

## Conveni per a la realització d'activitat econòmica a la Xarxa de Comuns XOLN en forma de distribució de connectivitat, instal·lacions i/o manteniments

Gurb, \_\_\_ de/d' \_\_\_\_\_ de 20\_\_

### **REUNITS:**

D'una banda la Fundació Privada per a la Xarxa Oberta, Lliure i Neutral guifi.net (en endavant, la Fundació), amb domicili a efectes de notificacions al carrer Jaume I, el Conqueridor, 3, 4t 1a, de Vic, codi postal 08500, i en el seu nom i representació el senyor \_\_\_\_\_, amb DNI número \_\_\_\_\_ i amb el càrrec de \_\_\_\_\_.

I, de l'altra, el senyor \_\_\_\_\_, amb DNI número \_\_\_\_\_, domiciliat a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, codi postal \_\_\_\_\_, que actua en nom i representació de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, NIF \_\_\_\_\_ (en endavant, el participant), amb el càrrec de \_\_\_\_\_.

Es reconeixen, mútuament i recíprocament la capacitat legal necessària per aquest acte i

### **EXPOSEN:**

1. Que la Fundació promou la construcció d'una xarxa comuna de telecomunicacions oberta, lliure i neutral, inspirada en els principis generals de la llicència Comuns XOLN<sup>1</sup> (en endavant, xarxa de Comuns) que es poden resumir en que qualsevol participant a la xarxa:
  - és lliure d'utilitzar la xarxa per a qualsevol propòsit en tant que no perjudiqui al funcionament de la pròpia xarxa o a la llibertat de les altres persones usuàries
  - és lliure de saber com és la xarxa, els seus components i com funcionen
  - és lliure d'aportar millores tècniques i organitzatives, proposant-les per fer-les extensives

<sup>1</sup> <http://guifi.net/ca/ComunsXOLN>

- incorporant-se a la xarxa, ajuda a estendre aquestes llibertats en les mateixes condicions

Amb aquestes llibertats es garanteix que, a més de la neutralitat, igualtat i no discriminació, tots els participants de la xarxa de Comuns XOLN, en comptes d'haver de confiar només amb els recursos que li són propis, obtenen la capacitat de realitzar activitat sobre la totalitat de la xarxa, en les mateixes condicions, beneficiant-se així de l'efecte de l'economia d'escala per l'agregació, disminuint costos i guanyant competitivitat.

2. Que la Fundació és una entitat sense ànim de lucre d'interès general, inscrita al registre de Fundacions de la Generalitat de Catalunya amb el número 2550, al d'operadors de telecomunicacions de la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions, al d'ONG per al Desenvolupament.
3. Que la Fundació actua per afavorir que les persones particulars, les organitzacions, les empreses, les administracions i qualsevol entitat pugui accedir a la Societat de la Informació i la Comunicació en igualtat de condicions.
4. Que per al correcte funcionament dels trams de la xarxa de comuns guifi.net és important que hi hagi voluntaris i professionals que en la xarxa de comuns hi facin la seva activitat i que se'n responsabilitzin.
5. Que la llicència Comuns XOLN serveix per garantir que:
  1. Les persones particulars, les organitzacions, les empreses, les administracions i qualsevol entitat pugui gaudir sense discriminacions i sota els valors fonamentals de la llibertat, la igualtat d'oportunitats, la solidaritat i la fraternitat del dret a comunicar-se lliurement i extreure de la xarxa el màxim de prestacions possibles.
  2. L'accés i utilització dels dominis públics i privats es faci de la manera més eficient possible
  3. Qualsevol operador de telecomunicacions, incorporant-se a la xarxa de Comuns, podrà desenvolupar la seva activitat econòmica fonamentant-se en els serveis que ofereix, protegint-se de models de negoci especulatiu i/o basats en el domini sobre la infraestructura o les ubicacions on es desplega la xarxa. És a dir, posar en valor la qualitat en els serveis en comptes de la propietat de les infraestructures i ubicacions.
  4. La xarxa de Comuns es desenvolupa sempre dins del marc jurídic vigent.
6. Que les parts tenen la capacitat per a la realització de les activitats objecte d'aquest conveni.

