

**ANEXO VIII – GERENCIAMENTO DE ANORMALIDADE DE REDES  
(MANUAL DE PRÁTICAS E PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS – “MPPO”)**

**INDICE**

<b>1. CONDIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>2</b>
<b>2. FINALIDADE .....</b>	<b>2</b>
<b>3. ESTRUTURA DA RELAÇÃO DE O&amp;M DE INTERCONEXÃO .....</b>	<b>2</b>
3.1 Ponto de Comunicação de Falha na Interconexão (“PCFI”) .....	2
3.2 Definições para os PCFI .....	2
3.3 Princípios Gerais do Relacionamento entre os Centros de Gerência de Redes (“PCFI”) .....	3
3.4 Grupo de Acompanhamento de Gerência de Rede .....	3
<b>4. ATIVIDADES DE O&amp;M DE INTERCONEXÃO .....</b>	<b>4</b>
4.1 Dos Procedimentos para Identificação, Classificação, Prioridade e Recuperação de Falhas.....	4
4.2 Bilhete de Atividade / Anormalidade .....	4
4.3 Procedimento para aviso de Serviço Programado .....	4

## 1. CONDIÇÕES GERAIS

Este documento é constituído por dois manuais a serem utilizados como referência, o primeiro denominado **Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais - “MPPO”**, e segundo denominado como **Acordo para Tratamento de Falhas de Interconexão - “ATFI”**. O segundo documento foi acordado entre todas as prestadoras pertencentes ao Grupo Técnico dos Centros de Operações de Redes (“GTNOC”), que padroniza todo o processo de abertura e fechamento de Bilhete de Anormalidade (“BA”), tempos de tratamento e de escalonamento, representando o total entendimento da **CONTRATADA** em relação à matéria aqui disciplinada, atendendo ao disposto na OFERTA integrada ao Contrato de Interconexão (“Contrato”).

Este MPPO deve prevalecer sobre quaisquer outros entendimentos pretéritos sobre a mesma matéria, sejam verbais ou escritos, respeitada a legislação em vigor.

- 1.1. Para melhor coordenação do Processo de relacionamento de tratamento de falhas de Interconexão entre as **Partes**, é de suma importância a participação de representantes das **Partes** nas reuniões realizadas pelo GTNOC, coordenadas pela **ABR Telecom**, obedecendo às disposições do **ATFI**, bem como a utilização do sistema **SGCEAP** para gestão e acompanhamento das atividades relacionadas com as intercorrências relacionadas a falhas e interrupções na interconexão entre as redes das **Partes**.

No caso de conflito entre o disposto no MPPO e na OFERTA ou Contrato, a OFERTA e o Contrato prevalecerão.

## 2. FINALIDADE

Este **MPPO** tem por finalidade disciplinar práticas, procedimentos, planos e políticas identificadas na OFERTA, no Contrato e pelo GTNOC, estabelecendo um padrão operacional comum entre a **CONTRATADA** e a **EMPRESA**.

## 3. ESTRUTURA DE RELACIONAMENTO DE O&M DE INTERCONEXÃO

### 3.1 Ponto de Comunicação de Falha na Interconexão – “PCFI”

As **PARTES** devem fornecer um PCFI para gerenciar as falhas que ocorram entre elas. Cada PCFI deve registrar os detalhes e tratar das falhas entre as redes, bem como priorizar as falhas e monitorar os riscos para assegurar que a meta de tempo para restauração seja alcançada. A atividade do PCFI pode ser, se isto for apropriado, realizada pelo próprio Centro de Gerenciamento da Rede das **PARTES** do Contrato.

### 3.2 Definições para os PCFI

O Centro de Gerência de Interconexão da **CONTRATADA** realizará as funções de PCFI para relações de O&M da Interconexão, sendo que as informações para contato da **CONTRATADA** e da **EMPRESA** estão especificadas no Apêndice A deste Anexo.

#### 3.2.1 Especificamente cada PCFI será responsável por:

- a) Manter uma base de dados que deve conter os detalhes de todas as falhas tratadas entre os PCFI das **Partes**. Os registros devem ser mantidos durante 12 (doze) meses, no mínimo, para possível análise durante as reuniões de revisão de serviço.

- b) As **Partes** deverão manter profissionais qualificados e atendimento permanente com 24 horas por 7 (sete) dias da semana, durante os 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano. As **Partes** deverão estar acessíveis por telefone, *Fax* e *e-mail*.
- c) Coordenar a solução da falha dentro de sua própria rede e a subsequente comunicação da solução à outra.
- d) Manter a outra **Parte** informada dos eventos que possam afetar o desempenho dos serviços oferecidos por meio da interconexão.
- e) Assegurar que os níveis de Qualidade de Serviço estabelecidos no Contrato sejam cumpridos.
- f) Assistir a outra **Parte** no serviço de restauração, onde e quando as circunstâncias da falha fizerem a assistência necessária.
- g) As **Partes** se comprometem a não informar a clientes/usuários, os números de telefones de contatos do PCFI.

### 3.3 Princípios Gerais do Relacionamento entre os PCFI

As principais atividades no sentido de estruturar as relações de O&M da Interconexão entre os PCFI da **CONTRATADA** e da **EMPRESA** são:

- a) Quando um alarme for observado, ambos os PCFI iniciarão análises específicas, visando identificar e localizar a possível falha.
- b) Cada uma das **Partes** será responsável por notificar o alarme à outra **Parte**, com um prazo de notificação definido conjuntamente para cada categoria de alarme.
- c) A ação de intervenção será executada sob a responsabilidade da **Parte** à qual a falha foi atribuída, ou após análise e coordenação conjunta.
- d) Cada **Parte** será responsável por assegurar a supervisão e intervenção em seus próprios enlaces de transmissão.
- e) As trocas de informações entre os PCFI serão realizadas prioritariamente via sistema da ABR Telecom (SGCEAP), ou por *e-mail*, com confirmação de recebimento. Em caso de falha no sistema de *e-mail*, as trocas de informações deverão ser realizadas via *fax*, com confirmação por telefone da **Parte** reclamante.

