ANEXO 8 - APÊNDICE A

GERENCIAMENTO DE ANORMALIDADES DA REDE

**PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS RELATIVOS À INTERCONEXÃO**

***(Para Solicitação de Reparo - Via Terminal)***

**1. Objetivo**

Definir e padronizar os procedimentos operacionais relativos à interconexão entre as Redes da **ALGAR TELECOM** e da **TELE XX**, com a finalidade de manter a qualidade do serviço em cada Ponto de Interconexão entre as redes, assegurando entre as Partes a disponibilidade operacional do serviço.

**2. Campo de aplicação**

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.**

* 1. As Partes deverão manter profissionais qualificados, um sistema de gerência de reparo eficaz, acessível, por terminal “on-line” (sempre que possível), e atendimento permanente 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana, durante todo o ano, incluindo sábados, domingos e feriados.
     1. As Partes deverão prover pontos de contato acessíveis por telefone e fax/e-mail, cujos dados serão fornecidos logo após a assinatura do contrato e atualizados por ambas as Partes sempre que ocorrer alteração.
  2. Toda comunicação entre as Partes com relação a qualquer atividade exercida nos circuitos de interconexão, requer o registro no sistema de ambas as Partes.
  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.
  4. Compete à Parte identificadora da falha, acessar o sistema da outra Parte, com o intuito de registrar a reclamação, acionando assim o início da recuperação. O procedimento (fluxos, informações a serem complementadas, etc.), continua a ser o mesmo já existente em cada Parte que utiliza esse recurso do BA, visto que se trata de acordo localizado, e depende de qual sistema esteja sendo utilizado.
  5. Na indisponibilidade do sistema, os BA da Parte reclamante / Parte reclamada, deverão ser comunicadas via Fax/e-mail e informados os dados, conforme o item 3.13.
  6. As Partes estabelecerão em conjunto os tempos padrões de reparo.
  7. Caso necessário, as Partes interagirão na localização e isolamento das falhas providenciando auxílio nos testes, quando requisitadas para isto.
     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 estão completamente normalizados.
  8. Na indisponibilidade do sistema, a Parte reclamada informará à Parte reclamante a resposta do reparo executado via fax/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 3.13.
  9. As Partes concordam que as operações de manutenção preventiva que impliquem em qualquer interrupção, deverão ser comunicadas com a maior antecedência possível, respeitado o mínimo de 3 (três) dias.
  10. 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.
  11. 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.
  12. Toda e qualquer falha ou defeito na rede de uma das Partes que possa causar impacto significativo na rede da outra deverá ser imediatamente comunicada.
  13. 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.

* + 1. Dados:

DE (Parte A e órgão)

PARA (Parte B e órgão)

NÚMERO DA SOLICITAÇÃO DE REPARO (da Parte A)

RECLAMAÇÃO (data e hora do início da anormalidade)

DESIGNAÇÃO (identificação do circuito/sistema utilizado pela Parte A)

DEFEITO (descrição da anormalidade)

IDENTIFICAÇÃO (identificação do circuito/sistema utilizado pela Parte B)

PESSOA PARA TESTE (nome da pessoa da Parte A)

TELEFONE PARA CONTATO (número do telefone de contato para testes da Parte A)

DATA E HORA DA NOTIFICAÇÃO (data e hora da solicitação de reparo)

NOME (identificação da pessoa que enviou a notificação)

* + 1. 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)

# FORMATO DO BILHETE DE ANORMALIDADE.

**BILHETE DE ANORMALIDADE**

**DATA\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_(1) HORÁRIO\_\_\_\_\_\_\_:\_\_\_\_\_\_\_\_(2)**

DADOS DA PARTE SOLICITANTE ( N.º \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_ ) (3)

PARTE\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(4) ORGÃO\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(5)

NOME\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(6)

MATRÍCULA \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(7)

TELEFONE\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(8) FAX\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(9)

DATA\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_(10) HORA\_\_\_\_\_\_\_:\_\_\_\_\_\_\_(OCORRÊNCIA) (11)

DESIGNAÇÃO DA ROTA/CIRCUITO\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(12)

DESCRIÇÃO DA ANORMALIDADE\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(13)

DADOS DA PARTE EXECUTORA ( N.º \_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_ ) (14)

PARTE\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(15) ORGÃO\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(16)

NOME\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(17)

MATRÍCULA \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(18)

TELEFONE\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(19) FAX\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(20)

DATA\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_(21) HORA\_\_\_\_\_\_:\_\_\_\_\_\_\_(FIM DA ANORMALIDADE) (22)

DATA\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_(23) HORA\_\_\_\_\_\_:\_\_\_\_\_\_\_(RETORNO DO BA) (24)

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DA ANORMALIDADE\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(25)

**OBS : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(26)**

CONVENÇÕES:

1. Data (DD/MM) da notificação da anormalidade
2. Hora (HH: MM) – horário da notificação da anormalidade

3. Número do Bilhete de Anormalidade (ORIGEM)

Obs.: deve ser preenchido pela Parte que originou a solicitação, como se segue:

\_\_\_(x)\_\_ / \_\_(y)\_\_/\_\_(z)\_\_

(x) : sigla da Parte solicitante;

(y): número sequencial do evento;

(z): ano corrente da data do evento;

4. Parte solicitante

1. Órgão emissor do BA
2. Nome do solicitante
3. Matrícula do solicitante
4. Telefone de contato do solicitante
5. Fax do emissor do BA
6. Data (DD/MM) da ocorrência ou detecção da anormalidade
7. Hora (HH: MM) da ocorrência ou detecção da anormalidade
8. Designação da rota/circuito em conformidade com a designação constante do Anexo 5
9. Descrição técnica das anormalidades observadas com a rota/circuito
10. Número do Bilhete de Anormalidade (DESTINO)

Obs.: deve ser preenchido pela Parte que recebeu a solicitação, como se segue:

\_\_(α)\_\_/\_\_(β)\_\_/\_\_(γ)\_\_\_

(α): sigla da Parte executora;

(β): número sequencial do evento;

(γ): ano corrente da data do evento.

1. Parte responsável pela solução da anormalidade
2. Órgão responsável pela solução da anormalidade
3. Nome do técnico responsável pela recuperação da anormalidade
4. Matrícula do técnico responsável pela recuperação da anormalidade
5. Telefone do emissor do retorno da BA
6. Fax do emissor do retorno do BA
7. Data (DD/MM) da solução da anormalidade
8. Hora (HH: MM) da solução da anormalidade
9. Data (DD/MM) do retorno do BA
10. Hora (HH: MM) do retorno do BA
11. Descrição da causa e solução da anormalidade
12. Informações auxiliares