

Anexo 7

GERENCIAMENTO DE ANORMALIDADES DA REDE

1. As Partes reconhecem que é de seu mútuo interesse estabelecer um processo eficiente e efetivo para comunicar e resolver as anormalidades de rede que repercutam na outra Parte. As Partes implementarão um processo de Gerenciamento de Anormalidades de Rede para prontamente comunicar, monitorar e resolver as falhas da rede ou degradação de serviços, conforme definido nos Apêndices A e B do presente Anexo 7.
2. Não obstante os métodos e procedimentos definidos nos Apêndices A e B, as Partes trabalharão em regime de cooperação para efetuar um aperfeiçoamento contínuo na administração deste processo de Gerenciamento de Anormalidades de Rede. A qualquer momento durante a vigência do Contrato, qualquer uma das Partes poderá solicitar modificações específicas nesses processos, que não poderão ser recusadas pela outra Parte sem um motivo justo.
3. As Partes priorizarão o gerenciamento de anormalidades, no caso de diversas anormalidades serem notificadas simultaneamente. Em nenhum caso a Parte que recebeu a notificação de anormalidades tirará vantagem para si, seus Usuários Finais ou qualquer outro provedor de Serviços de Telecomunicações com relação a Parte reclamante das anormalidades, em sua alocação de recursos para detectar e corrigir as anormalidades.
4. As Partes acordarão um processo de acompanhamento de notificação de anormalidades que disponha de uma identificação única que seja utilizada por ambas as Partes. Esta identificação será utilizada para referenciar a uma anormalidade específica, minimizando, assim, possíveis confusões ou problemas de comunicação.
 - 4.1 A Parte que recebeu a notificação de anormalidade deverá encaminhá-la imediatamente a um órgão responsável, para resolver a anormalidade.
 - 4.2 As Partes estabelecerão tempos padrões para a detecção e notificação da situação da anormalidade, com base no nível de prioridade estabelecido entre as Partes.
 - 4.3 As partes definirão os Pontos Únicos de Contato Operacional, em até 15 (quinze) dias após a ativação do primeiro circuito de interconexão.
5. A Parte reclamante deverá ser notificada imediatamente após a Parte reclamada tiver resolvido a anormalidade. A anormalidade não será considerada solucionada até que a Parte reclamante confirme sua solução.
6. As Partes acordam em avaliar a situação das notificações de anormalidades de rede mensalmente a menos que outra periodicidade venha a ser acordada entre as Partes. A Parte que recebeu a notificação de anormalidade emitirá um relatório com a situação de todas as notificações do período do relatório. Deverá incluir o contato da reclamante, o tipo, a localização e o nível de prioridade, o órgão responsável pela solução e o prazo para solução (especificando data e horário de recebimento e data e horário de fechamento).
7. No caso das Partes iniciarem o processo de gerenciamento de anormalidades sob o presente Anexo no modo manual (Apêndice A – Fax), envidarão esforços conjuntos para migrarem para uma interface eletrônica (Apêndice B – Terminal), assim que for viável.
8. As Partes acordam em estabelecer, em um período de até 90 (noventa) dias contados a partir da data da entrada em vigor do Contrato, as obrigações em relação à manutenção de serviços e intervalos entre reparos, incluindo medidas de desempenho tais como: tempo médio de reparo, tempo máximo de reparo, falhas repetidas e novas falhas de circuito.
9. As Partes reconhecem que a manutenção da rede exigirá que as Partes coordenem periodicamente testes sistemáticos. As Partes acordam em negociar os mencionados testes, seus métodos e procedimentos, e sua atualização conforme possa ser solicitado periodicamente pela outra Parte.
10. As Partes acordam em estabelecer, em um período de até 90 (noventa) dias contados a partir da data da entrada em vigor do Contrato, um procedimento de recorrência operacional, a ser acionado em casos de interrupção parcial ou total da interconexão ou demora na recuperação dos Bilhetes de Atividade/Anormalidade (BA).

