ANEXO 7 – MPPO – CLASSE V – IP

CONTEÚDO

1 - GENERALIDADES

2 - FINALIDADE

3 - ESTRUTURA DA RELAÇÃO DE O&M DE INTERCONEXÃO

3.1 - Ponto de Comunicação de Falha na Interconexão – PCFI.
3.2 - Definições para os PCFI.
3.3 - Princípios Gerais do Relacionamento entre os CENTROS DE GERÊNCIA DE REDES – PCFI.
3.4 - Grupo de Acompanhamento de GERÊNCIA DE REDE.

4 - ATIVIDADES DE O&M DE INTERCONEXÃO

4.1 – Definição de Falhas.
4.2 – Procedimento de Recuperação de Falhas.
4.3 – Bilhete de Atividade/Anormalidade.
4.4 – Procedimento para aviso de Serviço Programado.
4.5 – Avaliação de Qualidade da Rede.

5 - PROCEDIMENTO DE ACESSO E CIRCULAÇÃO DE PESSOAL NAS INSTALAÇÕES DA EMPRESA CEDENTE

5.1 – Definições.
5.2 – Operacionalização e controle vigente à Parte cedente e solicitante.

6 - APÊNDICES:

A – Contato com os Centros de Gerência e Solicitação de Acesso.
B – Contatos para processo de Escalonamento.
C – Modelo de relatório de Pendências.
D – Procedimentos de abertura de Bilhete de Anormalidade.
E – Formulário Bilhete de Atividade/Anormalidade.
F – Contato Serviço Programado.
G – Solicitação de atividade e acesso.

1. GENERALIDADES.

Este documento, constituído por um manual a ser utilizado como referência, denominado "Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais", ou simplesmente MPPO, representa o total entendimento da **TBRASIL** em relação à matéria aqui disciplinada, atendendo ao disposto na Oferta Pública de Interconexão e Oferta de Referência de Produtos de Atacado - ORPA integrada ao Contrato de Interconexão.

Este MPPO deve prevalecer sobre quaisquer outros entendimentos pretéritos sobre a mesma matéria, sejam estes verbais ou escritos, respeitada a legislação em vigor.

1.1. Para uma melhor coordenação do Processo de relacionamento de O&M relativo à Interconexão, se contratado, o MPPO preverá o estabelecimento de um Grupo de Acompanhamento de O&M, em que serão nomeados representantes para ambas as **Partes**. O funcionamento será baseado em reuniões regulares, completadas por reuniões de subgrupos específicos, caso necessário.

No caso de conflito entre o disposto no MPPO e o disposto na Oferta Pública de Interconexão e/ou no Contrato de Interconexão, estes últimos prevalecerão.

2. FINALIDADE

Este manual tem por finalidade disciplinar práticas, procedimentos, planos e políticas identificadas na Oferta Pública de Interconexão e no Contrato de Interconexão, bem como na Oferta de Referência de Produtos de Atacado - ORPA, se contratado, estabelecendo, como fim último, um padrão operacional comum entre a **TBRASIL** e a **EMPRESA** interconectada.

3. ESTRUTURA DE RELACIONAMENTO DE O&M DE INTERCONEXÃO

3.1. Ponto de Comunicação de Falha na Interconexão– PCFI

As **Partes** devem fornecer um PCFI para gerenciar as falhas que ocorram entre elas. Cada PCFI deve registrar os detalhes e tratar das falhas entre as redes, priorizar as falhas e monitorar os riscos para assegurar que a meta de tempo para restauração seja alcançada. A atividade do PCFI poderá ser, se apropriado, realizada pelo próprio Centro de Gerenciamento da Rede das **Partes** interconectadas e ou interligadas.

3.2. Definições para os PCFI

O Centro de Gerência de Interconexão da **TBRASIL** realizará as funções de PCFI para relações de O&M da Interconexão, sendo que tanto as informações para contato da **TBRASIL** quanto da **EMPRESA** estão especificadas no Anexo I, item1.

3.2.1 Especificamente cada PCFI será responsável por

a) Manter uma base de dados que deve conter os detalhes de todas as falhas tratadas entre os dois PCFI. Os registros devem ser mantidos durante 12 (doze) meses, no mínimo, para possível análise durante as reuniões de revisão de serviço.

b) As **Partes** manterem profissionais qualificados e atendimento permanente por 24 (vinte e quatro) horas, durante os 7 (sete) dias da semana e os 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano. As **Partes** deverão prover pontos de contato acessíveis por telefone, fax e e-mail.

c) Coordenar a solução da falha dentro de sua própria rede e a subsequente comunicação da solução à outra.

d) Manter a outra **Parte** informada dos eventos que possam afetar o desempenho dos serviços oferecidos por meio da interconexão.

e) Assegurar que os níveis de Qualidade de Serviço, estabelecidos no Contrato de Interconexão, sejam cumpridos.

f) Assistir a outra **Parte** no serviço de restauração onde e quando as circunstâncias da falha fizerem tal assistência necessária.

g) As **Partes** se comprometerem a não informar a clientes/usuários os números de telefones de contatos do PCFI.

3.3. Princípios Gerais do Relacionamento entre os PCFI

As principais atividades no sentido de estruturar as relações de O&M da Interconexão entre os PCFI da **TBRASIL** e da **EMPRESA** são:

a) Quando um alarme for observado, ambos os PCFI iniciarão análises específicas visando identificar e localizar a possível falha.

b) Cada uma das **Partes** será responsável por notificar o alarme à outra **Parte**, com um prazo de notificação definido conjuntamente para cada categoria de alarme.

c) A ação de intervenção será executada sob a responsabilidade da **Parte** à qual a falha foi atribuída, ou após análise e coordenação conjunta.

d) Cada **Parte** será responsável por assegurar a supervisão e intervenção em seus próprios enlaces de transmissão.

e) As trocas de informações entre os PCFI serão realizadas prioritariamente por e-mail, com confirmação de recebimento via sistema e, em caso de falha no sistema de e-mail, as trocas de informações deverão ser realizadas via fax com confirmação por telefone da reclamante para a **Parte** reclamada.