### 3.4 Grupo de Acompanhamento de Gerência de Red

O Grupo de Acompanhamento de Gerência de Rede tratará de aspectos gerenciais relativos à O&M da Interconexão. Os principais objetivos do Grupo de Acompanhamento de Gerência de Rede ("**NOC**") são:

- a) Monitorar e revisar o desempenho de O&M da Interconexão, buscando melhoria do desempenho e qualidade, implantando quaisquer iniciativas de melhoria relacionadas com os procedimentos de O&M entre as redes.
- b) Acordar e designar responsabilidades e implantar quaisquer iniciativas de melhoria relacionadas com os procedimentos de O&M entre as redes.
- c) Monitorar e incentivar as ações corretivas apropriadas relativas ao Procedimento de Escalonamento referente à Interconexão.
- d) Monitorar e incentivar ações corretivas apropriadas, caso os problemas entre as redes afetarem o desempenho da Interconexão entre as **PARTES**.
- e) Monitorar e revisar o desempenho de O&M da Interconexão em relação aos parâmetros de qualidade dos Serviços Programados.

- f) A periodicidade das reuniões será acordada entre as **PARTES**, em endereço a ser definido, podendo ocorrer em situações extraordinárias às acordadas.
- g) Assegurar que os procedimentos estabelecidos no **ATFI do GTNOC** e os níveis de Qualidade de Serviço dispostos no Contrato sejam cumpridos.
- h) Assistir a outra **Parte** no serviço de restauração, onde e quando as circunstâncias da falha fizerem a assistência necessária.
- i) O trabalho de restauração do tráfego tem prioridade sobre o conserto de defeitos.

As informações sobre os representantes das **Partes** estão descritas no Apêndice A deste Anexo.

#### **4. Atividades de O&M de Interconexão**

##### **4.1. Dos Procedimentos para Identificação, Classificação, Prioridade e Recuperação de Falhas:**

**4.1.1.** Fica estabelecido que a **CONTRATADA** e a **EMPRESA** seguirão os procedimentos definidos no **ATFI**, documento acordado entre todas as Operadoras pertencentes ao **GTNOC**, bem como todas as revisões e atualizações que venham ocorrer.

##### **4.2. BILHETE DE ATIVIDADE / ANORMALIDADE.**

###### **4.2.1. Abrangência**

Recuperação de falhas de comutação e transmissão das Redes entre as **Partes**.

###### **4.2.2. Responsabilidade**

Os Ponto de Comunicação de Falha na Interconexão ("PCFI") de cada uma das **Partes** serão os responsáveis pela gestão e solução dos BAs.

**BAs** de Interconexão devem, obrigatoriamente, ser registrado no sistema SGCEAP (Módulo de BAs) <http://cgp.abrtelecom.com.br>;

###### **4.2.3. Generalidades**

A **ABR Telecom** é o órgão definido pelo Grupo **GTNOC** para a gestão, cobrança de pendências e envio de relatórios Técnicos e Executivos com a periodicidade acordada, e, para tanto, é utilizado o sistema **SGCEAP**.

#### **4.3. PROCEDIMENTO PARA AVISO DE SERVIÇO PROGRAMADO**

##### **4.3.1. Definições**

Define-se como atividade programada qualquer trabalho necessário previsto para execução na Rede de uma **Parte** e que possa afetar a Interconexão ou padrões de desempenho entre as Redes das **Partes**.

Classificamos a atividade programada pelo prazo de abertura, aprovações e divulgações. Nesse caso, a classificação não se dá pelo tipo de equipamento e/ou escopo.

**ANEXO VIII – APÊNDICE A**  
**ATFI - ACORDO DE TRATAMENTO DE FALHAS DE INTERCONEXÃO CLASSES I, II e III**



**Revisões**

Versão	Data Versão	Descrição	Responsável	Aprovador	Data Aprovação
0.1		Documento Base	Fernando Jardim - OI	N/A	
0.2		Ajuste Inicial	Ado Queiroz - Vivo	N/A	
0.3	05/08/2011	Validação do escopo do documento - audioconferência	GTNOC	GTNOC	05/08/2011
0.4	10 e 11/08/2011	Alteração e validação do documento inicial – reunião presencial	GTNOC	GTNOC	11/08/2011
0.5	17/08/2011	Ajustes no documento conforme alinhado em reunião Presencial	ABR Telecom		
1.0	14/12/2011	Validação da versão final do documento.	GTNOC	GTNOC	14/12/2011
1.1	04/06/2012	Ajustes para maior aderência ao ITIL	ABR Telecom		
1.2	13/06/2012	Aprovação	GTNOC	GTNOC	13/06/2012
1.3	26/06/2013	Revisão ATFI	GTNOC		
1.4	03/09/2013	Revisão ATFI	GTNOC	GTNOC	03/09/2013
1.8	26/03/2014	Revisão ATFI	ABR Telecom	GTNOC	26/03/2014
1.9	26/11/2014	Revisão anual e exclusão da ocorrência Infraestrutura	GTNOC	GTNOC	26/11/2014
1.10	10/04/2015	Atualização do item 5.6	GTNOC	GTNOC	10/04/2015
1.11	13/11/2015	Revisão Anual ATFI	GTNOC	GTNOC	13/11/2015
1.12	20/05/2016	Atualização do item “Registrar BA”	GTNOC	GTNOC	23/05/2016
1.13	10/11/2016	Revisão Anual ATFI	GTNOC	GTNOC	10/11/2016
1.14	26/06/2017	Inclusão da Tipificação “Corporativo”, Notas de abertura CNG, meios alugados e CSP.	GTNOC	GTNOC	27/06/2017
1.15	10/11/2017	Atualização das “notas” em Procedimentos Diagnosticar e inclusão do Processo de Exclusão/Bloqueio parcial de Prestadora.	GTNOC	GTNOC	10/11/2017
1.16	10/08/2018	Atualização dos itens 5.6 e 7.3 referentes ao roaming e 7.4 referente a inclusão de BA de Rota.	GTNOC	GTNOC	10/08/2018
1.17	09/11/2018	Atualização do item 4 BA Indevido e item 5.6 Rota e Roaming.	GTNOC	GTNOC	09/11/2018
1.18	12/04/2019	Registros da ata dias 11 e 12/04/2019	GTNOC	GTNOC	12/04/2019
1.19	15/08/2019	Registros da ata dias 14 e 15/08/2019	GTNOC	GTNOC	15/08/2019
1.20	28/11/2019	Registros da ata no dia 28/11/2019	GTNOC	GTNOC	28/11/2019
1.21	19/05/2020	Ajuste no item 5.6 tratamento rota SIP	GTNOC	GTNOC	13/05/2020
1.22	19/08/2020	BA de Bilhetagem - Tratamento <i>Spoofing</i>	GTNOC	GTNOC	19/08/2020
1.23	19/08/2021	Item 7.2 conforme RDM 1463	GTNOC	GTNOC	19/08/2021
1.24	23/02/2022	Inclusão do novo Tipo de BA de <i>Spoofing</i>	GTNOC	GTNOC	17/02/2022
1.25	28/07/2022	Atualização dos itens 5.6 e 7.6	GTNOC	GTNOC	20/07/2022

