

**Conveni per a la realització d'activitat
econòmica a la Xarxa de Comuns XOLN i
participació a les Compensacions**

Índex

Conveni per a la realització d'activitat econòmica a la Xarxa de Comuns XOLN i participació en les Compensacions.....	1
REUNITS:.....	3
EXPOSEN:.....	4
ACORDEN:.....	6
PRIMER: ABAST; OBJECTIUS i CRITERIS; FUNCIONAMENT.....	6
A. ABAST.....	6
A.1. Abast d'inclusió:.....	6
A.1.a. <i>Participants</i>	6
A.1.b. <i>Àmbits</i>	7
A.2. Exclusions:.....	7
B. OBJECTIUS i CRITERIS.....	7
C. FUNCIONAMENT.....	10
C.1. Les taules de compensacions.....	10
C.1.a. <i>Definició</i>	10
C.1.b. <i>Convocatòria i participants</i>	10
C.1.c. <i>Propostes i com es dirimeixen</i>	11
C.1.d. <i>Periodicitat</i>	11
C.1.c.1 En el subministrament de dades.....	11
C.1.c.2 En els càlculs de la compensació.....	11
C.1.c.3. Execució de les compensacions.....	12
C.1.e. <i>Visibilitat i transparència</i>	12
C.2. El dipòsit de comuns.....	12
C.2.a. <i>Definició, possessió i titularitat</i>	12
C.2.b. <i>Aplicació</i>	12
C.2.c. <i>Moviments</i>	13
Entrades.....	13
Sortides.....	13
C.3. Les categories.....	13
C.3.1. <i>Definició</i>	13
C.3.2. <i>Utilització</i>	13
SEGON: COMPROMISOS.....	14
A. Per totes les parts.....	14
B. Per part del participant.....	14
B.1. Quan proporciona serveis a canvi de contraprestacions econòmiques.....	15
B. Per part de la Fundació.....	17
TERCER: PUBLICITAT I DIFUSIÓ DELS ACORDS.....	18
QUART: VIGÈNCIA.....	18
CINQUÈ: MODIFICACIÓ I RESCISSIÓ.....	18
ANNEX I sobre els Objectius Nivell de Servei (ONS).....	21
A. ONS de disponibilitat.....	21
A.1. ONS de disponibilitat mínims i màxims.....	21
A.2 Gestió de la incidència i col·laboració.....	21
A.3 Penalitzacions per incompliments.....	22
A.4 Penalització per avaries falses.....	22
B. ONS en ampliacions i millores.....	22
B.1 Sol·licituds.....	22
B.2 ONS en les ampliacions o millores.....	23
C. ONS en instal·lacions per a usuaris finals.....	24

A Gurb, {dia} de/d' {mes en lletres} de {any}

REUNITS:

D'una banda la Fundació privada per a la Xarxa Oberta, Lliure i Neutral, guifi.net (en endavant, la Fundació), amb NIF G64918212, 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 en/na {Nom i Cognoms RF} amb D.N.I. número {0123456789-RF} i amb el càrrec de {Càrrec RF} .

I, de l'altra, en/na {Nom i Cognoms RP}, amb D.N.I. número {01234567-RP}, domiciliat a {Adreça del representant del participant} de {Població RP}, codi postal {Codi Postal RP}, que actua en nom i representació de {Denominació de l'entitat representada participant, o a "a si mateix"} de {Població P}, NIF {01234567-P} amb el càrrec de {Càrrec RP} (en endavant, participant), que convenia segons rol de {Voluntariat} {Entitat o col·lectiu sense ànim de lucre} { Professional o empresa} {Inversor, contribuïdor o administració pública}¹:

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

EXPOSEN:

1. Que amb la denominació de guifi.net es promou la construcció d'una xarxa mancomunada de telecomunicacions oberta, lliure i neutral, inspirada en els principis generals de la llicència Comuns XOLN² (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

1 S'escull només un rol, el que sigui aplicable, d'acord amb les següents definicions:

- **Voluntariat:** *Persones físiques o entitats que participen de la xarxa de Comuns que contribueixen i/o ofereixen serveis sense compromís de nivell de servei.*
- **Entitat o col·lectiu sense ànim de lucre:** *Quan a diferència del voluntariat i encara que sigui sense ànim de lucre, ofereixen serveis a canvi de contraprestacions econòmiques, estant legalment facultades per realitzar-les.*
- **Professional o empresa:** *Pels que estant legalment capacitats per fer-ho, ofereixen serveis a canvi de contraprestacions econòmiques.*
- **Inversor, contribuïdor o administració pública:** *Són els que contribueixen a la xarxa de Comuns i estan interessats en participar o fer un seguiment de les compensacions, o més específicament, decidir sobre com es gestionen les seves contribucions en el marc del sistema de compensacions.*

