

MASSIVA

INFRA

**QUAL A
FINALIDADE
DESSES
PROTÓCOLOS**

Vamos imaginar um cenário onde atendemos um cliente, no qual o mesmo informa estar sem conexão.

No momento de verificação, descobrimos que **TODA CTO ESTÁ EM
LINK LOSS.**

O QUE DEVEMOS FAZER?

Em primeira instância, vamos validar se é somente a CTO em questão ou se alguma (ou em pior dos casos) todas as PONs estão OFFLINE.

Após validarmos que de fato aquela CTO está em LOSS, devemos abrir um protocolo de massiva (PROTOCOLO DE EVENTO MASSIVO).

Esse protocolo além de informar aos clientes que ligarem que estamos com indisponibilidade em sua região, também servirá de registro para contabilizarmos números.

Junto ao protocolo de massiva, devemos abrir um **PROTOCOLO DE INFRAESTRUTURA**, para que assim, a equipe possa ir ao local para efetuar a manutenção.

Durante o processo de abertura, **DEVEMOS JÁ DEIXAR VINCULADO AO RESPONSÁVEL DA INFRA** no momento.

**- MASSIVA -
INDISPONIBILIDADE**

PROTÓCOLO

PROTOCOLOS DE MASSIVA

PROTÓCOLO

**- MASSIVA -
INSTABILIDADE**

INDISPONIBILIDADE

O protocolo de **MASSIVA INDISPONIBILIDADE** será aberto quando verificarmos que a **CTO**, **PLACA** ou **PON** estiver totalmente **OFFLINE**.

Caso verificarmos que possui um cliente UP e o restante OFFLINE, devemos validar se de fato o cliente está fisicamente na CTO em questão.

INSTABILIDADE

O protocolo de **MASSIVA INSTABILIDADE** será aberto quando verificarmos que uma PON ou PLACA estiverem com sinal atenuado.

Assim como para conexões de rádio, será aberto quanto o **POP/AP ESTIVER MODULANDO**

O prazo da massiva será disponibilizado pelo **RESPONSÁVEL PRESENTE DA INFRAESTUTURA**. Caso o problema ocorra fora do horário comercial, quem irá disponibilizar um prazo estipulado será o **CGR PRESENTE OU EM PLANTÃO**.

Em casos em que nenhuma das partes nos passarem um retorno, será escalonado ao **SUPERVISOR DO NOC**.

Após aberto, o mesmo só deve ser encerrado **APENAS QUANDO O TÉCNICO ENTRAR EM CONTATO** da mesma forma que **ENCERRAMENTO DEVE ACONTECER NO MESMO MOMENTO** em que o mesmo nos contatar.

O Técnico só pode ser liberado após registrarmos que o mesmo entrou em contato **DEVENDO EM TODOS OS CASOS CONTER O NOME DO TÉCNICO.**

PROTOCOLO DE



INFRAESTRUTURA

Teremos diversos protocolos para infraestrutura, porém nesse treinamento iremos focar no **VERIFICAÇÃO DE REDE LOSS.**

Esse protocolo será aberto junto ao protocolo de **MASSIVA INDISPONIBILIDADE.**

Nele devemos informar o **SITE** (**SLESC, SLECE, SLECP...**), o prazo para o protocolo, motivo, solicitante e o ponto de acesso.

ABERTURA - PROTOCOLO - MASSIVA

- PRIMEIRO PASSO -

Devemos acessar a aba **DASHBOARD – MANUTENÇÃO** e ir na no submenu **GESTÃO DE PONTOS DE ACESSO**.

