



ANEXO VI - MANUAL DE PRÁTICAS E PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS - “MPPO”

Considerando as condições avençadas no Contrato de Desagregação de Canais Lógicos entre **TBRASIL** e **EMPRESA** (“Contrato”), têm entre si justo e acordado celebrar o presente Manual de Procedimentos Operacionais (“MPPO”), que se regerá pela regulamentação aplicável e pelas cláusulas e condições a seguir.

1 OBJETIVO

- 1.1 Este documento tem por finalidade descrever as formas de comunicação, responsabilidades, obrigações, termos e documentos aplicáveis (formulários e relatórios), prazos, requisitos técnicos e comerciais, entre a **TBRASIL** e a **EMPRESA**, no que diz respeito à disponibilização do serviço de comunicação na modalidade de Desagregação de Canais Lógicos (Bitstream);
- 1.2 A elaboração deste MPPO é de competência da **TBRASIL** e deve prevalecer sobre quaisquer outros entendimentos pretéritos sobre a mesma matéria, sejam estes verbais ou escritos, respeitada a legislação em vigor. No caso de conflito entre o disposto no MPPO e no Contrato, esse último prevalecerá;
- 1.3 As Partes poderão solicitar alterações neste MPPO, devendo ser estas alterações aprovadas por escrito, por representantes indicados pelas Partes, tendo como efeito a edição de uma nova versão deste MPPO;

2 ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO

- 2.1 Os serviços serão prestados dentro dos limites da área de concessão da **TBRASIL** outorgada pelo Órgão Regulador, nas localidades em que a **TBRASIL** é considerada detentora de PMS na oferta de Bitstream, conforme ato ou norma vigente.

3 CARACTERÍSTICAS DA DESAGREGAÇÃO

- 3.1 O serviço de Desagregação de Canais Lógicos refere-se à disponibilidade pela **TBRASIL** de acesso indireto à sua Rede Externa, através do Ponto de Acesso Indireto (PAI), onde será(ão) disponibilizada(s) porta(s) de 1 (um) Gbps, por meio da(s) qual(is) será(ão) colocada(s) à disposição da **EMPRESA** concentração de usuários ADSL para prestação por parte desta última, única e exclusivamente ao provimento indireto de acesso à Internet em alta velocidade a seus usuários conforme Anexo IV do Contrato.
- 3.2 O serviço de Acesso Bitstream se caracteriza pela disponibilização de portas no Switch (Ponto Concentrador de Rede) da **TBRASIL**.
- 3.3 Será disponibilizado para a **EMPRESA**, uma vez que tecnicamente viável o pacote inicial de contratação de 580 (quinhentos e oitenta) acessos, bem como para fins de pagamento o faturamento seguirá os critérios estabelecidos no Contrato, sendo observado o limite da interface física de 1 (um) Gbps.
- 3.4 O serviço de Conexão de Redes no PAI compreende a disponibilização de porta(s) de 1 (um) Gbps em equipamento Switch conectado ao Switch concentrador da rede da **TBRASIL** (Ponto Concentrador de rede) para conexão com a rede da **EMPRESA**.



- 3.4.1 A disponibilização de porta de 1 (um) Gbps possibilitará, dependendo do dimensionamento da rede pela **EMPRESA** a seus usuários finais e em atendimento as metas de qualidade para o serviço, o provimento de acessos ADSL com capacidade total de até 1,4 (um e quatro décimos) Gbps.
- 3.4.2 A capacidade de 1,4 (um e quatro décimos) Gbps será atingida pelo somatório das velocidades contratadas pela **EMPRESA**, através do SNOA ou conforme Anexo II B do Contrato, no caso de indisponibilidade do sistema.
- 3.4.3 A contratação acima dos 1,4 (um e quatro décimos) Gbps, por Ponto Concentrador, será contabilizada como excedente, de acordo com os critérios definidos contratualmente.
- 3.5 A **TBRASIL** notificará a **EMPRESA**, quando esta atingir 80% (oitenta por cento) da capacidade física da porta de 1 (um) Gbps contratada.
- 3.6 A **EMPRESA** deverá ofertar velocidades de acesso iguais às que a **TBRASIL** atualmente possui em seu Portfólio para atender os perfis do serviço residencial, de forma que seja possível a configuração nos equipamentos e sistemas da **TBRASIL**, considerando a cláusula 3.4. As possíveis velocidades são: 1 (um) Mbps, 2 (dois) Mbps, 4 (quatro) Mbps, 8 (oito) Mbps e 10 (dez) Mbps.