3.4. Grupo de Acompanhamento de Gerência de Rede

O Grupo de Acompanhamento de Gerência de Rede tratará aspectos gerenciais relativos à O&M da Interconexão. Os principais objetivos do Grupo de Acompanhamento de Gerência de Rede são:

a) Monitorar e revisar o desempenho de O&M da Interconexão, buscando melhoria do desempenho e qualidade, implantando quaisquer iniciativas de melhoria relacionadas com os procedimentos de O&M entre as redes.

b) Acordar e designar responsabilidades e implantar quaisquer iniciativas de melhoria relacionadas com os procedimentos de O&M entre as redes.

c) Monitorar e incentivar as ações corretivas apropriadas, relativas ao Procedimento de Escalonamento referente à Interconexão.

d) Monitorar e incentivar ações corretivas apropriadas onde os problemas entre as redes afetarem o desempenho da Interconexão entre as **Partes**.

e) Monitorar e revisar o desempenho de O&M da Interconexão em relação aos parâmetros de qualidade dos Serviços Programados.

f) A periodicidade das reuniões será acordada entre as **Partes**, em endereço a ser definido, podendo ocorrer em situações extraordinárias às acordadas.

g) Assegurar que os níveis de Qualidade de Serviço estabelecidos no Contrato de Interconexão sejam cumpridos.

h) Assistir a outra **Parte** no serviço de restauração onde e quando as circunstâncias da falha fizerem tal assistência necessária.

i) O trabalho de restauração do tráfego tem prioridade sobre o conserto de defeitos.

As informações sobre os representantes das **Partes** estão descritas no Anexo I, item 2.

4. Atividades de O&M de Interconexão

4.1. Definições de Falhas

4.1.1. Classificação de Falha:

As falhas comunicadas entre as Prestadoras podem ser classificadas como "**Falha de Enlace"** ou "**Falha de Rede".**

- Falha de Enlace: entende-se como Falha de Enlace, uma falha que afete um ou mais Meios de Transmissão Local de Interconexão em uma dada rota entre os POI/PPI das **Partes** interconectadas.

- Falha de Rede: entende-se como Falha de Rede, qualquer outra falha não classificada como Falha de Enlace, envolvendo problemas de encaminhamento ou comutação.

4.1.2. Classificação quanto à Prioridade das Falhas de Rede e Enlace.

Estes níveis de prioridade deverão ser referenciados na abertura do BA, sendo estes definidos pela **Parte** reclamante e, desde que obedeçam aos critérios definidos neste MPPO, não poderão ser modificados pela **EMPRESA** destinatária do BA, sem prévio aviso e acordo entre as **Partes** .

Qualquer das **Partes** poderá solicitar a reclassificação da prioridade, desde que justificado. Ambas as **Partes** devem ter disponibilidade para cooperar fora do expediente normal de trabalho para solucionar falhas urgentes.

a) Prioridades das Falhas de Enlace.

Quando qualquer das **Partes** comunicar uma Falha de Enlace de Interconexão, estas deverão classificar a CRITICIDADE, conforme descrito abaixo:

URGENTE – Caracteriza-se como "urgente" a situação de falha que represente interrupção total ou degradação do serviço essencial.

CRÍTICA – Caracteriza-se como "crítica" a situação de falha em que os meios estão contingenciados, mas oferecem risco de interrupção de serviço.

NORMAL – Caracteriza-se como "normal" a situação de falha que não caracteriza afetação, nem risco imediato.

NOTA: As reclamações deverão tratar de serviços que estão em operação.

Em determinadas ocasiões, os prazos de restauração para falhas de enlace comunicadas durante o horário normal de expediente podem se estender além deste horário. Em tais casos, a **Parte** que comunicar a falha deve estar preparada para fornecer a cooperação necessária para ajudar na restauração da falha, fora do horário normal de expediente.

b) Prioridades das Falhas de Rede.

Quando qualquer das **Partes** comunicar uma Falha de Rede de Interconexão, estas deverão classificar a CRITICIDADE, conforme descrito abaixo:

URGENTE – Caracteriza-se como "urgente" a situação de falha que represente perda total de acesso no encaminhamento de chamadas entre as redes ou o não completamento de chamadas nas rotas entre as redes das **Partes**.

CRÍTICA – Caracteriza-se como “crítica” a situação de falha que não represente perda de tráfego entre as duas redes, ou seja, perde-se um acesso específico, mas existem alternativas com capacidade de escoamento da demanda de chamadas.

NORMAL – Caracteriza-se como “normal” a situação de falha em casos pontuais de clientes isolados.

4.2. PROCEDIMENTO DE RECUPERAÇÃO DE FALHAS

4.2.1. Procedimentos

a) **Detecção de Falha**

Inicialmente, cada Prestadora irá processar as comunicações de falha usando seus próprios procedimentos existentes, até que a assistência da outra **Parte** seja solicitada. Os seguintes procedimentos devem ser adotados para auxiliar na detecção de falhas:

- Na troca de informação deverá ser identificada a rota e endereço(s).
- Antes de comunicar uma falha, ambas as **Partes** devem assegurar-se de que exista uma falha genuína, e que todo esforço foi feito para testá-la na Rede da **Parte** que originará o BA.
- Caso a falha seja detectada para uma **EMPRESA** terceirizada, por uma das **Partes**, esta deve manter o BA aberto e somente fechá-lo após a remoção do defeito, notificando a reclamante.
- Quando for necessária a cooperação, um teste conjunto será agendado pelos PCFI. Após os testes, os GAO&M das **Partes** A e B devem acordar a propriedade da falha. O proprietário da falha fica então responsável pela restauração e eventual comunicação de sua solução.
- Será considerado como horário de início de falha, o momento de abertura do BA entre as **Partes**.
- Será considerado como horário de encerramento da falha, o momento acordado entre os dois técnicos das **Partes**, considerado como defeito removido, mesmo que a confirmação oficial seja feita algum tempo depois, desde que haja o consenso entre as **Partes**, com verificação da restauração do equipamento, circuito, outros, utilizado no tráfego / serviço telefônico real.

b) **Troca de Informações Operacionais**

- Todas as comunicações (abertura e fechamento) operacionais que afetem a Interconexão serão repassadas aos PCFI.
- Devem ser fornecidas informações suficientes para que ambas as **Partes** executem seus diagnósticos e depois prossigam na solução. Estas informações devem ter como base as perguntas feitas pelos PCFI no recebimento das comunicações individuais, conforme acordado no Contrato de interconexão – Bilhete de Anormalidade (BA). Estas informações serão trocadas por meios mutuamente acordados (e-mail, telefone ou fax).
- Ao encaminhar as comunicações, o PCFI informará no BA o número de referência (registro), isto é, uma identificação única que deve ser mencionada em todas as oportunidades subseqüentes. Isto garantirá que sejam periodicamente comunicadas estatísticas corretas para as revisões periódicas de desempenho que serão feitas nas Reuniões do Grupo de Acompanhamento de O&M de Gerência de Rede.

Tratamento da Falha.

- Os PCFI serão responsáveis por solicitar atualizações e oferecer informações à outra **Parte** durante o tratamento da falha.

- As informações sobre o andamento de uma restauração de serviço ou reparo de falha serão dadas conforme acordado caso a caso. É essencial que exista uma preocupação de ambas as **Partes,** no sentido de identificar qualquer falha que pareça não poder ser resolvida nos prazos estabelecidos nas metas para restauração de serviços. A outra **Parte** deve ser notificada se houver tal possibilidade, para que possa decidir sobre a utilização do Processo de Escalonamento. Após a ligação inicial entre os PCFI, as equipes de O&M das **Partes** devem interagir a fim de solucionarem o problema. Contudo, as equipes de O&M devem comunicar qualquer progresso significativo ou informações relevantes ao PCFI apropriado.

