

**ANEXO III**

**SOLUÇÃO INTERINA**

## ÍNDICE

<b>1. Descrição Geral</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1 Funcionamento</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2 Serviços</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Sub-conjunto de Processos Aplicável</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Comunicações</b> .....	<b>5</b>
<b>3.1 Frequência</b> .....	<b>5</b>
<b>3.2 Endereços</b> .....	<b>6</b>
<b>3.3 Conteúdo 1</b> .....	<b>7</b>
<b>3.4 Conteúdo 2</b> .....	<b>8</b>
<b>3.5 Conteúdo 3</b> .....	<b>9</b>
<b>3.6 Segurança</b> .....	<b>10</b>
<b>3.7 Confirmações</b> .....	<b>11</b>
<b>4. Mensagens</b> .....	<b>12</b>
<b>4.1 Template Excel</b> .....	<b>12</b>
<b>4.2 Formato</b> .....	<b>13</b>
<b>4.3 Codificação 1</b> .....	<b>14</b>
<b>4.4 Codificação 2</b> .....	<b>15</b>
<b>4.5 Codificação 3</b> .....	<b>16</b>
<b>5. HelpDesk</b> .....	<b>17</b>
<b>6. Restrições</b> .....	<b>18</b>

## **1. DESCRIÇÃO GERAL**

### **1.1 FUNCIONAMENTO**

#### ➤ FUNCIONAMENTO

- PERÍODO: DE 30.06.2001 ATÉ À MIGRAÇÃO PARA A SOLUÇÃO DEFINITIVA, PREVISTA PARA NOVEMBRO PRÓXIMO
- HORÁRIO: DIAS ÚTEIS, DAS 9H00 ÀS 18H00

### **1.2 SERVIÇOS**

#### ➤ OPERAÇÃO MANUAL

- IMPLEMENTAÇÃO DE SUB-CONJUNTO DOS PROCESSOS
- MANUTENÇÃO DE UMA BASE DE DADOS SIMPLES
- COMUNICAÇÕES BASEADAS EM CORREIO ELECTRÓNICO ENCRIPADO E ASSINADO, COM MECANISMOS DE CONFIRMAÇÃO DE ENTREGA
- COMUNICAÇÃO BASE E SUMÁRIO DIÁRIO:
  - PRESTADORES ENVIAM MENSAGENS PARA A ER ÀS 10H
  - ER ENVIA MENSAGENS PARA CADA PRESTADOR ÀS 16H
  - ER ENVIA SUMÁRIO DIÁRIO PARA TODOS OS PRESTADORES ÀS 17H
- COMUNICAÇÃO EXCEPCIONAL
  - TEMPO DE RESPOSTA DA ER: 2H

#### ➤ HELPDESK

## **2. SUB-CONJUNTO DE PROCESSOS APLICÁVEL**

### ➤ PN\_PEDIDOPORTACAO

- EXCLUEM-SE AS MENSAGENS APÓS O INSTANTE P DE PORTAÇÃO (PN\_CONCLUIDO, PN\_ACTUALIZACAO, PN\_ACTUALIZACAO CONCLUIDA)

### ➤ PN\_ALTERACAONRN

### ➤ PN\_CANCELAMENTO

- EXCLUI-SE O CANCELAMENTO DE PN\_RETORNONUMERO

### ➤ PN\_INFORMACAO

- FORMATO ESPECÍFICO PARA SOLUÇÃO INTERINA
- SUMÁRIO DIÁRIO DAS OPERAÇÕES CONFIRMADAS DESSE DIA E DAS PORTAÇÕES E ALTERAÇÕES DE NRN DO DIA SEGUINTE

### ➤ O PROCESSO PN\_RETORNONUMERO NÃO É APLICÁVEL PARA JÁ

### **3. COMUNICAÇÕES**

#### **3.1 FREQUÊNCIA**

- COMUNICAÇÃO BASE (PRESTADOR -> ER)
  - 1 EMAIL / DIA / PRESTADOR, COM MENSAGENS DOS PROCESSOS
    - ÀS 10H DE CADA DIA ÚTIL, TODOS OS PRESTADORES
- COMUNICAÇÃO BASE (ER -> PRESTADOR)
  - 1 EMAIL / DIA / PRESTADOR, COM MENSAGENS DOS PROCESSOS
    - ÀS 16H DE CADA DIA ÚTIL, PARA CADA UM DOS PRESTADORES
- SUMÁRIO DIÁRIO (ER->PRESTADORES)
  - 1 EMAIL / DIA PARA TODOS OS PRESTADORES, C/ SUMÁRIO DIÁRIO
    - ÀS 17H DE CADA DIA ÚTIL, PARA TODOS OS PRESTADORES
- COMUNICAÇÕES EXCEPCIONAIS (AMBOS OS SENTIDOS)
  - ALTERAÇÕES URGENTES DE NRN E CANCELAMENTOS INADIÁVEIS
    - OS EMAILS NECESSÁRIOS POR DIA E POR PRESTADOR, SEM HORA PRÉ-DEFINIDA