**Índice**

<b>1.</b>	<b>Histórico</b> .....	<b>7</b>
<b>2.</b>	<b>Objetivo</b> .....	<b>7</b>
<b>3.</b>	<b>Macro fluxo</b> .....	<b>8</b>
<b>4.</b>	<b>Ciclo de Vida do BA</b> .....	<b>8</b>
4.1 -	Fluxo do Ciclo de Vida .....	8
<b>5.</b>	<b>Procedimentos</b> .....	<b>9</b>
5.1 –	Identificar.....	9
5.2 –	Reincidente.....	9
5.3 -	Flag de Urgência (Reincidência).....	9
5.4 –	Registrar.....	9
5.5 –	Categorizar.....	10
5.6 –	Priorizar.....	10
5.7 –	Diagnosticar.....	11
5.8 -	Necessidade de Escalonamento.....	12
5.9 -	Processo de Escalonamento.....	13
<b>6.</b>	<b>Acordos</b> .....	<b>14</b>
<b>7.</b>	<b>Informações Obrigatórias por Tipos de BAs</b> .....	<b>16</b>
<b>8.</b>	<b>BA de Transporte</b> .....	<b>18</b>
<b>9.</b>	<b>Glossário</b> .....	<b>18</b>
<b>10.</b>	<b>Anexos</b> .....	<b>19</b>
<b>11.</b>	<b>Disposições finais</b> .....	<b>20</b>

O Acordo de Tratamento de Falhas de Interconexão será regido pela regulamentação aplicável e pelas seguintes cláusulas e condições:

## 1. Histórico

---

Com o advento da portabilidade em 2009, as prestadoras, juntamente com a ABR Telecom, iniciaram reuniões no GT-REDE para a implantação e melhoria dos processos exclusivos aos BAs de Portabilidade.

Com a necessidade de melhorar os processos de BAs de Interconexão, criou-se em dezembro de 2010, o GT-NOC.

Ao longo de 2011, diversas reuniões foram realizadas e muitos processos foram melhorados, beneficiando as prestadoras com a redução do tempo de tratamento e melhorando o relacionamento entre elas.

Para concatenar todos os temas acordados, foi elaborado o ATFI, documento que padroniza todo o processo de abertura e fechamento de BA, tempos de tratamento e de escalonamento.

## 2. Objetivo

---

Este documento, denominado “Acordo de Tratamento de Falhas de Interconexão”, a seguir referido como “ATFI”, representa o total entendimento das funções básicas em relação às atividades de Tratamento de Falhas de Interconexão que ambas as prestadoras deverão cumprir, estabelecendo um padrão comum, unificado para tratamento de Boletim de Anormalidade (“BA”), que deve ser seguido por todas as prestadoras de Interconexão. Para acordos de MPPO, deverá ser utilizado o ATFI como documento referência já acordado junto às prestadoras no tratamento de falhas de Interconexão e Portabilidade.

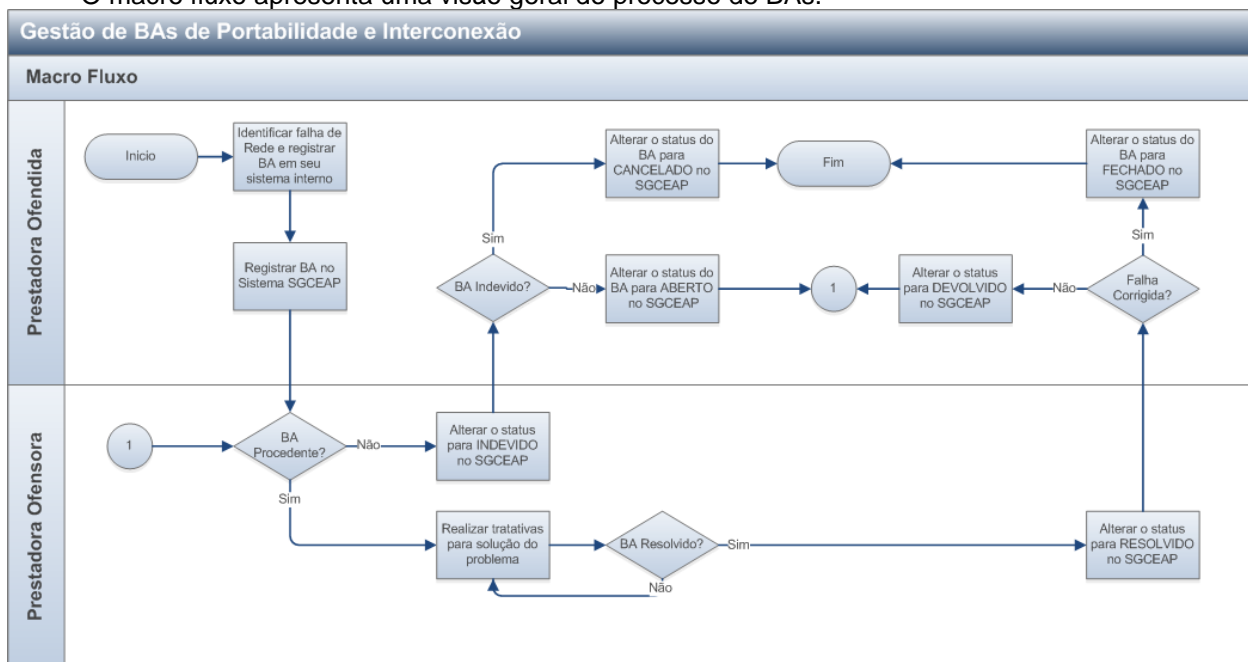
O GTNOC deverá revisar o ATFI regularmente, pelo menos, a cada 12 (doze) meses. A revisão anual deve ser sugerida como item da pauta na última reunião do ano do GTNOC. A qualquer tempo, as prestadoras poderão solicitar as alterações neste ATFISEU, que serão aprovadas por escrito por seus representantes indicados no grupo GTNOC, tendo como efeito a edição de uma nova versão.

