



**ANEXO IV**

*Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais*

**ÍNDICE**

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS DE TESTES .....</b>	<b>2</b>
	3.1 CONDIÇÕES GERAIS .....	2
	3.2 ATRIBUIÇÕES .....	3
	3.3 TESTES DE TRANSMISSÃO .....	3
	3.4 TESTES DE CONECTIVIDADE.....	3
<b>4</b>	<b>PRÁTICAS E PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS.....</b>	<b>4</b>
	4.1 PONTO DE COMUNICAÇÃO DE FALHAS – PCF .....	4
	4.2 GRUPO DE GESTÃO DE DESEMPENHO .....	5
	4.3 PROCEDIMENTO DE ACESSO E CIRCULAÇÃO DO PESSOAL DA TBRASIL NAS INSTALAÇÕES DA EMPRESA .....	6
	4.4 PROCEDIMENTO PARA RESTAURAÇÃO DE FALHAS .....	8
	4.5 SERVIÇO PROGRAMADO / PREVENTIVO (ATIVIDADES PROGRAMADAS) .....	10
<b>5</b>	<b>DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>12</b>
	5.1 VISITA TÉCNICA IMPROCEDENTE – VTI .....	12



## **ANEXO IV**

### *Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais*

## **1 INTRODUÇÃO**

O presente Anexo e seus Apêndices A e B abrangem procedimentos de testes, assim como as práticas e procedimentos operacionais mínimos relativos ao gerenciamento da Capacidade de Backhaul.

A aplicação de outros procedimentos ou gerenciamentos específicos será objeto de acordo técnico comercial específico entre as PARTES.

## **2 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

- 2.1.1 As PARTES deverão acordar as especificações técnicas necessárias ao funcionamento do Backhaul, assim como, os níveis de desempenho e qualidade aplicáveis.
- 2.1.2 As especificações técnicas e as condições de desempenho e qualidade devem observar o estabelecido nas regulamentações da Anatel, Ministério das Comunicações e padrões UIT para as redes de telecomunicações.

## **3 PROCEDIMENTOS DE TESTES**

### **3.1 CONDIÇÕES GERAIS**

- 3.1.1 Os procedimentos aqui descritos disciplinam os testes de transmissão necessários à ativação e aceitação do Backhaul.
- 3.1.2 Os testes de transmissão, quando aplicáveis, serão realizados entre as PARTES, conjuntamente, mediante programação prévia.
  - 3.1.2.1 Caso os testes não possam ser realizados conjuntamente, por impossibilidade ou por desejo da EMPRESA, a TBRASIL poderá realizá-los isoladamente.
- 3.1.3 Compete à TBRASIL, substituir, em caso de necessidade, as peças defeituosas dos equipamentos de sua propriedade, utilizados na prestação do serviço, e efetuar os necessários ajustes, sem ônus para a EMPRESA, desde que os danos não sejam causados por esta última.
- 3.1.4 Quando necessário e havendo a concordância de cada uma das PARTES, os procedimentos de teste de instalação aqui definidos poderão ser revistos.



## **ANEXO IV**

### *Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais*

#### **3.2 ATRIBUIÇÕES**

##### **3.2.1 Compete às PARTES:**

- 3.2.1.1 Planejar as atividades a serem realizadas durante as verificações e testes, para cada serviço a ser ativado.
- 3.2.1.2 Programar a data adequada para a realização das verificações e testes.
- 3.2.1.3 Realizar as verificações e testes previstos neste documento.
- 3.2.1.4 Analisar os resultados obtidos nas atividades, caso necessário.
- 3.2.1.5 Ter disponíveis os instrumentos e equipamentos de teste necessários, nas datas e períodos definidos, assegurando a compatibilidade dos mesmos com aqueles eventualmente utilizados pela outra PARTE, de modo a garantir que os resultados das medições/testes estejam de acordo com os padrões adotados.
- 3.2.1.6 Realizar testes sistêmicos nos equipamentos, quando solicitado, de modo a garantir os padrões de desempenho e qualidade estabelecidos neste Anexo.

