ANEXO 7 - APÊNDICE A
GERENCIAMENTO DE ANORMALIDADES DA REDE
PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS RELATIVOS À INTERCONEXÃO
(Para Solicitação de Reparo - Via e-mail)

1. OBJETIVO

1.1. Definir e padronizar os procedimentos operacionais relativos à interconexão entre as Redes das PARTES, com a finalidade de manter a qualidade do serviço em cada Ponto de Interconexão entre as redes, assegurando entre as Empresas a disponibilidade operacional do serviço.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

2.1. 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 e-mail, 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 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 entre as PARTES o qual será transmitido por e-mail e confirmado via telefone. Compete à Empresa 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 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 e-mail 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 3 (três) dias úteis.

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 empresas que possa causar impacto significativo na rede da outra deverá ser imediatamente comunicada.

3.11. Bilhete de anormalidade (BA)

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

3.11.1.1. 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)

3.11.1.2. 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 ANORMALIDADE - BA		
N^{O}. (1)	**DATA:** (2)	**HORÁRIO:** (3)

DADOS DA EMPRESA RECLAMANTE	
Empresa (4)	**Órgão** (5)
Nome (6)	
Telefone (7)	**E-mail** (8)
Data (9)	**Hora** (da ocorrência da anormalidade) (10)
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)	**E-mail** (18)
Data (19)	**Hora** (do fim da anormalidade) (20)
Data (21)	**Hora** **(do retorno do BA)** (22)
Observações (23)	

(1) número do Bilhete de 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) e-mail 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) e-mail 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