	REQUISITOS PARA SISTEMAS FINANCEIROS	
PRODUTO/SERVIÇO: CONTROLE TOTAL	Área de Negócio: Financeira	
Status: <i>Definitiva</i>	Versão: 2.7	Data de Emissão: 09/03/2007

Elaborado por: Roberto Mayer	Área: GPPS	Fone: 3415-9856	Assinatura:
Revisado por: Áurea Tiago de Almeida Nunes	Área: GPPS	Fone: 3415-9909	Assinatura:
Ponto Focal do Faturamento: Renata M. Martins Bonecker	Área: GPPS	Fone: 3415-9914	Assinaturas:
Aprovado por: Alexandre Grizagoridis Pedro Luís Amaral Pedroso	Área: DGR GPPS	Fone: 3415-8537	Assinaturas:

1. REQUISITOS DE FATURAMENTO

1.OBJETIVO

Implantação de 4 Planos Alternativos do Controle Total.

2. ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL DO PRODUTO

Os Planos Alternativos do controle total consistem em produto pré-pago com queima de crédito na plataforma tecnomen de chamadas locais, LD e a emissão do faturamento de assinatura pré-paga para os planos de controle total com CSP 14 e sem CSP 14 para os planos de 100 minutos e 200 minutos de franquia.

3. ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL PARA TI

CARACTERÍSTICAS

- 1 . Plano Alternativo 100 minutos somente CSP 14 (plano no SAC/CRM numero 984)
- 2 . Plano Alternativo 100 minutos todos CSP's (plano no SAC/CRM numero 4098)
- 3 . Plano Alternativo 200 minutos somente CSP 14 (plano no SAC/CRM numero 985)
4. Plano Alternativo 200 minutos todos os CSP's (plano no SAC/CRM numero 4099)


Habilitação em uma única parcela

Assinatura

MECÂNICA DO PLANO

O CRM/SAC, deverá criar 4 planos para o Controle Fixo, cujas tarifas de assinatura serão cadastradas na opção 1930 do SFA.

Os quatro planos com a emissão de assinatura deverão ser emitidos pelo SAG, que deverá consultar a opção 6005 e verificar quais os códigos de serviços referentes à assinatura para gerar a fatura pré-paga.

 Brasil Telecom	REQUISITOS PARA SISTEMAS FINANCEIROS	
PRODUTO/SERVIÇO: CONTROLE TOTAL	Área de Negócio: Financeira	
Status: <i>Definitiva</i>	Versão: 2.7	Data de Emissão: 09/03/2007

Deverá ser criado no SAC o histórico de trocas de categoria, para que o faturamento possa emitir conta inicial ou final de cliente que migrou de pós-pago para pré-pago e vice versa.

Histórico de categoria a ser criada no SAC:

Contrato: xxxxxxxxxxxxxx

Telefone: xxxxxxxxxxxxxx

Histórico de categoria

Categoria	data/hora inicial	data/hora final
L5	01/09/2006 12:15:00	30/10/2006 13:00:00
11	30/10/2006 13:00:01	

No processamento dos arquivos de trafego deverá ser analisado o histórico de categoria para rejeitar o trafego pré-pago de acordo as regras de negócio.

Regra de rejeição de tráfego: Se a categoria do terminal for igual a L5 e a data do serviço estiver dentro do período da tabela de troca de categoria do contrato rejeita as ligações, caso esteja fora do período carrega as chamadas na opção 6003 do SFA. Exemplo utilizando a tabela de trocas de categoria acima: chamada do dia 02/09/2006 a categoria do terminal for L5 a chamada deve ser rejeitada com código de erro 51429.

No processamento do serviço medido em pulsos ou em minutos a rotina deverá consultar a tabela de histórico de categoria para cobrança do local de acordo com a categoria do terminal.

