ANEXO 3 - APÊNDICE F
PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS E PADRÃO DE QUALIDADE RELATIVOS À INFRAESTRUTURA COMPARTILHADA

1. OBJETIVO

1.1. O presente ANEXO tem como objetivo definir e padronizar os procedimentos operacionais relativos aos itens de infraestrutura compartilhados entre a CEDENTE e a CESSIONÁRIA, com a finalidade de manter a qualidade do serviço em cada item compartilhado, assegurando a disponibilidade operacional do serviço entre as PARTES.

2. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

2.1. As PARTES deverão manter profissionais qualificados e atendimento, sempre que solicitados, permanente durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante toda a semana e durante todo o ano, incluindo sábados, domingos e feriados.

2.2. As PARTES deverão manter um ponto de contato único cujos endereços e números de telefones e fac-símile serão informados no prazo de até 60 (sessenta) dias contado da assinatura do Contrato de Interconexão.

2.3. Compete à PARTE reclamante da falha/defeito promover o contato com a outra, com o intuito de registrar a reclamação, acionando, assim, o início da necessária recuperação.

2.4. Cada PARTE, separadamente, deverá realizar testes objetivando localizar e/ou isolar a falha/defeito, de modo a acionar a PARTE responsável pelo reparo.

2.4.1. Caso necessário, as PARTES interagirão entre si para localização, isolamento e identificação das falhas/defeitos, colaborando, cada uma, na realização dos testes e demais providências quando requisitada pela outra.

2.4.2. O procedimento de localização de falhas/defeitos tem o propósito de definir a PARTE responsável pelo reparo e imediato isolamento do item compartilhado causador da falha/defeito.

2.5. Os itens compartilhados com falhas/defeitos não deverão ser recolocados em serviço até que as PARTES envolvidas concordem que todos os testes foram realizados e que os itens compartilhados estejam completamente normalizados.

2.6. As PARTES concordam em acionar as hierarquias superiores, caso a falha/defeito persista, após decorridas 2 (duas) horas além do prazo estabelecido na regulamentação vigente, editada pela ANATEL.

2.7. Toda comunicação entre as PARTES com relação a qualquer atividade exercida nos itens de compartilhamento requererá o preenchimento do Bilhete de Anormalidade que servirá para prover um histórico de todas as atividades envolvidas com a operação dos itens de compartilhamento.

2.7.1. Esta necessidade aplica-se tanto a rotinas de manutenção preventiva quanto aos serviços de correção de falhas/defeitos.

2.7.2. As PARTES usarão o mesmo padrão de bilhete, devendo o mesmo ser transmitido por fax e confirmado por telefone pelas PARTES.

2.8. A PARTE reclamante deverá registrar a reclamação designando um número para cada bilhete, comunicando este número à outra PARTE.

2.9. A PARTE reparadora deverá informar, por telefone ou fac-símile, a recuperação da falha/defeito à PARTE reclamante para o fechamento do Bilhete de Anormalidade, tão logo o serviço tenha voltado a sua normalidade.

2.9.1. Todas as informações pertinentes a causa da falha/defeito e a ação necessária para corrigir o problema deverão ser registradas no Bilhete de Anormalidade.

2.9.2. Qualquer caso não contemplado neste Apêndice deverá ser objeto de acordo entre as PARTES.

3. DADOS DE QUALIDADE E DESEMPENHO

3.1. Prédios: (áreas interna e externa)

3.1.1. A área compartilhada será entregue pela CEDENTE à CESSIONÁRIA, limpa, livre e desimpedida.

3.1.2. A CESSIONÁRIA deverá utilizar somente as áreas compartilhadas estabelecidas no Apêndice A e Apêndice E, deste ANEXO.

3.1.3. São de responsabilidade da CEDENTE os serviços de pintura de tetos e paredes os quais devem ser programados com a CESSIONÁRIA com a devida antecedência.

3.1.4. São de responsabilidade da CEDENTE todos os trabalhos relacionados com a estabilidade, integridade e estanqueidade do prédio, tais como trincas, goteiras, vazamentos, entre outros.

