESA CONTRATISTA incluido dentro de las labores de Mantenimiento preventivo.
- j) Revisar y tomar las acciones para asegurar que la infraestructura de la red de fibra óptica se encuentre en las condiciones de estabilidad y seguridad siguiendo las recomendaciones establecidas en Manual de construcción de redes telefónicas de TELEFÓNICA, las cuales hacen parte constitutiva del contrato. Dentro de los aspectos más generales a tener en cuenta cabe destacar:

- Canalización sin hundimientos o fallas.
- Cable de fibra óptica, cinta de prevención o tritubo no expuestos.
- Ductos en hierro galvanizado, sin grietas, alineados, empataados y los collarines anclados correctamente.
- Cámaras en el sector rural ocultas.
- Cámaras con tapa a la vista en el área urbana, desaguadas, sin escombros y en buen estado. En caso que las cámaras pertenezcan a un tercero se deberán tramitar ante este los permisos necesarios para intervenirlas. La EMPRESA CONTRATISTA deberá realizar las actividades necesarias para mantener en perfecto estado las cámaras con TAPA A LA VISTA y totalmente cubiertas y/o totalmente enterradas, las cámaras del tipo FR y 2FR.
- Vigas sin fisuras o fracturas y estables.
- Mojones verticales, pintados y con su identificación claramente visible verificando su ubicación con respecto a la cámara que señala.
- Cercas perfectamente pintadas, alineadas y aseguradas.
- Postes aplomados, riendados, cimentados y debidamente rotulados (con número de poste, sección y ruta), libre de cualquier elemento ajeno a la red.
- Tendidos aéreos con sus herrajes completos, en perfecto estado e instalados adecuadamente.

- Vanos regulados y flechados según distancias y características del cable, establecidos en el Manual de construcción de Redes de TELEFÓNICA.
 - Distancias de seguridad a servicios de energía comercial según el nivel de tensión presente y establecido en el Manual de construcción de Redes de TELEFÓNICA.
 - Antivibradores libres de elementos externos que afecten su funcionalidad (musgo, cometas, hilos etc.) e instalados adecuadamente.
 - Árboles y cualquier agente externo que pueda afectar el cable de la fibra óptica en tendido aéreo que conserven en caso de eventualidad en un rango de dos (2) a cinco (5) metros.
 - Regrapado de ductería en cruce de puentes, pintada de cerchas, engrasado o pintura de guayas en cruce de puentes y repintada de señales de prevención en postes.
- k) Mantener actualizada la información de las carteras de obra al día, con el fin de poderla incorporar a las respectivas bases de datos o sistemas de información que designe TELEFÓNICA; al igual que la información de los terminales ópticos a cargo. Esta información debe ser entregada mensualmente a TELEFÓNICA en los formatos debidamente diligenciados que se establezcan para el caso.
- l) Entregar durante la última semana del contrato un reporte consolidado con la información completa de las actividades de obra realizadas, (se hayan ó no presentado modificaciones a la infraestructura.
- m) Se realizará un recorrido durante el último mes del contrato para coordinar con la Supervisión del contrato y el personal técnico responsable de la operación y mantenimiento del respectivo tramo, el estado final de la infraestructura de la red de fibra óptica. Para esto la EMPRESA CONTRATISTA presentará con anticipación un cronograma de actividades
- n) Para mantener actualizada la información, la EMPRESA CONTRATISTA entregará en medio magnético mensualmente al Supervisor del contrato, una copia a la Gerencia de Operación de Campo, y a los profesionales de zona, el registro de las fallas y recuperaciones ocurridas, incluyendo su ubicación, fibras afectadas, atenuación total de la sección y tramo afectado, variación de la longitud óptica, obras civiles realizadas, afectación en el presupuesto de potencia y el resultado de las pruebas, además debe garantizar que tendrá a disposición toda la información que al respecto posea para su consulta en cualquier momento y suministrarla si a juicio de TELEFÓNICA es necesaria.
- o) Se deben ejecutar a los hilos de fibra de los cables de la red de TELEFÓNICA, mediciones bidireccionales de atenuación y unidireccionales de potencia, correspondencia y continuidad, al iniciar el contrato, realizados trabajos o intervención sobre el cable de fibra y durante el mismo ante cualquier evento

o intervención de manera correctiva o preventiva conforme a los cronogramas estipulados por los supervisores. En cada actividad se hará limpieza de los conectores en los ODF y se revisará el estado de sus conexiones. No se tocarán las fibras en servicio a menos que haya una actividad programada y autorizada por TELEFÓNICA. Estos resultados se deberán entregar en el formato de Medidas de atenuación de empalmes, y en el Medición de fibra óptica, junto con las acciones, actividades y cronograma de mejoramiento y recuperación de los casos y eventos identificados.

- p) El inventario o levantamiento de información de una caja de empalme será posible bajo solicitud. Siempre se deberá contar con una empalmadora y todos los elementos para hacer empalmes de fusión (cajas de empalme, termoencogibles, etc.) como una medida de precaución en caso de ser necesario su uso. Cada vez que esto sea solicitado, la EMPRESA CONTRATISTA deberá entregar en medio magnético en un archivo de formato Microsoft Excel la información detallada del empalme inspeccionado.
- q) Es de anotar que para ejecución del mantenimiento, la EMPRESA CONTRATISTA utilizará algunos materiales sin costo adicional como estacas de madera, guadua, grasa, sogas, amarres provisionales y señalización entre otros.
- r) Todas las actividades descritas anteriormente sobre el cable de fibra, ODF y cajas de Empalme, que pongan en riesgo el servicio, obedecerán a una programación previa y detallada del trabajo que deberá acordarse con profesional de zona. Su ejecución se informará mínimo con seis (6) días de anticipación a la Supervisión del contrato y a la Gerencia de Operaciones de Campo
- s) Revisar las cámaras con TAPA A LA VISTA descritas e con la frecuencia que determinará el Líder Zonal o su delegado en cada uno de los tramos asignados para Mantenimiento Preventivo (mínimo cinco (5) cámaras al día por cada uno de las secciones) verificando que estén con:

- Aros y tapas en perfecto estado.
- Paredes verticales, completas y en perfecto estado de conservación.
- Cuando se requiera una actividad en la cámara esta deberá quedar desaguada y limpia luego de cada actividad.
- El cable perfectamente acomodado en su interior
- Las cajas de empalmes y/o reservas debidamente grapadas y aseguradas.
- Los tapones y/o herrajes (incluidos coflex, grapas, tornillos y peldaños), completos, debidamente colocados y asegurados.

2.5.1.2. Mantenimiento Correctivo

Se entiende por mantenimiento correctivo inmediato, las actividades de empalmería, mediciones y/o pruebas de los cables de fibra óptica necesarias para restablecer la correcta operación de los mismos y por consiguiente la continuidad y regularidad del servicio de comunicaciones transportado sobre la red de fibra óptica.

La EMPRESA CONTRATISTA deberá actuar con criterio de emergencia aclarando que esto incluye ofrecer todos los medios económicos, de personal y Transporte necesarios para minimizar los tiempos de respuesta, para que la reparación de eventuales daños sea efectuada en el menor tiempo posible, buscando reducir al mínimo la interrupción del servicio de acuerdo con los tiempos de respuesta ofrecidos en la oferta. Para el efecto se podrán ejecutar trabajos provisionales tales como realizar empalmes de fusión ó mecánicos y el tendido de cables de fibra en forma provisional y demás que se consideren necesarios para el restablecimiento del servicio. Estos trabajos deberán contar con la aprobación previa de la Gerencia de Mantenimiento Infraestructura.

Una vez se produzca la recuperación de la falla de manera provisional, la EMPRESA CONTRATISTA continuará laborando hasta concluir la recuperación del servicio de forma definitiva. El paso del servicio de la recuperación provisional a la recuperación definitiva se realizará en coordinación con el respectivo personal de TELEFÓNICA, con el fin de causar la menor interrupción posible y preferiblemente en horas de bajo tráfico, tales como horarios nocturnos y/o días festivos.

La reparación definitiva incluida dentro del mantenimiento correctivo, será ejecutada previa coordinación con el respectivo personal de TELEFÓNICA para que cualquier interrupción del servicio que sea necesaria se haga en el horario más conveniente.

La EMPRESA CONTRATISTA y TELEFÓNICA definirán previamente las labores a realizar, el tiempo estimado de reparación en la solución definitiva, la hora en que se estima poder volver a la normalidad el servicio. De ser necesario se tendrán en cuenta la magnitud de la obra y la demora en la obtención de los permisos o autorizaciones de entidades externas a TELEFÓNICA, para realizar los trabajos. En caso de requerirse permisos, los tiempos máximos permitidos empezarán a regir a partir del otorgamiento de dicho permiso.

Se deberán efectuar a los hilos de fibra de los cables de la red de TELEFÓNICA, mediciones bidireccionales de atenuación y unidireccionales de potencia, correspondencia y continuidad realizados los trabajos o intervención sobre el cable de fibra y durante el mismo ante cualquier evento o intervención de

TELEFÓNICA

manera correctiva. En cada actividad se hará limpieza de los conectores en los ODF y se revisará el estado de sus conexiones. No se tocarán las fibras en servicio a menos que haya una actividad autorizada por TELEFÓNICA. Estos resultados se deberán entregar en los formatos Medición de atenuación de empalmes y el Medición de fibra óptica.

Si el riesgo de ruptura del cable de fibra óptica es inminente, se podrán acordar las obras a realizar con el Líder Zonal o su delegado. Su ejecución se coordinará con la Gerencia Operaciones de Campo de manera inmediata.

Es de anotar que para este mantenimiento, la EMPRESA CONTRATISTA utilizará algunos materiales sin costo adicional como estacas de madera, guadua, grasa, sogas, amarres provisionales y señalización entre otros.

Las actividades por mantenimiento correctivo inmediato serán pagas por punto baremo solamente en los casos y ruta o sección de Fibra donde no hay cuadrilla de mantenimiento preventivo contratada o se requiera trabajos o actividades mayores que desborden la capacidad de ejecución de la cuadrilla de mantenimiento preventivo, evento que será definido por el supervisor del contrato.

2.5.1.3. Mantenimiento Controlado Programado

Se entiende por Mantenimiento controlado como el método para conservar una calidad técnica deseada mediante la aplicación sistemática de supervisión, prueba y muestreo de la calidad de funcionamiento para reducir al mínimo el mantenimiento preventivo y disminuir el mantenimiento correctivo.

Se consideran como todas las intervenciones sobre la red resultado de la ejecución y medición de los mantenimientos preventivos y correctivos sobre la red por un periodo continuo de medición de calidad y disponibilidad sobre los cables de fibra óptica y elementos complementarios, accesorios de terminación de los cables, cámaras, ductos, subductos, tritubos, postes y demás infraestructura conexa, con el fin de garantizar la correcta operación y por consiguiente la continuidad y regularidad del servicio de comunicaciones transportado sobre la red de fibra óptica.

Si en el ejercicio de la medición de calidad y disponibilidad se determina ejecutar una actividad considerada como preventiva sobre los cables de fibra óptica y elementos complementarios, accesorios de terminación de los cables, cámaras, ductos, subductos, tritubos, postes y demás infraestructura conexa, sus actividades estarán cubiertas como una actividad más dentro del mantenimiento preventivo de la red y No tendrá costo adicional alguno.