1 - Migração de Pós-Pago para Controle Total:


Na migração de pós-pago para Controle o SAC/CRM deverá atualizar as opções do SFA 6005 (mensais) e 1960 (planos) e também o (GNV-CPM), encerrando todos os serviços mensais e retirando a leitura final de contadores de chamadas. No faturamento (SFA, GNV-CPM) as rotinas de rejeição de trafego e do serviço medido em pulsos ou em minutos devem utilizar o histórico de trocas par analisar a data inicio e fim da categoria para efetuar a cobrança ou rejeição do trafego de acordo com regra de negocio.

2 - Migração de LigMix para Controle Total:

Na migração do LigMix para Controle o SAC/CRM deverá atualizar as opções do SFA 6005 (mensais) e 1960 (planos) e também o (GNV-CPM), encerrando todos os serviços mensais e retirando a leitura final de contadores de chamadas. No faturamento (SFA, GNV-CPM) as rotinas de rejeição de trafego devem utilizar o histórico de trocas par analisar a data inicio e fim da categoria para efetuar a cobrança ou rejeição do trafego de acordo com regra de negocio. No processamento do serviço medido em pulsos ou em minutos o mesmo procedimento acima devera ser adotado.

3 - Migração de Controle Total para Pós-pago:

Na migração de Controle Total para Pós Pago o SAC/CRM deverá atualizar as opções do SFA 6005 (mensais) e 1960 (planos) e também o (GNV-CPM), abrindo todos os serviços mensais e retirando a leitura inicial de contadores de chamadas. No faturamento (SFA, GNV-CPM) as rotinas de rejeição de trafego devem utilizar o histórico de trocas par analisar a data inicio e fim da categoria para efetuar a cobrança ou rejeição do trafego de acordo com regra de

		REQUISITOS PARA SISTEMAS FINANCEIROS	
PRODUTO/SERVIÇO: CONTROLE TOTAL		Área de Negócio: Financeira	
Status: <i>Definitiva</i>		Versão: 2.7	Data de Emissão: 09/03/2007

negocio. No processamento do serviço medido em pulsos ou em minutos o mesmo procedimento acima devera ser adotado.

4 - Migração de Controle Total para LigMix:

Na migração de Controle Total para LigMix o SAC/CRM deverá atualizar as opções do SFA 6005 (mensais) e 1960 (planos) e também o (GNV-CPM), abrindo todos os serviços mensais e retirando a leitura inicial de contadores de chamadas. No faturamento (SFA, GNV-CPM) as rotinas de rejeição de trafego devem utilizar o histórico de trocas par analisar a data inicio e fim da categoria para efetuar a cobrança ou rejeição do trafego de acordo com regra de negocio. No processamento do serviço medido em pulsos ou em minutos o mesmo procedimento acima devera ser adotado.

5 - Migração de AICE para Controle Total:

Na migração do AICE para Controle Total o SAC/CRM deverá atualizar as opções do SFA 6005 (mensais) e 1960 (planos) e também o (GNV-CPM). No faturamento (SFA, GNV-CPM) as rotinas de rejeição de trafego devem utilizar o histórico de trocas par analisar a data inicio e fim da categoria para efetuar a cobrança ou rejeição do trafego de acordo com regra de negocio. No processamento do serviço medido em pulsos ou em minutos o mesmo procedimento acima devera ser adotado.

6 - Migração de Controle Total para o AICE:

Na migração do Controle Total para AICE o SAC/CRM deverá atualizar as opções do SFA 6005 (mensais) e 1960 (planos) e também o (GNV-CPM). No faturamento (SFA, GNV-CPM) as rotinas de rejeição de trafego devem utilizar o histórico de trocas para analisar a data inicio e fim da categoria para efetuar a cobrança ou rejeição do trafego de acordo com regra de negocio. No processamento do serviço medido em pulsos ou em minutos o mesmo procedimento acima devera ser adotado.