- Os PCFI manterão sua responsabilidade global pelo gerenciamento da falha e pelo processo de Escalonamento.

- Onde forem necessários testes conjuntos ou cooperação para localizar e reparar uma falha, o PCFI deve servir de ligação para estabelecer a coordenação entre as equipes qualificadas de ambas as **Partes**. Falhas complexas ou recorrentes podem necessitar de investigação por uma equipe conjunta de suporte técnico. Se tal equipe definir necessidade de atuação no site, devem ser respeitados os critérios do acordo bilateral com cumprimento do item 5 ”Procedimento de acesso e circulação de pessoal nas instalações da **EMPRESA** cedente”.

- Ambas as **Partes** darão assistência sempre que solicitadas para identificação das Falhas de Enlaces de Interconexão e, se necessário, para Falhas de Rede.

Solução de Falha.

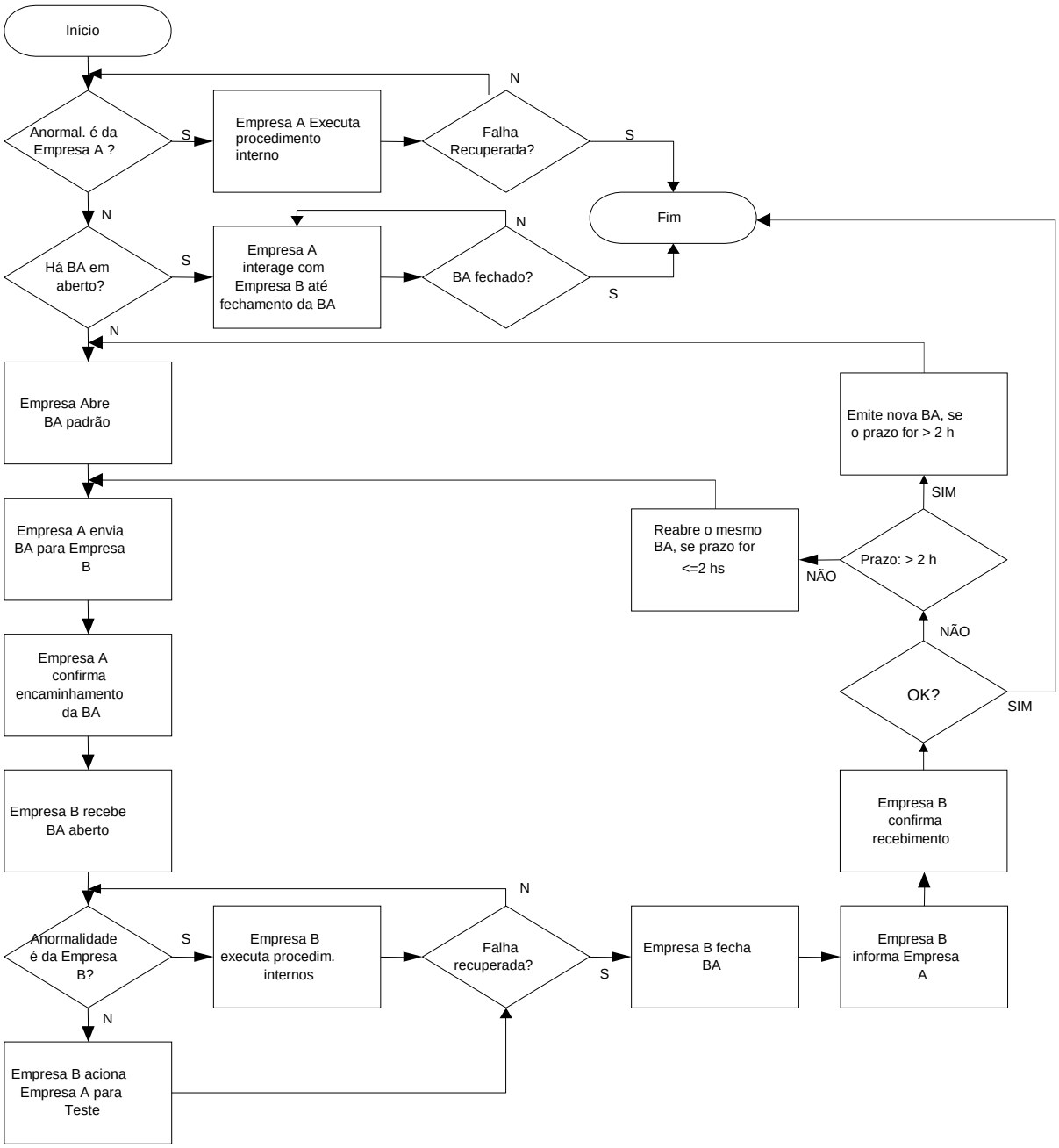
Quando qualquer das **Partes** entender que a falha tenha sido solucionada, deve imediatamente dar confirmação positiva à outra **Parte**. As seguintes situações podem ocorrer:

- A **Parte** reclamante concorda com a solução da falha. A falha será considerada encerrada quando a **Parte** que a comunicou aceitar a informação de solução através do fechamento do BA.

- A **Parte** reclamante não concorda com a solução da falha, em função de continuar observando o problema. Neste caso, a **Parte** reclamante, em até 2 (duas) horas, poderá reabrir o BA. A **Parte** reclamada deverá verificar novamente o problema e solucioná-lo. Se uma nova ação de correção da falha for efetuada, caracterizando que a falha não havia sido corrigida anteriormente será computado como tempo de fechamento do BA o tempo total.

- A **Parte** reclamante verifica que após 2 (duas) horas do BA encerrado o problema voltou a ocorrer. Neste caso, deverá ser aberto novo BA, com marcação de reincidência.

