



REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS PROFESIONALES

SISTEMA AUTOMATIZADO DE CONTROL DE AVERIAS DE SERVICIOS
(SACAS)



CONTENIDO GENERAL

SECCION 1: ESPECIFICACIONES TECNICAS Y FUNCIONALES - ANEXOS.....	3
SECCION 2: ALCANCE - ANEXOS.....	54
SECCION 3: FORMATOS DE EVALUACIÓN - ANEXOS.....	66



SECCION 1: ESPECIFICACIONES TECNICAS Y FUNCIONALES - ANEXOS

SISTEMA AUTOMATIZADO DE CONTROL DE AVERIAS DE
SERVICIOS (SACAS)

CONTENIDO**SECCIÓN 1: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y FUNCIONALES**

SECCION 1: ESPECIFÍCACIONES TECNICAS Y FUNCIONALES - ANEXOS.....	3
<i>Objeto del proyecto:.....</i>	<i>5</i>
<i>Alcance del proyecto:</i>	<i>5</i>
<i>Descripción del proyecto:</i>	<i>5</i>
<i>Especificaciones técnicas:.....</i>	<i>5</i>
<i>Características Básicas del Sistema a Desarrollar:</i>	<i>6</i>
<i>Especificaciones Técnicas y Funcionales</i>	<i>7</i>
<i>ANEXO 1</i>	<i>22</i>
<i>Funcionalidades.....</i>	<i>22</i>
<i>ANEXO 2</i>	<i>30</i>
<i>Interfaces</i>	<i>30</i>
<i>ANEXO 3</i>	<i>40</i>
<i>Procesos del Negocio.....</i>	<i>40</i>
<i>ANEXO 4</i>	<i>44</i>
<i>Procesos del Sistema</i>	<i>44</i>

SISTEMA AUTOMATIZADO DE CONTROL DE AVERIAS DE SERVICIOS (SACAS)

Objeto del proyecto:

Sustituir funcional y tecnológicamente la plataforma actual de Control de Averías por otra plataforma tecnológica que permita mejorar considerablemente la operatividad de la empresa de cara al cliente final, garantizando la funcionabilidad de los intercambios actuales, todo ello con la finalidad de aprovechar al máximo las nuevas tecnologías en el campo de la informática así como la plataforma de comunicaciones que posee CANTV.

Alcance del proyecto:

Análisis, Diseño, Desarrollo e Implantación de una solución tecnológica para la administración automática de tickets de incidencias de averías de servicios y red, de clientes residenciales y no residenciales; la misma deberá permitir el establecimiento de relaciones o intercambios de información con aplicaciones corporativas de CANTV y deberá estar orientada al cumplimiento total de las funcionalidades e interfaces descritas en documento anexo, así como a lo mencionado en el listado de Características Básicas del Sistema a Desarrollar, mencionado en el punto "Descripción".

Descripción del proyecto:

El servicio denominado "**SISTEMA AUTOMATIZADO DE CONTROL DE AVERIAS DE SERVICIOS (SACAS)**", abarca lo siguiente:

Análisis, Diseño, Desarrollo e Implantación de la solución tecnológica, incluida la transferencia tecnológica (entrega de códigos fuentes) y la capacitación tanto de usuarios u operadores como de los técnicos que prestarán mantenimiento al sistema.

Especificaciones técnicas:

El sistema en cuestión deberá permitir operaciones en Línea y en Batch

En línea permitirá: crear, enrutar, actualizar, consultar, analizar o cerrar tickets de problemas o fallas de servicios de voz (básica, verticales o valores añadidos) y datos (Internet y circuitos) de clientes o de recursos de red, además de las facilidades de gestión y escalamiento automatizadas.

En Batch permitirá: actualizar archivos históricos de cliente o de red, recolectar y preparar datos para estadísticas o reportes diarios, semanales, mensuales, u otra periodicidad.

Características Básicas del Sistema a Desarrollar:

- Deberá ser desarrollado bajo plataforma Linux en cualquiera de sus versiones, siempre y cuando la misma sea de robustez comprobada.
- Deberá ser desarrollado para operar en ambiente Web con toda la seguridad requerida.
- Deberá ser un desarrollo cliente – servidor.
- Se debe garantizar la concurrencia de usuarios (alto volumen de transacciones).
- Deberá manejar esquemas de redundancia de data, ya sea por hardware o software de manera de garantizar la operatividad ante el mal funcionamiento de un servidor.
- Deberá garantizar la inter-conectividad con sistemas ya existentes en la empresa.
- Deberá ser escalable y flexible para permitir crecimiento modular de las funcionalidades del sistema así como la incorporación de flujos de atención de problemas y fallas de nuevos servicios y redes.
- Deberá funcionar bajo esquema centralizado.
- Se deberá utilizar manejadores de BD robustos cuya operación se ciña a los más altos estándares de calidad.
- Se deberá garantizar que la tecnología a utilizar sea de última generación.

Especificaciones Técnicas y Funcionales

Descripción

Evaluar e implantar una solución tecnológica para la administración automática de ticket de incidencias de averías en el área de telecomunicaciones, que permita establecer relaciones o intercambios de información con aplicaciones corporativas de CANTV, orientada al cumplimiento básico de las funcionalidades e interfaces actuales.

Esta solución, en su versión inicial permitirá crear, enrutar, actualizar, consultar, analizar o cerrar reportes de problemas o fallas de servicios de voz (básica, verticales o valores añadidos) y datos (Internet y circuitos) de clientes o de recursos de red, en línea y las facilidades de gestión y escalamiento automatizadas.

En batch permitirá actualizar archivos históricos de cliente o red, recolectar y preparar datos para estadísticas o reportes diarios, semanales y mensuales. Igualmente tendrá la capacidad de incorporar los flujos de atención de problemas y fallas de nuevos servicios y redes, de forma ágil.

La siguiente tabla muestra de forma general (resumen) las funcionalidades que contendrá la solución sin limitar aquellas funcionalidades contenidas en el anexo.

Tabla resumen de funcionalidades:

Id	Funcionalidad macro	Descripción de la funcionalidad
1	Macrofunción	Crear, enrutar, asignar, actualizar, consultar, analizar o cerrar reportes de problemas o fallas de servicios de voz (básica, verticales o valores añadidos) y datos (internet y circuitos) de clientes o de recursos de red, en línea y las facilidades de gestión y escalamiento automatizadas
	Funcionalidades generales	Validación en línea de campos críticos definidos por el administrador y mensajes de errores asociados parametrizable. A modo de ejemplo debe validar : # de servicio y sus condiciones (ver columna e), validar identificación de técnicos o grupos de trabajo.
1.1	Funcionalidades generales	El sistema debe validar toda la información disponible y seleccionar el código de falla./incorporar lista reverificación de 1° nivel para selección automática de código de apertura y seccionamiento primario). Validar la creación de los tickets de servicios en averías diferenciando en que estado de aprovisionamiento se encuentra y reconocer los servicios inactivos, para impedir la apertura del ticket.
1.2		Información en línea del estatus de los tickets, visualizando sus datos técnicos y track de ejecución. De acuerdo a los parámetros y ordenamiento configurables por el administrador funcional.(el sistema debe tener la capacidad de mostrar distintas salidas de reporte en línea sobre los tickets, reportes que sean exportable, según los parámetros definidos de búsqueda y salida, definidos a nivel de administrador funcional, para cada tipo de reporte.
1.3	Funcionalidades generales	Contiene y muestra información en línea de las características de cada servicio. Información sobre tipo de servicio, datos del cliente, configuración y facilidades asignadas.
1.4	Funcionalidades generales	Capacidad de actualizar los datos técnicos de los servicios en mantenimiento, conciliando en línea con el sistema aprovisionador.
1.5	Funcionalidades generales	Permitir el registro, seccionamiento, control, y cierre de tickets para elementos de red no inventariados previamente. Con las

		funcionalidades definidas para los tickets de servicio.
1.7	Funcionalidades generales	Selector de funcionalidades y acceso a información, por grupo o áreas resolutorias, parametrizable por el administrador funcional
1.8	Funcionalidades generales	Creación sección amientos y cancelaciones de tickets por lote o por rangos de elementos de red (números, pares o puertos) . Hoy se realiza esta actividad a trabes de robots.
1.9	Funcionalidades generales	Control de concurrencia por ticket: actualización exclusiva de ticket, por parte del operador que primero despliegue el ticket. Debe permitir la consulta simultanea de acuerdo al perfil asignado
1.10	Funcionalidades generales	Capacidad de corregir o actualizar campos seleccionados previamente por el administrador funcional, a nivel de servicio/proceso, mientras se encuentra en pendiente o asignado, de accedo al perfil de usuario que así lo permita . No así en estatus de cerrado o histórico
1.11	Funcionalidades generales	, capacidad de análisis en línea de patrones de fallas , por cables, numeros, equipos, localidades, tipos de falla o combinación de estos, de acuerdo a lo que se defina en la tabla correspondiente debe ser parametrizable. Cuando existen fallas con patrones comunes muestra la información relacionada
1.12	Funcionalidades generales	Asociación de tickets pendientes en base al árbol de facilidades, es decir grupo de números, equipos o cables , generando un alerta en línea cuando un número definido de averías son registradas en cualquier grupo de facilidades. Se requiere envíos automáticos vía sms y correo a nivel de responsables de central y línea supervisora correspondiente, según defina el administrador funcional por servicio/proceso, de las alertas por averías concentradas por elemento de red.
1.13	Funcionalidades generales	Impresión de tickets a requerimiento o impresión de reportes a requerimiento. Se requiere disponer de un modulo de reportes parametrizable localmente o a nivel de administrador funcional. Bloquea registro de tickets repetidos o subsecuentes, ser requiere poder actualizar el ticket creado permitiendo registrar nuevos reportes de averías sobre otro servicio (agregado, sobre el numero de servicio base, numero telefónico, circuito o elemento de red, pudiendo direccionar este segmento a otras áreas resolutorias y controlar las métricas de cada reporte asociado al ticket principal, con prelación parametrizable de servicios, si aplica el nivel de prelación o autorización de creación de nuevos reportes debe ser parametrizable y administrado funcionalmente.
1.14	Funcionalidades generales	Provee un histórico de tickets en línea de acuerdo al período definido por cada compañía.
1.15	Funcionalidades generales	Provee búsquedas de información en línea, por patrones definidos (ver funcionalidades 1.2 y 1.3)
1.16	Funcionalidades generales	Visualización de lista de todos los tickets por región o central de trabajo sobre la cual se puede seleccionar directamente el reporte requerido. (ver 1.2)
1.17	Funcionalidades generales	se requiere poder visualizar desde el nivel nacional hasta centro de trabajo y técnico la lista de todos los tickets, según parámetros de búsqueda y ordenamiento de salida previamente definidos. Además escalatorios y alertas con notificaciones automáticas vía mail, sms, etc. parametrizables por servicio, esquema de atención, centro de trabajo (el sistema debe contar con un modulo en línea de reportes que permita la búsqueda en línea de grupos de tickets con campos parametrizables, de búsqueda y de salida)

1.18	Funcionalidades generales	Una vez generada una lista debe permitir acceder a información detallada de un ticket seleccionado y permitir regresar a la lista anterior si se desea.
1.19	Funcionalidades generales	Capacidad para configurar, para un ordenamiento operativo, a nivel de administrador funcional, de acuerdo a una tabla, localidades de clientes, zonas operativas, (regiones, áreas, zonas, etc.)
1.20	Funcionalidades generales	Permite registrar distintos contratos de mantenimiento o esquemas de atención
1.21	Funcionalidades generales	el sistema debe asignar, ordenar y administrar a nivel de centros de trabajo las prioridades para la resolución de los tickets, basada en las características de la falla (gravedad, tipo de servicio, etc.) y el segmento de cliente o contrato de mantenimiento, según se defina y parametrize por el administrador funcional.
1.22	Funcionalidades en la reparación	Capacidad para registrar y controlar los periodos de garantía cuando aplica garantía en la reparación.
2.0	Funcionalidades en la reparación	Planificar, registrar, gestionar, controlar y cerrar tickets para el mantenimiento programado de servicios y red.
2.1	Funcionalidades en la reparación	Permite enrutar de forma manual los tickets a áreas resolutorias definidas (colas) sin inteligencia asociada. Se requiere además la distribución automática de los reportes a las estaciones de trabajo correspondientes.
2.2	Funcionalidades en la reparación	El sistema debe permitir al administrador la configuración del número máximo de áreas resolutorias y rutas que puede experimentar un ticket por servicio y/o proceso, es decir número máximo de seccionamiento, configurable por servicio/proceso a nivel del administrador funcional. Además el seccionamiento automático o manual debe ser validado automáticamente para evitar el envío a áreas resolutorias incorrectas., es decir evitar el seccionamiento a áreas resolutorias que no corresponden por las características de las fallas o servicio/proceso.
3.0		Registro de la fuerza laboral asignada y al cierre. Habilidad automática de los campos de registros de la fuerza laboral asignada y al cierre del ticket, validada con el administrador de la fuerza laboral, generando de manera automática el numero de campos necesario para el registro según las dimensiones del grupo de trabajo que sea asignado. Permite la búsqueda de lista de tickets de clientes o compañía de acuerdo a ciertos parámetros (ver punto 1.2) vistas de la información más organizadas y útiles a las áreas operativas. Campo que permite al técnico u operador cierre de ticket por confirmación con el cliente. Se requiere la validación de los códigos de cierre vs apertura, validación de códigos contra áreas resolutorias, además de requiere validación de identificación de los técnicos que cierran la avería ¿se requiere ampliar el numero de campos para la asignación y cierre de las averías y que tengan capacidad de validar en línea los códigos de técnicos. Contra el administrador de la fuerza laboral. Debe validar el número de técnicos por grupo y generar los campos de cierre que sean requeridos, permitiendo diferenciar las actividades de grupo o técnico en cada tarea del ticket.(ver punto y los materiales utilizados en cada una de las tareas. 2.1) en referencia a los materiales se requiere adicional a la capacidad de registro de lo consumido, incorporar la estimación de costos y materiales por tipo de trabajo. Interfaz

		en línea con el sistema administrador de almacenes para consultar disponibilidad, reservar y ejecutar el consumo contra los stock locales por centro de trabajo y/o contra almacenes.
4.0	Funcionalidades en la reparación	Permite crear reportes de compañías o clientes no licenciados, es decir crear tickets de terceros, en otra instancia. Por ejemplo cuando se nos asigna un outsourcing, contando con las mismas facilidades para la creación, seccionamiento, control y cierre. De los servicios propios.
5.1	Funcionalidades de pruebas	Entrada manual de los resultados de las pruebas se requiere conectarse en línea al sistema de pruebas para obtener los valores que permitan analizar y enrutar según criterios predefinidos
5.2	Funcionalidades de información de servicio	Asignación de fuerza laboral, automática y manual .validando la fuerza laboral y con capacidad para registrar el detalle de los grupos técnicos. (ver punto 2.1) además redistribución automática de los tickets pendientes, a requerimiento del supervisor.
5.3	Funcionalidades de despacho	Suspensión de tickets desde 1 hora a 5 días y mostrar el reporte correspondiente, a requerimiento del centro de trabajo es requerido para el manejo de citas. La condición de suspensión debe administrarse bajo los niveles de autorización y control parametrizable.
6.1	Funcionalidades de despacho	Imprimir en lote los reportes de una fecha específica (ver punto 1.2)
6.2	Funcionalidades de despacho	En el caso de falla del sistema tas permite la impresión desde un reporte backup
6.3	Funcionalidades del supervisor	Generar reportes estadísticos de tickets cerrados el día anterior, por tiempo, cliente, efectividad de enrutamiento, por códigos, por patrón de análisis, averías repetidas. Desde el nivel más bajo de ordenamiento operativo definido hasta el nacional.
6.4	Funcionalidades del supervisor	Generar reporte de sumarización semanal sobre tickets cerrados, tickets iniciado, tickets por técnico, por localidad con su tiempos promedios, tiempos promedios por centro de trabajo, tiempos promedios de resolución
6.5	Funcionalidades del supervisor	Generar reportes de sumarización mensual por tipo de problemas, por tipo de servicio, por códigos de causa, por ubicación, por volumen/hora, tiempo promedio de reparación por tipo de problema, tiempo promedio de reparación por empleado, por tickets resueltos y no
6.6	Funcionalidades del supervisor	Generar estadísticas de las condiciones de los cables a través de reportes mensuales que permiten identificar las zonas con problemas de planta externa, de acuerdo al tipo de cable. Además provee reportes de actividades de mantenimiento sobre los cables e identificación
6.7	Funcionalidades del supervisor	Generar reporte de tickets por centro de trabajo ver punto 1.2
6.8	Funcionalidades del supervisor	Debe permitir registro de los distintos esquemas de atención. Recepción de categorías de otras aplicaciones, manejo de prioridades
6.9	Funcionalidades del supervisor	Generar lista de tickets por centro de trabajo con el tiempo transcurrido para revisar posibles incumplimientos de los SLA (Acuerdos de Servicios)
6.10	Funcionalidades del supervisor	Generar números totales o por centro de trabajo de los tickets pendientes y asignados
6.11	Funcionalidades del supervisor	Generar notificaciones masivas. Notificaciones a todos los terminales de una central o centro de trabajo o a todas las centrales para informar sobre

		problemas o condiciones atípicas. Ver punto 1.12
6.12	Funcionalidades del supervisor	previa autorización generar reportes sumarios de los tickets de forma centralizada
7.0	Funcionalidades del supervisor	generar reportes en una cola particular sin interferir con otro usuario que este actualizando la misma cola
	Administración centralizada	Permite tener acceso a todos los tickets desde un centro único, a todos los reportes operativos pero no puede crear reportes, actualizarlos o sumarizar
8.0	Histórico en línea	Permite mantener el histórico de los tickets en línea por el período que defina la compañía usuaria pasado este período pasa a archivos (no accesibles en línea) debe permitir revisar en el registro de un nuevo ticket , un resumen de los tickets anteriores según lo defina la compañía. Se debe poder incluir ese resumen en las tiqueras. Para visualización de los técnicos y supervisores
9.0	Identificación en caso de fusiones de compañías	Provee la facilidad de fusionar la información de varias compañías, centrales y centros de trabajo previo aseguramiento de la no duplicación de los códigos. No se usa.
10.0		

Las funcionalidades específicas a cubrir se encuentran detalladas en el **anexo 1**.