2 <http://guifi.net/ca/ComunsXOLN>

- és lliure d'aportar millores tècniques i organitzatives, proposant-les per fer-les extensives
- 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, amb la única limitació de no afectar a les mateixes llibertats i drets dels altres, al bon funcionament i sostenibilitat de la xarxa, 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 i 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 dels Mercats i de la Competència, al d'ONG per al Desenvolupament i adquireix el rol de donar suport i personalitat jurídica a guifi.net segons els principis fundacionals establerts en els seus estatuts i els principis de guifi.net recollits al Comuns XOLN.
3. Que la Fundació actua per afavorir que les persones particulars, organitzacions, empreses, administracions i qualsevol entitat pugui accedir a la Societat de la Informació i la Comunicació en igualtat de condicions.

Per aquest motiu, la Fundació, tal i com s'estableix en els seus estatuts, actua:

1. En absència de conflicte d'interès amb la resta de participants
2. Sense obediència política respecte de partits polítics
3. Amb independència dels governs, administracions o entitats públiques
4. Que el participant forma part de guifi.net i hi desenvolupa activitats de les que es recullen en l'àmbit i abast d'aquest conveni.
5. Que per al correcte funcionament 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.
6. Que la llicència Comuns XOLN serveix per a garantir que:
 1. Les persones particulars, organitzacions, empreses, administracions i qualsevol entitat, és a dir, qualsevol participant, gaudeixi sense discriminacions i sota els valors fonamentals de

la llibertat, igualtat d'oportunitats, solidaritat i 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. Es desenvolupa un model de compensacions com el que es proposa en aquest conveni donant compliment al punt VI.6 del Comuns XOLN.
5. La xarxa de Comuns es desenvolupa sempre dins del marc jurídic vigent.
7. 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: ABAST; OBJECTIUS I CRITERIS; FUNCIONAMENT

A. ABAST

Aquest conveni desenvolupa els Comuns XOLN en diversos aspectes essencials, entre ells:

- I.1. sobre el principi de la llibertat a la xarxa en tant que no es perjudiqui el seu bon funcionament
- III.5.b.1 sobre les compensacions i III.5.b.3, per a l'amortització i sostenibilitat de la xarxa quan hi ha costos importants
- V. sobre el paper de la Fundació
- VI.1 sobre la gestió pública de la xarxa, i VI.6 sobre el rol dels professionals i els seus compromisos
- X. sobre la resolució de conflictes

L'abast d'aquest conveni és doncs implementar els procediments per tal que els participants comparteixin components de la xarxa de Comuns XOLN i realitzar-hi activitat econòmica de manera sostenible en funció de les contribucions i ús de la xarxa que en fan els participants.

A.1. Abast d'inclusió:

A.1.a. Participants

Han de subscriure aquest conveni tots aquells participants que volen:

1. Posar en valor les seves contribucions
2. Fer un seguiment o determinar la destinació de les inversions o contribucions que realitzen
3. Anunciar i proporcionar serveis a tercers
4. Oferir serveis a canvi de contraprestacions econòmiques
5. Facilitar que qui hi tingui dret i quan sigui possible, pugui acollir-se als incentius fiscals al mecenatge que siguin vigents i aplicables
6. Fer un volum d'ús de la xarxa prou significatiu com perquè sigui convenient compensar per poder assegurar-ne el seu bon funcionament i/o la seva sostenibilitat

A.1.b. Àmbits

Aquest conveni és la base per desenvolupar sistemes de gestió que es tradueixen a actes comptables i de compensacions per a la Governança del Comuns. Hi poden haver tants sistemes de compensacions amb implementacions específiques diferents com àmbits ho requereixin. En principi, els sistemes previstos són relatius a:

1. Interconnexions amb altres xarxes i trànsit cap a la resta d'Internet, també anomenat «*trànsit majorista*» o «*carriers*».
2. Xarxa de transport territorial i punts de presència, concentració i distribució de connectivitat territorial, també anomenat «*PoPs territorials*».
3. Xarxa d'accés als usuaris finals, també anomenat «*darrera milla*».
 1. Amb xarxes sense fils, fins als supernodes que proporcionen connectivitat, excloent els equips que es connecten només en mode «client» o d'usuari final, i que no proporcionen cobertura a altres usuaris.
 2. Amb fibra òptica, incloent la part de xarxa passiva multiplexada («xPON») i els seus

components necessaris per a la il·luminació dels usuaris finals (capçaleres de concentració «OLT» i unitats d'usuari final «ONU»), i també anomenat «drop» (connexió final a l'usuari des d'una zona amb fibra desplegada).