4.2.2. Macro-fluxo de Recuperação



4.2.3. TABELA.

O QUE	QUEM	QUANDO	ONDE	POR QUE	COMO
Empresa A executa procedimentos internos	Empresa A	Quando a anormalidade verificada na interconexão for de sua responsabilidade	No CENTRO DE GERÊNCIA DE REDE da Empresa A	Para restaurar a falha verificada	Por meio de procedimentos operacionais internos
Empresa A interage com Empresa B até o fechamento do BA	Empresa A	Após verificação que existe BA aberto em relação à anormalidade	No CENTRO DE GERÊNCIA DE REDE da Empresa A	Para acompanhar o tempo de restabelecimento	Monitorando a recuperação da Anormalidade
Empresa A abre BA padrão	Empresa A	Imediatamente após verificar que a falha não está em sua Rede	No CENTRO DE GERÊNCIA DE REDE da Empresa A	Para restabelecer normalidade da Rede	Por meio de preenchimento dos campos específicos do BA
Empresa A envia BA para Empresa B	Empresa A	Após abertura do BA	No CENTRO DE GERÊNCIA DE REDE da Empresa A	Para restabelecer normalidade da Rede	Por meio de E-mail
Empresa A confirma o encaminhamento	Empresa A	Imediatamente após a emissão da BA para a Empresa B	No CENTRO DE GERÊNCIA DE REDES da Empresa A	Para confirmar a BA encaminhado	Confirmando por meio do próprio e-mail
Empresa B recebe BA aberto	Empresa B	Após o envio pela Empresa A	No CENTRO DE GERÊNCIA DE REDE da Empresa B	Para testes e restabelecimento da anormalidade	Por meio de E-mail
Empresa B executa procedimentos internos	Empresa B	Quando a anormalidade verificada na interconexão for de sua responsabilidade	No CENTRO DE GERÊNCIA DE REDE da Empresa B	Para restaurar a falha verificada	Por meio de procedimentos operacionais internos
Empresa B fecha BA	Empresa B	Quando a anormalidade for restabelecida	No CENTRO DE GERÊNCIA DE REDE da Empresa B	Para registro da falha	Por meio de preenchimento dos campos específicos do BA
Empresa B informa Empresa A	Empresa B	Após o fechamento do BA	No CENTRO DE GERÊNCIA DE REDE da Empresa B	Para informar restabelecimento da anormalidade	Por meio de E-mail
Empresa B confirma o encaminhamento	Empresa B	Imediatamente após a emissão da BA para a Empresa A	No CENTRO DE GERÊNCIA DE REDE da Empresa B	Para confirmar o BA encaminhado	Confirmando por meio do próprio e-mail
Empresa A reabre o BA antes de decorrer 2 horas do fechamento do BA	Empresa A	Imediatamente após a análise do BA fechado	No CENTRO DE GERÊNCIA DE REDE da Empresa A	Para normalizar a irregularidade	Por meio de E-mail
Empresa A emite novo BA se decorridas 2 horas após o fechamento do BA	Empresa A	Após a análise do BA fechado	No CENTRO DE GERÊNCIA DE REDE da Empresa A	Para restabelecer normalidade da Rede	Por meio do preenchimento dos campos específicos do BA
Empresa B aciona Empresa A para teste	Empresa B	Quando não for detectada falha na Empresa B	No CENTRO DE GERÊNCIA DE REDE da Empresa B	Para efetuar testes em conjunto entre as Empresas	Por meio de contato telefônico

4.2.4. Prazos para Restauração das Falhas de Enlace de Rede.

As **Partes** devem acordar níveis/metas de serviço que cumpram os padrões estabelecidos no Contrato de Interconexão. Ficam estabelecidas as seguintes metas de prazos para restauração, definidas em relação às Falhas de Enlace e de Rede:

Criticidade	Prazo de restauração
URGENTE	**4 horas**
CRÍTICA	**6 horas**
NORMAL	**48 horas**

Obs: A hora de contagem de início da falha é a hora registrada no e-mail/fax recebido pelo PCFI da **Parte** B. A hora de finalização de uma falha é quando os dois técnicos das **Partes**, concordam que a falha foi removida e restaurado o equipamento, circuito, outros utilizados para tráfego/serviço telefônico real.

Nos casos em que ocorrer um atraso no e-mail de fechamento do BA, o tempo de encerramento do BA permanecer aquele informado anteriormente entre os PCFI.

4.2.5. Processo de Escalonamento.

- Quando a **Parte** que encaminhou a notificação de falha (**Parte** reclamante) não estiver de acordo com a restauração do serviço em primeira instância, esta falha pode ser escalonada e comunicada ao PCFI da outra **Parte**. Onde for verificado que os enlaces defeituosos não poderão ser restaurados dentro dos prazos estabelecidos, é responsabilidade da equipe de manutenção da **Parte** reclamante solicitar a adoção do Processo de Escalonamento. Este Processo terá início com uma comunicação do PCFI da **Parte** reclamante ao PCFI da outra **Parte** a fim de que ambas possam manter os registros deste Processo. A partir deste momento, o PCFI da **Parte** reclamante irá assumir a responsabilidade pela coordenação do Processo de Escalonamento.

- O Processo de Escalonamento é iniciado por e-mail (primeiro nível), telefone ou por fax. A notificação deve detalhar os assuntos a respeito dos quais não foi possível acordo e/ou descrever quais as práticas normais que não foram cumpridas.

- A **Parte** reclamante pode solicitar que uma falha seja escalonada antes dos prazos estabelecidos, para que sejam dedicados mais recursos, particularmente nos casos em que o serviço aos clientes de qualquer das **Partes** esteja sendo seriamente afetado, ou em que o tempo previsto de solução adentre em um período de pico no tráfego (o motivo deve ser informado no pedido).

- A **Parte** que recebe o pedido também pode escalar uma falha se necessitar de informações para avançar na solução da falha e tais informações não lhe tiverem sido fornecidas dentro de um prazo informado. Se o prazo do Processo de Escalonamento tiver expirado, mas os PCFI das **Partes** estiverem satisfeitos com o andamento da solução da falha, então nenhum escalamento imediato será necessário.

- O Processo de Escalonamento pode ser adiado por 24 (vinte e quatro) horas a critério dos PCFI na eventualidade de uma falha importante fora da planta (por exemplo, cabo desenterrado, colapso de cabo suspenso, etc.), ou por um período estabelecido de comum acordo quando a falha houver sido identificada e estiver sendo satisfatoriamente cuidada pelas equipes de manutenção de ambas as **Partes**.

Níveis do Processo de Escalonamento.

As **Partes** devem acordar os níveis do Processo de Escalonamento e os prazos em que o não cumprimento justificará o escalonamento.

As **Partes** devem envidar todos os esforços para chegar a um acordo em cada nível do referido processo. Se nenhum acordo for possível, devem passar ao próximo nível de escalonamento, conforme detalhado no próximo item.

Os contatos para início do Processo de Escalonamento constam no Anexo II.

Prazos do Processo de Escalonamento.

Ficam estabelecidas as seguintes metas de prazos para o processo de escalada, definidas em relação às Falhas de Enlace e de Rede, após os prazos normais de restauração terem sido esgotados sem sucesso.

Nível de Criticidade	**Tempo máximo de escalonamento para:**		
	Primeiro Nível	Segundo Nível	Terceiro Nível
URGENTE	Imediato	4 horas	8 horas
CRÍTICA	Imediato	5 horas	12 horas
NORMAL	Imediato	8 horas	16 horas

Obs: Para falha de rede existirá cobrança, da solução do problema, por meio de relatórios a serem enviados por e-mail conforme APÊNDICE C.

