|  |  |
| --- | --- |
| **ANEXO E** | **ACRÓNIMOS EMPLEADOS** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Acrónimo** | **Inglés** | **Español** |
| ATP | Acceptance Test Procedure | Procedimiento de pruebas de aceptación |
| BPMN | Business Process Modeling Notation | Notación de modelado de los procesos de negocio |
| BSS | Business Support Systems | Sistemas de soporte a la facturación |
| CAM | Computer Aided Manufacturing | Manufactura Asistida por Computadora |
| CSP | Custom Solutions Provider | Proveedor de servicios personalizados de Software |
| CSR | Customer Service Request | Requerimiento de servicio al cliente |
| eTOM | Enhanced Telecomunication Operations Management | Gestión de Operaciones Telecomunicación mejorada |
| HOB | Hosted OSS/BSS | OSS/BSS hosteado |
| KPI | Key Performance Indicators | Indicadores clave de desempeño |
| KQI | Key Quality Indicators | Indicadores clave de calidad |
| MTNM | Multi Technology Network Management | Gestión de red multi-tecnología |
| mTOM | Multi Technology OSS Program | Progrma OSS Multi-tecnología |
| MTOSI | Multi-Technology Operations Systems Interfaz | Interfaz multi-tecnología de Sistemas de Operación |
| MTTR | Mean Time To Resolution | Tiempo promedio para una resolución |
| OLA | Operation Level Agreement | Acuerdo de nivel Operativo |
| OSS | Operations Support Systems | Sistemas de soporte a las operaciones |
| SID | Shared Information/Data Model | Modelo de Información/Datos |
| SLA | Service Level Agreement | Nivel de servicio acordado |
| SQM | Service Quality Management | Gestión de Calidad de servicio |
| TAM | TM Forum Applications Framework | Foro de marco de referencia para aplicaciones TM |
| USSD | Unstructured Supplementary Service Data | Servicio Suplementario de Datos no Estructurado |