

**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, *fax* e *e-mail*.
- c) Coordenar a solução da falha dentro de sua própria rede e a subsequente comunicação da solução à outra.
- d) Manter a outra **PARTE** informada dos eventos que possam afetar o desempenho dos serviços oferecidos por meio da Interconexão.

- e) Assegurar que os níveis de Qualidade de Serviço estabelecidos no Contrato 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. Em caso de falha no sistema de *e-mail*, as trocas de informações deverão ser realizadas via *fax* com confirmação por telefone da reclamante para a **PARTE** reclamada.

### 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**



**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                                                                      | Revisões 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     |

## Índice

|                                                         |            |
|---------------------------------------------------------|------------|
| <b>1. Histórico.....</b>                                | <b>7</b>   |
| <b>2. Objetivo.....</b>                                 | <b>7</b>   |
| <b>3.Macro fluxo.....</b>                               | <b>8</b>   |
| <b>4.Ciclo de Vida do BA.....</b>                       | <b>8</b>   |
| 4.1 - Fluxo do Ciclo de Vida.....                       | 8          |
| <b>5.Procedimentos.....</b>                             | <b>9</b>   |
| 5.1 - Identificar.....                                  | 9          |
| 5.2 – Reincidente.....                                  | 9          |
| 5.3 - Flag de Urgência (Reincidência).....              | 9          |
| 5.4 – Registrar.....                                    | 9          |
| 5.5 – Categorizar.....                                  | 10         |
| 5.6 – Priorizar.....                                    | 10         |
| 5.7 – Diagnosticar.....                                 | 11         |
| 5.8 - Necessidade de Escalonamento.....                 | 12         |
| 5.9 - Processo de Escalonamento.....                    | 12         |
| <b>6.Acordos.....</b>                                   | <b>13</b>  |
| <b>7.Informações Obrigatórias por Tipos de BAs.....</b> | <b>15</b>  |
| <b>8.BA de Transporte.....</b>                          | <b>17</b>  |
| <b>9.Glossário.....</b>                                 | <b>18</b>  |
| <b>11.Disposições finais.....</b>                       | <b>189</b> |

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 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 GT-NOC.

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.

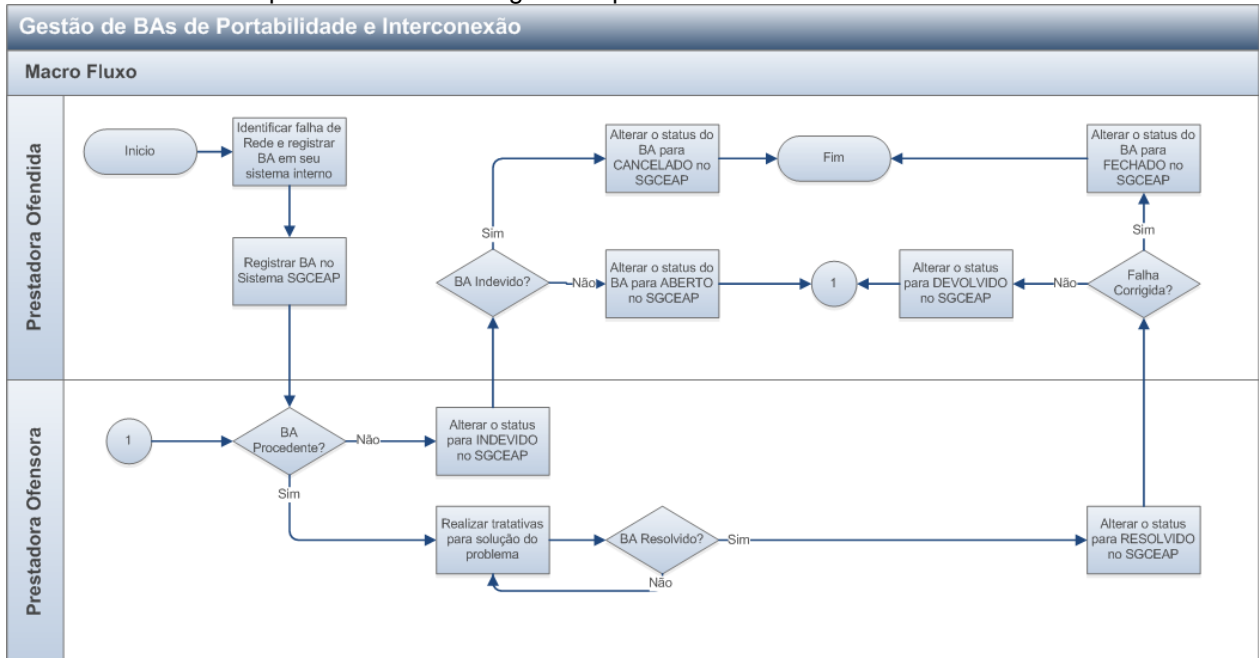
O GTNOC deverá revisar o ATFI regularmente, pelo menos, a cada 12 meses (para valer a revisão anual, sugerido entrar como item da pauta na última reunião do ano do GTNOC a sugestões de alteração). A qualquer tempo, porém, as Operadoras poderão solicitar alterações neste Documento, que serão aprovadas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

