ANEXO 7 -
MANUAL DE PRÁTICAS E PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS–MPPO

ÍNDICE

1. CONDIÇÕES GERAIS

2. FINALIDADE

3. ESTRUTURA DA RELAÇÃO DE O&M DE INTERCONEXÃO

- 3.1 Ponto de Comunicação de Falha na Interconexão – (“PCFI”).
- 3.2 Definições para os PCFI.
- 3.3 Princípios Gerais do Relacionamento entre os Centros de Gerência de Redes – PCFI.
- 3.4 Grupo de Acompanhamento de Gerência de Rede.

4. ATIVIDADES DE O&M DE INTERCONEXÃO

- 4.1 Dos Procedimentos para Identificação, Classificação, Prioridade e Recuperação de Falhas
- 4.2 Bilhete de Atividade / Anormalidade.
- 4.3 Procedimento para aviso de Serviço Programado

1. CONDIÇÕES GERAL

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

Este MPPO deve prevalecer sobre quaisquer outros entendimentos pretéritos sobre a mesma matéria, sejam estes 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.**

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

2. FINALIDADE

Este **MPPO** tem por finalidade disciplinar práticas, procedimentos, planos e políticas identificadas na OFERTA, no Contrato de Interconexão e pelo GTNOC, estabelecendo um padrão operacional comum entre as **PARTES**.

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 de Interconexão.

3.2 Definições para os PCFI

O Centro de Gerência de Interconexão da **TELEFONICA** realizará as funções de PCFI para relações de O&M da Interconexão, sendo que as informações para contato da **TELEFONICA** e da **EMPRESA** estão especificadas no Apêndice A deste Anexo 7.

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 dias da semana, durante os 365 dias do ano. As **PARTES** deverão se manter acessíveis por telefone 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 de Interconexão 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 e/ou 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 das **PARTES** 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.

3.4 Grupo de Acompanhamento de Gerência de Rede

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 de Interconexão sejam cumpridos.

h) Assistir a outra **PARTE** no serviço de restauração onde e quando as circunstâncias da falha fizerem tal 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 as **PARTES** seguirão os procedimentos definidos no ***ATFI*** - documento este 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 PCFI (Ponto de Comunicação de Falha na Interconexão) de cada uma das **PARTES** serão os responsáveis pela gestão e solução dos BA´s.

Os 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, utilizando 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. Neste caso, a classificação não se dá pelo tipo de equipamento e/ou escopo.

ANEXO 7 – APÊNDICE A
ATFI ACORDO DE TRATAMENTO DE FALHAS DE INTERCONEXÃO CLASSE I, II e III

GTNOC

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 *Spoofing*	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 *Spoofing*	GTNOC	GTNOC	17/02/2022
1.25	28/07/2022	Atualização dos itens 5.6 e 7.6	GTNOC	GTNOC	20/07/2022

Índice

1.Histórico ..... Erro! Indicador não definido.
2.Objetivo ..... Erro! Indicador não definido.
3.Macro fluxo ..... Erro! Indicador não definido.
4.Ciclo de Vida do BA ..... Erro! Indicador não definido.
4.1.Fluxo do Ciclo de Vida ..... Erro! Indicador não definido.
5.Procedimentos ..... Erro! Indicador não definido.
5.1 – Identificar ..... **Erro! Indicador não definido.**
5.2 – Reincidente ..... **Erro! Indicador não definido.**
5.3 - Flag de Urgência (Reincidência) ..... **Erro! Indicador não definido.**
5.4 – Registrar ..... **Erro! Indicador não definido.**
5.5 – Categorizar ..... **Erro! Indicador não definido.**
5.6 - Priorizar ..... **Erro! Indicador não definido.**
5.7 – Diagnosticar ..... **Erro! Indicador não definido.**
5.8 - Necessidade de Escalonamento ..... **Erro! Indicador não definido.**
5.9 - Processo de Escalonamento ..... **Erro! Indicador não definido.**
6.Acordos ..... Erro! Indicador não definido.
7.Informações Obrigatórias por Tipos de BAs ..... Erro! Indicador não definido.
8.BA de Transporte ..... Erro! Indicador não definido.
9.Glossário ..... Erro! Indicador não definido.
11.Disposições finais ..... Erro! Indicador não definido.

Apresenta-se entre os presentes e a quem há de se fazer valer o Acordo de Tratamento de Falhas de Interconexão, que se regerá 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 (Grupo de Trabalho de Redes) para implantação e melhoria dos processos exclusivos aos BAs de Portabilidade.

Com a necessidade de se melhorar também os processos de BAs de Interconexão, criou-se em dezembro de 2010 o GTNOC (Grupo de Trabalho do Núcleo de Operações Centralizadas).

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

Para se concatenar todos os itens 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 Operadoras deverão cumprir, estabelecendo um padrão comum, unificado para tratamento de BA - Boletim de Anormalidade que deve ser seguido por todas as Operadoras de Interconexão. Para acordos de MPPO, deverá ser utilizado como referência o ATFI como documento já acordado junto às Operadoras no tratamento de falhas de Interconexão e Portabilidade.

