

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		
Nº. (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 | (13) descrição da causa e solução da anormalidade |
| (2) data (DD/MM) da notificação da anormalidade | (14) Empresa responsável pela correção da anormalidade |
| (3) hora (HH:MM) - horário da notificação da anormalidade | (15) Órgão responsável pela recuperação da anormalidade |
| (4) Empresa reclamante | (16) nome do técnico responsável pela recuperação da anormalidade |
| (5) Órgão emissor do BA | (17) telefone do técnico responsável pela recuperação da anormalidade |
| (6) nome do reclamante | (18) e-mail do emissor do retorno do BA |
| (7) telefone de contato do reclamante | (19) data (DD/MM) da solução da anormalidade |
| (8) e-mail do emissor do BA | (20) hora (HH:MM) da solução da anormalidade |
| (9) data (DD/MM) da ocorrência ou detecção da anormalidade | (21) data (DD/MM) do retorno do BA |
| (10) hora (HH:MM) da ocorrência ou detecção da anormalidade | (22) hora (HH:MM) do retorno do BA |
| (11) designação da rota/circuito. | (23) Informações auxiliares |
| (12) descrição técnica das anormalidades observadas com os circuitos/rota | |