4.3. BILHETE DE ATIVIDADE/ANORMALIDADE.

4.3.1. Abrangência

O formulário é o mesmo para Comutação **TBRASIL**, Transmissão e Infraestrutura.
.

4.3.2. Responsabilidade.

A Cargo dos PCFI de cada **Parte**.

4.3.3. Generalidades.

a) As **Partes** acordam em avaliar a situação das notificações de anormalidades de rede mensalmente, a menos que outra periodicidade venha a ser acordada entre as **Partes**. A **Parte** que enviou a notificação de anormalidade emitirá um relatório com a situação de todas as notificações do período do relatório. Neste relatório, deverão incluir os números dos BA (reclamante e reclamada), descrição da anormalidade, descrição de baixa e o prazo para solução (especificando data e horário de recebimento e data e horário de fechamento).

b) No caso das **Partes** iniciarem o processo de gerenciamento de anormalidades sob o presente contrato no modo manual, envidarão esforços conjuntos para migrarem para uma interface eletrônica, assim que for viável.

c) Os casos de posicionamento de BA pendentes deverão ser solicitados através de relatórios a serem enviados por e-mail, conforme Apêndice C desse anexo.

4.3.4. Procedimento de abertura e modelo de Bilhete de Anormalidade de Comutação, Transmissão e Infraestrutura.

O procedimento de abertura do Bilhete de Anormalidade está mostrado no Apêndice D e o modelo está mostrado no Apêndice E, bem como a descrição do preenchimento de cada item.

4.4. PROCEDIMENTO PARA AVISO DE SERVIÇO PROGRAMADO.

4.4.1. Definições.

Define-se como atividade programada qualquer trabalho necessário previsto para execução na Rede de uma **Parte** e que possa afetar a Interconexão ou padrões de desempenho entre as Redes das **Partes**.

a) Podem ser executados os seguintes tipos de Serviços Programados:

- Serviços em meios de transmissão, planta, ou equipamento de compressão de voz;
- Modificações de Software ou hardware nos equipamentos de comutação nos terminais dos Enlaces de Interconexão;
- Mudanças em elemento de Rede SDH;
- Serviços dentro da rede da **Parte** que irá ter impacto direto no desempenho da interconexão;
- Os serviços emergenciais serão tratados caso a caso.

b) Responsabilidades, Processos e Procedimentos.

- Cada **Parte** irá programar seus serviços, envidando todos os esforços razoáveis para minimizar as perturbações causadas ao fluxo de tráfego, aos serviços, etc.
- <u>Notificação:</u>

A **Parte** que desejar executar o Serviço Programado (**Parte** executante) deve notificar a outra sobre a atividade planejada com 7 (sete) dias úteis de antecedência.

A notificação será enviada por e-mail para o PCFI e a concordância com a realização do serviço, deve ser feita pela **Parte** notificada dentro de 2 (dois) dias úteis contados a partir do recebimento da notificação. Vencido esse prazo considera-se aceito o serviço em questão.

Os contatos para envio das informações de interrupções programadas entre os PCFI estão contidos no Apêndice F.

É recomendável que a notificação contenha as seguintes informações:

- O nome de quem a originou, seu e-mail, telefone e número de fax;
- O número de referência do Serviço Programado;
- A data, hora e previsão de duração do Serviço Programado;
- Tipo de Serviço Programado;
- Tipo de distúrbio que o Serviço Programado irá causar;
- Outras informações relevantes.

Se, por qualquer razão, a **Parte** que receber a notificação não concordar com o Serviço Programado, deve contatar prontamente a outra **Parte**, através do PCFI, para discutir e acertar uma alternativa. Se

não for possível um acordo, o próximo nível do Processo de Escalada deve ser contatado pela **Parte** que deseja executar o Serviço Programado.

Se o Serviço Programado não puder ser concluído conforme declarado na notificação, a **Parte** executante deverá imediatamente informar à outra **Parte**, através do PCFI. O período excedente ao período programado será tratado como falha com abertura de BA, estando sujeito à aplicação das penalidades previstas.

- Redução de Prazos para Notificação:

A redução dos prazos estabelecidos para notificação só será permitida em circunstâncias previamente acordadas.

- Horário Preferencial para Realização de Serviços Programados:

O horário para execução dos Serviços Programados deve ser estabelecido de comum acordo entre as **Partes** envolvidas, visando afetar o tráfego de forma mínima. O horário preferencial para ambas as **EMPRESAS** é das 02:00 às 05:00 horas.

- Prioridades:

Todas as prioridades, referentes a Serviços Programados, devem ser analisadas e resolvidas pelos níveis do Processo de Escalonamento, definidos pelas **Partes**.

4.4.2. Parâmetros de Qualidade da Interconexão em função dos Serviços Programados.

Nas reuniões do GRUPO DE ACOMPANHAMENTO DE O&M DE GERÊNCIA DE REDE, o Serviço Programado deve ser avaliado.

Exemplos de tópicos a serem discutidos:

- Quantidade de notificações de Serviços Programados solicitados por ambas as **Partes**;
- Quantidade de interrupções devido a serviço sem que a **Parte** tenha sido notificada apropriadamente;
- Quantidade de Serviços Programados de Emergência, incluindo o motivo do serviço;
- Quantidade de Serviços Programados que descumpriram o cronograma notificado ou ultrapassaram o prazo;
- Quaisquer outros assuntos referentes a Serviços Programados.

4.5. AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE REDE.

As **Partes** estabelecem entre si os procedimentos e ferramentas de avaliação de qualidade de rede e, quando necessário, realizarão testes sistêmicos nos equipamentos, de modo a garantir o padrão de desempenho e qualidade.

4.5.1 Padrões de Desempenho e Qualidade.

4.5.1.1 Disponibilidade mensal de Interconexão: 99,8%.

- A disponibilidade é definida como a relação entre o tempo em que o sistema esteve em serviço pelo tempo total considerado.
- O tempo indisponível de manutenção preventiva não é computado no cálculo da disponibilidade.

- O período de observação a ser considerado é de 1 (um) mês, ou seja, deverá ser considerado o período compreendido entre o primeiro e o último dia do mês (Calendário Juliano).

4.5.1.2 Qualidade de Rede.

- A evolução dos níveis de desempenho e qualidade das redes deverá ser avaliada nas reuniões do Grupo de Acompanhamento de O&M.

- Os Procedimentos e ferramentas de avaliação de qualidade de rede deverão ser acordados pelo Grupo de Gestão de Indicadores.

- Quando da detecção de algum problema através da análise dos indicadores, esta solução não será por meio de BA e sim por envio de relatório de desempenho por meio de e-mail/fax entre as pessoas envolvidas e formalização do relatório via carta para a área de relacionamento da outra **Parte**.

- Reuniões periódicas para avaliação das ações aplicadas para solução dos problemas reclamados pela outra **Parte**.