Tabla resumen de interfaces actuales:

ID	Descripción de Interfaz	Origen	Destino	Tipo
1	Transporta archivo con las averías cerradas	Sistema actual	Productividad	Batch
2	Transporta las transacciones que contienen los cambios de estado en el manejo de las averías	Sistema actual	Productividad	Batch
3	Transporta archivo con los cortes y reconexiones mecánicos	Desarrollo Kenan	Sistema Actual	Batch
4	Transporta archivo con el reporte de los cortados y reconectados mecánicos retorno	Sistema actual	Desarrollo Kenan	Batch
5	Transporta archivo con cortes efectivos	Desarrollo Kenan	Sistema actual	Batch
6	Transporta archivo con reconexiones efectivas	Desarrollo Kenan	Sistema actual	Batch
7	Transporta archivo con averías y ticket de la cláusula 47	Sistema actual	RMCA	Batch
8	Transporta archivo con averías y ticket del artículo 8	Sistema actual	RMCA	Batch
9	Valida y setea las claves de acceso. Se encargan también de realizar la asignación de reportes no asignados o trabajados por el sistema integrado de centro de servicios (SICDS)	SAD-WAP	SAD-WAP	Online

ID	Descripción de Interfaz	Origen	Destino	Tipo
10	Crea los ticket en sistema actual. Se encargan también de realizar la asignación de reportes no asignados o trabajados por el SICDS	SAD-WAP	SAD-WAP	Online
11	Consulta los ticket en sistema actual, captura de datos asociado al número de teléfono. Se encargan también de realizar la asignación de reportes no asignados o trabajados por el SICDS	SAD-WAP	SAD-WAP	Online
12	Actualiza los ticket en sistema actual, enrulando, cancelando con códigos de causa y cancelación, identificación de técnico. Se encargan también de realizar la asignación de reportes no asignados o trabajados por el SICDS	SAD-WAP	SAD-WAP	Online
13	Captura y solicitud de prueba en 4TEL (bajo criterios) de los reportes de las colas TEST, TEST1, TDIG, TOK de sistema actual para que en base a los resultados de la misma, enrutar los reportes de estas colas a la cola del sistema actual donde posteriormente el SICDS los tomara para la gestión de los mismos.	SAD-WAP	Sistema actual	Online
14	Enrutamiento de las ordenes de TP en la cola ATP a las colas ATPAMM, ATPREP, SUPTP de Sistema actual, tomando como insumos la base de datos del gestor de TP (SIGET) y actualizando dicho enrutamiento también en la base de datos de SAD-WAP	SIGET	SAD-WAP	Online
15	Toma de SAD-WAP los ticket por cancelar, cancela en Sistema actual, las ordenes de reparación de averías de ABA e IR gestionadas por los técnicos desde SADWAP	SAD-WAP	Sistema actual	Online

ID	Descripción de Interfaz	Origen	Destino	Tipo
16	Cancelar en Sistema actual las órdenes de reparación de averías de TP gestionadas por los técnicos desde el IVR desde el gestor de TP (SIGET).	SIGET	SAD-WAP	Online
17	Interfaz entre los reportes gestionados desde el IVR de TP y la base de datos SAD-WAP. también actualiza en la BD del gestor de TP el estatus de los reportes ya cancelados en el Sistema actual	SAD-WAP	SIGET	Online
18	Realizar en sistema actual el enrutamiento de ordenes de trabajo solicitado desde SADWAP con su posterior actualización	SAD-WAP	Sistema actual	Online
19	Ticket de Circuitos-creación/ Interfaz manual / Por evento	SISE	Sistema actual	Online
20	Ticket de Circuitos-resolución/ Interfaz manual / Por evento / retorno	Sistema actual	SISE	Online
21	Atención al Cliente / Interfaz manual / Por evento	Canal atención al Cliente	Sistema actual	Online
22	Atención al Cliente / Interfaz manual / Por evento	Sistema actual	Canal atención al Cliente	Online
23	Averías / Interfaz manual / Por lotes Data mart de corporaciones	Sistema actual	Datamart de corporaciones	Baten
24	Envío de reporte de cortados y reconectados / Middleware / Publicaciones	Desarrollo Kenan	Desarrollo Kenan	Batch
25	Información de Averías y ticket / Middleware / Publicaciones	Sistema actual	Calculador (RMCA)	Batch
26	Ordenes de servicio (O/S) CAES / Por lote / No transaccional	Sistema actual	ASAP	Batch
27	Información averías de Voz / Por lote / No transaccional	Sistema actual	Datamart RED	Batch
28	Despacho Ordenes de trabajo voz / transaccional / Por eventos /	Sistema actual	SAD-WAP	Online
29	Envío de reporte de cortados y reconectados / gestión de Cobranzas	Desarrollo Kenan	Sistema actual	Batch
30	Información de Averías y ticket / Reclamos y Ajustes	Sistema actual	Calculador (RMCA)	Batch
31	Calculo de ajuste por avería	Sistema actual	Calculador (RMCA)	Batch

ID	Descripción de Interfaz	Origen	Destino	Tipo
32	Números e indicadores / Ni transaccional / por Lotes	ASAP	Sistema actual	Batch
33	Despacho Ordenes de trabajo voz / transaccional / Por eventos /	SAP-WAP	Sistema actual	Online
34	Envío del archivo de los cortes y reconexiones mecánicos / Middleware / Publicaciones, este archivo es generado por un desarrollo externo de Kenan	Desarrollo Kenan	Sistema actual	Batch
35	Envío del archivo de cortes Efectivos / Middleware / Publicaciones	Desarrollo	Sistema actual	Batch
36	Envío del archivo de reconexiones efectivas / Middleware / Publicaciones	Desarrollo	Sistema actual	Batch
37	A través de SICDS en Sistema actual se despacha automáticamente cuando en la cola de Sistema actual ABAUC los ticket tienen categoría Coin o Pressure, este despacho es hacia la cola ABAE y ABAIR según sea el caso	SICDS	Sistema actual	Online
38	El Robot Centro de Control Cancela el Ticket en Sistema actual de teléfonos Inactivos en ASAP	ASAP	Sistema actual	Batch
39	Este robot Centro de Control re-enruta hacia la cola correspondiente en Sistema actual	GESTOR TP/ Sistema actual	Sistema actual	Batch
40	Consulta en Sistema actual Status de Ticket de Planta de teléfonos Públicos en cola TESTTP, y los mueve a cola correspondiente	Sistema actual	Sistema actual	
41	Cancela el Ticket en Sistema actual/ Cliente retirados a requerimiento TP	ASAP- Archivo UN Masivos	Sistema actual	Batch
42	Consulta en Sistema actual Status de Ticket de Planta de teléfonos Públicos y actualiza	Base de Datos Centro de Control	Base de Datos Centro de Control	Batch
43	Consulta en Sistema actual Status de Ticket de Planta de teléfonos Públicos replica en otras áreas de trabajo	Base de Datos Centro de Control	Base de Datos Centro de Control	Batch

ID	Descripción de Interfaz	Origen	Destino	Tipo
44	Actualiza en la base de datos del centro de control el estatus de los ticket en Sistema actual de Planta de teléfonos Públicos	Sistema actual	Base de Datos Centro de Control	Batch
45	Actualiza en la base de datos del centro de control el estatus de los ticket en Sistema actual de Planta de teléfonos Públicos replica de retorno	Sistema actual	Base de Datos Centro de Control	Batch
47	Actualiza en la base de datos del centro de control el estatus de los ticket en Sistema actual de Planta de teléfonos Públicos replica de retorno	Sistema actual	Base de Datos Centro de Control	Batch
48	Aplicativo CTuC envía el código de área y el número telefónico requerido, mediante un objeto del tipo Phone, originándose como respuesta el detalle del reporte Sistema actual de Internet estructurado como un objeto de tipo InternetAggregatedTas.	Sistema actual	Ctuc	Online

Las interfaces específicas se encuentran detalladas en el anexo 2

Las funcionalidades e interfaces descritas anteriormente deben estar desarrolladas asociadas al cumplimiento de cada uno de los procesos del negocio que se describen a continuación, garantizando que sea una solución extensible, escalable y configurable a los nuevos servicios y redes de telecomunicaciones desarrollados por la corporación a incorporar posteriormente:

Se anexa una tabla resumen de procesos del negocio:

ID	Procesos	Descripción
1	Pre-chequeo	Gestión de verificación en el terreno previo a la instalación de TFA
2	Mantenimiento ABA	Procesa la reparación de los servicios de clientes con falla en el servicio ABA a través de las distintas áreas resolutorias.
3	Líneas internas ABA	Resolución por técnico CANTV o aliado de la línea interna de un cliente ABA
4	Averías repetidas ABA	Atención prioritaria de tickets recurrentes en ABA
5	ABA Asistida	Instalación del servicio a ABA incluyendo la localidad del cliente

ID	Procesos	Descripción
6	Mantenimiento WI FI	Procesa la reparación de los servicios de clientes con falla en el servicio WIFI a través de las distintas áreas resolutorias.
7	Gestión de reportes Aliados CDC	Atención de reportes de aliados de CDC con problemas de red
8	Atención de clientes especiales	Atención de reportes de clientes especiales con problemas en los servicios TFA
9	Atención de fallas CNE	Gestión de reportes de averías en centros de votación
10	Atención de averías Grandes clientes	Gestión de reportes de averías para servicios de voz de grandes clientes
11	Línea interna aprovisionamiento TP semi	Gestión de problemas de línea interna en la instalación de TP semi-público
12	Atención averías Tel. tarificadores inalámbricos	Atención de fallas de instalación teléfonos tarificadores
13	Atención de clientes SABRÉ	Atención de fallas de clientes SABRÉ con ABA
14	Mantenimiento TP	Gestión de la reparación de los TP a través de las distintas áreas resolutorias
15	Repotenciación TP	Gestión de reparación de partes de los equipos TP (Mercados Masivos)
16	Corte y Reconexión	Ejecución de cortes o reconexiones TFA de acuerdos a los insumes de RMCA; centrales mecánicas
17	Mantenimiento correctivo planta externa	Gestión de mantenimiento de falla mayor en planta externa para servicios especiales (CKTCA , imprevistos)
18	Red Inteligente /servicios verticales	Atención de fallas en los servicios verticales (red inteligente)
19	Mantenimiento correctivo planta interna.	Atención de fallas averías planta interna.
20	Actualización NAC, NAP NAL	Actualización de data en ASAP producto de un NAC, NAP, NAL
21	Gestión falla acceso internacional	recepción y gestión de falla por el acceso internacional
22	Gestión internet dial up	Gestión de reportes de fallas de servicio con dial up con falla en planta externa.
23	Gestión proveedores de internet	Gestión de problemas reportados por proveedores de servicios ISP
24	Mantenimiento TFI	Gestión de fallas de clientes TFI a través de las distintas áreas resolutorias
25	Gestión de cobro indebido	Investigación de reportes de cobro indebido por el área técnica
26	Averías masivas CX	Gestión de mantenimiento de falla mayor en planta interna

ID	Procesos	Descripción
27	Línea interna menor	Resolución de problemas técnicos menores en la línea interna del cliente
28	MI línea	Instalación o resolución de problemas de línea interna medios y mayores en la instalación o mantenimiento del servicio TF
29	Ahorro de visita	Resolución de problemas técnicos en la re-instalación de TFA
30	Falla masivas Movilnet	Recepción y gestión de fallas por averías masivas de Movilnet
31	Falla masiva prepago inalámbrico	Recepción y gestión de fallas por averías para el servicio Prepago inalámbrico
32	Mantenimiento TTI	Atención de averías Microtel Inalámbricos relacionada con la plataforma celular
33	Fallas en NGN	
34	Atención Pinspt 404	Atención de O/S instalación TFA pendiente por el cliente
35	Mantenimiento Preventivo planta externa	Gestión de reportes pendientes asociados a un mantenimiento preventivo de planta externa
36	Falla número permanente	reporte de compañía cuando existe falla en planta externa que afecta la central
37	Gestión de ordenes devueltas (415, 416)	Atención de fallas planta externa asociada a la instalación de TFA
38	Transferencias	Reporte y gestión de fallas originados por una transferencia
39	Atención fallas prescripción.	Reporte y gestión de fallas de clientes por categorías en la central
40	Garantía de instalaciones	Gestión de averías para las instalaciones nuevas dentro de los 60 días de garantía
41	Reubicación MM	Gestión de eventualidades NDSA/DT Mercados masivos
42	Avería en zonas peligrosas	Gestión de reportes ubicados en zonas peligrosas
43	Riesgo averías/ fraude o vandalismo	Atención de reportes de elementos de red en riesgo de avería , fraude o vandalismo
44	Rechazos ABA por NAL, MAC NAP	Gestión de números sin datos técnicos asociados a la instalación de ordenes ABA
45	Mantenimiento TFA	Gestión de reportes de fallas de clientes TFA a través de las distintas áreas resolutorias

Los procesos específicos a cumplir se encuentran detallados en el anexo 3.

Así como también a la base de información de los procesos batch del sistema actual.

Tabla resumen de procesos batch del sistema:

Nombre del Proceso	Descripción del Proceso
TASJJA0Q	Asignación del Crédito de reparación, clasifica el archivo de selección de crédito de reparación, genera reporte a la base de datos del reporte fuera de línea donde se almacena por 5 días
TASJJCOQ	Formato de la solicitud del reporte /extracto en línea mensual. Utiliza la base de datos del Batch (lote) y el archivo de la tabla de ubicación de la oficina central. Crea el archivo de solicitud de reporte y el archivo del reporte de control. Los Reporte
TASJJEOQ	RDM/Extracto del manual y Proceso de vencimiento. Selecciona registro de la base de datos factura. Denomina el programa de manera apropiada. TASP50 para la facturación de reparación manual y Tasp51 para la factura vencida y genera un archivo para cada u
TASJJFOQ	Reporte vencido de error de facturación de reparación y lo inserta en la base de datos del reporte fuera de línea, en donde se almacenan por 31 días
TASJJJOQ	Reporte de facturación manual /ajuste de compromiso de reparación. Clasifica el archivo de facturación de reparación. Genera el reporte de facturación de reparación manual. Genera el reporte de ajuste del compromiso de reparación. Imprime el reporte de F
TASJJ05Q	Salir del sistema para todos los empleados: a) Retira todos los empleados que se encuentran actualmente en el sistema. Retira de la cola el reporte de avería para las bases de datos del reporte Pendiente. Factura e Historia. Deja el sistema aquellos emplea
TASJJ1QQ	Inicialización de las base de datos del reporte fuera de línea y mantenimiento de la base de datos del empleado.
TASJJ20Q	Selección de la avería reparada. Selecciona todos los reportes de avería de la base de datos de historia en línea. La cual ha permanecido cerrado desde la última ejecución diaria en lote/BMP
TASJJ30Q	Calcular Estadísticas, clasifica el archivo de selección de historia, actualiza la base de datos en lote con los datos estadísticos utilizados para formatear los reportes diarios /Medí los reporte estadísticos semanales.
TASJJ40Q	Análisis del modelo de Post-Terminación, clasifica y une los archivos del modelo de post Terminación, inserta e imprime el reporte de análisis del modelo de post terminación a la base de datos de reporte fuera de línea.
TASJJ50Q	Reporte de averías de repetidas. Clasifica el archivo de selección de repetidas. Reporte de averías de repetidas insertado a la base de datos del reporte fuera de línea.
TASJJ8CQ	Suprime el histórico en línea. Borra Los reportes de averías del histórico de la base de dato del histórico de circuito y la base de datos de recibos Históricos los cuales sean más antiguos que la retención del histórico en línea.
TASJJ80Q	Suprime el histórico en línea. Borra Los reportes de averías del histórico de la base de dato del histórico de 0 y la base de datos de recibos Históricos los cuales sean más antiguos que la retención del histórico en línea.
TASJJ81Q	Suprime el histórico en línea. Borra Los reportes de averías del histórico de la base de dato del histórico de 1 y la base de datos de recibos Históricos los cuales sean más antiguos que la retención del histórico en línea.