O status do BA tem 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.

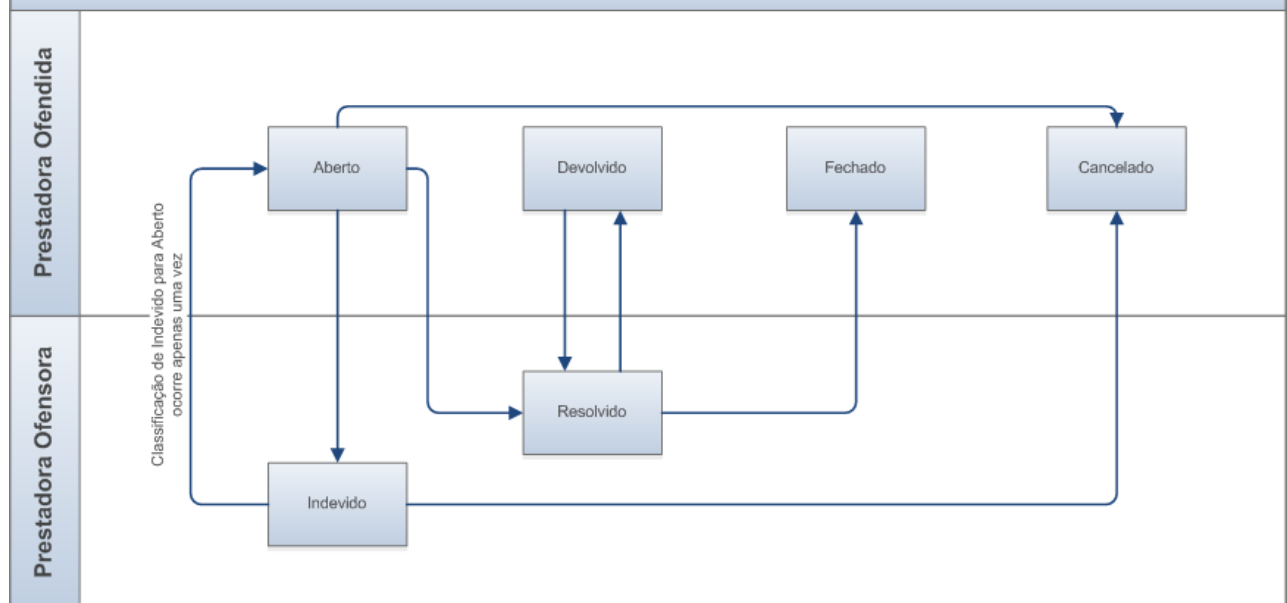
**Cancelado:** A Ofendida reconhece que o BA foi aberto indevidamente e cancela o mesmo.

#### 4.1 - Fluxo do Ciclo de Vida



## Gestão de BAs de Portabilidade e Interconexão

## Ciclo de Vida do BA



## 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 é 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 (setenta e duas) 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. Observações: para registro de BA os assinantes PTO 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.