4.5.2 Metas de prazos para restauração.

As **Partes** devem acordar níveis/metas de serviços que cumpram os padrões estabelecidos no Contrato de Interconexão.

5. PROCEDIMENTO DE ACESSO E CIRCULAÇÃO DE PESSOAL NAS INSTALAÇÕES DA EMPRESA CEDENTE

5.1. Definições

5.1.1. 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 das **Partes**.

5.1.2. Área Restrita

Compreende as instalações ou dependências da **Parte** 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.

São áreas restritas, entre outras, as dependências onde se localizam:

- Equipamentos do sistema de infraestrutura do prédio (subestação elétrica, grupo motor gerador, ar condicionado, barrilete de distribuição d'água, casa de máquinas dos elevadores, sala de baterias, sala de retificadores, No Break, Unidade de Supervisão de Corrente Alternada – USCA, etc.).

- Equipamentos do sistema de telecomunicações (Distribuidor Geral, Sala Rádio, Central de Comutação, Sala de Multiplex, Centro de Controle, etc.).

- Equipamentos de processamento de dados (Centro e Núcleo de Processamento).

5.2. Operacionalização e controle referentes à Parte cedente e solicitante

5.2.1. Atividades

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 ao local específico.

5.2.2. Instrumentos de Controle de Circulação

O controle de circulação é realizado, basicamente, por meio dos crachás, dos documentos para registro, autorização e consulta dos dispositivos eletrônicos de controle de acesso, conforme procedimentos de cada **Parte**.

5.2.3. Procedimentos Aplicáveis ao Pessoal

a) Os empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes da solicitante têm a circulação liberada apenas aos locais compartilhados acompanhados por empregado da cedente ou ao seu critério, sendo expressamente proibido o acesso a quaisquer outras dependências.

b) O acesso às áreas restritas da **Parte** cedente 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.

c) Os empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes da Solicitante que circularem, sem autorização, nas áreas restritas da **Parte** cedente, terão, automaticamente, suspenso o acesso aos prédios compartilhados, com a correspondente formalização pela **Parte** cedente.

5.2.4. Procedimentos Aplicáveis à Autorização de Acesso

A **Parte** cessionária deverá designar um ponto único de contato à **Parte** cedente, fornecendo número do telefone ou outro meio de comunicação, em que possa ser localizada 24 (vinte e quatro) horas por dia, para iniciar o processo de autorização de acesso às dependências da cedente 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 PCFI.

a) Acesso para Trabalhos Programados/Manutenção Preventiva

Trabalhos Programados: referem-se à implantação de novos projetos, ampliação, manutenção e vistorias de equipamentos.

A **Parte** solicitante deverá enviar uma correspondência à **Parte** cedente via e-mail ou fax utilizando o modelo do documento “Solicitação de Atividade de Acesso” Apêndice G, para o endereço descrito no Apêndice A, item 3, solicitando em horário comercial a liberação para execução dos Serviços com antecedência de 7 (sete) dias úteis.

Nesta solicitação a **EMPRESA** solicitante deverá informar:

- Serviço a ser executado, incluindo os efeitos e as consequências;
- Nome e documento das pessoas que executarão as atividades;
- Data e horário (início e término) das atividades.

A resposta à solicitação deverá ser em até 2 (dois) dias úteis, a partir do recebimento, sendo que na ausência desta, entende-se aceita a solicitação acima.

Os envolvidos no reparo deverão apresentar documentação na recepção do prédio onde necessitar realizar a manutenção nos equipamentos afetados, para liberação de acesso.

b) Acesso para Manutenção Corretiva/Emergencial

- Serviço Corretivo/Emergencial: refere-se a problemas em circuitos ou equipamentos, que podem ocorrer a qualquer momento, envolvendo partes de comutação, transmissão ou infraestrutura, sendo necessário atendimento imediato.

A **EMPRESA** solicitante entrará em contato com a **EMPRESA** cedente, através dos contatos informados no Apêndice A, Item 3, informando via e-mail ou fax utilizando o modelo do documento “Solicitação de Atividade de Acesso” Apêndice G, podendo utilizar o contato telefônico para agilizar o reparo:

Nesta solicitação, a **EMPRESA** solicitante deverá informar:

- Serviço a ser executado, incluindo os efeitos e as consequências;
- Nome e documento das pessoas que executarão as atividades;
- Data e horário (início e término) das atividades.

A solicitante deve apresentar-se na recepção devidamente documentada para que a liberação seja efetuada.

c) Cabe à solicitante

1. Comunicar previamente à **Parte** cedente, por meio de e-mail ou correspondência, as saídas de materiais ou equipamentos que deverão ocorrer, estando os mesmos sujeitos a verificações;
2. Responsabilizar-se pela segurança de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes, bem como pelo provimento de equipamentos de proteção individual aos mesmos;
3. Informar aos seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes, quanto à proibição de fumar ou provocar chama ou faísca nas áreas compartilhadas;
4. Responsabilizar-se por todos os atos de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes, nas dependências da **Parte** cedente;
5. Responsabilizar-se, ainda, pela boa conduta de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes, podendo a **Parte** cedente da infraestrutura exigir a imediata substituição, ou retirada, de qualquer pessoa, cuja atuação julgue inadequada, mediante formalização pela **Parte** cedente;
6. Responsabilizar-se pelo cumprimento do regulamento interno específico de cada prédio compartilhado por parte de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes;
7. A circulação em áreas da cedente para ações operacionais ou de manutenção, só poderá ser efetivada se previamente autorizada.
8. Indistintamente devem atender 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.
9. Todos os detritos remanescentes de trabalhos executados devem ser removidos antes de deixar a instalação, podendo ser acumulados em lugar apropriado. Quando o volume for significativo, deve ser providenciado o transporte para a sua remoção.
10. Informar a necessidade de interligação ou fornecimento de pontos de energia, os quais devem ser providenciados por pessoal técnico especializado da **EMPRESA** cedente.

