

MASORANGE

OFERTA MAYORISTA Plan UNICO – Banda Ancha

1. OBJETO DE LA OFERTA

El presente documento define la Oferta Mayorista de Acceso a las redes de banda ancha fija desplegadas en el marco del Programa UNICO – Banda Ancha (2021–2024) proporcionada por MASORANGE para los casos en que alguna de las empresas afiliadas de MASORANGE ha resultado beneficiaria de dicho plan, en cumplimiento del artículo 7 de la Orden de Bases.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La oferta será de aplicación a las infraestructuras financiadas total o parcialmente con fondos UNICO, desplegadas en las zonas adjudicadas.

3. MODALIDADES DE ACCESO MAYORISTA

Acceso mayorista activo (Bitstream FTTH), acceso a infraestructuras físicas y servicios de transporte, conforme a la Orden de Bases UNICO.

4. SERVICIO DE ACCESO MAYORISTA BITSTREAM

En el servicio de Acceso Mayorista Bitstream FTTH, MASORANGE pone a disposición del operador solicitante el acceso a su red de acceso FTTH desde un **punto de interconexión local**, mediante entrega directa en la OLT o cabecera FTTH. En caso de que el operador solicitante de acceso requiera la entrega del servicio en otro punto de la geografía nacional, podrá hacer del servicio de Acceso Mayorista Bitstream conjuntamente con el servicio de transporte descrito en el apartado 7 de esta oferta.

El alcance del servicio comprende la provisión del acceso hasta la **CTO (Caja Terminal Óptica)**. Quedan expresamente excluidas del servicio la acometida final, el cableado desde la CTO hasta el domicilio del cliente y cualquier actuación necesaria para dicha conexión, salvo acuerdo expreso entre las partes.

El precario de los diferentes elementos que incurren en el servicio son los que se disponen a continuación.

Acceso mayorista por línea FTTH

Se ofrecen las siguientes modalidades de acceso simétricas 300 Mbps, 600 Mbps y 1Gbps.

Precios:

Concepto	Cuota
Alta de línea	22€
Cuota Mensual	16 €
Baja de línea	10 €
Modificación Servicio	30 €
Gestión Falsa Avería	70 €

Interconexión (puertos PAI / Pdl Local)

	Cuota de Alta	Cuota mensual
Puerto 1GE	750 €	110 €
Puerto 10GE	1500 €	400 €

Otros costes

Con carácter previo a la prestación del servicio Bitstream, podrá ser necesario valorar un coste de implementación asociado a adaptaciones técnicas, sistemas e integración. Este coste será analizado caso a caso y estará siempre orientado a costes.

Acuerdo de Nivel de Servicio

El Servicio Mayorista de Acceso Bitstream FTTH se presta conforme a los compromisos de calidad, gestión de incidencias y tiempos objetivo de resolución definidos en el Anexo II – Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) del presente documento, el cual resulta de plena aplicación al citado servicio.

5. SERVICIO DE ACCESO A INFRAESTRUCTURAS FISICAS ASOCIADAS A OBRA CIVIL

El alcance del servicio consiste en el alquiler de espacio en las Infraestructuras (Canalizaciones y Obras Civiles) de titularidad MASORANGE, y contempla las siguientes actividades:

- Disposición de la canalización.
- Análisis previo de las infraestructuras.
- Adecuación de las infraestructuras.
- Gestión de permisos administrativos.
- Operación y Mantenimiento.

El precario se subdivide en varios servicios que se pueden solicitar individualmente

Servicio de información mínima	Viabilidad en zona sin red	47,36 €	Precio por solicitud
	Viabilidad en zona con red	184,28 €	Precio por Viabilidad
Solicitud de replanteo conjunto	Replanteo (hasta 5 registros)	303,85 €	Precio por Replanteo
	Suplemento trabajos festivos/nocturnos (hora)	60,06 €	Precio por Hora
	Apertura registro (por registro, a partir de 6 registros)	24,53 €	Precio por Arqueta/POSTE
	Carga información de campo en Sistemas mínima (hasta 50 ml)	141,04 €	Precio por tramo de hasta 50 metros
	Carga información de campo en Sistemas (por ml a partir de 50ml)	0,48 €	Precio por ml a partir de 50 ml
Servicio de acceso compartido	Alta del servicio	200,00 €	Incluye las actividades de registro en sistemas de la solicitud de uso compartido del Operador.
	Carga información ocupación operador en Sistemas, obra y cable (hasta 50ml)	197,81 €	Documentación de la conexión de la infraestructura del tercero a la obra