Nombre del Proceso	Descripción del Proceso
TASJJ82Q	Suprime el histórico en línea. Borra Los reportes de averías del histórico de la base de dato del histórico de 2 y la base de datos de recibos Históricos los cuales sean más antiguos que la retención del histórico en línea.
TASJJ83Q	Suprime el histórico en línea. Borra Los reportes de averías del histórico de la base de dato del histórico de 3 y la base de datos de recibos Históricos los cuales sean más antiguos que la retención del histórico en línea.
TASJJ84Q	Suprime el histórico en línea. Borra Los reportes de averías del histórico de la base de dato del histórico de 4 y la base de datos de recibos Históricos los cuales sean más antiguos que la retención del histórico en línea.
TASJJ85Q	Suprime el histórico en línea. Borra Los reportes de averías del histórico de la base de dato del histórico de 5 y la base de datos de recibos Históricos los cuales sean más antiguos que la retención del histórico en línea.
TASJJ86Q	Suprime el histórico en línea. Borra Los reportes de averías del histórico de la base de dato del histórico de 6 y la base de datos de recibos Históricos los cuales sean más antiguos que la retención del histórico en línea.
TASJJ87Q	Suprime el histórico en línea. Borra Los reportes de averías del histórico de la base de dato del histórico de 7 y la base de datos de recibos Históricos los cuales sean más antiguos que la retención del histórico en línea.
TASJJ88Q	Suprime el histórico en línea. Borra Los reportes de averías del histórico de la base de dato del histórico de 8 y la base de datos de recibos Históricos los cuales sean más antiguos que la retención del histórico en línea.
TASJJ89Q	Suprime el histórico en línea. Borra Los reportes de averías del histórico de la base de dato del histórico de 9 y la base de datos de recibos Históricos los cuales sean más antiguos que la retención del histórico en línea.
TASJJ90Q	Crea la Microficha del histórico. Clasifica/une los archivos de supresión del histórico desde el último pase de este trabajo. Formatea el detalle de la microficha del histórico. Preparado para la unidad COM. Actualiza el archivo del índice principal del h
TASJLOOQ	Respalos de recuperación de desastre para archivos Diarios. Respalos para archivos TASFM30Q, TASDG50Q.
TASJL01Q	Genera los siguientes reportes de la RED de actividad Diaria.
TASJL02Q	Reporte de reparación de la red de actividad Diaria. Genera los siguientes reportes de repetición de la RED de actividad Diaria. Estadísticas de avería referida de la RED, Detalle de avería repetida de la red, Genera el archivo del enrutador de DAC del re
TASJL03Q	Reporte 4tel de actividad Diaria, generar los reportes Diaria de 4TELF.
TASJL01Q	Genera los siguientes reportes de la RED de actividad Diaria
TASJL05Q	Enrutador de los reportes de actividad.
TASJM01Q	Extracto del detalle Mensual. Selecciona datos de reporte de avería del mes completo, para los reportes mensuales. Formatea los archivos para pasarlos a la actualización del maestro de repetición, al formato del reporte de la oficina central y l proceso

Nombre del Proceso	Descripción del Proceso
TASJM02Q	Actualización del maestro de repetición Mensual. Funcionan los datos de repetición del mes actual con los archivos mensuales de repetición del maestro para evaluar las repeticiones del actual. Crear el nuevo maestro de repetición mensual. Crear el archivo
TASJM04Q	Formato de datos del reporte de la oficina central mensual. Clasifica el archivo de extracto de reporte/jerarquía mensual. Formatea los datos del reporte mensual a nivel de CO. Actualiza y determina la antigüedad del archivo maestro histórico de la oficina
TASJM05Q	Formato de datos del reporte de ubicación por jerarquía mensual. Clasifica/fusiona el reporte mensual de los archivos de datos de la oficina central. Resume los datos del reporte de la oficina central para cada ubicación jerárquica de reporte.
TASJM06Q	Formato de reporte Mensual. Clasifica el archivo requerido del reporte por ubicación. Formatea todos los archivos de reportes mensuales requeridos. Clasifica e imprime los reportes mensuales.
TASJM07Q	Formato de actualización del detalle del cable de la OSP mensual. Clasifica el archivo de extracto del detalle del cable de la OSP. Clasifica el archivo detallado del reporte por defecto requerido de OSP.
TASJM3CQ	Selección de cancelación de Averías Mensual. Selecciona los datos del reporte de avería del mes calendario desde la base de dato del reporte histórico de "C" de averías para su entrada a TASJM01Q. Elimina Archivos. Crea un archivo de extracto Mensual.
TASJM30Q	Selección de cancelación de Averías Mensual. Selecciona los datos del reporte de avería del mes calendario desde la base de dato del reporte histórico de "0" de averías para su entrada a TASJM01Q. Elimina Archivos. Crea un archivo de extracto Mensual.
TASJM31Q	Selección de cancelación de Averías Mensual. Selecciona los datos del reporte de avería del mes calendario desde la base de dato del reporte histórico de "1" de averías para su entrada a TASJM01Q. Elimina Archivos. Crea un archivo de extracto Mensual.
TASJM32Q	Selección de cancelación de Averías Mensual. Selecciona los datos del reporte de avería del mes calendario desde la base de dato del reporte histórico de "2" de averías para su entrada a TASJM01Q, Elimina Archivos. Crea un archivo de extracto Mensual.
TASJM33Q	Selección de cancelación de Averías Mensual. Selecciona los datos del reporte de avería del mes calendario desde la base de dato del reporte histórico de "3" de averías para su entrada a TASJM01Q. Elimina Archivos. Crea un archivo de extracto Mensual.
TASJM34Q	Selección de cancelación de Averías Mensual. Selecciona los datos del reporte de avería del mes calendario desde la base de dato del reporte histórico de "4" de averías para su entrada a TASJM01Q. Elimina Archivos. Crea un archivo de extracto Mensual.

Nombre del Proceso	Descripción del Proceso
TASJM35Q	Selección de cancelación de Averías Mensual. Selecciona los datos del reporte de avería del mes calendario desde la base de dato del reporte histórico de "5" de averías para su entrada a TASJM01Q. Elimina Archivos. Crea un archivo de extracto Mensual.
TASJM36Q	Selección de cancelación de Averías Mensual. Selecciona los datos del reporte de avería del mes calendario desde la base de dato del reporte histórico de "6" de averías para su entrada a TASJM01Q. Elimina Archivos. Crea un archivo de extracto Mensual.
TASJM37Q	Selección de cancelación de Averías Mensual. Selecciona los datos del reporte de avería del mes calendario desde la base de dato del reporte histórico de "7" de averías para su entrada a TASJM01Q. Elimina Archivos. Crea un archivo de extracto Mensual.
TASJM38Q	Selección de cancelación de Averías Mensual. Selecciona los datos del reporte de avería del mes calendario desde la base de dato del reporte histórico de "8" de averías para su entrada a TASJM01Q. Elimina Archivos. Crea un archivo de extracto Mensual.
TASJM39Q	Selección de cancelación de Averías Mensual. Selecciona los datos del reporte de avería del mes calendario desde la base de dato del reporte histórico de "9" de averías para su entrada a TASJM01Q. Elimina Archivos. Crea un archivo de extracto Mensual.
TASJT30Q	Actualiza de los datos de la tabla. Actualiza las bases de datos del empleado, histórico, Terminal Lógico, pendientes, oficina de servicio y batch(lote). Carga las bases de datos de las tablas TAS TMS.
TASJT99Q	Crea un reporte mensual en un archivo jerárquico. Envía la validación de la tabla y el reporte de control.
TASJU01Q	Suprimir los reportes de más de 60 días, Lee la base de datos de los pendientes, Borra los registros con una fecha de creación de más de 60 días de la fecha actual.
TASJU02Q	Imprimir los reportes con 50 días de antigüedad, lee base de datos de los pendientes, imprime los registros con una fecha de creación de más de 50 días de la fecha actual.
TASJV01Q	Este Job actualiza, cambia y borra la información de clientes dentro de la base de datos TASDVPOQ.
TASJV02Q	Crea un archivo con la avería pendiente para cláusula 47 y Artículo 8.
TASJV03Q	Crea un archivo con las averías cerrada para cláusula 47 y artículo 8.
TASJV04Q	Este proceso carga los teléfonos desconectados por SISCOM
TASJV05Q	Crea un archivo con las averías cerradas Para SAO.
CANPTAS.TASDRPOQ	Crea un archivo con ala averías Pendiente para SAO.
TASJV07O	Este proceso reconecta en la base de datos Critical Service /TDO los teléfonos enviado por SISCOM.
TDUNLDAM	Este proceso ejecuta en la mañana y baja la Base de Datos De Critical Service /TDO.
TDUNLDPM	Este proceso ejecuta en la Tarde y baja la Base de Datos De Critical Service /TDO



ANEXO 1

Funcionalidades

ID	Funcionalidad macro	Funcionalidad	Funcionalidad desarrolladas externas	Funcionalidades requeridas
1	Macrofunción	Crear, enrutar, asignar, actualizar, consultar, analizar o cerrar reportes de problemas o fallas de servicios de voz (básica, verticales o valores añadidos) y datos (internet y circuitos) de clientes o de recursos de red, en línea y las facilidades de gestión y escalamiento automatizadas		
	Funcionalidades generales	Validación en línea de campos críticos definidos por el administrador y mensajes de errores asociados parametrizable. A modo de ejemplo debe validar : # de servicio y sus condiciones (ver columna e), validar identificación de técnicos o grupos de trabajo.		el sistema debe validar toda la información disponible y seleccionar el código de falla./incorporar lista de verificación de 1° nivel para selección automática de código de apertura y seccionamiento primario). Validar la creación de los tickets de servicios en averías diferenciando en que estado de aprovisionamiento se encuentra y reconocer los servicios inactivos, para impedir la apertura del ticket.
1.1	Funcionalidades generales	Información en línea del estatus de los tickets, visualizando sus datos técnicos y track de ejecución. de acuerdo a los parámetros y ordenamiento configurables por el administrador funcional. (el sistema debe tener la capacidad de mostrar distintas salidas de reporte en línea sobre los tickets, reportes que sean exportable, según los parámetros definidos de búsqueda y salida, definidos a nivel de administrador funcional, para cada tipo de reporte.		
1.2		CONTIENE Y MUESTRA INFORMACIÓN EN LÍNEA DE LAS CARACTERÍSTICAS DE CADA SERVICIO. INFORMACIÓN SOBRE TIPO DE SERVICIO, DATOS DEL CLIENTE, CONFIGURACIÓN Y FACILIDADES ASIGNADAS.		
1.3	Funcionalidades generales	Capacidad de actualizar los datos técnicos de los servicios en mantenimiento, conciliando en línea con el sistema aprovisionador.		
1.4	Funcionalidades generales	Permitir el registro, seccionamiento, control, y cierre de tickets para elementos de red no inventariados previamente. Con las funcionalidades definidas para los tickets de servicio.		
1.5				

	Funcionalidades generales	Selector de funcionalidades y acceso a información, por grupo o áreas resolutorias, parametrizable por el administrador funcional	
1.7	Funcionalidades generales	Creación seccionamientos y cancelaciones de tickets por lote o por rangos de elementos de red (numeros, pares o puertos) . Hoy se realiza esta actividad a traves de robots.	
1.8	Funcionalidades generales	Control de concurrencia por ticket:actualización exclusiva de ticket, por parte del operador que primero despliegue el ticket. Debe permitir la consulta.simultanea.de acuerdo al perfil asignado	
1.9	Funcionalidades generales	Capacidad de corregir o actualizar campos seleccionados previamente por el adminsitrador funcional, a nivel de servicio/proceso, mientras se encuentra en pendiente o asignado, de acuerdo al perfil de susurio que así lo permita . No así en estatus de cerrado o histórico	
1.10	Funcionalidades generales	, capacidad de analisis en linea de patrones de fallas , por cables,numeros, equipos, localidades, tipos de falla o combinación de estos, de acuerdo a lo que se defina en la tabla correspondiente.debe ser parametrizable. Cuando existen fallas con patrones comunes muestra la información relacionada	
1.11	Funcionalidades generales	Asociación de tickets pendientes en base al arbol de facilidades, es decir grupo de numeros, equipos o cables , generando un alerta en linea cuando un número definido de averias son registradas en cualquier grupo de facilidades.	Se requiere envios automaticos via sms y correo a nivel de responsables de central y linea supervisoria correspondiente, según defina el adminsitrador funcional por servicio/proceso, de las alertas por averias concentradas por elemento de red.
1.12	Funcionalidades generales	Impresión de tickets a requerimiento o impresión de reportes a requerimiento. Se requiere disponer de un modulo de reportes parametrizable localmente o a nivel de administrador funcional.	
1.13			

Funcionalidades generales	Bloquea registro de tickets repetidos o subsecuentes,		Ser requiere poder actualizar el ticket creado permitiendo registrar nuevos reportes de averias sobre otro servicio (agregado, sobre el numero de servicio base, numero telefonico, circuito o elemento de red, pudiendo direccionar este segmento a otras areas resolutorias y controlar las metricas de cada reporte asociado al ticket principal, con prelación parametrizable de servicios, si aplica el nivel de prelación o autorización de creación de nuevos reportes debe ser parametrizable y administrado funcionalmente..
1.14	Funcionalidades generales	Provee un historico de tickets en linea de acuerdo al período definido por cada compañía.	
1.15	Funcionalidades generales	Provee búsquedas de información en linea, por patrones definidos (ver funcionalidades 1.2 y 1.3)	
1.16	Funcionalidades generales	Visualización de lista de todos los tickets por región o central de trabajo sobre la cual se puede seleccionar directamente el reporte requerido. (ver 1.2)	En el portal de cds y portal mantenimiento se procesa esta información mostrando el pendiente por central, estado, región ,
			Se requiere poder visualizar desde el nivel nacional hasta centro de trabajo y tecnico la lista de todos los tickets, segun parametros de busqueda y ordenamiento de salida previamente definidos. Además escalatorios y alertas con notificaciones automáticas via mail, sms, etc. parametrizables por servicio, esquema de atención, centro de trabajo (el sistema debe contar con un modulo en linea de reportes que permita la busqueda en linea de grupos de tickets con campos parametrizables, de busqueda y de salud)
1.17	Funcionalidades generales	una vez generada una lista debe permitir acceder a información detallada de un ticket seleccionado y permitir regresar a la lista anterior si se desea.	
1.18	Funcionalidades generales	Capacidad para configurar, para un ordenamiento operativo, a nivel de administrador funcional, de acuerdo a una tabla, localidades de clientes, zonas operativas, (regiones, areas, zonas, etc)	
1.19	Funcionalidades generales	Permite registrar distintos contratos de mantenimiento o esquemas de atención	No ejecuta priorización de los tickets de acuerdo a la información de los esquemas de atención, se limita a recibirlos de asap y entregarlos a sad wap quien interpreta y prioriza
			El sistema debe asignar, ordenar y administrar a nivel de centros de trabajo las prioridades para la resolución de los tickets, basada en las características de la falla (gravedad, tipo de servicio, etc) y el segmento de cliente o contrato de mantenimiento, según se defina y parametrize por el administrador funcional.
1.20			

