



Versão preliminar - Revisão da implementação do programa

16 de setembro de 2015

Este relatório, apresentado na forma preliminar para comentário público, tem como objetivo fornecer uma visão geral de alto nível das experiências da equipe da ICANN encarregada de implementar o programa de novos gTLDs. O relatório não representa uma narrativa total e completa de todos os fatos e eventos associados ao programa de novos gTLDs nem é determinante de qualquer questão destacada nele. O relatório não foi aprovado pela diretoria da ICANN nem pela comunidade da ICANN e não tem o objetivo de servir como um documento de política. Em vez disso, a informação apresentada é uma tentativa de capturar, em termos gerais, as experiências da equipe com a implementação operacional do programa de novos gTLDs. Este conjunto de experiências da equipe deverá servir como contribuição nas revisões contínuas da comunidade do programa de novos gTLDs, que poderá gerar um trabalho adicional de implementação e política e que exigirá exame adicional pela comunidade da ICANN.

Resumo executivo

A revisão de implementação do programa documenta as experiências dos membros da equipe da ICANN encarregados de executar o programa de novos gTLDs. Neste relatório, uma equipe de revisão na ICANN avaliou a implementação do programa, levando em consideração cada fase de implementação.

Um tópico recorrente de consideração durante toda a avaliação foi o cronograma do programa. O Manual do solicitante (AGB) determinou que um ciclo de vida de uma simples solicitação poderia ter nove meses, enquanto que um ciclo de vida de solicitação complexo poderia ter até vinte meses. A janela de solicitações foi aberta em 11 de janeiro de 2012 e em 31 de agosto de 2015 ainda há solicitações pendentes em fase de resolução de disputas e protestos, resolução de controvérsias, contratação e pré-autorização do programa. A ICANN prevê que todas as solicitações terão concluído seu ciclo de vida até o final de 2017.¹

Embora vários fatores tenham afetado os cronogramas do programa, o cronograma ampliado pode ter a contribuição de dois fatores de alto nível. Primeiro, o volume de solicitações foi muito maior que a estimativa usada durante o processo de desenvolvimento do AGB. Segundo, a implementação exigiu alguns processos que não foram definidos em detalhes pelo AGB. O desenvolvimento desses processos e procedimentos exigiu tempo adicional.

Por fim, a ICANN desenvolveu um método para estabelecer prioridade para processar o alto volume de solicitações e desenvolveu procedimentos, sistemas, critérios e regras para todos os processos nessa rodada de solicitações. Da mesma forma, na medida em que as rodadas futuras forem similares à rodada de 2012, a ICANN poderia implementar rodadas futuras com menos requisitos de tempo para desenvolvimento e com maior eficácia e eficiência. Com essa finalidade, este relatório avalia a implementação pela ICANN de cada processo principal do programa e destaca áreas onde há incentivo de revisão ou aprimoramento.

Capítulo 1: processamento das solicitações

O AGB definiu um processo para apresentação da solicitação, que continha a janela de solicitação, uma verificação de abrangência administrativa e a publicação das cadeias de caracteres solicitadas. Seção 1.1: o envio da solicitação avalia esses aspectos de envio de solicitação e o formulário de solicitação.

As principais lições aprendidas sobre o tópico de envio de solicitação são:

- Explorar um modo mais estruturado de capturar respostas de solicitação
- Implementar um sistema que permitiria aos solicitantes a flexibilidade de associar tantas solicitações quanto desejado a uma só conta de usuário.

¹ ICANN. (25 de junho de 2015) Plano operacional e orçamento da ICANN para o exercício financeiro 16. Recuperado de <https://www.icann.org/en/system/files/files/adopted-opplan-budget-fy16-25jun15-en.pdf>

Devido ao alto volume de solicitações, a ICANN estabeleceu um processo para priorizar as solicitações. Seção 1.2: a priorização deste relatório avalia a implementação desse processo, principalmente o efeito da priorização na eficiência e eficácia dos processos de avaliação inicial, contratação, teste de pré-autorização e leilão.

