

GLOSSÁRIO

Internet e Telecomunicações

Acesso Local: Acesso é o conjunto de equipamentos, cabos de Fibra Ótica, cabos de cobre e rádios responsáveis pela agregação das conexões de um cliente, servindo de interface entre o cliente e a rede (núcleo).

Acesso: Ponto instalado no local solicitado pelo cliente (residência, escritório, etc) por meio do qual ele se conecta à rede telefônica.

ADSL (Assymmetrical Digital Subscriber Line): Sistema que possibilita a transmissão de sinais em banda larga por meio de cabos telefônicos metálicos. É a mais comum das tecnologias DSL, que representam estágios intermediários na transição para redes totalmente ópticas.

ADSL2+: Norma da ITU (International Telecommunication Union – União Internacional de Telecomunicações) que amplia a capacidade da ADSL básica, dobrando o número de bits em downstream e aumentando a velocidade de download.

ADVPL: Advanced Protheus Language, linguagem ou plataforma tecnológica utilizada pela divisão Microsiga e alguns de seus parceiros para desenvolvimento do Protheus 8®.

Anéis Metropolitanos de Fibra Óptica: Topologia metropolitana, normalmente construída com cabos de fibra óptica, usada para conexões entre a rede de telecomunicações e os clientes. A topologia em anel garante maior disponibilidade à rede, pois oferece caminho alternativo em caso de falhas.

Armário Óptico: Armário metálico que abriga (i) equipamentos de acesso usados em redes de telecomunicações conectadas com fibra ótica entre a central de comutação e a unidade externa, até a residência do usuário (última milha), em geral instalado na calçada ou internamente em uma propriedade privada (externo), ou (ii) equipamentos de acesso instalado no interior de um prédio (interno). Esses armários podem incluir equipamentos xDSL, de voz, de acesso corporativo e de transmissão.

ARPU (Average Revenue per Unit): Indicador utilizado na indústria de telecomunicações, significa receita média mensal por usuário ou unidade.

ASP: Sigla em inglês para Application Service Providers (Provedores de Serviço de Aplicação) - Terceiros que gerenciam e distribuem serviços e soluções de software a clientes, usando uma rede remota a partir de uma central de dados.

ATM: Sigla em inglês de Asynchronous Transfer Mode (Modo de Transferência Assíncrono), uma tecnologia de rede baseada na transferência de dados em células ou pacotes de tamanho fixo. A célula usada no modo ATM é relativamente pequena quando comparada com as unidades usadas pelas tecnologias mais antigas. A célula de tamanho reduzido e constante

possibilita ao equipamento ATM transmitir dados de vídeo, áudio e computador pela mesma rede e assegura que a linha não receberá mais dados do que possa suportar.

Autenticação: Processo de identificação de um indivíduo, no acesso à Internet, geralmente tendo como base um nome de usuário e uma senha.

B2B: Business to Business, indicando relações comerciais entre empresas.

B2C: Business to Consumer, indicando transações entre empresas e consumidores.

Backbone: Interligação local ou interurbana dos equipamentos de uma rede de telecomunicações.

Banda: Acesso de um computador à rede Internet usando linha telefônica comum. Nesse tipo de acesso a velocidade de conexão é de até 56kbps.

Banda Larga: Sistema por meio do qual ocorre a transmissão de dados em alta velocidade

BI: Business Intelligence, conjunto de ferramentas que têm por objetivo sumarizar dados analíticos, apresentando-os na forma plana e gráfica.

Bill & Keep parcial: Critério de remuneração de rede das empresas de telefonia móvel que, no caso do Brasil, estabelece que as companhias somente paguem pelo uso da rede de uma concorrente quando o volume de tráfego direcionado a esta outra empresa for superior a 55% do total do tráfego existente entre elas duas. O pagamento refere-se somente à diferença excedente a esse percentual. A Anatel estuda a implantação do Bill & Keep pleno ainda em 2007, quando não haverá mais acerto de contas entre as companhias celulares pela interconexão de redes. Na prática, a empresa que gerar a ligação fica com toda a receita arrecadada do usuário.