	Funcionalidades generales	Capacidad para registrar y controlar los periodos de garantía cuando aplica garantía en la reparación.		
1.21	Funcionalidades generales	Planificar, registrar, gestionar, controlar y cerrar tickets para el mantenimiento programado de servicios y red.		
1.22	Funcionalidades en la reparación	Permite enrutar de forma manual los tickets a áreas resolutorias definidas (colas) sin inteligencia asociada.	Se requiere además la distribución automática de los reportes a las estaciones de trabajo correspondientes. Actualmente se realiza esta actividad a través de robots con rutinas en ats/atr y sicds a través de las cuales consultan en tas los tickets de test, ejecut	el sistema debe permitir al administrador la configuración del número máximo de áreas resolutorias y rutas que puede experimentar un ticket por servicio y/o proceso, es decir número máximo de seccionamiento, configurable por servicio/proceso a nivel del administrador funcional. Además el seccionamiento automático o manual debe ser validado automáticamente para evitar el envío a áreas resolutorias incorrectas, es decir evitar el seccionamiento a áreas resolutorias que no corresponden por las características de las fallas o servicio/proceso.
2.0	Funcionalidades en la reparación	Registro de la fuerza laboral asignada y al cierre.		Habilitación automática de los campos de registros de la fuerza laboral asignada y al cierre del ticket, validada con el administrador de la fuerza laboral, generando de manera automática el número de campos necesario para el registro según las dimensiones del grupo de trabajo que sea asignado.
2.1	Funcionalidades en la reparación	Permite la búsqueda de lista de tickets de clientes o compañía de acuerdo a ciertos parámetros (ver punto 1.2)	A través de los portales cds y portal mantenimiento se obtienen vistas de la información más organizadas y útiles a las áreas operativas.	
2.2				

	Funcionalidades en la reparación	Campo que permite al técnico u operador cierre de ticket por confirmación con el cliente.	Se requiere la validación de los códigos de cierre vs apertura, validación de códigos contra áreas resolutorias tal como se ejecuta en sicds y sadwap además de requiere validación de identificación de los técnicos que cierran la avería ¿se requiere ampliar el número de campos para la asignación y cierre de las averías y que tengan capacidad de validar en línea los códigos de técnicos. Contra el administrador de la fuerza laboral. Debe validar el número de técnicos por grupo y generar los campos de cierre que sean requeridos, permitiendo diferenciar las actividades de grupo o técnico en cada tarea del ticket. (ver punto y los materiales utilizados en cada una de las tareas. 2.1)	en referencia a los materiales se requiere adicional a la capacidad de registro de lo consumido, incorporar la estimación de costos y materiales por tipo de trabajo. Interfaz en línea con el sistema administrador de almacenes para consultar disponibilidad, reservar y ejecutar el consumo contra los stock locales por centro de trabajo y/o contra almacenes.
3.0	Funcionalidades en la reparación	Permite crear reportes de compañías o clientes no licenciados, es decir crear tickets de terceros, en otra instancia. Por ejemplo cuando se nos asigna un outsourcing, contando con las mismas facilidades para la creación, seccionamiento, control y cierre. De los servicios propios.		
4.0	Funcionalidades de pruebas	Entrada manual de los resultados de las pruebas	Se requiere conectarse en línea al sistema de pruebas para obtener los valores que permitan analizar y enrutar según criterios predefinidos, hoy en día a través de los robots de ats/atr se realizan seccionamientos.	
5.1	Funcionalidades de información de servicio	Asignación de fuerza laboral, automática y manual .validando la fuerza laboral y con capacidad para registrar el detalle de los grupos técnicos. (ver punto 2.1)	Además redistribución automática de los tickets pendientes, a requerimiento del supervisor.	
5.2	Funcionalidades de despacho	Suspensión de tickets desde 1 hora a 5 días y mostrar el reporte correspondiente, a requerimiento del centro de trabajo es requerido para el manejo de citas. La condición de suspensión debe administrarse bajo los niveles de autorización y control parametrizable.		
5.3	Funcionalidades de despacho	Imprimir en lote los reportes de una fecha específica (ver punto 1.2)		
6.1	Funcionalidades de despacho	En el caso de falla del sistema permite la impresión desde un reporte backup		
6.2				

	Funcionalidades del supervisor	Generar reportes estadísticos de tickets cerrados el día anterior, por tiempo, cliente, efectividad de enrutamiento, por códigos, por patron de analisis, averias repetidas. Desde el nivel más bajo de ordenamiento operativo definido hasta el nacional.	Actualmente se procesa esta información fuera de tas, en data mart, sicds, portales	
6.3	Funcionalidades del supervisor	Generar reporte de sumariación semanal sobre tickets cerrados, tickets iniciado, tickets por tecnico, por localidad con su tiempos promedios, tiempos promedios por centro de trabajo, tiempos promedios de resolución	Actualmente se procesa esta información fuera de tas, en data mart, sicds, portales	
6.4	Funcionalidades del supervisor	Generar reportes de sumariación mensual por tipo de problemas, por tipo de servicio, por codigos de causa, por ubicación, por volumen/hora, tiempo promedio de reparación por tipo de problema, tiempo promedio de repración por empleado. por tickets resueltos y no	Actualmente se procesa esta información fuera de tas, en data mart, sicds, portales	
6.5	Funcionalidades del supervisor	Generar estadísticas de las condiciones de los cables a través de reportes mensuales que permiten identificar las zonas con problemas de planta externa, de acuerdo al tipo de cable. Además provee reportes de actividades de mantenimiento sobre los cables eidenti		
6.6	Funcionalidades del supervisor	Generar reporte de tickets por centro de trabajo	Actualmente se procesa esta información fuera de tas, , sicds, portales, facilitando el ordenamiento y visualización del pendiente y canceladas apoyando la gestión del supervisor (ver punto 1.2)	Ver punto 1.2
6.7	Funcionalidades del supervisor	debe permitir registro de los distintos esquemas de atención.	Actualmente recibe las categorías de atención provenientes de asap y en sad wap se priorizan según este dato , no maneja prioridades	1.20
6.8	Funcionalidades del supervisor	Generar lista de tickets por centro de trabajo con el tiempo transcurrido para revisar posibles incumplimientos de los sla		Ver punto 1.2
6.9	Funcionalidades del supervisor	Generar numeros totales o por centro de trabajo de los tickets pendientes y asignados		Ver punto 1.2
6.10				



	Funcionalidades del supervisor	Generar notificaciones masivas.	Notificaciones a todos los terminales de una central o centro de trabajo o a todas las centrales para informar sobre problemas o condiciones atípicas. Ver punto 1.12
6.11	Funcionalidades del supervisor	previa autorización generar reportes sumarios de los tickets de forma centralizada	Ver punto 1.2
6.12	Funcionalidades del supervisor	generar reportes en una cola particular sin interferir con otro usuario que este actualizando la misma cola	
7.0	Administración centralizada	Permite tener acceso a todos los tickets desde un centro unico, a todos los reportes operativos pero no puede crear reportes, actualizarlos o sumarizar	
8.0	Historico en linea/	Permite mantener el histórico de los tickets en linea por el período que defina la compañía usuaria pasado este período pasa a archivos (no accesibles en linea)	Debe permitir revisar en el registro de un nuevo ticket , un resumen de los tickets anteriores según lo defina la compañía. Se debe poder incluir ese resumen en las tiqueras. Para visualización de los técnicos y supervisores
9.0	Identificación en caso de fusiones de compañías	Provee la facilidad de fusionar la información de varias compañías, centrales y centros de trabajo previo aseguramiento de la no duplicación de los códigos.	
10.0		No se usa.	



ANEXO 2

Interfaces

**SISTEMA AUTOMATIZADO DE CONTROL DE AVERIAS DE SERVICIOS (SACAS)****REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS**

Pág. 31 de 71

FECHA:

27 11 2007

Id	Nombre de la Interfaz	Descripción detallada interfaz	Entradas	Salidas	Archivo ejecutable	Interaccion (A)plicación (U)suario Directo (R)obot	Origen	Destino	Dueño	FTP/FTP+ /WS	Punto a punto / PIC	Asíncrona /Síncrona	Bach/ Online
1	enviarAveriasCerradas	Transporta archivo con las averías cerradas				A	TAS	Productividad		FTP	PIC	Asíncrono	Batch
2	enviarGestionX	Transporta las transacciones que contienen los cambios de estado en el manejo de las averías.				A	TAS	Productividad		FTP	PIC	Asíncrono	Batch
3	cortarReconectarMecanico	Transporta archivo con los cortes y reconexiones mecánicos				A	Desarrollo Kenan	TAS		FTP	PIC	Asíncrono	Batch
4	reportarCortadosReconectados	Transporta archivo con el reporte de los cortados y reconectados mecánicos retorno				A	TAS	Desarrollo Kenan		FTP	PIC	Asíncrono	Batch
5	enviarCortesEfectivos	Transporta archivo con cortes efectivos				A	Desarrollo Kenan	TAS		FTP	PIC	Asíncrono	Batch
6	enviarReconexionesEfectivas	Transporta archivo con reconexiones efectivas				A	Desarrollo Kenan	TAS		FTP	PIC	Asíncrono	Batch

**SISTEMA AUTOMATIZADO DE CONTROL DE AVERIAS DE SERVICIOS (SACAS)****REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS**

Pág. 32 de 71

FECHA:

27 11 2007

Id	Nombre de la Interfaz	Descripción detallada interfaz	Entradas	Salidas	Archivo ejecutable	Interacción (A)plicación (U)suario Directo (R)obot	Origen	Destino	Dueño	FTP/FTP+ /WS	Punto a punto / PIC	Asíncrona /Síncrona	Batch/ Online
7	enviarAveriasTicketsClasul47	Transporta archivo con averías y tickets de la cláusula 47				A	TAS	RMCA		FTP	PIC	Asíncrono	Batch
8	enviarAveriasTicketsArt08	Transporta archivo con averías y tickets del artículo 8				A	TAS	RMCA		FTP	PIC	Asíncrono	Batch
9	Validación y seteo de claves robots RATAS	Este robot valida y setea las claves de los robot de TAS. Se encargan también de realizar la asignación de reportes no asignados o trabajados por el SICDS				R	SAD-WAP	SAD-WAP		Automático		Síncrono	Online
10	Creación de tickets de averías robot RATAS	Este robot crea los tickets en TAS. Se encargan también de realizar la asignación de reportes no asignados o trabajados por el SICDS				R	SAD-WAP	SAD-WAP		Automático		Síncrono	Online

**SISTEMA AUTOMATIZADO DE CONTROL DE AVERIAS DE SERVICIOS (SACAS)****REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS**

Pág. 33 de 71

FECHA:

27 11 2007

Id	Nombre de la Interfaz	Descripción detallada interfaz	Entradas	Salidas	Archivo ejecutable	Interacción (A)plicación (U)suario Directo (R)obot	Origen	Destino	Dueño	FTP/FTP+ /WS	Punto a punto / PIC	Asíncrona /Síncrona	Bach/ Online
11	Consulta de tickets de averías robot RATAS	Este robot consulta los tickets en TAS, captura de datos asociado al número de teléfono. Se encargan también de realizar la asignación de reportes no asignados o trabajados por el SICDS				R	SAD-WAP	SAD-WAP		Automático		Síncrono	Online
12	Actualización de tickets de averías robot RATAS	Este robot actualiza los tickets en TAS, enrutando, cancelando con códigos de causa y cancelación, identificación de técnico. Se encargan también de realizar la asignación de reportes no asignados o trabajados por el SICDS				R	SAD-WAP	SAD-WAP		Automático		Síncrono	Online
13	Captura y sincronización SAD-WAP Enrutador ATS-ATR	Robot encargado de la captura y solicitud de prueba en 4TEL (bajo criterios) de los reportes de las colas TEST, TEST1, TDIG, TOK de TAS para que en base a los resultados de la misma, enrutar los reportes de estas colas a la cola TATS donde posteriormente el SICDS los tomara para la gestión de los mismos.	Numero de teléfono con el código de área		ATS/ATR.exe	R	SAD-WAP	TAS		Automático		Síncrono	Online

**SISTEMA AUTOMATIZADO DE CONTROL DE AVERIAS DE SERVICIOS (SACAS)****REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS**

Pág. 34 de 71

FECHA:

27 11 2007

Id	Nombre de la Interfaz	Descripción detallada interfaz	Entradas	Salidas	Archivo ejecutable	Interacción (A)plicación (U)suario Directo (R)obot	Origen	Destino	Dueño	FTP/FTP+ /WS	Punto a punto / PIC	Asíncrona /Sincrónica	Bach/ Online
14	Captura y sincronización SAD-WAP Modificador TP	Robot encargado del enrutamiento de las ordenes de TP en la cola ATP a las colas ATPAMM, ATPREP, SUPTP de TAS, tomando como insumos la base de datos del gestor de TP (SIGET) y actualizando dicho enrutamiento también en la base de datos de SAD-WAP	Cola, DAC o teléfono		ModificaTP.exe	R	SIGET	SAD-WAP		Automático		Sincrónico	Online
15	Cancelador tickets ABA e IR (voz)	Este robot toma de SAD-WAP los tickets por cancelar, cancela en TAS, las ordenes de reparación de averías de ABA e IR gestionadas por los técnicos desde SADWAP	Numero de teléfono con el código de área		Cancelador_IR-ABA.exe (existen dos robot que realizan las mismas acciones)	R	SAD-WAP	TAS		Automático		Sincrónico	Online
16	Cancelador tickets TP	Este robot es el encargado de cancelar en TAS las órdenes de reparación de averías de TP gestionadas por los técnicos desde el IVR desde el gestor de TP (SIGET).	Numero de teléfono con el código de área		Cancelador_TP.exe (Existen 2 robot que realizan la misma función)	R	SIGET	SAD-WAP		Automático		Sincrónico	Online

**SISTEMA AUTOMATIZADO DE CONTROL DE AVERIAS DE SERVICIOS (SACAS)****REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS**

Pág. 35 de 71

FECHA:

27 11 2007

Id	Nombre de la Interfaz	Descripción detallada interfaz	Entradas	Salidas	Archivo ejecutable	Interacción (A)plicación (U)suario Directo (R)obot	Origen	Destino	Dueño	FTP/FTP+ /WS	Punto a punto / PIC	Asíncrona /Síncrona	Batch/ Online
17	Captura y sincronización SAD-WAP / SIGET	Este robot es el que sirve de interfaz entre los reportes gestionados desde el IVR de TP y la base de datos SAD-WAP. también actualiza en la BD del gestor de TP el estatus de los reportes ya cancelados en TAS			WAP92.exe	R	SAD-WAP	SIGET		Automático		Síncrono	Online
18	Enrutador de tickets	Este robot es el encargado realizar en TAS el enrutamiento de ordenes de trabajo solicitado desde SADWAP con su posterior actualización	Numero de teléfono con el código de área		waptest_ENRUTADOR.exe	R	SAD-WAP	TAS		Automático		Síncrono	Online
19	Solicitud de ticket de Averías de Circuitos	Ticket de Circuitos-creación/ Interfaz manual / Por evento				U	SISE	TAS	SISE	Manual	PTOaPTO	Asíncrono	Online
20	Ticket de Circuitos resuelto	Ticket de Circuitos-resolución/ Interfaz manual / Por evento / retorno				U	TAS	SISE	SISE	Manual	PTOaPTO	Asíncrono	Online
21	Averías de Voz (Servicio 151)	Atención al Cliente / Interfaz manual / Por evento				U	Canal atención al Cliente	TAS	TAS	Manual	PTOaPTO	Asíncrono	Online
22	Status Averías de Voz (Servicio 151)	Atención al Cliente / Interfaz manual / Por evento				U	TAS	Canal atención al Cliente	TAS	Manual	PTOaPTO	Asíncrono	Online
23	Averías de corporaciones	Averías / Interfaz manual / Por lotes Data mart de corporaciones				U	TAS	Datamart de corporaciones	TAS	FTP	PTOaPTO	Asíncrono	Batch

**SISTEMA AUTOMATIZADO DE CONTROL DE AVERIAS DE SERVICIOS (SACAS)****REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS**

Pág. 36 de 71

FECHA:

27 11 2007

Id	Nombre de la Interfaz	Descripción detallada interfaz	Entradas	Salidas	Archivo ejecutable	Interacción (A)plicación (U)suario Directo (R)obot	Origen	Destino	Dueño	FTP/FTP+ /WS	Punto a punto / PIC	Asíncrona /Síncrona	Bach/ Online
24	reportarCortadosReconectados	Envío de reporte de cortados y reconectados / Middleware / Publicaciones				A	Desarrollo Kenan	Desarrollo Kenan	TAS	FTP	PIC	Asíncrono	Batch
25	enviarAveriasTickets	Información de Averías y Tickets / Middleware / Publicaciones				A	TAS	Calculador (RMCA)	TAS	FTP	PIC	Asíncrono	Batch
26	Orden de Servicio equipo averiado CAE	Ordenes de servicio (O/S) CAES / Por lote / No transaccional				A	TAS	ASAP	ASAP	Automático	PTOaPTO	Asíncrono	Batch
27	Información averías de Voz (canceladas y pendientes)	Información averías de Voz / Por lote / No transaccional				A	TAS	Datamart RED	Datamart RED	Automático	PTOaPTO	Asíncrono	Batch
28	Despacho de Ordenes de Trabajo de averías de Voz	Despacho Ordenes de trabajo voz / transaccional / Por eventos /				A	TAS	SAD-WAP	SAD-WAP	Manual	PTOaPTO	Síncrono	Online
29	reportarCortadosReconectados	Envío de reporte de cortados y reconectados / gestion de Cobranzas				A	Desarrollo Kenan	TAS	RMCA	FTP	PIC	Asíncrono	Batch
30	enviarAveriasTicketsArt 08	Información de Averías y Tickets / Reclamos y Ajustes				A	TAS	Calculador (RMCA)	RMCA	FTP	PIC	Asíncrono	Batch
31	enviarAveriasTicketsClasul47	Calculo de ajuste por avería				A	TAS	Calculador (RMCA)	RMCA	FTP	PIC	Asíncrono	Batch
32	Notificación de nuevos, cambio o retiro de números telefónicos. Indicador de máximo control, ABA y prepago	Números e indicadores / Ni transaccional / por Lotes				A	ASAP	TAS	ASAP	Automático	PTOaPTO	Asíncrono	Batch