ANEXO 7 – APÊNDICE A – CONTATO COM OS CENTROS DE GERÊNCIA E ACESSO – CLASSE V – IP

1) Informações para contato com os CENTROS DE GERÊNCIA DE REDE para as Interconexões Classe V – IP:

a. EMPRESA

Número de Telefone:	
Número de Fax:	
E-mail:	

b. TBRASIL

Número de Telefone:	
Número de Fax:	
E-mail:	

2) Informações sobre os representantes das empresas:

a. Representantes da **EMPRESA**

- Gerente do CGI;
- Representante da Área de Interconexão
- Outros convidados que se fizerem necessários

b. Representantes da **TBRASIL**:

- Gerente do CGI;
- Representante da Área de Interconexão
- Outros convidados que se fizerem necessários

3) Locais para solicitação de acesso às dependências para Trabalho Programado, Manutenção Preventiva, Corretiva e Emergencial:

a. A autorização de acesso às dependências da **EMPRESA** será descrita abaixo:

A autorização de acesso às dependências da **EMPRESA**, deverá ser obtida através do seguinte contato:

- ÁREA:
- ENDEREÇO:
  FONE:
  FAX:
  E-MAIL:

b. A autorização de acesso às dependências da **TBRASIL** será descrita abaixo:

A autorização de acesso às dependências da **TBRASIL** deverá ser obtida por meio do seguinte contato:

Para as Interconexões Classe V – IP:

- **CONTROLE**

- ENDEREÇO:
  FAX: (11)
  FONE: (11)
  E-MAIL:

ANEXO 7 – APÊNDICE B – CONTATOS PARA PROCESSO DE ESCALONAMENTO – CLASSE V – IP

1. Contatos para processo de Escalonamento na **TBRASIL** para Interconexões Classe V – IP:

Contato para Escalonamento TBRASIL			
Normal	**Primeiro Nível**	**Segundo Nível**	**Terceiro Nível**
Operador do CGI Tel: (11) Fax: (11) E-mail:	Coordenador do CGI Tel : (11) Fax: (11) E-mail:	Gerência do CGI Tel : (11) Fax : (11) E-mail:	Superintendente do CGI Tel : (11) Fax : (11) E-mail:

2. Contatos para processo de Escalonamento na **EMPRESA** para Interconexões Classe V – IP:

Contato para Escalamento EMPRESA			
Normal	**Primeiro Nível**	**Segundo Nível**	**Terceiro Nível**
Operador Tel: Fax: E-mail:	Supervisor do CGR Tel: Cel: Fax: E-mail:	Gerente de O&M Tel: Cel: Fax: E-mail:	Gerente Territorial de Rede Tel: Cel: Fax: E-mail:

ANEXO 7 – APÊNDICE C - MODELO DE RELATÓRIO DE PENDÊNCIAS CLASSE V – IP

Ex.

TBRASIL

Interconexões Classe V – IP:
Conta para envio/recepção de relatórios de pendências:
E-mail:

Assunto ou "subject": BA pendentes TBRASIL com a EMPRESA.

Nome: PENDÊNCIAS **EMPRESA**
Data: dd/mm/aa
Hora: hora:min

Nº do BA do Reclamante	**Data Criação**
XXXXXX	**dd/mm/aa**

Ex.

EMPRESA

Conta para envio/recepção de relatórios de pendências: e-mail -

Assunto ou "subject": BA pendentes EMPRESA com TBRASIL.

Nome: PENDÊNCIAS **TBRASIL**
Data: dd/mm/aa
Hora: hora:min

Nº do BA do Reclamante	**Data Criação**
XXXXXX	**dd/mm/aa**

ANEXO 7 – APÊNDICE D - PROCEDIMENTOS DE ABERTURA DE BILHETE DE ANORMALIDADE – CLASSE V – IP

A) Procedimento de Abertura de BA por E-mail:

O procedimento para utilização do fluxo de reclamações por *e-mail* deverá ser seguido conforme abaixo:

A **EMPRESA** está disponibilizando a conta e-mail: para o envio e recebimento de solicitação de abertura e baixa de BA .

A **TBRASIL** está disponibilizando a conta e-mail: para o envio e recebimento de solicitação de abertura e baixa de BA.

As **Partes** enviarão no e-mail os BA com as informações, apresentadas no modelo de BA do Anexo V.

Ao elaborar o e-mail, a prestadora deverá mencionar no campo "Assunto" ou "Subject" informações conforme padrão a seguir:

NOME DA OPERADORA_Nº DO BA_CRITICIDADE

- NOME DA OPERADORA – PRESTADORA RECLAMANTE.

- Nº DO BA - número do BA da prestadora reclamante

- CRITICIDADE – conforme classificação da falha, exemplos abaixo.

- Para identificar BA relativos a Longa Distancia o campo Tipo de Falha conterá a informação LDN ou LDI.

B) Exemplos de classificação de criticidade.

1) Prioridades das Falhas de Enlace:

Quando qualquer das **Partes** comunicar uma Falha de Enlace de Interconexão, estas deverão classificar no campo "Assunto" ou "Subject" do *e-mail*, informações conforme padrão a seguir:

URGENTE – Ex: Queda de link de sinalização provocando destino inacessível, degradação dos *link* de interconexão que estejam comprometendo o serviço, etc.

CRÍTICO – Ex: Queda de um link de sinalização com o outro funcionando para o mesmo destino.

NORMAL - Ex. Sistemas que não estejam afetando de imediato a planta, etc.

2) Prioridades das Falhas de Rede.

Ambas as **Partes** devem seguir as diretrizes abaixo para avaliarem a criticidade de uma Falha de Rede:

URGENTE – Ex: Perda total de acesso por qualquer das **Partes** no encaminhamento de chamadas entre as duas Redes.

CRÍTICO – Ex: Situações de falhas que não representam perda de tráfego entre as duas redes, ou seja, perde-se um acesso específico mas existem alternativas com capacidade de escoamento da demanda de chamadas.

NORMAL – Ex. Clientes isolados que não estejam acessando prefixos, etc.

- Ao não aceitar a abertura (improcedente) ou encerrar os BA, a **Parte** utilizará as mesmas contas de e-mail mencionadas com os mesmos padrões.
  -

C) Fluxo de BA (para Interconexões Classe V – IP):

FLUXO DE BA POR E- MAIL – EMPRESA E TBRASIL (Classe V – IP)			
Fluxo do e-mail	**Conta de e-mail**		**Informações do campo "Assunto" ou "Subject"**
ABERTURA **TBRASIL ►** EMPRESA	**TBRASIL** (e-mail)	EMPRESA (e-mail)	**TBRASIL** **TBRASIL** A _Nº DO BA_CRITICIDADE
BAIXA EMPRESA ► **TBRASIL**	EMPRESA (e-mail)	**TBRASIL** (e-mail)	EMPRESA ENCERRADO_ **TBRASIL** _ Nº DO BA
DEVOLUÇÃO EMPRESA ► **TBRASIL**	EMPRESA (e-mail)	**TBRASIL** (e-mail)	EMPRESA INDEVIDO_ **TBRASIL** _Nº DO BA
ABERTURA EMPRESA ► **TBRASIL**	EMPRESA (e-mail)	**TBRASIL** (e-mail)	EMPRESA EMPRESA _Nº DO BA_CRITICIDADE
BAIXA **TBRASIL ►** EMPRESA	**TBRASIL** (e-mail)	EMPRESA (e-mail)	**TBRASIL** ENCERRADO_ EMPRESA _Nº DO BA
DEVOLUÇÃO **TBRASIL ►** EMPRESA	**TBRASIL** (e-mail)	EMPRESA (e-mail)	**TBRASIL** INDEVIDO_ EMPRESA _Nº DO BA

Observações:

1- As confirmações de BA pelas **Partes** serão enviadas às contas de origem.

