

MANUAL DE PRÁTICAS E
PROCEDIMENTOS
OPERACIONAIS
-MPPO-

Versã	Data	Razão da Mudança	Autor	Empres

SUMARIO

1.	GENERALIDADES.....	2
2.	FINALIDADE.....	2
3.	ESTRUTURA DA RELAÇÃO DE O&M.....	2
3.1	PONTO DE COMUNICAÇÃO FALHA - PCF.....	2
3.2	PRINCÍPIOS GERAIS DO RELACIONAMENTO PCF'S.....	3
3.3.	GRUPO DE ACOMPANHANTE DE O&E DO PCF.....	3
4.	ATIVIDADES DE O&M.....	4
4.1.	DEFINIÇÕES.....	4
4.2.	PROCEDIMENTO DE RECUPERAÇÃO DE FALHAS.....	5
4.3.	BILHETE DE ATIVIDADE / ANORMALIDADE.....	11
4.4.	PROCEDIMENTOS PARA AVISO DE INTERRUPTÃO PROGRAMADA.....	12
5.	PROCEDIMENTO DE ACESSO E CIRCULAÇÃO DE PESSOAL NAS INSTALAÇÕES DA EMPRESA CEDENTE.....	14
5.1.	FINALIDADE.....	14
5.2.	OPERACIONALIZAÇÃO E CONTROLE REFERENTES ÀS PARTES CEDENTES E SOLICITANTES	
	_____ 14	

A seguir a **TBRASIL** ou a **EMPRESA**, individualmente serão denominadas **Parte** e, em conjunto, denominadas **Partes**.

CONSIDERANDO que a **EMPRESA** e a **TBRASIL** desejam definir as diretrizes do relacionamento de Operação e Manutenção que afetam o Compartilhamento de Infraestrutura; e

CONSIDERANDO o disposto nos Contratos de Compartilhamento de Infraestrutura já assinados entre as Partes (“Contratos”) têm entre si justo e acordado celebrar o presente Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais (“MPPO”), que se regerá pela regulamentação aplicável e pelas seguintes cláusulas e condições:

1. GENERALIDADES

Este documento, constituído por um manual a ser utilizado como referência, denominado “Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais” - MPPO, representa o total entendimento entre as **Partes** em relação à matéria aqui disciplinada, atendendo ao disposto no Contrato.

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

As **Partes** poderão solicitar alterações neste MPPO, devendo estas alterações serem aprovadas por escrito, por representantes indicados pelas **Partes**, tendo como efeito a edição de uma nova versão deste MPPO.

Para uma melhor coordenação do Processo de Relacionamento de O&M, relativo ao Compartilhamento de Infraestrutura, o MPPO prevê o estabelecimento de um Grupo de Acompanhamento de O&M, onde representantes de ambas as Partes serão nomeados.

A aplicação do presente documento será baseada em reuniões regulares, complementadas por reuniões de subgrupos específicos.

As **Partes** deverão revisar o MPPO regularmente, sendo que esta revisão deverá acontecer pelo menos a cada 12 (doze) meses em reunião do Grupo de Acompanhamento de O&M.

No caso de conflito entre o disposto no MPPO e no Contrato, este último prevalecerá.

O escopo deste documento é apenas o compartilhamento de infraestrutura.

2. FINALIDADE

Este MPPO tem por finalidade disciplinar práticas, procedimentos, planos e políticas identificadas no e seus anexos, estabelecendo, como fim último, um padrão operacional comum entre as **Partes**.

3. ESTRUTURA DA RELAÇÃO DE O&M

3.1. PONTO DE COMUNICAÇÃO FALHA - PCF

As **Partes** devem fornecer um Ponto de Comunicação de Falha (“PCF”) para gerenciar as falhas nos equipamentos de infraestrutura objeto do contrato.

Cada PCF deve registrar os detalhes, tratar e priorizar as falhas e monitorar os riscos para assegurar que a meta de tempo para restauração seja alcançada.

A atividade e função do PCF pode, se apropriado, ser realizada pelo próprio Centro de Gerência da Rede das Partes.

As informações para contato com os PCF de ambas as **Partes** estão especificadas no APÊNDICE I, item 1.

Os PCFs serão responsáveis por:

- Manter base de dados que deve conter os detalhes de todas as falhas tratadas entre os dois PCF.
- Os registros devem ser mantidos durante 12 (doze) 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.
- Fornecer serviço 24 (vinte e quatro) horas por dia durante os 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano. As Partes deverão prover pontos de contato acessíveis por telefone, e-mail e fax.
- Coordenar a solução da falha dentro de sua própria rede e a subsequente comunicação da solução à outra **Parte**.
- Assegurar que os níveis de Qualidade de Serviço estabelecidos no Contrato sejam cumpridos.
- O trabalho de restauração do tráfego tem prioridade sobre o conserto de defeitos.
- Assistir a outra **Parte** no serviço de restauração onde e quando as circunstâncias da falha fizerem tal assistência necessária.
- As **Partes** se comprometem a não informar à clientes/usuários os números de telefones de contatos dos PCFs.

