

RIO DE JANEIRO, RJ  
24 A 28 DE OUTUBRO DE 2011

7º FÓRUM  
REDECOMEP 

17 SCI  
SEMINÁRIO DE  
CAPACITAÇÃO  
E INOVAÇÃO

# Operações de redes: o processo de Gestão de Desempenho

Rafael de Oliveira Ribeiro – GO/RNP



Ministério da  
Cultura

Ministério da  
Educação

Ministério da  
Ciência, Tecnologia  
e Inovação





## Agenda

- Paradigmas de gerenciamento de redes de telecomunicações
- A gestão do desempenho na RNP
- Referências







# Paradigmas de gerenciamento de redes de telecomunicações

- Uma rede de telecomunicações pode ser gerida (ou mantida) em **cinco disciplinas** básicas <sup>1,2</sup>:
  - Configuração
  - Falhas
  - Desempenho
  - Segurança
  - Contabilização
- As funções de Falhas, Desempenho e Segurança são responsáveis pela **garantia** do nível de serviço oferecido <sup>3,4</sup>.





## Paradigmas de gerenciamento de redes de telecomunicações (cont.)

### ■ Diferenças entre as gestões de Falhas e de Desempenho:

- A gestão de Falhas objetiva a solução de eventos que **impedem** o uso de um serviço;
  - Foca no *curto* prazo, de atuação *pontual*.
- Por sua vez, a gestão do Desempenho visa manter a **eficiência** do serviço
  - *Médio a longo* prazo, possibilidade de atuação *sistêmica*;
  - Realimenta os processos de *planejamento*.