Si en ejercicio de la de la medición de calidad y disponibilidad se determina ejecutar un actividad de cambio de trazado, desplazamiento de ruta o cambio sobre los cables de fibra óptica y elementos complementarios, accesorios de terminación de los cables, cámaras, ductos, subductos, tritubos, postes y demás infraestructura conexas se consideran como adecuaciones de Red detallado en el presente documento.

Las acciones adelantadas deberán efectuar a los hilos de fibra de los cables de la red de TELEFÓNICA, mediciones bidireccionales de atenuación y unidireccionales de potencia, correspondencia y continuidad realizados los trabajos o intervención sobre el cable de fibra y durante el mismo ante cualquier evento o intervención de manera correctiva. En cada actividad se hará limpieza de los conectores en los ODF y se revisará el estado de sus conexiones. No se tocarán las fibras en servicio a menos que haya una actividad autorizada por TELEFÓNICA. Estos resultados se deberán entregar en los formatos definidos por TELEFÓNICA.

Es de anotar que para este mantenimiento, la EMPRESA CONTRATISTA utilizará algunos materiales sin costo adicional como estacas de madera, guadua, grasa, sogas, amarres provisionales y señalización entre otros.

2.5.1.4. Adecuaciones

Las adecuaciones sobre la red de fibra son los trabajos necesarios para realizar la extensión de servicios de la red existente, mejoramiento por calidad y desplazamiento de rutas, y todas las obras encaminadas a asegurar el servicio que soporta la red de fibra existente.

Las adecuaciones serán ejecutadas a partir de las órdenes de trabajo generadas de acuerdo con las valoraciones previas.

Los resultados del estudio de una orden de trabajo deberán arrojar los siguientes resultados y debe ser entregado en medio magnético (Excel, Word, Power Point):

- a) Una valoración de los costos de implementación de los trabajos.
- b) El tiempo de ejecución de los trabajos.
- c) Un plano esquemático de la ruta de la solución sobre herramientas informáticas definidas por la TELEFÓNICA y/o sobre el sistema de información de la TELEFÓNICA
- d) En caso de que se requiera una investigación en ODF's o cajas de empalme, se deberá levantar toda la información asociada (de todo el ODF o de la configuración del empalme).

- e) Las actividades por Adecuaciones serán pagas por punto baremo solamente en las casos y ruta o sección de Fibra donde no hay cuadrilla de mantenimiento preventivo contratada o se requiera trabajos o actividades mayores que NO estén contemplados dentro de las actividades de Mantenimiento Preventivo o desborden la capacidad de ejecución de la cuadrilla de mantenimiento preventivo, evento que será definido por el supervisor del contrato.
- f) TELEFÓNICA suministrará los materiales relacionados en el contrato.
- g) Los materiales requeridos para solución y que no estén relacionados en el contrato deberán ser suministrados por la EMPRESA CONTRATISTA.
- h) Los materiales que suministre la EMPRESA CONTRATISTA deberán ser nuevos, de marcas reconocidas y de primera calidad según lo solicitado por TELEFÓNICA. Se levantará un ácta conjunta en la que se detallen los elementos utilizados en cada uno de los trabajos realizados, y se llevará a cabo una visita de inspección por el Líder Zonal o su delegado.
- i) Las cantidades de los elementos a suministrar por el contratista son estimadas y se pagarán las realmente instaladas, recibidas a satisfacción y liquidadas por el Supervisor del contrato.

Si los trabajos realizados implican variación en el trazado, construcción de cámaras nuevas, modificación de un cruce, cambio de tipos de tendido, instalación o desplazamiento de postes y riendas, estos deberán actualizarse mediante GPS en los sistemas de información de TELEFÓNICA.

- Todo trabajo que involucre cambio de las características ópticas, y físicas del cable el trazado cables de fibra óptica y elementos complementarios, accesorios de terminación de los cables, cámaras, ductos, subductos, tritubos, postes y demás infraestructura conexa, deberán registrarse dentro de las 48 horas siguientes a la terminación de la orden de trabajo en los sistemas de información que TELEFÓNICA tiene destinado para tal fin.
- La EMPRESA CONTRATISTA deberá entregar los planos de diseño, replanteo y solución final en herramientas autorizadas por la compañía pero en todo caso la solución final implementada será registrada en los sistemas de información de TELEFÓNICA.
- La orden de trabajo se considera cerrada una vez el supervisor del contrato o su delegado verifique el registro en el sistema de información de TELEFÓNICA.

2.5.1.5. Tiempos de Repuesta

En caso de presentarse una falla en áreas donde ocurran desastres naturales, alteración del orden público y demás que impidan el normal desplazamiento al

sitio del daño, la EMPRESA CONTRATISTA ubicará un grupo de trabajo en la localidad más cercana. Una vez se garantice situación de normalidad, se procederá a la ejecución de los trabajos.

Estos tiempos de respuesta se exigen siempre y cuando el daño en consideración permita reparar el cable, ya sea de manera provisional recuperando reserva, haciendo un tendido provisional, haciendo uno(s) empalme(s) provisional(es) ó efectuando la reparación definitiva. Existirán daños en los cuales la magnitud de los mismos o las medidas de seguridad impidan realizar una reparación provisional dentro de los tiempos ofrecidos. En estos casos la EMPRESA CONTRATISTA deberá informar y sustentar debidamente al Líder Zonal o su delegado.

Para efectos de control del tiempo de respuesta, TELEFÓNICA suministrará a la EMPRESA CONTRATISTA un listado con los nombres y números telefónicos de las personas que le servirán de contacto, a quienes debe informar la finalización de los trabajos (cuando se realicen trabajos de empalmería en el mantenimiento correctivo, también se suministrará los listados del centro de gestión de la red).

- Tiempo de respuesta para mantenimientos correctivos inmediatos.
Es el tiempo medido entre el primer aviso de falla realizado por TELEFÓNICA por cualquiera de los medios establecidos en el numeral de Equipos de comunicación y Aviso de falla, hasta la terminación del último empalme que restablezca el servicio por el tramo intervenido. Ya sea por medio de una reparación provisional o una definitiva.
La EMPRESA CONTRATISTA debe cumplir con los siguientes tiempos máximos establecidos para mantenimiento correctivo inmediato:
 - a) Para localidades Capitales de departamento Tipo 1, capitales de departamento: Cuatro (4) Horas.
 - b) Para localidades Tipo 2 zonas rurales, sitios fuera del área urbana de las capitales de departamento: Cinco (5) horas.

2.5.1.6. Tiempo de respuesta para mantenimientos controlados y trabajos programados por adecuaciones de red

- Tiempo de ejecución de obras
Es el tiempo medido entre la fecha y hora de la autorización estipulada en la orden de mantenimiento y la recepción de los trabajos a satisfacción por parte del Líder Zonal o su delegado. El incumplimiento en el plazo asignado en la orden de mantenimiento generara sanciones y aplica lo establecido en el contrato general.

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

- Tiempo de cumplimiento de ventanas de mantenimiento
Si dentro del mantenimiento correctivo o preventivo programado existe afectación o riesgo del cable de fibra óptica se generara una ventana de mantenimiento y el tiempo autorizado para esta no podrá ser excedido, en caso contrario se aplicaran las sanciones a que haya lugar en el contrato general.

2.5.1.7. Tiempo de respuesta para atención de adecuaciones

- Tiempo de valoración de adecuaciones
Es el tiempo comprendido entre la solicitud de valoración realizada por el líder zonal o su delegado y la entrega a este de la documentación con valoración, planos y cronograma de ejecución. El tiempo establecido para realización de estos trabajos es de máximo (3) tres días hábiles.
- Tiempo de ejecución de adecuaciones
Es el tiempo medido entre la fecha y hora de la autorización estipulada en la orden de trabajo y la recepción de los trabajos a satisfacción por parte del líder zonal o su delegado. El incumplimiento en el plazo pactado en la valoración generara sanciones. Acorde con lo establecido en el contrato general.
- Equipos de Comunicación y Aviso de Falla
Para recibir el aviso de falla la EMPRESA CONTRATISTA debe garantizar una disponibilidad de 24 horas por día y como mínimo tener disponibles durante la ejecución del contrato:
 - Teléfonos móviles con plan de VOZ y DATOS
 - Cuentas de correo electrónico habilitadas (mínimo tres (3))

El aviso de falla será producido telefónicamente por el personal de la EMPRESA CONTRATISTA (así sea dejando mensajes en los buzones telefónicos ó en los contestadores automáticos), cuando este aviso no sea posible efectuarlo, correo electrónico, con posterior confirmación escrita (de hacerse necesario), haciendo referencia a la hora y fecha de la llamada telefónica.

La EMPRESA CONTRATISTA deberá contar con equipos de comunicaciones que garanticen la coordinación de los trabajos en los sitios de falla. Deben contar con radios para coordinar actividades como tendido y/o halada de cables.

Será responsabilidad de la EMPRESA CONTRATISTA garantizar que los teléfonos fijos y móviles asignados para los avisos de falla permanezcan en correcto estado de funcionamiento. Así mismo será su responsabilidad que los mismos se encuentren normalmente en áreas de cobertura en donde funcionen correctamente y que estén permanentemente encendidos y con servicio.

2.6. Reclamaciones

Cuando existan reclamaciones del cliente, la EMPRESA CONTRATISTA procederá a su inmediata atención y nunca en un plazo no mayor al día siguiente de recibida la reclamación, o lo que especifique la normativa técnica vigente, a partir de su recepción o en fecha concertada con el cliente. No se realizará contraprestación alguna añadida a la ya recibida por el trabajo inicial (instalación, avería, etc.).

2.7. Acrónimos y Abreviaturas

Para efecto de esta publicación son adoptadas las siguientes definiciones:

- ACTUACIÓN: Es la actividad del técnico, puede ser una Orden de Trabajo o Ticket de Avería;
- ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line): Línea de Subscriptor Digital Asimétrica;
- CATV: Servicio de Televisión entregado por medio de cables ópticos o coaxiales;
- DG (Distribuidor General) o MDF: Main Distribution Frame – Distribuidor principal de cables es el elemento que divide la planta interna de la planta externa;
- DTH (Direct To Home): Tecnología que utiliza transmisión de señales satelitales, para abastecer servicio de Televisión por firma directamente a los domicilios de clientes;
- DUO: Paquete de productos que pueden ser compuestos por Línea Básica + Banda Ancha (Speedy), Línea Básica + TV (Cable o DTH) o Banda Ancha (Speedy) + TV (Cable o DTH);
- ITI: Instalación Telefónica Interna;
- ISP: Internet Security Protocol;
- MULTISKILL: Competencia múltiple, más de una habilidad por técnico;
- PB: Punto Baremo;
- PC (Personal Computer): Computador Personal;
- PPPoE (Point-to-Point Protocol over Ethernet o Protocolo Punto a Punto sobre Ethernet): Protocolo de red para la encapsulación PPP sobre una capa de Ethernet
- PTP: Punto Telefónico Principal o primer punto telefónico;

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente
TELEFÓNICA

- PTR: Punto de terminación de Red;
- RCA: Conector eléctrico común en el mercado audiovisual;
- RF: Radio Frecuencia;
- Splitter: Es un filtro pasa bajo análogo instalado entre dispositivos analógicos (tales como teléfonos y módems analógicos) y una línea telefónica conmutada (POTS), usado para prevenir interferencia entre tales dispositivos y un servicio DSL operando en la misma línea;
- STB o LB: Es una línea telefónica conmutada (POTS) o Servicio de Telefonía Básica;
- Tap: Punto de terminación de la red de TV, donde se extrae el señal para el hogar del Cliente;
- TRIO: Paquete de productos que pueden ser compuestos por Línea Básica + Banda Ancha (Speedy) + TV (Cable o DTH).
- xDSL: (Digital Subscriber Line)
- Postventa: Es una actuación para gestionar la modificación del servicio de un cliente activo, ejemplos Traslado, Alta Visita Técnica, etc.
- Alta Visita Técnica: Actuación que se genera para los casos donde se deba realizar reubicación de equipos a un cliente dentro del mismo domicilio.
- Reagendamiento: Evento que se da cuando una actuación pasa más de una vez por estado "Asignada" y se le cambia la jornada y/o día a futuro, este evento solo se da por incumplimiento o petición del cliente.