4 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

- 4.1 As Partes deverão acordar as especificações técnicas necessárias ao funcionamento do serviço de comunicação na modalidade de desagregação de canais lógicos (Bitstream), assim como os níveis de desempenho e qualidade aplicáveis.
- 4.2 As especificações técnicas e as condições de desempenho e qualidade devem observar o estabelecido nas regulamentações da ANATEL, Ministério das Comunicações e padrões de qualidades da **TBRASIL** para serviços similares.

5 PONTO DE COMUNICAÇÃO DE FALHAS – PCF

- 5.1 Caberá ao PCF (Ponto de Comunicação de Falhas) de cada uma das Partes:
 - 5.1.1 Gerenciar as falhas que ocorram entre as Partes.
 - 5.1.2 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.
 - 5.1.3 Manter profissionais qualificados e atendimento permanente com 24 (vinte quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano, incluindo sábados, domingos e feriados.
 - 5.1.4 Assegurar que os níveis de desempenho e qualidade estabelecidos neste Anexo sejam cumpridos.
- 5.2 Cada uma das Partes será responsável por notificar a anormalidade à outra Parte.
- 5.3 A ação de intervenção será executada sob a responsabilidade da Parte à qual a falha foi atribuída, ou após análise e coordenação conjunta.

- 5.4 As Partes se comprometem em manter o referido Anexo atualizado, registrando as possíveis alterações e/ou substituições por e-mail ou carta.
- 5.5 As Partes se comprometem a enviar, uma a outra, a relação das pessoas responsáveis pelo processo de escalonamento e envidar esforços para mantê-los atualizados.
- 5.6 Serão consideradas falhas as interrupções do serviço.
- 5.7 Sobre a detecção de falha:
- 5.7.1 Na abertura do Bilhete de Defeito (BD) a **EMPRESA** deverá informar a localidade e o número de cada acesso Bitstream.
- 5.7.2 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.
- 5.7.3 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 cobrando uma Visita Improcedente.
- 5.7.4 O prazo de recuperação da falha será contabilizado a partir do registro do BD no(s) sistema(s) da **TBRASIL**.
- 5.8 Sobre a Troca de Informações Operacionais:
- 5.8.1 Todas as comunicações (abertura e fechamento) operacionais que afetem o serviço deverão ser registradas pela **TBRASIL**.
- 5.8.2 **EMPRESA** e **TBRASIL** deverão prover pontos de contato acessíveis por telefone.
- 5.8.3 **EMPRESA** e **TBRASIL** deverão estar aptas a acompanhar a solução da falha dentro de sua própria rede e a subsequente comunicação da solução à outra.
- 5.8.4 Manter a outra Parte informada dos eventos que possam afetar o desempenho dos serviços oferecidos.
- 5.8.5 **EMPRESA** e **TBRASIL** não deverão informar a clientes/usuários, os números de telefones de contatos dos PCF's.
- 5.9 Sobre o Tratamento da Falha:
- 5.9.1 Nos casos de falhas complexas ou reincidentes, o Serviço de Atendimento Técnico ("SAT") da **TBRASIL** 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 fornecidas conforme acordado em cada uma das situações.
- 5.10 Sobre a Solução de Falha:

