ANEXO 7
GERENCIAMENTO DE ANORMALIDADES DA REDE

1. CLÁUSULA PRIMEIRA

1.1. 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.

1.1.1. 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 no Apêndice A do presente ANEXO 7.

1.2. Não obstante os métodos e procedimentos definidos no Apêndice A, as PARTES trabalharão em regime de cooperação para efetuar um aperfeiçoamento contínuo na administração deste processo de Gerenciamento de Anormalidades de Rede.

1.2.1. A qualquer momento durante vigência do presente ANEXO, qualquer uma das PARTES poderá solicitar modificações específicas nesses processos, que não poderão ser recusadas pela outra PARTE sem um motivo justo.

1.3. As PARTES priorizarão o gerenciamento de anormalidades, no caso de diversas anormalidades serem notificadas simultaneamente.

1.3.1. 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.

1.4. 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.

1.4.1. A PARTE que recebeu a notificação de anormalidade deverá encaminhá-la imediatamente a um órgão responsável, para resolver a anormalidade.

1.4.2. As PARTES estabelecerão tempos padrões para a detecção e notificação da situação da anormalidade, com base no nível de prioridade estabelecido entre as PARTES.

1.5. 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.

1.6. Cada uma das PARTES fornecerá à outra, em um prazo de até 90 (noventa) dias contados a partir da data de entrada em vigor do presente Contrato, uma lista hierárquica de responsáveis e respectivos procedimentos de encaminhamento, no caso de serem necessárias providências de nível mais elevado.

1.7. 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.

1.7.1. 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).

1.8. As PARTES acordam em estabelecer, em um período de até 90 (noventa) dias contados a partir da data da entrada em vigor do presente 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.

1.9. As PARTES reconhecem que a manutenção da rede exigirá que as duas 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.