B-RAS: Sigla em inglês de Broadband Remote Access Server (Servidor de Acesso Remoto por Banda Larga), é o ponto no qual é concentrado o tráfego do assinante de banda larga, posteriormente transferido para a Internet.

BSC: Balanced Scorecard, modelo de gestão criado por Kaplan e Norton que auxilia as organizações a traduzirem sua estratégia em objetivos operacionais mensuráveis.

Call Center: Telemarketing, Televenda, SAC, help desk, CTI e Field Service Management, considerados conjuntamente.

Canal Rápido de Comunicação: Provedor de conteúdo dirigido a assinantes de banda larga.

CCC (Central de Comutação e Controle): É um conjunto de equipamentos que tem como finalidade controlar o sistema celular, interconectando-o à rede de telecomunicações.

CDR: Call Detailed Record: Registro detalhado de chamada é o registro de todas as chamadas telefônicas armazenados nas centrais telefônicas e utilizados para o cálculo da tarifação.

Centrais TDM: São centrais telefônicas digitais que utilizam circuitos TDM (Time Division Multiplex – multiplexação por divisão de tempo), criando uma conexão permanente entre dois ou mais assinantes, durante todo o tempo em que durar a conversação.

CMMI: Capability Maturity Model Integration, consiste no modelo padronizado de gestão de qualidade utilizado nos processos de desenvolvimento de software, com cinco níveis de maturidade.

Concessionária: Empresa titular de concessão para prestação de serviços de telefonia fixa, sob regime público.

Conexões MetroEthernet: Circuitos de transmissão de dados baseados na tecnologia MetroEthernet.

Contrato de Interconexão: Contrato entre duas operadoras que estabelece as regras técnicas e comerciais para a conexão das redes dessas operadoras. Assim é possível uma chamada ser originada em uma operadora e terminada na rede da outra operadora.

Core: Refere-se ao conjunto de equipamentos atribuídos para processar, transportar e controlar os serviços de telecomunicações (voz, dados, vídeo e Internet). Inclui pontos de interconexão com outras redes e provedores. É o “coração” de uma rede de telecomunicações.

CPD: Centro de Processamento de Dados.

CPR: Centro Permanente de Resultados.

CRM: Customer Relationship Management, ferramenta para gerenciamento de relacionamento com clientes.

CTI: Computer-Telephony Integration, refere-se a soluções que dão ao computador a capacidade de operar como um Call Center, recebendo ligações e transferindo-as para pessoas ou aparelhos.

Data Warehouse: Banco de dados organizado para dar suporte à tomada de decisões.

Datamart: Versão especializada do Data Warehouse, o qual trabalha um escopo mais específico de dados.

DETRAF: Documento de Declaração de Tráfego mensal previsto no Contrato de Interconexão de Redes entre Operadoras, apresentado pela Operadora Credora à Operadora Devedora, discriminando o volume de minutos cursados e o valor do crédito correspondente relativo ao uso da respectiva rede pelas chamadas inter-redes, cuja apuração é feita segundo critérios pré-estabelecidos, em função do tipo de chamada, do tipo de rede e das tarifas de remuneração de rede envolvidas.

Dial-up: Conexão discada de um computador à Internet por meio de uma linha telefônica comum.

DIP: Desenvolvedores de Inteligência.

DSS: Desenvolvedores de Sistemas e Soluções.

Elementos de Acesso à Rede: Conjunto de dispositivos de acesso que englobam os armários ópticos, a rede de cabos ópticos e metálicos, bem como todos os serviços agregados.

Empresas Espelho: Empresas criadas para competir com as concessionárias na área definida no PGO (Plano Geral de Outorgas). Elas têm autorização para operar no mercado de telecomunicações no Brasil e não recebem concessão, como as concessionárias.

ERB: É a denominação dada em um sistema de telefonia celular para a Estação Fixa com que os terminais móveis se comunicam.

ERM: Enterprise Relationship Management, software que analisa dados disponíveis sobre os clientes e o uso dos produtos e serviços oferecidos por uma empresa.