- 5.10.1 Quando a **TBRASIL** entender que a falha tenha sido solucionada deve imediatamente dar confirmação positiva à **EMPRESA**.
- 5.10.2 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, observando o disposto na cláusula 5.8.3 acima deste MPPO.
- 5.11 Procedimento relativo à abertura e fechamento do Bilhete de Defeito (“BD”):
- 5.11.1 Toda comunicação entre as Partes com relação a qualquer atividade de recuperação, exercida nos serviços, requer registro através do BD.
- 5.11.2 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.
- 5.11.3 A recuperação da falha será comunicada imediatamente à **EMPRESA**. 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 comunicação do encerramento do BD, caracterizando assim o término da recuperação da falha.
- 5.11.4 O BD servirá como fonte oficial para prover um histórico de todas as atividades envolvidas na operação do serviço objeto do Contrato.
- 5.12 Na hipótese de ocorrência de interrupções massivas, em decorrência de furto, vandalismo, descargas elétricas dentre outros motivos, o prazo de restabelecimento será:
- 5.12.1 As reclamações que estiverem relacionadas à massivas/ocorrências de rede externa terão o seu prazo de 48 (quarente e oito) horas para 90% (noventa por cento) dos casos.
- 5.12.2 Nos casos em que as massivas/ocorrências dependam de autorização/permisões de órgãos externos, os prazos estarão sujeitos à prorrogação automática e proporcional.

6 PONTOS DE COMUNICAÇÃO DA EMPRESA

- 6.1 A **EMPRESA** informará seus pontos de comunicação para as diversas modalidades, preenchendo o Anexo II A do Contrato.

7 PROCEDIMENTOS DE TESTES

✓ CONDIÇÕES GERAIS:

- 7.1 Os procedimentos aqui descritos disciplinam os testes necessários à ativação e aceitação do serviço de comunicação na modalidade de desagregação canais lógicos (Bitstream).
- 7.2 Os testes, quando aplicáveis, serão realizados entre as Partes, conjuntamente, mediante programação prévia.

7.2.1 Caso os testes não possam ser realizados conjuntamente, por impossibilidade ou por desejo da **EMPRESA**, a **TBRASIL** poderá realizá-los isoladamente, quando aplicável, desde que a **EMPRESA** tenha fornecido os números de atendimento para realização de testes do serviço.

7.2.2 Compete à **TBRASIL** substituir, em caso de necessidade, as peças defeituosas única e exclusivamente 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, sendo certo que, em consonância com o Contrato, a **EMPRESA** é totalmente responsável pelo provimento, instalação e manutenção do(s) equipamento(s) do seu assinante.

7.3 Quando necessário e havendo a concordância de cada uma das Partes, os procedimentos de teste de instalação aqui definidos poderão ser revistos.

8 ATRIBUIÇÕES

8.1 Compete às Partes:

8.1.1 Planejar as atividades a serem realizadas durante as verificações e testes, para cada serviço a ser ativado.

8.1.2 Programar a data adequada para a realização das verificações e testes.

8.1.3 Realizar as verificações e testes previstos neste documento.

8.1.4 Analisar os resultados obtidos nas atividades, caso necessário.

8.1.5 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.

8.1.6 Realizar testes sistêmicos nos equipamentos, quando solicitado, de modo a garantir os padrões de desempenho e qualidade estabelecidos neste Anexo.

9 ANÁLISE DE VIABILIDADE

9.1 As solicitações do PAI deverão ser efetuadas pela **EMPRESA** através do SNOA, ou em caso de indisponibilidade do sistema, via Anexo II A do Contrato, sendo corretamente preenchido e enviado para o Gerente de Negócios da Diretoria de Atacado da **TBRASIL**.

9.1.1 No Formulário deverá ser preenchido, além de outras informações, os centros de fios da **TBRASIL** de interesse, bem como a quantidade de acessos ADSL.

9.2 Após o recebimento via SNOA ou do Anexo II A do Contrato corretamente e completamente preenchido, o Pré-Vendas da **TBRASIL** acionará o Planejamento de Redes que realizará a vistoria e diagnóstico de viabilidade técnica de atendimento da demanda.

