**ATFI**

**Acordo de Tratamento de Falhas de Interconexão**



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 referente ao roaming e 7.4 referente a inclusão de BA de Rota. | GTNOC | GTNOC | 10/08/2018 |

Índice

[1. Histórico 5](#_Toc498681444)

[2. Objetivo 5](#_Toc498681445)

[3. Macro fluxo 6](#_Toc498681446)

[4. Ciclo de Vida do BA 6](#_Toc498681447)

[4.1 - Fluxo do Ciclo de Vida 7](#_Toc498681448)

[5. Procedimentos 7](#_Toc498681449)

[5.1 - Identificar 7](#_Toc498681450)

[5.2 - Reincidente 7](#_Toc498681451)

[5.3 - Flag de Urgência (Reincidência) 8](#_Toc498681452)

[5.4 - Registrar 8](#_Toc498681453)

[5.5 - Categorizar 8](#_Toc498681454)

[5.6 - Priorizar 9](#_Toc498681455)

[5.7 - Diagnosticar 10](#_Toc498681456)

[5.8 - Necessidade de Escalonamento 12](#_Toc498681457)

[5.9 - Processo de Escalonamento 12](#_Toc498681458)

[6. Acordos 14](#_Toc498681459)

[6.1 SLA 14](#_Toc498681460)

[6.2 Eficiência 15](#_Toc498681461)

[7. Informações para abertura de BAs 16](#_Toc498681462)

[7.1 Interconexão - Rota 16](#_Toc498681463)

[7.2 Interconexão - Completamento / Portabilidade - Completamento 16](#_Toc498681464)

[7.3 Interconexão - Roaming / Portabilidade - Roaming 17](#_Toc498681465)

[7.4 Desempenho 18](#_Toc498681466)

[7.5 Interconexão - SMS/MMS / Portabilidade - SMS/MMS 18](#_Toc498681467)

[7.5 Interconexão - Bilhetagem 18](#_Toc498681468)

[8. BA de Transporte 19](#_Toc498681469)

[9. Processo de Exclusão/Bloqueio Parcial de Prestadora 20](#_Toc498681470)

[9.1 Objetivo 20](#_Toc498681471)

[9.2 Exclusão de Prestadora 20](#_Toc498681472)

[9.3 Bloqueio Parcial de Prestadora 20](#_Toc498681473)

[9.3 Desbloqueio de Prestadora 21](#_Toc498681474)

[10. Glossário 21](#_Toc498681475)

[12. Disposições finais 22](#_Toc498681476)

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:

# 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.

# 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.

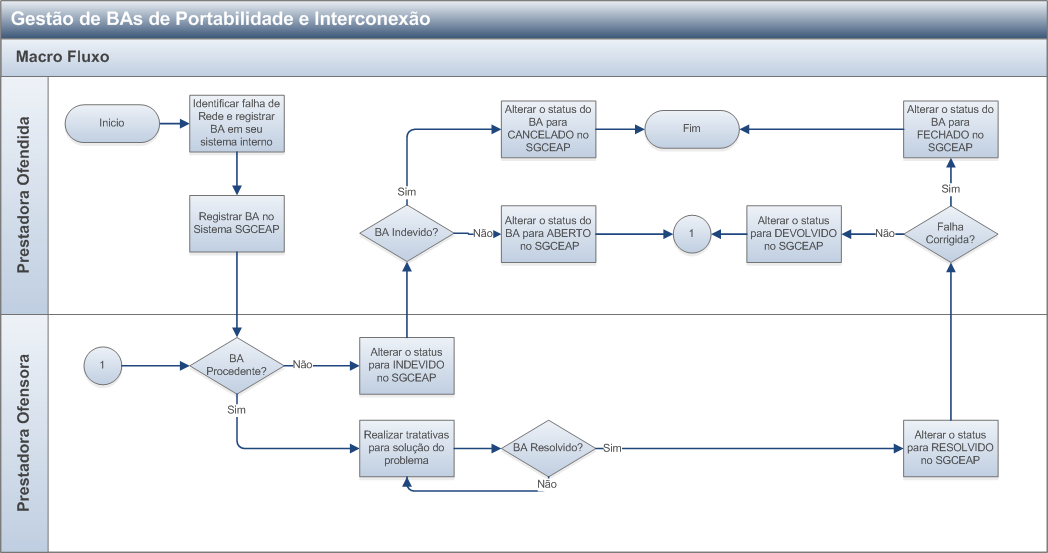
O GTNOC deverá revisar o ATFI regularmente, pelo menos, a cada 12 meses (para valer a revisão anual, sugerido entrar como item da pauta na última reunião do ano do GTNOC a sugestões de alteração). A qualquer tempo, porém as Operadoras poderão solicitar alterações neste Documento, que serão aprovadas 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 referente 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 especifica.