erp.sebratel.net.br/network_maintenances

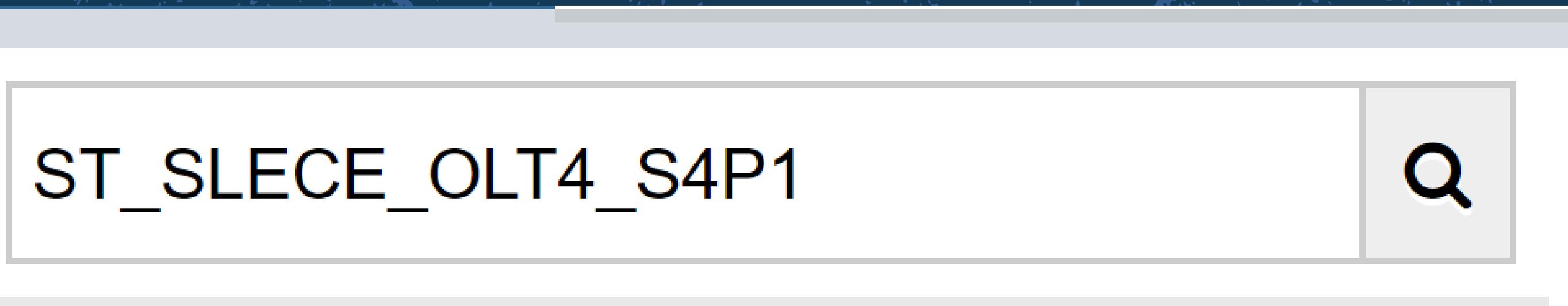
Dashboard – Manutenção

GESTÃO DE SPLITTERS

Ativos | **Todos** | **Pesquisar...**

<input type="checkbox"/>	Código	Título	Fabricante / Tipo	Concentrador / Site	
			Wireless		
	BCRMG_1	AP_PTMP_MKTK_ST_BCRMG_1	Mikrotik Wireless	auth01.bmt BCRMG	172.26.88.130
	BCRMG_2	AP_PTMP_MKTK_ST_BCRMG_2	Mikrotik Wireless	auth01.bmt BCRMG	172.26.88.131
	BCRPL_1	AP_PTMP_MKTK_ST_BCRPL_1	Mikrotik Wireless	auth01.bmt BCRPL	172.26.88.162
	BCRPL_2	AP_PTMP_MKTK_ST_BCRPL_2	Mikrotik Wireless	auth01.bmt BCRPL	172.26.88.163
	BCRPM2_1	AP_PTMP_MKTK_ST_BCRPM2_1	Mikrotik Wireless	auth01.bmt BCRPM2	172.26.88.66
	BCRPM2_2	AP_PTMP_MKTK_ST_BCRPM2_2	Mikrotik Wireless	auth01.bmt BCRPM2	172.26.88.67
	BCRPM2_3	AP_PTMP_MKTK_ST_BCRPM2_3	Mikrotik Wireless	auth01.bmt BCRPM2	172.26.88.68
	BCRPM2_5	AP_PTMP_MKTK_ST_BCRPM2_5	Mikrotik Wireless	auth01.bmt BCRPM2	172.26.88.70
	BCRTR_1	AP_PTMP_MKTK_ST_BCRTR_1	Mikrotik Wireless	auth01.bmt BCRTR	172.26.88.98
	BCRTR_2	AP_PTMP_MKTK_ST_BCRTR_2	Mikrotik Wireless	auth01.bmt BCRTR	172.26.88.99
	ERCTC_1	AP_PTMP_MKTK_ST_ERCTC_1	Mikrotik Wireless	ST_ERCTC_1 ERCTC	172.16.117.2
	GAUBV_1	AP_PTMP_MKTK_ST_GAUBV_1	Mikrotik Wireless	ST_GAUBV_1 GAUBV	172.16.101.2

No capo de busca, devemos colocar o ponto de acesso, que pode ser verificado também através da aba **SPLITTERS**.



erp.sebratel.net.br/authentication_splitters

Após a busca, vamos **MARCAR A CAIXA** dos pontos que estão sendo afetados.



<input type="checkbox"/>	Código	Título	Fabricante / Tipo
<input checked="" type="checkbox"/>	SLECE-2058	ST_SLECE_OLT4_S4P10 VLAN 2058	Fiberhome Fibra - OLT
<input checked="" type="checkbox"/>	SLECE-2059	ST_SLECE_OLT4_S4P11 VLAN 2059	Fiberhome Fibra - OLT
<input checked="" type="checkbox"/>	SLECE-2060	ST_SLECE_OLT4_S4P12 VLAN 2060	Fiberhome Fibra - OLT
<input checked="" type="checkbox"/>	SLECE-2061	ST_SLECE_OLT4_S4P13 VLAN 2061	Fiberhome Fibra - OLT
<input type="checkbox"/>	SLECE-2062	ST_SLECE_OLT4_S4P14 VLAN 2062	Fiberhome Fibra - OLT

Após marcarmos, vamos clicar na **ENGRANAGEM**

Na primeira dela **DEVEMOS SEMPRE** colocar o horário que foi **IDENTIFICADO**
o evento massivo.