### **3.2 ENDEREÇOS**

- CADA ENTIDADE (ER E PRESTADORES) TEM DE ARRANJAR
  - 1 ENDEREÇO DE EMAIL PRINCIPAL
  - 1 ENDEREÇO DE EMAIL SECUNDÁRIO, NUM SERVIDOR DE EMAIL DISTINTO (SUGERE-SE SERVIDOR DE WEBMAIL)
- TODAS AS MENSAGENS SÃO ENVIADAS PARA O ENDEREÇO PRINCIPAL, COM CÓPIA PARA O ENDEREÇO SECUNDÁRIO
- AS MENSAGENS PODEM SER ENVIADAS A PARTIR DO ENDEREÇO PRINCIPAL OU DO ENDEREÇO SECUNDÁRIO
- CADA ENTIDADE É RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DOS SEUS 2 ENDEREÇOS DE EMAIL
  - ESTANDO ATENTA AOS EMAILS QUE CHEGAM
  - GARANTINDO ESPAÇO DISPONÍVEL PARA NOVOS EMAILS

### **3.3 CONTEÚDO 1**

#### **➤ COMUNICAÇÃO BASE**

- AS DIVERSAS MENSAGENS DOS PROCESSOS DE PORTABILIDADE DE/PARA UM PRESTADOR SÃO REUNIDAS NUM ÚNICO FICHEIRO E ENVIADAS POR EMAIL
- ESTE FICHEIRO É SEMPRE ENVIADO DIARIAMENTE, EM HORA PRÉ-DEFINIDA, MESMO QUE NÃO HAJA MENSAGENS
- O FICHEIRO A ENVIAR PELOS PRESTADORES À ER TEM DE TER O FORMATO DO TEMPLATE EXCEL FORNECIDO PELA ER (APENAS É NECESSÁRIA A WORKSHEET DAS MENSAGENS, AS RESTANTES WORKSHEETS SERÃO IGNORADAS). ACEITA-SE TAMBÉM O FORMATO CSV, DESDE QUE SEJA POSSÍVEL RECONSTITUIR O FORMATO DO TEMPLATE.
- O FICHEIRO A ENVIAR PELA ER AOS PRESTADORES CORRESPONDE AO TEMPLATE EXCEL GRAVADO EM FORMATO CSV

### 3.4 CONTEÚDO 2

#### ➤ COMUNICAÇÕES EXCEPCIONAIS

- EM CASOS URGENTES DE NECESSIDADE DE ALTERAÇÃO DE NRN OU DE CANCELAMENTO, PODE SER ENVIADA INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR RELATIVA A ESTAS MENSAGENS: NOVO FICHEIRO ENVIADO EM NOVO EMAIL
- O FORMATO DESTE FICHEIRO É IGUAL AO DO FICHEIRO USADO NA COMUNICAÇÃO BASE
- CASOS QUE JUSTIFICAM ESTA COMUNICAÇÃO:
  - ENVIO URGENTE DE PN\_ALTERACAONRN (E.G., POR ERRO DO NRN ACTUAL)
  - ENVIO DE PN\_CANCELAMENTO QUE JÁ NÃO IRIA A TEMPO DE SER ENVIADO NA PRÓXIMA COMUNICAÇÃO BASE



### 3.5 CONTEÚDO 3

#### ➤ SUMÁRIO DIÁRIO

- É CONSTITUÍDO POR 2 FICHEIROS ENVIADOS NO MESMO EMAIL
- A - FICHEIRO DE CONFIRMAÇÕES
  - CONTÉM A LISTA DE MENSAGENS DE CONFIRMAÇÃO ENVIADAS PELA ER NESSE DIA (NP REQUEST CONFIRMATION, NP NRN ALTERATION CONFIRMATION E NP CANCEL CONFIRMATION)
  - UTILIZA UM FICHEIRO COM O MESMO FORMATO DO DA COMUNICAÇÃO BASE (FICHEIRO EXCEL GRAVADO EM FORMATO CSV)
- B - FICHEIRO DE PORTAÇÕES
  - CONTÉM A LISTA DE MENSAGENS DE CONFIRMAÇÃO RELATIVAS A PORTAÇÕES E ALTERAÇÕES NRN QUE VÃO OCORRER NO DIA SEGUINTE (MENSAGENS PN\_CONFPEIDOPORTACAO E PN\_CONFALTERACAONRN)
  - UTILIZA UM FICHEIRO CRIADO COM O MESMO FORMATO DO DA COMUNICAÇÃO BASE (FICHEIRO EXCEL GRAVADO EM FORMATO CSV)