Per tot això, els compareixents, en les seves respectives qualitats,

## ACORDEN:

### PRIMER: ÀMBITS I OBJECTIUS

#### A. ÀMBITS

L'objectiu d'aquest conveni és establir un marc per a l'exercici de l'activitat econòmica sobre la Xarxa de Comuns XOLN en algun dels següents àmbits:

- Segons tecnologia
  - **Sense fils**
  - **Cable / Fibra òptica**
- Segons tipus d'activitat
  - **Instal·lacions per a usuaris finals.** Proporcionar una infraestructura de connexió d'un usuari a una xarxa de Comuns existent. S'entén que és una actuació puntual en el temps i no genera una despesa recurrent, a no ser que sigui per qüestions de finançament.
  - **Distribució de connectivitat.** Un cop realitzada la connexió, és quan es vetlla perquè que estigui activa i en bon funcionament, també inclou en molts casos el trànsit cap a la resta d'Internet. Com que aquesta funció és mantinguda en el temps, sol generar unes despeses recurrents (amortitzacions d'equips electrònics, manteniments de la xarxa, despeses de trànsits, ...).
  - **Manteniments i ampliacions.** Són les intervencions de manteniment o ampliacions de la xarxa existent. Són actuacions puntuals, que o bé es poden apadrinar, o es poden repercutir a través dels mecanismes de compensació que es preveuen en aquest conveni.

Normalment un mateix professional realitzarà un combinat d'aquestes activitats, però no necessàriament totes. Per tal de conèixer quins són els àmbits concrets als que es fa referència en aquest conveni, en la següent taula es delimiten:

Activitat	Sense fils		Fibra òptica	
	SI	NO	SI	NO
Instal·lacions per a usuaris finals	SI	NO	SI	NO
Distribució de connectivitat	SI	NO	SI	NO
Manteniments i ampliacions	SI	NO	SI	NO

*(encerclar les activitats realitzades per la part professional)*

## B. OBJECTIUS

L'objectiu d'aquest conveni és que per a aquests àmbits escollits, realitzar l'activitat de manera que es:

1. Facilita els procediments de millores i ampliacions de la xarxa de Comuns, incloent el finançament.
2. Assegura el bon funcionament, manteniment i sostenibilitat de la xarxa d'acord amb el Comuns XOLN.
3. Proporciona un marc econòmic i jurídic estable per afavorir l'activitat econòmica professional estable en l'àmbit de la xarxa de Comuns, i per tant, compatible amb la coexistència de voluntariat i altres professionals compartint els mateixos recursos.
4. Es repercuteixen les despeses de forma ordenada, justa, transparent i proporcionada al consum dels recursos compartits i volum d'activitat de cada participant que hi fa activitat econòmica d'acord amb el que s'estableix en el punt VI.6 del Comuns XOLN.  
Això es farà mitjançant l'aplicació de mecanismes de "showback"/"chargeback" (en endavant, mecanismes de compensació).
5. Facilitar la col·laboració i el treball en equip en l'àmbit del Comuns, en condicions d'igualtat i evitant especulacions sobre la infraestructura, defensar-se davant de qui il·legítimament i/o maliciosament pretengui perjudicar al Comuns propi, ja sigui abusant de posició dominant o qualsevol altra pràctica il·legal o anticompetitiva.
6. Proporciona un benefici d'escala entre tots els participants a través de la compartició de recursos comuns.
7. Facilita la incorporació de nous participants.
8. Reconeix i protegeix els drets dels padrins i usuaris de la xarxa.
9. Reconeixen i protegeixen les despeses i inversions tant dels padrins com dels professionals.
10. Proporciona als altres usuaris participants de la xarxa informació fiable i actualitzada de com és la xarxa, com es gestiona, i a qui han d'acudir en cas d'haver-hi incidències i si hi existeixin objectius de nivell de servei compromesos derivats de l'activitat professional .
11. Garanteix als usuaris, participants, inversors i voluntaris que les seves contribucions i apadrinaments destinats a la xarxa de Comuns es mantenen indefinidament en el Comuns sense que es converteixin en una propietat privada dominada per un operador.
12. Proporciona a les administracions públiques les garanties necessàries per assegurar que quan es fan convenis amb la Fundació en l'àmbit de la xarxa de Comuns, tothom hi pot fer activitat professional sense discriminacions i en lliure competència, d'acord amb la legislació vigent, i més en concret, l'article 8.4 de la Llei General de Telecomunicacions 32/2003, així com les obligacions de transparència i informació de l'article 38 ter de la mateixa Llei.