10 PROCEDIMENTO DE ATIVAÇÃO DO PONTO DE ACESSO INDIRETO (PAI)

- 10.1 A **TBRASIL** realizará a implementação do PAI em 90 (noventa) dias após a solicitação da implantação.
- 10.2 A ativação do PAI pressupõe a implantação das condições de infraestrutura necessárias para o acondicionamento dos equipamentos da **EMPRESA**;
- 10.2.1 A **EMPRESA** informará na solicitação do SNOA se necessitará ou não posicionar seus equipamentos na Central telefônica.
- 10.2.2 Caso a **EMPRESA** tenha realizado obras de adequação para instalar seus equipamentos, deverá elaborar o projeto definitivo de instalação (PDI).
- 10.2.3 A **EMPRESA** é responsável por instalar transmissão entre seus equipamentos localizados em sua Central e na Central da **TBRASIL**.
- 10.2.4 A responsabilidade pelo teste de conectividade entre esses equipamentos é da **EMPRESA**.
- 10.3 Depois de realizado o Teste de Aceitação Conjunta, e tendo validado os trabalhos realizados pela **TBRASIL**, a **EMPRESA** enviará por escrito à **TBRASIL** o Anexo III A do Contrato, devidamente e completamente preenchida. Cumprida esta etapa, a **EMPRESA** estará apta a realizar solicitações de ativação dos serviços de comunicação na modalidade de desagregação lógica dos canais;
- 10.4 Caso a **EMPRESA** não valide os trabalhos da **TBRASIL**, enviará por escrito laudo técnico informando o motivo da rejeição. A **TBRASIL** deverá realizar as correções, na mesma sequência dos trabalhos descritos nas cláusulas acima.

11 PROCEDIMENTO DE DESATIVAÇÃO DO PONTO DE ACESSO INDIRETO (PAI)

- 11.1 As solicitações de Desativação do PAI deverão ser efetuadas pela **EMPRESA** com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias através do SNOA, ou em caso de indisponibilidade do sistema, via Anexo II A do Contrato, sendo corretamente preenchido e enviado para o Gerente de Negócios da Diretoria de Atacado da **TBRASIL**, observado as penalidades presentes no Contrato;
- 11.2 Após o recebimento da solicitação de desativação através do SNOA ou Anexo II A corretamente e completamente preenchido, a **TBRASIL** iniciará o processo de desativação do serviço solicitado. A **TBRASIL** terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias, a partir do início dos trabalhos, para a realização dos serviços solicitados;
- 11.3 Ao proceder à atividade descrita na cláusula imediatamente acima, a **TBRASIL** não verificará a eventual existência de algum serviço de comunicação ativo na modalidade de desagregação de canais lógicos, ficando esta verificação sob integral responsabilidade da **EMPRESA**;

12 PROCEDIMENTO DE ATIVAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO BITSTREAM

- 12.1 As solicitações de ativação do serviço Bitstream deverão ser efetuadas pela **EMPRESA** através do SNOA, ou em caso de indisponibilidade do sistema, via Anexo II B, sendo corretamente preenchido e



enviado para o Gerente de Negócios da Diretoria de Atacado da **TBRASIL**;

- 12.2 Apenas serão aceitas solicitações do serviço Bitstream pertencentes à área de abrangência do *Switch* Terminal (Ponto Concentrador de rede) onde já exista o PAI, em condições de utilização;
- 12.3 Após o recebimento da solicitação de ativação através do SNOA ou Anexo II B corretamente e completamente preenchido, a **TBRASIL** informará à **EMPRESA** as distâncias entre a Central e os endereços indicados no formulário mencionado.
- 12.3.1 Caso a **TBRASIL** não possa atender a ativação do Bitstream para qualquer um dos endereços solicitados, informará à **EMPRESA** através do SNOA.
- 12.3.2 A **EMPRESA** deverá avaliar se as distâncias e as velocidades informadas atendem sua demanda. Caso haja a necessidade de alguma readequação, com base nas distâncias informadas, a **EMPRESA** deve encaminhar solicitação via SNOA ou o Anexo II B com as devidas alterações.
- 12.4 A **TBRASIL** se restringe aos testes de conectividade até o PTR, não se responsabilizando a testes de outras redes da **EMPRESA**, sejam estas redes internas do seu assinante, determinísticas ou estatísticas;
- 12.5 A certificação dos serviços será realizada pela **TBRASIL**. Caso haja necessidade, será acordado entre as PARTES, ativação conjunta mediante relacionamento técnico das Partes.
- 12.5.1 Na hipótese de a **EMPRESA** não disponibilizar contato para realizar certificação remota, a **TBRASIL** realizará os testes necessários e considerará o serviço certificado e aceito.
- 12.6 A **TBRASIL** iniciará o procedimento de ativação do serviço Bitstream no prazo de até 30 (trinta) dias, sendo certo que, caso haja alguma pendência por parte da **EMPRESA** a solicitação da ativação do serviço será devolvida para correção e o prazo mencionado será contabilizado a partir da nova e correta solicitação.
- 12.7 Caso seja identificado algum impeditivo que inviabilize a conexão com o PTR que não seja de responsabilidade **TBRASIL**, o pedido de ativação do serviço Bitstream será devolvido para adequação e o prazo mencionado será contabilizado a partir da nova solicitação, sendo certa a cobrança de visita improdutiva.
- 12.8 As demandas por mudança de endereço serão consideradas novas solicitações de serviços, requerendo solicitação de ativação e desativação de Bitstream, sendo certo que o prazo da ativação desta nova solicitação estará em consonância com as regras e procedimentos estabelecidos neste instrumento.
- 12.9 As demandas por mudança das velocidades deverão ser solicitadas pela **EMPRESA** à **TBRASIL** por meio do SNOA ou, em caso de indisponibilidade do sistema, via Anexo II B, Bitstream informando a nova velocidade/perfil a ser configurado:
- 12.9.1 Após o recebimento da solicitação através do SNOA ou Anexo II B corretamente e completamente preenchido,