#### **3.3 TESTES DE TRANSMISSÃO**

##### **3.3.1 Os testes e verificações de transmissão, abaixo relacionados, deverão ser aplicados ao Backhaul, quando solicitados:**

- 3.3.1.1 Verificação das condições mecânicas das interfaces: A terminação do equipamento, no distribuidor intermediário digital (DID) da TBRASIL, deverá utilizar conector coaxial série IEC 169/13, ou outro que venha a ser acordado entre as PARTES.
- 3.3.1.2 Verificação das Identificações: As régua do distribuidor intermediário digital e os jumpers deverão estar devidamente identificados, conforme padrão a ser acordado entre as PARTES.
- 3.3.1.3 Verificação das condições de desempenho da interligação previstas neste Anexo.

#### **3.4 TESTES DE CONECTIVIDADE**

##### **3.4.1 A TBRASIL se restringe aos testes de conectividade até o seu distribuidor intermediário digital (DID), não se responsabilizando a testes de outras redes ou interligação da EMPRESA, sejam estas redes determinísticas ou estatísticas.**



## **ANEXO IV**

### *Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais*

- 3.4.2 Qualquer outra exigência por PARTE da EMPRESA para execução de Testes de Circuitos de Backhaul fora dos padrões acima estabelecidos deverão estar explicitados na solicitação e serão objeto de Proposta Técnica Comercial específica.

## **4 PRÁTICAS E PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS**

### **4.1 PONTO DE COMUNICAÇÃO DE FALHAS – PCF**

#### **4.1.1 Caberá ao PCF de cada uma das PARTES:**

- 4.1.1.1 Gerenciar as falhas que ocorram entre elas;
- 4.1.1.2 Registrar os detalhes das ocorrências, tratando e priorizando as falhas entre as redes, assim como, monitorando os riscos para assegurar que os prazos de restauração estabelecidos neste Anexo, sejam alcançados.
- 4.1.1.3 Manter uma base de dados que deve conter os detalhes de todas as falhas tratadas entre os dois Centros de Gerência. Os registros devem ser mantidos durante 6 meses no mínimo, ou conforme determinar a política de retenção de informações de cada uma das PARTES, para possível análise durante as Reuniões de Revisão de Serviço.
- 4.1.1.4 Manter profissionais qualificados e atendimento permanente com 24 horas por dia, 7 (sete) dias da semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano, incluindo sábados, domingos e feriados.
- 4.1.1.5 Prover pontos de contato acessíveis por telefone.
- 4.1.1.6 Acompanhar a solução da falha dentro de sua própria rede e a subsequente comunicação da solução à outra.
- 4.1.1.7 Manter a outra PARTE informada dos eventos que possam afetar o desempenho dos serviços oferecidos.
- 4.1.1.8 Não informar a clientes/usuários, os números de telefones de contatos dos PCF's.
- 4.1.1.9 Assegurar que os níveis de desempenho e qualidade estabelecidos neste Anexo sejam cumpridos.
- 4.1.1.10 Cada uma das PARTES será responsável por notificar a anormalidade à outra PARTE.
- 4.1.1.11 A ação de intervenção será executada sob a responsabilidade da PARTE à qual a falha foi atribuída, ou após análise e coordenação conjunta.