3.2. PRINCÍPIOS GERAIS DO RELACIONAMENTO PCF'S

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

- Quando um alarme for observado, ambos os PCFs iniciarão análises específicas visando identificar e localizar a possível falha.
- 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.
- A ação de intervenção será executada sob a responsabilidade da **Parte** à qual a falha foi atribuída, ou após análise e coordenação conjunta.
- Cada **Parte** será responsável por assegurar a supervisão e intervenção em seus próprios equipamentos de infraestrutura.
- As trocas de informações entre os PCFs serão realizadas prioritariamente por e-mail, com confirmação de recebimento via sistema.
- Não sendo possível a comunicação via e-mail, as trocas de informações deverão ser realizadas via fax, com posterior confirmação por telefone da **Parte** reclamante para a **Parte** reclamada.

3.3. GRUPO DE ACOMPANHANTE DE O&E DO PCF

O Grupo de Acompanhamento de O&M do PCF tratará aspectos gerenciais relativos à O&M dos equipamentos de infraestrutura compartilhados objeto do Contrato. Os principais objetivos do Grupo de Acompanhamento de O&M do PCF são:

- Monitorar e revisar o desempenho de O&M dos equipamentos de infraestrutura compartilhados, em relação às metas de desempenho acordadas entre as **Partes**.
- Acordar e designar responsabilidades e implantar quaisquer iniciativas de melhoria relacionadas com os procedimentos de O&M.
- Monitorar e incentivar as ações corretivas apropriadas onde os problemas identificados afetarem o desempenho dos equipamentos de infraestrutura compartilhados fornecido conforme Contrato entre as **Partes**.
- Acordar planos de roteamento normal de serviço, revisar e acordar planos de roteamento de emergência e recuperação de desastres.
- Monitorar e revisar o desempenho de O&M dos equipamentos de infraestrutura compartilhados em relação aos parâmetros de qualidade dos Serviços Programados.
- A periodicidade das reuniões será acordada entre as **Partes**, em endereço a ser definido, podendo ocorrer em situações extraordinárias às acordadas.
- As informações sobre os representantes das **Partes** no Grupo de Acompanhamento de O&M do PCF estão descritas no APÊNDICE I, item 2.

4. ATIVIDADES DE O&M

4.1. DEFINIÇÕES

4.1.1. Classificação da Falha

As falhas comunicadas entre as **Partes** serão classificadas como:

- Falhas de Equipamentos de Infraestrutura Compartilhados: entende-se como falha de equipamento de Infraestrutura compartilhado uma falha que afete um ou mais Equipamento de Infraestrutura Compartilhado de elementos de rede da Solicitante.

4.1.2. Classificação Quanto à Prioridade das Falhas de Equipamentos de Infraestrutura Compartilhados.

Estes níveis de prioridade deverão ser referenciados na abertura do Bilhete de Anormalidade (“BA”).

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

a) Prioridade das Falhas de Equipamentos de Infraestrutura Compartilhados

Quando qualquer das **Partes** comunicar uma Falha de Equipamento de Infraestrutura Compartilhado, estas deverão classificar a Criticidade, conforme abaixo:

- Crítico: caracterizam-se como “crítico/urgente” as situações de falhas que representem a interrupção total ou a degradação do serviço essencial.
- Majoritário: caracterizam-se como “majoritário/crítico” as situações de falhas em que os

meios possuem contingência, mas oferecem risco de interrupção do serviço.

- Minoritário: caracterizam-se como “minoritário/normal” as situações de falhas que não caracterizam afetação nem risco imediato.

NOTA 1: As reclamações deverão tratar de serviços que estão em operação.

Em determinadas ocasiões, os prazos de restauração para as falhas equipamento de infraestrutura compartilhada comunicadas durante o horário de expediente podem se estender além deste horário.

Nesses casos, a **Parte** que comunicar a falha deve estar preparada para fornecer a cooperação necessária para auxiliar na restauração da falha fora do horário de expediente.

4.2. PROCEDIMENTO DE RECUPERAÇÃO DE FALHAS

4.2.1. Finalidade

O presente documento tem a finalidade de definir o plano a ser seguido para restauração de anormalidades.

4.2.2. Aplicação

Este documento se aplica às interrupções nas interligações e infraestrutura compartilhadas.

4.2.3. Procedimentos

a) Detecção de Falhas

Inicialmente, cada **Parte** 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 informações, deverá ser identificado o equipamento de infraestrutura compartilhado.
- Antes de comunicar uma falha, 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 originou a comunicação, eventualmente trocando alguma documentação técnica caso seja necessário, originando um BA.
- Caso não seja possível, então deve-se prosseguir para o PCF (uma **Parte** deve pedir assistência à outra **Parte** no diagnóstico, para verificar a percepção deste sobre o status de alarme etc.)
- Ambas as **Partes** devem registrar o pedido de assistência no diagnóstico em suas respectivas bases de dados, para uso subsequente em análises estatísticas do desempenho.
- Recebendo a comunicação por meio do BA, a **Parte** deve executar o diagnóstico para provar se a falha é de sua rede.
- Sendo comprovada uma falha na rede da **Parte** receptora do BA, então os procedimentos normais de solução de falhas serão aplicados.
- Caso contrário, o PCF da **Parte** receptora do BA irá contatar o PCF da **Parte** originária para avisar que não foi encontrada qualquer falha e encerrará o BA.