Este documento vale para consolidar os acordos já firmados pelo Grupo GTNOC e os demais acordos que o Grupo venha a firmar no tratamento de falhas de Interconexão. Neste documento estão incluídas as informações referentes à identificação, registro, categorização, priorização, escalada funcional, resolução e encerramento de BAs.

Assuntos envolvendo penalidades, multas e tempos de reparos para rotas, links e prestação de serviços específicos não é o foco deste documento e serão tratados bilateralmente entre as prestadoras envolvidas e exposto em documentação específica.

### 3. Macro fluxo

O macro fluxo apresenta uma visão geral do processo de BAs.



### 4. Ciclo de Vida do BA

No ciclo de vida de um BA, temos seis status para demonstrar o período em que se encontra dentro dos procedimentos de resolução e fechamento.

Os status do BA têm o importante papel de apresentar a situação atual do BA, indicando a responsabilidade para tratativa do status. Podemos classificar os 6 status em dois grandes grupos: “Em tratativa” ou “Finalizado”.

O ciclo de vida do BA só termina quando tem seu status classificado como “Finalizado”, a saber: “Cancelado” e “Fechado”.

Os demais status, “Aberto”, “Resolvido”, “Indevido” e “Devolvido”, são classificados como “Em tratativa”, aguardando as ações para finalização do BA.

#### Descrição dos Status:

**Aberto:** Primeiro status assumido pelo BA após a sua criação, em que o BA deve ser verificado pela Prestadora Ofensora, indicando a necessidade de tratativas caso o BA seja considerado “válido”.

**Indevido:** A Prestadora Ofensora entende como improcedente o BA aberto, devido a inconsistências no BA.

**Devolvido:** A solução apresentada pela Ofensora não é validada pela Ofendida.

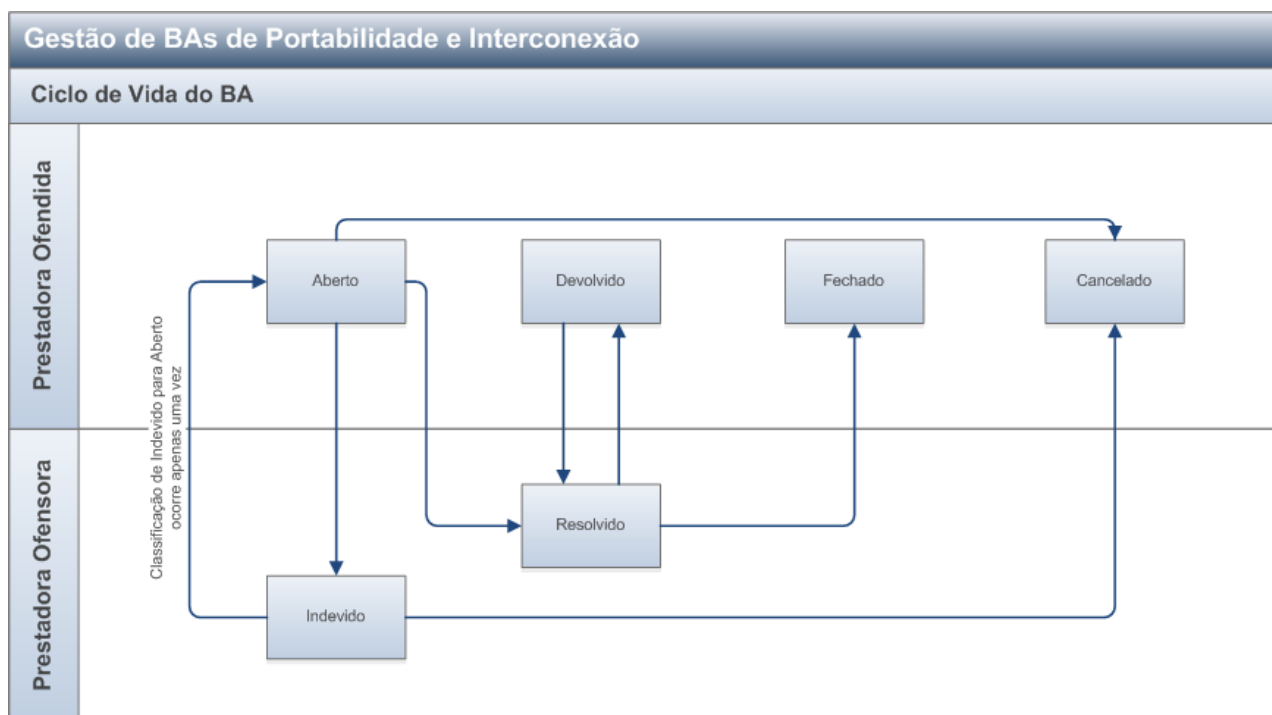
**Resolvido:** A Prestadora Ofensora entende que a demanda é devida e apresenta ações tomadas de resolução, aguardando aceite da Ofendida.

**Fechado:** A Ofendida valida a solução apresentada pela Ofensora e encerra o BA.

**Cancelado:** A Ofendida reconhece que o BA foi aberto indevidamente e o cancela.

#### 4.1 - Fluxo do Ciclo de Vida





## 5. Procedimentos

Os procedimentos Operacionais têm como objetivo definir padrão para tratamento de falhas de interfuncionamento entre prestadoras, assegurando uma forma única, respeitando o ciclo de vida da incidência, conforme a seguir:

### 5.1 - Identificar

Inicialmente, cada prestadora irá processar as comunicações de falha usando seus próprios procedimentos existentes, até que a assistência da outra seja necessária.