(*) Enquanto o AICE estiver na plataforma Alcatel. Após a migração do produto AICE para a plataforma Tecnomen, o cliente será aprovisanado e ativado na plataforma Tecnomen.

Geração da tarifa de habilitação e Assinatura Mensal:

O SAG irá gerar a tarifa de habilitação de acordo com o plano do cliente, consultando a tabela 2490 do SFA e com o número do plano consultar a tabela 1930 do SFA para encontrar o valor da habilitação.

A Cobrança de Habilitação será pré-pago. Para gerar a cobrança da habilitação pré-paga deverá ser informada pelo SAC ao SAG que o contrato/terminal está liberado para gerar a Cobrança de Habilitação nas rotinas normais e não gerando a emissão de boleto em papel, apenas a carga na arrecadação para o pagamento na rede lotérica com a informação do número do contrato do SAC ao cliente.

OBS: Nas localidades onde não existam casas lotéricas, e o cliente não conseguir efetuar o pagamento e reclamar a BRT, deverá ser emitido fatura da habilitação para o pagamento. O atendente deverá ter o perfil especial na liberação da segunda via com o código de barras, utilizando a opção 1.5 do SAF e deverá ser inibida a informação do código de barras na 1.2 do SAF opção V.

		REQUISITOS PARA SISTEMAS FINANCEIROS	
PRODUTO/SERVIÇO: CONTROLE TOTAL		Área de Negócio: Financeira	
Status: <i>Definitiva</i>		Versão: 2.7	Data de Emissão: 09/03/2007

Este documento deverá ter número de NFST na mesma rotina de numeração de NF de habilitação pós-paga, ou seja, somente numerar a NFST após o pagamento. Deverá ser informado para o SAC que o cliente efetuou o pagamento para que a OS de instalação seja liberada para a empreiteira instalar o terminal.

Após a baixa do terminal o SAC deverá informar o SAG que o terminal foi instalado e o SAG deverá emitir a primeira assinatura mensal e encaminhar o boleto ao cliente.

Para a emissão da assinatura mensal será utilizada a opção 6005 do SFA, para identificar o código de serviço do valor da assinatura e com o numero do plano do cliente ir à tabela 1930 do SFA, e encontrar o valor da assinatura para emissão do boleto pré-pago.

Só será emitido o próximo boleto de assinatura após o pagamento do primeiro boleto. Após a emissão do boleto de assinatura será considerada a seguinte regra de vencimento e emissão de próximos boletos de assinatura:

PARA PAGAMENTO ANTES DO VENCIMENTO E NO VENCIMENTO:

Se o cliente efetuar o pagamento até o vencimento a próxima emissão será com o mesmo vencimento da fatura anterior alterando apenas o mês. (Obs: Se o vencimento for dia 31 e a próxima emissão for em mês de 30 dias, será alterado o vencimento para o dia primeiro do próximo mês. Ex: vencimento 31/10/2006, próximo vencimento seria 31/11/2006. Como não existe esta data altera o vencimento para 01/12/2006. Se o próximo vencimento for em dia que não exista dia 29 (fevereiro), deve contar 30 dias após o último vencimento e encontrará o novo vencimento. Ex: vencimento 30/01/2006 - fatura paga antes do vencimento ou no vencimento. Regra do próximo vencimento: 30/02/2006 não existe, serão 30 corridos, ou seja, o novo vencimento será no dia 02/03/2006 - Válido para o paliativo e definitivo).

PARA PAGAMENTO APÓS O VENCIMENTO:

Se o cliente efetuar o pagamento após o vencimento a próxima emissão deverá alterar o vencimento da fatura para o mesmo dia do pagamento da fatura anterior. Alterando apenas o mês. (Obs: Se o pagamento for dia 31, porém, o vencimento for dia 20 e a próxima emissão for em mês de 30 dias, será alterado o vencimento para o dia primeiro do próximo mês Ex: vencimento dia 20/10/2006 e pagamento 31/10/2006 próximo vencimento seria 31/11/2006. Como não existe esta data, altera o vencimento para 01/12/2006. Se o próximo vencimento for em dia que não existe dia 29/02/2006 deve contar 30 dias após o último pagamento e encontra o novo vencimento. Ex: vencimento 20/10/2006 e o pagamento for dia 30/01/2006 - fatura paga após o vencimento: Regra do próximo vencimento: 30/02/2006 não existe, serão 30 corridos, ou seja, o novo vencimento será no dia 02/03/2006 - Válido para o paliativo e definitivo.)