2.8. Plan de Mantenimiento Preventivo de la Empresa Contratista (PMPC)

Con el fin de mejorar la planta existente en la zona adjudicada, la EMPRESA CONTRATISTA deberá plantear y ejecutar, previa aprobación de TELEFÓNICA, un Plan de Inversión enfocado a la realización de mantenimientos preventivos sobre la red de telecomunicaciones existente, de tal forma que esta inversión pueda reflejar un beneficio para las partes en el mejoramiento continuo de indicadores de gestión y la prestación de un mejor servicio a los clientes de TELEFÓNICA.

La ejecución del Plan de Inversión no conlleva el reconocimiento de ningún pago o retribución económica por parte de TELEFÓNICA para la EMPRESA CONTRATISTA.

Las actividades a ejecutar por concepto del Plan de Inversión serán enviadas a la EMPRESA CONTRATISTA por medio de Órdenes de Trabajo (OT's) y registradas en los sistemas informáticos que TELEFÓNICA determine, previa entrega por parte de la EMPRESA CONTRATISTA de un diagnóstico de la red a intervenir.

Es potestad de TELEFÓNICA generar Órdenes de Trabajo – OT's, ampliando o reduciendo los alcances/montos de las OT's objeto del Plan de Inversión.

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente TELEFÓNICA

Las actividades (OT's) y los sitios requeridos para ejecutar el Plan de Inversión podrán ser programados por la EMPRESA CONTRATISTA y/o por TELEFÓNICA y aprobados por esta última, mediante Acta (Documento tipo) en reunión trimestral o con la periodicidad que TELEFÓNICA defina, donde se programarán las actividades (OT's) a realizar durante el periodo siguiente y se revisará la ejecución de las actividades (OT's) de los periodos anteriores. El valor del Plan de Inversión es acumulable; si por alguna razón la EMPRESA CONTRATISTA no ejecutara las actividades (OT's) programadas en el Plan de Inversión, se aplicarán las penalizaciones descritas en el Anexo -7- "Aseguramiento de la Calidad y Penalizaciones".

Para la ejecución de las actividades (OT's) del Plan de Inversión la EMPRESA CONTRATISTA suministrará todos los recursos técnicos y humanos necesarios para la realización de las actividades (OT's), y los materiales correspondientes a excepción de los materiales que sean entregados por TELEFÓNICA de conformidad con lo establecido en el Anexo -8- "Gestión de Materiales". El cálculo del valor de las actividades (OT's) ejecutadas se realizará teniendo en cuenta los precios de cada clase de mano de obra involucrada y las cantidades de Punto Baremo establecidos en los anexos técnicos y las condiciones económicas establecidas en el Anexo Económico del presente Contrato.

Es deber de la EMPRESA CONTRATISTA cumplir con todos los entregables (documentos, planos, etc.) y todo ajuste para las OT's que por calidad TELEFÓNICA defina de acuerdo del "Proceso de ejecución de OT's"; en caso de incumplir, se aplicarán las penalizaciones descritas en el Anexo -7- "Aseguramiento de la Calidad y Penalizaciones".

El valor del Plan de Inversión se establece como un porcentaje (%), definido en el Anexo Económico del presente contrato, sobre el valor total de la facturación de la EMPRESA CONTRATISTA el mes inmediatamente anterior a excepción de los ítems facturados como actividades Suplementarias. Para el primer mes de ejecución del presente contrato, se tomará un valor referencial, el cual se ajustará en los meses subsiguientes de acuerdo a los niveles de facturación presentados. Para el cálculo del monto invertido se tomará el valor pactado en la orden de trabajo resultado del total de las actividades Baremo realizadas sin tener en cuenta bonificación o penalización resultante del Factor de Desempeño Planta Externa.

Las actividades (OT's) generadas por concepto de PMPC no serán tenidas en cuenta en el cálculo de los indicadores globales de gestión de actividades (OT's) definidos en el Factor de Desempeño de Planta Externa.

Para el seguimiento de las actividades del PMPC se utilizará el procedimiento de formalización de actas parciales, donde se llevará un registro mensual de las obras

ejecutadas, como constancia del cumplimiento. El incumplimiento de la ejecución del PMPC aprobado podrá ser causal de terminación del Contrato.

3. PLAZOS

La ejecución de los trabajos encargados a la EMPRESA CONTRATISTA se realizará dentro de los plazos que TELEFÓNICA establezca.

Los plazos de ejecución se miden desde la fecha de asignación de la orden a la EMPRESA CONTRATISTA hasta la fecha de cierre de la misma, y de acuerdo a los procedimientos que se establezcan para tal fin.

1. La EMPRESA CONTRATISTA siempre atenderá las instrucciones de TELEFÓNICA.
2. La EMPRESA CONTRATISTA deberá implementar al menos un Centro de Planificación y Despacho que servirá de enlace con el personal de TELEFÓNICA y le permitirá el seguimiento continuo de cada orden de trabajo, garantizando la comunicación continua con cada uno de los técnicos de campo, manteniendo actualizado el estado en que se encuentra la orden de trabajo y quien es la persona asignada para la labor.
3. Deberán cumplir estrictamente con las citas concertadas con el cliente en la fecha y jornada comprometida (las órdenes de trabajo tendrán esta información). En aquellos trabajos en los que el cliente no especifica día y jornada de atención de sus pedidos, los plazos máximos de realización serán los que se determinen por segmento, servicio y área geográfica de acuerdo a los valores indicados por TELEFÓNICA.
4. Los trabajos en los clientes que tienen ANS contratado con TELEFÓNICA serán estrictamente cumplidos en los plazos comunicados a las Empresas Contratistas según la normativa y procedimiento vigente.
5. En general, las órdenes de servicio atendidas fuera de los plazos establecidos con el cliente o plazos detallados en el contrato, sin justificación comunicada y aceptada por TELEFÓNICA, serán penalizados.
6. El incumplimiento de los plazos de ejecución de las órdenes de servicio por parte de la EMPRESA CONTRATISTA, será considerado y tratado de conformidad con lo establecido en el Anexo -7- "Aseguramiento de la Calidad y Penalizaciones"

3.1. Plazos para provisión y reparación

La información sobre tiempos de solución se encuentra incorporada en el Anexo -6- "Evaluación de EE.CC".

El tiempo se cuenta desde que la EMPRESA CONTRATISTA recibe la orden de servicio hasta que ésta reporte la ejecución del servicio y TELEFÓNICA confirme la solución satisfactoria de cada una de las órdenes.

Cuando sea entregada la Orden de Servicio a la EMPRESA CONTRATISTA se especificará en ésta el tipo de servicio a atender y el segmento comercial donde aplica la orden. En caso de no especificar el tipo de segmento se debe asumir que corresponde al segmento residencial.

La entrega de la orden de servicio se realizará mediante cualquiera de los siguientes mecanismos según sea el caso: cuando el sistema de información así lo indique, cuando la orden sea enviada vía correo electrónico, o por comunicación verbal o escrita. Cuando la orden sea entregada de forma verbal, TELEFÓNICA entregará posteriormente un soporte escrito de la misma.

Para el acceso a los sistemas de información la EMPRESA CONTRATISTA deberá aportar los enlaces digitales requeridos y con anchos de banda tales que permitan una ejecución eficiente sobre dichos sistemas.

4. RECEPCIÓN DE LOS TRABAJOS PARA SERVICIOS DE DATOS Ó CORPORATIVOS

La EMPRESA CONTRATISTA informará a TELEFÓNICA la culminación de cada uno de los trabajos objeto del Contrato.

Una vez cumplidos los trabajos, se entenderán aceptados provisionalmente y estarán sujetos a un periodo de noventa (90) días de Garantía. De no existir defectos o anomalías en dicho periodo, se considerarán aceptados definitivamente.

TELEFÓNICA se reserva el derecho de inspeccionar en terreno la calidad de los trabajos de Instalaciones y Reparaciones, revisando el cumplimiento de las normas técnicas de cada especialidad y verificando el gasto de materiales, equipos y accesorios informados por la EMPRESA CONTRATISTA, como así mismo la satisfacción del cliente.

En caso de haber observaciones sobre lo anterior, La EMPRESA CONTRATISTA deberá solucionarlas e informar de su término para una nueva revisión. Si el defecto es responsabilidad producto de un mal trabajo de la EMPRESA CONTRATISTA, no corresponderá pago alguno por esta actuación. De encontrarse diferencias en la conciliación de materiales, éstas deberán ser corregidas en el estado de pago correspondiente. Ambas situaciones afectarán la Evaluación de la EMPRESA CONTRATISTA.

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

En los casos en que no proceda una actuación por parte de la EMPRESA CONTRATISTA se efectuará la devolución de la orden de servicio, dentro de los plazos que TELEFÓNICA establezca, y comunicando el motivo de acuerdo a lo especificado en la normativa y procedimientos vigentes. Existirán algunos casos, en que la EMPRESA CONTRATISTA podrá continuar con la realización del resto de actuaciones necesarias para la realización de la orden de trabajo (diseño, gestión de permisos y/o materiales, ejecución de obra, etc.) previa autorización de TELEFÓNICA.

Para el cálculo de las órdenes de reparación de los servicios de Datos ó Corporativos, atendidas dentro del plazo se excluyen todas las actuaciones que hayan sido agendadas por el cliente en plazos superiores a los establecidos, entendiéndose que de ser el caso la penalización será considerada por incumplimiento de la cita concertada.