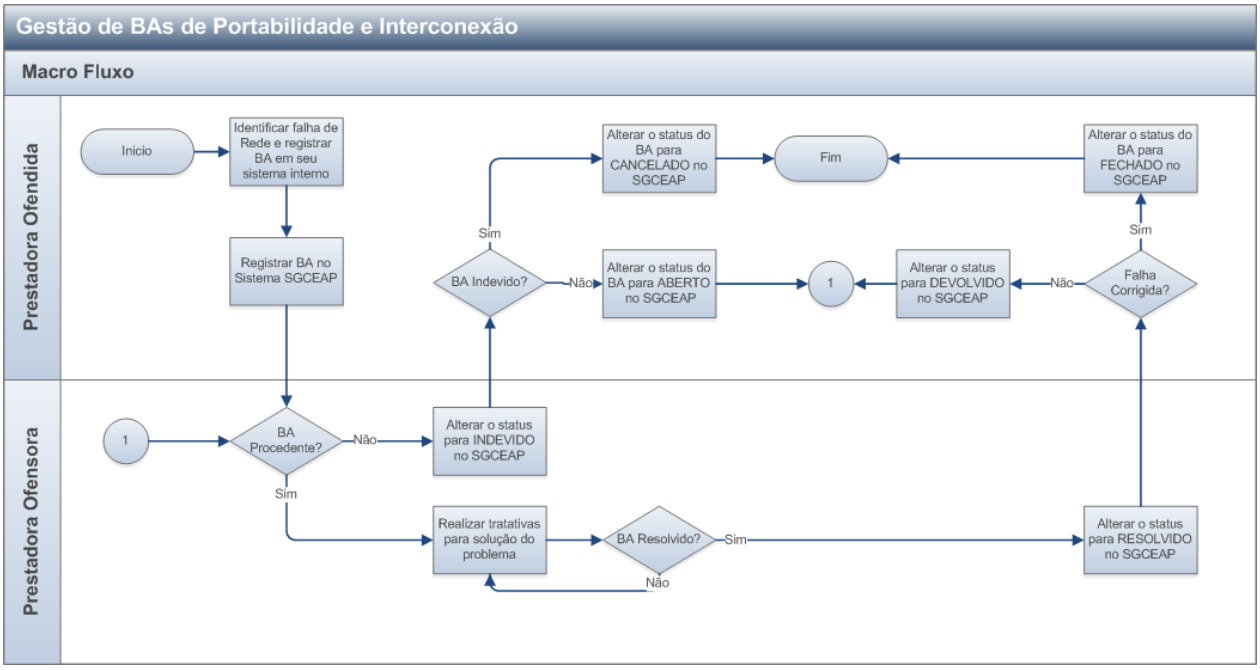
O GTNOC deverá revisar o ATFI regularmente, pelo menos, a cada 12 meses (para valer a revisão anual, sugerido entrar como item da pauta na última reunião do ano do GTNOC a sugestões de alteração). A qualquer tempo, porém as Operadoras poderão solicitar alterações neste Documento, que serão aprovadas por escrito por representantes indicados pelas Operadoras 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 também 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 operadoras 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 alguns status para demonstrar o período em que o mesmo se encontra dentro dos procedimentos de resolução e fechamento. São seis status sob responsabilidade ora da Prestadora Ofendida ora da Prestadora Ofensora.

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 ações da Ofendida ou Ofensora para finalização do BA.

Descrição dos Status:

Aberto: Primeiro status assumido pelo BA após a sua criação, onde o mesmo 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 mesmo. Não sendo possível modificar as informações já constantes no BA.

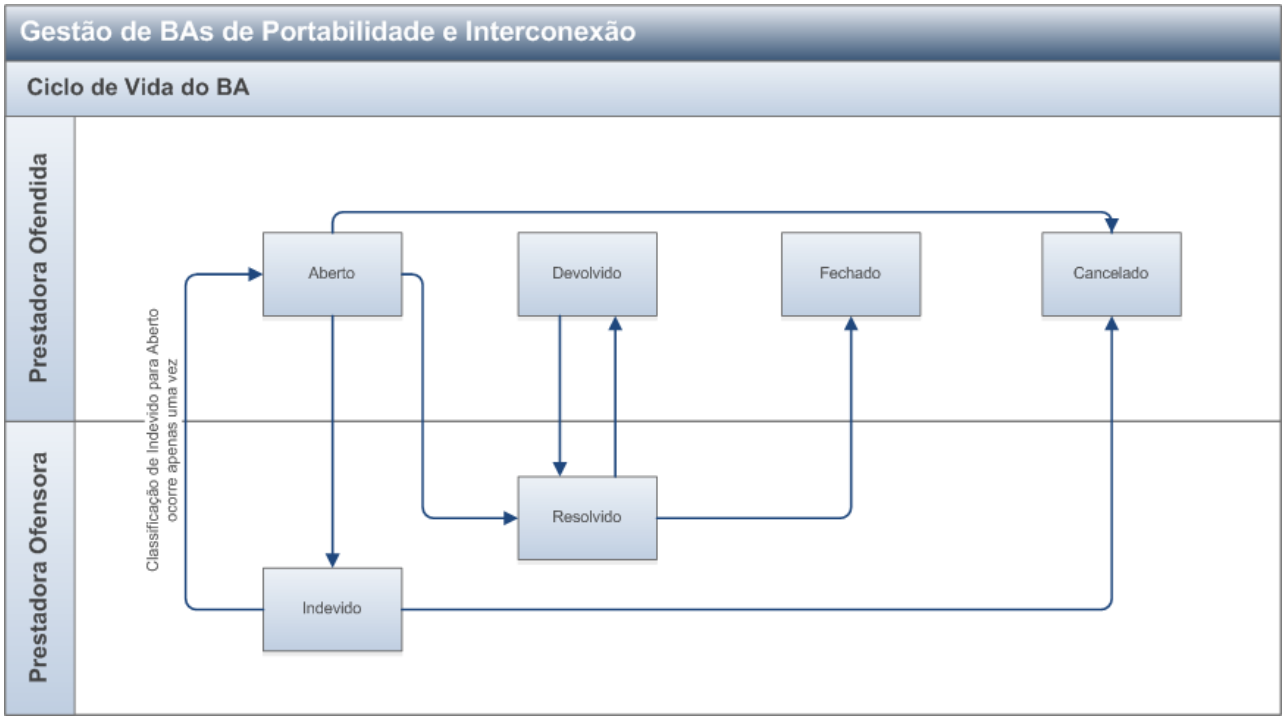
Devolvido: A solução apresentada pela Ofensora não é validada pela Ofendida.