Deverá ser criada rotina para a numeração de NF dos boletos de assinatura que forma pagamento, pode ser utilizada a mesma rotina da numeração da taxa de habilitação que só numera o boleto após o pagamento.

Para a geração da Taxa de Instalação será utilizado o **Documento 41**.

Para a geração da cobrança do Cartão de Assinatura Mensal será utilizado o **Documento 70**.

Cobrança de Habilitação

O documento 41 será gerado no SAG, após comando efetuado pelo SAC, no momento da aquisição do plano pelo cliente.

		REQUISITOS PARA SISTEMAS FINANCEIROS	
PRODUTO/SERVIÇO: CONTROLE TOTAL		Área de Negócio: Financeira	
Status: <i>Definitiva</i>		Versão: 2.7	Data de Emissão: 09/03/2007

O documento 41 será gerado no SAG, sem número de NOTA FISCAL e terá vencimento 5 dias após a data da sua criação.

O documento 41, nesse primeiro momento, somente estará disponível para pagamento através das casas lotéricas e lojas de atendimento da BrT. Em uma segunda etapa, será analisada a possibilidade de pagamento através de ficha de compensação, com código de barras CNAB, que permita o bloqueio do recebimento após a data de validade do mesmo. O procedimento está sendo efetuado, nesse primeiro momento, dessa forma devido ao custo de recebimento, que nas casas lotéricas é de R\$ 1,55 e através de ficha de compensação é de R\$ 1,75.

O documento estará disponível para pagamento nas lotéricas até a data de vencimento da Cobrança de Habilitação. Após essa data o cliente não mais poderá efetuar o pagamento do documento dos documentos nas lotéricas, sendo necessária à geração de um novo documento 41.

No momento da contratação do serviço, a atendente deverá informar para o cliente que o documento para pagamento estará disponível para pagamento nas casas lotéricas a partir da conclusão da habilitação. Para o pagamento nas casas lotéricas deverá ser informado para o cliente o número do contrato ou o número do telefone cadastrado. O documento terá validade de pagamento de 5 dias, a contar da data do atendimento.

Cartão de Assinatura Mensal

O documento 70 será gerado no SAG, após o comando efetuado pelo SAC com o fechamento da OS (**Ordem de Serviço**) de instalação do plano para o cliente.

O documento 70 será gerado no SAG, sem número de NOTA FISCAL e terá vencimento 5 dias após a data da sua criação.

No boleto da cobrança de assinatura deverá ter data de validade conforme abaixo:

Assinatura → 35 dias após o vencimento

Após a emissão da OS de instalação contados 15 dias, o SAG irá cancelar a OS de instalação caso não receba a informação de pagamento da Cobrança de Habilitação.


O terminal Controle Total não deverá permitir agrupamento de contas e mudança da data de vencimento.

4. PLANO DE TESTE

Deverá ser testado todo o processo da seguinte forma:

Habilitação de cliente novo nos quatro planos, migração de cliente de pós-pago para pré-pago e vice versa nos sistemas SAC, SFA, SAF e SAG e na plataforma se todo o processo de inclusão de créditos e queima de créditos estão OK. Testar as regras de cobrança de bloqueio, cancelamento e retirada de terminal. Emissão de habilitação, emissão de boleto de assinatura, emissão do segundo e terceiro boleto de assinatura com alteração de NF.