Ethernet: Arquitetura de rede local (LAN) desenvolvida pela Xerox Corporation em cooperação com a DEC e a Intel em 1976. A Ethernet usa uma topologia de barramento ou em estrela e suporta taxas de transmissão de dados de até 10 Mbps. A especificação Ethernet serviu de base para o padrão IEEE 802.3, que especifica as camadas físicas e inferiores do software. A arquitetura Ethernet usa o método de acesso CSMA/CD para atender demandas simultâneas. É um dos padrões de LAN mais usados em todo o mundo.

Ferramentas de Inteligência: Softwares que compilam e analisam informações originadas de aplicativos operacionais, como o ERP para auxiliar a gestão dos níveis tático e estratégico das empresas.

Fibra Óptica: Um meio de comunicação que utiliza a transmissão a laser ou por "luz". Uma fibra de vidro ou plástico que conduz a luz para transmitir sinais de voz, dados e vídeo. Geralmente são utilizadas em cabos de fibras ópticas.

Field Service Management: Conceito de otimização de processos e informações, sob a perspectiva do cliente. Geralmente envolve combinações de softwares de CRM, aplicações sem-fio e base de dados com o histórico de relacionamento com o cliente. Também conhecido como assistência técnica.

Firewall: Sistema projetado para impedir o acesso não autorizado a uma rede privada ou a partir dela. Os firewalls podem ser implementados tanto em configurações de hardware quanto de software, ou em uma combinação de ambos. Os firewalls normalmente são usados para impedir que usuários não autorizados de Internet tenham acesso a redes privadas conectadas, especialmente as intranets. Todas as mensagens que entram e saem da intranet passam pelo firewall, que examina cada uma delas e bloqueia as que não satisfazem os critérios de segurança previamente estabelecidos.

Frame Relay: Frame Relay é um protocolo de comutação de pacotes que permite a interconexão de redes de dados, com velocidade variável entre 64Kbps e 2Mbps. Desenvolvido para maximizar o transporte de tráfegos em rajadas ou esporádicos em uma rede de transmissão compartilhada.

GPRS (General Packet Radio Service): Sistema que pode ser implantado como uma camada sobre sistemas GSM e que permite serviços de dados sem a necessidade de estabelecimento de uma conexão. É considerado um passo intermediário (2,5G) para a terceira geração de sistemas celulares (3G).

GSM (Global System for Mobile Communications): GSM é o padrão tecnológico mais utilizado pelas operadoras de telefonia móvel no mundo, o que permite que seus clientes possam se deslocar facilmente com os seus aparelhos, além de terem acesso a aparelhos com custos mais atrativos, utilizarem uma rede segura e desfrutarem de uma evolução tecnológica consistente.

ICE: Internal Control Enterprise, Controle Corporativo Interno, que consiste em sistema para gerenciamento de riscos corporativos.

Informix: Banco de dados produzidos pela Informix, empresa do grupo IBM.

Infra-Estrutura de Acesso: Conjunto de equipamentos, cabos de fibra óptica, fios de cobre e rádios responsável pelas conexões do cliente, servindo de interface entre as instalações do cliente e a rede. A Infra-estrutura de acesso é responsável por fornecer um recurso de rede a um cliente efetivo, oferecendo serviços diferentes de acordo com suas necessidades, solicitações e localização.

Internet: A Internet é um conjunto de redes de computadores interligadas geograficamente pelo mundo inteiro. Os usuários a ela conectados podem utilizar diversos serviços de comunicação de alcance mundial. O que permite essa comunicação entre os computadores é um conjunto de protocolos comuns que tornam possível a realização de serviços como o envio e o recebimento de dados.

Intranet: Rede interna de informações baseada na tecnologia da Internet.

IP (Internet Protocol): IP é o protocolo utilizado na Internet para fornecer os endereços e funções de roteamento de pacotes quando seguem uma rota do sistema de origem para o sistema destino. É um protocolo de interligação de redes executado em computadores e roteadores para interconectar redes comutadas a pacotes.

IRU: Do inglês *Indefeasible Right of Us*

ISP: Sigla em inglês de Internet Service Provider (Provedor de Serviços de Internet), uma empresa que oferece acesso à Internet.