Anexo 7 - Apêndice A

GERENCIAMENTO DE ANORMALIDADES DA REDE

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS RELATIVOS À INTERCONEXÃO **(Para Solicitação de Reparo - Via Fax)**

1 OBJETIVO

Definir e padronizar os procedimentos operacionais relativos à interconexão entre as redes da ALPHA NOBILIS e da OPERADORA-X, com a finalidade de manter a qualidade do serviço em cada Ponto de Interconexão entre as redes, assegurando entre as Partes a disponibilidade operacional do serviço.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Este documento é aplicável a todas as interconexões previstas neste Contrato, assim como àquelas que venham a ser realizadas futuramente.

3 ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DA GERÊNCIA DE MANUTENÇÃO

- 3.1** As Partes deverão manter profissionais qualificados e atendimento permanente com 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana, durante todo o ano, incluindo sábados, domingos e feriados. As Partes deverão prover pontos de contato acessíveis por telefone e fax, cujos dados serão fornecidos por ocasião da assinatura do Contrato e atualizados por ambas as Partes sempre que ocorrer alteração.
- 3.2** Toda comunicação entre as Partes com relação a qualquer atividade exercida nos circuitos de interconexão, requer o preenchimento do Bilhete de Atividade/Anormalidade (BA), em conformidade com os dados constantes no item 3.11 o qual deve ser preenchido tanto em função da manutenção preventiva como da corretiva. Este bilhete servirá para prover um histórico de todas as atividades envolvidas com a operação destes circuitos.
 - 3.2.1** As Partes usarão um padrão de bilhete acordado que será transmitido por fax e confirmado via telefone. Compete à Partes identificadora da falha, promover o contato com a outra, com o intuito de registrar a reclamação, acionando assim o início da recuperação.
- 3.3** Antes da emissão do Bilhete de Atividade/Anormalidade (BA), a Parte reclamante efetuará testes nas Interconexões, abrangendo os procedimentos vigentes de triagem e checagem de conexões/rede até o último ponto de sua responsabilidade.
- 3.4** As Partes estabelecerão em conjunto os tempos padrões de reparo.
- 3.5** Caso necessário, as Partes interagirão na localização e isolamento das falhas providenciando auxílio nos testes, quando requisitadas para isto.
 - 3.5.1** Circuitos com falhas não deverão ser recolocados em serviço até que as Partes envolvidas concordem que todos os testes foram realizados e que os circuitos estejam completamente normalizados.
- 3.6** A Parte Reclamada informará à Parte Reclamante a resposta do reparo executado via fax logo após a sua conclusão. O horário considerado na recuperação do circuito continuará sendo o horário de término da remoção de defeito. Deverão ser preenchidos os campos citados no item 3.11
- 3.7** As Partes concordam que as operações de manutenção preventiva ou alteração de rede que impliquem em qualquer interrupção, deverão ser comunicadas com a maior antecedência possível, respeitado o mínimo de 15 (quinze) dias.

- 3.8** As Partes, quando necessário, realizarão testes sistêmicos nos equipamentos, de modo a garantir o padrão de desempenho e qualidade. Os testes técnicos conjuntos devem ser programados com pelo menos uma semana de antecedência.
- 3.9** Deverão ser realizadas reuniões periódicas para revisão dos procedimentos operacionais, análise e discussão dos relatórios de falhas. Estas reuniões podem ser marcadas por qualquer das Partes envolvidas, com antecedência mínima de uma semana.
- 3.10** Toda e qualquer falha ou defeito na rede de uma das Partes que possa causar impacto significativo na rede da outra deverá ser imediatamente comunicada.
- 3.11** Bilhete de Atividade/Anormalidade (BA)

O Bilhete a ser tramitado entre as Partes deverá conter os dados citados abaixo, sendo apresentada uma sugestão de Bilhete para uso pelas Partes.