As principais lições aprendidas sobre o tópico de priorização são:

- Atribuir números de prioridade a solicitações antes do início do processo de solicitação
- Considerar o agrupamento de solicitações por características comuns enquanto estabelece números de prioridade, a fim de aumentar a eficiência do processo.

O AGB pediu à ICANN para fornecer um mecanismo para os membros da comunidade enviarem comentários sobre uma solicitação e para que esses comentários sejam revisados em certos pontos no processo (por exemplo, durante a avaliação de prioridades da comunidade). Seção 1.3: os comentários de solicitação avaliam o processo e a ferramenta, desenvolvidos pela ICANN para apoiar o envio e a consideração dos comentários de solicitação.

As principais lições aprendidas sobre o tópico de comentários de solicitação são:

- Explorar a implementação de funcionalidade adicional que aprimorará o uso do fórum de comentários de solicitação.
- Fornecer esclarecimento adicional sobre o uso pretendido do fórum de comentários de solicitação, inclusive cronogramas e meios de indicar o tipo de comentário que está sendo enviado.

O AGB pediu aos solicitantes para notificar a ICANN caso partes de suas solicitações se tornarem falsas ou imprecisas. Seção 1.4: os pedidos de alteração de solicitações avaliam o processo que a ICANN definiu para que os solicitantes façam alterações em suas solicitações, inclusive os critérios em relação aos quais os pedidos de alteração foram avaliados e o impacto dos pedidos de alteração sobre os processos do programa.

As principais lições aprendidas sobre o tópico de pedidos de alteração de solicitação são:

- Projetar os processos e critérios de pedido de alteração de solicitação antes do início do processo de solicitação
- Considerar se todos os tipos de alterações de solicitação devem ser processados do mesmo modo

O AGB definiu um modo para os solicitantes retirarem solicitações que eles não queiram mais que prossigam no programa. As solicitações retiradas tinham direito a um reembolso se o solicitante ainda não tivesse feito um acordo de registro com a ICANN. Seção 1.5: as retiradas de solicitações avaliam os processos de retirada e reembolso.

As principais lições aprendidas sobre o tópico de retiradas de solicitação são:

- Considerar a definição de um processo para mover solicitações que não devem prosseguir no programa até um status final e fornecer um reembolso se não forem retiradas.

- Revisar as finanças do programa na conclusão dessa rodada de solicitações para determinar se a programação de reembolso mapeou com precisão os custos incorridos nas fases especificadas do programa.

Capítulo 2: avaliação da solicitação

O AGB definiu 50 perguntas de avaliação com o objetivo de coletar informações sobre o solicitante, para avaliar a cadeia de caracteres solicitada, para avaliar os serviços de registros propostos e para avaliar a capacidade do solicitante de ser um operador de registro. O AGB definiu a avaliação inicial e ampliada como os períodos durante os quais as solicitações seriam revisadas de acordo com os critérios do AGB. Seção 2.1: A avaliação inicial e ampliada avalia o processo de avaliação, o cronograma de avaliação e o processo de controle de qualidade.

As principais lições aprendidas sobre o tópico de avaliação inicial e ampliada são:

- Trabalhar com painéis de avaliação para realizar treinamento de pré-avaliação e desenvolver procedimentos detalhados para garantir avaliações consistentes e de qualidade.
- Considerar se podem ser benéficos os processos do programa que permitem comunicação adicional entre o solicitante e a ICANN, como o processo de envolvimento do solicitante usado na avaliação.

As seções 2.2 a 2.8 deste relatório avaliam as sete avaliações individuais: Avaliação de histórico, similaridade de cadeia de caracteres, estabilidade de DNS, nomes geográficos, capacidade técnica e operacional, capacidade financeira e serviços de registro. São discutidas as observações da execução de cada uma das avaliações, inclusive áreas de revisão sugerida.