a **TBRASIL** informará à **EMPRESA** as distâncias entre a Central e os endereços indicados no formulário mencionado.

12.9.2 Caso a **TBRASIL** não possa atender a alteração de velocidade do Bitstream para qualquer um dos endereços solicitados, informará à **EMPRESA** através do SNOA.

12.9.3 A **EMPRESA** deverá avaliar se as distâncias informadas atendem sua demanda por velocidade distinta da inicialmente ofertada. Caso haja a necessidade de alguma readequação, com base nas distâncias informadas, a **EMPRESA** deve encaminhar a solicitação via SNOA ou Anexo II B com as devidas alterações.

12.9.4 O prazo para mudança de velocidade é de 30 (trinta) dias corridos, conforme previsto no Contrato.

13 PROCEDIMENTO DE DESATIVAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO BITSTREAM

13.1 As solicitações de Desativação do serviço Bitstream deverão ser efetuadas pela **EMPRESA** através do SNOA ou, em caso de indisponibilidade do sistema, via Anexo II B, sendo corretamente preenchido e enviado para a **TBRASIL**.

13.2 Após o recebimento da solicitação através do SNOA ou o Anexo II B corretamente e completamente preenchido, a **TBRASIL** realizará a referida desativação do serviço no prazo de até 3 (três) dias úteis;

13.3 A **EMPRESA** declara desde já que o envio da solicitação de desativação do serviço, significa que aquele usuário está previamente de acordo com o cancelamento do serviço prestado pela **EMPRESA**;

13.4 A **TBRASIL** realizará a atividade descrita na cláusula imediatamente acima sem comprovar o real interesse do assinante em cancelar os serviços da **EMPRESA**;

14 PROCEDIMENTOS DE REPARO

14.1 Em caso de falha identificada pela **EMPRESA** no serviço de Desagregação de Canais Lógicos, a **CONTRATANTE** deve, antes de realizar a efetiva abertura do chamado à **TBRASIL**, realizar as seguintes atividades: i) registrar o pedido de Reparo em seu controle oficial; e ii) verificar e testar as instalações internas no endereço do usuário até o PTR, rede interna e modem do seu cliente, as condições de sua central, seus equipamentos instalados em suas dependências ou no espaço de Compartilhamento de locais nas dependências da **TBRASIL**, o(s) link(s) próprios ou contratados de terceiros desde a porta de 1 (um) Gbps disponibilizada pela **TBRASIL** até os seus equipamentos ou sua rede;

14.2 Na hipótese de o diagnóstico feito pela **EMPRESA** apontar que o defeito se encontra na rede da **TBRASIL**, o reparo deverá ser solicitado pela **EMPRESA** à **TBRASIL**.

14.3 As demandas por reparo que contenham todas as informações necessárias deverão ser solicitadas à **TBRASIL** via telefone pelo número 0800 7710533.

14.4 As solicitações de reparo que contenham todas as informações necessárias serão registradas no sistema da **TBRASIL**, que abrirá Bilhete de Defeito (BD), informando à



EMPRESA o número de registro do BD. As informações necessárias para a abertura do BD são:

14.4.1 Identificação do serviço;

14.4.2 Indicação do problema reclamado pela **EMPRESA**;

14.5 A **TBRASIL** indicará à **EMPRESA** se existe alguma ocorrência massiva em andamento e informará número, neste caso.