## SEGON: COMPROMISOS

### *A. Per part del participant*

1. Realitzar les activitats assenyalades com a àmbit professional d'aquest conveni amb el compromisos d'objectiu de nivell de servei (ONS) mínims que figuren en l'annex I.
2. Col·laborar de forma activa i constructiva en la millora, utilització i manteniment de les eines que es proporcionen a guifi.net i que tenen per objectiu garantir la gestió i seguiment de la xarxa de Comuns, tenint especial cura amb:
  - a) Acreditar de forma fefaent la infraestructura de xarxa i els seus padrins o la forma de finançament.
  - b) Acreditar els nivells de servei objecte d'aquest conveni i sobre quines infraestructures s'adquireixen.
  - c) Acreditar-se com a proveïdor a la web de guifi.net, indicant dades de contacte, àmbit geogràfic, certificacions, capacitats, experiència i compromís amb el Comuns XOLN
  - d) Proporcionar la informació necessària pels mecanismes de compensació que s'estableixin.
3. Observar les guies i codis de bones pràctiques que es desenvolupin i siguin d'aplicació en l'activitat realitzada.
4. Actuar de bona fe en les relacions amb altres participants i possibles situacions de competència, abstenint-se de fer acusacions i/o manifestacions infundades o amb l'objectiu de desacreditar il·lícitament a tercers.
5. En cas de possibles conflictes, acudir als mecanismes d'arbitratge, conciliació, mediació i resolució de conflictes del Comuns que proporciona la Fundació.
6. En cas de que un balanç del mecanismes de compensació o reconeixement d'inversió en resulti un import a pagar, fer front a aquest pagament amb puntualitat.
7. Proporcionar canals d'atenció als incidents que puguin estar relacionats amb els objectius de nivell de servei, ja sigui als usuaris finals com a altres participants, a més d'atendre els que es proporcionen electrònicament amb les eines de guifi.net.
8. Si no s'especifica una altra cosa, en el cas de la distribució de connectivitat de xarxa sense fils

s'entén que tot allò relatiu al manteniment i compliment dels objectius de nivells de servei dels equips de l'usuari final són del propi usuari o de qui proporciona la connectivitat, mentre que en la xarxa de fibra òptica, se'n responsabilitzen els que facin el manteniment a la zona.

9. Subministrar un logotip perquè la Fundació pugui fer-lo servir en aquells espais on es fa referència a col·laboradors professionals.

10. Més específicament, i en allò que fa referència a l'activitat econòmica relacionada amb els manteniments:

a) Procurar complir els objectius de nivell de servei compromesos amb independència de si hi ha usuaris que siguin clients dels seus serveis, amb l'excepció d'aquelles ubicacions on no hi hagin cap usuari que tingui contractat un servei de connexió o manteniment.

b) Acreditar de forma clara i amb una periodicitat mínima mensual les despeses realitzades en concepte de manteniments que vol que li siguin reconegudes pels mecanismes de compensació.

No es pot reclamar la compensació de cap despesa que no estigui degudament acreditada

c) Amb l'excepció de quan hi ha causes d'urgència que ho justifiquin, comunicar les actuacions planificades per a manteniments, ampliacions o nous desplegaments amb prou antelació perquè puguin ser revisades o suggerir-se alternatives si s'escau.

S'entén de forma general que 5 dies laborables<sup>2</sup> d'antelació i fer-ho a través de les eines i canals de comunicació que proporciona guifi.net és suficient.

d) Les intervencions realitzades que siguin imputables a una actuació defectuosa d'una intervenció anterior realitzada en un termini inferior a 60 dies es considerarà que estan en període de garantia, així com la part del material durant el seu termini de garantia que calgui substituir, i encara que s'hauran d'enregistrar igualment per al seu seguiment, no es prendran en consideració alhora de calcular les compensacions.

e) Sempre que sigui possible, en el cas d'abandonar el compromís de servei sobre una infraestructura existent, informar-ne amb 30 dies d'antelació amb l'objectiu de facilitar-ne el traspàs.

f) Avisar d'aquelles intervencions planificades en les que és de preveure que es produirà una interrupció en el servei a través dels mecanismes que estiguin previstos per a aquesta funció i que puguin afectar als objectius de compromís en els nivells de servei als usuaris. Aquest avís caldrà que sigui fet amb una antelació mínima de 5 dies laborables.