A.2. Exclusions:

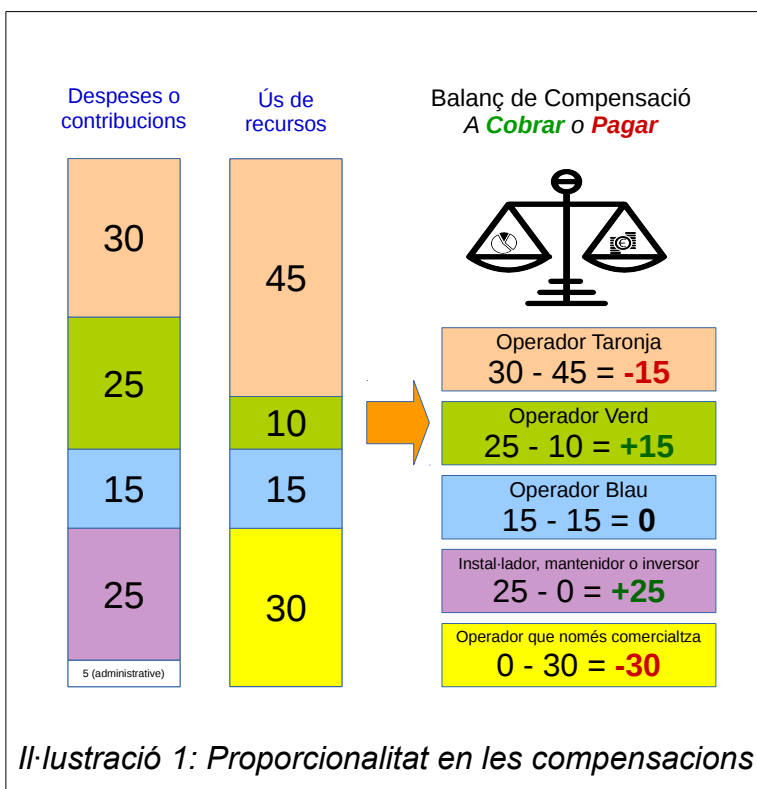
No és però ni l'àmbit ni l'objecte d'aquest conveni tenir un abast per incloure a tots els participants o activitats que es desenvolupen a l'entorn de la xarxa de Comuns, només dels que s'inclouen en l'apartat anterior.

Tanmateix, en el cas d'observar-se el que es preveu en el punt PRIMER.A.1.1.5 d'aquest conveni relatiu a un volum d'ús de la xarxa prou significatiu com perquè sigui convenient compensar per poder assegurar-ne el seu bon funcionament i/o la seva sostenibilitat.