			compartida, hasta 50ml
			Documentación del tramo compartido y del cable del tercero instalado (2hh de trabajo de gabinete)
	Carga información ocupación operador en Sistemas, obra y cable (por ml a partir de 50ml)	0,83 €	Documentación por cada ml adicional, a partir de 50ml
	Coordinación trabajo ocupación y tramitación con peticionario y responsable de aprobación.	104,01 €	Generación de una petición de trabajo programado (para coordinar trabajo de instalación del Operador) y tramitación con peticionario y responsable de aprobación.
	Inspección de la instalación realizada por el operador.	292,50 €	Auditoría de la instalación realizada por el operador. Por cada compartición (desplazamiento+revisión)
Servicio de acceso compartido: Precios por conceptos recurrentes mensuales	Arqueta de 40x40 con tapa incluida	3,11 €	ud
	Arqueta de 60x60 con tapa incluida	4,85 €	ud
	Arqueta de 60x120 con tapa incluida	6,03 €	ud
	Arqueta dimensiones especiales con tapa incluida	6,86 €	ud
	Subconductor 40 mm	0,0516 €	ml
	Salida lateral	7,83 €	Por cada salida lateral
	Infraestructura dedicada	-	Análisis de cada caso particular
Baja del servicio	Inspección de la correcta desinstalación del cable	292,50 €	Por compartición
Otros costes	Canalización dedicada. Acceso a canalización desplegada para accesos específicos a emplazamientos finales		Presupuesto a valorar según tipo de trabajo a realizar (se inician previo pedido del Operador Solicitante que acepte presupuesto).
	Otros servicios:		
	- Servicios de Pocería		
	- Servicios de Grúa		
	- Trabajos de Obra civil		
	- Tasas para licencias o permisos		

6. FIBRA OSCURA

Está constituido por la cesión de un número determinado de pares de fibras oscuras del parque instalado de fibras de MASORANGE para su uso exclusivo por parte del operador solicitante de acceso.

Este servicio de acceso solo está compuesto por elementos pasivos (fibra oscura + ODF), sin incluir ningún tipo de servicio activo.

La calidad de la fibra instalada sería siempre G.652 o superior, con un coeficiente PMD inferior a 0,5 ps/Km.

El plazo de asignación de fibras libres será de 20 días laborables tras la firma del pedido de solicitud.

El acceso a este servicio estará sujeto a la disponibilidad de fibras vacantes por parte de MASORANGE.

Precios:

Concepto	Cuota	
Alta de conexión 1er par de fibras	5.000 €	Precio una sola vez
Alta de conexión par de fibra adicional (c.u.)	500 €	Precio una sola vez
Precio mensual primer par de fibra	148,80 €	Precio por kilómetro y mes
Precio mensual par de fibra adicional (c.u.)	74,40 €	Precio por kilómetro y mes

Niveles de servicio:

El servicio de fibra oscura consiste en la cesión de elementos pasivos de la red. En consecuencia, los niveles de servicio se limitan a compromisos de operación y mantenimiento de la infraestructura, sin garantía explícita de disponibilidad.

7. SERVICIO ACTIVO DE CIRCUITOS PUNTO A PUNTO

Los circuitos punto a punto constituyen conexiones dedicadas entre dos ubicaciones o sedes, con *ancho de banda simétrico, bidireccional y garantizado*, además de disponer de altos niveles de calidad en parámetros como la latencia y el jitter.

La oferta de MASORANGE, se constituye de canales ópticos a 1G, 10G o 100G. Como característica fundamental, se especifica la transparencia en la transmisión.

La provisión de circuitos transparentes se realiza directamente sobre la capa DWDM, utilizando para ello longitudes de onda dedicadas en la red.