Testar à rotina de numeração de NF, a contabilização dos registros, a geração do arquivo para o módulo fiscal, geração de arquivo para Norma.

	REQUISITOS PARA SISTEMAS FINANCEIROS	
PRODUTO/SERVIÇO: CONTROLE TOTAL		Área de Negócio: Financeira
Status: <i>Definitiva</i>	Versão: 2.7	Data de Emissão: 09/03/2007

5. PREVISÃO DE DESENVOLVIMENTO TI

(Tempo para conclusão de desenvolvimento e testes da TI)

Tempo para configuração dos planos e testes da TI

6. PREVISÃO DE IMPLANTAÇÃO NO SFA/GENEVA

(Tempo para homologação e atualização de tabelas no Faturamento)

Tempo para configuração dos planos e realização de testes.

2. REQUISITOS DE CRÉDITO, ARRECADAÇÃO E COBRANÇA

CRÉDITO

Este produto não causará impacto na área de Crédito por ser de natureza Pré-Pago. E como o crédito do bônus está vinculado ao pagamento da Cobrança de Habilitação, esta mudança não impacta a área de Crédito.

ARRECADAÇÃO

A especificação da área de Arrecadação encontra-se no anexo abaixo (ESPECIFICAÇÃO CONTROLE TOTAL- VERSAO VIII Arrecadação.PDF).



"ESPECIFICAÇÃO
CONTROLE TOTAL - "

Segue também o layout da Nota Fiscal e Boleto (Layout Boleto.pdf) do produto Controle Total (Estrutura). Será adotado o mesmo modelo utilizado para o AICE, mas o Marketing é responsável pela alteração dos textos.




"Layout Boleto.pdf"

COBRANÇA

O detalhamento da especificação para a área de Cobrança encontra-se nos anexos abaixo (EPF DO PLANO CONTROLE_VERSÃO atualizada e revisada Cobrança-080307.pdf; LAYOUT DA TELA DE CONTROLE DO PLANO CONTROLE TOTAL_DOC 70 Cobrança.pdf; LAYOUT DA TELA DE CONTROLE DO PLANO CONTROLE TOTAL_DOC 71 Cobrança.pdf).



"EPF DO PLANO CONTROLE_VERSÃO atualizada e revisada Cobrança-080307.pdf"
"LAYOUT DA TELA DE CONTROLE DO PLANO CONTROLE TOTAL_DOC 70 Cobrança.pdf"
"LAYOUT DA TELA DE CONTROLE DO PLANO CONTROLE TOTAL_DOC 71 Cobrança.pdf"

		REQUISITOS PARA SISTEMAS FINANCEIROS	
PRODUTO/SERVIÇO: CONTROLE TOTAL		Área de Negócio: Financeira	
Status: <i>Definitiva</i>		Versão: 2.7	Data de Emissão: 09/03/2007

3. REQUISITOS RELATIVOS A TRIBUTOS

COBRANÇA DE HABILITAÇÃO

Modelo da Nota Fiscal: Nota fiscal de ISS conforme modelo já adotado pela BrT

Natureza da Operação: Prestação de Serviço

CFOP: Não tem

Tributação: ISS de acordo c/ parametrização no SAG

Mensagem: Não tem

Ponto de impressão: Gerência de Arrecadação

CARTÃO ASSINATURA (NO DF)

Modelo da Nota Fiscal: Modelo 21

Série: U09

Natureza da Operação: Prestação de Serviço de comunicação

CFOP: 5.303

Tributação: ICMS (Alíquota atual de 25% no DF)

Mensagem: Não tem

Ponto de impressão: Gerência de Arrecadação

CARTÃO ASSINATURA (NOS DEMAIS ESTADOS DA REGIÃO II)

Modelo da Nota Fiscal: Modelo 21

Série: U09

Natureza da Operação: Prestação de Serviço de comunicação

CFOP: 5.303

Tributação: Não Tributada (a tributação é efetivada pela ativação na plataforma e nota fiscal emitida pelo SAP)