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 cancela o mesmo.

4.1 - Fluxo do Ciclo de Vida



5. Procedimentos

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

5.1 - Identificar

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

Antes da comunicação à outra parte, a Operadora 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

Nesta fase e verificado se é 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. Estes 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 Operadora Ofendida deverá registrar o incidente de rede no sistema.

Conforme Template, definido no Anexo I, para cada Operadora deve fornecer as informações necessárias para que a Operadora B execute seus diagnósticos e depois prossiga na correção da falha reportada. O item 6 (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 Operadora.

O grid de TN deverá permitir no máximo 5 terminais de origem e destino. Havendo a necessidade de abertura de um BA para clientes do tipo DDR, deve-se informar o primeiro e o último TN no grid de BA e no campo descrição do BA deverá possuir a informação de todo range.

Para abertura de BA envolvendo terminais DDR, a Prestadora deverá proceder com a abertura do BA informando no grid TN de origem ou destino o primeiro e o último TN do range, sendo que na descrição do BA deverá ter a informação de todo range.

Não será permitido abrir BA de Portabilidade quanto o TN envolvido estiver dentro do prazo de duas horas previsto para a janela de Portabilidade.

Para abertura de BAs envolvendo tridígitos será permitido registrar apenas um BA por tridígito, não sendo obrigatório informar o TN de conversão. Se o TN de origem não for portado, este BA não pode ser aberto como BA de Portabilidade, e neste caso o BA poderá ser classificado como “Indevido”.

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

Não é permitido a abertura de BA para o destino de um número internacional que conter mais que um país no mesmo BA.

5.5 - Categorizar

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

Título do BA	Tipo de Ocorrência
Desempenho	N/A
Portabilidade	COMPLETAMENTO
	SMS/MMS
	ROAMING
Interconexão	BILHETAGEM
	COMPLETAMENTO
	ROTA
	SMS/MMS
	ROAMING
	SPOOFING

5.6 - Priorizar

As falhas caracterizadas por qualquer das Operadoras poderão ser priorizadas de acordo com o seu impacto no serviço e no tráfego inter-redes, podendo seguir tempos diferenciados de escalonamentos conforme descrito no item 5.9, porém o seu SLA permanece inalterado. Os BAs podem receber três classificações conforme as definições abaixo e deverão ser corrigidas pelas Operadoras com as prioridades correspondentes:

Prioridade	Normal
	Urgente
	Corporativo

Obs.: Para tipificação “Corporativo” será permitida abertura de BAs apenas para o Tipo de Ocorrência “Completamento”. Para casos de clientes em deslocamento fora da área de origem, mas utilizando a rede da própria Prestadora, o BA poderá ser classificado como “Corporativo”.

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
Desempenho	• N/A
Portabilidade Completamento	• Reclamações relacionadas à CNGs (0800, 0300, etc.); • Terminais de Tri Dígitos (todos), sendo obrigatório informar a “Cidade” e “Bairro” onde ocorrem as falhas. Se houver demais informações a respeito da localização também podem ser registrados no BA. • Reclamações que contenham ID Anatel vinculado (A ID deve ser informada no momento da abertura do BA);