5. DESCRIPCIÓN DE UNIDADES DE OBRA

5.1. Líneas y Aparatos –Par dedicado – Mano de Obra Clase B

5.1.1. Alta de Acceso con Instalación de Acometida (hasta 150m) (un) (N.º Ud. 50.001-1)

Esta unidad comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Tendido de los puentes necesarios en los puntos de interconexión, regletas, multiplicadores, etc.
- Prueba del par asignado, en coordinación con el Distribuidor General si corresponde.
- Instalación de acometida exterior con o sin accesorios y sustitución de los antiguos, en su caso.
- Instalación de bloque de conexión de un par, regletas y multiplicador de ser necesario.
- Conexión a multiplicador de ser necesario.
- Conexión en caja terminal y/o multiplicador, bloque de conexión de un par si procede.
- Desconexión acometida dedicada en la misma o distinta caja terminal, colocando el elemento identificador del domicilio, si procede.
- Incluye alta por reinstalación o alta por traslado / mudanza.
- Después de realizada la alta resanar u organizar la fachada si es necesario.
- Instalación de conector y/o bloque de conexión de un par y base anti humedad de ser necesario, incluso sustitución de elementos terminación de red y conexión a la acometida o red privada.
- Instalación de tubo de salida en fachada o poste, en su caso.
- Si el par asignado no se puede utilizar por diversas causas (ocupado,

averiado, etc.), se debe informar este caso a TELEFÓNICA para que se realice la actualización en los sistemas de registro, posteriormente se debe proceder a realizar las pruebas del nuevo par en coordinación con el encargado del distribuidor y el área de asignaciones, según procedimiento de TELEFÓNICA, desconexión, cambio y conexión al nuevo par de la caja de dispersión, corrigiendo recorrido de acometida en el interior de la caja, replanteo, instalación de anillas y elementos de sujeción o fijación de los existentes (si lo precisan).

- Determinación de la/s Caja/s Terminal/es que se vaya/n a relacionar con el domicilio, solicitando recursos de red a Asignaciones.
- Instalación de filtro de ruido o interferencia de RF en su caso.
- Prueba Final de acuerdo a procedimiento de TELEFÓNICA.
- Incluye la acometida interna hasta 10 metros desde el bloque de un par hasta la toma telefónica principal del domicilio del usuario.

5.1.2 Adicional para la instalación externa de alambre por encima de los 150 mt (un)

(No. Ud 50.012-7)

Esta unidad será aplicada cuando la instalación externa del alambre se exceda los 150 metros, aplicándolo cada sección excedente de 100 metros. Para realizar las instalaciones mayores a 150 mt, estas deben estar autorizadas por el Representante de TELEFÓNICA.

5.1.3 Alta de Acceso en Edificios sin Instalación de Acometida (un) (N° Ud. 50.002-0)

Esta unidad comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Tendido de los puentes necesarios en los puntos de interconexión, regletas, multiplicadores, etc., incluye identificación de red interna.
- Prueba del par asignado, en coordinación con el Distribuidor General y/o desde los puntos que lo determine TELEFÓNICA.
- Incluye Alta por reinstalación e alta por traslado / mudanza.
- Conexión al multiplicador de ser necesario.
- Conexión a las regletas o bloque de conexión (incluso de multiplicador).
- Si el par asignado no se puede utilizar por diversas causas (ocupado, averiado, etc.), se debe informar este caso a TELEFÓNICA para que se realice la actualización en los sistemas de registro, posteriormente se debe proceder a realizar pruebas del nuevo par en coordinación con el encargado del distribuidor y el área de asignaciones, según procedimiento de TELEFÓNICA, desconexión, cambio y conexión a un nuevo par de la caja terminal.

- Instalación de filtro de ruido o interferencia de RF en su caso.
- Prueba Final de acuerdo a procedimiento de TELEFÓNICA.

5.1.4 Alta de Acceso con reutilización de acometida (un)
(N° Ud. 50.003-8)

Esta unidad comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Prueba del par asignado, en coordinación con el Distribuidor General y/o desde los puntos que lo determine TELEFÓNICA.
- Verificación de puentes y conexiones en los puntos de interconexión, regletas, multiplicadores, etc. de ser necesario sustituirlos con hilo normalizado para cada caso
- Verificación estado de acometida (en fachada, aérea; subterránea o conducto) con o sin accesorios.
- Repaso del recorrido de acometida, en su caso, según las normas establecidas por TELEFÓNICA.
- Instalación de conector y/o bloque de conexión y base anti humedad (si procede), incluso sustitución de elementos terminación de red y conexión a la acometida o red privada.
- Si el par asignado no se puede utilizar por diversas causas (ocupado, averiado, etc.), se debe informar este caso a TELEFÓNICA para que se realice la actualización en los sistemas de registro, posteriormente realizar pruebas del nuevo par en coordinación con el encargado de repartidores y el área de asignaciones, según normativa o procedimiento de TELEFÓNICA, desconexión, cambio y conexión a un nuevo par de la caja terminal.
- Información de datos de facilidad técnica, si procede.
- Incluye instalación de filtro de ruido o interferencia de RF en su caso.
- Prueba Final de acuerdo a procedimiento de TELEFÓNICA.
- Incluye trámites administrativos asociados.
- Incluye las visitas necesarias para el cumplimiento de la orden de servicio y trámites administrativos asociados.

5.1.5 Alta de Acceso con par dedicado (un)
(N° Ud. 50.004-6)

Esta unidad comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Prueba del par asignado, en coordinación con el Distribuidor General y/o desde los puntos que lo determine TELEFÓNICA.
- Tender los puentes necesarios en los puntos de interconexión, regletas, multiplicadores, etc. con hilo normalizado para cada caso, incluye identificación de red interna.
- Cuando no ocurre conexión con la red interna, identificar los cables del

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

- acceso y puentes (jumper),
- Verificar el tono del servicio e identificar el número telefónico.
- Prueba Final y cierre de la Orden de Servicio.
- Si corresponde actualizar los datos en sistemas informáticos respectivos.
- Nota: La instalación de la línea telefónica con par dedicado, será dada en los centros telefónicos donde el par dedicado este implantado.

5.1.6 Trabajos de desmontaje en distribuidor (un) (N° Ud. 50.007-1)

Esta unidad comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Identificación de puentes a trabajar.
- Desconexión de puentes en las regletas, multiplicadores de línea, emisores de impulsos, etc. (incluso desoldado si procede) todo ello con las herramientas adecuadas y según las normas de TELEFÓNICA.
- Retiro de puentes y limpieza de terminales con las herramientas adecuadas y según las normas de TELEFÓNICA.
- Cierre de la O.S.
- Si corresponde actualizar los datos en sistemas informáticos respectivos.

5.1.7 Desmonte de puente o acometida en punto de interconexión por Baja de Acceso (un) (N° Ud. 50.001-9)

Esta unidad comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Identificación, desconexión y desmonte de puente, entre regletas, por cada
- Incluye actualización de los registros de asignaciones.
- Incluye trámites administrativos asociados.

5.1.8 Desmonte por baja de Acceso con acometida (≤ 400 m) (un) (N° Ud. 50.010-1)

Esta unidad comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Identificación y desconexión de la acometida, exterior, en caja terminal y elemento de terminación de red.
- Desmontaje de acometida, bloque de conexión y elementos terminales de red (en actuación aislada o múltiple), en fachada, aérea o subterránea.
- En caso de haber realizado trabajos en la fachada, y esta haber sufrido daños, se debe proceder al arreglo respectivo.

- Incluye Baja de circuitos especiales, digitales, RDSI (Básico o Primario), línea directa, Anexo externo por punta.
- Desmonte tubo de salida en fachada o poste si procede.
- Identificación, desconexión y desmonte de puente, entre regletas, cuando la red sea a más de un tramo, en los Puntos de Interconexión, y en los casos que proceda.
- Comprobación y prueba para baja final con la Mesa de Pruebas Centralizada.
- Incluye actualización de los registros de asignaciones.
- Incluye trámites administrativos asociados.

5.1.9 Adicional para el retiro externo del alambre arriba de los 400m (un)
(N.º Ud. 50.013-5)

Esta unidad será aplicada cuando el retiro externo del alambre exceda los 400 metros, aplicándolo cada sección excedente de 400 metros.

5.1.10 Instalación de alambre interno adicional (extensión o acometida interna) (un)
(N.º Ud. 51.002-5)

Esta unidad se refiere a una instalación en el interior de la edificación del cliente, de un cable (CCI) de cualquier capacidad o alambre interior, grapado, inserido(s) o en conductores existentes (tubo, techo falso, piso falso, canaleta, bandeja, montante, rodapé, etc.), y la instalación de acometida desde PTR a la fachada del cliente (si es el caso).

Esta unidad comprende los siguientes trabajos:

- Actividades externas ejecutadas:
- Apertura, levantamiento y manipulación de cubiertas, paneles, placas, registros, etc.;
- Pasar hilo guía por ducto;
- Abrir orificios de paso / perforar paredes;
- Colocar soporte para toma del Teléfono
- Colocar toma para teléfono;
- -Instalar y fijar el cable o el alambre interno (conforme o caso) desde la entrada de la edificación o PTR hasta la toma, inclusive con liberaciones de obstrucción (cualquier distancia);
- Instalar canaleta;
- Conectar alambre(s) interior o PTR, conector, toma(s), etc.;
- Reponer todos los elementos a su origen;
- Pasar jumper o alambre interior en caja interna y/o caja de distribución, entre blocks o terminales no interiores de la edificación;
- Manipular o Instalar protectores de bornes;

- Comprobar la ausencia de defectos
- limpieza del sitio

5.1.11 Instalación aparato telefónico coincidente con alta y/o mantenimiento (un)
(N.º Ud. 51.004-1)

Esta unidad está asociada a la alta de STB o en la ejecución de un mantenimiento de línea de abonado por daño en aparato telefónico donde se reconocerá como actividad adicional al acceso, comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Conexión de equipo terminal. (alambrado básico o inalámbrico de cualquier referencia)
- Instalación de atril, soporte mural o equipo, si procede.
- Programación de facilidades, pruebas de funcionamiento de las mismas, explicación al cliente de los servicios contratados, incluso entrega.
- Incluye la entrega de la factura de venta y la garantía, y la toma de la firma de recibido del equipo validando que sea entregado únicamente a quien solicitó el servicio.
- Cambio de aparato de ser necesario
- Pruebas finales.

5.1.12 Instalación de aparato telefónico no coincidente con alta
(N.º Ud. 51.005-0)

Esta unidad considera la instalación de un equipo terminal sobre la red interior del cliente y comprende entre otras, las siguientes tareas:

- Conexión de equipo terminal (Domo o equipos similares) o Equipos Complementario (Timbre especial o supletorio, Zumbador o Equipos similares).
- Instalación de atril, soporte mural o equipo, si procede.
- Programación / Reprogramación de facilidades, pruebas de funcionamiento de las mismas, explicación al cliente de los servicios contratados, incluso entrega y trámites administrativos asociados.
- Pruebas Finales.

5.1.13 Instalación de equipo para Alta con acceso inalámbrico (un)
(N.º Ud. 51.008-4)

Esta unidad comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Levantamiento y registro de medidas (altitud, latitud, longitud, azimut y nivel de señal).
- Definir y localizar señal y sector para instalación de punto.

- Fijación de soporte de Estación Terminal de Cliente
- Instalación de Estación Terminal de Cliente en soporte
- Instalación de soporte para fijación entre el Estación Terminal de Cliente y la pared.
- Conectar Estación Terminal de Cliente en toma de energía y se procede, la instalación del regulador de voltaje y baterías.
- Conectar un cable coaxial de antena.
- Fijar canaleta.
- Activación de Estación Terminal de Cliente.
- Instalación de equipo telefónico de ser el caso.
- Verificar con centro de control la confirmación de activación de terminal.
- Efectuar pruebas necesarias con retorno de llamada garantizando el buen funcionamiento.
- Entregar manual al Cliente.
- Entregar documentación actualizada a TELEFÓNICA.