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


## 5.6 - Priorizar

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

| Prioridade |         |
|------------|---------|
|            | Normal  |
|            | Urgente |

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

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

|                                                                                   |                      |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|
|  | <b>STFC NNN 20XX</b> | <b>EMPRESA</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|

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

#### 5.7 - Diagnosticar

- a. Recebendo a comunicação através do BA, a Operadora Ofensora deverá:
  - o 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;
  - o 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;
  - o 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 responsável pela restauração do serviço e comunicação de sua solução a 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:

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

## 5.8 - Necessidade de Escalonamento

Nesta fase é verificado se é necessário realizar o escalonamento.

## 5.9 - Processo de Escalonamento

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

| Classificação        | Urgente     |             |             | Normal      |             |             |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                      | 1º Nível N1 | 2º Nível N2 | 3º Nível N3 | 1º Nível N1 | 2º Nível N2 | 3º Nível N3 |
| <b>Desempenho</b>    | N/A         | N/A         | N/A         | 30 dias     | 45 dias     | 60 dias     |
| <b>Portabilidade</b> | 24 horas    | 48 horas    | 72 horas    | 72 horas    | 96 horas    | 120 horas   |

|                                    |          |          |          |           |           |           |
|------------------------------------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Completamento</b>               |          |          |          |           |           |           |
| <b>Portabilidade SMS/MMS</b>       | 24 horas | 48 horas | 72 horas | 72 horas  | 96 horas  | 120 horas |
| <b>Portabilidade ROAMING</b>       | 24 horas | 48 horas | 72 horas | N/A       | N/A       | N/A       |
| <b>Interconexão Bilhetagem</b>     | N/A      | N/A      | N/A      | 120 horas | 144 horas | 168 horas |
| <b>Interconexão Completamento</b>  | 24 horas | 48 horas | 72 horas | 72 horas  | 96 horas  | 120 horas |
| <b>Interconexão Rota</b>           | 24 horas | 48 horas | 72 horas | 72 horas  | 96 horas  | 120 horas |
| <b>Interconexão SMS/MMS</b>        | 24 horas | 48 horas | 72 horas | 72 horas  | 96 horas  | 120 horas |
| <b>Interconexão ROAMING</b>        | 24 horas | 48 horas | 72 horas | N/A       | N/A       | N/A       |
| <b>Interconexão Infraestrutura</b> | 24 horas | 48 horas | 72 horas | N/A       | N/A       | N/A       |

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

Os escalonamentos de BAs de Transporte em que a falha esteja em uma terceira 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. A regra descrita vale para as subseqüentes.

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

## 6. Acordos

### 6.1 SLA

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

| Classificação     | SLA de resolução do BA | Tempo máximo para recusa do BA |
|-------------------|------------------------|--------------------------------|
| <b>Desempenho</b> | 30 dias                | 48 horas                       |

|                                    |           |          |
|------------------------------------|-----------|----------|
| <b>Portabilidade Completamento</b> | 72 horas  | 24 horas |
| <b>Portabilidade SMS/MMS</b>       | 72 horas  | 24 horas |
| <b>Portabilidade Roaming</b>       | 72 horas  | 24 horas |
| <b>Interconexão Bilhetagem</b>     | 120 horas | 72 horas |
| <b>Interconexão Completamento</b>  | 72 horas  | 24 horas |
| <b>Interconexão Rota</b>           | 72 horas  | 24 horas |
| <b>Interconexão SMS/MMS</b>        | 72 horas  | 24 horas |
| <b>Interconexão Roaming</b>        | 72 horas  | 24 horas |
| <b>Interconexão Infraestrutura</b> | 72 horas  | 24 horas |