- Caso a falha seja detectada para uma empresa terceirizada que presta serviços para uma das **Partes**, esta deve manter o BA aberto e somente fechá-lo após a solução do problema encontrado, notificando a reclamante e encerrando o BA.
- Quando for necessária cooperação entre os PCF, um teste conjunto será agendado sendo que, para efeitos contratuais, o tempo utilizado na execução desses testes não será computado no encerramento do BA.
- Após os testes, os PCFs das **Partes** 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 encerramento da falha o momento acordado entre os técnicos das **Partes**, considerando como problema resolvido mesmo que a confirmação seja feita algum tempo depois, desde que haja o consenso entre ambas as **Partes**, com a verificação da restauração do Equipamento de Infraestrutura compartilhado.

b) Troca de Informações Operacionais

- 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 PCF no recebimento das comunicações individuais, conforme acordado no Contrato.
- Os BA serão trocados pelos meios mutuamente acordados (e-mail, fax e telefone).

c) Tratamento da Falha

- Os PCF serão responsáveis por solicitar atualizações e oferecer informações à outra **Parte** durante o desenvolvimento 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 preocupação de ambas as **Partes** no sentido de identificar quaisquer falhas que pareçam não poder ser resolvidas nos prazos estabelecidos nas metas para restauração de serviços.
- A outra **Parte** deve ser notificada se houver tal possibilidade, para que possa decidir utilizar-se do processo de escalada.
- Após a ligação inicial entre os PCF, espera-se que as equipes de campo das **Partes** cooperem a fim de solucionar o problema.
- Contudo, as equipes de campo devem comunicar qualquer progresso significativo ou informações relevantes ao PCF apropriado.
- Os PCF manterão sua responsabilidade global pelo gerenciamento da falha e pelo processo de escalada.
- Onde forem necessários testes conjuntos ou cooperação para localizar e reparar uma falha, o PCF 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.

- A formação de tal equipe não implica que os funcionários de uma **Parte** tenham direito de acessar ou inspecionar as instalações, equipamentos, documentação etc. da outra **Parte**.
- Ambas as **Partes** darão assistência sempre que solicitadas para identificação das Falhas de Infraestrutura compartilhada.