5.1.14 Instalación de antena externa para Alta con acceso inalámbrico (un)
(N.º Ud. 51.009-2)

Esta unidad comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Pruebas de acceso al Sistema Inalámbrico (línea).
- Ubicación del lugar de instalación del equipo.
- Instalación y fijación de la Antena.
- Instalación de mástil si corresponde.
- Direccionar antena para captación de señal.
- Restaurar paredes si es necesario.
- Limpiar y retiro de material sobrante.

Notas:

1. Las sobras de lo cable RG58 se deben enrollar y fijar con el apoyo plástico y ajustados detrás de la antena.
2. En la instalación del mástil de 6 m debe estar la prolongación usada de lo cable RG 58 con los conectadores (varón / hembra) 4.5 M.

5.1.15 Reparación red interna o derivación (un)
(N.º Ud. 51.012-2)

Esta unidad comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Revisión de derivación
- Desconexión y desmontaje de hilo interior, si procede.
- desmontaje y cambio de enchufe, toma telefónico de ser necesario
- Reparaciones necesarias en su caso.
- Limpieza del sitio

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

5.1.16 Retiro de Estación Terminal del Cliente Inalámbrico (un) (N.º Ud. 51.014-9)

Esta unidad comprende los siguientes trabajos:

- Retirar precinto de protección de la Estación Terminal del Cliente.
- Desconectar la fuente de alimentación.
- Desconectar cable coaxial de antena externa RG58.
- Desconectar la fuente de energía.
- Desconectar hilo de teléfono.
- Retirar la Estación Terminal del Cliente.
- Retirar el soporte de Estación Terminal del Cliente.
- Retirar canaletas y tomas.
- Resanar paredes internas de acuerdo con la normativa existente.
- Efectuar prueba de funcionalidades de la Estación Terminal del Cliente.
- Trasladar los equipos hacia el almacén.
- Entregar a TELEFÓNICA la documentación actualizada.

Nota: En caso que la Estación Terminal del Cliente este con defecto, trasladar al almacén el equipo a reparar (embalado), en esta unidad están incluidas todas las actividades externas (en campo) inherentes a un retiro de la Estación Terminal del Cliente no facturando ninguna actividad adicional.

5.1.17 Retiro de antena externa Inalámbrico (un) (N.º Ud. 51.015-7)

Esta unidad comprende los siguientes trabajos:

- Retirar ANTENA de la fachada.
- Retirar soporte o mástil de la fachada.
- Desconectar el cable de la antena con accesorios.
- Embalar y enviar o almacenar.
- Resanar paredes externas de acuerdo con la normativa existente.
- Entregar a TELEFÓNICA la documentación actualizada.

5.1.18 Adicional por instalación de alambre interno por encima de 50m (un) (N.º Ud. 51.017-3)

Esta unidad comprende los siguientes trabajos:

Esta unidad será aplicada cuando la instalación de alambre (hilo) interno en edificio o predio sobrepase a 50 metros, considerándose su aplicación a cada sección adicional de 50 metros.

5.1.19 Resolución de daños Línea Básica (un)
(N.º Ud. 57.001-0)

Esta unidad comprende los siguientes trabajos:

- Localización del daño por medios autónomos.
- Si se requiere cambio de par porque el par asignado no se puede utilizar por diversas causas (ocupado, averiado, etc.), se debe informar este caso a TELEFÓNICA para que se realice la actualización en los sistemas de registro, posteriormente se debe proceder a realizar las pruebas de un nuevo par en coordinación con el encargado del distribuidor y el área de asignaciones, según procedimiento de TELEFÓNICA, desconexión, cambio y conexión al nuevo par de la caja de dispersión, corrigiendo recorrido de acometida en el interior de la caja, replanteo, instalación de anillas y elementos de sujeción o fijación de los existentes (si lo precisan).
- Sustituciones necesarias para efectuar la reparación del daño, detalles en los siguientes puntos:
 - De la red interior (cable/hilo interior y/o tomas, enchufes, etc.), alambre interior desde caja de piso por cañería o grapado, en caso de edificios;
 - De puentes en repartidores o puntos interconexión;
 - Prueba del Equipo telefónico o terminal, prueba de enchufe, conexión y prueba del nuevo aparato terminal;
 - De la acometida exterior, interior o ambas; baja de la acometida inservible, replanteo, incluso fijación en nuevo trazado o sustitución de los elementos existentes de terminación de red y/o conector o enchufe (si lo precisan), instalación de acometida (en fachada o aérea), conexión en caja terminal y Punto Final de Red que especifique TELEFÓNICA, prueba de funcionamiento desde aparato terminal del cliente.
- Efectuar las anotaciones correspondientes, cuando proceda, en los registros del repartidor, según la normativa o procedimiento vigente.
- Conformidad del cliente, (firma, aclaración y número de documento).
- Prueba final o comprobación de funcionamiento y cierre de la avería.
- Efectuar las anotaciones correspondientes, en los registros del repartidor.
- Sustitución del par
- Incluye desplazamientos, tiempos de espera y accesos
- Incluye trámites administrativos asociados

Nota: Esta unidad podrá también ser utilizada para habilitar servicios telefónicos, en el caso de alta de Acceso por Reconexión.

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente
TELEFÓNICA

5.1.20 Resolución de daños inalámbricos (un)
(N.º Ud. 57.002-8)

Esta unidad comprende los siguientes trabajos:

- Solicitud de reclamo a Despacho y Liquidaciones.
- Orientación, reubicación y / o cambio de antena.
- Cambio de soporte de antena, equipo Terminal (estación Terminal), regulador de voltage, batería, transceptor, tarjeta de interfase, PCR.
- Programación de equipo terminal.
- Cambio cordón helicoidal, cordón de línea, toma.
- Cambio de fuente de alimentación.
- Instalación y / o cambio de cable coaxial, conectores, línea interna, anexos registrados.
- Trabajos necesarios en puntos interconexión.
- Pruebas finales de acceso y liquidación de la avería.
- Trámite administrativo asociado.

5.1.21 Atención de Órdenes de Mantenimiento Preventivo (un)
(N.º Ud. 58.004-0)

Esta unidad comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Pruebas y localización de elementos de la red de dispersión, con valores eléctricos degradados. Se procederá de manera similar a la unidad "Resolución de averías Básica".
- Sustitución de elementos en la red de dispersión y/o del cliente que así lo requiera.
- Pruebas y liquidación de orden de mantenimiento preventivo.
- Realización de formatos establecidos y trámites administrativos asociados.

5.1.22 Visita Control Fraude (un)
(No. Ud 50.100-0)

Esta unidad comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Seguimiento de la línea de abonado
- Verificación de la existencia de derivaciones.
- Registros fotográficos
- Elaboración de reporte.
- Trámites administrativos

5.1.23 Interceptaciones Judiciales (un)
(No. Ud 50.1018)

Esta unidad comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Acompañamiento al sitio del funcionario de entidad control.
- Ubicación de los puntos de red en el MDF.
- Cruzada o derivación a punto de instalación de la grabadora en el MDF.
- Verificación de la orden Judicial.
- Diligenciamiento de la orden de control
- Trámites administrativos.

5.1.24 Baja de servicio Red Inalámbrica, Tecnología UMTS y GSM 2G y 3G (UN)
(Clase B). (No. Ud 51.022.0)

Esta unidad comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Validar la petición de baja en @tiempo
- Validar el Terminal (observación de la petición de instalación) que se le fue instalado al usuario para el desmonte del equipo
- Realizar visita al predio del usuario
- Desmonte de la Terminal asignada al usuario
- Desmonte de la antena cuando esta fue instalada (antena yagi)
- Desmonte supresor de picos
- Diligenciamiento del Acta de entrega de equipos en la cual se especifique los elementos entregados por el usuario y el estado de los mismos, con firma por parte del usuario y el técnico que realizó la visita de baja
- Cierre de la petición de baja con la novedad correspondiente en @tiempo

Adicionalmente se requiere realizar un seguimiento y hacer llegar una copia (digital) al profesional de la zona, de las actas de recolección de equipos en el que se especifique los elementos entregados por el usuario, el estado de los mismos con firma por parte del usuario

Por otra parte es necesario realizar el respectivo embalaje del Terminal para ser consolidado y enviado a la bodega de TELEFÓNICA cada mes con el corte de inventario.

5.1.25. Disponibilidad mensual de cuadrilla clase B
(No. Ud 61.022-4)

Comprende esta unidad, el suministro de mano de obra de una cuadrilla de STB conformada por un técnico STB y un auxiliar STB, para la ejecución de las actividades previstas en el grupo o para EMPRESA CONTRATISTA de Campaña, con conocimientos especificados en el Anexo -10_ "Perfiles personal y Capacitación", mediante disponibilidad por solicitud de TELEFÓNICA, incluyen, por lo tanto, el

vehículo, la dotación, las herramientas, gastos generales, prestaciones sociales, parafiscales, impuestos, beneficios, costos de almacén, costos de oficina, materiales del grupo 1 especificados en el Anexo -8- "Gestión de materiales" y demás implementos requeridos para la correcta ejecución de las actividades.

Nota: Esta actividad solo se debe utilizar en situaciones específicas autorizadas previamente por TELEFÓNICA, no debe ser usada para actividades que no se encuentren baremadas. La supervisión de los trabajos ejecutados en estas unidades será responsabilidad de la EMPRESA CONTRATISTA, sin ningún costo adicional para TELEFÓNICA.

5.1.26. Puntos Pactados por actividad clase B (No. Ud 61.028-3)

La modalidad de puntos pactados solo debe utilizarse cuando se deba realizar algún trabajo o actividad que se considere especial porque no se encuentra prevista en las unidades de obra del contrato.

Los trabajos o actividades a ejecutar, la mano de obra y los materiales deben ser de características singulares no previstos en las unidades de obra del contrato; de igual manera también pueden hacer parte de esta modalidad los materiales que pertenecen al grupo 2 "Materiales suministrados por TELEFÓNICA" del Anexo - 8 – "Gestión de Materiales", y su tratamiento será como se describe en dicho anexo.

Para que a un determinado servicio, sea aplicable la modalidad de puntos pactados, la EMPRESA CONTRATISTA tendrá que previamente y sin excusa solicitar su aprobación para la ejecución de los trabajos, y no podrá ejecutarlos hasta la aprobación de TELEFÓNICA. Si el trabajo es realizado sin cumplir estas condiciones no se facturará como punto pactado, pagándose por unidades simples del contrato si existieran, en caso contrario estas labores no serán canceladas por TELEFÓNICA.

La EMPRESA CONTRATISTA debe especificar la mano de obra y materiales utilizados en los trabajos.

El valor total de los trabajos, actividades o materiales se debe transformar en puntos baremo y facturar por la unidad correspondiente.

Durante el desarrollo y la ejecución de los trabajos aprobados bajo la modalidad de "Puntos Pactados", se deberán aplicar todos los procedimientos y normas técnicas exigidas por TELEFÓNICA que tienen como propósito conseguir un resultado excelente en la ejecución del trabajo y garantizar la calidad del servicio en todo momento.

TELEFÓNICA se reserva el derecho de entregar a terceros el citado trabajo especial, cuando no se llegue a un acuerdo sobre los "Puntos Pactados" correspondientes por cualquier causa.

Estas unidades no serán facturadas en trabajos parciales, solamente se facturarán después de la conclusión de los servicios.