Mensagem: Não tem

Ponto de impressão: Gerência de Arrecadação

Observações:

- 1 - A nota fiscal de ativação emitida pelo sistema SAP segue a parametrização e configurações do modelo já existente hoje;
- 2 - Para controle individual dos registros do SAP será necessária a definição de um nome novo para o campo: "Sistema origem" no registro que é enviado do GPP para o SAP. Sugestão do nome: SAG;
- 3 - O bônus concedido ao cliente no momento da instalação do terminal não gera Nota Fiscal.

4. REQUISITOS CONTÁBEIS

1. Processo Operacional:

1.1. Nota Fiscal - Deverá ser gravada NF antes do registro da baixa do valor pago pelo cliente. O sistema deverá, ao identificar o pagamento do boleto antecipado, gravar nota fiscal, gerar status de faturados e grupo de faturamento no SFA com 2 grupos: 1o. até o corte da arrecadação; 2o. após data do corte até último dia do mês;


1.2. Pagos - Não pode existir status de "pagos" para documento sem Nota Fiscal;

1.3. Reconhecimento da receita - Será feito no momento da emissão da Nota Fiscal;

2. Contabilização:

2.1. Documento 41 e 70

- a. **Carga com status 57** – não contabiliza no processo de fechamento da arrecadação, a contabilização será feita pelo Faturamento em grupo específico para o Produto Controle Total. O status 57 será utilizado para conferência entre o que foi contabilizado pelo faturamento e o total desse status na 09W.

	REQUISITOS PARA SISTEMAS FINANCEIROS	
PRODUTO/SERVIÇO: CONTROLE TOTAL	Área de Negócio: Financeira	
Status: <i>Definitiva</i>	Versão: 2.7	Data de Emissão: 09/03/2007

- b. **Pagos** – D – Transitória de Arrecadação
C – Contas a Receber
- c. **Desfaz pagos** – D – Contas a Receber
C – Transitória de Arrecadação
- d. **Duplicidade** – D – Transitória de Arrecadação
C – Conta de Duplicidade
- e. **Devolução, Cancelamento, Estorno (todos os tipos)** – D – Perdas
C – Conta de OPR
- f. **Perdas*** – D – Perdas
C – Contas a Receber
- g. **Recuperação de Perdas*** – D – Transitória de Arrecadação
C – Recuperação de Perdas

* O processo de perdas e recuperação de perdas está sendo parametrizado conforme o processo existentes para outros documentos hoje (como por exemplo o Doc 71), caso haja alguma alteração a Contabilidade terá que ser avisada para nova parametrização.

Observação: A concessão de bônus para o cliente no pagamento da Cobrança de Habilitação não causa impacto na Contabilidade.

5. REQUISITOS DE CONTROLE OPERACIONAL DA RECEITA

Com referência a mediação do SMP e STFC, devem ser observados os seguintes pontos:

--> O número do Hotline já está definido e será utilizado um 0800 específico para esse serviço, de modo que a plataforma identifique a chamada como sendo do "Controle Total" e aplique tratamento diferenciado.

--> Será necessária à criação de casos de aceitação para tratamento dos novos cenários.

--> Será necessário criar um identificador específico para os bilhetes desse serviço. A forma mais prática é aquela utilizada atualmente, que é criar uma "categoria de terminal", para que o MDS marque os bilhetes de forma a identificar o serviço "Controle Total" e diferenciá-lo dos demais. O exemplo do LigMix (Categoria 87).

--> Poderá ser utilizado o mesmo tratamento existente hoje e que atende ao AICE e LigMix, ou seja, uma bilhetadora na mediação recebe todos os bilhetes coletados pelo MDS nas plataformas, esses bilhetes são encaminhados para o MXDR para controle de volume, e no DETRAF os bilhetes são tratados pelo "separador", que os distribui por filial nas bilhetadoras virtuais de Pré-pago. Como já existem bilhetadoras Pré-Pago cadastradas no DETRAF, a marcação de uma categoria específica, já possibilitaria a utilização dessa mesma bilhetadora e a criação dos casos de aceitação para tratar os bilhetes.