B. OBJECTIUS I CRITERIS

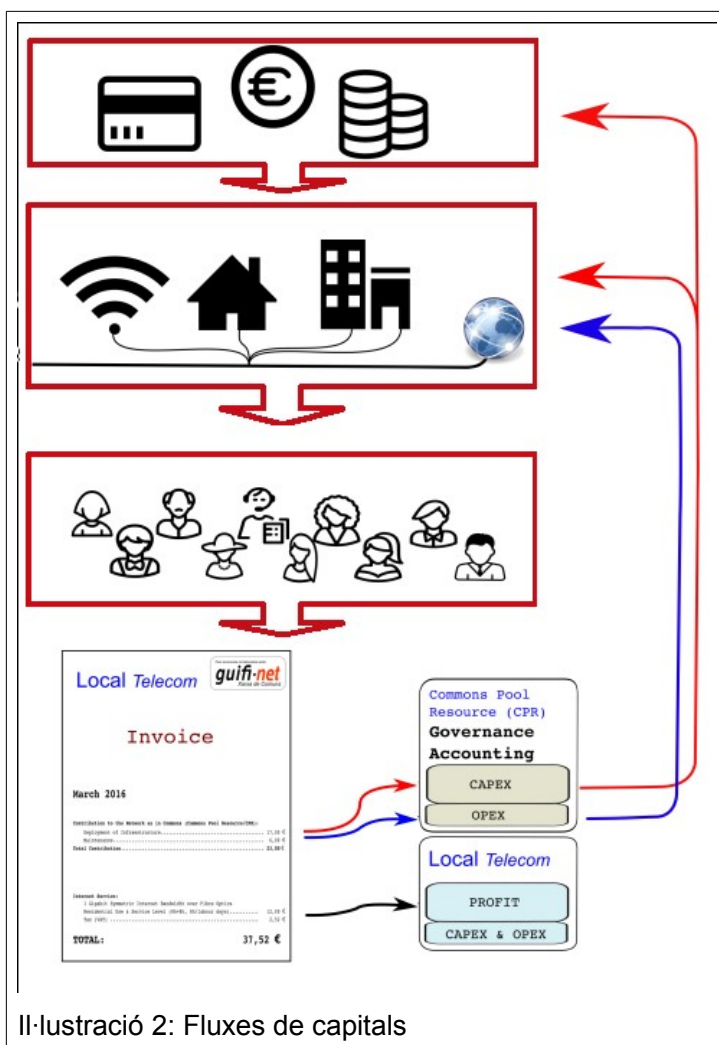
L'objectiu d'aquest conveni és per l'abast que s'ha descrit i desenvolupar les compensacions de manera que:

1. Es fa compatible la coexistència de voluntariat, entitats o col·lectius sense ànim de lucre, professionals i empreses, explotant uns mateixos recursos de forma compartida, de manera que tothom hi surt guanyant.
2. Es 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, qualsevol operador hi pot fer activitat professional sense discriminacions i en lliure competència, d'acord amb la legislació vigent, i més en concret i especialment, els l'articles 9 i 38 de la Llei General de Telecomunicacions 9/2014.
3. A través de les compensacions i amb criteris ordenats, justos,



transparentes, sense discriminacions i proporcionals, es proporciona un balanç entre, per una banda, la contribució, i per altra banda, l'ús dels recursos compartits i el volum d'activitat de cada participant, amb l'objectiu de que liquidant periòdicament el resultat d'aquest balanç, s'aconsegueix la sostenibilitat de la xarxa d'acord amb el que s'estableix en el punt VI.6 del Comuns XOLN.

4. Els criteris per l'aplicació de les compensacions que es mencionen en el punt anterior es decideixen de forma participativa entre totes les parts interessades i seguint uns mateixos principis generals de manera que:
 - a) És revisable a cada compensació de forma periòdica a través de les reunions de la taula de compensacions.
 - b) S'adapten a les circumstàncies del moment.
 - c) S'adeqüen a les particularitats locals.
 - d) S'harmonitza l'esforç de la contribució dels participants de manera que sigui recíprocament comparable i proporcionat al volum d'activitat i consum de recursos que fa cadascun d'ells.
 - e) Es reconeixen les contribucions i inversions, essent d'aplicació les compensacions que es determinin.
 - f) Es facilita un ecosistema d'economia solidària i col·laborativa en l'àmbit del Comuns, en condicions d'igualtat i evitant especulacions sobre la infraestructura, evitant