La observación de cualquier ejecución no aceptada por TELEFÓNICA como facturable, corre a nombre de la EMPRESA CONTRATISTA, a no ser que ocurra alguna de las causas de fuerza mayor, disputas de las Condiciones Particulares de Contratación.

5.2. Servicios Especiales ADSL y Datos – Mano de Obra clase D datos y D xDSL

5.2.1. Alta de Servicio RDSI, Línea Privada (LP/LDA) o Troncal Analógica con Acometida (un)
(Nº Ud 50.020-8)

Esta unidad se utilizara para accesos básicos y primarios instalados con acometida y comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Pruebas de par asignado.
- Se debe realizar una visita previa para validación de requerimientos técnicos (eléctricos, físicos y de espacio)
- Instalación de acometida exterior (en fachada, aérea, subterránea o conducto) con o sin accesorios y sustitución de los antiguos, en su caso.
- Conexión en caja terminal.
- Instalación de la acometida interna desde la primera toma telefónica hasta la ubicación donde se va a instalar el modem.
- Recuperación de fachada, en su caso, una vez realizada la instalación.
- Instalación de conectador y/o PTR y base anti humedad (si procede), incluso sustitución de elementos terminales de red y conexión a la acometida y/o red privada.
- Instalación de tubo de salida a fachada o poste, según sea el caso.
- Incluye alta por Reinstalación o alta por Traslado / mudanza.
- Prueba del par en coordinación con Repartidor y/o desde Punto de Interconexión (cuando la Red sea a más de un tramo), tendido de los puentes necesarios para la realización de la O.S. con hilo normalizado para cada caso. Conexión a las regletas. anotaciones correspondientes en los documentos y registros del Repartidor, colaboración con la MPC o Centro de Control correspondiente, todo ello si fuese necesario.
- Si el par asignado no se puede utilizar por diversas causas (ocupado, averiado, etc.), realizar pruebas del nuevo par en coordinación con el encargado de repartidores y el área de Aprovisionamiento, según normativa o procedimiento de TELEFÓNICA, desconexión, cambio y conexión a un nuevo par en la misma caja terminal y corrigiendo recorrido de acometida en el interior de la caja, instalación de anillas y elementos de sujeción o fijación de los existentes (si lo precisan).

- Identificación y desconexión de la acometida de la caja terminal y en el conector de cliente y/o elemento de terminación de red. Desmontaje de la acometida (en fachada, aérea o subterránea). Repasos de la desconexión y fachada (en su caso).
- Información de facilidad técnica, si procede.
- Determinación de la/s Caja/s Terminal/es que se vaya/n a relacionar con el domicilio, solicitando recursos de red y equipo a Aprovisionamiento.
- Prueba final
- Incluye trámites administrativos asociados.
- La actividad incluye todas las visitas que se requieran para finalizar y entregar funcionando el servicio. Solo se reconocerá visitas fallidas cuando esta actividad no se logre finalizar.

5.2.2. Alta de Circuito Especial/Digital (por punta) con acometida (un) (Nº Ud 50.021-6)

Esta unidad comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Replanteo y coordinación con el cliente para determinar ubicación exacta de la instalación de origen y/o destino.
- Se debe realizar una visita previa para validación de requerimientos técnicos (eléctricos, físicos y de espacio)
- Se efectuará la medición de aislamiento, inducción, continuidad, barrido en frecuencia, diafonía, atenuación, ruido, resistencia de bucle, etc., en coordinación con Repartidor y/o desde Punto de Interconexión (cuando la Red sea a más de un tramo), desmonte y tendido de los puentes necesarios para la realización de la O.S. con hilo normalizado para cada caso. Conexión a las regletas (incluso de multiplicadores).
- Instalación de acometida, identificación y conexión en Caja Terminal o regleta de conexión (si procede), fijación de cable puente y conexión al PTR y repaso de replanteo en Caja de Conexión, según normativa de TELEFÓNICA.
- Incluye acometida adicional si procede.
- Prueba desde el PTR y verificación con técnicos de Mesa de Pruebas de servicios especiales, los enlaces que tuviera el circuito en los MDF's, según normativa o Procedimiento de TELEFÓNICA.
- Incluye cambio de facilidades técnicas y las tareas que sean necesarias, según normativa o Procedimiento de TELEFÓNICA.
- En el caso de tratarse de un Concentrador Remoto, las coordinaciones necesarias con el técnico de cabecera para las pruebas correspondientes.
- Solicitud y verificación de Prueba Final en colaboración con la Mesa de Pruebas, para el conjunto de operaciones que ampare la O.S.,

- Incluye trámites administrativos asociados.
- La actividad incluye todas las visitas que se requieran para finalizar y entregar funcionando el servicio. Solo se reconocerá visitas fallidas cuando esta actividad no se logre finalizar.

Notas:

1. El primer circuito se factura en esta unidad.
2. Los demás circuito ejecutado en la misma dirección y simultáneamente, es decir, en el mismo día, serán facturados por el Ud. 61.005-4.
3. Para la instalación y la activación de DDR-D en las velocidades de 2 Mbps, como del E1 y en sistema con la instalación del primer E1, a través del F.O., será facturado por el Ud. 61.004-6.

5.2.3. Alta de Servicio RDSI, Circuito Digital, L. P. (LDA) sin Acometida (un)
(Nº Ud 50.022-4)

Esta unidad comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Instalación de accesorios y sustitución de los antiguos, en su caso.
- Conexión en caja terminal y PTR, si procede.
- Se debe realizar una visita previa para validación de requerimientos técnicos (eléctricos, físicos y de espacio)
- Recuperación de fachada, en su caso, una vez realizada la instalación.
- Para acometidas dedicadas verificar su estado, tensando, consolidando o reponiendo accesorios. Conexión en caja terminal y/o elemento terminal de red, todo ello si procede.
- Instalación de conector o PTR y base anti humedad (si procede), incluso sustitución de elementos terminación de red y conexión a la acometida y/o red privada.
- Instalación de tubo de salida a fachada o poste, en su caso.
- Se efectuará la medición de aislamiento, inducción, continuidad, barrido en frecuencia, diafonía, atenuación, ruido, resistencia de bucle, etc., en coordinación con Repartidor y/o desde Punto de Interconexión (cuando la Red sea a más de un tramo), tendido de los puentes necesarios en puntos de interconexión para la realización de la O.S. con hilo normalizado para cada caso. Conexión a las regletas. coordinar anotaciones en los documentos y registros del Repartidor, en colaboración con la MPC o Centro de Control correspondiente, todo ello si fuese necesario.
- Si el par asignado no se puede utilizar por diversas causas (ocupado, averiado, etc.), realizar pruebas del nuevo par en coordinación con el encargado de repartidores y el área de aprovisionamiento, según normativa o procedimiento de TELEFÓNICA, desconexión, cambio y conexión a un nuevo par en la misma caja terminal, corrigiendo

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente

TELEFÓNICA

- recorrido de acometida en el interior de la caja, instalación de anillas y elementos de sujeción o fijación de los existentes (si lo precisan).
- Instalación de PTR o conector, elemento de terminación de Red (si procede) y conexión en éste y en Caja Terminal.
- Información de facilidades técnicas, si procede.
- Prueba final.
- Incluye trámites administrativos asociados.
- La actividad incluye todas las visitas que se requieran para finalizar y entregar funcionando el servicio. Solo se reconocerá visitas fallidas cuando esta actividad no se logre finalizar.

5.2.4. Instalación/cambio y prueba equipos circuitos digitales con MODEM o DTU (nx64 hasta 2 Mbps) o HDSL (un)
(Nº Ud 55.001-9)

Esta unidad comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Emplazamiento del equipo.
- Verificación de la Instalación eléctrica del cliente y de la existencia de toma de tierra.
- Se debe realizar una visita previa para validación de requerimientos técnicos (eléctricos, físicos y de espacio)
- Instalación punto de conexión (si procede).
- Pruebas locales, llamadas al Centro de Gestión correspondiente, para efectuar ajustes y pruebas finales, según la normativa vigente en TELEFÓNICA.
- Predisposición de los equipos telemáticos de acuerdo con las características solicitadas por el cliente.
- Diligenciar formatos de datos en la OO.SS (Orden de servicio) para la liquidación del pedido.
- Repasos en general, registro de las pruebas e información al usuario.
- Esta unidad contempla la instalación y conexión de MODEM ópticos si corresponde.
- La actividad incluye todas las visitas que se requieran para finalizar y entregar funcionando el servicio. Solo se reconocerá visitas fallidas cuando esta actividad no se logre finalizar.
- La actividad debe incluir proveer los consumibles necesarios Patch Cord y atenuadores necesarios para la instalación y todo tipo de conectores
- Tendido Jumper o cruzada en el Nodo de Colombia comunicaciones hasta 30 Metros
- Tendido Jumper o cruzada en la sede del Cliente Hasta 10 Metros
- Suministro y tendido de Cable coaxial, minicoaxial, UTP, Conectores y en general todos los elementos necesarios para la ejecución de la

instalación, de forma que se asegure la entrega del servicio en las condiciones de calidad comprometidas con los clientes finales de TELEFÓNICA.

- Transporte y recursos necesarios para el desplazamiento del personal técnico de la EECC

Nota: Los demás circuitos ejecutados en el mismo enderezo y simultáneamente, o sea, en el mismo día, serán facturadas pela Ud. 61.005-4.

5.2.5. Tendido de puente digital (coaxial) (un)
(Nº Ud 55.002-7)

Esta unidad comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Tendido de puente coaxial en casa de cliente o en central.
- No posee fijación ni tendido sobre estructura.

5.2.6. Tendido de jumper o cable coaxial de 1 a 20 cables individuales (un)
(Nº Ud 55.003-5)

Esta unidad comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Tendido de cable individual hasta 20 cables en manojos sobre estructuras, bandejas o escalerillas existentes.
- Atado o precintado en forma prolija en todo su recorrido.
- Identificación de cables en ambos extremos.

5.2.7. Instalación, desmonte y/o cambio de Instalación interna (multipar o coaxial) (un)
(Nº Ud 55.005-1)

Esta unidad comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Efectuar la instalación, desmonte y/o cambio en el domicilio de cliente o nodos de TELEFÓNICA de elementos especificados.
- Multipar de hasta 50 pares hasta 50 m de distancia (inclusive con los accesorios necesarios y empalmes).
- Par de coaxiales hasta 50 m (inclusive con los accesorios necesarios, rotulados y empalmes).

Notas:

1. Por incrementos de múltiplos de 10 m se adicionará 0.20 unidades.
2. Los materiales serán provistos por TELEFÓNICA.

5.2.8. Cambio de características en circuitos telemáticos sin cambio de equipo (un)
(Nº Ud 55.006-0)

Esta unidad comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Modificación de los parámetros del circuito telemático, sin que ello origine modificación alguna en la planta o equipo en colaboración con Centro de Gestión correspondiente, para efectuar ajustes y pruebas finales, según la normativa vigente en TELEFÓNICA.
- Se debe realizar una visita previa para validación de requerimientos técnicos (eléctricos, físicos y de espacio)
- Presentación y toma de contacto si corresponde.
- Comprobación del estado del equipo con el cliente.
- Pruebas y comprobaciones necesarias para la verificación de los trabajos.
- Diligenciar formatos de datos en la OO.SS (Orden de Servicio) para la liquidación del servicio.
- Repasos en general, registro de las pruebas e información al usuario.
- Trabajos administrativos asociados.
- La actividad incluye todas las visitas que se requieran para finalizar y entregar funcionando el servicio. Solo se reconocerá visitas fallidas cuando esta actividad no se logre finalizar.