Novo Incidente Massivo

Dados Iniciais | **Conexões - Filtros** | **Conexões - Listagem** | **Solicitações - Listagem** | **Manutenção**

Data Incidente | 20/04/2023 | 

Hora Incidente | 14:53 | 





Voltar | **Avançar** | **Cancelar**

Nessa tela, vamos selecionar os Splitters apenas em caso de ser
APENAS 1 PONTO DE ACESSO AFETADO.

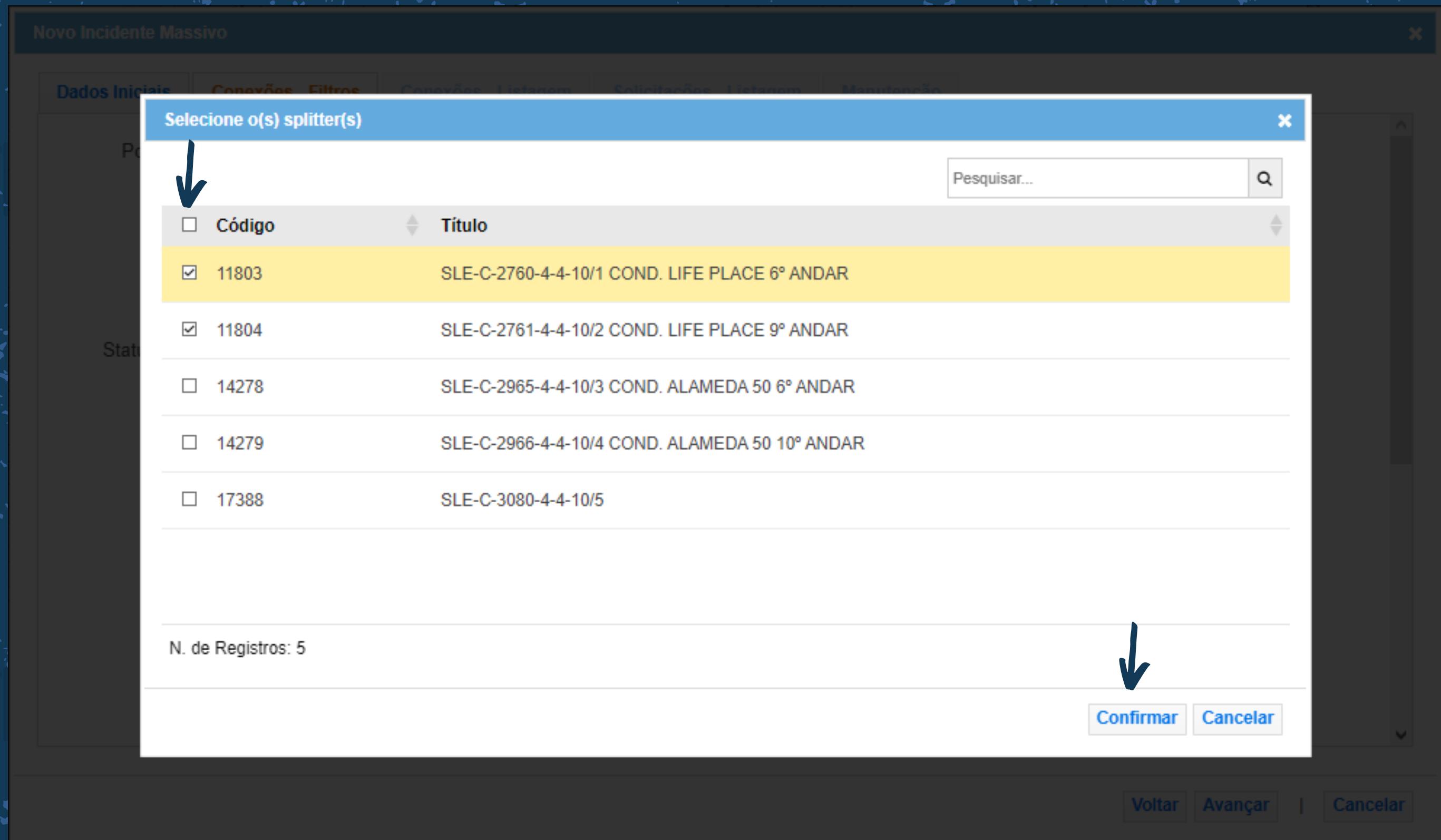
Novo Incidente Massivo

Dados Iniciais **Conexões - Filtros** **Conexões - Listagem** **Solicitações - Listagem** **Manutenção**