JAVA: Tipo de linguagem de programação.

LAN (Local Area Network): Rede composta de servidores, estações de trabalho, sistemas operacionais de redes e meios de comunicação dentro de uma área geográfica confinada.

LIS: *Lines in Services* (Linhas em serviço), linhas efetivamente vendidas a clientes.

LMS: *Learning Management System*; consiste no sistema de acompanhamento e gerenciamento de cursos realizados à distância.

Localizado: Um produto é localizado quando, ao final de processo de aproximadamente 3 anos, está adaptado à língua, à cultura e às especificidades locais de uma determinada região ou país.

LQVR: Logix Query Report, software para formatação e extração de relatórios.

MetroEthernet: Rede metropolitana baseada na tecnologia Ethernet para transmissão de dados.

MMS (Multimedia Message Service) - Serviço de mensagens multimídia para aparelhos celulares, possibilitando o envio e recebimento de imagens, sons e vídeos.

MPLS: Sigla em inglês de Multiprotocol Label Switching (Comutação de rótulo multiprotocolo), é um protocolo desenvolvido para acelerar e simplificar o processo de transmissão de informações, por rotas, em uma rede de dados.

MSC (Mobile Switching Center) - It is a set of equipments which is used to control the cellular system, connecting it to the telecom network.

NGS: Do inglês Next Generation Services, significa Serviços de Próxima Geração. São serviços que demandam alta capacidade de transmissão, bem como soluções baseadas na mais avançada tecnologia em redes de próxima geração (NGN) combinada com topologia FTTN, tais como VoIP, Vídeo e TV sobre internet e soluções de dados para mercado corporativo.

Pacotes: Do inglês Bundle. É a combinação de dois ou mais serviços de telecomunicação (voz, banda larga, VoIP, entre outros).

PBX: Sigla em inglês de private branch exchange (central privada de comutação telefônica), uma central telefônica privada usada dentro de uma empresa. Os usuários de PBX compartilham certo número de linhas externas para efetuar ligações telefônicas para fora do PBX.

Pik Note Holders: Operação de troca de dívida em renda fixa (bond) por renda variável (equity).

Portal: Website criado com o objetivo de fornecer conteúdo e serviços de outros websites.

POTS: Sigla em inglês de plain old telephone service (serviço telefônico básico), que se refere ao serviço telefônico padrão usado na maioria das residências. Por outro lado, os serviços telefônicos baseados em linhas de comunicação digital de alta velocidade, não são POTS. A principal diferença entre serviços POTS e não POTS é a velocidade e a largura da banda. Os serviços POTS em geral estão limitados a velocidades de até aproximadamente 56 Kbps. A rede POTS também é chamada de rede telefônica pública comutada (PSTN).

Protheus 8®: Software da marca Microsiga que integra eletronicamente os níveis estratégico, tático e operacional de uma empresa.

RAS: Remote Access Server (servidor de acesso remoto): um servidor dedicado a atender usuários que não estão conectados a uma LAN, mas que precisam acessá-la remotamente. O

servidor de acesso remoto permite que os usuários obtenham acesso a arquivos e serviços de impressão na LAN a partir de um local remoto.

SCM: Supply Chain Management, sistema responsável pelo gerenciamento de cadeia de logística.

Serviço de Valor Adicionado: Funcionalidade oferecida aos clientes, em adição ao serviço regular de voz e dados, incluindo, entre outros, secretária eletrônica, identificador de chamadas, siga-me e conferência a três.

Serviços IP: Serviços sobre o Protocolo de Internet.

Share-of-wallet: Fatia da capacidade de compra do cliente.

Siebel: Um sistema que controla o processo de venda de serviços (contratos, ativação e questões comerciais), desenvolvido e comercializado por empresa do mesmo nome.