14.6 Com a abertura do BD, a **TBRASIL** procederá às atividades de reparo da falha.

14.7 Os casos em que não forem identificadas falhas no Bitstream e na Rede da **TBRASIL** serão caracterizados como Chamado de Reparo Improcedente.

14.8 A **TBRASIL** realizará o reparo até o PTR, informando antecipadamente para a **EMPRESA** a data para que esta informe seu cliente.

14.9 A certificação dos serviços de reparo será realizada pela **TBRASIL**. Caso haja necessidade, será acordado entre as Partes, visita conjunta mediante relacionamento técnico das Partes.

14.10 Caso a **EMPRESA** não disponibilize contato para realizar certificação remota, a **TBRASIL** realizará os testes necessários e considerará o serviço de reparo certificado e concluído.

15 TESTES DE CONECTIVIDADE

15.1 A **TBRASIL** se restringe aos testes de conectividade até o PTR, não se responsabilizando a testes de outras redes da **EMPRESA**, sejam estas redes internas do seu assinante, determinísticas ou estatísticas.

15.2 Qualquer outra exigência por parte da **EMPRESA** para execução de Testes de Desagregação de Canais Lógicos, relacionados aos padrões acima estabelecidos, deverão estar explicitados na solicitação e serão objeto de Proposta Técnica Comercial específica.

16 GRUPO DE GESTÃO DE DESEMPENHO

16.1 Este Grupo tratará os aspectos gerenciais relativos à Operação e Manutenção – O&M do serviço de Desagregação de Canais Lógicos contratada, tendo como principais objetivos:

16.1.1 Acompanhar e revisar o desempenho de O&M, em relação às metas acordadas entre as Partes;

16.1.2 Implantar iniciativas de melhoria relacionadas com os procedimentos de O&M entre as redes;

16.1.3 Acompanhar e incentivar as ações corretivas apropriadas referentes ao Procedimento de Escalonamento;

16.1.4 Acompanhar e incentivar ações corretivas apropriadas quando os problemas entre as redes afetarem o desempenho;



- 16.1.5 Acompanhar e revisar o desempenho de O&M em relação aos parâmetros de qualidade dos Serviços Programados e,
 - 16.1.6 Assegurar que os níveis de desempenho e qualidade estabelecidos neste Anexo sejam cumpridos.
- 16.2 As Partes se comprometem em formar o Grupo de Gestão de Desempenho no prazo de até 30 (trinta) dias da data de assinatura do presente Contrato, devendo neste prazo ser agendada a sua primeira reunião de formação e integração entre os representantes das Partes.
- 16.2.1 A periodicidade das demais reuniões será acordada entre as Partes;
 - 16.2.2 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.
 - 16.2.3 Os itens tratados em cada reunião deverão ser registrados em Ata e transmitida, por e-mail, aos seus participantes.

17 SERVIÇO PROGRAMADO / PREVENTIVO (ATIVIDADES PROGRAMADAS)

- 17.1 Considera-se serviço programado qualquer intervenção que possa afetar os serviços contratados pela **EMPRESA**, como realização de testes, manutenção e reparo programado, substituição de equipamentos, dentre outros.
- 17.2 Qualquer atividade que necessite ser realizada fora da janela de Manutenção deverá ser negociada e formalizada entre as Partes.
- 17.3 Podem ser executados os seguintes tipos de Serviços Programados:
 - 17.3.1 Serviços de Atividade Programada e Emergencial de Grande Vulto;
 - 17.3.2 Serviços de Atividade Programada e Emergencial Específica.
- 17.4 A **TBRASIL** envidará os melhores esforços para notificar a **EMPRESA** sobre as atividades programadas com antecedência de 7 (sete) 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.
- 17.5 A notificação será enviada por e-mail ou fax para o PCF (Ponto de Comunicação de Falha) da **EMPRESA** e a concordância da **EMPRESA** deve ser feita, também por escrito, através de e-mail ou fax ao PCF da **TBRASIL**.
- 17.6 A **TBRASIL** enviará à **EMPRESA** notificações contendo, no mínimo, as seguintes informações:
 - O nome de quem a originou, seu endereço, telefone e número de fax;
 - O número de referência da atividade programada;
 - A data, hora e previsão de duração da atividade programada;



- Tipo da atividade programada;
- Tipo de distúrbio que a atividade programada irá causar;
- Classificação de riscos envolvidos;
- Motivo para realização da atividade programada;
- Pessoal envolvido (nome, RG e telefone);
- Local onde será realizada a atividade programada;
- Outras informações relevantes.

