

[ANEXO 3]

Definición De Las Macros A Aplicar En El Protocolo De Atención De Fallas Recurrentes

- GMC-Aplicaciones WEB: se aperturan Trouble Tickets con esta categoría para las fallas ocurridas en las aplicaciones de la red de Movilnet, en los campos *Tipo* e *Ítem*, se especifican cual de las aplicaciones y qué componente de las mismas se vieron afectados por la falla. En el estudio se determinó que la macro debe hacerse por la categoría *Tipo* para obtener cuales fueron las aplicaciones con mayor recurrencia de falla.
- GMC-Datos Inalámbricos: se refiere a las fallas en los servicios de datos inalámbricos. Las macros serán realizadas según la categoría *Tipo* para conocer cuales fueron los tipos de datos que fallaron más frecuentemente.
- GMC-Eléctricas de MSC: esta categoría aplica para las fallas del servicio eléctrico que surte a una central telefónica. Se estipuló que las macros sean realizadas por la categoría *Ítem* ya que en este campo se encuentran las compañías eléctricas que prestan servicio en las centrales telefónicas Movilnet.
- GMC-Eléctricas de RBS: aplica para las fallas del servicio eléctrico en la zona donde está ubicada una radio base, Se estableció que las macros se realicen por la categoría *Ítem* ya que en este campo se encuentran las compañías eléctricas que surten de energía las RBS de la empresa.
- GMC-Martis DXX / Focus: las fallas ocurridas enlaces que pasan por equipos Martis o Focus se colocan en esta categoría, En base al estudio se determinó analizar la recurrencia de los casos de acuerdo al *Tipo* para conocer cual equipo falla con mayor frecuencia.
- GMC-MS-Contratista: se refiere a las fallas en centrales telefónicas causadas por una intervención errónea (del personal) de alguna de las contratistas con las que trabaja la empresa. La frecuencia de ocurrencia de fallas en esta categoría es baja, sin embargo se definió se clasifiquen de acuerdo al *Tipo* ya que en este campo se encuentran registradas cada una de las contratistas que trabajan en las MSC de Movilnet.

- GMC-MSCHardware: esta categoría aplica para los incidentes ocurridos en las centrales telefónicas originados por fallas en alguno de sus componentes de hardware. Se determinó que se estudien los casos de acuerdo al *Tipo* para conocer cuales componentes de hardware fallan con mayor frecuencia.
- GMC-MSCMantenimiento: las fallas ocurridas en las MSC ocasionadas por alguno de sus componentes de servicios auxiliares (aire acondicionado, infraestructura, motogenerador y componentes del sistema eléctrico) se colocan en esta categoría. Se estableció que las macros sean realizadas de acuerdo al *Tipo* para saber cuales de los componentes de servicios auxiliares de las MSC fallaron más frecuentemente.
- GMC-MSCOperadoras: aplica para las fallas ocurridas en las centrales telefónicas causadas por problemas en componentes de otras operadoras telefónicas que están interconectados con los elementos de la red de Movilnet o por dispositivos que aun se encuentran en garantía de los proveedores. Según el estudio se estipuló que los casos sean estudiados de acuerdo al *Tipo* e *Ítem* ya que en este campo se encuentran registradas cada una de las operadoras y proveedores con los que están relacionadas las centrales telefónicas de la empresa.
- GMC-MSCSoftware: esta categoría aplica para los incidentes ocurridos en las centrales telefónicas originados por fallas en alguno de sus componentes de software. La frecuencia de ocurrencia de fallas en esta categoría es baja, sin embargo se estableció se estudien los casos de acuerdo al *Tipo* para saber cuales componentes de software presentan mayor recurrencia de fallas.
- GMC-Plataformas: se refiere a las fallas ocurridas en las plataformas de servicios especiales de la red de Movilnet, en los campos *Tipo* e *Ítem* se especifican cual de las plataformas y qué componente de las mismas se afectaron por la falla. En el estudio se determinó que la macro se realice por la categoría *Tipo* para obtener cuales de las plataformas fallan con mayor frecuencia.
- GMC-RBS-Contratistas: al igual que en la categoría MSC-Contratistas, se refiere a las fallas en RBS causadas por una intervención errónea (de algún personal) de las contratistas con las que trabaja la empresa. La frecuencia de ocurrencia de fallas en esta categoría es baja, sin embargo se definió se

filtren de acuerdo a la categoría *Ítem* ya que en este campo se encuentran registradas cada una de las contratistas que trabajan en las RBS de Movilnet.