--> A atividade de recuperação de bilhetes na mediação, não será afetada significativamente, desde que os cadastros e casos de aceitação sejam corretos e previamente executados.

Deve ser viabilizada uma forma de consulta ou geração de relatório que permita a visibilidade de volumetria do Controle Total, por tipo de tráfego e CSP.

6. REQUISITOS DE CONTROLE FINANCEIRO DA RECEITA

Segue abaixo os pontos de atenção a serem considerados para o produto:

- 1 - A não geração de multa ou juros para pagamentos em atraso como fator de perda de receita.

		REQUISITOS PARA SISTEMAS FINANCEIROS	
PRODUTO/SERVIÇO: CONTROLE TOTAL		Área de Negócio: Financeira	
Status: <i>Definitiva</i>		Versão: 2.7	Data de Emissão: 09/03/2007

2 - A volatilidade de datas de pagamento, não se adequando a um grupo ou ciclo específico, que a depender do volume faturado novas datas de pagamento, poderá gerar sazonalidade na cadeia da receita.

3 - A retenção postergada de tributos federais e estaduais que acarretarão multa. Isso ocorrerá pelas constantes alterações no vencimento.

4 - A possibilidade de perda de receita decorrente do não bloqueio deste acesso ao término dos 30 dd de concessão, considerando que poderá ser gerado por parte do cliente, tráfego de chamadas, tanto entrante como saínte.

5 - O pagamento da instalação fará com que o terminal seja instalado sem bloqueio, sendo que esse pagamento dará um bônus ao cliente. Deverá existir um ponto de controle para garantir que os bônus estejam sendo ofertados apenas aos clientes que realizaram o pagamento da instalação. A responsabilidade por este controle deverá ser definida entre a Equipe de Controle Operacional da Receita e Equipe de Controle e Sistemas Financeiros e estender este tipo de controle para todos os outros planos e serviços com característica de bonificação similar. Deveremos contar com o apoio dos Técnicos envolvidos no desenvolvimento do Controle Total para criação destes pontos de controle, pois entendo que esta é uma das várias finalidades do Comitê.

6 - Posteriormente, seria enviada a mensalidade ao cliente e, apenas após o pagamento desta seria feito a recarga da franquia, referente a assinatura já paga. O mesmo controle definido para o item 5 deve ser criado para este item.

7 - Caso o cliente não pague a assinatura, deverá ocorrer o bloqueio total. Deverá existir um ponto de controle, em meio aos controles que estão em construção por nossa área sobre a Régua de Cobrança da Empresa de forma garantirmos que os clientes inadimplentes deste plano sejam realmente bloqueados e, em caso de exceção, que estas estejam bem definidas.

Pelo entendimento da área, embora haja diversos pontos críticos sobre a Receita deste Plano, o foco é para as perdas de receita geradas exclusivamente na cadeia de valor. O esforço será focado nas possíveis perdas decorrentes das Mensalidades Não Faturadas referentes ao intervalo entre o vencimento e o efetivo pagamento da fatura. Diante do exposto, não foram identificados impactos significativos para o Controle Financeiro da Receita neste momento.