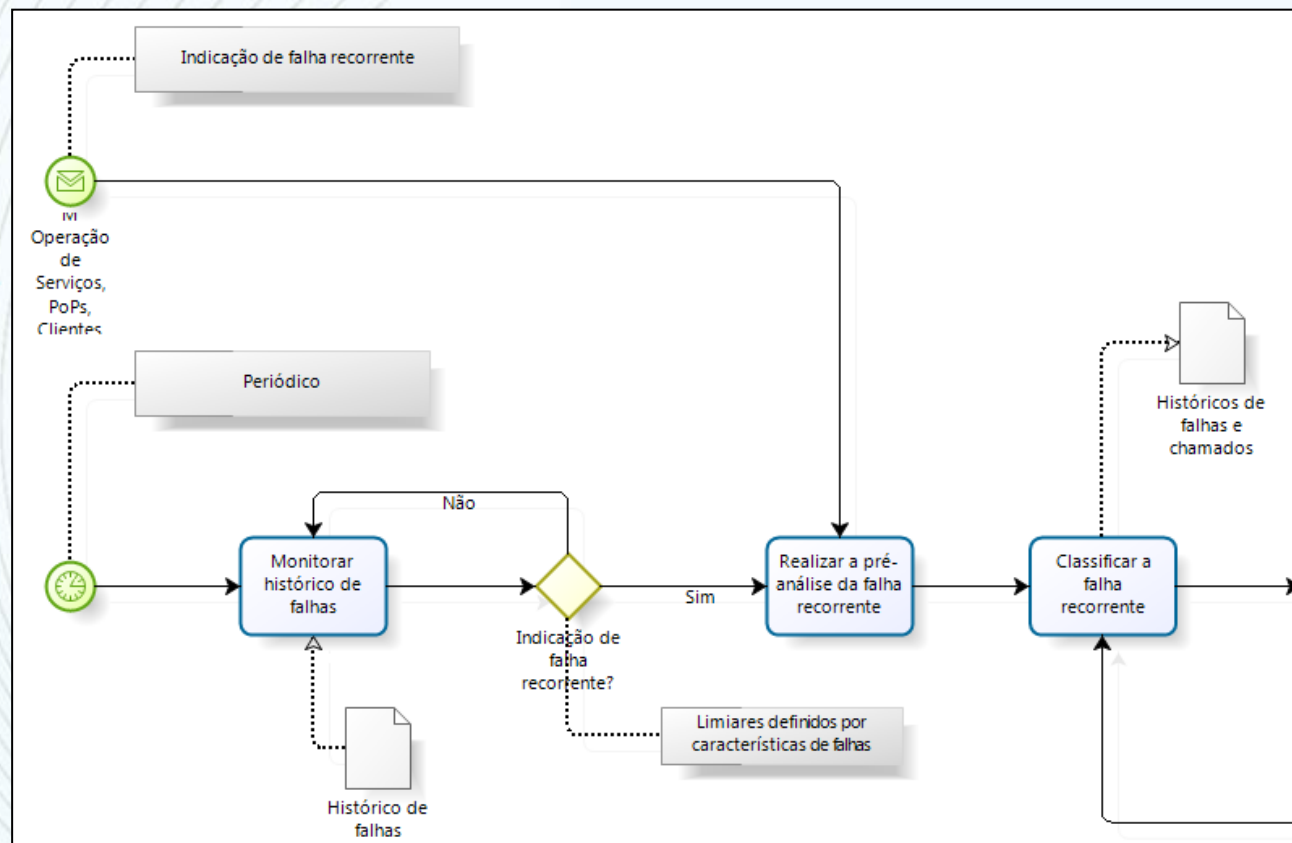
## A gestão do desempenho na RNP

- A Gerência de Operações da RNP emprega uma abordagem multi-nível <sup>5</sup>, avaliando:
  - Serviço de conectividade;
  - Operadoras;
  - Fornecedores; e,
  - Atendimento de primeiro nível.
- Também apóia os processos de Engenharia\*:
  - No planejamento; e,
  - Em manutenções programadas;