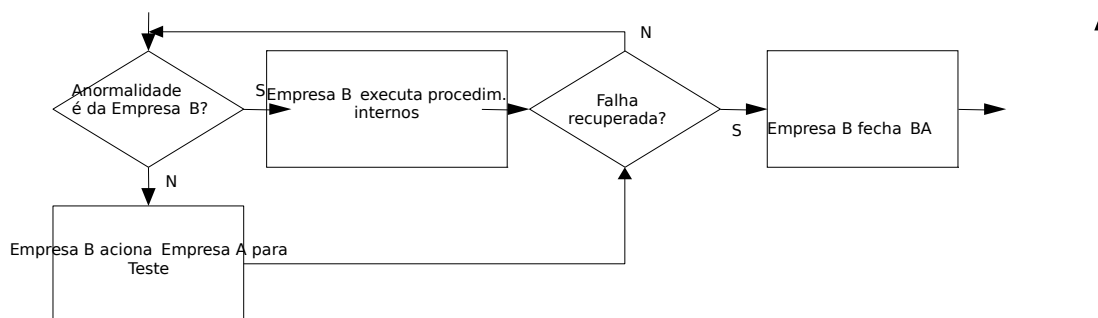
d) **Solução de Falha**

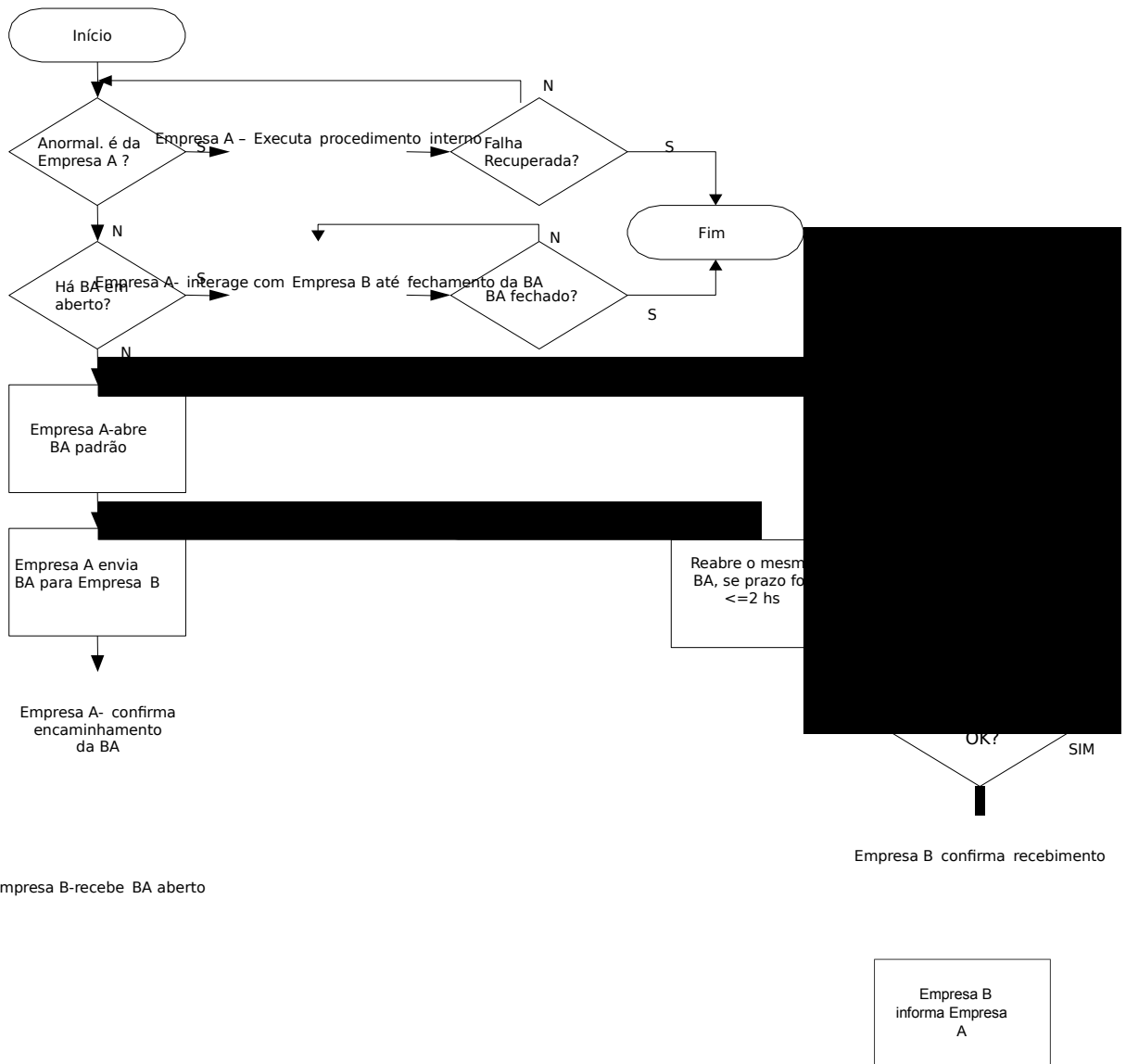
Quando qualquer das **Partes** entender que a falha tenha sido solucionada, esta deve imediatamente dar confirmação positiva à outra **Parte**.

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 por meio do fechamento do BA.
- A **Parte** reclamante não concorda com a solução da falha, em função de continuar observando o problema.
- Caso isto ocorra, a **Parte** reclamante poderá reabrir o BA em até 2 (duas) horas.
- Nestes casos, a **Parte** reclamada deverá verificar novamente o problema e solucioná-lo.
- Caso 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 após 2 (duas) horas do encerramento do BA que o problema voltou a ocorrer.
- Neste caso, um novo BA deverá ser aberto, com marcação de reincidência.

4.2.4. ↓ MACRO FLUXO DE RECUPERAÇÃO





4.2.5. TABELA 5W1H

O QUE	QUEM	QUANDO	ONDE	PORQUE	COMO
Empresa A executa procedimentos internos	Empresa A	Quando a anormalidade verificada no equipamento de Infraestrutura for de	No PCF 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 a anormalidade	No PCF da Empresa A	Para acompanhar tempo de restabelecimento	Monitorando a recuperação da
Empresa A abre BA padrão	Empresa A	Imediatamente após verificar que a falha não está em sua Rede	No PCF 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 PCF da Empresa A	Para restabelecer normalidade da Rede	Por meio de e-mail, e posteriormente confirmado por
Empresa B recebe BA aberto	Empresa B	Após o envio pela Empresa A	No PCF da Empresa B	Para testes e restabelecimento da normalidade	Por meio de e-mail, e posteriormente confirmado por
Empresa B executa procedimentos internos	Empresa B	Quando a anormalidade verificada no equipamento de Infraestrutura for de	No PCF 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 PCF 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 PCF da Empresa B	Para informar restabelecimento da anormalidade	Por meio de e-mail
Empresa B aciona Empresa A para teste	Empresa B	Quando não for detectado falha na Empresa B	No PCF da Empresa B	Para efetuar testes em conjunto entre as Partes	Por meio de contato telefônico

4.2.6. Prazos para Restauração das Falhas Equipamento de Infraestrutura Compartilhada.

As **Partes** devem acordar níveis/metras de serviço que cumpram os padrões estabelecidos no Contrato.