## **ANEXO IV**

### *Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais*

- 4.1.2 Os dados do PCF da TBRASIL e da EMPRESA estão contidos no Apêndice A deste Anexo.
  - 4.1.2.1 As PARTES se comprometem em manter o referido apêndice atualizado, registrando as possíveis alterações e/ou substituições por e-mail ou carta.
  - 4.1.2.2 A atividade do PCF poderá ser realizada pelo próprio Centro de Gerenciamento da Rede das PARTES.
- 4.1.3 As PARTES se comprometem a enviar, um a outra, a relação das pessoas responsáveis pelo processo de escalonamento e envidar esforços para mantê-los atualizados.
  - 4.1.3.1 Os indicados para escalonamento das PARTES estão discriminados no Apêndice B deste Anexo.
- 4.2 GRUPO DE GESTÃO DE DESEMPENHO
  - 4.2.1 Este Grupo tratará os aspectos gerenciais relativos a Operação e Manutenção – O&M dos circuitos de Backhaul contratados, tendo como principais objetivos:
    - 4.2.1.1 Acompanhar e revisar o desempenho de O&M, em relação às metas acordadas entre as PARTES;
    - 4.2.1.2 Implantar iniciativas de melhorias relacionadas com os procedimentos de O&M entre as redes;
    - 4.2.1.3 Acompanhar e incentivar as ações corretivas apropriadas referentes ao Procedimento de Escalonamento;
    - 4.2.1.4 Acompanhar e incentivar ações corretivas apropriadas quando os problemas entre as redes afetarem o desempenho;
    - 4.2.1.5 Acompanhar e revisar o desempenho de O&M em relação aos parâmetros de qualidade dos Serviços Programados e,
    - 4.2.1.6 Assegurar que os níveis de desempenho e qualidade estabelecidos neste Anexo sejam cumpridos.
  - 4.2.2 As PARTES se comprometem em formar o Grupo de Gestão de Desempenho no prazo de até 30 (trinta) dias da data de assinatura do Contrato de Backhaul, devendo neste prazo ser agendada a sua primeira reunião de formação e integração entre os representantes das PARTES.
    - 4.2.2.1 A periodicidade das demais reuniões será acordada entre as PARTES;



## **ANEXO IV**

### *Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais*

4.2.2.2 Cada reunião deverá ser sempre precedida de uma convocação contendo no mínimo: a pauta, os participantes, data, hora e local para sua realização. A realização da reunião depende da concordância das PARTES aos dados contidos na referida convocação.

4.2.2.3 Os itens tratados em cada reunião deverão ser registrados em Ata e transmitida, por e-mail, aos seus participantes.

#### **4.3 PROCEDIMENTO DE ACESSO E CIRCULAÇÃO DO PESSOAL DA TBRASIL NAS INSTALAÇÕES DA EMPRESA**

4.3.1 Este item tem por finalidade a definição dos procedimentos relativos a circulação de pessoas e uso das instalações, quando aplicável, tendo como objetivo manter a segurança e a integridade dos bens e dos funcionários das PARTES envolvidas.

4.3.2 As PARTES se comprometem a cumprir os procedimentos estabelecidos neste item, que deverão ser padronizados e não discriminatórios.

4.3.3 Cabe à EMPRESA:

4.3.3.1 Informar à TBRASIL o(s) seu(s) ponto(s) de contato, fornecendo número do telefone ou outro meio de comunicação, em que o mesmo possa ser localizado 24h por dia, para iniciar o processo de autorização de acesso às dependências da EMPRESA para fins de manutenção. Nas ações que possam trazer riscos à operação de qualquer uma das empresas, estas somente serão realizadas mediante a autorização dos PCF.

4.3.3.2 Proceder, nos prazos acordados, a autorização de Acesso para o pessoal indicado pela TBRASIL.

4.3.3.3 Apresentar à TBRASIL seu procedimento de segurança e acesso, por endereço em caso de políticas distintas, em até 10 (dez) dias da assinatura do Contrato de Backhaul, devendo conter no mínimo os itens especificados abaixo:

- **Controle de Circulação Interna**

- ❖ Compreende o conjunto de medidas estabelecidas para regular a entrada, o trânsito, a permanência e/ou a saída de pessoal, material e veículos dos prédios e áreas da Empresa.

- ❖ Os procedimentos específicos de cada instalação predial constarão dos respectivos regulamentos internos, onde serão definidas as soluções com relação aos acessos as áreas não cedidas.

**ANEXO IV***Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais*

- **Área Restrita**
  - ❖ Compreende as instalações ou dependências da EMPRESA que, por sua natureza, só possibilitam o acesso de pessoas especialmente credenciadas, ou seja, aquelas que tiverem autorizações formais das respectivas gerências responsáveis pela área.
  