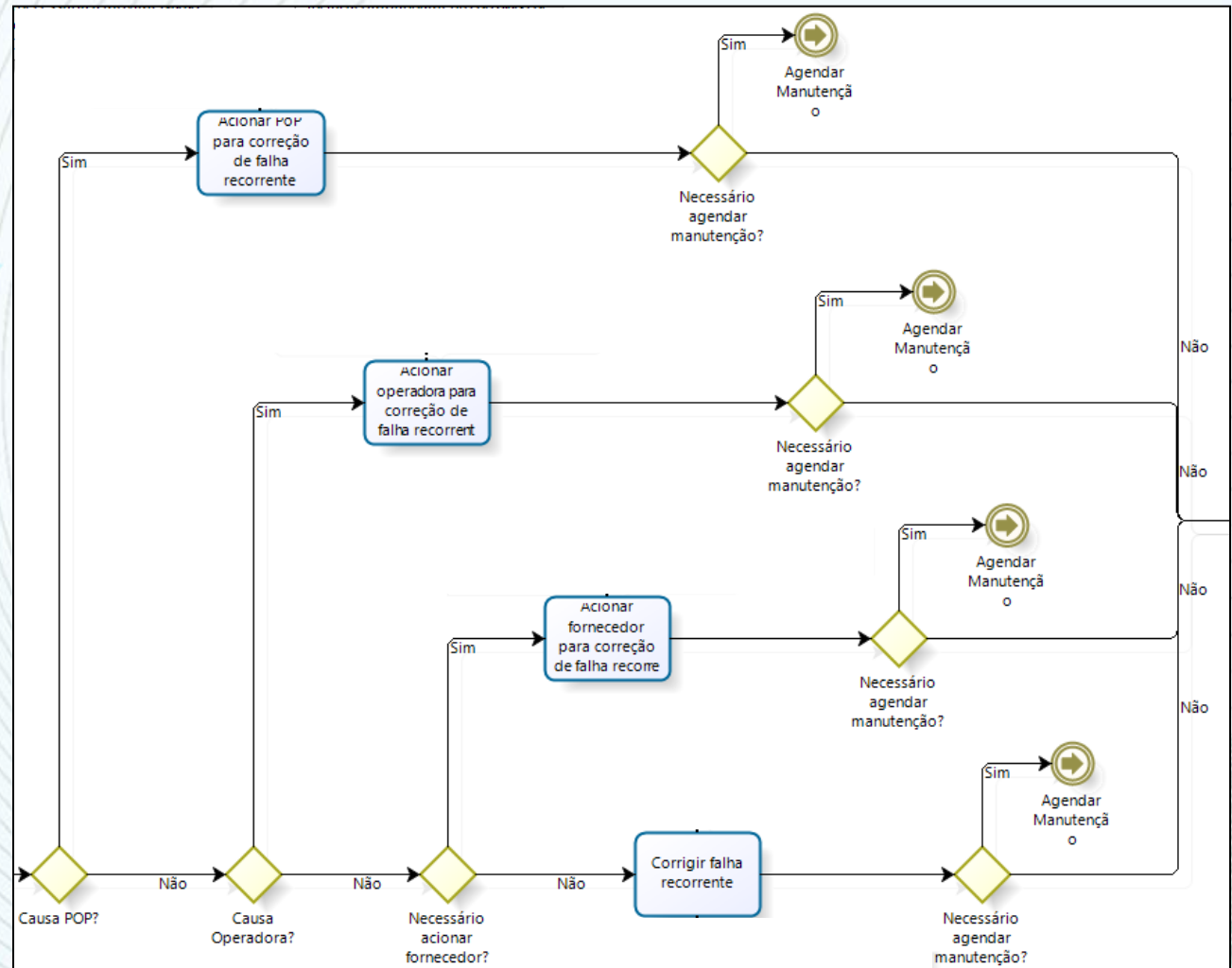
\* Fora do escopo da apresentação



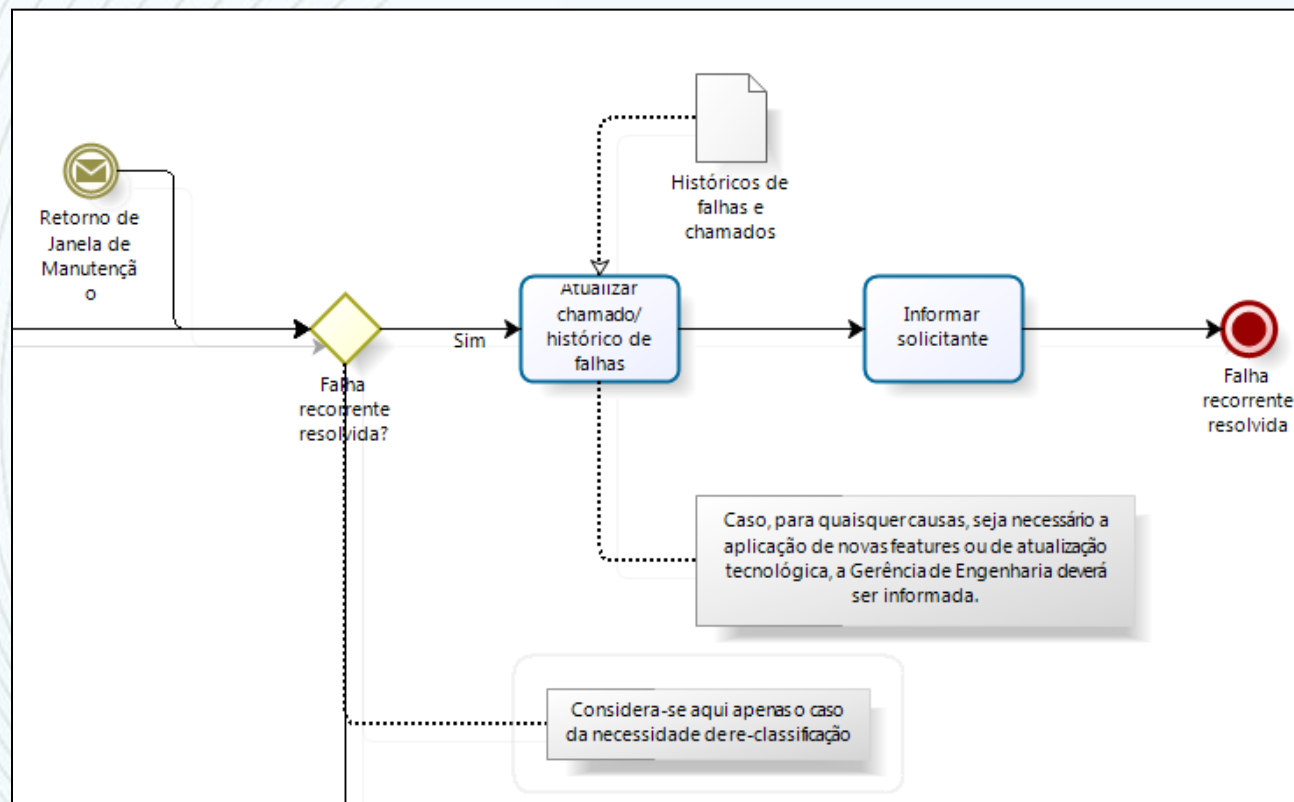
## A gestão do desempenho na RNP: Serviço de conectividade – 1/3