Antes da comunicação à outra parte, a prestadora deverá assegurar-se de que exista uma falha genuína, e que todo esforço foi feito para identificar se a falha não se encontra em sua rede.

### 5.2 - Reincidente

Verificação se há reincidência, para ser dada a devida priorização.

### 5.3 - Flag de Urgência (Reincidência)

Para os cenários de reclamação onde o BA tenha sido fechado e a falha ainda esteja presente será feito a abertura de um novo chamado prioritário. Esses casos serão tratados como Falhas Reincidentes e serão classificadas como URGENTES, desde que esta reincidência ocorra dentro do prazo de 72 horas.

Estas falhas só poderão ser reabertas como reincidentes se estiverem dentro dos seguintes critérios:

- Seja informado o número da Seq BA anterior, e um novo número de BA da Ofendida.
- O sistema irá registrar uma nova Seq BA com as informações originais do primeiro registro.

Contenha observações adicionais para correlação das reclamações e dados atualizados sobre a falha.

### 5.4 - Registrar

Em seguida, a Ofendida deverá registrar o incidente de rede no sistema.

Conforme *Template* definido no Anexo I, cada prestadora deve fornecer as informações necessárias para que a outra execute seus diagnósticos e depois prossiga na correção da falha reportada. As “Informações Obrigatórias por Tipos de BAs” relaciona as informações necessárias à abertura do BA, para cada tipo de falha a ser reportada para a outra prestadora.

Observações: para registro de BA, os assinantes PTO serão considerados portados, sem, contudo, enviar RN3 (060).

## 5.5 - Categorizar

A falha deverá ser categorizada de acordo com o tipo de falhas definida.

Titulo do BA	Tipo de Ocorrência
Desempenho	N/A
Portabilidade	Completamento
	SMS/MMS
	ROAMING
Interconexão	Bilhetagem
	Completamento
	Rota
	SMS/MMS
	ROAMING
	Infraestrutura


## 5.6 - Priorizar

As falhas caracterizadas por qualquer das prestadoras deverão ser priorizadas de acordo com o seu impacto no serviço e no tráfego inter-redes, conforme as definições abaixo, e deverão ser corrigidas com as prioridades correspondentes. Os BAs podem receber duas classificações, conforme segue:

<b>Prioridade</b>	Normal
	Urgente

As Classificações devem seguir de acordo com a criticidade da falha. Seguem abaixo as regras dos BAs que se enquadram na Classificação **Urgente**:

Classificação	Descrição
<b>Desempenho</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>
<b>Portabilidade Completamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reclamações relacionadas à CNGs (0800, 0300, etc.);</li> <li>Terminais de Utilidade Pública (193, 199, etc.);</li> <li>Reclamações que contenham ID Anatel vinculado (A ID deve ser informada no momento da abertura do BA);</li> </ul>
<b>Portabilidade SMS/MMS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>

 <b>Telefónica</b> SMP NNN 20XX	<b>EMPRESA</b>
--	----------------

<b>Portabilidade ROAMING</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assinante portado em roaming em uma determinada localidade não consegue registrar, originar, receber ou acessar os serviços de dados (MMS, Wap, Internet).</li> </ul>
<b>Interconexão Bilhetagem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>
<b>Interconexão Completamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reclamações relacionadas à CNGs (0800, 0300, etc.)</li> <li>Terminais de Utilidade Pública (193, 199, etc)</li> <li>Reclamações que contenham ID Anatel vinculado (A ID deve ser informada no momento da abertura do BA)</li> <li>Grande número de assinantes em determinada área ou prefixo que não conseguem originar/receber chamadas de determinada Operadora.</li> </ul>
<b>Interconexão Rota</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interrupção maior que 50% (cinquenta por cento) dos circuitos (Afetados/Total) de interconexão (VOZ);</li> <li>Interrupção maior que 50% (cinquenta por cento) dos enlaces de sinalização com a outra Operadora;</li> <li>Completamento de chamadas nas rotas de interconexão abaixo de 20% (vinte por cento).</li> </ul>
<b>Interconexão SMS/MMS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falha de conexão entre as Plataformas ou baixo desempenho destas em ambos os sentidos.</li> </ul>
<b>Interconexão ROAMING</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assinante em roaming em uma determinada localidade não consegue registrar, originar, receber ou acessar os serviços de dados (MMS, Wap, Internet).</li> </ul>

## 5.7 - Diagnosticar

- a. Recebendo a comunicação por meio do BA, a Ofensora deverá:
  - Confirmar a prestadora o recebimento do BA, informando a identificação correspondente ao BA recebido nos seus registros. Esse número será a identificação única a ser mencionada em todas as oportunidades subsequentes, podendo ser alterado pela Ofensora caso julgue necessário, destinadas a cobrar a restauração do serviço e na recorrência gerencial.
  - Confirmar se a classificação da falha está de acordo com a definição. Em caso negativo, o BA será marcado como "Indevido" e caberá à prestadora Ofendida realizar a correta classificação em um novo registro.
  - Executar o diagnóstico para identificar se a falha se encontra em sua rede.
- b. Se for comprovada uma falha na Rede da Ofensora, então os procedimentos normais de solução de falhas serão aplicados. Caso contrário, a ela deve devolver o BA para a Ofendida, se a falha estiver na rede da Ofendida, informando que não foi encontrada qualquer falha, com resultados de testes comprobatórios da conclusão. Caso a falha esteja em uma terceira prestadora à frente, a Ofensora do primeiro acionamento deve registrar um BA de transporte para a prestadora em questão, aguardar a solução para que o retorno seja realizado a prestadora Ofendida do primeiro acionamento.

- c. A proprietária da falha fica responsável pela restauração do serviço e comunicação de sua solução a outra prestadora, observando os prazos de reparo estabelecidos para o tipo de falha reportada.
- d. Quando a Ofensora resolver a falha deve imediatamente informar a Ofendida. As seguintes situações podem ocorrer:
  - A Ofendida concorda com a solução da falha. A falha será considerada encerrada.
  - A Ofendida não concorda com a solução da falha, em função de continuar observando o problema, o BA deverá ser classificado como 'Devolvido'. Essa verificação deve ser realizada em até 24 (vinte e quatro) horas após o envio da baixa do BA pela Ofensora, onde será utilizado o mesmo número de referência do BA da Ofendida.

