**ANEXO 3 - APÊNDICE B**

**PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS E PADRÃO DE QUALIDADE**

**RELATIVOS À INFRAESTRUTURA COMPARTILHADA**

# PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

## 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 entre as PARTES a disponibilidade operacional do serviço.

## Campo de aplicação:

### Este documento deve ser aplicado a todos os itens previstos neste Anexo, assim como aqueles que venham a ser compartilhados futuramente.

## Atribuições e responsabilidades

### As PARTES deverão manter profissionais qualificados e atendimento permanente durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante toda a semana e durante todo o ano, incluindo sábados, domingos e feriados. As PARTES deverão manter um Ponto Único de Contato Técnico Operacional, cujos endereços e números de telefones e fax serão informados no prazo de até 15 (quinze) dias após Assinarem o Termo de Aceitação da Infraestrutura.

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

#### 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.

### A recuperação das falhas que interrompam o serviço deverá ocorrer no prazo máximo de 6 (seis) horas, quando a ocorrência for registrada fora do horário comercial e de no máximo 4 (quatro) horas quando a ocorrência for registrada dentro do horário comercial.

### As Partes concordam em avençar as hierarquias superiores, caso a falha/defeito ainda persistir, após decorridas 02 (duas) horas além do prazo estabelecido no item 1.3.5.

### Toda comunicação entre as PARTES com relação a qualquer atividade exercida nos itens de compartilhamento, requer o preenchimento do Bilhete de Anormalidade (BA). Esta necessidade aplica-se a rotinas de manutenção preventiva como também aos serviços de correção de falhas/defeitos. O Bilhete de Anormalidade (BA) servirá para prover um histórico de todas as atividades envolvidas com a operação dos itens de compartilhamento. As PARTES irão usar o mesmo padrão de bilhete, sendo transmitido por fax e confirmado por telefone pelas PARTES.

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

### A PARTE reparadora deverá informar, por telefone/fax, a recuperação da falha/defeito à PARTE reclamante para o fechamento do Bilhete de Anormalidade (BA), tão logo o serviço tenha voltado a sua normalidade. Todas as informações pertinentes à causa da falha/defeito e a ação necessária para corrigir o problema deverão ser registradas no Bilhete de Anormalidade (BA).

### Qualquer caso não contemplado neste Adendo deverá ser objeto de acordo entre as PARTES.

# DADOS DE QUALIDADE E DESEMPENHO

## **Prédios: (áreas interna e externa)**

### A área compartilhada do prédio, objeto deste contrato, será entregue pela CEDENTE à CESSIONÁRIA, limpa, livre e desimpedida.

### A CESSIONÁRIA deverá utilizar somente as áreas compartilhadas estabelecidas no Apêndice D.

### 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.

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

## **Energia Elétrica em Corrente Contínua / Corrente Alternada**

### A CEDENTE deverá disponibilizar a ponta de energia elétrica corrente contínua e/ou alternada solicitada pela CESSIONÁRIA e aprovada pela CEDENTE, conforme Apêndice D.

### A CESSIONÁRIA deverá utilizar a energia, dentro dos limites solicitados/descritos no Apêndice D.

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

### Se os equipamentos da CESSIONÁRIA atingirem um consumo de energia superior a 90% (noventa por cento) do disponibilizado pela CEDENTE, conforme estabelecido no Apêndice D, a CEDENTE deverá notificar o ocorrido à CESSIONÁRIA, que deverá no prazo de 30 (trinta) dias, contada da referida notificação, justificar o consumo verificado ou solicitar um aumento de fornecimento de energia.

#### Caso nenhuma providência seja tomada pela CESSIONÁRIA, no prazo estabelecido acima, e os equipamentos desta vierem a consumir energia acima do acordado, a CEDENTE poderá interromper o fornecimento de energia elétrica, visando a manter a integridade da estação.

#### O restabelecimento somente ocorrerá após a regularização dos padrões estabelecidos de consumo.

#### Não será imputada à CEDENTE qualquer penalidade pelos eventos decorrentes desta irregularidade.

## **Ar Condicionado**

### A CEDENTE disponibilizará à CESSIONÁRIA climatização do ambiente conforme estabelecido no Apêndice D.

### Os equipamentos da CESSIONÁRIA deverão estar dentro dos limites de carga térmica especificadas em sua solicitação aprovada pela CEDENTE, conforme Apêndice D.

### Caso os equipamentos da CESSIONÁRIA estejam dissipando carga térmica superior àquela estabelecida no Apêndice D, a CEDENTE exigirá o imediato restabelecimento dos padrões acordados.

### É de responsabilidade da CEDENTE a manutenção dos sistemas de Ar Condicionado, exceto quando forem de propriedade e uso exclusivos da CESSIONÁRIA.

## **Terreno**

### A CEDENTE disponibilizará à CESSIONÁRIA terreno, de acordo com as características previstas no Apêndice D.

#### O acesso ao terreno deverá obedecer aos critérios estabelecidos no Apêndice A deste Anexo.

#### A responsabilidade pela limpeza e conservação da área do terreno compartilhado é da CESSIONÁRIA.

## **Torres**

### 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.

### O acesso à torre, assim como quaisquer serviços nela executados, deverão ser feitos por pessoal especializado da CESSIONÁRIA ou por ela contratado, dentro das condições de segurança e da boa engenharia como especificado no Apêndice A deste Anexo.

### São de responsabilidade da CEDENTE os serviços de manutenção da torre compartilhada.

### São de responsabilidade da CESSIONÁRIA os serviços de manutenção das suas antenas, respectivos suportes e cabos.

# FORMATO DO BILHETE DE ANORMALIDADE.

**BILHETE DE ANORMALIDADE**

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

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

EMPRESA\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(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 EMPRESA EXECUTORA ( N.º \_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_ ) (14)

EMPRESA\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(15) ORGÃO\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(16)

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

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

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

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

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

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DA ANORM.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (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 empresa que originou a solicitação, como se segue:

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

onde: (x): sigla da empresa solicitante;

(y): número sequencial do evento;

(z): ano corrente da data do evento.

Ex.: SPT/ 022/99

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

Obs.: Deve ser preenchido pela empresa que recebeu a solicitação, como se segue:

\_\_(α)\_\_/\_\_(β)\_\_/\_\_(γ)\_\_\_

Onde: (α): sigla da empresa executora;

(β): número sequencial do evento;

(γ): ano corrente da data do evento.

Ex.: EMP/005/99

1. Empresa 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

26. Informações auxiliares