2- No fluxo do e-mail referente à DEVOLUÇÃO, as duas **EMPRESAS** deverão mencionar o motivo da devolução no corpo do e-mail;

ANEXO 7 – APÊNDICE E - Formulário Bilhete de Atividade / Anormalidade – CLASSE V – IP

O formulário do Bilhete de Anormalidade/Atividade que será emitido pela **TBRASIL** é o seguinte:

Formulário do Bilhete de Anormalidade / Atividade da TBRASIL

Gerência de Interconexão
Fone: Fax: *E-mail:* (0)

BA TBRASIL: (1)

DADOS DA ANORMALIDADE

Empresa Originadora: (2)
Nº da Anormalidade: (3)
Início da Anormalidade: (4)

Reclamante
Nome: (5)
Telefone: (6)

Tipo de Falha: (7)
Afetação: (8)
LP: (9)
Área Origem: Localidade Origem: (10)
Área Destino: Localidade Destino: (11)
Sistema: (12)

Reclamação: (13)

DADOS DA BAIXA
Empresa: (14)
Baixado por
Nome: (15)
Telefone: (16)

Descrição da Baixa: (17)

Data da Baixa: (18)

DADOS DO ENCERRAMENTO

Encerrado por
Nome: (19)
RE: (20)

Encerrado para
Nome: (21)
Telefone: (22)
Data do Encerramento: (23)

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

(0) **Gerência de Interconexão:** Nome do PCFI, Logotipo da operadora, telefone, fax e e-mail.

(1) **BA TBRASIL:** Refere-se ao bilhete de Anormalidade aberto pela **TBRASIL**. Formato - BAC-0000000.

DADOS DA ANORMALIDADE

(2) **Empresa Originadora:** Nome da **EMPRESA** originadora do BA.
(3) **Nº da Anormalidade:** Numero da anormalidade origem.
(4) **Início da Anormalidade:** Data e hora da Anormalidade: Refere-se à data e hora em que o problema foi detectado como sendo da **TBRASIL**.

Reclamante
(5) **Nome:** Nome do responsável pela reclamação (Testes).
(6) **Telefone:** Numero do telefone do responsável pela reclamação (Testes).

(7) **Tipo de Falha:** Definir se o problema verificado é de Comutação, Transmissão, Rede, Infra-Estrutura ou Longa Distancia.
(8) **Afetação:** Resumo da Anormalidade (Encaminhamento, sinalização, bilhetagem ...)
(9) **LP:** Numero da LP, se problema envolve meio de transmissão.
(10a) **Área Origem:** Sigla da área de Origem em caso de rota.
(10b) **Localidade Origem:** Campo numérico (CNL).
(11a) **Área Destino:** Sigla da área de destino em caso de rota.
(11a) **Localidade Destino:** Campo numérico (CNL).
(12) **Sistema:** Numero do sistema, se problema envolve meio de transmissão.

(13) **Reclamação:** Descrever resumidamente o problema, com as informações de relevância. No caso de rotas, informar as designações tanto da **TBRASIL** quanto da **EMPRESA** reclamante.
Deverão constar também os dados do endereço de origem e dados do endereço de destino, número de telefone para contato de teste.

DADOS DA BAIXA
(14) **Empresa:** Nome da **EMPRESA** reparadora do BA

Baixado por
(15) **Nome:** Nome do responsável pela reparação (Testes).
(16) **Telefone:** Numero do telefone do responsável pela reparação (Testes).

(17) **Descrição da Baixa:** Descrever resumidamente a solução do problema, informando nome e telefone do responsável pelo teste na operadora reclamante.

(18) **Data da Baixa:** Data e Hora da solução da anormalidade: Refere-se à data e hora em que os técnicos concluíram o reparo do problema.

DADOS DO ENCERRAMENTO
Preenchidos na finalização do BA.
Encerrado por
(19) **Nome:** Nome do responsável pelo encerramento do BA na operadora reclamada.
(20) **RE:** Numero de registro do responsável pelo encerramento do BA na operadora reclamada.

Encerrado para
(21) **Nome:** Nome do responsável pela baixa do BA na Operadora reclamante.
(22) **Telefone:** Numero do telefone do responsável pela baixa do BA na Operadora reclamante.
(23) **Data do Encerramento:** Data e Hora do encerramento da anormalidade.

O formulário do Bilhete de Anormalidade/Atividade que será emitido pela **EMPRESA** é o seguinte:

Formulário do Bilhete de Anormalidade / Atividade da EMPRESA
(inserir modelo)

CONVENÇÕES:

(inserir convenções)

ANEXO 7 – APÊNDICE F – CONTATO SERVIÇO PROGRAMADO CLASSE V – IP

Informações para contato para agendamento do Serviço Programados:

Para as Interconexões Classe V – IP

TBRASIL:

Número de Telefone:	(11)
Número de Fax:	(11)
E-mail:	

EMPRESA

Número de Telefone:	
Número de Fax:	
E-mail:	

ANEXO 7 – APÊNDICE G - SOLICITAÇÃO DE ATIVIDADE E ACESSO CLASSE V – IP

Nas solicitações de atividade e acesso à **TBRASIL**, preencher o seguinte formulário:

Telefónica

SOLICITAÇÃO DE ATIVIDADE E ACESSO

N° :

EMPRESA SOLICITANTE : _____

CONTATO: NOME : _____

TELEFONE : _____ E-MAIL : _____

LOCALIDADE _____

DATA INÍCIO : _____ HORA INÍCIO : _____ PERDA DE TRÁFEGO ? ☐ SIM ☐ NÃO

DATA FIM : _____ HORA FIM : _____ PERDA DE GERÊNCIA? ☐ SIM ☐ NÃO

TIPO DE TRABALHO :

☐ **AR CONDICIONADO** ☐ **TRANSMISSÃO (TELECOMUNICAÇÕES)**

☐ **ENERGIA** ☐ **ENTREGA DE EQUIPAMENTO**

☐ **INFRA ESTRUTURA PREDIAL** ☐ **OUTROS** _____

DESCRIÇÃO DO TRABALHO :

PESSOAS AUTORIZADAS	DOCUMENTO

Nome do funcionário da Telefonica com quem coordenou o trabalho (Se aplicável): _____

AUTORIZAÇÃO

A SER PREENCHIDO PELO CORE BRASIL

TRABALHO AUTORIZADO: **SIM** ☐ **NÃO** ☐

PESSOA CONTATADA PARA ACOMPANHAMENTO: _____

PESSOA CONTATADA PARA ACESSO: _____

OBSERVAÇÕES

APROVADO POR: _____ **DATA** _____

Centro de Operação e Supervisão - CEOS - Telefonica

ttmc@telesp.com.br
0800-7723515

Nas solicitações de atividade e acesso à **EMPRESA**, preencher o seguinte formulário:

(inserir modelo)