- GMC-RBS-Enlaces: las fallas ocurridas en radio bases ocasionadas por problemas en alguno de los enlaces por los que pasa la información de éstas, se colocan en esta categoría. Se estipuló que las macros sean realizadas de acuerdo al *Tipo* ya que en esta categoría se encuentran registrados los tipos de enlaces que utiliza la empresa para interconectar las RBS.
- GMC-RBS-Fortuitos: aplica para los incidentes de accesos no autorizados y hurtos ocurridos en las RBS. En base al estudio las macros se harán por la categoría *Sitio* y *Departamento* ya que en esta categoría se ubican las regiones y radio bases afectadas por dichos eventos fortuitos.
- GMC-RBS-Hardware: se refiere a los incidentes ocurridos en las radio bases causados por fallas en alguno de sus componentes de hardware. Se determinó se estudien los casos de acuerdo a la categoría *Ítem* para saber cuales elementos de hardware fallan con mayor frecuencia.
- GMC-RBS-Interconexión: esta categoría aplica para los incidentes ocurridos en alguna radio base originados por fallas en otra radio base que sirve de interconexión entre ésta y la central telefónica. En el estudio se estipuló que la macro se realice por la categoría *Ítem* ya que en esta categoría se encuentran registrados los tipos de interconexión con los que trabaja la empresa.
- GMC-RBS-Mantenimiento: las fallas ocurridas en las RBS ocasionadas por alguno de sus componentes de componentes de servicios auxiliares (aire acondicionado, antenas, componentes de infraestructura, motogenerador y componentes del sistema eléctrico) se colocan en esta categoría. Se estableció que las macros sean realizadas de acuerdo al *Tipo* para saber cuales equipos de componentes de servicios auxiliares de las RBS fallaron más frecuentemente.
- GMC-RBS-Operadoras: aplica para las fallas ocurridas en las radio bases causadas por componentes de otras operadoras telefónicas que están interconectados con los elementos de la red de Movilnet o por componentes que aun se encuentran en garantía de los proveedores. De acuerdo al estudio se definió que los casos sean estudiados por el *Tipo* e *Ítem*, ya que en este

campo se encuentran registradas cada una de las operadoras y proveedores con los que tienen relación las radio bases de la empresa.

- GMC-RBS-Software: se refiere a los incidentes ocurridos en las RBS originados por fallas en alguno de sus componentes de software. La frecuencia de ocurrencia de fallas en esta categoría es baja, sin embargo se determinó se estudien los casos de acuerdo a la categoría *Ítem* para conocer cuales elementos de software fallan con mayor frecuencia.
- GMC-Red Corporativa: se aperturan Trouble Tickets con esta categoría para las fallas ocurridas en la red corporativa de la plataforma de telefonía de Movilnet, en los campos *Tipo* e *Ítem*, se especifican cual de los elementos de la red corporativa y qué componente del mismo se afectó por la falla. Se estipuló que la macro se realice por la categoría *Tipo* para obtener los elementos de la red corporativa con mayor recurrencia de fallas.
- GMC-Red de Datos: las fallas ocurridas en la red de datos se colocan en esta categoría. Se estableció que la macro se realice de acuerdo al *Tipo* para determinar los nodos de la red corporativa que fallan con mayor frecuencia.
- GMC-Red Operacional: aplica para las fallas ocurridas en la red operacional de la empresa. En base al estudio se definió que los casos sean estudiados de acuerdo al *Tipo* para obtener los elementos de la red operacional con mayor recurrencia de fallas.
- GMC-Repetidores: se refiere a los incidentes ocurridos en las estaciones repetidoras. Se determinó se estudien los mismos de acuerdo al *Tipo* para saber cuales tipos de repetidores fallan con mayor frecuencia.
- GMC-Rutas: esta categoría aplica para las fallas ocurridas en las rutas de troncales de la red celular de Movilnet. En base al estudio se estipuló que las macros se realicen de acuerdo al *Tipo* a manera de saber cuales tipos de rutas fallan más frecuentemente.
- GMC-Servicios: se refiere a las fallas en los servicios de valor agregado de la plataforma de telefonía de la empresa. Las macros serán realizados según la categoría *Tipo* para conocer cuales fueron los servicios con mayor recurrencia de falla.

- GMC-Servidores: las fallas ocurridas en los distintos servidores de la red celular de Movilnet se colocan en esta categoría. De acuerdo al estudio se estableció que la macro se realice por la categoría *Tipo* para obtener cuales de los servidores fallan con mayor frecuencia.
- GMC-Telefonía: aplica para las fallas ocurridas en los servicios de telefonía de la empresa. Luego del estudio se estipuló que las macros se realicen de acuerdo al *Tipo* a manera de saber cuales servicios de telefonía tienen mayor recurrencia de falla.