17.7 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.

17.8 As Partes poderão cancelar a execução de uma atividade programada se:

17.8.1 For desrespeitada a janela de manutenção acordada (atraso no início da atividade);

17.8.2 Ocorrerem problemas nas redes de uma das Partes que inviabilizem a realização da mesma;

17.8.3 Ocorrerem imprevistos com as equipes técnicas envolvidas na atividade, impossibilitando a mesma.

17.8.4 Se a atividade programada não puder ser concluída no prazo declarado na notificação, o PCF da **TBRASIL** deverá informar imediatamente ao PCF da **EMPRESA**.

17.9 Redução de Prazos para Notificação

17.9.1 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.

18 FATURAMENTO

18.1 A Nota Fiscal-Fatura de Serviços de Telecomunicações (“NFFST”) ou o documento de cobrança será apresentado pela **TBRASIL** à **EMPRESA** com antecedência mínima de 05 (cinco) dias do seu vencimento.

18.2 O vencimento da NFFST ou do documento de cobrança se dará todo o dia 18 (dezoito) de cada mês subsequente à prestação dos Serviços e suas atividades envolvidas na Desagregação de Canais Lógicos.

18.3 Caso a **EMPRESA** não tenha realizado o pagamento da fatura, a **TBRASIL** disponibilizará um prazo de 30 (trinta) dias antes de formalizar que a **EMPRESA** está inadimplente.



- 18.4 Após essa confirmação, será verificado se a **EMPRESA** contestou ou não a fatura.
- 18.5 Em caso negativo de pagamento, a **TBRASIL** fará nova cobrança a **EMPRESA**, sob a possibilidade de bloqueio de serviço da **EMPRESA** pela **TBRASIL**.
- 18.6 A **TBRASIL** reserva-se o direito de registrar no nome da **EMPRESA** no SERASA, em caso de inadimplência.
- 18.7 Em caso positivo, a **TBRASIL** irá analisar a contestação da **EMPRESA**, abrindo a Gestão de Contas e analisando quais itens da fatura estão sendo contestados.
- 18.8 Caso a **TBRASIL** entenda que a contestação procede, enviará nova fatura corrigida à **EMPRESA**.
- 18.9 Caso a **TBRASIL** entenda que a contestação não procede, informará à **EMPRESA**.
- 18.9.1 Caso a **EMPRESA** aceite que a contestação não procede, a **EMPRESA** pagará a fatura em questão.
- 18.9.2 Caso a **EMPRESA** e a **TBRASIL** não entrem em acordo referente à contestação da cobrança, as Partes negociarão solução e valor justo a ser cobrado.
- 18.10 As Partes empreenderão seus melhores esforços no sentido de dirimir todos os conflitos de interesses que possam surgir em decorrência da execução deste Contrato.
- 18.11 O Gerente do Contrato da Parte afetada deverá expor a controvérsia por escrito para o responsável pelo Contrato da outra Parte.

19 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 19.1 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, mas não se limitando a endereço informado incorreto, defeito no equipamento da **EMPRESA**, dentre outras, sendo certo, que para cada ocorrência, será devido pela **EMPRESA** à **TBRASIL** o valor correspondente ao apresentado no presente instrumento.



20 PRAZOS DE EXECUÇÃO

Os serviços descritos neste MPPO serão executados de acordo com os prazos da tabela a seguir:

ATIVIDADE	PRAZO
Fornecimento e instalação de cada porta de 1Gbps no PAI	90 dias
Fornecimento do Acesso Bitstream individual, após solicitação válida, conforme rege o Contrato	30 dias após a solicitação válida
Retirada do Acesso Bitstream individual, após solicitação válida, conforme rege o Contrato	3 dias
Retirada do PAI	30 dias
Reparo	24 horas ¹
Mudança de velocidade	30 dias
Mudança de endereço	30 dias ²

¹. O prazo de 24 (vinte e quatro) horas é estabelecido para 63% (sessenta e três por cento) dos casos excetuando-se os casos de interrupções massivas.