Ficam estabelecidas as seguintes metas e prazos para restauração, definidas em relação às Falhas de Equipamento de Infraestrutura compartilhada e de Rede:

Tipo de Falha	Criticidade	Prazo de
Falha de Equipamento de Infraestrutura Compartilhado	CRÍTICO	4 horas
	MAJORITÁRI	6 horas
	MINORITÁRI	24 horas

A hora de contagem de início da falha é a hora registrada no e-mail / fax recebido pelo PCF da Empresa B.

A hora de finalização de uma falha é quando os técnicos das **Partes** concordarem que a falha foi resolvida e o Equipamento de Infraestrutura restaurado.

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

4.2.7. Processo de Escalada

Este é um processo aplicável aos PCF das operadoras. Fica esclarecido que o processo de escalada não implica no aumento de prazos de recuperação de falhas e penalidades associadas.

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 escalada e comunicada ao PCF da outra **Parte**.

Onde for verificado que os equipamentos de Infraestrutura compartilhados defeituosos não poderão ser restaurados dentro dos prazos estabelecidos, é responsabilidade da equipe de manutenção da **Parte Reclamante** solicitar a adoção do Processo de Escalada.

Este Processo de Escalada terá início com uma comunicação do PCF da **Parte Reclamante** ao PCF da outra **Parte** a fim de que ambas possam manter os registros deste Processo.

A partir deste momento, o PCF da **Parte Reclamante** irá assumir a responsabilidade pela coordenação do Processo de Escalada.

Os prazos e o número de etapas do Processo de Escalada devem ser objeto de discussão caso a caso.

O Processo de Escalada 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 escalada 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 antecipadamente se necessitar de informações para avançar na solução da falha e tais informações não lhe tiverem sido fornecidas dentro de um prazo razoável.

Caso o prazo do Processo de Escalada tenha expirado, mas os PCF das **Partes** estiverem satisfeitos com o andamento da solução da falha, então nenhum escalamento imediato será necessário.

4.2.8. Níveis do Processo de Escalada

As **Partes** devem acordar os níveis do Processo de Escalada e os prazos cujo não cumprimento justificará a escalada.

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

Os contatos para o início do Processo de Escalada constam no APÊNDICE VI.

4.2.9. Prazos do Processo de Escalada

Ficam estabelecidas as seguintes metas de prazos para o processo de escalada, definidas em relação às Falhas de Equipamentos de Infraestrutura Compartilhados, após os prazos de restauração estabelecidos terem sido esgotados, sem sucesso na recuperação:

Status da Falha	Nível de Criticidade	Tempo Máximo de Escalada		
		Primeiro	Segundo	Terceiro
Falha de Equipamento de Infraestrutura Compartilhado	CRÍTICO	Imediato	4 horas	8 horas
	MAJORITÁRIO	Imediato	6 horas	12 horas
	MINORITÁRIO	Imediato	24 horas	48 horas

4.3. BILHETE DE ATIVIDADE / ANORMALIDADE

4.3.1. Finalidade

O presente instrumento tem a finalidade de definir e padronizar o modelo do documento de Atividade/Anormalidade.

4.3.2. Objetivo

Estabelecer o modelo de Bilhete de Atividade/Anormalidade, bem como os responsáveis por sua emissão e conteúdo.

4.3.3. Abrangência

O Formulário aplica-se para problemas nos Equipamentos de Infraestrutura Compartilhados contratados.

4.3.4. Responsabilidade

À cargo dos PCF de cada **Parte**.

4.3.5. 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.

Deverão incluir os números dos BA (reclamante e reclamada), descrição da anormalidade, descrição da baixa e o prazo para solução (especificando data e horário de recebimento e data e horário de fechamento).

- b) No caso de as **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 por meio de relatórios a serem enviados por e-mail, conforme o APÊNDICE V.

4.3.6. Modelo de Bilhete de Anormalidade

O modelo está mostrado no APENDICE III, bem como a descrição do preenchimento de cada item.

Cada **Parte** que consta desse MPPO utilizará como formato para o Bilhete de Anormalidade e Comunicação de Interrupção de Serviço o padrão hoje existente e utilizado por ela, mas que deverá conter todos os campos descritos no documento abaixo, com as informações que forem necessárias para o correto preenchimento do BA.

4.4. PROCEDIMENTOS PARA AVISO DE INTERRUPÇÃO PROGRAMADA

4.4.1. Introdução

Define-se como Interrupção Programada qualquer trabalho necessário previsto para execução nos Equipamentos de Infraestrutura Compartilhados contratados na Rede de uma **Parte** e que possa afetar o desempenho da Interligação.

4.4.2. Definições

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

- Serviços em Equipamentos de Infraestrutura Compartilhados,
- Serviços dentro da rede da **Parte** que irá ter impacto direto no desempenho do equipamento de Infraestrutura compartilhado;
- Os serviços emergenciais serão tratados caso a caso.

4.4.3. 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.

Notificação:

A **Parte** que estiver executando o Serviço Programado ("**Parte Executante**") deve notificar a outra sobre a atividade planejada com 03 (três) dias de antecedência.