El servicio podrá ser solicitado para la recogida de tráfico del servicio de Acceso Mayorista Bitstream FTTH en el punto de interconexión local. La entrega del servicio podrá realizarse a nivel provincial, conforme a los PoPs provinciales indicados en el Anexo III. Adicionalmente, MASORANGE ofrece la posibilidad de entrega a nivel nacional en cualquiera de sus principales datacenters, ubicados en las principales ciudades y con elevada conectividad hacia los principales puntos de peering de Internet del país.

El servicio de circuitos punto a punto tendrá un precio descontado sobre el precio regulado en la OBA para el servicio de entrega de señal mediante la modalidad de capacidad portadora. Los descuentos a aplicar serían los siguientes:

Alta de circuito punto a punto 1Gb/s	ORLA -10%	Precio una sola vez
Precio mensual circuito PaP 1Gb/s	ORLA -10%	Precio mensual
Alta de circuito punto a punto 10Gb/s	OBA -10%	Precio una sola vez
Precio mensual circuito PaP 10 Gb/s	OBA -10%	Precio mensual

Los precios del servicio punto a punto de 100G, así como aquellos cuya entrega sea de ámbito nacional, se definirán caso a caso tras la realización de un estudio de viabilidad ad hoc.

Acuerdo de Nivel de Servicio

El Servicio de Líneas Alquiladas se presta conforme a los compromisos de calidad, gestión de incidencias y tiempos objetivo de resolución definidos en el Anexo I – Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) del presente documento, el cual resulta de plena aplicación al citado servicio.

ANEXO I

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO LINEAS ALQUILADAS

1. Definición de términos

SLA (Service Level Agreement)

Acuerdo escrito entre proveedor y cliente cuyo objeto es fijar el nivel acordado para la calidad del servicio.

Disponibilidad

Tiempo durante el cual el servicio está en condiciones de ser utilizado para los fines convenidos por el cliente.

Degradación del servicio

Separación no deseada de las características de funcionamiento del servicio respecto a las esperadas.

Avería o Incidencia

Cualquier situación de mal funcionamiento o calidad degradada de los servicios ofrecidos respecto a las condiciones de disponibilidad del contrato.

TAC de Wholesale

Centro de Asistencia Técnica que recibe, estudia y solventa las incidencias reportadas.

Resolución de incidencias

Actuaciones realizadas por el proveedor para solventar el problema que dificulte o impida la utilización del servicio.

Plazo de resolución

Tiempo entre la notificación de incidencia al TAC y la confirmación por el cliente de la resolución.

Trabajo programado

Intervenciones sobre la red motivadas por mal funcionamiento, riesgos potenciales o mejoras necesarias.

2. Disponibilidad del Servicio

2.1 Garantía de disponibilidad

Para cada circuito dedicado punto a punto:

Disponibilidad semestral garantizada = 99,85%

2.2 Cálculo de disponibilidad

Se calcula semestralmente el 30 de junio y el 31 de diciembre:

$$\text{Disponibilidad} = \frac{(\text{Tiempo Total} - \text{Tiempo Total de Indisponibilidad}) \times 100}{\text{Tiempo Total}}$$

Donde:

- **Tiempo Total** = minutos totales del semestre.
- **Indisponibilidad** = minutos que el circuito estuvo fuera de servicio.

3. Notificación y Gestión de Incidencias

Las incidencias siguen tres fases: comunicación, diagnóstico y resolución.

3.1 Fase de Comunicación

- El cliente debe notificar lo antes posible para minimizar impacto.
- El TAC funciona **24x7x365**.
- Recomendación: enviar correo + llamada telefónica.
- El cliente debe proporcionar contacto y descripción de incidencia.
- El TAC genera un **número identificador de incidencia**, tras el cual comienza el cómputo del tiempo.

3.2 Fase de Diagnóstico

- TAC realiza las pruebas y mantiene informado al cliente.
- El cliente puede contactar al TAC para aportar datos o consultar el estado.

- TAC actualiza al cliente ante cualquier cambio significativo.

3.3 Fase de Resolución

- Una vez resuelta, MASORANGE comunica causa y resolución.
- El cierre requiere **confirmación del cliente**.