	• Grande número de assinantes em determinada área ou prefixo que não conseguem originar/receber chamadas de determinada Operadora.
Portabilidade SMS/MMS	• N/A
Portabilidade ROAMING	• Assinante portado em roaming na área de atuação da Prestadora Ofensora em uma determinada localidade não consegue registrar, originar, receber ou acessar os serviços de dados (MMS, Wap, Internet). • É obrigatório que o assinante esteja acampado na rede da Prestadora Ofensora. • Casos de falta de sobressalente envolvendo os BAs de “Roaming 30K - 2G”, o BA poderá ser classificado como Desempenho.
Interconexão Bilhetagem	• N/A
Interconexão Completamento	• Reclamações relacionadas à CNGs (0800, 0300, etc.) • Terminais de Tri Dígitos (todos), sendo obrigatório informar a “Cidade” e “Bairro” onde ocorrem as falhas. Se houver demais informações a respeito da localização também podem ser registrados no BA. • Reclamações que contenham ID Anatel vinculado (A ID deve ser informada no momento da abertura do BA) • Grande número de assinantes em determinada área ou prefixo que não conseguem originar/receber chamadas de determinada Operadora.
Interconexão Rota	• Interrupção maior que 50% dos circuitos (Afetados/Total) de interconexão (VOZ); • Interrupção maior que 50% dos enlaces de sinalização com a outra Operadora; • Completamento de chamadas nas rotas de interconexão abaixo de 20%. • Para o caso de “rota direta” entre as Prestadoras, os problemas de congestionamento devem ser tratados via área de Interconexão/Planejamento das empresas envolvidas e o BA poderá ser fechado. Entretanto, para os cenários de Transporte, o BA entre Ofendida e Ofensora deverá ficar aberto. • Falhas de Rotas SIP que apresentarem índice de falhas de 100% (Completamento = 0%), delay e perdas de pacotes, a mesma deve ser classificada como falha de Rota. Em caso de falhas de desempenho nos demais cenários, deverá ser classificada como “Completamento”.
Interconexão SMS/MMS	• Falha de conexão entre as Plataformas ou baixo desempenho destas em ambos os sentidos.
Interconexão ROAMING	• Assinante em roaming na área de atuação da Prestadora Ofensora em uma determinada localidade não consegue registrar, originar, receber ou acessar os serviços de dados (MMS, Wap, Internet). • É obrigatório que o assinante esteja acampado na rede da Prestadora Ofensora. • Casos de falta de sobressalente envolvendo os BAs de “Roaming 30K - 2G”, o BA poderá ser classificado como Desempenho.
Interconexão Spoofing	• N/A

5.7 - Diagnosticar

a) Recebendo a comunicação através do BA, a Operadora Ofensora deverá:

- Confirmar a Operadora A o recebimento do BA, informando a identificação (número) correspondente ao BA recebido nos seus registros. Este número será a identificação única a ser mencionada em todas as oportunidades subsequentes, este podendo ser alterado pela Ofensora caso esta 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 Operadora Ofensora, então os procedimentos normais de solução de falhas serão aplicados. Caso contrário, a Operadora irá devolver o BA para a Operadora 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) O proprietário da falha fica então responsável pela restauração do serviço e comunicação de sua solução à outra Operadora, observando os prazos de reparo estabelecidos para o tipo de falha reportada.

d) Quando a Operadora Ofensora resolver a falha deve imediatamente informar a Operadora Ofendida. As seguintes situações podem ocorrer:

- A Operadora Ofendida concorda com a solução da falha. A falha será considerada encerrada.

- A Operadora Ofendida não concorda com a solução da falha, em função de continuar observando o problema, o BA deverá ser classificado como ‘devolvido’. Esta verificação deve ser realizada em até 24 (vinte e quatro) horas após o envio da baixa do BA pela Operadora Ofensora, onde será utilizado o mesmo número de referência do BA da Operadora Ofendida.

Notas:

- Todos os BAs 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';

- Os TNs de Origem ou Destino devem respeitar a regra de tratamento da chamada por rede (Fixa e Móvel) e/ou por Transporte (relacionar os terminais por Prestadora).

- Pode ser registrado no máximo 5 terminais de origem por BA, onde os mesmos 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 os mesmos 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).

- Para os casos em que o meio de transmissão é alugado, o BA deverá ser classificado com "Indevido" e com Motivo Primário "Fora do Escopo do Tratamento de BAs" quando o meio for de responsabilidade da Prestadora Ofendida, visto que é de responsabilidade da mesma.

- Conceito de Utilização dos Motivos Primários "Falha no Bilhete de Portabilidade" e "Correção da Programação de Portabilidade na Rede":
  - "Falha no Bilhete de Portabilidade": Envio de informações incompletas/incorretas ou terminal não desconectado na rede da doadora.
  - "Correção da Programação de Portabilidade na Rede": Correção na programação de portabilidade na rede da Prestadora Ofensora.

- Os BAs que forem abertos para tratamento de CNG quando o terminal não encontra-se ativo na BDR ou na Tabela de Pré-existente, deverá ser classificado como Indevido informando que o CNG não está ativo.

5.8 - Necessidade de Escalonamento

Nesta fase e verificado se é necessário realizar o escalonamento.

5.9 - Processo de Escalonamento

O processo de Escalonamento será iniciado conforme classificação do tipo do BA a contar da data abertura 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
Desempenho	N/A	N/A	N/A	30 dias	45 dias	60 dias
Portabilidade Completamento	24 horas	48 horas	72 horas	72 horas	96 horas	120 horas

Portabilidade SMS/MMS	24 horas	48 horas	72 horas	72 horas	96 horas	120 horas
Portabilidade ROAMING	24 horas	48 horas	72 horas	N/A	N/A	N/A
Interconexão Bilhetagem	N/A	N/A	N/A	120 horas	144 horas	168 horas
Interconexão Completamento	24 horas	48 horas	72 horas	72 horas	96 horas	120 horas
Interconexão Rota	24 horas	48 horas	72 horas	72 horas	96 horas	120 horas
Interconexão SMS/MMS	24 horas	48 horas	72 horas	72 horas	96 horas	120 horas
Interconexão ROAMING	24 horas	48 horas	72 horas	N/A	N/A	N/A
Interconexão Spoofing	N/A	N/A	N/A	120 horas	144 horas	168 horas

Em casos de falhas classificados como “Corporativo”, o escalonamento será através das regras e níveis de escalonamento da classificação “Urgente”.