A notificação será enviada por e-mail para o PCF e a concordância com a realização do serviço, deve ser feita pela **Parte Notificada** dentro de 1 (um) dia útil. Vencido esse prazo, considera-se aceita a notificação em questão.

Os contatos para envio das informações de Interrupções Programadas entre os PCF estão contidos no APÊNDICE I, Item 1.

É recomendável que a notificação contenha as seguintes informações:

- O nome de quem a originou, seu endereço, 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 concorde com o Serviço Programado, deve contatar prontamente a outra **Parte**, por meio do PCF, para discutir e acertar uma alternativa.

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

Caso o Serviço Programado não puder ser concluído conforme declarado na notificação, a **Parte** executante deverá informar à outra **Parte**, por meio dos PCF, nos casos em que a não conclusão dentro do prazo previsto possa causar impactos negativos nos Equipamentos de Infraestrutura Compartilhados contratados.

Redução de Prazos para Notificação:

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

Cada ocorrência será tratada como um Serviço Programado de Emergência.

Horário Preferencial para Realização de Serviços Programados:

O horário para execução dos Serviços Programados deve ser estabelecido de comum acordo entre as **Partes**, visando afetar os serviços de forma mínima.

O horário preferencial estabelecido por ambas as **Partes** é entre 0:00 (zero) horas às 6:00 (seis) horas.

Prioridades:

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

4.4.4. Parâmetros de Qualidade dos Equipamentos de Infraestrutura Compartilhados em Função dos Serviços Programados

Nas Reuniões do Grupo de Acompanhamento de O&M do PCF, o Serviço Programado deve ser avaliado.

Exemplos de tópicos a serem discutidos:

- Quantidade de notificações de Serviços Programados pedido 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.

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

5.1.FINALIDADE

Definição e Padronização dos Procedimentos relativos a circulação de pessoas e uso das instalações compartilhadas, tendo como objetivo manter a segurança e a integridade dos bens e dos funcionários das **Partes** envolvidas.

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 da **Parte**.

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 de 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 ÀS PARTES CEDENTES E SOLICITANTES

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.

5.2.2. Instrumentos de Controle de Circulação

O controle de circulação é realizado basicamente por meio dos crachás, dos documentos para registro, autorização, consulta e 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 **Parte Solicitante** têm a circulação liberada apenas aos locais compartilhados acompanhados por empregado da

Parte Cedente ou ao seu critério, sendo expressamente proibido o acesso a quaisquer outras dependências.

- b) O acesso a 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 o mesmo possa ser localizado 24(vinte e quatro) horas por dia, para iniciar o processo de autorização de acesso às dependências da **Parte Cedente** para fins de manutenção. Nas ações que possam trazer riscos à operação de qualquer uma das **Partes**, estas somente serão realizadas mediante a autorização cedidas nos CSRA regionais especificados no item 3 do Apêndice I.

a) Acesso para Manutenção Preventiva

A **EMPRESA** deverá enviar correspondência à **TBRASIL** via e-mail, fax ou Serviços Postais, para o endereço descrito no APÊNDICE I, solicitando a liberação para execução dos Serviços com 10 (dez) dias úteis de antecedência em horário comercial.

Nesta solicitação a **Parte 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, sendo que na ausência desta, entende-se aceita a solicitação acima.

b) Acesso para Manutenção Corretiva

A **EMPRESA** entrará em contato com a **TBRASIL**, por meio dos contatos constantes do item 3 do Apêndice I, informando via e-mail ou Fax:

- 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 **Parte Solicitante** deve apresentar-se na recepção devidamente documentada para que a liberação seja efetuada.

c) Cabem à EMPRESA:

1. Comunicar previamente à **TBRASIL**, por meio de e-mail ou de 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 **TBRASIL**.
5. Responsabilizar-se, ainda, pela boa conduta de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes, podendo a **TBRASIL** exigir a imediata substituição, ou retirada, de qualquer pessoa, cuja atuação julgue inadequada, mediante formalização pela **TBRASIL**.
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 **TBRASIL** 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 regulação 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 pelo pessoal técnico especializado da **TBRASIL**.

APÊNDICE I

1) Informações para contato com os PCF.

a. **TBRASIL:**

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

b. **EMPRESA**

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

2) Informações sobre os representantes das **Partes**:

a. Representantes da **TBRASIL**

- Gerente do < **PCF** >;
- Representante da Área de Interconexão
- Outros convidados que se fizerem necessários

b. Representantes da **EMPRESA**:

- Ver Tabela no APÊNDICE IV

3) Locais para solicitação de acesso às dependências para **manutenção corretiva**:

a. 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 CENTRO DE SUPERVISÃO DA REDE DE ACESSO - CSRA de cada Regional, cujos dados estão descritos a seguir:

4) Locais para solicitação de acesso às dependências para **manutenção preventiva**:

a. 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 CENTRO DE SUPERVISÃO DA REDE DE ACESSO - CSRA de cada Regional, cujos dados estão descritos a seguir:

EMPRESA

APÊNDICE II

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 **TBRASIL** está disponibilizando a conta < **E-MAIL DO PCF** > para o envio e recebimento de solicitação de abertura e baixa de BA.