4. Criticidad de las Incidencias

MASORANGE clasifica incidencias en dos niveles:

4.1 Nivel 1 – Crítica y muy urgente

- Interrupción total del servicio.
- Pérdida total de tráfico.

4.2 Nivel 2 – Urgente

- Degradación del servicio por errores o cortes intermitentes.

5. Tiempos de Resolución

5.1 Objetivos de resolución

Nivel de incidencia	SLA de resolución
Nivel 1	95% resueltas en < 6 horas naturales
Nivel 2	95% resueltas en < 12 horas naturales

5.2 Exclusiones de cómputo

Excluye tiempos referidos en:

- Punto 7.2 (paradas de reloj)
- Punto 9 (trabajos programados)

Tiempo de resolución = tiempo desde apertura del ticket por el cliente hasta resolución confirmada.

6. Escalado de Incidencias

Escalados automáticos según tiempo transcurrido desde apertura:

Tipo	1er Escalado	2º Escalado
N1	8 horas	10 horas
N2	24 horas	30 horas

La tabla de contactos para escalado será parte de un Anexo al contrato.

7. Exclusiones y Paradas de Reloj

No se contabilizan en el tiempo de resolución:

7.1 Causas externas a MASORANGE

- Fallos de terceros operadores.
- Actos del Gobierno o autoridades.
- Falta de acceso a redes de terceros.
- Causas de fuerza mayor.
- Actos u omisiones de autoridades públicas.

7.2 Paradas de reloj (deben comunicarse electrónicamente)

Deben indicarse causa, inicio y fin:

- Cita concertada con cliente (para pruebas o acceso).
- Periodos de observación acordados.
- Siempre que no exista afectación del servicio.
- Cliente ilocalizable.
- Fuerza mayor, climatología extrema, desastres.

MASORANGE finaliza una parada de reloj cuando:

- dispone de información suficiente para continuar, o
- debe concertarse cita para medidas in situ.

8. Penalizaciones por Disponibilidad Semestral

Aplicadas sobre MRC (cuota mensual recurrente del semestre):

Disponibilidad	Penalización
> 99,85%	0%
99,85% – 99,5%	5%
99,5% – 99%	10%
99% – 96,5%	15%
96,5% – 93,5%	20%
< 93,5%	30%

Nota: Se aplica sobre la suma de las MRC del semestre afectado.

9. Trabajos Programados

- MASORANGE debe notificar al cliente **con 6 días naturales de antelación** cuando sea posible.
- Si la actuación es urgente, puede no cumplirse ese plazo.
- La indisponibilidad derivada **no se contabiliza en la disponibilidad ni en el SLA.**

ANEXO II

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO BITSTREAM FTTH

El servicio de acceso mayorista Bitstream FTTH está orientado a la provisión de servicios de banda ancha a clientes finales de tipo residencial (B2C), prestándose sobre una infraestructura de acceso compartida.

En consecuencia, el nivel de servicio del Bitstream FTTH se articula mediante **compromisos de gestión y resolución de incidencias**, y no mediante una garantía explícita de disponibilidad porcentual del servicio.

Gestión de incidencias

Las incidencias se clasifican en los siguientes niveles:

- **Incidencia Crítica:** interrupción total del servicio.
- **Incidencia No Crítica:** degradación parcial del servicio.

El Centro de Asistencia Técnica opera con carácter permanente para la recepción y gestión de incidencias.

Objetivos de resolución

Los objetivos de tiempo de resolución son los siguientes:

- Incidencias Críticas: resolución objetivo en un plazo inferior a **48 horas**.
- Incidencias No Críticas: resolución objetivo en un plazo inferior a **72 horas**.

Estos objetivos se aplican a un porcentaje representativo de las incidencias gestionadas, conforme a los criterios operativos habituales del servicio.

Exclusiones del cómputo

No se computarán a efectos del cálculo de los tiempos de resolución aquellos periodos debidos a:

- Causas de fuerza mayor o circunstancias excepcionales.
- Actuaciones de terceros operadores o redes ajenas.
- Falta de acceso a instalaciones o emplazamientos.
- Citas concertadas con el cliente final.

- Cliente no localizable.
- Trabajos programados o actuaciones urgentes necesarias para garantizar la integridad de la red.
- Actuaciones administrativas o requerimientos regulatorios.