7. REQUISITOS DE PÓS-FATURAMENTO / SINDICÂNCIA

Para casos de pagamento em duplicidade o valor pago em duplicidade poderá ser devolvido:

- 1 - Conta corrente - do titular da linha
- 2 - Crédito no próprio telefone (cartão)
- 3 - Ordens de pagamento (não recomendável)

Para casos em que o cliente cancele o terminal ainda com créditos ativos, o sistema deve disponibilizar a visualização deste crédito na tela 12 do SAF, para devolução para ao cliente com as seguintes opções de devolução:

- 1 - Conta corrente - do titular da linha
- 2 - Ordem de pagamento

Para os casos de migração, nos telefones com créditos o valor do crédito não utilizado deve estar disponível na tela 12 do SAF, para devolução para ao cliente conforme abaixo:


1. Migração de Pós-Pago para Controle Total:

Do Pós-Pago para o Controle Total não haverá alteração, pois não há migração de créditos. No momento do corte a OS de migração já efetua a cobrança de assinatura pró-rata. Não será cobrada a Taxa de Instalação, pois a mesma já havia sido paga no plano anterior.

2. Migração de Controle Total para Pós-Pago:

Os créditos não utilizados no Controle Total devem ser migrados como crédito na conta Pós-Pago do cliente. O crédito será debitado do valor total da fatura, visto que o crédito na Plataforma tem a validade de 180 (cento e oitenta) dias. O valor remanescente será creditado nas próximas faturas até o prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados a partir da data de ativação do crédito. Esta regra deve constar em contrato com o cliente.

3. Migração de LigMix para Controle Total:

		REQUISITOS PARA SISTEMAS FINANCEIROS	
PRODUTO/SERVIÇO: CONTROLE TOTAL		Área de Negócio: Financeira	
Status: <i>Definitiva</i>		Versão: 2.7	Data de Emissão: 09/03/2007

Os créditos não utilizados no LigMix devem ser migrados para o Controle Total. A franquia do LigMix não será migrada, pois o pagamento da assinatura será pró-rata.

4. Migração do Controle Total para LigMix:
Os créditos não utilizados no Controle Total serão migrados para o LigMix. A franquia não será migrada, mas esta informação deve constar em contrato.
5. Migração do Controle Total para AICE:
Os créditos não utilizados no Controle Total serão migrados para o AICE. A franquia não será migrada, mas esta informação deve constar em contrato.
6. Migração do AICE para Controle Total:
Os créditos não utilizados no AICE serão migrados para o Controle Total.

8. REQUISITOS DE FRAUDE

Informamos que para o produto Controle Total é necessário prever e permitir no SAC e CLARIFY os seguintes bloqueios: Bloqueio 90 – Bloqueio de Fraude / Bloqueio 16 – Bloqueio de Inadimplência Premeditada (Bloqueio IP).

As tramitações das OS's destes bloqueios, seguem os procedimentos normais e já existentes para os produtos AICE/Híbrido e Fixo. (Observação: Bloqueios originados por Fraude e Inadimplência Premeditada (Bloqueio IP), originam somente "Bloqueio Total").

Como está na especificação do produto Controle Total, que o mesmo poderá efetuar a migração de categoria e de plano "pós-pago e híbrido da fixa", toda vez que ocorrer esta migração, os mesmos deverão passar pelos processos de análise dos filtros anti-fraude. As mesmas regras aplicadas para telefonia fixa, deverão ser implementadas quando ocorrer à troca de categoria ou plano. Neste caso, as OS's serão geradas normalmente no SAC e Clarify, não mostrando nenhuma mensagem de alerta, porém, quando a referida OS for contemplada em algum parâmetro definido nos filtros anti-fraude, o encaminhamento da mesma será desviado para o Back Office – "Análise Cadastral" para as devidas validações. A continuidade da tramitação só ocorrerá após a respectiva validação.

Fila do Back Office Análise Cadastral: IA : CMR : FRD - Unidade: BO.

Atualmente as filas anti-fraude não capturam as OS's de troca de plano e categoria, com esse novo desenvolvimento deverá ser garantida que toda troca de plano ou categoria que contemple algum parâmetro do anti-fraude, seja desviada para a fila FRB BO do SAC. Deverá ser efetuado no ambiente de teste, todas as validações referentes aos filtros do anti-fraude para implementação do produto Controle Total.

9. OBSERVAÇÕES