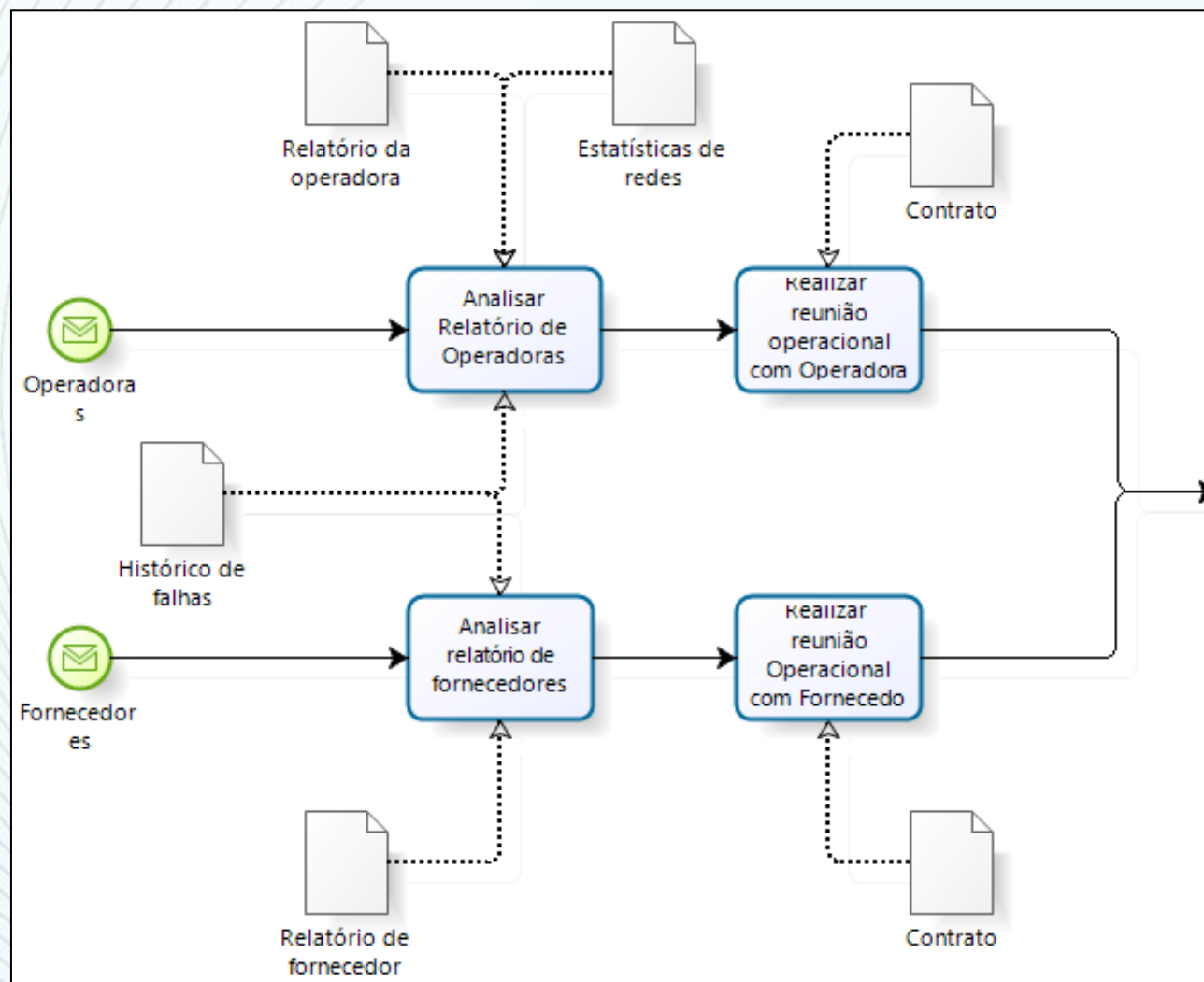


## A gestão do desempenho na RNP: Serviço de conectividade – 3/3





## A gestão do desempenho na RNP: Operadoras e Fornecedores – 1/2

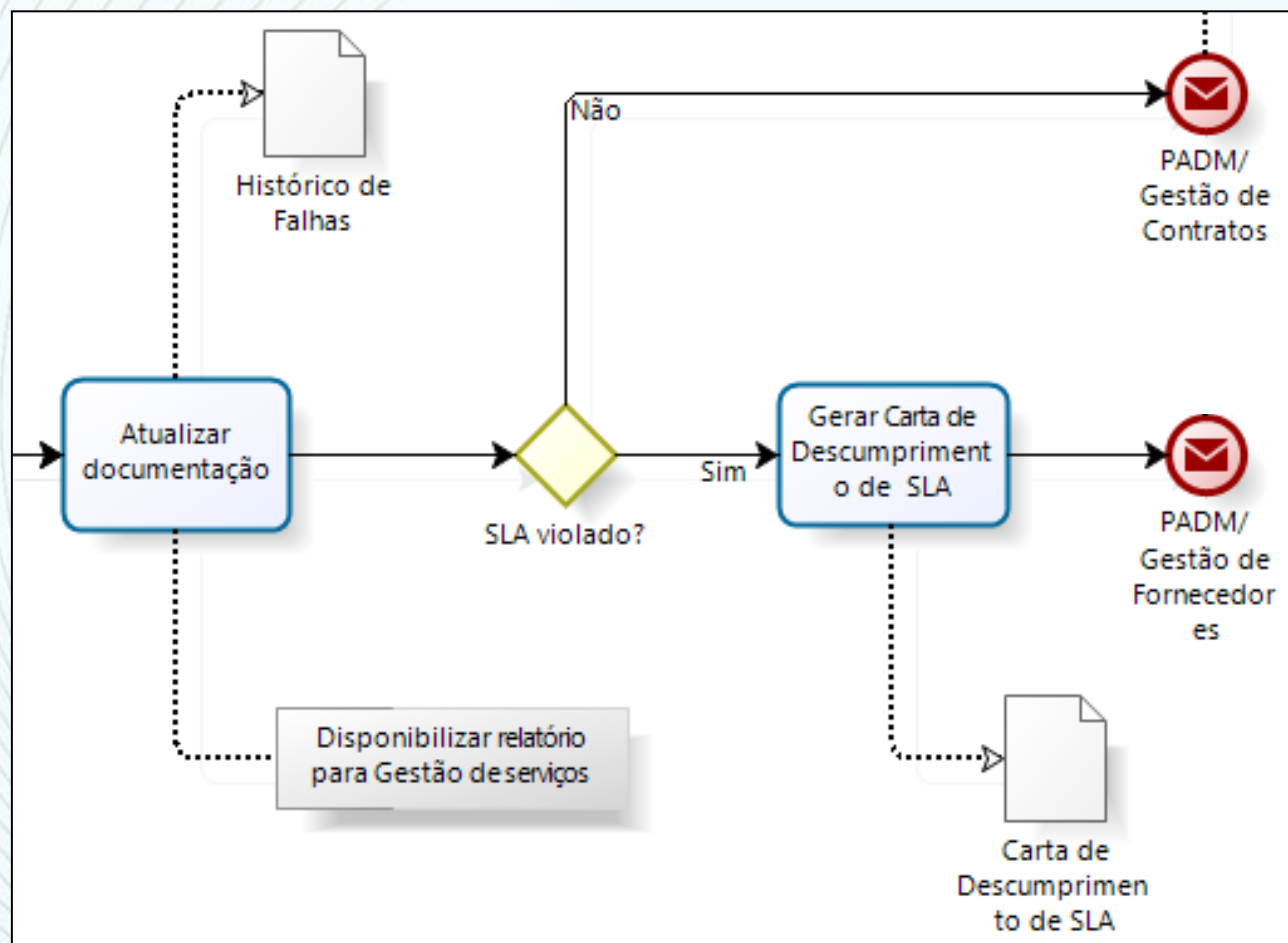


17 SCI

SEMINÁRIO DE  
CAPACITAÇÃO  
E INOVAÇÃO

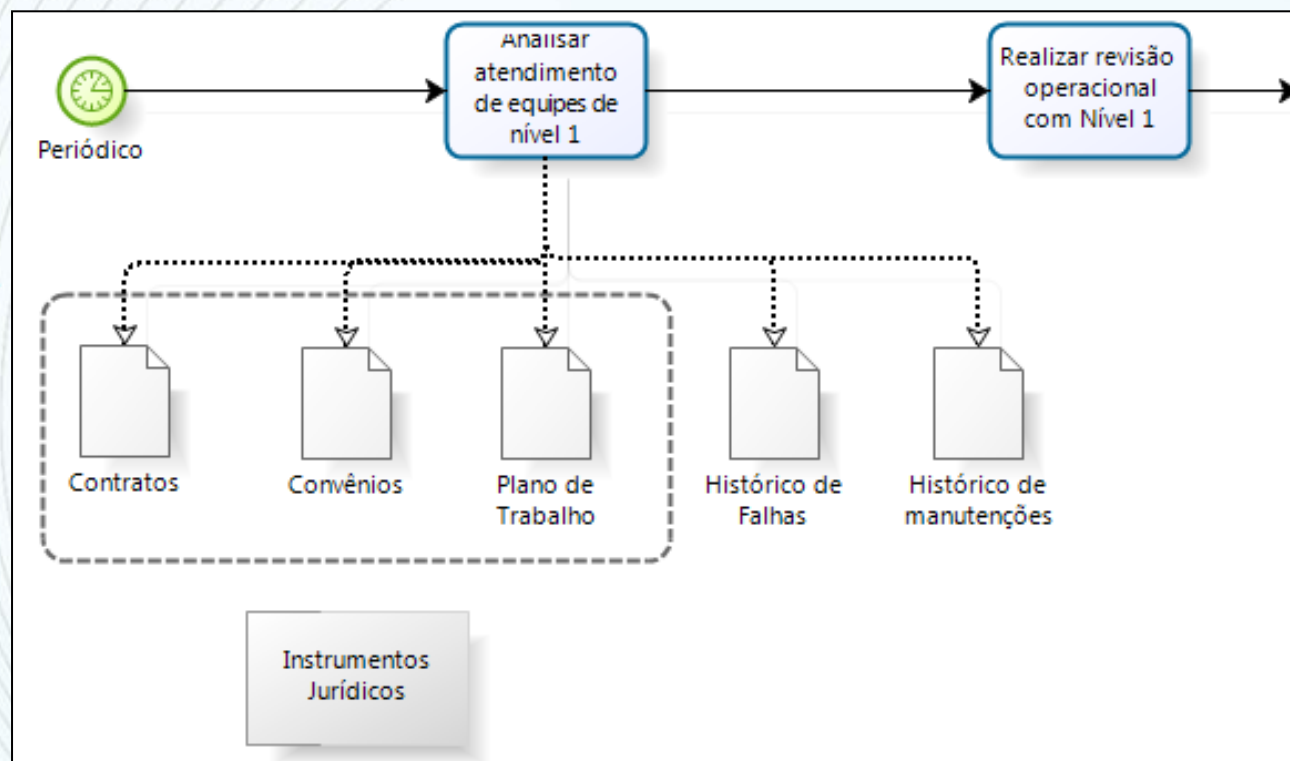
7º FÓRUM  