Ponto Acesso	SLECE-2058 - ST_SLECE_OLT4_S4P10 VLAI
Slot OLT	Selecione
Porta OLT	Selecione
Status Conexão	Selecione
VLAN	Selecione
Splitter	<input type="text"/>  
Cidade	<input type="text"/>  

Voltar | **Avançar** | **Cancelar**

Caso seja necessário selecionar os Splitters, vamos selecionar após clicarmos no ícone de LUPA na aba anterior.



Nessa aba, irá aparecer todas as conexões afetadas dentro daquele ponto de acesso.

Novo Incidente Massivo

Dados Iniciais **Conexões - Filtros** **Conexões - Listagem** **Solicitações - Listagem** **Manutenção**

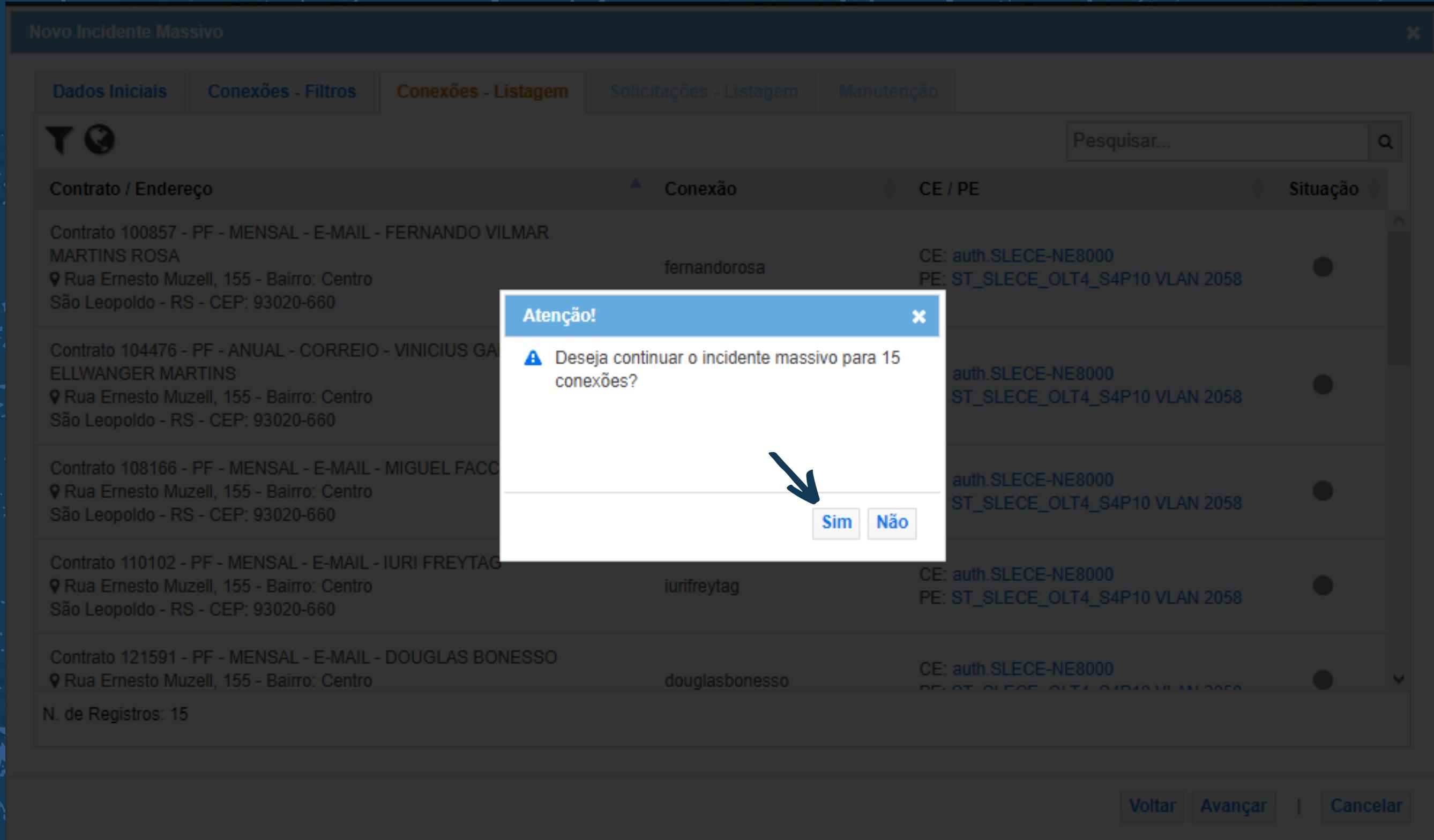
Pesquisar...