- **Operacionalização e Controle**
  - ❖ As atividades que compõem o controle de circulação interna incluem a recepção, o fornecimento de informações, a identificação, o registro, a localização e o encaminhamento.
  - ❖ O controle de circulação é realizado, basicamente, através dos crachás, dos documentos para registro, autorização e consulta e dos dispositivos eletrônicos de controle de acesso.
  - ❖ Os empregados, representantes, prepostos e contratados da TBRASIL têm a circulação liberada apenas nos ambientes necessários à manutenção ou instalação dos equipamentos, acompanhados por empregado da EMPRESA ou ao seu critério, sendo expressamente proibido o acesso a quaisquer outras dependências.
  - ❖ O acesso a áreas restritas da EMPRESA só deve ocorrer mediante prévia autorização e com acompanhamento, sempre que possível, de empregado da mesma, além de outras medidas a critério da Administração Local.

**4.3.4 Cabe à TBRASIL:**

- 4.3.4.1 Responsabilizar-se pela segurança de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes, bem como pelo provimento de equipamentos de proteção individual dos mesmos;
- 4.3.4.2 Responsabilizar-se por todos os atos de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes;
- 4.3.4.3 Responsabilizar-se ainda, pela boa conduta de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes, podendo a EMPRESA exigir a imediata substituição, ou retirada, de qualquer



## **ANEXO IV**

### *Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais*

pessoa, cuja atuação julgue inadequada, mediante justificativa formalizada à TBRASIL;

4.3.4.4 Atender indistintamente aos avisos afixados no interior do edifício ou container, em particular sobre não alterar as condições de temperatura e umidade, não mudando a regulagem do sistema de climatização ou deixando as portas externas abertas;

4.3.4.5 Informar a necessidade de interligação ou fornecimento de pontos de energia, os quais devem ser providenciados por pessoal técnico especializado da EMPRESA.

#### **4.4 PROCEDIMENTO PARA RESTAURAÇÃO DE FALHAS**

4.4.1 Serão consideradas falhas a interrupção do serviço e/ ou o aumento da taxa de erro estabelecida neste Anexo.

##### **4.4.2 Detecção de Falha**

4.4.2.1 Na abertura do Bilhete de Defeito (BD) a EMPRESA deverá informar a localidade e o número do Backhaul com falha.

4.4.2.2 Antes de comunicar uma falha, a EMPRESA deve assegurar-se de que exista uma falha genuína, e que todo esforço foi feito para testá-la na sua Rede.

4.4.2.3 Recebendo o BD, a TBRASIL deve executar o diagnóstico para comprovar se é falha na sua própria Rede. Se for comprovada uma falha na Rede TBRASIL, então os procedimentos normais de solução de falhas serão aplicados. Caso contrário, o PCF da TBRASIL irá contatar o PCF da EMPRESA para avisar que não foi encontrada qualquer falha e encerrará o BD, registrando a ocorrência e cobrada uma Visita Improcedente.

##### **4.4.3 Troca de Informações Operacionais**

4.4.3.1 Todas as comunicações (abertura e fechamento) operacionais que afetem o serviço deverão ser registradas pela TBRASIL.

##### **4.4.4 Tratamento da Falha**

4.4.4.1 O SAT (Serviço de Atendimento Técnico) será responsável por fornecer informações atualizadas à EMPRESA durante o desenvolvimento de solução da falha. As informações sobre o andamento de uma restauração de serviço ou reparo de falha serão dadas conforme acordado caso a caso.