Casos de falhas pontuais entendidos que devam ser tratados de forma prioritária, 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, onde a falha esteja em uma terceira Operadora (Operadora C), após comunicado pela Operadora Ofensora (Operadora B), poderá ser escalonado diretamente entre Ofendida (Operadora A) e a Operadora C. A partir de então a Operadora Ofendida (Operadora A) também poderá fazer as recorrências diretamente para Operadora C colocando a Ofensora (Operadora B) em cópia para acompanhamento. Valendo-se a regra descrita para as subsequentes.

Cada Operadora deve colocar à disposição da outra Operadora 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 atender o estabelecido no item 11. Eficiência de Tratamento.

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

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

Nos casos de escalonamentos por e-mail, incluindo finais de semana e feriados, deve ser direcionado para o nível de escalonamento correspondente, e devem ser copiados os demais níveis abaixo independentemente do nível da recorrência que está sendo realizada, para garantir verificação e tratamento.

Exemplo:

No escalonamento N4: O e-mail deve ser direcionado ao N4 da prestadora Ofensora copiando seu respectivo par na Operadora Ofendida e os demais níveis abaixo: N3, N2, N1 e Canal de Entrada de ambas prestadoras (Ofendida e Ofensora).

No escalonamento N3: O e-mail deve ser direcionado ao N3 da prestadora Ofensora copiando seu respectivo par na Operadora Ofendida e os demais níveis abaixo: N2, N1 e Canal de Entrada de ambas prestadoras (Ofendida e Ofensora).

E assim também para os demais níveis (N2 e N1).

A lista de Escalonamento/Contato deverá ser utilizada exclusivamente para o tratamento de falhas entre Prestadoras, conforme o contrato de confidencialidade assinado entre as partes, sendo proibida sua divulgação para terceiros.

5.10 - Fora do Escopo de BAs

A seguir, tipos de falhas que estão fora das tratativas de BAs e que dever ser tratados via área de Interconexão das Prestadoras:

- Alteração de Tráfego;
- Parametrização de Rotas.

Não é permitido abertura de BAs para realização de testes na rede, em especial, utilizando-se números inexistentes. Caso necessário, a Prestadora Ofendida deverá entrar em contato com a Prestadora Ofensora, para que em conjunto possam definir a melhor forma para a tratativa em questão.

Em todos os cenários acima, o BA será classificado como “Indevido”.

6. Acordos

6.1 SLA

A tabela a seguir apresenta o SLA de Resolução para cada tipo de BA e também o prazo máximo para a recusa da baixa de acordo com a classificação da Falha, conforme segue:

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

Bilhetagem		
Interconexão Completamento	72 horas	24 horas
Interconexão Rota	72 horas	24 horas
Interconexão SMS/MMS	72 horas	24 horas
Interconexão Roaming	72 horas	24 horas
Interconexão Spoofing	120 horas	72 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 operadoras:

Classificação	**Eficiência no tratamento dos BAs (Tipificação)**		
	24 horas	**48 horas**	**72 horas**
Portabilidade Completamento	50%	75%	100%
Portabilidade SMS/MMS	50%	75%	100%
Portabilidade Roaming	50%	75%	100%
Interconexão Bilhetagem	50% (72 horas)	75% (96 horas)	100% (120 horas)
Interconexão Completamento	50%	75%	100%
Interconexão Rota	50%	75%	100%
Interconexão SMS/MMS	50%	75%	100%
Interconexão Roaming	50%	75%	100%

Interconexão Spoofing	50% (72 horas)	75% (96 horas)	100% (120 horas)
Desempenho	30 dias		

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

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

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

7. Informações para abertura de BAs

7.1 Interconexão - Rota

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

Campo	Descrição	Obrigatório
Classificação BA	Classificação de prioridade *Normal* ou *Urgente*	Sim
Operadora Ofensora	Seleção da Prestadora Ofensora	Sim
Nro BA Ofendida	Número do BA gerado no sistema interno da operadora Ofendida	Sim
Nome/Tel p/ teste 24hs	Nome e Telefone de contato para testes	Sim
OPC/IP de origem	Point Code de Origem ou IP de Origem	Sim
OPC/IP de destino	Point Code de Destino ou IP de Destino	Sim
CIC*	Faixa de circuitos envolvidos (mandatório informar sempre que existir)	Não
Descrição BA Ofendida	Campo livre para preenchimento da descrição da falha	Não
Rota/Link	Rota ou Link de Sinalização em que a falha encontra-se presente	Não
Anexo	Permite a inclusão de documentos no BA	Não

7.2 Interconexão - Completamento / Portabilidade - Completamento

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

O TN de origem pertence à Ofensora? Sim

Campo	Descrição	Obrigatório
Classificação BA	Classificação de prioridade *Normal* ou *Urgente*	Sim
Operadora Ofensora	Seleção da Prestadora Ofensora	Sim

Nro BA Ofendida	Número do BA gerado no sistema interno da operadora Ofendida	Sim
Nome/Tel para teste 24hs	Nome e Telefone de contato para testes	Sim
CSP[1/2/3]	Código de Seleção de Prestadora	Não
Descrição BA Ofendida	Campo livre para preenchimento da descrição da falha	Não
TNs	Campo de cadastro dos terminais (Número de A e Número de B)	Sim
Anexo	Permite a inclusão de documentos no BA	Não

[1] Em caso de chamadas LD (Longa Distância) é **obrigatório** informar o CSP utilizado.
[2] Para chamadas com uso de marcação alternativa, é obrigatório informar no campo "Descrição Ofendida" a utilização do sistema de marcação alternativa, bem como preencher o campo "CSP" com o código "607" que corresponde a Resolução 607.
[3] BA recebido sem a informação do CSP deverá ser tratado utilizando o CSP interno da Prestadora Ofensora, com exceção dos casos de marcação alternativa descrito acima".