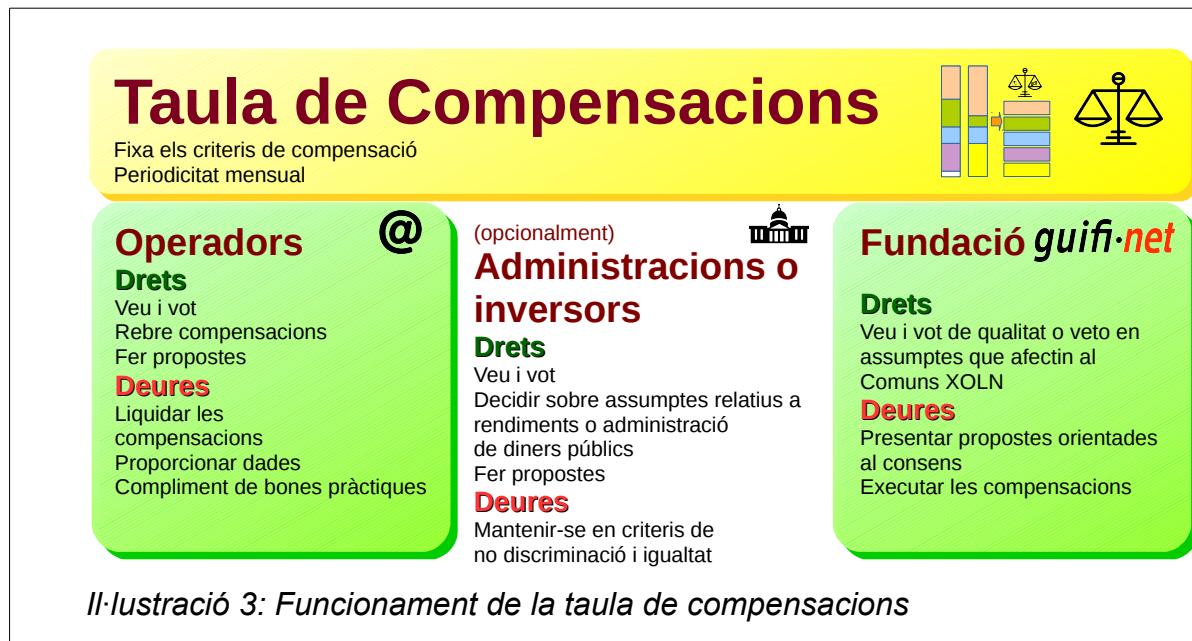


situacions on il·legítimament i/o maliciosament es pretén perjudicar al Comuns, ja sigui abusant de posició dominant o qualsevol altra pràctica deslleial.

- g) Assegura la sostenibilitat i la prosperitat dels operadors, alhora que evita desinversions gestionant adequadament els fluxos de capitals.
 - h) Es proporciona un benefici d'escala entre tots els participants a través de l'efecte d'agregació de costos que es genera amb la compartició de recursos comuns, que a l'aplicar-se de forma sistemàtica en cada compensació, aconsegueix repercutir de forma el més immediata possible la reducció de costos aconseguida.
 - i) Es facilita la incorporació de nous participants, disminuint barreres d'entrada.
2. Cal procurar donar visibilitat de quines seran les despeses a repercutir abans de ser compensades per donar oportunitat als participants de fer una previsió de quines seran les contribucions aplicables, i quan en comptes de produir-se una reducció en el cost, hi hagi un increment, procurar esmorteir-lo en la mesura que sigui possible.
 3. 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. Es 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.

C. FUNCIONAMENT

C.1. Les taules de compensacions



C.1.a. Definició

Són reunions periòdiques que serveixen per fixar els criteris que seran d'aplicació per a realitzar les compensacions previstes en aquest conveni.

També serveixen per resoldre dubtes, elaborar protocols d'actuació, unificar criteris, tractar i eventualment aprovar qüestions relatives als criteris que s'apliquen, o interessar-se pels conceptes que s'hi imputen.

Determinen els preus mínims exigibles als participants, per tal d'evitar ofertes per sota d'un cost raonable i que, com a tals, puguin considerar-se com a pràctiques deslleials o «dumping».

Poden ser generals, incloent diversos àmbits de compensació dels previstos en el punt PRIMER.A.1.b, o bé específiques per algun dels àmbits, o d'un abast territorial en concret.

C.1.b. Convocatòria i participants

1. Les convocatòries a la taula de compensacions són obertes a tots els participants
2. Si no hi ha canvis en el criteri de compensació, ningú en demana la convocatòria o no hi ha cap qüestió o aspecte rellevant a tractar, s'apliquen les compensacions segons el que estigui establert en les anteriors taules de compensacions.
3. Segons el tema a tractar-hi, poden ser generals, incloent diversos àmbits de compensació dels previstos en el punt PRIMER.A.1.b, o bé específiques per algun dels àmbits en concret, o

d'un abast territorial en concret.

4. La convoca la Fundació amb l'abast que correspongui segons els temes a tractar. Qualsevol participant pot demanar a la Fundació que la convoqui dins del termini igual o inferior al que estigui previst per a la compensació (que normalment, és d'un mes).

C.1.c. Propostes i com es dirimeixen

1. Tots els participants poden fer propostes.
2. En qualsevol cas la Fundació ha d'aportar sempre una proposta perquè sigui d'aplicació en el proper període de compensació.
3. Les propostes es debaten, i eventualment, s'aprovaran buscant el consens entre els participants. En cas de no haver-hi consens, es poden sotmetre les propostes a votació.
4. La Fundació pot vetar decisions per tal de vetllar que no es prenguin decisions contràries als Comuns XOLN o als objectius previstos en aquest conveni. Per poder fer-ho, haurà de d'explicar els motius que ho justifiquen.
5. Els inversors o administracions públiques, a més de tenir veu i vot a la taula, poden decidir sobre el destí les inversions o contribucions que aporten i dels rendiments que generen.