**Notas:**

- BAs de Interconexão devem, obrigatoriamente, ser registrado no sistema SGCEAP (Módulo de BAs) <http://cgp.abrtelecom.com.br>;
- BAs abertos sem as informações necessárias serão classificados como "Indevidos";
- BAs resolvidos com o motivo "Defeito no Cliente" não devem ser devolvidos pela Prestadora Ofendida, pois a Prestadora Ofensora não é responsável pelo equipamento do Cliente;
- Os BAs relacionados a reclamações oriundas de Prestadoras sem acordos de interconexão, serão registrados como Indevido, informando o motivo 'A prestadora Ofensora não possui acordo de Interconexão para tal acionamento';
- Pode ser registrado no máximo 5 terminais de origem por BA, onde devem pertencer ao mesmo CN, lembrando que neste caso os terminais de destinos também devem pertencer ao mesmo CN entre si, não necessariamente o mesmo CN de Origem.
- Pode ser registrado no máximo 5 terminais de destino por BA, onde devem pertencer ao mesmo CN, lembrando que neste caso os terminais de origem também devem pertencer ao mesmo CN entre si, não necessariamente o mesmo CN de Destino.
- Para os casos onde o Título do BA for Portabilidade aplica-se a seguinte regra:
  - O sistema verificará o primeiro TN de Origem caso esse seja Portado, os demais também devem ser. Em contrapartida o primeiro TN de Destino também será validado, neste caso podendo ser Portado ou Não, e os demais seguem a condição do primeiro.
  - O sistema verificará o primeiro TN de Origem caso esse seja Não Portado, os demais também não devem ser. Em contrapartida Todos os TN de Destino devem ser Portados.
  - Com exceção à regra para os casos envolvendo códigos (CNG / TRI-Digito / PTO / Números Internacionais). Neste caso o sistema não realizará nenhuma verificação.
- Para os casos onde o Título do BA for Interconexão aplica-se a seguinte regra:
  - O sistema verificará os campos TN de Origem e TN de Destino e todos os terminais devem estar na condição Não Portado.
  - Com exceção à regra para os casos envolvendo códigos (CNG / TRI-Digito / PTO / Números Internacionais). Neste caso o sistema não realizará nenhuma verificação.
- Reclamações envolvendo LDN e LDI devem conter apenas 1 CSP por BA;
- Os BAs devem ser abertos respeitando os critérios de:
  - Rede (fixo ou móvel);
  - Transporte (por Prestadora).

## 5.8 - Necessidade de Escalonamento

Nesta fase é verificado se é necessário realizar o escalonamento.

## 5.9 - Processo de Escalonamento

O processo de Escalonamento será iniciado conforme classificação do tipo do BA, informado na tabela a seguir:

Classificação	Urgente			Normal		
	1º Nível N1	2º Nível N2	3º Nível N3	1º Nível N1	2º Nível N2	3º Nível N3
<b>Desempenho</b>	N/A	N/A	N/A	30 dias	45 dias	60 dias
<b>Portabilidade Completamento</b>	24 horas	48 horas	72 horas	72 horas	96 horas	120 horas
<b>Portabilidade SMS/MMS</b>	24 horas	48 horas	72 horas	72 horas	96 horas	120 horas
<b>Portabilidade ROAMING</b>	24 horas	48 horas	72 horas	N/A	N/A	N/A
<b>Interconexão Bilhetagem</b>	N/A	N/A	N/A	120 horas	144 horas	168 horas
<b>Interconexão Completamento</b>	24 horas	48 horas	72 horas	72 horas	96 horas	120 horas
<b>Interconexão Rota</b>	24 horas	48 horas	72 horas	72 horas	96 horas	120 horas
<b>Interconexão SMS/MMS</b>	24 horas	48 horas	72 horas	72 horas	96 horas	120 horas
<b>Interconexão ROAMING</b>	24 horas	48 horas	72 horas	N/A	N/A	N/A
<b>Interconexão Infraestrutura</b>	24 horas	48 horas	72 horas	N/A	N/A	N/A

Em casos de falhas pontuais entendidas como prioritárias, antecedendo os prazos expostos na tabela acima, possibilitam um contato e interação entre os níveis de recorrências das Operadoras Ofendida e Ofensora.

Os escalonamentos de BAs de Transporte, em que a falha esteja em uma terceira prestadora (prestadora C), após comunicado pela Ofensora (prestadora B), poderá ser escalonado diretamente entre Ofendida (prestadora A) e a prestadora C. A partir de então a prestadora Ofendida (prestadora A) também poderá fazer as recorrências diretamente para prestadora C colocando a Ofensora (prestadora B) em cópia para acompanhamento.

Cada prestadora deve colocar à disposição da outra os níveis Operacionais e Gerenciais que devem ser acionados para garantir que todos os esforços de correção das falhas atendam aos prazos acordados entre as Operadoras, a fim de atingir o estabelecido na Eficiência de Tratamento.

O NOC (Operação) das prestadoras pode realizar escalonamentos (contatos telefônicos) somente para os níveis N1 e N2, seguindo a hierarquia.

Cada prestadora deve manter os contatos de BAs de Portabilidade e BAs de Interconexão atualizados no sistema SGCEAP.

Nos casos de escalonamentos realizados fora do horário comercial, por *e-mail*, incluindo finais de semana e feriados, deverão ser copiados ao nível imediato (NOC/CGR) para garantir verificação e tratamento.