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

O TN de origem pertence à Ofensora? Não

Campo	Descrição	Obrigatório
Classificação BA	Classificação de prioridade *Normal* ou *Urgente*	Sim
Operadora Ofensora	Seleção da Prestadora Ofensora	Sim
Nro BA Ofendida	Número do BA gerado no sistema interno da operadora Ofendida	Sim
Nome/Tel para teste 24hs	Nome e Telefone de contato para testes	Sim
CSP[1/2/3]	Código de Seleção de Prestadora	Não
OPC/IP de origem	Point Code de Origem ou IP de Origem	Sim
OPC/IP de destino	Point Code de Destino ou IP de Destino	Sim
CIC[4/5]	Faixa de circuitos envolvidos	Não
Formato entrega	Formato de entrega da chamada com ou sem RN3	Sim
REL	Release ou Mensagem recebida	Não
Data e Hora[6]	Data e Hora	Sim
GMT	Greenwich Mean Time	Não
Descrição BA Ofendida	Campo livre para preenchimento da descrição da falha	Não
TNs	Campo de cadastro dos terminais (Número de A e Número de B)	Sim
Anexo	Permite a inclusão de documentos no BA	Não

[4] Caso a Prestadora Ofensora não encontre evidências de chamada chegando em sua rede, ela poderá fazer um teste em um CIC a sua escolha e encerrar o BA com essa informação. A Prestadora Ofendida não poderá recusar a baixa do BA sem o teste em conjunto. [5] CIC é obrigatório apenas quando o campo "OPC/IP de origem" e "OPC/IP de destino" for diferente de IP, ou seja, deve ser informado o PC (Point Code). [6] A data/hora informada na abertura do BA não poderá ser anterior 5 dias da data de abertura do BA.

7.3 Interconexão - Roaming / Portabilidade - Roaming

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

Campo	Descrição	Obrigatório
Classificação BA	Classificação de prioridade *Normal* ou *Urgente*	Sim
Operadora Ofensora	Seleção da Prestadora Ofensora	Sim
Nro BA Ofendida	Número do BA gerado no sistema interno da operadora Ofendida	Sim
Nome/Tel para teste 24hs	Nome e Telefone de contato para testes	Sim
CSP[1/2/3]	Código de Seleção de Prestadora	Não
Descrição BA Ofendida[4]	Campo livre para preenchimento da descrição da falha	Não
TNs	Campo de cadastro dos terminais (Número de A e Número de B)	Sim
Anexo	Permite a inclusão de documentos no BA	Não

[1] Em caso de chamadas LD (Longa Distância) é **obrigatório** informar o CSP utilizado.

[2] Para chamadas com uso de marcação alternativa, é obrigatório informar no campo "Descrição Ofendida" a utilização do sistema de marcação alternativa, bem como preencher o campo "CSP" com o código "607" que corresponde a Resolução 607.

[3] BA recebido sem a informação do CSP deverá ser tratado utilizando o CSP interno da Prestadora Ofensora, com exceção dos casos de marcação alternativa descrito acima".

[4] Descrições da falha:

- IMSI (Obrigatório), VLR e Localidade/Município;
- 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;
- Número possível de contato com o cliente;
- Forma de discagem do número de B;
- Local da anormalidade (cidade/bairro);
- Se o assinante é pré-pago enviar a sinalização da plataforma de IN (rede inteligente);
- Não se registra ou não consegue utilizar algum tipo de serviço (SMS, WAP, Internet, MMS), não obrigatória a informação do TN de destino.

Nota: Esse cenário também contempla os casos do Roaming 30K.

7.4 Desempenho

Baixo Completamento de Chamadas em Rota de Interconexão:

BA Desempenho	Regra
Somente os seguintes cenários de BAs são permitidos para a reclassificação para BAs de Desempenho: • Congestionamento; • Rotas com pendências de projeto/ampliações/Engenharia; • Pendência de sobressalentes.	○ Releases que serão consideradas como congestionamento: #34, #42, #47 e #58 e #41; ○ 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. ○ Para os BAs de Desempenho que não se enquadrem nas regras definidas neste item, 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; ○ Caso o BA seja aberto após 24 horas depois do evento, a Prestadora Ofensora irá verificar se o problema persiste e, caso esteja ok, a mesma irá enviar a baixa do BA como "Normalizado sem intervenção técnica". ○ Para o cenário de Rotas com pendência de projeto/ampliações/Engenharia, a Operadora Ofensora deve

	atualizar o BA na ABR com esta informação, citando o contato da sua Engenharia que está ciente e atuando no caso. ○ Para o cenário de Pendências de Sobressalentes, a Operadora Ofensora deve atualizar o BA na ABR com detalhes deste sobressalente e prazo previsto para sua recuperação. ○ Para BAs de transporte (portabilidade ou completamento) que dependem de uma rota em falha já classificada como Desempenho, serão passados também como Desempenho, mas informando o motivo e a sequência ABR da rota que lhe afeta. ○ Para BAs de Completamento que dependam da emissão de documentos e configuração da rede, citando o contato da sua Engenharia que está ciente e atuando no caso.
BA de Rota	▪ Reincidência de falha superior a duas vezes em até 30 dias envolvendo os mesmos PCs.