## 6.2 Eficiência

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

| Classificação                      | Eficiência no tratamento dos BAs (Tipificação) |                   |                     |
|------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------|---------------------|
|                                    | 24 horas                                       | 48 horas          | 72 horas            |
| <b>Portabilidade Completamento</b> | 50%                                            | 75%               | 100%                |
| <b>Portabilidade SMS/MMS</b>       | 50%                                            | 75%               | 100%                |
| <b>Portabilidade Roaming</b>       | 50%                                            | 75%               | 100%                |
| <b>Interconexão Bilhetagem</b>     | 50%<br>(72 horas)                              | 75%<br>(96 horas) | 100%<br>(120 horas) |
| <b>Interconexão Completamento</b>  | 50%                                            | 75%               | 100%                |

|                                    |         |     |      |
|------------------------------------|---------|-----|------|
| <b>Interconexão Rota</b>           | 50%     | 75% | 100% |
| <b>Interconexão SMS/MMS</b>        | 50%     | 75% | 100% |
| <b>Interconexão Roaming</b>        | 50%     | 75% | 100% |
| <b>Interconexão Infraestrutura</b> | 50%     | 75% | 100% |
| <b>Desempenho</b>                  | 30 dias |     |      |

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

- **Interconexão:** definido pela hora de registro no site da EA.
- **Portabilidade:** definido pela hora de registro no site da EA.
- **Desempenho:** definido pela hora da reclassificação do BA pela Ofensora no site da EA. O tempo anterior ao processo de reclassificação será contabilizado na eficiência do BA de Desempenho.

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

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

## 7. Informações Obrigatórias por Tipos de BAs

Seguem as informações necessárias para a abertura de BAs:

- **Interconexão - Rota**  
**Interrupções nas rotas e/ou Links de Sinalização entre as Operadoras:**
  - Rota/Link de Sinalização em que a falha se encontra presente;
  - OPC (Point Code de Origem) / IP de origem;
  - DPC (Point Code de Destino) / IP de destino;
  - CIC (Faixa de circuitos envolvidos);
  - Contato para testes em conjunto;
  - Descrição da falha.
  
- **Interconexão - Completamento / Portabilidade - Completamento**  
**O Assinante da Operadora Ofensora não origina chamadas para assinante da Operadora Ofendida:**
  - Número de A;
  - Número de B;
  - Contato para testes em conjunto;
  - Em caso de chamadas LD (Longa Distância) é necessário informar o CSP (Código de Seleção de Prestadora) utilizado;
  - Descrição da Falha.

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

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

- **Interconexão - Roaming / Portabilidade - Roaming**  
**Assinante da Operadora Ofendida em Roaming na rede da Operadora Ofensora:**

- Número do cliente que está em Roaming;
- Número de destino;
- Número para contato no caso de testes em conjunto;
- Descrição da falha:
  - IMSI;
  - VLR;
  - se é pós-pago ou pré-pago (no caso de pré-pago se possui crédito);
  - não origina/não recebe chamadas diretas ou a cobrar, obrigatória a informação do TN de destino;
  - não se registra ou não consegue utilizar algum tipo de serviço (SMS, WAP, Internet, MMS), não obrigatória a informação do TN de destino;
  - Número possível de contato com o cliente;
  - Forma de discagem do número de B;
  - Local da anormalidade (cidade/bairro);
  - Se o assinante é pré-pago enviar a sinalização da plataforma de IN (rede inteligente).

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

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

- Somente as falhas de completamento de chamadas de congestionamento serão tratadas por BAs de Desempenho;
- Releases que serão consideradas como congestionamento: #34, #42, #47 e #58;
- Períodos e horários das coletas de evidências para comprovação da falha: 3 quintas-feiras consecutivas nos horários de PMM do DDX;
- Acima de 4% de chamadas perdidas com um mínimo de 50 chamadas (30 para internacional) por CN+prefixo;
- Envio do arquivo com amostra das chamadas: Quantitativo das chamadas, Nro A, Nro B, OPC, DPC, Rel e data e hora da chamada.
- 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, em caso negativo, irá enviar a baixa do BA como “Normalizado sem intervenção técnica”.
- **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):**

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

Obs.: Os BAs de SMS/MMS Urgente devem conter exemplos de N° Origem / N° Destino, e ainda, o OPC / IP de origem e DPC / IP de destino, pelo fato de contemplar uma falha na Plataforma como um todo, e não apenas uma falha pontual de cliente.

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

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

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

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

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

## 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. Glossário

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

## 10. Anexos

Anexo I – Template de BA



Template BAs  
GTNOC\_2011\_v3.0.x

## 11. Disposições finais

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