C.1.d. Periodicitat

C.1.c.1 En el subministrament de dades.

Tret que es decideixi una altra cosa, les dades necessàries per a la comptabilitat de les compensacions es subministra dins del mes natural en que es produeix l'esdeveniment comptable

C.1.c.2 En els càlculs de la compensació.

1. Tret que es decideixi una altra cosa, les compensacions es comptabilitzen mensualment.
2. La fundació proporcionarà als participants el resultat del balanç de compensació, així com el càlcul que ha generat el balanç.

C.1.c.3. Execució de les compensacions

Tret que s'especifiqui una altra cosa, les compensacions s'executen mensualment, havent-se de fer afectives liquidant-se abans no finalitzi el termini de 30 dies naturals des que s'ha comunicat el resultat de la liquidació. La forma d'execució ve determinada pel mecanisme de compensació que s'estigui aplicant, que pot ser o bé liquidant l'import dins del termini establert

(normalment 30 dies des del moment que es comunica la liquidació), o bé comptabilitzant-se en el dipòsit de comuns que es descriu al punt C.2 següent.

C.1.e. Visibilitat i transparència

Per tal de donar compliment als objectius previstos en l'apartat PRIMER B. OBJECTIUS i CRITERIS d'aquest conveni, i més especialment els punts d'aquest apartat relatius a la transparència (punt 3) i visibilitat (punt 5), es subministraran simulacions de liquidacions abans no siguin aplicables, així com de les dades disponibles sobre volums d'ús de recursos i les despeses aplicables als participants que ho desitgin.

C.2. El dipòsit de comuns

C.2.a. Definició, possessió i titularitat

El dipòsit de comuns és un compte comptable on s'anoten els moviments comptables relacionats amb la despesa en manteniments i inversions de la xarxa de Comuns.

Pot estar dipositat en possessió del participant, encara que com que es destina únicament als béns de la xarxa de comuns, el titular és la Fundació i com a tal, sempre pot demanar l'actualització de l'estat del compte i disposar del seu saldo conforme els mecanismes establerts, saldo que haurà de ser satisfet pel participant a la Fundació en el termini màxim de 30 dies.

C.2.b. Aplicació

S'aplica quan:

1. S'especifica al mecanisme de compensació que s'estigui aplicant.
2. Per als participants amb el rol de voluntariat o inversors, perquè quan després d'aplicar les compensacions en resulti un saldo positiu, i no volen o no poden rebre compensacions econòmiques en metàl·lic, puguin disposar aquest saldo realitzant inversions per al desplegament de nova xarxa o manteniments, operació i ampliacions de la xarxa existent a través d'accions que realitzarà la Fundació.
3. Per als participants que presten i reben serveis a canvi d'una contraprestació econòmica, en la part de recuperació de la inversió i manteniment de la xarxa de Comuns, mai com a contraprestació sinó com a donació pura, simple i irrevocable a la Fundació per al manteniment i millora de la xarxa de Comuns com bé comú, de manera que puguin acollir-se als incentius fiscals al mecenatge que siguin legalment aplicables.

C.2.c. Moviments

Entrades

1. L'import que com resultat del balanç de les compensacions és positiu referent al dipòsit de comuns relacionat amb el participant.
2. Quan el participant ofereix serveis, les donacions pures, simples i irrevocables correctament detallades a les seves factures per destinar-les a la xarxa de Comuns.
3. Les quantitats que es destinen a fer inversions per fer nova xarxa de Comuns.

Sortides

1. L'import que com resultat del balanç de les compensacions és negatiu per al participant respecte al dipòsit de comuns relacionat amb aquest participant.
2. Les despeses en nous desplegaments (CAPEX) o manteniments, operació i ampliacions (OPEX) destinats a la xarxa de Comuns.
3. Els imports que es retornen als inversors.

C.3. Les categories

C.3.1. Definició

Es defineixen les següents categories en funció del compromís amb la xarxa de Comuns de cada participant tenint en compte com destina les inversions i despeses en telecomunicacions que realitza i el seu esforç en proporció al volum d'activitat que fa:

- a) Sempre en xarxa de Comuns
- b) En xarxa de Comuns o privativa, segons el cas
- c) Principalment (>90%) o en la seva totalitat, a xarxa privativa

C.3.2. Utilització

Per tal de donar compliment al que s'estableix en l'apartat PRIMER.B. OBJECTIUS i CRITERIS, en el seu punt 4.d) sobre l'harmonització de l'esforç de forma proporcional i recíproca al volum d'ús i d'activitat dels participants, per aquelles compensacions on aquesta harmonització no es produeixi o no estigui ja repercutida, les compensacions podran implementar càlculs prenent en compte la categoria del participant.