7.5 Interconexão - SMS/MMS / Portabilidade - SMS/MMS

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

Campo	Descrição	Obrigatório
Classificação BA	Classificação de prioridade *Normal* ou *Urgente*	Sim
Operadora Ofensora	Seleção da Prestadora Ofensora	Sim
Nro BA Ofendida	Número do BA gerado no sistema interno da operadora Ofendida	Sim
Nome/Tel para teste 24hs	Nome e Telefone de contato para testes	Sim
Descrição BA Ofendida	Campo livre para preenchimento da descrição da falha	Não
TNs	Campo de cadastro dos terminais (Número de A e Número de B)	Sim
Anexo	Permite a inclusão de documentos no BA	Não

Observações: Os BAs de SMS/MMS Urgente devem conter exemplos de Nro Origem / Nro Destino e também 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.

7.6 Interconexão - Bilhetagem

Falhas de Bilhetagem, Encaminhamento de tráfego indevido:

Campo	Descrição	Obrigatório
Classificação BA	Classificação de prioridade *Normal* ou *Urgente*	Sim
Operadora Ofensora	Seleção da Prestadora Ofensora	Sim
Nro BA Ofendida	Número do BA gerado no sistema interno da operadora Ofendida	Sim
Nome/Tel para teste 24hs	Nome e Telefone de contato para testes	Sim
OPC/IP de origem	Point Code de Origem ou IP de Origem	Sim
OPC/IP de destino	Point Code de Destino ou IP de Destino	Sim
Descrição BA Ofendida	Campo livre para preenchimento da descrição da falha	Não
Anexo[1]	Permite a inclusão de documentos no BA	Não

[1] 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;
- Fim de seleção.

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

Tratamento de BAs de chamadas de origem Spoofing devem ser através do BA de Bilhetagem, e a depender do cenário deverá ser tratado via Regulatório de cada Prestadora.

O tratamento de falhas envolvendo BINA deverão possuir os mesmos requisitos do BA de Bilhetagem acrescidos das informações da identificação da BINA (Número Identificado).

7.7 Interconexão - Spoofing

Chamadas de fraude originada por uma Prestadora que não é a detentora do número de A.

Campo	Descrição	Obrigatório
Classificação BA	Classificação de prioridade *Normal* ou *Urgente*	Sim
Operadora Ofensora	Seleção da Prestadora Ofensora	Sim
Nro BA Ofendida	Número do BA gerado no sistema interno da operadora Ofendida	Sim
Nome/Tel para teste 24hs	Nome e Telefone de contato para testes	Sim
OPC/IP de origem[1]	Point Code de Origem ou IP de Origem	Sim
OPC/IP de destino[1]	Point Code de Destino ou IP de Destino	Sim
Descrição BA Ofendida	Campo livre para preenchimento da descrição da falha	Não
Anexo[2]	Permite a inclusão de documentos no BA	Não

[1] Quando não for possível a coleta do CDR será permitida a abertura do BA com o PC fictício "0" e no momento da abertura deverá conter a seguintes descrição "Spoofing - Conforme acordado na reunião do GTNOC para este cenário não foi possível a coleta de CDR do bilhete".

[2] 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;
- Fim de seleção.

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

As Prestadoras Claro, Oi e TIM ainda não atualizaram seus sistemas internos com o novo tipo de BA de Spoofing. Desta forma, os BAs que forem abertos nas visões Ofendida e tratados na visão Ofensora deverão ser criados como BA de Bilhetagem. As demais empresas devem utilizar normalmente o novo tipo de BA de Spoofing.

8. BA de Transporte

Quando a falha entre as Operadoras envolver uma terceira operadora de transporte, a abertura de BA de falhas de encaminhamento para a Operadora de transporte deverá ser feita pela Operadora de origem, mesmo esta não sendo a detentora da receita da chamada:

a) Assinante de origem reclama para sua Operadora que não consegue completar chamadas diretas e/ou a cobrar para um assinante de outra Operadora:

- Operadora Ofendida testa e verifica que a falha não está em sua rede;
- Operadora Ofendida abre BA para a Operadora de transporte.

b) Assinante de destino reclama para sua Operadora que não recebe chamadas diretas e/ou a cobrar de um assinante de outra Operadora:

- Operadora Ofendida testa e verifica que a falha não está em sua rede;
- Operadora Ofendida abre BA para a Operadora de origem;
- Operadora de Origem testa e verifica que a falha não está em sua rede;
- Operadora de Origem abre BA para Operadora de Transporte

No caso de interrupções ou quedas acentuadas no completamento de chamadas nas rotas entre as Operadoras, cada uma das Operadoras (de origem, de destino ou de transporte de tráfego) poderá abrir BA para a outra Prestadora da rota em questão.