g) Fer-se responsable del manteniment, la qualitat i la seguretat de la instal·lació, els equips i els treballs realitzats, havent d'estar cobert per una assegurança de responsabilitat civil que correspongui pels danys a la propietat i a terceres persones i els seus bens, acreditant-ho,

---

<sup>2</sup> Dies laborables, inclou els laborables i exclou dissabtes, diumenges i festius.

així com per treballs en alçada, prevenció riscos laborals o qualsevol altra obligació i habilitació que sigui aplicable, a més d'estar al corrent de les seves obligacions fiscals i davant la seguretat social.

11. Més específicament i en allò que fa referència a l'activitat econòmica relacionada amb la distribució de connectivitat:

- a) No oferir a l'usuari final un objectiu de nivell de servei superior al que estigui acreditats en els trams de xarxa implicats. Per oferir-ne de millors, cal acreditar-los.
- b) Servir a l'usuari com a punt únic de contacte en la gestió d'incidències en el servei. Fer una primera validació quan se li comunica un incident, traslladant mitjançant les eines de guifi.net, quan correspongui, la petició als participants que tenen el compromís de fer-ne el manteniment.

El trasllat a qui fa manteniments d'incidències de servei falses o insuficientment verificades pot ser causa de les penalitzacions que s'estableixen en els propis objectius de nivell de servei. Aquestes penalitzacions es poden traslladar també als usuaris finals.

12. Més específicament i en allò que fa referència a l'activitat econòmica relacionada amb les instal·lacions o desplegament de xarxa:

- a) Quan es despleguen troncs que ofereixen cobertura, procurar acreditar a través de les aplicacions de guifi.net les inversions realitzades, ja sigui dels padrins, o quan s'estableixen imports per recuperar les inversions realitzades.

Aquests imports, o les condicions que es puguin establir per connectar-se a la xarxa troncal, sempre hauran de ser segons criteris proporcionats i no discriminatoris.

- b) Quan es fan instal·lacions d'usuaris finals, realitzar la connexió conforme els paràmetres tècnics establerts, i si fos el cas, repercutir a l'usuari l'import corresponent a la contribució al desplegament de la cobertura d'acord amb el punt anterior que pugui estar establert.
- c) A petició de la Fundació, proporcionar informació sobre els temps de resposta que ofereix el l'instal·lador perquè pugui verificar-se el compliment dels objectius de nivell de servei definits en el punt D de l'annex.

## **B. Per part de la Fundació**

1. Garantir que la xarxa es gestiona sota el Comuns XOLN i que ho compleixen tots els participants en condicions.
2. Reconèixer les inversions realitzades de la forma que s'estableixi, ja sigui en forma d'apadrinament o donació quan no es recupera la inversió, o quan en comptes d'això es vulgui recuperar la inversió a mesura que es realitzen noves connexions.

3. Aplicar els mecanismes de compensació amb transparència, incloent, si fos el cas, els imports de les penalitzacions per incompliment d'objectius de nivells de servei o els cànons i sancions que puguin resultar d'arbitratges.
4. Realitzar els abonaments que puguin resultar quan el balanç de la compensació sigui a favor del professional.
5. Procurar predictibilitat en els imports a abonar per part dels professionals, avisant-los amb antelació i procurar-hi solucions en cas de que hi puguin haver canvis significatius.
6. Vetllar pel desenvolupament de bones pràctiques, impedir les situacions d'abús de posició dominant i l'exercici de pràctiques contra la competència.
7. Proporcionar mecanismes per a l'arbitratge, conciliació, mediació i resolució de conflictes entre els participants de la xarxa de Comuns en absència de qualsevol conflicte d'interès.
8. En tot allò que tingui relació amb el Comuns i en la mesura de que estigui a l'abast de la Fundació, proporcionar defensa i/o assistència jurídica als participants que legítimament fan activitat a la xarxa de Comuns en front de tercers que maliciosament vulguin causar-los perjudicis.
9. Subministrar un logotip perquè el participant el pugui utilitzar per fer-se publicitat i difusió, incloent les finalitats comercials, acreditant-lo com a col·laborador professional de la Fundació.
10. Donar visibilitat a efectes de publicitat en els directoris de proveïdors de la web de guifi.net amb criteris objectius alhora de destacar-los.