5.2.9. Cambio de Sitio de Equipo Telemático (DTU o MODEM) (nx64 hasta 2Mbps) o HDSL (un)
(Nº Ud 55.007-8)

Esta unidad comprende, entre otras, las siguientes tareas:

- Presentación y toma de contacto.
- Comprobación del estado del equipo con el cliente.
- Desmontaje de instalación interior vieja (si procede).
- Traslado del equipo a su nueva ubicación con construcción de instalación interior.
- Pruebas comprobando el correcto funcionamiento del mismo.
- Repaso de instalaciones.
- Diligenciar formato de datos en la OO.SS (Orden de Servicio) para la liquidación del servicio.
- Repasos en general, registro de las pruebas e información al usuario.
- Trabajos administrativos asociados.

6. CUADROS DE UNIDADES DE OBRA

6.1. Clase de trabajo: B (Instalador de Línea Básica)

CÓDIGO	DESCRIPCION	UN.	PUNTOS
500011	Alta de Acceso con Instalación de Acometida (hasta 150m)	Un	1,50
500127	Adicional para la instalación de la acometida Externa mayor a 150 mt	Un	0,40
500020	Alta de acceso en Edificios sin Instalación de Acometida	Un	0,60
500038	Alta de Acceso con reutilización de acometida	Un	0,60
500046	Alta de Acceso con par dedicado	Un	0,51
500071	Trabajos de desmontaje en distribuidor	Un	0,08
500101	Desmante por baja de acceso con acometida (≤ 400 m)	Un	0,60
500119	Desmante de puente o acometida en punto de interconexión por Baja de Acceso	Un	0,15
500135	Adicional para el retiro externo del alambre arriba de los 400m	un	0,35
510025	Instalación de alambre interno adicional (extensión o acometida interna)	un	0,35
510041	Instalación de aparato telefónico coincidente con alta y/o mantenimiento	un	0,15
510050	Instalación de aparato telefónico no coincidente con alta	un	0,25
510084	Instalación de equipo para Alta con acceso inalámbrico	un	1,00
510092	Instalación de antena externa para Alta con acceso inalámbrico	un	1,00
510122	Reparación red interna o derivación	un	0,30

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente
TELEFÓNICA

342

510149	Retiro de Estación Terminal del Cliente Inalámbrico	un	1,00
510157	Retiro de antena externa Inalámbrico	un	1,00
510173	Adicional por instalación de alambre interno por encima de 50m	un	0,30
570010	Resolución de daños Línea Básica	un	0,78
570028	Resolución de daños inalámbricos	un	1,25
580040	Atención de Órdenes de Mantenimiento Preventivo	un	0,78
501000	Visita para Control Fraude	Un	1.0
501018	Interceptaciones Judiciales	Un	0.5
510220	Baja de servicio Red Inalámbrica, Tecnología UMTS y GSM 2G y 3G (UN)	Un	5,0
610224	Disponibilidad mensual Cuadrilla Clase B	mes	184
610283	Puntos Pactados por actividad clase B	un	1,00

6.2. Clase de trabajo: D (Técnico de Datos)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNID	PUNTOS	MATERIAL (CoP\$)
500208	Alta Servicio RDSI, Línea Privada (LP/LDA) o Troncal Analógica con Acometida	un	2,30	
500216	Alta Circuito Especial/Digital (por punta) con acometida	un	3,10	
500224	Alta Servicio RDSI, Circuito Digital , L. P.(LDA) sin Acometida	un	1,00	
550019	Instalación/cambio y prueba equipos circuitos digitales con MODEM o DTU (nx64 hasta 2 Mbps) o HDSL	un	3,05	\$172.000
550027	Tendido de puente digital (coaxial)	un	0,20	

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente
TELEFÓNICA

343

550035	Tendido de jumper o cable coaxial de 1 a 20 cables individuales	un	0,20	
550051	Instalación, desmonte y/o cambio de Instalación interna (multipar o coaxial)	un	2,50	
550060	Cambio de características en circuitos telemáticos sin cambio de equipo	un	2,40	
550078	Cambio de Sitio de Equipo Telemático (DTU o MODEM) (nx64 hasta 2Mbps) o HDSL	un	1,10	
550086	Desmontaje de MODEM o DTU por Baja Final (nx64 hasta 2Mbps)	un	0,70	
550094	Desmontaje de cable coaxial	un	1,00	
550124	Instalación de Gíreles Hub	un	2,80	
550132	Instalación de Regleta coaxial	un	0,64	
550141	Desmontaje de Regleta coaxial	un	0,32	
550281	Instalación Mux Newbridge 3612 o equipo equivalente (Metro 100)	un	9,30	
550299	Instalación Mux Newbridge 3600 Simple o equipo equivalente (metro 500)	un	13,80	
550302	Instalación Mux Newbridge 3600 Dualizado o equipo equivalente (metro 1000 o 1050)	un	22,30	
550311	Instalación de Modem Óptico	un	4,30	\$274.000
550329	Instalación Conversor G703-V35	un	3,30	\$172.000
550337	Instalación Router Tipo Cisco Fam 8xx Configuración Básica o equivalente.	un	3,00	
550345	Instalación Router Tipo Cisco Fam 1xxx Configuración Básica o equivalente	un	3,30	
550353	Instalación Router Tipo Cisco Fam 2xxx Configuración Básica o equivalente	un	3,50	

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente
TELEFÓNICA

344

550361	Instalación Router Tipo Cisco Fam 3xxx Configuración Básica o equivalente	un	3,70	
550370	Instalación Router Tipo Cisco Fam 1xxx Configuración Media o equivalente	un	4,50	
550388	Instalación Router Tipo Cisco Fam 2xxx Configuración Media o equivalente	un	6,50	
550396	Instalación Router Tipo Cisco Fam 3xxx Configuración Media o equivalente	un	7,40	
550400	Instalación Router Tipo Cisco Fam 5xxx Configuración Media o equivalente	un	8,10	
550418	Instalación Router Tipo Cisco Fam 7xxx Configuración Media o equivalente	un	8,70	
550426	Instalación Router Tipo Cisco Fam 3xxx Configuración Avanzada o equivalente	un	10,00	
550434	Instalación Router Tipo Cisco Fam 5xxx Configuración Avanzada o equivalente	un	13,50	
550442	Instalación Router Tipo Cisco Fam 7xxx Configuración Avanzada o equivalente.	un	14,00	
550451	Instalación de Switch hasta 12 puertos Cnf Básica	un	2,70	
550469	Instalación de Switch hasta 24 puertos Cnf Básica	un	3,00	
550477	Instalación de Switch hasta 48 puertos Cnf Básica	un	3,30	
550485	Instalación de Switch hasta 96 puertos Cnf Básica	un	3,60	
550493	Instalación de Switch hasta 48 puertos Cnf Media	un	6,50	
550507	Instalación de Switch hasta 96 puertos Cnf Media	un	7,30	

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente
TELEFÓNICA

345

550515	Instalación de Switch hasta 240 puertos Cnf Media	un	7,60	
550523	Instalación de Switch con mas de 240 puertos Cnf Media	un	7,90	
550531	Instalación de Switch hasta 240 puertos Cnf Avanzada	un	12,00	
550540	Instalación de Switch con mas de 240 puertos Cnf Avanzada	un	14,00	
550558	Desmontaje de Equipos Router en Clientes	un	0,80	
550566	Desmontaje de Equipos Switch en Clientes	un	1,80	
550600	Desinstalación de Mux Newbridge 3600 simple	Un	7.00	
550616	Estudio de sitio para soluciones inalámbricas	Un	6.00	
550618	Instalación de una tarjeta en nodo Mux Newbridge 3600 – 3630 o multiplexor equivalente.	Un	2.00	
550624	Instalación de soluciones inalámbricas	Un	12.30	\$440.000
550632	Desinstalación de soluciones inalámbricas	Un	8.00	
550640	Desinstalación de soluciones sobre Fibra Óptica	Un	6.00	
550659	Instalación de soluciones satelitales	Un	20.30	\$280.000
550667	Desinstalación de soluciones satelitales	Un	8.00	
550675	Instalación de UPS	Un	7.00	
550683	Instalación de Drop and Insert	Un	6.30	\$172.000

550691	Desinstalación de Drop and insert	Un	3.00	
550708	Visita previa	Un	4.00	
550716	Visita Fallida	Un	2.00	
570061	Resolución de daños de acceso ADSL para aplicaciones especiales	un	3,75	
570117	Resolución de daños RDSI Primario y circuito de datos Nx64 hasta 2Mbps	un	3,50	
570150	Intervención no efectiva para clientes Empresas	un	0,50	
570618	Resolución de averías Circuitos Analógicos de punto a punto	un	2,75	
570219	Resolución de daños de acceso Radio para aplicaciones normales	un	3,54	
570228	Resolución de daños de acceso VSAT para aplicaciones normales	un	3,80	
570237	Resolución de daños de Router para aplicaciones normales	un	3,30	
570246	Resolución de averías de D&I, MUX	un	3,64	
570255	Resolución de averías de nodos	un	3,20	
510025	Instalación anexo/boca adicional coincidente con alta	un	0.35	
540013	Instalación de Centralitas hasta 12 puertos	un	8.00	
540021	Instalación de Centralitas hasta 24 puertos	un	12.00	
540031	Instalación de Centralitas hasta 48 puertos	un	15.00	
540048	Instalación de Centralitas hasta 64 puertos	un	18.00	

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente
TELEFÓNICA

2A7

540056	Instalación de Centralitas hasta 128 puertos	un	25.00	
540064	Instalación de Centralitas hasta 160 puertos	un	30.00	
540072	Desmontaje de centralitas hasta 12 puertos	un	1.50	
540081	Desmontaje de centralitas hasta 24 puertos	un	2.00	
540099	Desmontaje de centralitas hasta 48 puertos	un	2.50	
540102	Desmontaje de centralitas hasta 64 puertos	un	3.00	
540111	Desmontaje de centralitas hasta 128 puertos	un	4.50	
540129	Desmontaje de centralitas hasta 160 puertos	un	5.50	
540137	Instalación de puesta a tierra	un	3.00	
540145	Instalación de Citofono	un	2.00	
540153	Instalación de sistemas BCM200 Unidad Básica	un	19.00	
540161	Instalación de sistemas BCM400 Unidad Básica	un	27.00	
540170	Instalación de Expansión BCM400 Unidad de Expansión	un	18.00	
540188	Unidad Singular Trabajos Misceláneos Centralitas	un	1.00	
570125	Resolución de daños en Centralitas Equipo Terminal o de Baja Capacidad	un	2.00	
570133	Resolución de daños en Centralitas Media Capacidad	un	2.70	
570141	Resolución de daños en Centralitas Alta Capacidad	un	4.20	
550728	Duo Instalación/cambio último kilómetro en cobre con equipo Terminal enrutador	Un	7,80	
550736	Duo Instalación/cambio último kilómetro en Fibra con equipo Terminal enrutador	Un	8,80	\$274.000