## 6. Acordos

### 6.1 SLA

O SLA e o prazo máximo para a recusa da baixa estão representados, de acordo com a classificação da Falha, conforme segue:

Classificação	SLA de resolução do BA	Tempo máximo para recusa do BA
<b>Desempenho</b>	30 dias	48 horas
<b>Portabilidade Completamento</b>	72 horas	24 horas
<b>Portabilidade SMS/MMS</b>	72 horas	24 horas
<b>Portabilidade Roaming</b>	72 horas	24 horas
<b>Interconexão Bilhetagem</b>	120 horas	72 horas
<b>Interconexão Completamento</b>	72 horas	24 horas
<b>Interconexão Rota</b>	72 horas	24 horas
<b>Interconexão SMS/MMS</b>	72 horas	24 horas
<b>Interconexão Roaming</b>	72 horas	24 horas
<b>Interconexão Infraestrutura</b>	72 horas	24 horas

### 6.2 Eficiência

A eficiência na correção de falhas de Interconexão terá as seguintes metas nos prazos apresentados abaixo, e deverá ser seguido por todas as prestadoras:

Classificação	Eficiência no tratamento dos BAs (Tipificação)		
	24 horas	48 horas	72 horas
<b>Portabilidade Completamento</b>	50%	75%	100%
<b>Portabilidade SMS/MMS</b>	50%	75%	100%
<b>Portabilidade Roaming</b>	50%	75%	100%
<b>Interconexão Bilhetagem</b>	50% (72 horas)	75% (96 horas)	100% (120 horas)
<b>Interconexão Completamento</b>	50%	75%	100%
<b>Interconexão Rota</b>	50%	75%	100%
<b>Interconexão SMS/MMS</b>	50%	75%	100%
<b>Interconexão Roaming</b>	50%	75%	100%
<b>Interconexão Infraestrutura</b>	50%	75%	100%
<b>Desempenho</b>	30 dias		

A contagem da hora-início da falha procederá da seguinte forma:

- **Interconexão:** definido pela hora de registro no site da EA.
- **Portabilidade:** definido pela hora de registro no site da EA.
- **Desempenho:** definido pela hora da reclassificação do BA pela Ofensora no site da EA.

O tempo anterior ao processo de reclassificação será contabilizado na eficiência do BA de Desempenho.

Para a hora de finalização, nos casos de Interconexão e Portabilidade, valerá o informado no campo “data e hora” de encerramento cadastrado no site da ABR.

As horas definidas para reparo correspondem a horas corridas desde o início da falha.

## 7. Informações Obrigatórias por Tipos de BAs

---

Seguem as informações necessárias para a abertura de BAs.

- **Interconexão - Rota**

**Interrupções nas rotas e/ou Links de Sinalização entre as prestadoras:**

- Rota/Link de Sinalização em que a falha se encontra presente;
- OPC (Point Code de Origem) / IP de origem;
- DPC (Point Code de Destino) / IP de destino;
- CIC (Faixa de circuitos envolvidos);
- Contato para testes em conjunto; e
- Descrição da falha.

- **Interconexão - Completamento / Portabilidade - Completamento**

**O Assinante da Ofensora não origina chamadas para assinante da Ofendida:**

- Número de A;
- Número de B;
- Contato para testes em conjunto;
- Em caso de chamadas LD (Longa Distância) é necessário informar o CSP (Código de Seleção de Prestadora) utilizado; e
- Descrição da Falha.

**Assinante da Ofensora não recebe chamadas de assinante da Ofendida:**

- Número de A;
- Número de B;
- Contato para testes em conjunto;
- Formato de entrega da chamada;
- OPC / IP de origem;
- DPC / IP de destino;
- Release ou Mensagem recebida;
- Em caso de chamadas LD (Longa Distância) é necessário informar o CSP (Código de Seleção de Prestadora) utilizado; e
- Descrição da Falha.

- **Interconexão - Roaming / Portabilidade - Roaming**

**Assinante da Ofendida em Roaming na rede da Ofensora:**

- Número do cliente que está em Roaming;
- Número de destino;
- Número para contato no caso de testes em conjunto;
- Descrição da falha:
  - IMSI;
  - VLR;
  - se é pós-pago ou pré-pago (no caso de pré-pago se possui crédito);
  - não origina/não recebe chamadas diretas ou a cobrar, obrigatória a informação do TN de destino;
  - não se registra ou não consegue utilizar algum tipo de serviço (SMS, WAP, Internet, MMS), não obrigatória a informação do TN de destino;
  - Número possível de contato com o cliente;



- Forma de discagem do número de B;
- Local da anormalidade (cidade/bairro); e
- Se o assinante é pré-pago enviar a sinalização da plataforma de IN (rede inteligente).

Em caso de romeiros registrados na rede da Ofensora, os BAs serão registrados com o campo “O TN de Origem pertence a ofensora?”, preenchido com “sim” para efetivar a abertura do registro de forma correta, observação estará em vigor até a entrada da RDM 1003.

- **Desempenho**

- **Baixo Completamento de Chamadas em Rota de Interconexão:**

- Somente as falhas de completamento de chamadas de congestionamento serão tratadas por BAs de Desempenho;
- Releases que serão consideradas como congestionamento: #34, #42, #47 e #58;
- Períodos e horários das coletas de evidências para comprovação da falha: 3 quintas-feiras consecutivas nos horários de PMM do DDX;
- Acima de 4% de chamadas perdidas com um mínimo de 50 chamadas (30 para internacional) por CN+prefixo;
- Envio do arquivo com amostra das chamadas: Quantitativo das chamadas, Nro A, Nro B, OPC, DPC, Rel e data e hora da chamada; e
- Para os BAs de Desempenho que não se enquadrem nas regras aqui definidas, deverão ser tratados da seguinte forma:
  - A Prestadora Ofendida deverá registrar o BA no momento que o problema de congestionamento da rede ocorrer para que a Prestadora Ofensora possa realizar a pesquisa imediata do problema. Neste caso deverá ser realizado contato telefônico para priorização do BA; e
  - Caso o BA seja aberto após 24 horas depois do evento, a Prestadora Ofensora irá verificar se o problema persiste e, em caso negativo, irá enviar a baixa do BA como “Normalizado sem intervenção técnica”.

- **Interconexão - SMS/MMS / Portabilidade - SMS/MMS**

- **Assinante da prestadora A (Ofendida ou Ofensora) não origina ou não recebe SMS/ MMS de assinante da prestadora B (Ofensora ou Ofendida):**

- Número de A;
- Número de B;
- Número para contato no caso de testes em conjunto;
- Descrição da Falha.