Penalizaciones

El servicio Bitstream FTTH no contempla penalizaciones automáticas asociadas al nivel de servicio, sin perjuicio de lo que, en su caso, pueda acordarse contractualmente entre las partes dentro de los límites establecidos.

ANEXO III

Provincia PoP	Municipio PoP	Dirección PoP
CIUDAD REAL	CIUDAD REAL	COMPAS DE SANTO DOMINGO
MADRID	COSLADA	FUENTEMAR
MADRID	MADRID	PALOS DE LA FRONTERA
MADRID	MADRID	ULISES
TOLEDO	TOLEDO	SAN EUGENIO
ALBACETE	ALBACETE	FEDERICO GARCIA LORCA . (Estación de RENFE)
LAS PALMAS	TELDE	JOSÉ MARÍA MILLARES
SANTA CRUZ de TENERIFE	SAN CRISTOBAL DE LA LAGUNA	Nuestra Sra. de La Ternura. P.I Los Majuelos
BARCELONA	BARCELONA	GARCILASO
BARCELONA	MATARO	Camí del Sant Crist
BARCELONA	HOSPITALET DE LLOBREGAT (L)	Botánica
GERONA	GIRONA	RIU CARDENER
LERIDA	LLEIDA	RONDA
TARRAGONA	TARRAGONA	MAR
ZARAGOZA	ZARAGOZA	VEINTITRÉS DE ABRIL
ALICANTE/ALACANT	ALICANTE/ALACANT	DE LOS CIPRESES S/N
BALEARS, ILLES	MARRATXI	LICORERS 19
CASTELLON	CASTELLON DE LA PLANA	paseo MORELLA
MURCIA	MURCIA	ALCALDE CLEMENTE GARCIA PARCELA 19-38. POL. IND OESTE
VALENCIA	VALENCIA	LLANTERNERS
AVILA	AVILA	C/Onesimo Redondo. (Estación de RENFE)
SALAMANCA	SALAMANCA	PORTUGAL 1
NAVARRA	PAMPLONA/IRUÑA	AMAYA
ÁLAVA	VITORIA-GASTEIZ	de la estación
GUIPUZCOA	DONOSTIA-SAN SEBASTIAN	Duque de Mandas,30 - 1ªEntreplanta
VIZCAYA	ZAMUDIO	Industrial Torrelarragoiti P-7K Nave 6 (calle B)
BURGOS	BURGOS	C/Barrio Gimeno,
VALLADOLID	VALLADOLID	FORJA
ASTURIAS	LLANERA	C/ PEÑA UBIÑA 31
CANTABRIA	SANTANDER	RUIZ DE ALDA 6
CORUÑA, A	CORUÑA (A)	POCOMACO S/N
LEÓN	LEON	BRIANDA DE OLIVERA ESQUINA 9 DE FEBRERO 12
LUGO	LUGO	Plaza Conde Fontao RENFE
OURENSE	OURENSE	MONTE PEÑA TREVIIÑA 34
PALENCIA	PALENCIA	Avenida Modesto Lafuente, 10

PONTEVEDRA	VIGO	AVDA.DE MADRID S/N
ZAMORA	ZAMORA	PRINCIPE DE ASTURIAS, 35
BADAJOS	MERIDA	ASTORGA 5
CÁCERES	CACERES	C/Badalona 7
HUELVA	HUELVA	C/Argantonio,Tres Reyes,1º bloq.
JAÉN	JAEN	Escañuela.8 Polígono Industrial Los Olivares.
ALMERÍA	ALMERIA	DOCTOR FERRAN 3
CÁDIZ	JEREZ DE LA FRONTERA	EL PORTAL NAVES PISCIS S/N
CÓRDOBA	CORDOBA	AMERICA 53
GRANADA	ATARFE	Poligono Industrial La Vega, Nave5 modulo 5
MÁLAGA	MALAGA	JUAN LÓPEZ PEÑALVER, NAVE 8. PARQUE TECN S/N
SEVILLA	SEVILLA	AMERICO VESPUCIO S/N
SEVILLA	SEVILLA	Carretera Amarilla-C/Rafael Beca Mateo