As principais lições aprendidas sobre o tópico de avaliações individuais são:

- Considerar se a avaliação de histórico deve ser feita durante a avaliação inicial ou na ocasião da execução do contrato
- Considerar se os procedimentos e critérios podem ser ajustados para ter em conta uma avaliação significativa de histórico em diversos casos
- Revisar o momento apropriado relativo da avaliação de similaridade de cadeia de caracteres e o processo de objeções
- Considerar qualquer trabalho em andamento por vários membros da comunidade com relação a similaridade de cadeia de caracteres, colisão de nomes e nomes geográficos
- Considerar a finalidade e as implicações da avaliação de nomes geográficos, especialmente se sua finalidade está limitada a avaliação ou se há outras implicações em relação a designação de nomes geográficos
- Para rodadas futuras, aproveitar as ferramentas do IDN atualmente em desenvolvimento
- Considerar se seriam interessantes abordagens substitutivas para as avaliações de capacidade técnica e operacional e de capacidade financeira

- Revisar as perguntas e respostas de esclarecimento da capacidade técnica e operacional e da capacidade financeira para determinar se podem ser feitas melhorias às questões de solicitação
- Atualizar o processo de coleta de informações de serviços de registro para dar melhor suporte às atividades de avaliação e contratação
- Se for explorada uma abordagem alternativa para a avaliação de capacidade técnica e operacional, considerar como a avaliação de serviços de registro pode ser incorporada na abordagem

Capítulo 3: procedimentos de objeção

O AGB forneceu um processo ao comitê consultivo para assuntos governamentais (GAC) da ICANN para emitir parecer sobre novos gTLDs com relação a solicitações específicas. Seção 3.1: o parecer do GAC avalia os processos do alerta precoce do GAC e de assessoramento do GAC e a implementação do parecer emitido pela ICANN.

As principais lições aprendidas sobre o tópico de parecer do GAC são:

- Participação contínua com o GAC durante o processo de revisão e o desenvolvimento de procedimentos futuros para garantir que sua contribuição seja incorporada aos processos relevantes o quanto antes

O AGB definiu o processo de resolução de disputas e objeções para partes com regularidade para registrar objeções formais sobre quatro fundamentos definidos e ter suas objeções analisadas por especialistas. Se uma objeção for bem-sucedida, as solicitações podem ser colocadas em contenção (no caso de objeções relacionadas à confusão de cadeia de caracteres, registradas por um solicitante de novos gTLDs) ou a solicitação malsucedida não prosseguirá no programa de novos gTLDs (para todos os outros tipos de objeção). Seção 3.2: a resolução de disputas e objeções avalia a implementação dos fundamentos de objeção e padrões, gerenciamento dos provedores de serviço de resolução de disputas, o processo de objeções e os processos que envolvem o contestador independente. Além disso, embora o AGB não tenha incluído um mecanismo de recurso, o comitê do programa de novos gTLDs da diretoria da ICANN aprovou um mecanismo de revisão para duas objeções. O conceito de um mecanismo de revisão é discutido nesta seção.

As principais lições aprendidas sobre o tópico de resolução de disputas e objeções são:

- Explorar um mecanismo possível de revisão para a próxima rodada
- Considerar oportunidades de aprimoramento na administração de processos do contestador independente

Capítulo 4: procedimentos de contenção de cadeias de caracteres

Os conjuntos de contenção eram grupos de duas ou mais solicitações que foram consideradas confusamente similares entre si pelo painel de similaridade de cadeia de caracteres ou por uma objeção relacionada à confusão de cadeia de caracteres. Os solicitantes foram incentivados a resolver sozinhos esses conjuntos de contenção; entretanto, na ausência de resolução, o AGB forneceu dois mecanismos para resolver a contenção.

O primeiro mecanismo de resolução de contenção de cadeia de caracteres foi a avaliação de prioridades da comunidade (CPE), por meio do qual os solicitantes da comunidade que se apresentaram espontaneamente poderiam obter prioridade ao atender aos critérios da CPE. Seção 4.1: a avaliação de prioridades da comunidade leva em consideração a implementação dos critérios da CPE, o processo e os resultados da avaliação.