SMP: Serviço de telecomunicações em que seu usuário utiliza um telefone móvel para se comunicar a partir de sua residência, da rua ou do escritório. Os sistemas SMP operam em uma faixa de frequência diferente da utilizada pelos sistemas SMC – Serviço Móvel Celular. O SMP engloba telefones sem fio, telefones celulares móveis, sistemas de rádio-chamada (pagers), redes de comunicações pessoais, sistemas telefônicos de escritório sem fio e qualquer outro sistema de telecomunicações sem fio que permita às pessoas efetuar e receber chamadas de voz / dados enquanto estiverem fora de casa ou do escritório.

SMS (Short Message Service): Serviço de mensagens curtas de texto para aparelhos celulares, possibilitando o envio e recebimento de mensagens alfanuméricas.

Softswitches: Forma reduzida de software switch. Softswitch é uma interface de software de aplicação utilizada para conectar um serviço PSTN tradicional e um serviço VoIP ligando as redes PSTN e IP e gerenciando o tráfego que contém uma mistura de voz, fax, dados e vídeo.

SoHo: Sigla em inglês para Small Office/Home Office, termo atribuído a profissionais liberais que geralmente têm escritório em casa.

STFC: Serviço Telefônico Fixo Comutado.

TBS: Telecom Business Solution (Solução de negócio de telecom): um sistema usado para o registro do inventário de instalações e assinantes de equipamentos, prestação de serviços com gerenciamento de tarefas e gerenciamento de registro de problemas.

TI: Tecnologia da Informação ou informática

Usuários: Assinantes, pagantes ou não, e visitantes que acessam um portal (Telecomunicações); pessoas que podem acessar simultaneamente determinado sistema de software. O número de usuários consiste em métrica utilizada no setor de software para definir a capacidade de utilização de um software (TI).

Vertical: Módulo específico que fornece capacidade adicional feito especificamente para determinado ramo de negócios.

Visitantes Únicos: Usuários que visitaram um determinado website pelo menos uma vez durante um determinado mês, mas que se considera, para todos os fins, que eles tenham visitado aquele site uma única vez.

Visitantes: Indivíduos que acessam um portal, embora não sejam assinantes (pagantes ou não).

VoD (Video On Demand): É um sistema de vídeo sob demanda que consiste num conjunto de equipamentos e de software que permite aos usuários, através de uma interface instalada em um equipamento terminal (aparelho de televisão ou computador pessoal, por exemplo), enviar comandos a um equipamento servidor de vídeo, localizado nas instalações de uma empresa provedora do serviço, para estabelecer a programação que o usuário deseja assistir.

VoIP - Voice-over-IP (voz sobre IP): tecnologia ou sinal de voz transmitido de um ponto a outro pela (i) conversão desses sinais em dados, (ii) transmissão dos dados pela rede de dados (Internet ou não) usando o Protocolo de Internet, e (iii) reconversão de dados em sinais de voz quando do recebimento pelo destinatário.

VONO: Produto VoIP pré-pago

VPN: Sigla em inglês de virtual private network (rede privada virtual), uma rede lógica (virtual) construída sobre uma rede pública de comunicação de dados. Existem vários sistemas que permitem a criação de redes virtuais usando a Internet como meio para a transferência de dados. Esses sistemas utilizam mecanismos de segurança para garantir que apenas usuários autorizados tenham acesso à rede e que os dados não serão interceptados.

WAP (Wireless Application Protocol): O WAP é um conjunto de protocolos que garante o envio de forma eficiente e segura da informação entre um gateway de conexão com a Internet e um browser na estação móvel.

WiMAX: Nova tecnologia que permite conexões em alta velocidade sem o uso de fios e, conseqüentemente, sem cabos e ligações comuns à infra-estrutura das conexões DSL e a cabo. Trata-se de uma evolução do padrão Wi-Fi, que tem, basicamente, os mesmos princípios de operação, mas inúmeras limitações. O novo padrão corrige e aprimora, justamente, os principais pontos-fracos do Wi-Fi: preço, acessibilidade, raio de atuação e disponibilidade.

xDSL: Refere-se coletivamente a todos os tipos de linhas de assinantes digitais (digital subscriber lines), sendo as duas categorias principais ADSL e SDSL. Dois outros tipos de tecnologia xDSL são a DSL de alta velocidade (HDSL) e a DSL de muito alta velocidade (VDSL).