### **3.6 SEGURANÇA**

#### ➤ NO ENVIO DE UM EMAIL DE MENSAGENS

- O FICHEIRO É ENCRIPADO E ASSINADO (PGP)
- O FICHEIRO RESULTANTE É “ZIPADO” (PKZIP / WINZIP)
- O FICHEIRO FINAL É ANEXADO AO EMAIL E ENVIADO

#### ➤ NA RECEPÇÃO DE UM EMAIL DE MENSAGENS

- O FICHEIRO ANEXADO AO EMAIL É “UNZIPADO” (PKZIP / WINZIP)
- O FICHEIRO RESULTANTE É DESENCRIPTADO (PGP)
- O FICHEIRO FINAL É OBTIDO E ANALISADO
- É FEITO UM REPLY AO EMAIL RECEBIDO
  - SE FICHEIRO ESTÁ OK, ENVIAR APENAS O REPLY
  - SE FICHEIRO NÃO ESTÁ OK, FAZER REPLY ADICIONANDO ILEGIVEL NO FIM DO ASSUNTO DO EMAIL E AVISAR, POR TELEFONE, A OUTRA PARTE

### **3.7 CONFIRMAÇÕES**

#### ➤ NA COMUNICAÇÃO BASE E SUMÁRIO DIÁRIO

- REMETENTE: SE NÃO ENVIAR ATÉ À HORA FIXADA, TEM DE AVISAR TELEFONICAMENTE O DESTINATÁRIO
- DESTINATÁRIO: SE NÃO RECEBER ATÉ 1H APÓS A HORA FIXADA DE ENVIO, TEM DE AVISAR TELEFONICAMENTE O REMETENTE

#### ➤ NA COMUNICAÇÃO EXCEPCIONAL

- REMETENTE: SE NÃO RECEBER, ATÉ 1H30M APÓS O ENVIO, O RESPECTIVO REPLY, TEM DE AVISAR TELEFONICAMENTE O DESTINATÁRIO. PODERÁ TER INTERESSE EM FAZÊ-LO MAIS CEDO.

#### ➤ EM QUALQUER SITUAÇÃO

- DESTINATÁRIO: FAZ O REPLY DOS EMAILS DE MENSAGENS RECEBIDOS, TELEFONANDO AO REMETENTE NO CASO DE NÃO CONSEGUIR LER O FICHEIRO, DE ACORDO COM O SLIDE ANTERIOR

## **4. MENSAGENS**

### **4.1 TEMPLATE EXCEL**

- A ER FORNECERÁ UM TEMPLATE DO FICHEIRO EXCEL QUE CONTERÁ AS MENSAGENS DOS PROCESSOS DE PORTABILIDADE, PARA GARANTIR UNIFORMIDADE
  - CADA LINHA CORRESPONDE A UMA MENSAGEM
  - CADA COLUNA CORRESPONDE A UM PARÂMETRO
  - AJUDA NO PREENCHIMENTO DOS PARÂMETROS DE ACORDO COM O TIPO DE MENSAGEM (DISTINÇÃO ENTRE PARÂMETROS N/A, OBRIGATÓRIOS E OPCIONAIS)
  - FACILIDADE DE ORDENAÇÃO E FILTRAGEM SÃO CARACTERÍSTICAS IMPORTANTES
  - O FICHEIRO, DEPOIS DE PREENCHIDO COM AS MENSAGENS RELEVANTES, DEVE SER GRAVADO EM FORMATO CSV ANTES DE SER ENVIADO

## **4.2 FORMATO**

- SE HOUVER COMUNICAÇÃO EXCEPCIONAL, A INFORMAÇÃO É SEMPRE COMPLEMENTAR À DA COMUNICAÇÃO BASE (NÃO HÁ DUPLICAÇÃO DE MENSAGENS)
  
- TODOS OS EMAILS RELATIVOS A MENSAGENS DOS PROCESSOS DE PORTABILIDADE TÊM O MESMO FORMATO
  - O ASSUNTO DO EMAIL TEM UM CÓDIGO PRÓPRIO
  
  - O CORPO DO EMAIL É TEXTO LIVRE, EVENTUALMENTE USADO PARA OBSERVAÇÕES, MAS NÃO DEVE CONTER INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL
  
  - ANEXADO AO EMAIL SEGUE SEMPRE O FICHEIRO, MESMO QUE NÃO HAJA MENSAGENS NESSE DIA (NO CASO DO SUMÁRIO DIÁRIO SÃO ENVIADOS 2 FICHEIROS, O DE CONFIRMAÇÕES E O DE PORTAÇÕES
  