## ANEXO IV

### Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais

- 4.4.4.2 Falhas complexas ou recorrentes podem necessitar de investigação por uma equipe conjunta de suporte técnico.
- 4.4.5 Solução de Falha
  - 4.4.5.1 Quando a TBRASIL entender que a falha tenha sido solucionada deve imediatamente dar confirmação positiva à EMPRESA.
  - 4.4.5.2 Caso a EMPRESA concorde com a solução da falha, a mesma será considerada encerrada quando as duas PARTES entenderem o pleno funcionamento, com comunicação aos respectivos PCF que encerrarão o BD.
  - 4.4.5.3 Caso a EMPRESA não concorde com a solução da falha, em função de persistência do problema, a TBRASIL deverá continuar os testes até a solução efetiva do problema.
  - 4.4.5.4 Caso a EMPRESA verifique que em até 30 (trinta) dias do BD encerrado o problema voltou a ocorrer, a mesma deverá proceder a abertura de um novo BD, com marcação de reincidência.
  - 4.4.5.5 Circuitos em Falha não deverão ser recolocados em serviço até que as PARTES concordem que todos os testes foram realizados e que os circuitos estão completamente normalizados, conforme padrões de desempenho e qualidade estabelecidos neste Anexo.
  - 4.4.5.6 Caso seja necessária a realização de teste conjunto para a solução de falha, a EMPRESA deverá disponibilizar técnico e telefone de contato para os testes.
- 4.4.6 Procedimento relativo à abertura e fechamento do Bilhete de Defeito - BD
  - 4.4.6.1 Toda comunicação entre as PARTES com relação a qualquer atividade de recuperação, exercida nos circuitos, requer registro através do BD.
  - 4.4.6.2 Compete à EMPRESA promover a Abertura do BD, através de contato telefônico, com o intuito de registrar a reclamação, acionando assim o início da recuperação da falha.
  - 4.4.6.3 A recuperação da falha será comunicada imediatamente à EMPRESA. Em caso de concordância será feito o fechamento do BD indicando como hora de finalização da falha aquela informada à EMPRESA. No encerramento do BD, a TBRASIL deverá identificar o nome e ou Registro do Empregado (RE) ou o preposto da EMPRESA, responsável pela autorização de encerramento do BD, caracterizando assim o término da recuperação da falha.



## ANEXO IV

### Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais

4.4.6.4 O BD servirá como fonte oficial para prover um histórico de todas as atividades envolvidas na operação dos circuitos.

#### 4.4.7 Prazos para Restauração da Falha

Restauração de Falha	
Número de Ocorrências (%)	Tempo para Reparo (horas)
80 (oitenta)	Até 4 (quatro)
10 (dez)	Até 12 (doze)
10 (dez)	Acima de 12 (doze)

#### 4.4.8 Processo de Escalonamento

- 4.4.8.1 É de responsabilidade da EMPRESA iniciar, por telefone ou por escrito, o processo de escalonamento.
- 4.4.8.2 Os níveis, prazos e contatos do Processo de Escalonamento da TBRASIL e da EMPRESA deverão compor o Apêndice B deste Anexo, mediante acordo entre as PARTES.
- 4.4.8.3 As PARTES se comprometem em manter o Apêndice B mencionado acima, atualizado, registrando as possíveis alterações e/ou substituições por e-mail ou carta.
- 4.4.8.4 A EMPRESA poderá ainda iniciar o processo de escalonamento quando for verificado que os circuitos afetados não poderão ser restaurados dentro dos prazos estabelecidos ou, não for possível acordo sobre a propriedade de uma falha ou, quando as práticas normais não forem cumpridas ou, quando a gravidade da situação assim exigir.
- 4.4.8.5 A TBRASIL também pode escalonar uma falha antecipadamente se necessitar de informações para avançar na solução da falha e tais informações não lhe tiverem sido fornecidas dentro de um prazo razoável. Porém, também deve ter início com uma comunicação da TBRASIL ao PCF da EMPRESA a fim de que ambos possam manter os registros deste processo.