A **EMPRESA**, está disponibilizando a conta < **E-MAIL DO PCF** > 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 APÊNDICE 3.

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

NOME DA EMPRESA_Nº DO BA_CRITICIDADE

Sendo,

- NOME DA EMPRESA – EMPRESA RECLAMANTE.
- Nº DO BA - número do BA da **Parte Reclamante**.
- CRITICIDADE – conforme classificação da falha, exemplos abaixo.

5.2.5. B) Exemplos de classificação de criticidade

Prioridades das Falhas de Equipamento de Infraestrutura Compartilhados:

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

CRÍTICO – Caracteriza-se como “crítico/urgente” as situações de falhas que representam interrupção total ou degradação do serviço essencial.

Ex.: Paralisação total de um elemento de rede.

MAJORITÁRIO – Caracteriza-se como “majoritário/crítico” as situações de falhas em que os meios estão contingenciados, mas oferecem risco de interrupção de serviço.

Ex.: Paralisação parcial de um elemento de rede

MINORITÁRIO – Caracteriza-se como “minoritário/normal” as situações de falhas que não caracterizam afetação nem risco imediato.

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

O campo de criticidade poderá ser usado para a informação de REINCIDENTE - BA reincidentes por não constar solução efetiva do problema.

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

3) FLUXO DE BA

FLUXO DE BA POR E-MAIL – TELEFONICA e < NOME DA EMPRESA >

Fluxo do e-mail	Conta de e-mail		Informações do campo "Assunto" ou "Subject"
ABERTURA EMPRESA, ► TBRASIL	EMPRESA, < E-MAIL DO PCF >	TBRASIL < E-MAIL DO PCF >	EMPRESA EMPRESA_Nº DO BA_CRITICIDAD
BAIXA TBRASIL ► EMPRESA,	TBRASIL < E-MAIL DO PCF >	EMPRESA, < E-MAIL DO PCF >	TBRASIL ENCERRADO EMPRESA_Nº DO BA
DEVOLUÇÃO TBRASIL ► EMPRESA,	TBRASIL < E-MAIL DO PCF >	EMPRESA, < E-MAIL DO PCF >	TBRASIL DEVOLUÇÃO_EMPRESA_N º DO BA
ABERTURA TBRASIL ► EMPRESA	TBRASIL < E-MAIL DO PCF >	EMPRESA < E-MAIL DO PCF >	TBRASIL TBRASIL_SP_Nº DO BA_CRITICIDADE
BAIXA EMPRESA ► TBRASIL	EMPRESA < E-MAIL DO PCF >	TBRASIL < E-MAIL DO PCF >	EMPRESA BAIXA_ TBRASIL_SP_Nº DO BA
DEVOLUÇÃO EMPRESA ► TBRASIL	EMPRESA < E-MAIL DO PCF >	TBRASIL < E-MAIL DO PCF >	EMPRESA INDEVIDO_ TBRASIL_SP_Nº DO BA

- OBSERVAÇÕES:

- 1- As confirmações de BAs pela **TBRASIL** serão enviadas às contas de origem.
- 2- No fluxo do e-mail referente à DEVOLUÇÃO, as **Partes** deverão mencionar o motivo da devolução no corpo do e-mail.

APÊNDICE III

Bilhete de Atividade

Status: Aberto

(1) Emissão

Número: (2) Data: (3) Hora: (4)

Emitido por:
Nome: (5) CR: (6) Telefone Comercial: (7)

Empresa Originadora do BA

Empresa:	(8)	Órgão:	(9)
Responsável(is):	(10)	E-mail(s):	(11)
Telefone:	(12)	Fax:	(13)

Ocorrência

Anormalidade (14)

Data: (15) Hora: (16)

Designação da rota / circuitos /
destino(s): (17)

Descrição da Atividade: (18)

Empresa Receptora do BA

Empresa:	(19)	Órgão:	(20)
Responsável(is):	(21)	E-mail(s):	(22)
Telefone:	(23)	Fax:	(24)

Fechamento do BA

Data: (25) Hora: (26 (do fim da atividade)

Data: (27) Hora: (28 (do retorno do BA)

Descrição da solução da atividade: (29)

Observações: (30)

CONVENÇÕES :