**SISTEMA AUTOMATIZADO DE CONTROL DE AVERIAS DE SERVICIOS (SACAS)****REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS**

Pág. 37 de 71

FECHA:

27 11 2007

Id	Nombre de la Interfaz	Descripción detallada interfaz	Entradas	Salidas	Archivo ejecutable	Interacción (A)plicación (U)suario Directo (R)obot	Origen	Destino	Dueño	FTP/FTP+ /WS	Punto a punto / PIC	Asíncrona /Síncrona	Batch/ Online
33	Cancelación de Ordenes de Trabajo de averías de Voz	Despacho Ordenes de trabajo voz / transaccional / Por eventos /				A	SAP-WAP	TAS	SAP - WAP	Automático	PTOaPTO	Asíncrono	Online
34	cortarReconectarMecanico	Envío del archivo de los cortes y reconexiones mecánicos / Middleware / Publicaciones, este archivo es generado por un desarrollo externo de Kenan				A	Desarrollo Kenan	TAS	Desarrollo Kenan	FTP	PIC	Asíncrono	Batch
35	enviarCortesEfectivos	Envío del archivo de cortes Efectivos / Middleware / Publicaciones				A	Desarrollo Kenan	TAS	Desarrollo Kenan	FTP	PIC	Asíncrono	Batch
36	enviarReconexionesEfectivas	Envío del archivo de reconexiones efectivas / Middleware / Publicaciones				A	Desarrollo Kenan	TAS	Desarrollo Kenan	FTP	PIC	Asíncrono	Batch
37	Despacho de ticket en la cola ABAUC hacia otras colas de TAS	A través de SICDS en TAS se despacha automáticamente cuando en la cola de TAS ABAUC los ticket tienen categoría Coin o Pressure, este despacho es hacia la cola ABAC y ABAR según sea el caso				R	SICDS	TAS		Automático		Síncrono	Online
38	CANC_OP	El Robot Centro de Control Cancela el Ticket en TAS de teléfonos Inactivos en ASAP	ASAP			R	ASAP	TAS	COR-CCTP	Automático	PTOaPTO	Síncrona	Batch

**SISTEMA AUTOMATIZADO DE CONTROL DE AVERIAS DE SERVICIOS (SACAS)****REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS**

Pág. 38 de 71

FECHA:

27 11 2007

Id	Nombre de la Interfaz	Descripción detallada interfaz	Entradas	Salidas	Archivo ejecutable	Interacción (A)plicación (U)suario Directo (R)obot	Origen	Destino	Dueño	FTP/FTP+ /WS	Punto a punto / PIC	Asíncrona /Síncrona	Bach/ Online
39	ENRUTAMIENTO	Este robot Centro de Control reenruta hacia la cola correspondiente en TAS	BD SIGET			R	GESTOR TP / TAS	TAS	COR-CCTP	Automático	PTOaPTO	Síncrona	Batch
40	TESTTP	Consulta en TAS Status de Ticket de Planta de Teléfonos Públicos en cola TESTTP, y los mueve a cola correspondiente	TAS			R	TAS	TAS	COR-CCTP	Automático	PTOaPTO	Síncrona	Batch
41	CANCELACION	El robot Cancela el Ticket en TAS / Cliente retirados a requerimiento TP	BD OTCP			R	ASAP- Archivo UN Masivos	TAS	COR-CCTP	Automático	PTOaPTO	Síncrona	Batch
42	VALIDA_TAS1	EL robot Consulta en TAS Status de Ticket de Planta de Teléfonos Públicos y actualiza	BD SIGET			R	Base de Datos Centro de Control	Base de Datos Centro de Control	COR-CCTP	Automático	PTOaPTO	Síncrona	Batch
43	VALIDA_TAS2	Consulta en TAS Status de Ticket de Planta de Teléfonos Públicos replica en otro robot	BD SIGET			R	Base de Datos Centro de Control	Base de Datos Centro de Control	COR-CCTP	Automático	PTOaPTO	Síncrona	Batch
44	VALIDA_TAS1-Retorno	Actualiza en la base de datos del centro de control el estatus de los tickets en TAS de Planta de Teléfonos Públicos	BD SIGET			R	TAS	Base de Datos Centro de Control	COR-CCTP	Automático	PTOaPTO	Síncrona	Batch

**SISTEMA AUTOMATIZADO DE CONTROL DE AVERIAS DE SERVICIOS (SACAS)****REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS**

Pág. 39 de 71

FECHA:

27 11 2007

Id	Nombre de la Interfaz	Descripción detallada interfaz	Entradas	Salidas	Archivo ejecutable	Interacción (A)plicación (U)suario Directo (R)obot	Origen	Destino	Dueño	FTP/FTP+ /WS	Punto a punto / PIC	Asíncrona /Sincrona	Batch/ Online
45	VALIDA_TAS2-Retorno	Actualiza en la base de datos del centro de control el estatus de los tickets en TAS de Planta de Teléfonos Públicos replica de retorno	BD SIGET		\\ROBOT01\VALIDA_TA S\VALIDA_T AS1.rbs	R	TAS	Base de Datos Centro de Control	COR-CCTP	Automático	PTOaPTO	Sincrona	Batch
47	Sistema Mantenimiento Preventivo	Actualiza en la base de datos del centro de control el estatus de los tickets en TAS de Planta de Teléfonos Públicos replica de retorno	BD SIGET		\\ROBOT01\VALIDA_TA S\VALIDA_T AS1.rbs	R	TAS	Base de Datos Centro de Control	COR-CCTP		PTOaPTO	Sincrona	Batch
48	getInternetTasReport / request/reply	CTuC envía el código de área y el número telefónico requerido, mediante un objeto del tipo Phone, originándose como respuesta el detalle del reporte Tas de Internet estructurado como un objeto de tipo InternetAggregatedTas.				A	TAS	CtuC	CtuC	WS	PIC	Sincrona	Online



ANEXO 3

Procesos del Negocio

Procesos Documentos	Descripción	
Prechequeo	Gestión de verificación en el terreno previo a la instalación de TFA	CIRED TRI 0023
Mantenimiento ABA	Procesa la reparación de los servicios de clientes con falla en el servicio ABA a través de las distintas áreas resolutorias.	CIRED PRC-0030 PRC-0638 TRI-0027 PRO-0229 PRO-0558 PRO-0302 PRC-0037 PRO-0564 PRC-OOS1 PRG-O391 PRO-0495 PRC-0052
Líneas internas ABA	Resolución por técnico CANTV o aliado de la línea interna de un cliente ABA	
Averías repetidas ABA	Atención prioritaria de tickets recurrentes en ABA	
ABA Asistida	Instalación del servicio a ABA incluyendo la localidad del cliente	
Mantenimiento WI FI	Procesa la reparación de los servicios de clientes con falla en el servicio WIFI a través de las distintas áreas resolutorias, para el sector Piloto en Betania	Existe pero no esta publicado
Gestión de reportes Aliados CDC	Atención de reportes de aliados de CDC con problemas de red	Muchos reportes por Gestión
Atención de clientes especiales	Atención de reportes de clientes especiales con problemas en los servicios TFA	Se aplica pero no hay documentación
Atención de fallas CNE	Gestión de reportes de averías en centros de votación	Documentado pero no publicado
Atención de averías Grandes clientes	Gestión de reportes de averías para servicios de voz de grandes clientes	Se aplica pero no hay documentación
Línea interna aprovisionamiento TP semi público	Gestión de problemas de línea interna en la instalación de TP semi público	INS+PRO+FOR+PRC
Atención averías Tel. tarificadores inalámbricos	Atención de fallas de instalación teléfonos tarificadores	Red Movilnet (Servicios Telefonía Fija inalámbrica) PRC-0629
Atención de clientes SABRE	Atención de fallas de clientes SABRE con ABA	NO hay documentación pero se aplica
Mantenimiento TP	Gestión de la reparación de los TP a través de las distintas áreas resolutorias	PRO-0782 PRO-0577 PRO-0235
Repotenciación TP	Gestión de reparación de partes de los equipos TP (Mercados Masivos)	NO hay documentación pero se aplica

Procesos Documentos	Descripción	
Corte y Reconexión	Ejecución de cortes no reconexiones TFA de acuerdos a los insumos de RMCA: centrales	PRO-0449
Mantenimiento correctivo planta externa	Gestión de mantenimiento de falla mayor en planta externa para servicios especiales (CKTCA, impre-	NOR+FOR+TRI
Red Inteligente /servicios verticales	Atención de fallas en los servicios verticales (red inteligente)	PRO-0282
Mantenimiento correctivo planta	Atención de fallas averías planta interna.	TRI-0025
Actualización NAC, NAP NAL	Actualización de data en ASAP producto de un NAC. NAP. NAL	INS-0175
Gestión falla acceso	recepción y gestión de falla por el acceso internacional	FOR-INS-PRO
Gestión internet dial up	Gestión de reportes de fallas de servicio con dial up con falla en planta	PRE-0025
Gestión proveedores de internet	Gestión de problemas reportados por proveedores de servicios ISP	Procesamiento de reclamos de fallas a clientes de proveedores de Internet s/c
Mantenimiento TFI	Gestión de fallas de clientes TFI a través de las distintas áreas	PRO-0629 PR 0-0630
Gestión de cobro indebido	Investigación de reportes de cobro indebido por el área técnica	PRO-0849
Averías masivas CX	Gestión de mantenimiento de falla mayor en planta interna	PRO-0769
Linea interna menor	Resolución de problemas técnicos menores en la línea interna del cliente	PRO-0996
MI línea	Instalación o resolución de problemas de línea interna medios y mayores, en la instalación o mantenimiento del servicio	NO
Ahorro de visita	Resolución de problemas técnicos en la reinstalación de TFA	INS-0502
Falla masivas Movilnet	Recepción y gestión de fallas por averías masivas de Movilnet	PRO-0630
Falla masiva prepago inalámbrico	Recepción y gestión de fallas por averías para el servicio Prepago inalámbrico	NO
Mantenimiento TTI	Atención de averías Microtel Inalámbricos relacionada con la plataforma celular	NO
Fallas en NGN		Documentado pero no publicado
Atención Pinspt 404	Atención de O/S instalación TFA pendiente por el cliente	TRI-FOR-PRO
Mantenimiento Preventivo planta	Gestión de reportes pendientes asociados a un mantenimiento	TR 1-002 5
Falla número permanente	Reporte de compañía cuando existe falla en planta externa que afecta la central	NO
Gestión de ordenes devueltas (415.416)	Atención de fallas planta externa asociada a la instalación de TFA	PRO-0316 NS-0186



Procesos Documentos	Descripción	
Transferencias	Reporte y gestión de fallas originados por una transferencia	INS-0462
Atención fallas	Reporte y gestión de fallas de clientes por categorías	PRC-0025
Garantía de instalaciones	Gestión de averías para las instalaciones nuevas dentro de los	PRC-0048 TP
Reubicación MM	Gestión de eventualidades NDS/VDT Mercados masivos	PRO PARA TP
Avería en zonas peligrosas	Gestión de reportes ubicados en zonas peligrosas	NO
Riesgo averías /fraude o vandalismo	Atención de reportes de elementos de red en riesgo de avería, fraude o vandalismo	PRC-0039 PRO-085C
Rechazos ABA oppor NAL, NAC NAP	Gestión de números sin datos técnicos asociados a la instalación de ordenes ABA	INS-0175
Mantenimiento TFA	Gestión de reportes de fallas de clientes TFA a través de las distintas áreas	INS-0502

ANEXO 4

Procesos del Sistema

Id	Componente Funcional	Proceso-Negocio	Nombre del Proceso	Descripción del Proceso	Entradas	Salidas	Archivo ejecutable	Origen	Destino	FRECUENCIA	Batch/Online
1	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJA0Q	Asignación del Crédito de Reparación, clasifica el archivo de selección de crédito de reparación, genera reporte de asignación de crédito de reparación e inserta el reporte a la base de datos del reporte fuera de línea donde se almacena por 5 días.	CANPTAS.TASDG10Q(+1) CANPTAS.TASF210Q(+1) CANPTAS.TASF211Q(+1)	CANPTAS.TASDG10Q(+1) CANPTAS.TASF210Q(+1) CANPTAS.TASF211Q(+1)		TAS		DIARIA	Batch
2	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJC0Q	Formato de la solicitud del reporte /extracto en línea mensual. Utiliza la base de datos del Batch (lote) y el archivo de la tabla de ubicación de la oficina central. Crea el archivo de solicitud de reporte y el archivo del reporte de control. Los Reporte	CANPTAS.TASFM56Q CANPTAS.TASFM84Q CANPTAS.TASFM59Q CANPTAS.TASFIM6Q CANPTAS.TASFM09Q	CANPTAS.TASFM59Q CANPTAS.TASFM06Q		TAS		DIARIA	Batch
3	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJE0Q	RDM/Extracto del manual y Proceso de vencimiento. Selecciona registro de la base de datos factura. Denomina el programa de manera apropiada. TASP50 para la facturación de reparación manual y Taspb51 para la factura vencida y genera un archivo para cada u	CANPTAS.TASF145Q CANPTAS.TASF455Q	CANPTAS.TASF450Q CANPTAS.TASF455Q		TAS		DIARIA	Batch
4	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJF0Q	Reporte vencido de error de facturación de reparación y lo inserta en la base de datos del reporte fuera de línea, en donde se almacenan por 31 días.	CANPTAS.TASF451Q CANPTAS.TASF454Q CANPTAS.TASFI47Q CANPTAS.TASF470Q CANPTAS.TASF471Q	CANPTAS.TASF454Q CANPTAS.TASF470Q CANPTAS.TASF471Q		TAS		DIARIA	Batch
5	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJJ0Q	Reporte de facturación manual /ajuste de compromiso de reparación. Clasifica el archivo de facturación de reparación. Genera el reporte de facturación de reparación manual. Genera el reporte de ajuste del compromiso de reparación. Imprime el reporte de F	CANPTAS.TASF450Q CANPTAS.TASF452Q CANPTAS.TASFI46Q CANPTAS.TASF460Q	CANPTAS.TASF452Q CANPTAS.TASFI46Q CANPTAS.TASF460Q		TAS		DIARIA	Batch