3.11.1 Dados:

DE (empresa A e órgão)
PARA (empresa B e órgão)
NÚMERO DA SOLICITAÇÃO DE REPARO (da Empresa A)
RECLAMAÇÃO (data e hora do início da anormalidade)
DESIGNAÇÃO (identificação do circuito/sistema utilizado pela Empresa A)
DEFEITO (descrição da anormalidade)
IDENTIFICAÇÃO (identificação do circuito/sistema utilizado pela Empresa B)
PESSOA PARA TESTE (nome da pessoa da Empresa A)
TELEFONE PARA CONTATO (número do telefone de contato para testes da Empresa A)
DATA E HORA DA NOTIFICAÇÃO (data e hora da solicitação de reparo)
NOME (identificação da pessoa que enviou a notificação)

3.11.2 Campos:

DEFEITO (descrição da causa da anormalidade)
DATA E HORA (data e hora do fim da anormalidade)
OBSERVAÇÃO
TRANSMITIDO POR (identificação da pessoa que retornou a notificação)
DATA E HORA DO RETORNO (data e hora do retorno da notificação)

BILHETE DE ATIVIDADE/ANORMALIDADE – BA

No _____(1)_____ DATA: ____/__(2)__/____ HORÁRIO: _____(3)_____

DADOS DA EMPRESA RECLAMANTE

EMPRESA: _____(4)_____ ÓRGÃO: _____(5)_____

NOME: _____(6)

TELEFONE:(0____)____ - ____ (7)_____ FAX:(0____)____ - ____ (8)_____

DATA: ____/__(9)__/____ HORA: _____:(10)____(DA OCORRÊNCIA)

DESIGNAÇÃO DA ROTA/CIRCUITO:

(11)

DESCRIÇÃO DA ANORMALIDADE:

_____(12)

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DA ANORMALIDADE

_____(13)

DADOS DA EMPRESA REPARADORA

EMPRESA: _____(14)_____ ÓRGÃO: _____(15)_____

NOME: _____(16)

TELEFONE:(____)____ - ____ (17)_____ FAX:(____)____ - ____ (18)_____

DATA: ____/__(19)__/____ HORA: _____:(20)____(DO FIM DA ANORMALIDADE)

DATA: ____/__(21)__/____ HORA: _____:(22)____(DO RETORNO DO BA)

OBSERVAÇÕES:_(23)

- (1) número do Bilhete de Atividade/Anormalidade
- (2) data (DD/MM) da notificação da anormalidade
- (3) hora (HH:MM) - horário da notificação da anormalidade
- (4) Empresa reclamante
- (5) Órgão emissor do BA
- (6) nome do reclamante
- (7) telefone de contato do reclamante
- (8) fax do emissor do BA
- (9) data (DD/MM) da ocorrência ou detecção da anormalidade
- (10) hora (HH:MM) da ocorrência ou detecção da anormalidade
- (11) designação da rota/circuito.
- (12) descrição técnica das anormalidades observadas com os circuitos/rota
- (13) descrição da causa e solução da anormalidade
- (14) Empresa responsável pela correção da anormalidade
- (15) Órgão responsável pela recuperação da anormalidade
- (16) nome do técnico responsável pela recuperação da anormalidade
- (17) telefone do técnico responsável pela recuperação da anormalidade
- (18) fax do emissor do retorno do BA
- (19) data (DD/MM) da solução da anormalidade
- (20) hora (HH:MM) da solução da anormalidade
- (21) data (DD/MM) do retorno do BA
- (22) hora (HH:MM) do retorno do BA
- (23) Informações auxiliares

Anexo 7 - Apêndice B

GERENCIAMENTO DE ANORMALIDADES DA REDE

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS RELATIVOS À INTERCONEXÃO (Para Solicitação de Reparo - Via Terminal)

1 OBJETIVO

Definir e padronizar os procedimentos operacionais relativos à interconexão entre as redes da ALPHA NOBILIS e da OPERADORA-X, com a finalidade de manter a qualidade do serviço em cada Ponto de Interconexão entre as redes, assegurando entre as Partes a disponibilidade operacional do serviço.

2 CAMPO DE EXPLICAÇÃO

Este documento é aplicável a todas as interconexões previstas neste Contrato, assim como àquelas que venham a ser realizadas futuramente.