SEGON: COMPROMISOS

A. Per totes les parts

1. Realitzar totes les activitats conforme al Comuns XOLN i l'ordenament legal vigent.
2. 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.
3. Estar al corrent de les obligacions fiscals i laborals aplicables.
4. Subministrar i utilització de logotips i marca d'acord amb les circumstàncies previstes en aquest conveni.

B. Per part del participant

1. 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 acreditar de forma verídica i fefaent les dades relatives a:
 - a) La infraestructura de xarxa.
 - b) La despesa en nous desplegaments (CAPEX), manteniments i ampliacions (OPEX), i de com es finança.
 - c) Acreditar, quan correspongui, els nivells de servei objecte d'aquest conveni i sobre quines infraestructures s'adquireixen
 - d) Acreditar-se com a proveïdor a la web de guifi.net, indicant el rol, dades de contacte, àmbit geogràfic, certificacions, capacitats, experiència i categoria de compromís amb el Comuns XOLN.
 - e) Als mecanismes de compensació.
 - f) El compte del dipòsit de comuns i tota la informació que hi estigui relacionada.
2. Observar les guies i codis de bones pràctiques que es desenvolupin i siguin d'aplicació en l'activitat realitzada.
3. 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.

4. En cas de possibles conflictes, acudir als mecanismes d'arbitratge, conciliació, mediació i resolució de conflictes del Comuns que proporciona la Fundació.
5. Quan no estigui establert que es faci a través d'una anotació en el dipòsit de Comuns, en cas que un balanç del mecanisme de compensació o reconeixement d'inversió en resulti un import a pagar, fer front a aquest pagament amb puntualitat. En cas de que en resulti un import a cobrar per part del participant, emetre la factura corresponent o acceptar la factura emesa per la fundació d'acord amb el Reial Decret 1619/2012, de 30 de novembre, pel que s'aprova el Reglament pel qual es regulen les obligacions de facturació, article 2.

B.1. Quan proporciona serveis a canvi de contraprestacions econòmiques.

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.

1. 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) Respectar les bones pràctiques i els protocols establerts per als manteniments, en especial allò relatiu a:
 1. Conèixer i respectar les condicions d'accés de cada ubicació en concret.
 2. 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 laborables³ d'antelació i fer-ho a través de les

³ Dies laborables, inclou els laborables i exclou dissabtes, diumenges i festius.

eines i canals de comunicació que proporciona guifi.net és suficient.

3. 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.
 4. 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.
- 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) 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 béns, acreditant-ho, 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 laborals davant la seguretat social.
2. Més específicament i en allò que fa referència a l'activitat econòmica relacionada amb la distribució de connectivitat:
 - a) Tenir disponible i publicada una tarifa dels serveis de connectivitat disponible al públic en general, que inclogui de forma clara les característiques dels serveis que ofereix i els seus preus.

Aquesta tarifa a més ha d'estar per sobre dels preus mínims que sorgeixin dels càlculs a les taules de compensació per evitar pràctiques d'oferta de serveis per sota del cost que puguin considerar-se pràctiques deslleials o «dumping».
 - b) 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 més alts, cal que hi hagi un mantenidor que els adquireixi.
 - c) 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 els 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.

3. 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 troncals que ofereixen cobertura, procurar acreditar a través de les aplicacions de guifi.net les inversions realitzades, de padrins o d'inversors 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 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.
2. Fer una proposta per als sistemes de compensacions.
3. 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.
4. 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.

5. Realitzar els abonaments que puguin resultar quan el balanç de la compensació sigui a favor del professional.
6. 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.
7. Vetllar pel desenvolupament de bones pràctiques, impedir les situacions d'abús de posició dominant i l'exercici de pràctiques contra la competència.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. Donar visibilitat a efectes de publicitat en els directoris de proveïdors de la web de guifi.net amb criteris objectius alhora de destacar-los.

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
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 per part del participant, o del compromís de liquidar les compensacions.