### **C. Per ambdues parts**

1. Realitzar totes les activitats conforme al Comuns XOLN.
2. No es fan responsables del trànsit de comunicacions de l'altra part que es produeixi en els trams que incorporen, ni del procedent de terceres persones a través de la interconnexió amb la resta de la xarxa.
3. Cap de les parts es fa responsable de les actuacions de l'altra, ja sigui referents a incompliments de l'objectiu de nivell de servei, instal·lacions, manteniments, accidents i danys i perjudicis que la seva actuació o falta d'actuació pugui afectar a terceres persones.



4. Estar al corrent de les obligacions fiscals i laborals aplicables.
5. Utilització de logotips i marca d'acord amb les circumstàncies previstes en aquest conveni.

## **TERCER: PUBLICITAT I DIFUSIÓ DELS ACORDS**

Aquests acords són públics. Ambdues parts s'autoritzen a publicar i donar visibilitat als acords presos en aquest conveni en qualsevol mitjà que considerin adient.

Les parts s'autoritzen a incloure la seva respectiva marca i/o logotip en el contingut que es deriva d'aquests acords.

## **QUART: VIGÈNCIA**

Aquest conveni té una durada inicial d'un any a partir de la data de la seva signatura i serà prorrogable tàcitament per successius períodes.

## **CINQUÈ: MODIFICACIÓ I RESCISSIÓ**

Qualsevol modificació d'aquest conveni serà formalitzada mitjançant un annex signat per ambdues parts.

Les causes de rescissió d'aquest conveni són:

1. automàticament s'entén que s'extingeix amb la signatura d'un nou conveni entre les mateixes parts i sobre el mateix assumpte, essent d'aplicació les noves condicions acordades.
2. per voluntat d'alguna de les parts que l'haurà de comunicar a l'altra per escrit amb un mínim d'antelació de tres mesos, incloent els casos en que es decideixi no renovar-ne la vigència.
3. de comú acord de les parts, deixant-ne constància escrita.
4. per qualsevol de les causes establertes a les normatives que li siguin aplicables.
5. per incompliment de les obligacions d'alguna de les parts i, en especial, dels objectius de nivell de servei de forma reiterada i injustificada.

Més enllà de la vigència d'aquest conveni, la Xarxa de Comuns que en resulta s'entén que s'haurà de

continuar gestionant segons els principis, termes i condicions del pacte del Comuns XOLN, respectant així els compromisos que hi pugui haver amb terceres persones que s'hagin adherit al mateix pacte i donant així certesa de continuïtat al funcionament de la xarxa en la seva globalitat, en les condicions que hi són d'aplicació i en els compromisos de recuperació de les inversions.

En cas de voler extingir l'aplicació del Comuns XOLN i recuperar plenament el domini sobre alguna infraestructura de xarxa, serà d'aplicació el que preveu el punt IV.8 del Comuns XOLN per a les titularitats compartides.

I, en conformitat amb aquests acords, les parts signen el present conveni,

Per la Fundació Privada per a la  
Xarxa Oberta, Lliure i Neutral guifi.net

Pel participant

Nom i cognoms  
Càrrec

Nom i cognoms  
Càrrec

## ANNEX I

### **A. Definició d'Objectius mínims de Nivell de Servei**

S'entén per activitat professional aquella activitat encaminada a oferir un servei que dóna compliment a unes característiques i condicions mínimes. Per tal de que els usuaris tinguin una expectativa acurada de quines són, es defineixen uns objectius de nivell de servei (ONS) que els professionals hauran de procurar en tot moment, amb independència de que, tal i com ja preveu el conveni, els professionals en puguin oferir de millors.

En cas d'incompliment dels objectius de nivell de servei mínims, puntualment es poden establir penalitzacions, i si fos reiteratiu, tal com es defineix en el punt 5 de l'apartat cinquè d'aquest conveni, esdevenir causa de rescissió.

### **B. Objectius de Nivell de Servei de disponibilitat**

A efectes de disponibilitat, l'objectiu de nivell de servei és que la xarxa funcioni tots els dies, a qualsevol hora (24x7) i en la seva plena capacitat. En cas d'incidència i com a caràcter general, sense impedir que se'n pugin establir de superiors per trams i usuaris concrets sempre que algú els assumeixi, hi ha un objectiu de reaccionar-hi i donar resolució d'acord amb uns objectius mínims.