3 ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DA GERÊNCIA DE MANUTENÇÃO

- 3.1** As Partes deverão manter profissionais qualificados, um sistema de gerência de reparo eficaz, acessível, por terminal "on-line" (sempre que possível), e atendimento permanente 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana, durante todo o ano, incluindo sábados, domingos e feriados. As Partes deverão prover pontos de contato acessíveis por telefone e fax, cujos dados serão fornecidos logo após a assinatura do contrato e atualizados por ambas as Partes sempre que ocorrer alteração.
- 3.2** Toda comunicação entre as Partes com relação a qualquer atividade exercida nos circuitos de interconexão, requer o registro no sistema de ambas as Partes.
- 3.3** Antes da emissão do Bilhete de Atividade/Anormalidade (BA), a Parte reclamante efetuará testes nas interconexões, abrangendo os procedimentos vigentes de triagem e checagem de conexões/rede até o último ponto de sua responsabilidade.
- 3.4** Compete à Parte identificadora da falha, acessar o sistema da outra Parte, com o intuito de registrar a reclamação, acionando assim o início da recuperação. O procedimento (fluxos, informações a serem complementadas, etc.), continua a ser o mesmo já existente em cada Parte que utiliza esse recurso do BA, visto que se trata de acordo localizado, e depende de qual sistema esteja sendo utilizado.
- 3.5** Na indisponibilidade do sistema, os BAs da Parte reclamante / Parte reclamada, deverão ser comunicadas via FAX e informados os dados, conforme o item 3.13.
- 3.6** As Partes estabelecerão em conjunto os tempos padrões de reparo.
- 3.7** Caso necessário, as Partes interagirão na localização e isolamento das falhas providenciando auxílio nos testes, quando requisitadas para isto.
 - 3.7.1** Circuitos com falhas não deverão ser recolocados em serviço até que as Partes envolvidas concordem que todos os testes foram realizados e que os circuitos estão completamente normalizados.
- 3.8** Na indisponibilidade do sistema, a Parte reclamada informará à Parte reclamante a resposta do reparo executado via fax logo após a sua conclusão. O horário considerado na recuperação do circuito continuará sendo o horário de término da remoção de defeito. Deverão ser preenchidos os campos citados no item 3.13.

- 3.9** As Partes concordam que as operações de manutenção preventiva que impliquem em qualquer interrupção, deverão ser comunicadas com a maior antecedência possível, respeitado o mínimo de 15 (quinze) dias.
- 3.10** As Partes, quando necessário, realizarão testes sistêmicos nos equipamentos, de modo a garantir o padrão de desempenho e qualidade. Os testes técnicos conjuntos devem ser programados com pelo menos uma semana de antecedência.
- 3.11** Deverão ser realizadas reuniões periódicas para revisão dos procedimentos operacionais, análise e discussão dos relatórios de falhas. Estas reuniões podem ser marcadas por qualquer das Partes envolvidas, com antecedência mínima de uma semana.
- 3.12** Toda e qualquer falha ou defeito na rede de uma das Partes que possa causar impacto significativo na rede da outra deverá ser imediatamente comunicada.
- 3.13** Bilhete de Atividade/Anormalidade (BA)
O Bilhete a ser tramitado entre as Partes deverão conter os dados citados abaixo, sendo apresentada uma sugestão de Bilhete para uso pelas Partes.
- 3.13.1 Dados:
DE (empresa A e órgão)
PARA (empresa B e órgão)
NÚMERO DA SOLICITAÇÃO DE REPARO (da Empresa A)
RECLAMAÇÃO (data e hora do início da anormalidade)
DESIGNAÇÃO (identificação do circuito/sistema utilizado pela Empresa A)
DEFEITO (descrição da anormalidade)
IDENTIFICAÇÃO ((identificação do circuito/sistema utilizado pela Empresa B)
PESSOA PARA TESTE (nome da pessoa da Empresa A)
TELEFONE PARA CONTATO (número do telefone de contato para testes da Empresa A)
DATA E HORA DA NOTIFICAÇÃO (data e hora da solicitação de reparo)
NOME (identificação da pessoa que enviou a notificação)
- 3.13.2 Campos:
DEFEITO (descrição da causa da anormalidade)
DATA E HORA (data e hora do fim da anormalidade)
OBSERVAÇÃO
TRANSMITIDO POR (identificação da pessoa que retornou a notificação)
DATA E HORA DO RETORNO (data e hora do retorno da notificação)