REDECOMEP

## A gestão do desempenho na RNP: Operadoras e Fornecedores – 2/2

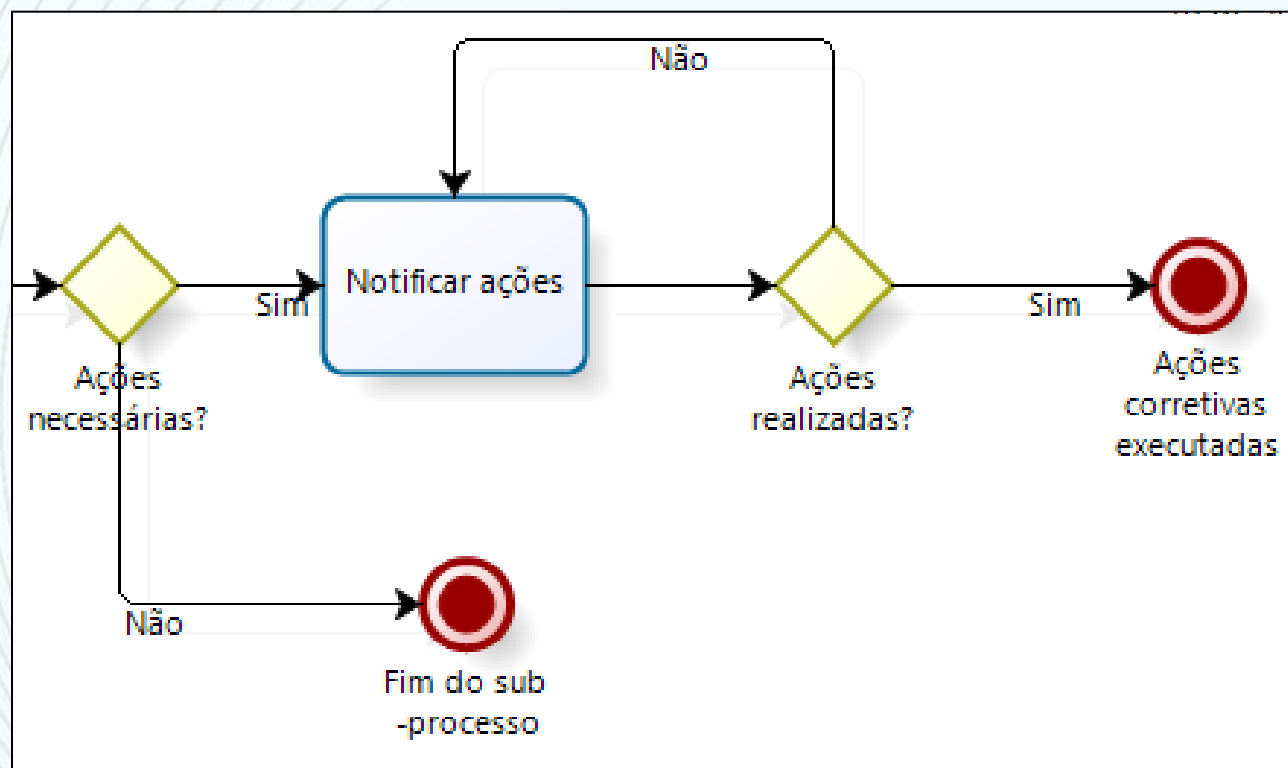




## A gestão do desempenho na RNP: Atendimento de primeiro nível – 1/2



## A gestão do desempenho na RNP: Atendimento de primeiro nível – 2/2







## Referências

1. Recommendation X.700: Management framework for Open Systems Interconnection (OSI) - CCITT, 1992;
2. ITU-T, <http://www.itu.int/>
3. Recommendation M.3050, Supplement 3: eTOM to M.3400 mapping, ITU-T, 2004
4. TM Forum, <http://www.tmforum.org/>
5. Projeto Operações de Redes, Programa de Mudança Organizacional da RNP – material interno.



17 SCI  
SEMINÁRIO DE  
CAPACITAÇÃO  
E INOVAÇÃO

7º FÓRUM  
REDECOMEP

Obrigado!

Rafael de Oliveira Ribeiro  
DAERO – GO - RNP  
<rafael.ribeiro@rnp.br>



Ministério da  
Cultura

Ministério da  
Educação



Ministério da  
Ciência, Tecnologia  
e Inovação



GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PAÍS RICO E PAÍS SEM FOME