Id	Componente Funcional	Proceso-Negocio	Nombre del Proceso	Descripción del Proceso	Entradas	Salidas	Archivo ejecutable	Origen	Destino	FRECUENCIA	Batch/Online
6	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJ05Q	Salir del sistema para todos los empleados: a) Retira todos los empleados que se encuentran actualmente en el sistema. Retira de la cola el reporte de avería para las bases de datos del reporte Pendiente. Factura e Historia. Deja el sistema aquellos emplea	CANPTAS.TASDEP0Q CANPTAS.TASDFP0Q CANPTAS.TASDRP0Q CANPTAS.TASDTP0Q CANPTAS.TASDBP0Q CANPTAS.TASDHP?Q	N/A		TAS		DIARIA	Batch
7	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJ10Q	Inicialización de las base de datos del reporte fuera de línea y mantenimiento de la base de datos del empleado.	CANPTAS.TASFI97Q CANPTAS.TASFI95Q CANPTAS.TASF095Q	CANPTAS.TASF971Q CANPTAS.TASDG95Q CANPTAS.TASF095Q		TAS		DIARIA	Batch
8	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJ20Q	Selección de la avería reparada. Selecciona todos los reportes de avería de la base de datos de historia en línea. La cual ha permanecido cerrado desde la última ejecución diaria en lote/BMP	CANPTAS.TASF081Q	CANPTAS.TASDG01Q CANPTAS.TASDG02Q CANPTAS.TASDG03Q CANPTAS.TASDG11Q CANPTAS.TASDG12Q CANPTAS.TASDG15Q CANPTAS.TASDG21Q CANPTAS.TASF081Q		TAS		DIARIA	Batch
9	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJ30Q	Calcular Estadísticas, clasifica el archivo de selección de historia, actualiza la base de datos en lote con los datos estadísticos utilizados para formatear los reportes diarios /MTDy los reportes estadísticos semanales.	CANPTAS.TASDG03Q CANPTAS.TASDG07Q CANPTAS.TASFI01Q CANPTAS.TASDG04Q CANPTAS.TASDG14Q CANPTAS.TASFI14Q CANPTAS.TASF011Q CANPTAS.TASF141Q	CANPTAS.TASDG07Q CANPTAS.TASDG04Q CANPTAS.TASF011Q CANPTAS.TASDG14Q CANPTAS.TASF141Q		TAS		DIARIA	Batch
10	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJ40Q	Análisis del modelo de Post-Terminación, clasifica y une los archivos del modelo de post Terminación, inserta e imprime el reporte de análisis del modelo de post terminación a la base de datos de reporte fuera de línea.	CANPTAS.TASDG08Q CANPTAS.TASDG06Q CANPTAS.TASTG05Q CANPTAS.TASDG08Q CANPTAS.TASDG06Q CANPTAS.TASF091Q CANPTAS.TASF031Q	CANPTAS.TASDG06Q CANPTAS.TASF091Q CANPTAS.TASF031Q		TAS		DIARIA	Batch
11	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJ50Q	Reporte de averías de repetidas. Clasifica el archivo de selección de repetidas. Reporte de averías de repetidas insertado a la base de datos del reporte fuera de línea.	CANPTAS.TASDG02Q CANPTAS.TASDG09Q CANPTAS.TASFI04Q CANPTAS.TASF041Q	CANPTAS.TASDG09Q CANPTAS.TASF041Q		TAS		DIARIA	Batch
12	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJ8CQ	Suprime el histórico en línea. Borra Los reportes de averías del Histórico de la base de dato del histórico de circuito y la base de datos de recibos Históricos los cuales sean más antiguos que la retención del histórico en línea.	CANPTAS.TASDHPCQ CANPTAS.TASF11CQ CANPTAS.TASFI1CQ	CANPTAS.TASDG5CQ CANPTAS.TASF31CQ CANPTAS.TASF11CQ		TAS		MENSUAL	Batch
13	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJ80Q	Suprime el histórico en línea. Borra Los reportes de averías del Histórico de la base de dato del histórico de 0 y la base de datos de recibos Históricos los cuales sean más antiguos que la retención del histórico en línea.	CANPTAS.TASDHP0Q CANPTAS.TASF11PQ CANPTAS.TASFI11Q	CANPTAS.TASDG50Q CANPTAS.TASF310Q CANPTAS.TASF110Q		TAS		MENSUAL	Batch

Id	Componente Funcional	Proceso-Negocio	Nombre del Proceso	Descripción del Proceso	Entradas	Salidas	Archivo ejecutable	Origen	Destino	FRECUENCIA	Batch/Online
14	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJ81Q	Suprime el histórico en línea. Borra Los reportes de averías del Histórico de la base de dato del histórico de 1 y la base de datos de recibos Históricos los cuales sean más antiguos que la retención del histórico en línea.	CANPTAS.TASDHP1Q CANPTAS.TASF11PQ CANPTAS.TASFI11Q	CANPTAS.TASDG51Q CANPTAS.TASF311Q CANPTAS.TASF111Q		TAS		MENSUAL	Batch
15	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJ82Q	Suprime el histórico en línea. Borra Los reportes de averías del Histórico de la base de dato del histórico de 2 y la base de datos de recibos Históricos los cuales sean más antiguos que la retención del histórico en línea.	CANPTAS.TASDHP2Q CANPTAS.TASF11PQ CANPTAS.TASFI11Q	CANPTAS.TASDG52Q CANPTAS.TASF312Q CANPTAS.TASF112Q		TAS		MENSUAL	Batch
16	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJ83Q	Suprime el histórico en línea. Borra Los reportes de averías del Histórico de la base de dato del histórico de 3 y la base de datos de recibos Históricos los cuales sean más antiguos que la retención del histórico en línea.	CANPTAS.TASDHP3Q CANPTAS.TASF11PQ CANPTAS.TASFI11Q	CANPTAS.TASDG53Q CANPTAS.TASF313Q CANPTAS.TASF113Q		TAS		MENSUAL	Batch
17	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJ84Q	Suprime el histórico en línea. Borra Los reportes de averías del Histórico de la base de dato del histórico de 4 y la base de datos de recibos Históricos los cuales sean más antiguos que la retención del histórico en línea.	CANPTAS.TASDHP4Q CANPTAS.TASF11PQ CANPTAS.TASFI11Q	CANPTAS.TASDG54Q CANPTAS.TASF314Q CANPTAS.TASF114Q		TAS		MENSUAL	Batch
18	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJ85Q	Suprime el histórico en línea. Borra Los reportes de averías del Histórico de la base de dato del histórico de 5 y la base de datos de recibos Históricos los cuales sean más antiguos que la retención del histórico en línea.	CANPTAS.TASDHP5Q CANPTAS.TASF11PQ CANPTAS.TASFI11Q	CANPTAS.TASDG55Q CANPTAS.TASF315Q CANPTAS.TASF115Q		TAS		MENSUAL	Batch
19	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJ86Q	Suprime el histórico en línea. Borra Los reportes de averías del Histórico de la base de dato del histórico de 6 y la base de datos de recibos Históricos los cuales sean más antiguos que la retención del histórico en línea.	CANPTAS.TASDHP6Q CANPTAS.TASF11PQ CANPTAS.TASFI11Q	CANPTAS.TASDG56Q CANPTAS.TASF316Q CANPTAS.TASF116Q		TAS		MENSUAL	Batch
20	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJ87Q	Suprime el histórico en línea. Borra Los reportes de averías del Histórico de la base de dato del histórico de 7 y la base de datos de recibos Históricos los cuales sean más antiguos que la retención del histórico en línea.	CANPTAS.TASDHP7Q CANPTAS.TASF11PQ CANPTAS.TASFI11Q	CANPTAS.TASDG57Q CANPTAS.TASF317Q CANPTAS.TASF117Q		TAS		MENSUAL	Batch
21	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJ88Q	Suprime el histórico en línea. Borra Los reportes de averías del Histórico de la base de dato del histórico de 8 y la base de datos de recibos Históricos los cuales sean más antiguos que la retención del histórico en línea.	CANPTAS.TASDHP8Q CANPTAS.TASF11PQ CANPTAS.TASFI11Q	CANPTAS.TASDG58Q CANPTAS.TASF318Q CANPTAS.TASF118Q		TAS		MENSUAL	Batch
22	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJ89Q	Suprime el histórico en línea. Borra Los reportes de averías del Histórico de la base de dato del histórico de 9 y la base de datos de recibos Históricos los cuales sean más antiguos que la retención del histórico en línea.	CANPTAS.TASDHP9Q CANPTAS.TASF11PQ CANPTAS.TASFI11Q	CANPTAS.TASDG59Q CANPTAS.TASF319Q CANPTAS.TASF119Q		TAS		MENSUAL	Batch

**SISTEMA AUTOMATIZADO DE CONTROL DE AVERIAS DE SERVICIOS (SACAS)****REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS**

Pág. 48 de 71

FECHA:

27 11 2007

Id	Componente Funcional	Proceso-Negocio	Nombre del Proceso	Descripción del Proceso	Entradas	Salidas	Archivo ejecutable	Origen	Destino	FRECUENCIA	Batch/Online
23	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJJ90Q	Crea la Microficha del Histórico. Clasifica/une los archivos de supresión del histórico desde el último pase de este trabajo. Formatea el detalle de la microficha del histórico. Preparado para la unidad COM. Actualiza el archivo del índice principal del h	CANPTAS.TASDG50Q CANPTAS.TASDG5CQ CANPTAS.TASDG51Q CANPTAS.TASDG52Q CANPTAS.TASDG53Q CANPTAS.TASDG54Q CANPTAS.TASDG55Q CANPTAS.TASDG56Q CANPTAS.TASDG57Q CANPTAS.TASDG58Q CANPTAS.TASDG59Q CANPTAS.TASF235Q CANPTAS.TASDTX0Q.CLU CANPTAS.TASDTP0Q CANPTAS.TASTG	CANPTAS.TASFLG1Q.TASKP J9A CANPTAS.TASF233Q CANPTAS.TASF236Q CANPTAS.TASF235Q CANPTAS.TASF241Q CANPTAS.TASF242Q		TAS		MENSUAL	Batch
24	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJL00Q	Respallos de recuperación de desastre para archivos Diarios. Respallos para archivos TASFM30Q, TASDG50Q.	CANPTAS.TASTG05Q CANPTAS.TASDG07Q CANPTAS.TASFL01Q.EXTRACT CANPTAS.TASFL50Q.EXTRACT CANPTAS.TASFL01Q.CNTRLRPT CANPTAS.TASFL01Q.EXTRACT CANPTAS.TASTG05Q CANPTAS.TASFL50Q.EXTRACT	CANPTAS.TASFL01Q CANPTAS.TASFL02Q CANPTAS.TASFL50Q		TAS		DIARIA	Batch
25	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJL01Q	Genera los siguientes reportes de la RED de actividad Diaria.	CANPTAS.TASTG05Q CANPTAS.TASFL01Q CANPTAS.TASFL02Q CANPTAS.TASFL10Q.STAT CANPTAS.TASFL10Q.DETAIL CANPTAS.TASFL10Q.DETAIL.SORTED CANPTAS.TASFL10Q.STAT CANPTAS.TASFL10Q.STAT.SORTED CANPTAS.TASTG05Q CANPTAS.TASFL11Q CANPTAS.TASFL11Q.SORTED CANPTAS.TASFL11Q.S	CANPTAS.TASFL12Q CANPTAS.TASFL13Q		TAS		DIARIA	Batch
26	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJL02Q	Reporte de reparación de la red de actividad Diaria. Genera los siguientes reportes de repetición de la RED de actividad Diaria. Estadísticas de avería repetida de la RED, Detalle de avería repetida de la red, Genera el archivo del enrutador de DAC del re	CANPTAS.TASFL20Q CANPTAS.TASFL20Q.UPDATED CANPTAS.TASFL01Q CANPTAS.TASTG05Q CANPTAS.TASFL21Q CANPTAS.TASFL20Q.UPDATED CANPTAS.TASFL02Q CANPTAS.TASFL20Q CANPTAS.TASFL22Q CANPTAS.TASFL22Q.DAILY CANPTAS.TASFL22Q.MTD CANPTAS.TASFL22Q.CNTRLRPT CANPTAS.TASFL22Q.	CANPTAS.TASFL20Q CANPTAS.TASFL24Q CANPTAS.TASFL25Q		TAS		DIARIA	Batch
27	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJL03Q	Reporte 4tel de actividad Diaria, generar los reportes Diaria de 4TELF.	CANPTAS.TASTG05Q CANPTAS.TASFL01Q CANPTAS.TASFL02Q CANPTAS.TASFL30Q.STAT CANPTAS.TASFL30Q.DETAIL CANPTAS.TASFL30Q.STAT CANPTAS.TASFL30Q.STAT.SORTED CANPTAS.TASFL31Q CANPTAS.TASFL31Q.SORTED CANPTAS.TASFL32Q CANPTAS.TASFL30Q.DETAIL CANPTAS.TASFL31Q.SORTED C	CANPTAS.TASFL32Q CANPTAS.TASFL33Q		TAS		DIARIA	Batch
28	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJL01Q	Genera los siguientes reportes de la RED de actividad Diaria	CANPTAS.TASFL40Q CANPTAS.TASFL40Q.UPDATED CANPTAS.TASFL01Q CANPTAS.TASTG05Q CANPTAS.TASFL41Q CANPTAS.TASFL02Q CANPTAS.TASFL40Q CANPTAS.TASTG05Q CANPTAS.TASFL42Q CANPTAS.TASFL42Q.DAILY CANPTAS.TASFL42Q.MTD CANPTAS.TASFL42Q.CNTRLRPT CANPTAS.TASFL42Q CANPTAS.	CANPTAS.TASFL40Q CANPTAS.TASFL44Q CANPTAS.TASFL45Q		TAS		DIARIA	Batch

Id	Componente Funcional	Proceso-Negocio	Nombre del Proceso	Descripción del Proceso	Entradas	Salidas	Archivo ejecutable	Origen	Destino	FRECUENCIA	Batch/Online
29	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJL05Q	Enrutador de los reportes de actividad.	CANPTAS.TASFL13Q.DACPRT CANPTAS.TASFL25Q.DACPRT CANPTAS.TASFL33Q.DACPRT CANPTAS.TASFL45Q.DACPRT CANPTAS.TASFL09Q CANPTAS.TASFL09Q.CNTRLRPT	CANPTAS.TASFL09Q CANPTAS.TASFL99Q		TAS		DIARIA	Batch
30	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJM01Q	Extracto del detalle Mensual. Selecciona datos de reporte de avería del mes completo, para los reportes mensuales. Formatea los archivos para pasarlos a la actualización del maestro de repetición , al formato del reporte de la oficina central y l proceso	CANPTAS.TASTG05Q CANPTAS.TASDG3CQ CANPTAS.TASDG30Q CANPTAS.TASDG31Q CANPTAS.TASDG32Q CANPTAS.TASDG33Q CANPTAS.TASDG34Q CANPTAS.TASDG35Q CANPTAS.TASDG36Q CANPTAS.TASDG37Q CANPTAS.TASDG38Q CANPTAS.TASDG39Q CANPTAS.TASFM01Q	CANPTAS.TASFM40Q CANPTAS.TASFM45Q CANPTAS.TASFM20Q CANPTAS.TASFM60Q CANPTAS.TASFM01Q CANPTAS.TASCHPTQ CANPTAS.TASFM12Q		TAS	MENSUAL	Batch	
31	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJM02Q	Actualización del maestro de repetición Mensual. Funcionan los datos de repetición del mes actual con los archivos mensuales de repetición del maestro para evaluar las repeticiones del actual. Crear el nuevo maestro de repetición mensual. Crear el archivo	CANPTAS.TASFM20Q CANPTAS.TASTG05Q CANPTAS.TASFM21Q CANPTAS.TASFM23Q	CANPTAS.TASFM21Q CANPTAS.TASFM23Q CANPTAS.TASFM24Q CANPTAS.TASFM02Q		TAS		MENSUAL	Batch
32	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJM04Q	Formato de datos del reporte de la oficina central mensual. Clasifica el archivo de extracto de reporte/jerarquía mensual. Formatea los datos del reporte mensual a nivel de CO. Actualiza y determina la antigüedad del archivo maestro Histórico de la oficina	CANPTAS.TASFM40Q CANPTAS.TASFM45Q CANPTAS.TASFM50Q CANPTAS.TASFM41Q CANPTAS.TASFM46Q CANPTAS.TASFM24Q CANPTAS.TASFM58Q CANPTAS.TASTG05Q CANPTAS.TASFM42Q CANPTAS.TASFM47Q CANPTAS.TASFM44Q CANPTAS.TASFM49Q	CANPTAS.TASFM41Q CANPTAS.TASFM46Q CANPTAS.TASFM58Q CANPTAS.TASFLG1Q.TASK M04A CANPTAS.TASFM42Q CANPTAS.TASFM47Q CANPTAS.TASFM80Q CANPTAS.TASFM04Q CANPTAS.TASFLG1Q.TASK M04A CANPTAS.TASFM44Q CANPTAS.TASFM49Q CANPTAS.TASFM81Q CANPTAS.TASFM10Q	TASQM82 TASQGS P A FRECUEN CIA:	TAS	MENSUAL	Batch	
33	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJM05Q	Formato de datos del reporte de ubicación por jerarquía mensual. Clasifica/fusiona el reporte mensual de los archivos de datos de la oficina central. Resume los datos del reporte de la oficina central para cada ubicación jerárquica de reporte.	CANPTAS.TASFM80Q CANPTAS.TASFM82Q CANPTAS.TASTG05Q ARCHIVO DE O:	CANPTAS.TASFM81Q CANPTAS.TASFM82Q CANPTAS.TASFM83Q CANPTAS.TASFM05Q		TAS		MENSUAL	Batch
34	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJM06Q	Formato de reporte Mensual. Clasifica el archivo requerido del reporte por ubicación. Formatea todos los archivos de reportes mensuales requeridos. Clasifica e imprime los reportes mensuales.	CANPTAS.TASFM83Q CANPTAS.TASFM52Q CANPTAS.TASFM55Q CANPTAS.TASFM84Q CANPTAS.TASFM6Q	CANPTAS.TASFM84Q CANPTAS.TASFM55Q CANPTAS.TASFM06Q CANPTAS.TASFM06Q CANPTAS.TASFTEMP.TASJ M06Q		TAS		MENSUAL	Batch