FORMATO DO BILHETE DE ATIVIDADE / ANORMALIDADE

BILHETE DE ATIVIDADE / ANORMALIDADE

DATA ____/____/____(1) HORÁRIO ____:____(2)
DADOS DA EMPRESA SOLICITANTE (N.º ____/____)(3)

EMPRESA _____(4) ORGÃO _____(5)

NOME _____(6)

MATRÍCULA _____(7)

TELEFONE _____(8) FAX _____(9)

DATA ____/____/____(10) HORA ____:____(OCORRÊNCIA) (11)

DESIGNAÇÃO DA
ROTA/CIRCUITO _____(12)

DESCRIÇÃO DA ATIV. / ANORM. _____(13)

DADOS DA EMPRESA EXECUTORA (N.º ____/____) (14)

EMPRESA _____(15) OR-
GÃO _____(16)

NOME _____(17)

MATRÍCULA _____(18)

TELEFONE _____(19)

FAX _____(20)

DATA ____/____/____(21) HORA ____:____(FIM DA ATIV. / ANORM.) (22)

DATA ____/____/____(23) HORA ____:____(RETORNO DO BA) (24)

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DA ATIV. /
ANORM. _____

_____(25)

OBS : _____

_____(26)

CONVENÇÕES:

- 1 Data (DD/MM) da notificação da atividade / anormalidade
- 2 Hora(HH:MM) – horário da notificação da atividade/anormalidade
- 3 Número do Bilhete de Atividade/Anormalidade (ORIGEM)
Obs.: deve ser preenchido pela empresa que originou a solicitação, como se segue:
___(x)___ / ___(y)___ / ___(z)___
(x) : sigla da empresa solicitante;
(y) : número seqüencial do evento;
(z) : ano corrente da data do evento;
ex.: AN/(n.o)/(ano)
- 4 Empresa solicitante
- 5 Órgão emissor do BA
- 6 Nome do solicitante
- 7 Matrícula do solicitante
- 8 Telefone de contato do solicitante
- 9 Fax do emissor do BA
- 10 Data (DD/MM) da ocorrência ou detecção da atividade/anormalidade
- 11 Hora (HH:MM) da ocorrência ou detecção da atividade/anormalidade
- 12 Designação da rota/circuito em conformidade com a designação constante do Anexo ...
- 13 Descrição técnica das atividades/anormalidades observadas com a rota/circuito
- 14 Número do Bilhete de Atividade/Anormalidade (DESTINO)
Obs.: deve ser preenchido pela empresa que recebeu a solicitação, como se segue:
___(α)___ / ___(β)___ / ___(γ)___
(α) : sigla da empresa executora;
(β) : número seqüencial do evento;
(γ) : ano corrente da data do evento.
Ex.: O-X/(n.o)/(ano)
- 15 Empresa responsável pela solução da atividade/anormalidade
- 16 Órgão responsável pela solução da atividade/anormalidade
- 17 Nome do técnico responsável pela recuperação da atividade/anormalidade
- 18 Matrícula do técnico responsável pela recuperação da atividade/anormalidade
- 19 Telefone do emissor do retorno da BA
- 20 Fax do emissor do retorno do BA
- 21 Data (DD/MM) da solução da atividade/anormalidade
- 22 Hora (HH:MM) da solução da atividade/anormalidade
- 23 Data (DD/MM) do retorno do BA
- 24 Hora (HH:MM) do retorno do BA
- 25 Descrição da causa e solução da atividade/anormalidade
- 26 Informações auxiliares