  - TODOS OS FICHEIROS ENVIADOS PELA ER SÃO EM FORMATO CSV

### 4.3 CODIFICAÇÃO 1

#### ➤ COMUNICAÇÃO BASE

- NOME DO FICHEIRO É CODIFICADO COMO WXYMMDD#
- NOME DO FICHEIRO NO SENTIDO ER->PRESTADOR
  - W: “E”
  - XY: CÓDIGO XY DO PRESTADOR (ER FORNECERÁ LISTA)
  - MMDD: MÊS E DIA (DE ELABORAÇÃO DO FICHEIRO)
  - #: “0”
- NOME DO FICHEIRO NO SENTIDO PRESTADOR->ER
  - W: “0”
  - XY: CÓDIGO XY DO PRESTADOR (ER FORNECERÁ LISTA)
  - MMDD: MÊS E DIA (DE ELABORAÇÃO DO FICHEIRO)
  - #: “0”
- O ASSUNTO (SUBJECT) DO EMAIL É IGUAL A ‘ERMSG “ SEGUIDO DO NOME DO FICHEIRO (SEM A EXTENSÃO)

#### 4.4 CODIFICAÇÃO 2

##### ➤ COMUNICAÇÃO EXCEPCIONAL

- NOME DO FICHEIRO É CODIFICADO COMO WXYMMDD#
- NOME DO FICHEIRO NO SENTIDO ER->PRESTADOR
  - W: “E”
  - XY: CÓDIGO XY DO PRESTADOR (ER FORNECERÁ LISTA)
  - MMDD: MÊS E DIA (DE ELABORAÇÃO DO FICHEIRO)
  - #: “1” A “9” (NÚMERO DE SEQUÊNCIA NESSE DIA)
- NOME DO FICHEIRO NO SENTIDO PRESTADOR->ER
  - W: “O”
  - XY: CÓDIGO XY DO PRESTADOR (ER FORNECERÁ LISTA)
  - MMDD: MÊS E DIA (DE ELABORAÇÃO DO FICHEIRO)
  - #: “1” A “9” (NÚMERO DE SEQUÊNCIA NESSE DIA)
- O ASSUNTO (SUBJECT) DO EMAIL É IGUAL A ‘ERMSG “ SEGUIDO DO NOME DO FICHEIRO (SEM A EXTENSÃO)

#### 4.5 CODIFICAÇÃO 3

##### ➤ SUMÁRIO DIÁRIO

- NOME DOS FICHEIROS É CODIFICADO COMO WXY MMDD#
- NOME DO FICHEIRO DE CONFIRMAÇÕES DO DIA
  - WXY: “ERP”
  - MMDD: MÊS E DIA (DE ELABORAÇÃO DO FICHEIRO)
  - #: “A”
- NOME DO FICHEIRO DE PORTAÇÕES PARA O DIA SEGUINTE
  - WXY: “ERP”
  - MMDD: MÊS E DIA (DE ELABORAÇÃO DO FICHEIRO)
  - #: “B”
- O ASSUNTO (SUBJECT) DO EMAIL É IGUAL A “ERSUMARIO “ SEGUIDO DO NOME DO FICHEIRO DE CONFIRMAÇÕES (SEM A EXTENSÃO)



## **5. HELPDESK**

### ➤ HORÁRIO

- DIAS ÚTEIS
- 9H-18H (EXCEPTO CONTACTO TELEFÓNICO 13H-14H)

### ➤ UTILIZADORES CREDENCIADOS (A ER ATRIBUIRÁ CÓDIGOS DE ACESSO - PINS)

### ➤ INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL SERÁ FORNECIDA TELEFONICAMENTE A UTILIZADORES CREDENCIADOS

### ➤ UTILIZAÇÃO RACIONAL

## **6. RESTRIÇÕES**

### ➤ TEMPORIZAÇÕES DOS PROCESSOS

- SERÁ AVALIADO O IMPACTO DA SOLUÇÃO INTERINA NAS TEMPORIZAÇÕES DOS PROCESSOS DE PORTABILIDADE DE ACORDO COM A EXPERIÊNCIA REAL DE UTILIZAÇÃO

### ➤ PEDIDOS COERENTES

- AS MENSAGENS SEQUENCIAIS DE UM PEDIDO COERENTE TÊM DE ESTAR TODAS CONTIDAS NUM MESMO FICHEIRO

### ➤ RELATÓRIOS

- SERÃO DEFINIDOS RELATÓRIOS TIPO ATÉ AO FIM DE JULHO

### ➤ CONTACTOS DA ER

- SERÃO PROVISÓRIOS, POR 1 A 2 MESES