Contrato / Endereço	Conexão	CE / PE	Situação
Contrato 100857 - PF - MENSAL - E-MAIL - FERNANDO VILMAR MARTINS ROSA Rua Ernesto Muzell, 155 - Bairro: Centro São Leopoldo - RS - CEP: 93020-660	fernandorosa	CE: auth.SLECE-NE8000 PE: ST_SLECE_OLT4_S4P10 VLAN 2058	
Contrato 104476 - PF - ANUAL - CORREIO - VINICIUS GABRIEL ELLWANGER MARTINS Rua Ernesto Muzell, 155 - Bairro: Centro São Leopoldo - RS - CEP: 93020-660	viniciusmartins_1	CE: auth.SLECE-NE8000 PE: ST_SLECE_OLT4_S4P10 VLAN 2058	
Contrato 108166 - PF - MENSAL - E-MAIL - MIGUEL FACCHINI Rua Ernesto Muzell, 155 - Bairro: Centro São Leopoldo - RS - CEP: 93020-660	michelfacchini	CE: auth.SLECE-NE8000 PE: ST_SLECE_OLT4_S4P10 VLAN 2058	
Contrato 110102 - PF - MENSAL - E-MAIL - IURI FREYTAG Rua Ernesto Muzell, 155 - Bairro: Centro São Leopoldo - RS - CEP: 93020-660	iurifreytag	CE: auth.SLECE-NE8000 PE: ST_SLECE_OLT4_S4P10 VLAN 2058	
Contrato 121591 - PF - MENSAL - E-MAIL - DOUGLAS BONESSO Rua Ernesto Muzell, 155 - Bairro: Centro	douglasbonesso	CE: auth.SLECE-NE8000 PE: ST_SLECE_OLT4_S4P10 VLAN 2058	

N. de Registros: 15

Voltar **Avançar** | **Cancelar**

Nessa mesma aba, após clicar em **AVANÇAR**, o sistema irá lhe pedir uma confirmação, na qual **IREMOS ACEITAR**.



Nessa aba vamos apenas clicar em AVANÇAR

Novo Incidente Massivo

X

Dados Iniciais Conexões - Filtros Conexões - Listagem Solicitações - Listagem Manutenção

Pesquisar... 

 Abertura ▲ Solicitação ◆ Tipo Solicitação

Nenhuma informação

N. de Registros: 0



Voltar Avançar | Cancelar

Por fim, vamos para aba final de preenchimento de dados.

Novo Incidente Massivo

X

Dados Iniciais **Conexões - Filtros** **Conexões - Listagem** **Solicitações - Listagem** **Manutenção**

Local | SEBRATEL X

Tipo Solicitação | Massiva / PE Indisponibilidade X

Descrição | INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS - ABERTURA
Nome do solicitante:

Data Retorno | 20/04/2023 Calendar icon

Hora Retorno | 18:00 Clock icon

Envia E-mail | Não Down arrow icon

Envia SMS | Não Down arrow icon i

Voltar Avançar | Cancelar

INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS – ABERTURA

- **NOME DO SOLICITANTE:** NOME DO TÉCNICO (caso informado) ou SEU NOME (caso tenha identificado)
- **MOTIVO:** Motivo pelo qual está sendo aberto a massiva.
- **CLIENTES AFETADOS:** Quantos clientes estão sendo afetados.
- **PRAZO DE NORMALIZAÇÃO:** Prazo informado pela infra ou CGR.

- **LOCAL:** SEBRAE.
- **TIPO DE SOLICITAÇÃO:** MASSIVA / PE INDISPONIBILIDADE.
- **DATA RETORNO:** Dia que massiva irá finalizar.
- **HORA DO RETORNO:** Horário que massiva irá finalizar.
- **EMAIL:** Não será alterado.
- **SMS:** Não será alterado.