Quan es rescindeix el conveni per incompliment del participant, la Fundació, com que té per obligació no discriminar, i per tant, ha de convenir amb qualsevol participant amb les mateixes condicions, pot establir un període excepcional d'inhabilitació per a tornar-hi a convenir amb l'objectiu d'evitar reiteració i el perjudici que amb això es causa a la resta de participants de la xarxa de Comuns. Aquest període d'inhabilitació en principi s'estableix per 1 any, i és revisable o renovable en funció de les garanties que s'observin en relació a que no es torni a produir reiteració.

Quan es rescindeix el conveni cal comunicar-ho amb una antel·lació mínima de tres mesos. L'objectiu d'aquesta comunicació prèvia és finalitzar la relació de forma ordenada i sense causar perjudicis al bon funcionament de la xarxa o interrompre de forma sobtada els serveis que s'hi presten. Aquest termini però és orientatiu, i es pot escurçar si no és necessari o es pot allargar si hi ha causes que ho justifiquin, i sempre continuï prevista la rescissió.

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 que no hagin estat compensades, 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 el {dia} de/d' {mes en lletres} de {any},

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

Pel Participant

{Nom i Cognoms RF}
{Càrrec RF}

{Nom i Cognoms RP}
{Càrrec RP}

ANNEX I sobre els Objectius Nivell de Servei (ONS)

La prestació de serveis a canvi d'una contraprestació econòmica comporta que sigui exigible un servei que dóna compliment a unes característiques i condicions mínimes. Per tal que els usuaris tinguin una expectativa acurada de quines són, es defineixen uns objectius de nivell de servei (ONS), amb independència de que, tal i com ja preveu el conveni, se'n puguin oferir de millors.

En canvi, des del voluntariat, en tant que no hi ha contraprestacions econòmiques, no es poden comprometre a oferir nivells de servei, només «tal qual» o «best effort».

A. ONS 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 reacció davant de la comunicació d'una incidència i de resolució d'aquesta d'acord amb uns objectius mínims.

En general l'ONS es defineix amb un temps de reacció a partir que es rep la incidència i un temps de resolució des que s'ha reaccionat, la suma dels dos temps marca el llindar a partir del qual són aplicables penalitzacions. Alhora de fer el sumatori es poden preveure excepcions degudes a causes extraordinàries (condicions climatològiques o que impedeixin desenvolupar els treballs amb un mínim de seguretat) o que siguin imputables a tercers.

El mantenidor haurà d'acreditar a la web els nivells mínims d'ONS de les infraestructures que manté.

A.1. ONS de disponibilitat mínims i màxims

1. L'ONS mínim en principi s'estableix amb 8 hores de reacció i 8 hores de resolució, comptant només en jornades de 8 hores al dia i dies laborables.
2. L'ONS màxim s'estableix en zero quan es disposa de redundància o de 4h de reacció més 4h de resolució, comptant totes les hores del dia (24 hores) i tots els dies de l'any (365 dies).

A.2 Gestió de la incidència i col·laboració

Per al compliment de l'objectiu cal que totes les parts involucrades, incloent els mantenidors 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 mantenidor, 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'avaria de forma inequívoca.

A.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. $P_{max} (-1 + V_{mes}/V_{ans})$, 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'ONS (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 ($P_{max} = 50\%$)

La reiteració en l'incompliment de compromisos d'ONS pot esdevenir causa de rescissió.

A.4 Penalització per avaries falses

En cas que es notifiqui una avaria a l'empresa mantenidora i que aquesta demostrï que és una falsa avaria 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, podrà facturar l'import d'aquesta despesa directament a qui hagi fet la notificació, més una penalització addicional acordada a la taula de compensacions pels casos en els que es constati reiteració o intencionalitat.

B. ONS en ampliacions i millores

B.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 a l'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.

B.2 ONS en les ampliacions o millores

De forma genèrica, s'estableix un termini màxim de 15 dies laborables per a donar resposta cadascuna de les peticions de:

- 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
- Redacció d'un pressupost definitiu o projecte executiu valorat, a comptar des de la recepció de la comanda de redacció

- Inici de l'execució del projecte a comptar des de la confirmació

En aquells casos en que el mantenidor s'adona que no pot complir els terminis fixats com a objectius, també ho haurà de notificar dins del termini.

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.

C. ONS en instal·lacions per a usuaris finals

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 .

De forma genèrica, l'instal·lador es compromet a donar resposta en 10 dies laborables a:

- Donar 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.
- Realitzar la connexió des que s'ha confirmat la viabilitat.

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.