Adicionalment i per aquells professionals que fan activitat de manteniment, també es defineixen Objectius de Nivell de Servei a efectes de realitzar millores i nous desplegaments de xarxa.

#### **B.1 Objectiu de Nivell de Servei mínim de disponibilitat de la xarxa**

És el que defineix a continuació:

(assenyalar el que correspongui en la columna de la dreta)

<b>Dies</b>	
Feiners	Laborables, excloent dissabtes, diumenges i festius
Tots	365 dies any, inclosos dissabtes i festius

<b>Horaris</b>	
Diürns	En hores diürnes
En horari laboral (especificar)	
En qualsevol horari	24 hores al dia

Objectiu de temps de resposta	Hores
A comptar segons els horaris, amb l'excepció de causes externes o de força major	
Temps de resposta a partir de que s'ha rebut l'avís	
Temps per a la resolució un cop es produeix la resposta	

## B.2 Gestió de la incidència i col·laboració

Per al compliment de l'objectiu cal que totes les parts involucrades, incloent als professionals que fan distribució de connexió i els usuaris, ofereixin la col·laboració necessària per a la resolució de la incidència, proporcionant tota la informació necessària i disponible en el moment d'efectuar l'avís o col·laborant amb les proves que se li requereixin

El temps de resposta o resolució de la incidència que transcorre per falta d'informació o col·laboració, o que no sigui imputable al professional, es descompta del càlcul de l'objectiu de nivell de servei.

Per al seu seguiment, es faran servir les eines que subministri la Fundació i que alhora proporciona un codi únic que permetrà identificar l'avaría de forma inequívoca

## B.3 Penalitzacions per incompliments

En cas d'incompliment dels objectius de servei s'aplicaran penalitzacions segons la següent fórmula:

1. 0, si  $V_{mes} < V_{ans}$
2.  $P_{max} / (V_{max} - V_{ans}) \times (V_{mes} - V_{ans})$ , si  $V_{ans} < V_{mes} < V_{max}$
3.  $P_{max}$ , si  $V_{mes} > V_{max}$

on:

$V_{ans}$ , és el valor del nivell de servei compromès en l'ANS (Temps de resposta + Temps de resolució)

- $V_{mes}$ , és el valor de nivell de servei mesurat en el mes
- $V_{max}$ , és el valor de nivell de servei a partir del qual la penalització és màxima ( $V_{max} = 2 \times V_{ans}$ )
- $P_{max}$ , és la màxima penalització aplicable ( $P_{max} = 50\%$ )

## B.4 Penalització per avaries falses

En cas que es notifiqui una avaría a l'empresa mantenidora i que aquesta pugui demostrar que és una falsa avaría o que no està a la xarxa o elements sota la seva responsabilitat, l'empresa mantenidora a banda d'acreditar normalment la despesa corresponent que li pugui haver causat per rebre'n la corresponent compensació, es podrà facturar l'import d'aquesta despesa directament a qui hagi fet la notificació, més una penalització addicional de 75€ si es constata reiteració o intencionalitat.

## **C. Ampliacions i millores**

### **C.1 Sol·licituds**

Qualsevol usuari de la xarxa o professional que distribueix connectivitat pot demanar una millora a la infraestructura de xarxa, per això hauran d'indicar:

1. Dades de la persona: adreça normalitzada, persona de contacte, correu electrònic i telèfon de contacte.
2. Actuació demanada:
  - a) Ampliació de la xarxa.
  - b) Ampliació de la capacitat.
3. Especificació dels paràmetres tècnics demanats.
4. Forma en que es vol finançar la millora i reconèixer la inversió:
  - a) Donació a la Fundació, amb l'obtenció dels corresponents descomptes fiscals vigents.
  - b) Apadrinament.
  - c) Aplicació de mecanismes de compensació.
  - d) Recuperació de la inversió amb la repercussió de despeses de connexió al incorporar nous usuaris al tram (establiment d'un dret de connexió).
  - e) Una combinació entre les anteriors.

Amb aquesta informació, el professional obrirà una petició a l'eina de tasques corresponent, s'analitzarà la petició i respondrà afirmativament o negativament a la possibilitat de millora. En cas que la resposta sigui negativa, qui ha fet la petició podrà sol·licitar una solució alternativa.