# Macro fluxo

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



# 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.

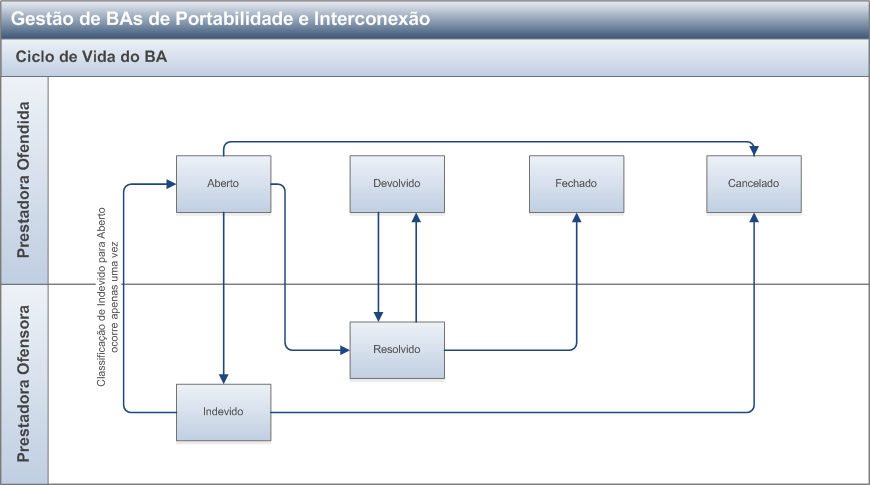
**Devolvido**: A solução apresentada pela Ofensora não é validada pela Ofendida.

**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



# 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:

1. Seja informado o número da Seq BA anterior, e um novo número de BA da Ofendida.
2. 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.

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

## 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 |

## 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”.

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 localidade onde ocorrem as falhas (Ex. Bairro, Ruas, CEP...). * 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. |
| **Interconexão**  **Bilhetagem** | * N/A |
| **Interconexão**  **Completamento** | * Reclamações relacionadas à CNGs (0800, 0300, etc.) * Terminais de Tri Dígitos (todos), sendo obrigatório informar a localidade onde ocorrem as falhas (Ex. Bairro, Ruas, CEP...). * 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%. |
| **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. |

## 5.7 - Diagnosticar

1. 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;
2. 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.
3. 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.
4. 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 |

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.

# 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**  **Bilhetagem** | 120 horas | 72 horas |
| **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 |

## 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% |
| **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.

# 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 |
| CSP1/2 | 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.

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 |
| CSP1/2 | 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 | 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 | Data e Hora | Não |
| 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 |

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.

## 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 |
| CSP1/2 | Código de Seleção de Prestadora | Não |
| Descrição BA Ofendida3 | 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 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 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. * 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”. |
| 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.

## 7.5 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 |
| Anexo1 | 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.

# 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:

1. 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.
2. 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.

# 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:
  1. Não retorna e-mails de escalonamento/contato no período mínimo de 30 dias; e
  2. Não atende contato telefônico no período mínimo de 30 dias; e
  3. Na visão Ofensora possuir BA em aberto pelo prazo superior a 30 dias; e
  4. Não retorna plano de ação para ABR Telecom nos últimos dois meses; e
  5. 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:

1. SLA de atendimento de BAs abaixo de 40% nos últimos 6 meses; e
2. 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.

## 9.3 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.

# 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](http://www.google.com.br/url?sa=t&source=web&cd=1&ved=0CC4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fen.wikipedia.org%2Fwiki%2FMultimedia_Messaging_Service&ei=BL4xTtfbDOrk0QGT4-D1Cw&usg=AFQjCNHIPYjPs27zuY7Z-srxF4cTUpaQjA) – Serviço de Mensagem Multimídia |

1. Anexos

Anexo I – Template de BA



# 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** |  | **Operadora** | **Participantes** |
| Algar Telecom | Marco Antonio Matos |  | Nextel | Felipe Canhe |
| Americanet | Matheus Silva Pereira Franco |  | OI | Eduardo Andrey Venson Silva |
| Claro | Evandro Santana |  | OI | Fernando Jardim de Almeida |
| Claro | Marco Aurélio Calio |  | 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 |