Os BAs de SMS/MMS Urgente devem conter exemplos de Nº Origem / Nº Destino, e, ainda, o OPC / IP de origem e DPC / IP de destino, pelo fato de contemplar uma falha na Plataforma como um todo, e não apenas uma falha pontual de cliente.

- **Interconexão - Bilhetagem**

- **Falhas de Bilhetagem, Encaminhamento de tráfego indevido:**

- Descrição da falha;
- Contato para testes em conjunto;
- OPC / IP de origem;
- DPC / IP de destino;
- Amostra de chamadas (CDR em formato .xls ou .txt), com os principais campos:
  - Número de A;



- Número de B;
- Data/hora;
- duração de cada chamada; e
- Fim de seleção.

A amostra deve conter um período máximo de até 5 dias anteriores à abertura do BA.

- **Interconexão - Infraestrutura**

- **Falha de energia AC e bateria em descarga.**

- Descrição do Alarme; e
    - Identificação do local de instalação e informações sobre os equipamentos.

## 8. BA de Transporte

Quando a falha envolver uma terceira prestadora de transporte, a abertura de BA de falhas de encaminhamento para a prestadora de transporte deverá ser feita pela prestadora de origem, mesmo não sendo a detentora da receita da chamada:

- a. Assinante de origem reclama para sua prestadora que não consegue completar chamadas diretas e/ou a cobrar para um assinante de outra:
  - Ofendida testa e verifica que a falha não está em sua rede;
  - Ofendida abre BA para a prestadora de transporte.
- b. Assinante de destino reclama para sua prestadora que não recebe chamadas diretas e/ou a cobrar de um assinante de outra prestadora:
  - Operadora Ofendida testa e verifica que a falha não está em sua rede;
  - Operadora Ofendida abre BA para a de origem;
  - prestadora de Origem testa e verifica que a falha não está em sua rede;
  - prestadora de Origem abre BA para de Transporte

No caso de interrupções ou quedas acentuadas no completamento de chamadas nas rotas entre as prestadoras, cada uma das prestadoras poderá abrir BA para a outra prestadora da rota em questão.

## 9. Glossário

<b>BA</b>	Boletim de Anormalidade
<b>ATFI</b>	Acordo de Tratamento de falhas de Interconexão e Portabilidade
<b>DPC</b>	Destination Point Code – endereço do ponto de sinalização da rede da Operadora de destino da chamada.
<b>OPC</b>	Origin Point Code – endereço do ponto de sinalização da rede da Operadora de origem da chamada
<b>EA</b>	Entidade Administradora da Portabilidade - ABRT
<b>ABRT</b>	Associação Brasileira de Recursos de Telecomunicação
<b>REL</b>	Release – resposta da sinalização enviada em uma chamada telefônica
<b>CGR</b>	Centro de Gerencia de Rede
<b>GTNOC</b>	Grupo de Trabalho dos NOC
<b>NOC</b>	Network Operation Center
<b>SMS</b>	Short Message Service – Serviço de Mensagem de Texto
<b>MMS</b>	Multimedia Messaging Service – Serviço de Mensagem Multimídia

## 10. Anexos

### Anexo I – Template de BA

<b>LOGO PRESTADORA</b>		- - -	
<b>DADOS DA EMPRESA</b>			
Empresa:	<input type="text"/>	Código da Operadora:	<input type="text"/>
BA Nº:	<input type="text"/>	Prioridade:	<input type="text"/>
Data Anormalidade:	<input type="text"/>	Hora Anormalidade:	<input type="text"/>
Órgão:	<input type="text"/>	E-mail:	<input type="text"/>
Nome:	<input type="text"/>	Fone CGR (24hs):	<input type="text"/>
Contato p/ teste:	<input type="text"/>	Fone:	<input type="text"/>
<b>DADOS DA EMPRESA OFENSORA</b>			
Empresa:	<input type="text"/>	Código da Operadora:	<input type="text"/>
BA Nº:	<input type="text"/>	Hora Acionamento:	<input type="text"/>
Data Acionamento:	<input type="text"/>	GMT:	<input type="text"/>
Órgão:	<input type="text"/>	E-mail:	<input type="text"/>
Nome:	<input type="text"/>	Fone (24hs):	<input type="text"/>
<b>DESCRIÇÃO ANORMALIDADE</b>			
Título:	<input type="text"/>	Tipo da Ocorrência:	<input type="text"/>
Status:	<input type="text"/>	Classificação do BA:	<input type="text"/>
O terminal de origem pertence a Ofensora?	<input type="checkbox"/>	CSP:	<input type="text"/>
<b>Nº de A (Origem)</b>	<b>Portado?</b>	<b>Nº de B (Destino)</b>	<b>Portado?</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
OPC:	<input type="text"/>	DPC:	<input type="text"/>
Formato:	<input type="text"/>	Rel:	<input type="text"/>
CIC:	<input type="text"/>	Anexo:	<input type="text"/>
<b>Nota de Abertura</b>			
<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>			
<b>DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DA ANORMALIDADE</b>			
<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>			
<b>MOTIVO RESOLUÇÃO/INDEVIDO</b>			
<b>Motivo Primário:</b>			
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>			
<b>Motivo Secundário:</b>			
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>			
<b>Data/Hora da Solução:</b>		<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Motivos****PRIMÁRIO**

RESOLVIDO - Defeito corrigido na rede da Ofensora

RESOLVIDO - Defeito na rede da Reclamante (Ofendida)

RESOLVIDO - Defeito na rede da Transporte

RESOLVIDO - Defeito no cliente

RESOLVIDO - Normalizado sem intervenção técnica

INDEVIDO - Não é BA de portabilidade

INDEVIDO - Faltam as informações necessárias para tratamento pela prestadora

INDEVIDO - BA aberto com a prestadora Incorreta

INDEVIDO - Registro duplicado

**SECUNDÁRIO**

Defeito no Cliente - Terminal não ativo

Defeito no Cliente - Assinante com restrições

Defeito no Cliente - Falha no equipamento do cliente

Defeito no Cliente - Congestionamento na rota do cliente

Defeito no Cliente - Forma de discagem incorreta pelo cliente

## 11. Disposições finais

---

Este acordo passa a vigorar de forma unificada do Tratamento de Falhas de Interconexão para todas as prestadoras.