Per les zones o tipologies de serveis en les quals sigui necessari un estudi de viabilitat, el mantenidora respondrà amb una proposta de costos i terminis. La persona que ha fet la petició haurà de validar si accepta dur a terme la millora i confirmar el mecanisme de reconeixement de la inversió escollit.

Un cop es respongui afirmativament per part el mantenidor i es confirmi la petició de millora per part de la persona que ha fet la petició, el mantenidor portarà a terme totes les activitats d'instal·lació i configuració per garantir el lliurament de la millora sol·licitada, duent a terme les proves bàsiques de servei d'acord amb els procediments establerts.

En qualsevol cas la millora passarà a formar part de la xarxa de comuns, quedant subjecte tant pel que fa a la seva titularitat com pel seu règim de funcionament al s'estableix en el Comuns XOLN, quedant-hi irreversiblement vinculada.

## C.2 Objectius de nivells de servei en les ampliacions o millores

D'acord amb els procediments descrits per als projectes sota demanda, el es compromet a posar-se com a objectiu els següents terminis:

<b>Terminis màxims</b> (en dies laborables)				
<b>Concepte</b>	<b>Noves infraestructures</b>		<b>Millores o ampliacions sobre les existents</b>	
	<b>Sense fils</b>	<b>Fibra òptica</b>	<b>Sense fils</b>	<b>Fibra òptica</b>
Resposta a una sol·licitud de viabilitat, incloent, si s'escau, el cost de redacció del projecte i d'una primera estimació econòmica orientativa del total de la seva execució.				
Temps màxim per a la redacció d'un pressupost definitiu o projecte executiu valorat, a comptar des de la recepció de la comanda de redacció.				
Temps màxim d'inici de l'execució del projecte a comptar des de la confirmació . (El temps d'execució previst s'inclourà en la descripció del projecte executiu o al pressupost)				

En aquells casos en que el mantenidor s'adona que no pot complir els terminis fixats com a objectius, ho haurà de notificar en un termini de 15 dies laborables des de la data de recepció de la comanda formal, proposant nous terminis.

El sol·licitant disposarà llavors d'un termini de 15 dies laborables per confirmar si segueix interessat en l'execució del projecte amb la nova data proposada per l'empresa mantenidora. La no confirmació explícita implicarà automàticament la cancel·lació del projecte.

Aquestes comunicacions es realitzaran mitjançant les eines facilitades per la Fundació.

## ***D. Instal·lacions per a usuaris finals***

### **D.1 Sol·licituds**

Qualsevol usuari es pot adreçar a un participant acreditat com a instal·lador per a sol·licitar-li un servei encaminat a la realització de la instal·lació necessària per a connectar-se a la xarxa, per això, l'instal·lador haurà de recollir les següents dades:

1. Data en que es produeix la petició.
2. Dades de la persona: adreça normalitzada, persona de contacte, dades de contacte (telèfon, correu electrònic, ...), així com altres que es determinin en les guies i procediments.
3. Tipus i característiques de la connexió demanada o connexió que estigui publicat al catàleg de serveis del professional.

Un cop l'instal·lador ha rebut aquesta petició, procurarà donar-li curs amb els següents objectius de nivell de servei:

## D.2 Objectius de nivells de servei en les instal·lacions d'usuaris finals

L'instal·lador es compromet a complir com a objectiu els següents terminis:

<b>Terminis màxims</b> (en dies laborables)		
<b>Concepte</b>	<b>Sense fils</b>	<b>Fibra òptica</b>
Resposta a una sol·licitud de viabilitat, incloent les característiques de la connexió i, si s'escau, una estimació econòmica orientativa del total de la seva execució.		
Realització de la connexió		

En el moment de donar la resposta de viabilitat, si l'instal·lador veu que no es pot complir l'objectiu en el temps previst, que cal fer proves o millores en la xarxa que puguin representar un cost addicional per a l'usuari o que hi ha diferències en les expectatives sobre les característiques de la connexió, ha d'informar a la persona sol·licitant de quines són les noves expectatives. Informant dins dels terminis previstos s'entén que no s'està incomplint l'objectiu de nivell de servei i la persona sol·licitant pot acceptar o no els nous terminis proposats.