3.2. Energia Elétrica em Corrente Contínua / Corrente Alternada

3.2.1. A CEDENTE deverá disponibilizar a ponta de energia elétrica corrente contínua-CC e/ou alternada-CA solicitada pela CESSIONÁRIA e aprovada pela CEDENTE, conforme Apêndice A e Apêndice E, deste ANEXO.

3.2.2. A CESSIONÁRIA deverá utilizar a energia, dentro dos limites solicitados/descritos no Apêndice A e Apêndice E, deste ANEXO.

3.2.3. É de responsabilidade da CEDENTE a manutenção dos sistemas de energia CC e CA, exceto quando forem de propriedade e uso exclusivo da CESSIONÁRIA.

3.2.4. Se os equipamentos da CESSIONÁRIA estiverem consumindo acima do disponibilizado pela CEDENTE, conforme descrito no Apêndice A e no Apêndice E deste ANEXO, a CEDENTE deverá notificar a CESSIONÁRIA, devendo no prazo máximo de 30 (trinta) dias contado da referida notificação, tomar as seguintes medidas:

a) redução do consumo ao nível acordado; e

b) adequação do nível de consumo contratado ao consumo real, através de aditivo a este CONTRATO, emitindo-se novo Apêndice E, com vigência a partir da data da respectiva notificação.

3.2.5. Nos casos de comprovada emergência, onde ocorram riscos à integridade física de pessoas e à segurança dos sistemas, a CEDENTE poderá desligar os equipamentos da CESSIONÁRIA identificados como causadores do distúrbio, devendo comunicá-la imediatamente, e posteriormente, relatar por escrito, de forma detalhada o ocorrido.

3.3. Ar Condicionado

3.3.1. A CEDENTE disponibilizará à CESSIONÁRIA climatização do ambiente conforme estabelecido no Apêndice A e Apêndice E, deste ANEXO.

3.3.2. Os equipamentos da CESSIONÁRIA deverão estar dentro dos limites de carga térmica especificadas em sua solicitação aprovada pela CEDENTE, conforme Apêndice A e Apêndice E, deste ANEXO.

3.3.3. Caso os equipamentos da CESSIONÁRIA estejam dissipando carga térmica superior àquela estabelecida no Apêndice A e Apêndice E, deste ANEXO, a CEDENTE exigirá o imediato restabelecimento dos padrões anteriormente acordados.

3.3.4. A CEDENTE é responsável pela manutenção dos sistemas de ar condicionado, exceto quando forem de propriedade e uso exclusivo da CESSIONÁRIA.

3.4. Área

3.4.1. A CEDENTE disponibilizará à CESSIONÁRIA a área necessária, de acordo com as características previstas no Apêndice A e Apêndice E, deste ANEXO.

3.4.1.1. O acesso à referida área, deverá obedecer aos critérios estabelecidos no Apêndice B do ANEXO 3.

3.4.1.2. A CESSIONÁRIA será responsável pela limpeza e conservação da área compartilhada.

3.5. Torres

3.5.1. Os serviços de instalação ou manutenção de antenas e respectivos cabos de RF (Rádio Freqüência), assim como quaisquer serviços de reforço ou adaptações na estrutura das torres deverão ser preliminarmente aprovados, autorizados e acompanhados pelos órgãos de engenharia/manutenção da CEDENTE.

3.5.2. O acesso à torre, assim como quaisquer serviços nela executados deverá ser feito por pessoal especializado da CESSIONÁRIA ou por ela contratado, dentro das condições de segurança e da boa engenharia.

3.5.3. A CEDENTE é responsável pelos serviços de manutenção da torre compartilhada.

3.5.4. A CESSIONÁRIA é responsável pelo serviço de manutenção das suas antenas, respectivos suportes e cabos.

4. FORMATO DO BILHETE DE ANORMALIDADE

BILHETE DE ANORMALIDADE					
Nº		DATA:		HORÁRIO:	
DADOS DA PARTE RECLAMANTE					
PARTE		ÓRGÃO			
NOME		REGISTRO			
EMAIL					
TELEFONE		FAX			
DATA		HORA			
DESCRIÇÃO DA ANORMALIDADE					
DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DA ANORMALIDADE					
DADOS DA PARTE REPARADORA					
PARTE		ÓRGÃO			
NOME		REGISTRO			
EMAIL					
TELEFONE		FAX			
DATA		HORA			