550744	Duo Instalación/cambio último kilómetro inalámbrico con equipo Terminal enrutador	Un	16,80	
550752	Duo Instalación/cambio último kilómetro Satelital con equipo Terminal enrutador	Un	24,80	\$280.000
550990	Cruzada cable coaxial de 1 a 4 cables individuales (un), se entiende por cruzada las dos líneas transmisión y recepción	Un	0,30	\$172.000
551007	Instalación RACK (un)	Un	120	\$1.650.000
551015	Instalación de una tarjeta en router, Metro o equivalente equivalente.(un)	Un	0,20	
551023	Tender jumper óptico (1 par) en interior de edificio/central menor a 20 m (par)	Un	0,60	\$274.000
551031	Tender cruzada óptica (1 par) en interior de edificio/central mayor a 20 m (par)	Un	1,20	\$216.000
551040	Desmontaje de Equipos	Un	3,00	
551058	Pruebas	Un	2,00	
551066	Transporte no convencional	Un	8,00	
570230	Resolución de averías de acceso a cliente por Cobre con Modem (ejemplo G., BB)	un	3,50	
570249	Resolución de averías de acceso a cliente por Fibra Óptica con Conversor (modem de FO Equipos Metro, RICI)	un	3,64	
570257	Resolución de avería acceso a cliente por Medios Inalámbricos Solución GPRS-3G-2G-xG	un	0,9	
610232	Disponibilidad mensual Cuadrilla Clase D (datos)	mes	184	
610305	Puntos Pactados por actividad clase D (datos)	un	1,00	
5702303	Resolución de daños de acceso Radio para aplicaciones especiales	un	6,05	
570249	Resolución de Averías ADSL para clientes	un	1,8	

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente
TELEFÓNICA

349

	Corporativos.			
570257	Acompañamientos a terceros, proveedores o entidades bancarias (Transportadoras)	un	1,5	
570265	Resolución de avería acceso a Videoconferencias	un	3,15	
570273	Resolución de avería acceso por Access Point Inalámbrico	un	2,5	
570281	Resolución de avería por instalación de servidores	un	6	
570290	Resolución / Instalación de supresores de voltaje (PICOPROTECTORES)	un	0,9	
570079	Resolución de Averías BA para clientes STE	un	1,00	

6.3. Clase de trabajo: D (Técnico ADSL)

CÓDIGO	DESCRIPCION	UNID	PUNTOS
500194	Precalificación de pares para instalación de servicios especiales	un	1,50
520012	Alta ADSL / RDSI Básico (incluye puentes y tendidos de red en planta externa - UK)	un	1,32
520047	Desmontaje Red de Cliente ADSL	un	0,50
520063	Reconfiguración MODEM ADSL	un	0,60
520098	Programación adicional de PC	un	0,50
520101	Cableado interno UTP simple	punto	0,80
520110	Cableado estructurado	punto	2,00
520399	Mantenimiento Dr. Speedy (Hardware)	Un	1,08

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente
TELEFÓNICA

350

520799	Baja PdTI c/ PC pré-configurado	Un	0,7
520802	Alta PdTI c/ PC pré-configurado: instalación de puestos de trabajo informático en prédio del cliente	un	0,70
50519	Adicional PdTI c/ PC pré-configurado: Instalación de puesto de trabajo adicional considente con alta.	un	0,56
520780	Cambio de modem existente a modem WIFI	un	0,67
530018	Instalación bus pasivo	un	1,50
530026	Instalación y configuración de MODEM externos RDSI, enlace semipermanente	un	3,00
530034	Instalación de software de acceso Internet	un	0,70
530042	Instalación, conexión y configuración de equipo terminal del cliente	un	1,50
530051	Instalación de equipo para acceso primario	un	3,00
530069	Instalación de equipo para acceso primario lado central Stand Alone	un	2,50
530077	Instalación de equipo para acceso primario lado central en bastidor	un	2,00
545007	Auto Instalación del Servicio Especial - ADSL	Un	0,52
930202	Instalación y prueba dispositivo teléfonos IP ToIP/ VoIP	Un	1,50
530085	Migración de equipo Stand Alone a Bastidor	un	1,50
530093	Baja de equipo terminal RDSI Básico	un	0,70
570052	Resolución de daños ADSL o RDSI Básico	un	0,90

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente
TELEFÓNICA

351

570109	Resolución de daños RDSI básico con programación NT IP y aplicación de Cliente	un	2,80
580015	Resolución de informes de reclamación de clientes Básica o Troncales/RDSI	un	0,85
580023	Resolución de informes de reclamación de clientes Troncales/RDSI (Masiva)	un	0,35
610011	Test de viabilidad técnica de pares determinados para una velocidad establecida para RDSI primario, Circuito de Datos e DDR-D	un	1,50
521272	Visita cierre auto instalación, baremos	un	0,6
610240	Disponibilidad mensual Cuadrilla Clase D (xDSL)	mes	184
610291	Puntos Pactados por actividad clase DxDSL	un	1,00
551074	Instalación y prueba de Sincronismo y Autenticación de servicio de Banda Ancha en MDF/Distribuidor	un	0,08
521299	Instalación Modem inalámbrico coincidente con alta y/o mantenimiento	un	0,15
521302	Instalación de Modem inalámbrico no coincidente con alta y/o mantenimiento	un	0,25
520829	Solución falla internet inalámbrico (Wifi)	un	4

6.4. Clase de trabajo K (Instalador de TV)

CÓDIGO	DESCRIPCION	UNID	PUNTOS
510157	Retirada de antena externa	un	1,00
830127	Desmonte por baja de acceso	un	0,50
830305	Instalación de antena externa TV satelital	un	1,00

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente
TELEFÓNICA

352

830313	Instalación acceso TV satelital	un	0,67
830321	Instalación de decodificador TV satelital con atención de PGI	un	0,43
830330	Instalación boca adicional (coincidente con alta)	un	0,48
830348	Instalación boca adicional (nueva visita)	un	1,07
830356	Servicio de reprogramación decodificador	un	0,86
830364	Retirada de decodificador	un	0,35
830409	Instalación de decodificador TV satelital sin atención de PGI	un	0,26
830419	Instalación Completa TV Satelital Residencial	un	1,42
830427	Instalación Completa TV Satelital Predial sin cable interno – backbone	un	2,24
830443	Cambio del punto de instalación de decodificador y acceso TV Satelital	un	0,91
830453	Remoción de defecto colectivo en solución vertical (backbone) DTH	un	0,8
830461	Instalación de DTH individual en edificio con solución vertical existente (backbone)	un	0,75
834035	Cambio del punto de instalación de la antena TV Satelita	un	2,72
850063	Servicio técnico	un	0,60
830518	Instalación completa TV alta definición (HD)	un	1,82

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente
TELEFÓNICA

353

830526	Instalación Deco adicional HD coincidente con alta	un	0.68
830640	Cambio de un Decodificador tradicional a Decodificador HD, para cliente existente	un	1.14
830658	Cambio adicional de Decodificador tradicional a Deco HD coincidente con cambio a Decodificador principal en HD	un	0.75
830666	Instalación Completa de Solución Vertical (Backbone) para servicio HD en Edificio	un	5.5
830674	Instalación de cable coaxial adicional y accesorios para solución vertical (backbone) existente, para atención de servicio HD	un	4.0
830682	Cambio de TAB, splitter y/o instalación de multiswitch para servicio HD	un	0.25
830690	Retiro de decodificador coincidente con alta a HD, para cambio de servicio estándar a HD en cliente de solución vertical existente	una	0.27
830704	Instalación Completa de Solución vertical (Backbone) para DTH Estándar en (Edificio)	un	4.0
830585	Cambio de primera tarjeta Coincidente con mantenimiento de servicio (Lb, BA o Tv) o Alta (Lb,BA)	un	0,17
830593	Cambio de tarjeta adicional coincidente con mantenimiento de servicio (Lb, BA o Tv) o Alta (Lb,BA)	un	0,10
830607	Cambio de primera tarjeta no coincidente con mantenimiento o Alta (Lb,BA)	un	0,37
830615	Cambio de tarjeta adicional no coincidente con mantenimiento o Alta (Lb,BA)	un	0,10
570265	Resolución de avería acceso a cliente por Medios Satelitales exclusivo para servicios de TV	un	3,15
610259	Disponibilidad mensual Cuadrilla Clase K	mes	184

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente
TELEFÓNICA

354

610313	Puntos Pactados por actividad clase K	un	1,00
570273	Resolución de avería acceso a carteleras digitales	un	3,15
830585	Instalación de HD individual en edificio con solución vertical existente (backbone)	un	1.1

6.5. Clase de Trabajo MP Multiskill (Instalador de dúos y tríos)

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DE UNIDADES	UN	PUNTOS
390020	Instalación de Línea Básica con acometida y DTH	Una	3,53
390070	Instalación de Línea Básica con par dedicado y DTH Residencial	Una	3,17
390089	Instalación de Línea Básica y DTH en edificio	Una	3,17
390275	Instalación de Línea Básica y DTH en edificios con Sol Vertical	Una	2,50
390283	Instalación de Línea Básica con acometida y HD	Una	3,93
390291	Instalación de Banda Ancha y HD	Una	3,27
390305	Instalación de Línea Básica Acometida, Banda Ancha y HD	Una	4,56
390313	Instalación de Línea Básica con Par dedicado y HD residencial	Una	3,57
390321	Instalación de Línea Básica y HD en edificio	Una	3,57
390330	Instalación de Línea Básica par dedicado y Banda Ancha y HD	Una	3,61
390348	Instalación de Línea Básica, Banda Ancha y HD en edificio	Una	4,43
390356	Instalación de Línea Básica y HD en edificio con Sol Vertical	Una	2,90

Anexo 5: Atención Técnica al Cliente
TELEFÓNICA

355

390160	Instalación de Línea Básica con acometida y Banda Ancha con auto instalación Asistida	Una	2,00
390178	Instalación de Banda Ancha con Autoinstalación Asistida y DTH	Una	2,05
390186	Instalación de Línea Básica con Acometida y Banda Ancha con Autoinstalación asistida y DTH	Una	3,42
390194	Instalación de Línea Básica par dedicado y Banda Ancha con autoinstalación asistida	Una	1,10
390208	Instalación de Línea Básica y Banda Ancha con auto instalación asistida en edificio	Una	1,10
390216	Instalación de Línea Básica con par dedicado y banda Ancha con autoinstalación asistida y DTH	Una	2,52
390224	Instalación de Línea Básica y Banda Ancha con auto instalación asistida y DTH en edificio	Una	3,34
390232	Instalación e Banda Ancha con auto instalación asistida y HD	Una	2,45
390240	Instalación de línea básica con acometida y Banda Ancha con auto instalación asistida y HD	Una	3,82
390259	Instalación de Línea Básica con par dedicado y Banda Ancha con auto instalación asistida y HD	Una	2,92
390267	Instalación de Línea Básica y Banda Ancha con auto instalación asistida y HD en edificios	Una	3,74
610267	Disponibilidad mensual Cuadrilla Clase MP	mes	184
610321	Puntos Pactados por actividad clase MP	un	1,00
390372	Instalación de línea básica con acometida y banda ancha naked con auto instalación asistida	Un	2,30
390380	Instalación de línea básica y banda ancha naked con auto instalación asistida en edificio	Un	1,40