

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.