²No caso da necessidade de instalação de novo PAI, o prazo é acrescido de 90 (noventa) dias.



APÊNDICE A - PONTO DE COMUNICAÇÃO DE FALHAS

1 DADOS DO PONTO DE COMUNICAÇÃO DE FALHAS – PCF DA TBRASIL

1.1 ABERTURA DE BILHETE DE DEFEITO – BD (“BD”)

PCF: GERÊNCIA DE DIAGNÓSTICO E SOLUÇÕES – HD2

CONTATO: 0800 7710533

1.2 TRATAMENTO DA FALHA EM CASOS ESPECIAIS

SAT: 0800 102061

2 DADOS DO PONTO DE COMUNICAÇÃO DE FALHAS – PCF DA EMPRESA

3 Os dados relativos ao PCF das Partes deverão ser prestados e inseridos neste Apêndice até a assinatura do presente contrato. As Partes se comprometem em manter este Apêndice atualizado, registrando as possíveis alterações e/ou substituições por e-mail ou carta.



APÊNDICE B - BILHETE DE DEFEITO

BILHETE DE DEFEITO - BD		
Nº: _____(1)_____	DATA: ____/____(2) / ____	HORARIO: _____(3)_____
DADOS DA EMPRESA RECLAMANTE		
EMPRESA: _____(4)_____	ÓRGÃO: _____(5)_____	
NOME: _____(6)_____		
TELEFONE:(0) _____(7)_____	FAX:(0_) _____(8)_____	
DATA: ____/____(9) / ____	HORA: _____:(10)_____ (DA OCORRÊNCIA)	
DESIGNAÇÃO DO SERVIÇO CONTRATADO. (11)		
DESCRIÇÃO DA ANORMALIDADE: _____(12) _____ _____		
DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DA ANORMALIDADE _____(13) _____		
DADOS DA EMPRESA REPARADORA		
EMPRESA: _____(14)_____	ÓRGÃO: _____(15)_____	
NOME: _____(16)_____		
TELEFONE:(____)____ - (17)_____	FAX:(____)_____ - _____(18)_____	
DATA: ____/(19)/____	HORA: _____:(20)____ (DO FIM DA ANORMALIDADE)	
DATA: ____/(21) / ____	HORA: _ _:(22)____ (DO RETORNO DO BA)	
OBSERVAÇÕES:_(23) _____ _____		
PESSOA/TELEFONE, NO LOCAL PARA TESTES:_(24) _____ _____		

- (1) Número do Bilhete de Defeito
- (2) Data (DD/MM) da notificação da anormalidade
- (3) Hora (HH:MM) - horário da notificação da anormalidade
- (4) Empresa reclamante
- (5) Órgão emissor do BD
- (6) Nome do reclamante
- (7) Telefone de contato do reclamante



- (8) Fax do emissor do BD
- (9) Data (DD/MM) da ocorrência ou detecção da anormalidade
- (10) Hora (HH:MM) da ocorrência ou detecção da anormalidade
- (11) Designação da porta de 1Gbps.
- (12) Descrição técnica das anormalidades, quando aplicável, observadas nos bens e equipamentos disponibilizados pela PARTE RECLAMADA.
- (13) Descrição da causa e solução da anormalidade
- (14) Empresa responsável pela correção da anormalidade
- (15) Órgão responsável pela recuperação da anormalidade
- (16) Nome do técnico responsável pela recuperação da anormalidade
- (17) Telefone do técnico responsável pela recuperação da anormalidade
- (18) Fax do emissor do retorno do BD
- (19) Data (DD/MM) da solução da anormalidade
- (20) Hora (HH:MM) da solução da anormalidade
- (21) Data (DD/MM) do retorno do BD
- (22) Hora (HH:MM) do retorno do BD
- (23) Informações auxiliares

Pessoa e telefone de contato para suporte na realização de eventuais testes em questão.