ABERTURA - PROTOCOLO - INFRA

- PRIMEIRO PASSO -

Devemos acessar a aba **NOVA SOLICITAÇÃO | MODO ANTIGO**.

erp.sebratel.net.br/solicitations/new_solicitation/close

- PRIMEIRO PASSO -

Devemos acessar a aba **NOVA SOLICITAÇÃO | MODO ANTIGO**.

erp.sebratel.net.br/solicitations/new_solicitation/close

Passo 1 Abertura de Solicitação	Passo 2 Check-list de abertura	Passo 3 Upload Arquivos	Passo 4 Informações Gerais
<input type="text" value="Consultar PBX"/> 	<input type="text" value="Código"/> <input type="text" value="Tipo de Solicitação"/>  	<p>Título - Deixe em branco para ser gerado automaticamente</p> <p>Solicitação</p>	<p>Serviço Realizado</p>
	<input type="button" value="Anterior"/> <input type="button" value="Próximo"/> <input type="button" value="Concluir"/>		

Passo 1
Abertura de Solicitação

Passo 2
Check-list de abertura

Passo 3
Upload Arquivos

Passo 4
Informações Gerais

Consultar PBX

Título - Deixe em branco para ser gerado automaticamente

Código

Selezione um Tipo de Solicitação

Busca:

Código	Título	Possui Processo	Requer etiqueta
01	Infraestrutura - Fibra	●	●
03	Infraestrutura - Manutenção de Splitter / CTO	●	●
04	Infraestrutura - Ampliação de Splitter / CTO	●	●
24	Manutenção / Migração PE	●	●
25	Atendimentos - NOC	●	●
27.5	CGR/Suporte	●	●
51	Devolução de equipamento de Rede (Infraestrutura)	●	●
6.02	Viabilidade Técnica - EVENTOS E PROJETOS CUSTOMIZADOS	●	●
9.01.04	Massiva / Site Indisponibilidade	●	●
9.01.05	Massiva / PE Indisponibilidade	●	●
51 registros			

Confirmar Cancelar

Após selecionarmos **INFRAESTRUTURA – FIBRA**, algumas informações serão preenchidas automaticamente.

Passo 1 Abertura de Solicitação	Passo 2 Check-list de abertura	Passo 3 Upload Arquivos	Passo 4 Informações Gerais
<p>Consultar PBX </p> <p>Código Infraestrutura - Fibra  </p> <p>Código GABRIEL DIAS RAMOS   Candidato</p> <p> Telefone: (51)8104-0307 Celular: (51)98104-0307 E-mail: gabriel.diasramos@sebratel.com.br</p> <p>Selezione o local... </p> <p>Código GUSTAVO LEITE DOS SANTOS  </p> <p> Catálogo de Serviço </p> <p>Site  </p> <p>Manual  Manual - Agendar </p> <p> Prazo</p> <p>Abertura  Normal </p>	<p>Título - Deixe em branco para ser gerado automaticamente</p> <p>Solicitação gerada para registro de serviço de fibra.</p> <p>Motivo da solicitação:</p> <p>Criticidade da solicitação/ Urgência:</p> <p>Ponto de acesso/ CTO/ POP ou SITE:</p>	<p>Você não pode atender a essa solicitação</p>	<p> Anterior  Próximo  Concluir</p>

Após isso vamos selecionar o LOCAL como SEBRAE.

Passo 1
Abertura de Solicitação

Passo 2
Check-list de abertura

Passo 3
Upload Arquivos

Passo 4
Informações Gerais

Consultar PBX

Código Infraestrutura - Fibra

Código GABRIEL DIAS RAMOS Solicitante

Telefone: (51)8104-0307
Celular: (51)98104-0307
E-mail: gabriel.diasramos@sebratel.com.br

SEBRAE

Código GUSTAVO LEITE DOS SANTOS Atendente

Catálogo de Serviço

Site

Manual Manual - Agendar

Prazo

Abertura Normal

Título - Deixe em branco para ser gerado automaticamente

Solicitação gerada para registro de serviço de fibra.