Id	Componente Funcional	Proceso-Negocio	Nombre del Proceso	Descripción del Proceso	Entradas	Salidas	Archivo ejecutable	Origen	Destino	FRECUENCIA	Batch/Online
35	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJM07Q	Formato de actualización del detalle del cable de la OSP mensual. Clasifica el archivo de extracto del detalle del cable de la OSP. Clasifica el archivo detallado del reporte por defecto requerido de OSP.	CANPTAS.TASFM60Q CANPTAS.TASFM53Q CANPTAS.TASTG05Q CANPTAS.TASFM57Q CANPTAS.TASFM61Q CANPTAS.TASFM63Q CANPTAS.TASFM65Q CANPTAS.TASDTX0Q.CLU CANPTAS.TASDTP0Q CANPTAS.TASFM11Q	CANPTAS.TASFM61Q CANPTAS.TASFM57Q CANPTAS.TASFM63Q CANPTAS.TASFM64Q CANPTAS.TASFM03Q CANPTAS.TASFM64Q CANPTAS.TASFM65Q CANPTAS.TASFM11Q CANPTAS.TASFLG1Q.TASK M07A CANPTAS.TASFTMP.TASJ M07Q		TAS		MENSUAL	Batch
36	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJM3CQ	Selección de cancelación Averías Mensual. Selecciona datos del reporte avería del mes calendario desde la base de dato del reporte Histórico de "C" de averías para su entrada a TASJM01Q. Elimina Archivos. Crea un archivo de extracto Mensual.	CANPTAS.TASFI30Q CANPTAS.TASF30CQ	CANPTAS.TASDG3CQ CANPTAS.TASF30CQ		TAS		MENSUAL	Batch
37	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJM30Q	Selección de cancelación de Averías Mensual. Selecciona los datos del reporte de avería del mes calendario desde la base de dato del reporte Histórico de "0" de averías para su entrada a TASJM01Q. Elimina Archivos. Crea un archivo de extracto Mensual.	CANPTAS.TASFI30Q CANPTAS.TASF30CQ	CANPTAS.TASDG3CQ archivo del historico CANPTAS.TASF30CQ		TAS		MENSUAL	Batch
38	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJM31Q	Selección de cancelación de Averías Mensual. Selecciona los datos del reporte de avería del mes calendario desde la base de dato del reporte Histórico de "1" de averías para su entrada a TASJM01Q. Elimina Archivos. Crea un archivo de extracto Mensual.	CANPTAS.TASFI30Q CANPTAS.TASF301Q	CANPTAS.TASDG31Q CANPTAS.TASF301Q		TAS		MENSUAL	Batch
39	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJM32Q	Selección de cancelación de Averías Mensual. Selecciona los datos del reporte de avería del mes calendario desde la base de dato del reporte Histórico de "2" de averías para su entrada a TASJM01Q. Elimina Archivos. Crea un archivo de extracto Mensual.	CANPTAS.TASFI30Q CANPTAS.TASF302Q	CANPTAS.TASDG32Q CANPTAS.TASF302Q		TAS		MENSUAL	Batch
40	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJM33Q	Selección de cancelación de Averías Mensual. Selecciona los datos del reporte de avería del mes calendario desde la base de dato del reporte Histórico de "3" de averías para su entrada a TASJM01Q. Elimina Archivos. Crea un archivo de extracto Mensual.	CANPTAS.TASFI30Q CANPTAS.TASF303Q	CANPTAS.TASDG3CQ CANPTAS.TASF303Q		TAS		MENSUAL	Batch
41	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJM34Q	Selección de cancelación de Averías Mensual. Selecciona los datos del reporte de avería del mes calendario desde la base de dato del reporte Histórico de "4" de averías para su entrada a TASJM01Q. Elimina Archivos. Crea un archivo de extracto Mensual.	CANPTAS.TASFI30Q CANPTAS.TASF304Q	CANPTAS.TASDG34Q CANPTAS.TASF304Q		TAS		MENSUAL	Batch

Id	Componente Funcional	Proceso-Negocio	Nombre del Proceso	Descripción del Proceso	Entradas	Salidas	Archivo ejecutable	Origen	Destino	FRECUENCIA	Batch/Online
42	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJM35Q	Selección de cancelación de Averías Mensual. Selecciona los datos del reporte de avería del mes calendario desde la base de dato del reporte Histórico de "5" de averías para su entrada a TASJM01Q. Elimina Archivos. Crea un archivo de extracto Mensual.	CANPTAS.TASFI30Q CANPTAS.TASF305Q	CANPTAS.TASDG35Q CANPTAS.TASF305Q		TAS		MENSUAL	Batch
43	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJM36Q	Selección de cancelación de Averías Mensual. Selecciona los datos del reporte de avería del mes calendario desde la base de dato del reporte Histórico de "6" de averías para su entrada a TASJM01Q. Elimina Archivos. Crea un archivo de extracto Mensual.	CANPTAS.TASFI30Q CANPTAS.TASF306Q	CANPTAS.TASDG36Q CANPTAS.TASF306Q		TAS		MENSUAL	Batch
44	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJM37Q	Selección de cancelación de Averías Mensual. Selecciona los datos del reporte de avería del mes calendario desde la base de dato del reporte Histórico de "7" de averías para su entrada a TASJM01Q. Elimina Archivos. Crea un archivo de extracto Mensual.	CANPTAS.TASFI30Q CANPTAS.TASF307Q	CANPTAS.TASDG3CQ CANPTAS.TASF30CQ		TAS		MENSUAL	Batch
45	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJM38Q	Selección de cancelación de Averías Mensual. Selecciona los datos del reporte de avería del mes calendario desde la base de dato del reporte Histórico de "8" de averías para su entrada a TASJM01Q. Elimina Archivos. Crea un archivo de extracto Mensual.	CANPTAS.TASFI30Q CANPTAS.TASF308Q	CANPTAS.TASDG38Q CANPTAS.TASF308Q		TAS		MENSUAL	Batch
46	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJM39Q	Selección de cancelación de Averías Mensual. Selecciona los datos del reporte de avería del mes calendario desde la base de dato del reporte Histórico de "9" de averías para su entrada a TASJM01Q. Elimina Archivos. Crea un archivo de extracto Mensual.	CANPTAS.TASFI30Q CANPTAS.TASF39CQ	CANPTAS.TASDG39Q CANPTAS.TASF309Q		TAS		MENSUAL	Batch
47	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJT30Q	Actualiza de los datos de la tabla. Actualiza las bases de datos del empleado, histórico, Terminal Lógico, pendientes, oficina de servicio y batch (lote). Carga las bases de datos de las tablas TAS TMS.	N/A	N/A		TAS		EVENTUAL	Batch
48	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJT99Q	Crea un reporte mensual en un archivo jerárquico. Envía la validación de la tabla y el reporte de control.	N/A	N/A		TAS		EVENTUAL	Batch



SISTEMA AUTOMATIZADO DE CONTROL DE AVERIAS DE SERVICIOS (SACAS)

REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS

Pág. 52 de 71

FECHA:

27 11 2007

Id	Componente Funcional	Proceso-Negocio	Nombre del Proceso	Descripción del Proceso	Entradas	Salidas	Archivo ejecutable	Origen	Destino	FRECUENCIA	Batch/Online
49	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJU01Q	Suprimir los reportes de más de 60 días, Lee la base de datos de los pendientes, Borra los registros con una fecha de creación de más de 60 días de la fecha actual.	CANPTAS.TASDPP0Q CANPTAS.TASDPX0Q.CLU CANPTAS.TASDEP0Q CANPTAS.TASDLP0Q CANPTAS.TASDSP0Q CANPTAS.TASDRP0Q CANPTAS.TASDHP0Q CANPTAS.TASDHP1Q CANPTAS.TASDHP2Q CANPTAS.TASDHP3Q CANPTAS.TASDHP4Q CANPTAS.TASDHP5Q CANPTAS.TASDHP6Q CANPTAS.TASDHP7Q CANPTAS.TASDH	CANPTAS.TASF000Q CANPTAS.TASFLG3Q.TASKPUQ A.		TAS		SEMANAL	Batch
50	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJU02Q	Imprimir los reportes con 50 días de antigüedad, lee base de datos de los pendientes, imprime los registros con una fecha de creación de más de 50 días de la fecha actual.	CANPTAS.TASDRP0Q CANPTAS.TASDFP0Q CANPTAS.TASDTX0Q.CLU CANPTAS.TASDTP0Q CANPTAS.TASDRX1Q.CLU CANPTAS.TASDRX2Q.CLU CANPTAS.TASDRX3Q.CLU CANPTAS.TASDRX4Q.CLU CANPTAS.TASDRX5Q.CLU CANPTAS.TASDRX6Q.CLU CANPTAS.TASDFX3Q.CLU CANPTAS.TASDFX1Q.CLU CANPTAS.TASDFX2	CANPTAS.TASF001Q CANPTAS.TASFLG1Q.TASKT28 A CANPTAS.TASF001Q.		TAS		SEMANAL	Batch
51	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJV01Q	Este Job actualiza, cambia y borra la información de clientes dentro de la base de datos TASDVPOQ.	CASTZ.SIBP2000.ASAPPEND.RCENTRAL CASTZ.SIBP2000.ASAPUPDT.RCENTRAL CASTZ.SIBP2000.ASAPPEND.RCAPITAL CASTZ.SIBP2000.ASAPUPDT.RCAPITAL CASTZ.SIBP2000.ASAPPEND.ORIENTEX CASTZ.SIBP2000.ASAPUPDT.ORIENTEX CASTZ.SIBP2000.ASAPPEND.NOROCCID CASTZ.SIBP2000.ASAPUPDT	CANPTAS.TASFV01Q.REPT CANPTAS.TASFV1Q		TAS		DIARIA	Batch
52	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJV02Q	Crea un archivo con la avería pendiente para cláusula 47 y Artículo 8.	CANPTAS.TASFV23Q.DAY	CANPTAS.TASFV21Q.DAY CANPTAS.TASFV22Q.DAY CANPTAS.TASFV23Q.DAY		TAS		DIARIA	Batch
53	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJV03Q	Crea un archivo con las averías cerrada para cláusula 47 y artículo 8.	CANPTAS.TASTG05Q CANPTAS.TASDG07Q CANPTAS.TASFV33Q.DAY	CANPTAS.TASFV31Q.DAY CANPTAS.TASFV32Q.DAY CANPTAS.TASFV33Q.DAY		TAS		DIARIA	Batch
54	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJV04Q	Este proceso carga los teléfonos desconectados por SISCOM	N/A	N/A		TAS		DIARIA	Batch



SISTEMA AUTOMATIZADO DE CONTROL DE AVERIAS DE SERVICIOS (SACAS)

REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS

Pág. 53 de 71

FECHA:

27 11 2007

Id	Componente Funcional	Proceso-Negocio	Nombre del Proceso	Descripción del Proceso	Entradas	Salidas	Archivo ejecutable	Origen	Destino	FRECUENCIA	Batch/Online
55	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJV05Q	Crea un archivo con las averías cerradas Para SAO.	CANPTAS.TASDG11Q CANPTAS.TASDTX0Q.CLU CANPTAS.TASDTP0Q CANPTAS.TASFV52Q.REPORT	CANPTAS.TASFV51Q.CLOSED CANPTAS.TASFV52Q.REPORT.		TAS		DIARIA	Batch
56	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	CANPTAS.TASDRP0Q	Crea un archivo con las averías Pendiente para SAO.	CANPTAS.TASFV61Q.REPORT	CANPTAS.TASFV60Q.ACTIVE CANPTAS.TASFV61Q.REPORT		TAS		DIARIA	Batch
57	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TASJV07O	Este proceso reconecta en la base de datos Critical Service /TDO los teléfonos enviado por SISCOM.	N/A	N/A		TAS		DIARIA	Batch
58	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TDUNLDAM	Este proceso ejecuta en la mañana y baja la Base de Datos De Critical Service /TDO.	CANPTAS.TASDCP0Q	CANPTAS.UNLOAD.TASDCP0Q TDUNLDAM CANPTAS.UNLOAD.TASDCP0Q CANPTAS.TASFLOG1.TASUTDOP CANPTAS.UNLOAD.TASDCP0Q. SORTED CANPTAS.UNLOAD.TASDCP0Q. SORTED.TDOAMALL CANPTAS.UNLOAD.TDOAMTD, CANPTAS.UNLOAD.TDOAMCH		TAS		DIARIO	Batch
59	Administrador de Tickets de Incidentes	Monitoreo y/o seguimiento	TDUNLDPM	Este proceso ejecuta en la Tarde y baja la Base de Datos De Critical Service /TDO	CANPTAS.TASDCP0Q	CANPTAS.UNLOAD.TASDCP0Q CANPTAS.TASFLOG1.TASUTDOP CANPTAS.UNLOAD.TASDCP0Q. SORTED CANPTAS.UNLOAD.TASDCP0Q CANPTAS.UNLOAD.TASDCP0Q. SORTED.TDOPMALL CANPTAS.UNLOAD.TDOPMTD CANPTAS.UNLOAD.TDOPMTB CANPTAS.UNLOAD.TDOPMCH		TAS		DIARIA	Batch



SECCION 2: ALCANCE - ANEXOS

SISTEMA AUTOMATIZADO DE CONTROL DE AVERIAS DE SERVICIOS (SACAS)



CONTENIDO SECCION 2: ALCANCE

SECCION 2: ALCANCE - ANEXOS	54
<i>Descripción General.....</i>	<i>56</i>
<i>Forma de Medición</i>	<i>57</i>
<i>Procedimiento para la implementación del sistema</i>	<i>57</i>
<i>Lista de Partidas</i>	<i>57</i>
<i>Descripción de partidas.....</i>	<i>58</i>
SECCION 02: ANEXOS.....	64

Descripción General

Descripción de actividades

El presente documento definirá y explicará, el alcance de cada una de las partidas, que comprenden el servicio profesional de desarrollo para el Sistema Automatizado de Control de Averías de Servicios. (SACAS).

Las partidas para el desarrollo del sistema están divididas en:

- Análisis Funcional y Diseño General
- Desarrollo
- Pruebas de Fábrica de Funcionalidades
- Pruebas de Fábrica de Interfaces
- Instalación en ambientes de pruebas CANTV
- Pruebas Integrales en sitio (Conectividad e Integridad de datos)
- Pruebas de Volumen y de Stress (datos y usuarios)
- Pase a Producción, incluyendo las licencias correspondiente
- Documentación
- Capacitación

En la oferta el proveedor del servicio debe especificar una descripción de la metodología a emplear para la implementación del sistema.

El proveedor debe presentar su oferta según las partidas indicadas

El monto de cada una de estas partidas incluirá todos los costos, por concepto de la mano de obra de los profesionales proveedores, que trabajarán directamente en cada una de estas actividades; así como, el servicio de consultoría durante todas las etapas del servicio en general y las herramientas nacionales necesarias a emplear, para el cumplimiento de estas etapas.

Se incluirán todas y cada una de las personas, que de acuerdo a la organización y métodos de trabajos a utilizar, fuesen necesarias para ejecutar los trabajos descritos en las especificaciones para el lapso programado.

Forma de Medición

El pago de cada una de las partidas se hará en base a los precios establecidos en EL CONTRATO, aplicado al servicio efectivamente ejecutado a satisfacción de CANTV, y de la INSPECCION. Dicho pago incluirá todo lo indicado en el alcance de cada una de las partidas señaladas, como: entregables, mano de obra, supervisión, entre otros., necesarios para concluir la ejecución del servicio de acuerdo a este documento, y a satisfacción de LA INSPECCION.

Procedimiento para la implementación del sistema

El proveedor al momento de suministrar su oferta deberá presentar la totalidad de los procedimientos de trabajo y metodología de desarrollo, que serán usados en el desarrollo e implementación del sistema.

Lista de Partidas

PARTIDA	DESCRIPCIÓN DE LA PARTIDA	UNIDAD	CANTIDAD
SERVICIOS PROFESIONALES DE DESARROLLO			
1	Análisis Funcional y Diseño General	Sg	1
2	Desarrollo	Sg	1
3	Pruebas de Fábrica de Funcionalidades	Sg	1
4	Pruebas de Fábrica de Interfaces	Sg	1
5	Instalación	Sg	1
6	Pruebas Integrales en sitio	Sg	1
7	Pruebas de Volumen y de Stress	Sg	1
8	Pase a Producción, incluyendo las licencias correspondiente	Sg	1
9	Documentación	Sg	1
10	Capacitación	Sg	1

Descripción de partidas

Las partidas necesarias para la realización de los trabajos correspondientes a la implementación general del proyecto, y su alcance respectivo se describen a continuación:

PARTIDAS

PARTIDA No.1. Análisis Funcional y Diseño General

ALCANCE

La partida comprende dos elementos; inicialmente la ejecución de la actividad de ingeniería de detalle, que consiste en levantar y aclarar a nivel detallado, toda la información y las especificaciones técnicas funcionales necesarias para la implementación del sistema. Se incluye el servicio de Consultoría y de revisión de documentación de procesos entregado por CANTV. El resultado de la ingeniería es la base para realizar el diseño general del sistema, que incluye el diseño de la base de datos, el diseño del sistema, diseño WEB y diseño de Interfaces; actividad que se define como segundo elemento de esta partida.