9. Processo de Exclusão/Bloqueio Parcial de Prestadora

9.1 Objetivo

O presente documento tem por objetivo instruir sobre todas as etapas do processo de exclusão e bloqueio parcial de Prestadora no sistema de Gestão de BAs.

9.2 Exclusão de Prestadora

A exclusão de Prestadoras ocorre mediante formalização no Diário Oficial da União da perda ou solicitação de renúncia da licença da Prestadora, ou seja, extinção da autorização. Está previsto também a rescisão contratual em caso de descumprimento com as metas estabelecidas neste processo.

9.3 Bloqueio Parcial de Prestadora

Prestadoras que repetidas vezes não cumprem as metas estabelecidas no Processo, não participam nas reuniões de indicadores convocadas pela ABR Telecom, não participam das reuniões do Grupo e que não apresentam justificativas e/ou planos de ação visando melhorias podem ser bloqueadas parcialmente, ou seja, poderão ser penalizadas com o bloqueio de aberturas de BAs (Visão Ofendida) através do sistema de BAs, sendo possível atuar apenas na visão Ofensora, conforme tipos de problemas a seguir:

- Lista de Escalonamento/Contato não atualizada, sem níveis de recorrências especificados e que esteja dificultando ou impedindo o processo de recorrência da falha em questão, com as seguintes regras de classificação:

a) Não retorna e-mails de escalonamento/contato no período mínimo de 30 dias; e
b) Não atende contato telefônico no período mínimo de 30 dias; e
c) Na visão Ofensora possuir BA em aberto pelo prazo superior a 30 dias; e
d) Não retorna plano de ação para ABR Telecom nos últimos dois meses; e
e) Não participa das reuniões de indicadores convocadas pela ABR Telecom.

- Prestadoras que apresentam baixa eficiência no atingimento das metas estabelecidas pelo GTNOC, com as seguintes regras de classificação:

a) SLA de atendimento de BAs abaixo de 40% nos últimos 6 meses; e
b) Tempo Médio de Resolução superior a 15 dias.

Para os casos descritos acima, as seguintes ações devem ser realizadas:

- A ABR Telecom deverá ser acionada pela Prestadora Ofendida;
- A ABR Telecom deverá realizar contato com a Prestadora por um prazo de até 5 dias visando obter um posicionamento da Prestadora;
- Havendo dificuldades de contato/retorno, a ABR Telecom deverá proceder com o envio de notificação para apresentação de Plano de Ação pela Prestadora.
- A Prestadora deverá apresentar o Plano de Ação em até 10 dias do envio da notificação, contendo o detalhamento e planejamento das ações que serão adotadas para melhorar a eficiência nas tratativas de BAs e cumprir com as metas estabelecidas para este processo;
- O Plano de Ação deverá ser "homologado" pelo Grupo GTNOC em reunião especifica para tratamento destes casos a ser convocada pela ABR Telecom;
- Não havendo retorno do plano de ação ou não cumprimento do plano apresentado, a ABR Telecom deverá proceder com o bloqueio parcial da Prestadora e comunicar ao GTNOC.

9.4 Desbloqueio de Prestadora

A Prestadora retornando o plano de ação após o bloqueio realizado pelo GTNOC ou informando que o problema em questão foi solucionado, a ABR Telecom deverá convocar nova reunião com o Grupo GTNOC em até 5 dias úteis, para validação e deliberação quanto ao desbloqueio parcial.

10. Glossário

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

11. Anexos

Anexo I – Template de BA



Template BAs GTNOC_2011_v3.0.x

12. Disposições finais

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

O ATFI foi discutido, elaborado e homologado pelos seguintes representantes e participantes do grupo GTNOC:

Operadora	Participantes
Algar Telecom	Marco Antonio Matos
Americanet	Matheus Silva Pereira Franco
Claro	Evandro Santana
Claro	Marco Aurélio Calio

Operadora	Participantes
Nextel	Felipe Canhe
OI	Eduardo Andrey Venson Silva
OI	Fernando Jardim de Almeida
OI	Wilson Kaiel Junior

Claro	Vanessa Scaquetti	Sercomtel	José Aparecido Rolim de Souza
Embratel	Edison Tello	Telefônica	Fernando Fabricio Barsot
Embratel	Miriam Rumiantzeff	Telefônica	Jose Marcos C. Barros
Embratel	Rui Alves Rocha Junior	Telefônica	Josivaldo Moraes de Souza
Global Crossing	Rodrigo Bueno	TIM	Creisler Mariano Filho
GVT	Marcelo Rennó Cordeiro	TIM	Denis Mendonça Pereira
GVT	Patrícia F. Santos Bueno	TIM	Fernando Pulcherio
GVT	Suzany Carvalho	TIM/Intelig	Flávio A. Castro
IDT	Rafael A. Barreto	Vipway	Sílvia Pires Maritani
IpCorp	Daniele Merli	Vivo/Telefônica	Ado Alves de Queiroz
IpCorp	Paola Morato Milan	Vivo/Telefônica	Célia Regina Caldas
Nextel	Denilson Nunes	ABR Telecom	Daniel Silva
Nextel	Fábio Kurosaki	ABR Telecom	Leonardo Santos O. de Oliveira