Motivo da solicitação:

Criticidade da solicitação/ Urgência:

Ponto de acesso/ CTO/ POP ou SITE:

Você não pode atender a essa solicitação

Anterior Próximo Concluir

No CATALOGO iremos selecionar VERIFICAÇÃO DE REDE LOSS

Passo 1
Abertura de Solicitação

Passo 2
Check-list de abertura

Passo 3
Upload Arquivos

Passo 4
Informações Gera

Consultar PBX

Código

Código

Selezione um Serviço

Busca:

Código	Título	SLA
0.0.1	Suporte (72 Horas)	24x7
0.0.2	Suporte (48 Horas)	24x7
0.0.3	Suporte (24 Horas)	24x7
0.0.4	Empresarial PME (24 Horas)	24x7
0.0.5	Empresarial Dedicado (4 Horas)	24x7
0.0.6	Infra/Fibra - Verificação de Rede LOSS	24x7
0.0.7	Infra/Fibra - Verificação de Atenuação de Rede	24x7
0.0.8	Infra/Fibra - Readequação de Caixa Óptica (CTO)	Manual
0.0.9	Infra/Fibra - Readequação Caixa de Emenda (CEO)	Manual

70 registros

Página 1 de 3

Confirmar Cancelar

SEBRAT

Código

Catálogo

Site

Manual

Prazo

Abertura

Normal

No SITE iremos pesquisar pelo SITE DO PONTO AFETADO

Passo 1
Abertura de Solicitação

Passo 2
Check-list de abertura

Passo 3
Upload Arquivos

Passo
Informações

Consultar PBX

Título - Deixe em branco para ser gerado automaticamente

Código

Código

Selezione o Site

SLECB

Código Site Documentação

SLECE SLECE 36

SLECE - PRACA AMADEU ROSSI SLECE - Praça Amadeu Rossi 6

N. de Registros: 2 / 127

Confirmar Cancelar

Infra/Fibras

Site

Manual

Prazo

Abertura Normal

Código	Site	Documentação
SLECE	SLECE	36
SLECE - PRACA AMADEU ROSSI	SLECE - Praça Amadeu Rossi	6

Colocaremos a DATA DO PROTOCOLO DA INFRA e por fim a MÁSCARA

Passo 1
Abertura de Solicitação

Passo 2
Check-list de abertura

Passo 3
Upload Arquivos

Passo 4
Informações Gerais

Consultar PBX

Código Infraestrutura - Fibra

Código GABRIEL DIAS RAMOS

Solicitante

Telefone: (51)8104-0307
Celular: (51)98104-0307
E-mail: gabriel.diasramos@sebratel.com.br

SEBRATEL

Código GUSTAVO LEITE DOS SANTOS

Atendente

Infra/Fibra - Verificação de Rede LOSS

SLECE

Manual Manual - Agendar

24/04/2023 18:00

Abertura Normal

Título - Deixe em branco para ser gerado automaticamente

Solicitação gerada para registro de serviço de fibra.

Motivo da solicitação:

Criticidade da solicitação/ Urgência:

Ponto de acesso/ CTO/ POP ou SITE:

Você não pode atender a essa solicitação

Anterior Próximo Concluir

- **MOTIVO DA SOLICITAÇÃO:** Motivo pelo qual protocolo está sendo aberto. Deve conter nome do técnico caso o mesmo tenha solicitado.
- **CRITICIDADE DA SOLICITAÇÃO:** Criticidade ou urgência do reparo ser efetuado.
- **PONTO DE ACESSO:** Ponto de acesso que necessita reparo EX:
ST_SLECE_OLTO_SOPO VLAN 0000 - CTO 000 ou **ST_SLECE_OLTO_SOPO VLAN 0000**

Após isso, clicaremos em **CONCLUIR**

Lembrando que ambos os protocolos podem ser visualizados na aba

SOLICITAÇÕES - LISTAGEM

erp.sebratel.net.br/all_solicitations#/

Assim como também, ambos protocolos devem ser enviados no **GRUPO NOC SEBRATEL** junto ao **RELATO DA MASSIVA**

Protocolo 773905 - Massiva / PE Indisponibilidade - EVERTON LUIS DE OLIVEIRA
INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS - ABERTURA

8 Nome do solicitante: Everton

8 Motivo: CTO 618 em Sapucaia esta em loss.

8 Clientes afetados: 13

8 Prazo de normalização: Aguardando Infra

Pontos de Acesso:

- ST_SPSCE_OLT1_S9P12 VLAN 2140

Protocolo 773901 - Infraestrutura - Fibra / Infra/Fibra - Verificação de Rede LOSS - SPSCE