As principais lições aprendidas sobre o tópico de CPE são:

- Considerar todas as dimensões do feedback recebido para analisar a pontuação da CPE e a estrutura antes da próxima rodada de solicitação

O segundo mecanismo de resolução de contenção de cadeia de caracteres foi um leilão promovido pela ICANN. Seção 4.2: leilão: o mecanismo de último recurso avalia a implementação das regras do leilão e do processo de leilão. Nessa rodada, os leilões foram implementados de modo a apoiar a imparcialidade, a previsibilidade, a eficácia e a eficiência. Se os leilões forem incluídos na próxima rodada de solicitação, a ICANN poderá replicar esse processo com preparação mínima.

Capítulo 5: transição para autorização

Uma vez que uma solicitação tivesse completado com sucesso todas as etapas requeridas do programa de novos gTLDs (por exemplo, avaliação, resolução de disputas e objeções, resolução de contenção), a solicitação poderia seguir adiante para entrar em um acordo de registro (RA) com a ICANN. O AGB continha informações sobre o processo de contratação, inclusive cronogramas e uma versão preliminar do RA básico, que são avaliados na seção 5.1: Contratação.

As principais lições aprendidas sobre o tópico de contratação são:

- Explorar a viabilidade de finalizar o RA básico antes que as solicitações sejam enviadas ou estabelecer um processo para atualizar o RA
- Explorar se tipos diferentes de solicitantes poderiam ser definidos de modo imparcial e objetivo e, se houver tipos diferentes de solicitantes, considerar se deveria haver versões diferentes do RA

O AGB pediu ao solicitante para concluir um teste técnico [teste de pré-autorização (PDT)] para demonstrar que pode operar seu TLD de modo seguro e estável antes da autorização. Uma vez que o RA e o PDT estejam concluídos, a ICANN recomenda o TLD à IANA para autorização na zona raiz. Seção 5.2: o teste de pré-autorização e de transição para a IANA avalia o desenvolvimento dos requisitos de PDT e o fornecimento de serviço e a transição para o processo da IANA.

As principais lições aprendidas sobre o tópico de PDT e de transição para a IANA são:

- Analisar quais testes devem ser executados uma vez por implementação de infraestrutura técnica e quais devem ser executados para cada TLD.
- Analisar quais testes, se houver, podem ser convertidos de testes com certificação própria em testes operacionais.
- Ao considerar uma abordagem alternativa à avaliação de capacidade técnica e operacional, se for considerado um programa de credenciamento de RSP, explorar como o PDT seria afetado.

- No desenvolvimento de critérios e procedimentos de avaliação para IDNs, considerar como seria afetada a revisão de tabelas de IDN durante o PDT.

Capítulo 6: apoio ao solicitante

O programa de apoio ao solicitante foi um programa desenvolvido pela comunidade para fornecer suporte financeiro e não financeiro aos solicitantes de regiões com pouca representação. O manual de assistência financeira de novos gTLDs definiu os critérios e o processo para assistência financeira. Seção 6.1: o apoio ao solicitante avalia a implementação pela ICANN do componente de assistência financeira do programa, assim como os serviços gratuitos e o estabelecimento de um mecanismo de financiamento para o programa.

As principais lições aprendidas sobre o tópico de programa de apoio ao solicitante são:

- Considerar o aproveitamento das mesmas práticas de procedimento usadas para outros painéis, inclusive a publicação de documentos de processo e a documentação de justificativas
- Considerar a pesquisa de procedimentos reconhecidos globalmente que poderiam ser adaptados para implementação do programa de apoio ao solicitante

Capítulo 7: instrumento de operações contínuas

O instrumento de operações contínuas (COI) foi um instrumento de finanças com o objetivo de financiar temporariamente as operações contínuas de cinco funções críticas de registro de um novo gTLD por um operador de registro de back-end para emergências (EBERO) no caso de uma falha do TLD. O AGB definiu os requisitos do COI na pergunta 50 da solicitação e os solicitantes deveriam apresentar um instrumento de conformidade antes da execução do RA. Seção 7.1: o instrumento de operações contínuas avalia a implementação dos requisitos do COI definidos no AGB.