#### 4.5 SERVIÇO PROGRAMADO / PREVENTIVO (ATIVIDADES PROGRAMADAS)



## ANEXO IV

### Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais

- 4.5.1 Considera-se serviço programado qualquer intervenção que possa afetar os serviços contratados pela EMPRESA, como: realização de testes, manutenção e reparo dos circuitos de Backhaul, substituição de equipamentos e modificação nos meios de transmissão, etc.
- 4.5.2 Qualquer atividade que necessite ser realizada fora da janela de Manutenção deverá ser negociada e formalizada entre as PARTES.
- 4.5.3 Podem ser executados os seguintes tipos de Serviços Programados:
  - 4.5.3.1 Serviços de Atividade Programada e Emergencial de Grande Vulto;
  - 4.5.3.2 Serviços de Atividade Programada e Emergencial Específica.
- 4.5.4 A TBRASIL envidará os melhores esforços para notificar a EMPRESA sobre as atividades programadas com antecedência de 30 (trinta) dias, desde que tecnicamente viável, devendo a EMPRESA se manifestar sobre o eventual impeditivo em até 48 (quarenta e oito) horas após a notificação, ou outro prazo acordado entre as PARTES.
  - 4.5.4.1 A notificação será enviada por e-mail ou fax para o PCF da EMPRESA e a concordância da EMPRESA deve ser feita, também por escrito, através de e-mail ou fax ao PCF da TBRASIL.
- 4.5.5 A TBRASIL enviará à EMPRESA notificações contendo, no mínimo, as seguintes informações:
  - 4.5.5.1 O nome de quem a originou, seu endereço, telefone e número de fax;
  - 4.5.5.2 O número de referência da atividade programada;
  - 4.5.5.3 A data, hora e previsão de duração da atividade programada;
  - 4.5.5.4 Tipo da atividade programada;
  - 4.5.5.5 Tipo de distúrbio que a atividade programada irá causar;
  - 4.5.5.6 Classificação de riscos envolvidos;
  - 4.5.5.7 Motivo para realização da atividade programada;
  - 4.5.5.8 Informação do que será feito (especificando os equipamentos envolvidos);
  - 4.5.5.9 Pessoal envolvido (nome, RG e telefone);
  - 4.5.5.10 Local onde será realizada a atividade programada;
  - 4.5.5.11 Outras informações relevantes.



## **ANEXO IV**

### *Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais*

- 4.5.6 Se, por qualquer razão, a EMPRESA não concordar com a atividade programada, deve contatar prontamente a TBRASIL para discutir e acertar uma alternativa. Se não for possível um acordo, o processo de escalonamento poderá ser iniciado pelas PARTES.
- 4.5.7 As PARTES poderão cancelar a execução de uma atividade programada se:
- 4.5.7.1 For desrespeitada a janela de manutenção acordada (atraso no início da atividade);
  - 4.5.7.2 Ocorrerem problemas nas redes de uma das PARTES que inviabilizem a realização da mesma;
  - 4.5.7.3 Ocorrerem imprevistos com as equipes técnicas envolvidas na atividade, impossibilitando a mesma.
  - 4.5.7.4 Se a atividade programada não puder ser concluída no prazo declarado na notificação, o PCF da TBRASIL deverá informar imediatamente ao PCF da EMPRESA.
- 4.5.8 As PARTES deverão observar os seguintes pontos:
- 4.5.8.1 O acesso aos sites deverá obedecer aos critérios definidos neste Anexo.
  - 4.5.8.2 Ao chegar ao site a TBRASIL deverá informar ao PCF da EMPRESA o início da atividade.
  - 4.5.8.3 Imediatamente ao sair do site, a TBRASIL deverá informar a EMPRESA o término da atividade.
- 4.5.9 Redução de Prazos para Notificação
- 4.5.9.1 A redução dos prazos estabelecidos para notificação de atividades programadas será permitida nos casos onde houver risco iminente de interrupção de serviço, ou necessidade de mudanças de configuração e ou equipamentos, quando em comum acordo por ambas as PARTES. Esta notificação deve ser feita por escrito.

## **5 DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **5.1 VISITA TÉCNICA IMPROCEDENTE – VTI**

- 5.1.1 Ficará caracterizada como Visita Técnica Improcedente - VTI as visitas previamente agendadas do técnico da TBRASIL, que resultaram inviabilizadas por pendência exclusiva da EMPRESA, tais como endereço informado incorreto, local fechado, defeito



**ANEXO IV**

*Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais*

no equipamento ou na rede de interligação da EMPRESA, dentre outras, sendo que para cada ocorrência, será devido pela EMPRESA à TBRASIL o valor correspondente de acordo com Tabela II Anexo I.