|  |
| --- |
| **ANEXO 7 - APÊNDICE A** |
| GERENCIAMENTO DE ANORMALIDADES DA REDE |
| **PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS RELATIVOS À INTERCONEXÃO** |

***(Para Solicitação de Reparo - Via e-mail)***

# Objetivo

## 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.

# Campo de aplicação

## Este documento é aplicável a todas as interconexões previstas neste Contrato, assim como àquelas que venham a ser realizadas futuramente.

# Atribuições e responsabilidades da gerência de manutenção

## 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.

## 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.

### 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.

## 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.

## As PARTES estabelecerão em conjunto os tempos padrões de reparo.

## Caso necessário, as PARTES interagirão na localização e isolamento das falhas providenciando auxílio nos testes, quando requisitadas para isto.

### 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## Bilhete de anormalidade (BA)

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

#### 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)

#### 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:(0\_\_\_)\_\_\_\_\_\_\_-\_\_\_\_(8)\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | |  | | | | **E-mail** (8) |  | | | | |
| **Data** (9) **10)\_\_\_\_\_\_\_(DA OCORRÊNCIA)** | |  | | | | **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:(0\_\_\_)\_\_\_\_\_\_\_-\_\_\_\_(8)\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | |  | | | | **E-mail** (18) | |  | | | |
| **Data** (19) **10)\_\_\_\_\_\_\_(DA OCORRÊNCIA)** | |  | | | | **Hora** (do fim da anormalidade) (20) | | | |  | |
| **Data** (21) **10)\_\_\_\_\_\_\_(DA OCORRÊNCIA)** | |  | | | | **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