As principais lições aprendidas sobre o tópico de COI são:

- Explorar se há outros modos mais eficazes e eficientes de financiar um EBERO no caso de uma falha do TLD

Capítulo 8: gerenciamento do programa

Para implementar o programa de novos gTLDs, foi necessária muita atividade da comunidade, da ICANN e dos provedores de serviço. A ICANN definiu procedimentos operacionais para implementar os processos definidos no AGB, desenvolveu sistemas e ferramentas para apoiar a implementação, garantiu recursos humanos para apoiar o programa e selecionou e administrou provedores de serviços para executar o programa. Além disso, a ICANN administrou as finanças do programa, executou atividades de comunicações e desenvolveu um centro de atendimento ao cliente para apoiar os solicitantes e os operadores de registro.

Seção 8.1: os processos, sistemas e recursos do programa avaliam a execução pela ICANN dos processos e procedimentos do programa, os sistemas enfrentados pelo solicitante e os recursos humanos internos.

As principais lições aprendidas sobre o tópico de processos, sistemas e recursos do programa são:

- Ao desenvolver cronogramas para rodadas futuras de solicitação, fornecer tempo suficiente de modo a permitir o uso das práticas recomendadas no desenvolvimento do sistema
- Explorar programas de teste beta de sistemas para permitir o aprendizado de lições, aumentar a eficácia desses sistemas e fornecer mais transparência, clareza e oportunidade de preparação aos solicitantes

Seção 8.2: a coordenação do provedor de serviço avalia o processo usado para selecionar fornecedores, orientações para conflitos de interesse e coordenação do trabalho dos provedores de serviço.

As principais lições aprendidas sobre o tópico de coordenação do provedor de serviço são:

- Fornecer transparência e previsibilidade ao processo de aquisição seguindo as orientações de aquisição da ICANN. Publicar critérios de seleção, documentos de processo dos provedores e outros materiais relevantes e não confidenciais em tempo hábil.

Seção 8.3: o gerenciamento financeiro avalia a administração pela ICANN dos US\$ 357 milhões coletados das 1.930 solicitações entregues. São avaliadas a execução do orçamento e a emissão de relatórios da ICANN, a segregação de fundos e as taxas. O orçamento do programa é publicado no orçamento e plano operacional anual do ano fiscal da ICANN e segue o processo de orçamento anual da ICANN, que abrange um período de comentário público e aprovação do orçamento final pela diretoria da ICANN. As taxas relacionadas a programas foram cobradas de acordo com o AGB e alinhadas ao princípio de recuperação de custo.

Seção 8.4: as comunicações avaliam as atividades de comunicações executadas antes e durante o programa de novos gTLDs em apoio ao plano de comunicações de novos gTLDs.

As principais lições aprendidas sobre o tópico de comunicações são:

- Consolidar todas as informações do programa da próxima rodada em um único local e deixar as informações o mais acessíveis possível.
- Aproveitar a equipe de envolvimento de partes interessadas globais para promover conhecimento do programa de novos gTLDs em suas regiões/grupos constituintes

Seção 8.5: o serviço ao cliente avalia a implementação pela ICANN de um centro de serviço ao cliente para apoiar solicitantes possíveis e solicitantes do programa de novos gTLDs. Avalia-se nessa seção o efeito do programa no serviço ao cliente e melhorias contínuas feitas para o centro de atendimento ao cliente, que evoluiu com o tempo para dar suporte a um público bem mais amplo.

As principais lições aprendidas sobre o tópico de atendimento ao cliente são:

- Considerar o atendimento ao cliente como uma função crítica da organização e garantir que o centro de atendimento ao cliente tenha os recursos apropriados para apoiar as atividades contínuas e futuras do programa de novos gTLDs



Um mundo, uma Internet

ICANN.ORG