El proveedor elaborará y entregará el documento de trabajo, este documento respalda toda el levantamiento de información, diseño general, la metodología de trabajo y todos los aspectos necesarios para la implementación exitosa del sistema, y respalda el acuerdo final, técnico - funcional entre CANTV y el proveedor del servicio. El mismo será la base detallada para la etapa de construcción. Funcionalidades representadas en casos de uso, así como el esquema general de relación de casos de uso.

El proveedor suministrará la mano de obra, herramientas de trabajo y el equipo necesario para llevar a cabo esta actividad. Formará parte de esta partida y será responsabilidad del proveedor del servicio, de generar versiones continuas, históricos de versiones, del documento de trabajo, actualizando los cambios solicitados y acordados con CANTV, hasta la aprobación final de parte de la inspección de CANTV. Para mayor información y detalle ver (SECCION 1: ESPECIFICACIONES TECNICA Y FUNCIONALES) correspondiente a las especificaciones del sistema, donde se detallan las funcionalidades requeridas en el sistema solicitado.

PARTIDA No.2. Desarrollo

ALCANCE

La partida comprende la actividad de construcción, programación de cada uno de los módulos, procesos e interfaces, que representan las especificaciones funcionales requeridas para el sistema, indicadas en la Partida 1; que respalda detalladamente, el requerimiento por cada funcionalidad que se debe desarrollar.

El proveedor suministrará la mano de obra, herramientas de trabajo y el equipo necesario para llevar a cabo esta actividad. Formará parte de esta partida y será responsabilidad del proveedor del servicio, de generar versiones continuas, históricos de versiones, del documento de trabajo, del código fuente, actualizando los cambios solicitados y acordados con CANTV, el cumplimiento del desarrollo total de todas las funcionalidades requeridas por CANTV.

PARTIDA No.3. Pruebas en Fábrica de Funcionalidades

ALCANCE

La partida comprende la ejecución de pruebas unitarias por funcionalidades, utilizando la infraestructura de pruebas de la fábrica del proveedor. Se ejecutarán casos de pruebas, respaldados en un protocolo de prueba elaborado por el proveedor, bajo la observación de la Inspección de CANTV.

Este protocolo de pruebas permitirá respaldar el resultado de los procesos de negocios, procesos batch, procesos de sistemas; los casos de pruebas serán diseñados bajo el esquema de casos de uso desarrollados y referidos en la partida 1, para asegurar el cumplimiento de cada especificación funcional y técnica requerida por CANTV.

El proveedor del servicio suministrará toda la mano de obra, y equipos necesarios para llevar a cabo esta actividad. Formará parte de esta partida y estará a cargo del proveedor, la ejecución directa de esta partida.

PARTIDA No. 4. Pruebas en Fábrica de Interfaces

ALCANCE

La partida comprende la ejecución de pruebas de interfaces entre sistemas, utilizando la infraestructura de pruebas que posee el proveedor del servicio. Se ejecutarán casos de pruebas, respaldados en un protocolo de prueba elaborado por el proveedor, bajo la observación de la Inspección de CANTV.

El proveedor debe simular todas las interfaces entre el sistema desarrollado y otros.

Este protocolo de pruebas permitirá respaldar el resultado de las interfaces desarrolladas; y los casos de pruebas serán diseñados para cumplir cada especificación funcional y técnica requerida por CANTV.

El proveedor suministrará toda la mano de obra, documentación y equipos necesarios para llevar a cabo esta actividad. Formará parte de esta partida y estará a cargo del proveedor, la ejecución directa de esta partida.

PARTIDA No. 5. Instalación del Sistema

ALCANCE

La partida comprende la instalación de todos los elementos del sistema finalmente desarrollado, en la infraestructura de Hardware que proveerá CANTV y que tiene ubicada en sus instalaciones.

El proveedor tiene la obligación de asegurar toda la instalación y configuración del software de forma adecuada en la infraestructura indicada por CANTV.

El proveedor suministrará toda la mano de obra, documentación y equipos necesarios para llevar a cabo esta actividad. Formará parte de esta partida y estará a cargo del proveedor, la ejecución directa de esta partida.

PARTIDA No. 6. Pruebas Integrales en Sitio

ALCANCE

La partida comprende la ejecución de las pruebas integrales del sistema, incluyendo las interfaces; en ambiente real en las instalaciones de CANTV.

Alcanzadas las pruebas iniciales de los procesos configurados por el proveedor, se deberán realizar pruebas integrales con todas las aplicaciones con las que la solución tenga intercambio. Para este punto, tanto el proveedor como CANTV deberán establecer los mecanismos de pruebas y los ambientes sobre los cuales se realizarán las mismas. Es responsabilidad del proveedor y de CANTV definir este tipo de pruebas y el procedimiento de control y entrega de los resultados, ya que deberán visualizarse los resultados de manera integral y el funcionamiento de la nueva solución con los intercambios hacia y desde otras aplicaciones.

PARTIDA No. 7. Pruebas de Volumen y Stress

ALCANCE

La partida comprende la ejecución de pruebas de volumen y stress con un alto volumen de tráfico o transacciones de datos y usuarios.

Para este punto, tanto el proveedor como CANTV deberán establecer los mecanismos de pruebas y los ambientes sobre los cuales se realizarán las mismas. Es responsabilidad del proveedor y de CANTV definir este tipo de pruebas y el procedimiento de control y entrega de los resultados, ya que deberán visualizarse los resultados de manera integral y el funcionamiento de la nueva solución con los intercambios hacia y desde otras aplicaciones.

PARTIDA No. 8. Pase a Producción, incluyendo las licencias correspondientes

ALCANCE

La partida comprende la entrega de la última versión de código fuente del sistema y la instalación sobre la infraestructura del hardware indicado por CANTV; para la liberación a producción o puesta en marcha del sistema sobre la red de CANTV.

CANTV planificará un control de cambios para esta actividad, y el proveedor es total responsable de dejar en operación y poner en marcha el sistema.

Es responsabilidad del proveedor y de CANTV la estrategia de pase a producción, ya que deberán visualizarse los resultados de manera integral y el funcionamiento de la nueva solución con los intercambios hacia y desde otras aplicaciones.

PARTIDA No. 9. Documentación

ALCANCE

La partida comprende la entrega de la documentación requerida y señalada a continuación, que respalda la información de los procesos del servicio.

El proveedor tiene la responsabilidad de hacer entrega de la siguiente documentación (Ver detalles Sección 2 Anexo 1):

- a. Documento de trabajo.
- b. Protocolo de Pruebas.
- c. Manual de Usuario
- d. Manual de Sistema.
- e. Manual de Programas.
- f. Código Fuente Documentado.
- g. Contenido de curso de entrenamiento de los diferentes perfiles.

PARTIDA No.10 Capacitación

ALCANCE

La partida comprende la capacitación y formación del personal de CANTV, dividida en tres (03) cursos con diferente alcance, a efectuarse en la ciudad de Caracas, para una capacidad de diez (10) personas cada uno, las mismas serán asignadas por CANTV.

Los cursos que se incluirán son los siguientes:

- a. Curso Usuario del Sistema: Curso orientado al usuario directo de la aplicación. (Numero de participantes 100, perfil de propagadores del curso a nivel nacional)
- b. Curso del Administrador Sistema: Curso orientado al personal asignado por CANTV, como responsable de la administración del sistema. (Numero de participantes 10)
- c. Curso de Mantenimiento: Curso orientado al personal asignado por CANTV, como responsable de la operación y mantenimiento del sistema. (Numero de participantes 10)

Se incluye el material de apoyo, certificado de asistencia, y la documentación requerida para la operación y mantenimiento correspondiente.

EL PROVEEDOR, tiene la responsabilidad de entregar a CANTV, el contenido de los cursos, antes de efectuarse los mismos; para aprobación de CANTV.

El lugar de capacitación, será acordado entre ambas partes CANTV- EL PROVEEDOR.



SECCION 02: ANEXOS

ANEXO 1: Productos y documentación a entregar por parte de El proveedor

1. Arquitectura de la Solución
2. Alcance Técnico-Funcional de la solución
3. Diseño funcional diagramas estructurado
4. Actividades, tiempo, recursos, costos y estimaciones de capacidades de hardware requeridas
5. Brechas técnicas y funcionales, en caso de que apliquen
6. Alternativas de solución a las brechas identificadas
7. Plan de trabajo - Documento de trabajo.
8. Casos de pruebas - protocolo de Pruebas.
9. Manual de Usuario
10. Manual de Sistema.
11. Manual de Programas.
12. Código Fuente y documentación.
13. Contenido de curso de entrenamiento de los diferentes perfiles.



SECCION 3: FORMATOS DE EVALUACIÓN - ANEXOS

SISTEMA AUTOMATIZADO DE CONTROL DE AVERIAS DE SERVICIOS (SACAS)

MATRIZ DE EVALUACIÓN EMPRESA

Estas matrices de evaluación serán llenadas por cada empresa que participe, un juego para cada una.

NOTA PARA LLENAR LAS MATRICES:

1. 1.- Existen dos posibilidades "SI" el cual significa que la empresa si cumple con el criterio evaluado.
2. y "NO" el cual significa que la empresa no cumple con el criterio evaluado.
3. 2.- En cualquiera de los dos casos, al cumplir con un SI o NO se debe introducir manualmente un "1", en la casilla correspondiente.
4. 3.- Automáticamente se hace el cálculo de total de puntos.

EVALUACIÓN 1: MATRIZ DE EVALUACIÓN ASPECTO EXPERIENCIA EN SISTEMAS EN LINEA

Ponderación	Criterios de Evaluación	Si	No	Peso Criterios	Total Puntos
15	Mínimo 5 Años de experiencia en desarrollo con BD . Indique clientes, proyectos, alcance, herramientas, tiempo de implementación.			10	0
15	Mínimo 5 Años de experiencia en desarrollo WEB. Indique clientes, proyectos, alcance, herramientas, tiempo de implementación.			10	0
15	Mínimo 5 proyectos de envergadura (corporativos) desarrollados bajo filosofía Web. Indique clientes, proyectos, alcance, herramientas, tiempo de implementación..			5	0
15	Mínimo 5 años de experiencia en proyectos de alta disponibilidad y alto tráfico de transacciones. Indique clientes, proyectos, alcance, herramientas, tiempo de implementación.			15	0
15	Mínimo 1 proyecto desarrollado o implementado basado en manejo y control de averías. Indique clientes, proyectos, alcance, herramientas, tiempo de implementación.			10	0
15	Mínimo 3 proyectos que incluyen actividad de migración entre plataformas. Indique clientes, proyectos, alcance, herramientas, tiempo de implementación.			10	0
15	Mínimo 2 proyectos implementados de manera directa en CANTV. Indique clientes, proyectos, alcance, herramientas, tiempo de implementación.			10	0
	Mínimo 5 años en desarrollos de sistemas en línea. Indique clientes, proyectos, alcance, herramientas, tiempo de implementación.			15	0
	Mínimo 5 años de desarrollos de sistemas que incluye interfaces de comunicación entre sistemas y plataformas			15	0
TOTAL PUNTOS:					0

EVALUACIÓN 2: MATRIZ DE EVALUACIÓN ASPECTO EXPERIENCIA EN SISTEMAS ABIERTOS

Ponderación	Criterios de Evaluación	Si	No	Peso Criterios	Total Puntos
30	Mínimo 3 años de Experiencia en Plataforma bajo Software Libre. Indique clientes, proyectos, alcance, herramientas, tiempo de implementación.			15	
30	Mínimo 3 años de Experiencia en plataforma Linux. Freebsd, Openbsd, u otro sistema operativo de software libre. Indique clientes, proyectos, alcance, herramientas, tiempo de implementación			15	
30	Mínimo 3 años de Experiencia con manejadores de base de datos bajo Software Libre. Indique clientes, proyectos, alcance, herramientas, tiempo de implementación			13	
30	Mínimo 3 proyectos de envergadura(corporativos) desarrollados bajo herramientas de programación de Software Libre. Indique clientes, proyectos, alcance, herramientas, tiempo de implementación			15	
30	Utiliza herramientas de modelado de software basado en UML.			12	
30	Desarrolla herramientas para administrador de servicios. Indique clientes, proyectos y herramientas.			15	
30	Utiliza modelos o metodología de calidad de desarrollos de software. Indique cual y breve descripción de la misma.			15	
TOTAL PUNTOS:					

EVALUACIÓN 3: MATRIZ DE EVALUACIÓN ASPECTO EXPERIENCIA EN MANEJO DE TICKET Y REQUERIMIENTOS

Ponderación	Criterios de Evaluación	Si	No	Peso Criterios	Total Puntos
35	La empresa ha participado en el desarrollo de sistemas para el control y manejo de tickets de requerimiento . Indique clientes, proyectos, alcance, herramientas, tiempo de implementación.			20	
35	La empresa ha participado en el desarrollo de Plataforma de integración a través sistemas para el control y manejo de tickets de requerimiento. Indique clientes, proyectos, alcance, herramientas, tiempo de implementación.			20	
35	La empresa provee actualmente servicio de soporte y mantenimiento sobre proyectos de manejo y control de tickets. Indique clientes, proyectos, alcance, vigencia.			16	
35	La empresa provee actualmente servicio de soporte y mantenimiento sobre proyectos de integración de diferentes plataformas. Indique clientes, proyectos, alcance, vigencia.			16	
35	La empresa ha participado directamente en el desarrollo de aplicaciones para la prestación de servicios y mantenimiento de planta externa de la Corporación CANTV. Indique clientes, proyectos, alcance, vigencia.			15	
35	La empresa ha participado en proyectos bajo plataforma linux. Indique clientes, proyectos, alcance, vigencia.			13	
TOTAL PUNTOS:					

EVALUACIÓN 4: MATRIZ DE EVALUACIÓN ASPECTO PERSONAL DE LA EMPRESA

Ponderación	Criterios de Evaluación	Si	No	Peso Criterios	Total Puntos
10	Mínimo 3 Años de experiencia en desarrollo con BD . Indique proyectos y herramientas			10	
10	Mínimo 3 Años de experiencia en desarrollo WEB. Indique proyectos y herramientas			10	
10	Mínimo 3 años de experiencia en desarrollos de sistemas que se relacionan con manejo y control de tickets y requerimientos. Indique proyectos y herramientas			15	
10	Mínimo 3 años de experiencia en proyectos de alta disponibilidad y alto tráfico de transacciones. . Indique proyectos y herramientas			10	
10	Mínimo 1 proyecto desarrollado o implementado basado en manejo y control de averías . Indique proyectos y herramientas			15	
10	Mínimo 1 proyecto que incluye actividad de migración entre plataformas. Indique proyectos y herramientas			15	
10	Mínimo 3 años de experiencia en desarrollos que incluyen interfaces entre plataformas o sistemas.			5	
10	Mínimo 3 años de experiencia en proyectos similares bajo desarrollo de software libre. Indique proyectos y herramientas			20	
TOTAL PUNTOS:					

EVALUACIÓN 5: MATRIZ DE EVALUACIÓN ASPECTO ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

Ponderación	Criterios de Evaluación	Si	No	Peso Criterios	Total Puntos
10	Dentro de las áreas de especialización de la Empresa se encuentra el desarrollo de sistemas de computación y en telecomunicaciones.			10	
10	La empresa dispone de acuerdos corporativos que puedan robustecer las áreas de especialización de la empresa, en especial, al área de desarrollo de sistemas de computación con software libre.			10	
10	La empresa posee la Infraestructura de Hardware y Software, adecuada para proveer el servicio de desarrollo y garantía sobre proyectos de implementación.			20	
10	La empresa posee la Infraestructura de personal capacitados para proveer el servicio de desarrollo y garantía sobre proyectos de implementación			20	
10	La empresa cuenta con más de 5 años con una sólida trayectoria como desarrolladores de sistemas de computación.			20	
10	Posee instalaciones apropiadas para alojar personal de CANTV durante la fase de Desarrollo para la debida transferencia tecnológica			10	
10	La empresa es Nacional			10	
TOTAL PUNTOS:					

Los Oferentes deberán presentar junto con sus ofertas, el Compromiso de Responsabilidad Social. Dicho Compromiso en ningún caso deberá formar parte del monto de la oferta económica, o ser utilizado para el cálculo de los montos a ofertar.

CANTV antes o después del otorgamiento de la Buena Pro, podrá auditar los datos suministrados por las empresas para verificar su veracidad y si cumplen con los requisitos exigidos en el Decreto N° 4.998.