1. – Status do BA. Aberto (em processo) e Fechado (conclusão da Falha).
2. – Número do BA. Numeração da Reclamação.
3. – Data da abertura do BA.
4. – Hora da abertura do BA.
5. – Nome da pessoa que abriu o BA.
6. – Centro de Resultado (setor) da pessoa que abriu o BA.
7. – Telefone para contato (pessoa que emitiu o BA)
8. – **Parte Solicitante** da Reclamação.
9. – Setor da **Parte Solicitante** da Reclamação.
10. – Pessoa(s) ou Setor responsáveis pelo Controle da Reclamação referente ao BA.
11. – E-mail ou Setor responsáveis pelo Controle da Reclamação referente ao BA.
12. – Telefone ou Setor responsáveis pelo Controle da Reclamação referente ao BA.
13. – Fax ou Setor responsáveis pelo Controle da Reclamação referente ao BA.
14. – Ocorrência:
Se ocorrência for de **ANORMALIDADE**: Refere-se a Falha Equipamentos de infraestrutura compartilhados.
Se ocorrência for de **AVISO**: Refere-se à Comunicação de Intervenção de Equipamentos de Infraestrutura compartilhados/Interrupções programadas e não programadas emergenciais.
15. – Refere-se a Data da Falha de Equipamentos de Infraestrutura compartilhados (anormalidade) ou aviso das Interrupções.
16. – Refere-se a Hora da Falha de Equipamentos de Infraestrutura compartilhados (anormalidade) ou aviso das Interrupções. (Refere-se ao início da Falha/Intervenção).
17. – No caso de **ANORMALIDADE**: Refere-se à descrição detalhada da Falha
18. No caso de **AVISO**: Informa qual Equipamento de Infraestrutura compartilhado irá ser Interrompido/Remanejado, etc. Informa Data/Hora/Motivo/Equipamento de Infraestrutura compartilhado /Localidade, etc.
OBS.: Nestes campos podem ser informados também (Técnicos para dúvidas e testes – fone), e observações que forem necessárias.
19. – Refere-se a Empresa Solicitada para correção da Falha ou Aviso de Interrupção/Intervenção, etc.
20. – Órgão da **Parte Solicitada** responsável pela Correção Falha/Aviso.
21. – Responsável pelo órgão da **Parte Solicitada** ou Nome do Técnico solicitado ou pessoa responsável pelo controle de BA.
22. – E-mail do órgão da **Parte Solicitada** ou Nome do Técnico solicitado ou pessoa responsável pelo controle de BA.
23. – Telefone do Órgão responsável pelo controle de BA/Responsável pelo mesmo.
24. – Fax do Órgão responsável pelo controle de BA/Responsável pelo mesmo. Obs.: Fax e Fone: 24 horas.
25. – Data do Fim da Atividade (Momento em que o Técnico corrigiu a Falha/Anormalidade).
26. – Hora do Fim da Atividade (Momento em que o Técnico corrigiu a Falha/Anormalidade).
27. – Data do Fim da Atividade (Momento em que o Técnico corrigiu a Falha/Anormalidade).
28. – Hora do Fim da Atividade (Momento em que o Técnico corrigiu a Falha/Anormalidade).
29. – Descrição da solução da ANORMALIDADE/FALHA: Campo em que a **Parte Solicitada** descreverá a Solução da FALHA/ANORMALIDADE. Deve conter o que foi corrigido/Nome do Técnico que corrigiu/Outros.
30. – Campo reservado para Observações que forem necessárias.

APÊNDICE IV

CONTATOS:

1. CONTATOS PARA O PROCESSO DE ESCALADA NA **TBRASIL**:

5.2.6. Contato para Escalamento TBRASIL			
Normal	Primeiro Nível	Segundo Nível	Terceiro Nível
Tel:	Tel:	Tel:	Tel:
Fax:	Cel:	Cel:	Cel:
E-mail:	Fax:	Fax:	Fax:
	E-mail:	E-mail:	E-mail:

2. CONTATOS PARA O PROCESSO DE ESCALADA NA **EMPRESA**:

Observar o nível de escalada no processo.

5.2.7. Contato para Escalamento TBRASIL			
Normal	Primeiro Nível	Segundo Nível	Terceiro Nível
Tel. :	Tel :	Tel :	Tel :
Fax :	Cel :	Cel :	Cel :
E-mail:	Fax :	Fax :	Fax :
	E-mail:	E-mail:	E-mail:

APÊNDICE V

MODELO DE RELATÓRIO DE PENDÊNCIAS

Ex.

TBRASIL

Conta para envio/recepção de relatórios de pendências: < **E-MAIL DO PCF** >
Assunto ou "SUBJECT": BA pendentes da **TBRASIL** com a **EMPRESA**,

Nome: PENDÊNCIAS **EMPRESA**,

Data: dd/mm/aa

Hora: hora:min

Nº do BA do Reclamante
EMPRESAXX

Data Criação
dd/mm/aa

Ex

EMPRESA

Conta para envio/recepção de relatórios de cobranças: CNGRS@vivo.com.br
Assunto ou "SUBJECT": BA pendentes da **EMPRESA** com a **TBRASIL**.

Nome: PENDÊNCIAS **TBRASIL**

Data: dd/mm/aa

Hora: hora:min

Nº do BA do Reclamante
EMPRESAXX

Data Criação
dd/mm/aa

E por estarem justas e acordadas, as Partes assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo.

_____, _____ de _____ de _____.

Pela TBRASIL

TELEFONICA S.A

Pela EMPRESA

EMPRESA

Testemunhas:

1.

2.

Nome:
CPF:

Nome:
CPF: