

**ANEXO V – GERENCIAMENTO DE ANORMALIDADES DA REDE**  
**(MPPO – MANUAL DE PRÁTICAS E PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS)**

**ÍNDICE**

- 1. GENERALIDADES**
- 2. FINALIDADE**
- 3. ESTRUTURA DA RELAÇÃO DE O&M DE COMPARTILHAMENTO DE REDE**
  - 3.1 Ponto de Comunicação de Falha no Compartilhamento da Rede Interligação (“PCFCR”).
  - 3.2 Definições para os PCFCR.
  - 3.3 Princípios Gerais do Relacionamento entre os Centros de Gerência de Redes.
  - 3.4 Grupo de Acompanhamento de Gerência de Rede.
- 4. ATIVIDADES DE O&M DE INTERLIGAÇÃO**
  - 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”** (“MPPO ou Manual”), representa o total entendimento das Partes em relação à matéria aqui disciplinada, atendendo ao Contrato.

Este Manual 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 interligação das redes, o MPPO prevê o estabelecimento de um Grupo de Acompanhamento de O&M (“GAO&M”), onde representantes de ambas as Partes serão nomeados. O funcionamento será baseado em reuniões regulares, completadas por reuniões de subgrupos específicos, caso necessário.

1.2. As Partes têm a obrigação de comunicar a outra Parte, imediatamente após a tomada de ciência do evento, sobre as falhas ou defeitos na sua rede que possam afetar a rede da outra Parte, bem como as providências tomadas para sanar tais irregularidades;

1.2.1. No caso de alterações programadas que não tenham contingência e que possam afetar a outra rede (tais como, mas não se limitando a abertura de centrais, etc), a Parte responsável por essas alterações deve comunicar formalmente à outra Parte, com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data prevista para a sua efetivação.

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

## 2. FINALIDADE

2.1. Este Manual tem por finalidade disciplinar práticas, procedimentos, planos e políticas identificadas no Contrato, estabelecendo, como fim último, um padrão operacional comum entre a **TELEFÔNICA** e a **MVNO**.

## 3. ESTRUTURA DE RELACIONAMENTO DE O&M DE INTERLIGAÇÃO

### 3.1 Ponto de Comunicação de Falha no Compartilhamento de Rede – PCFCR

As Partes devem fornecer um PCFCR para gerenciar as falhas que ocorram entre elas. Cada PCFCR 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 PCFCR pode ser, se isto for apropriado, realizada pelo próprio Centro de Gerenciamento da Rede das Partes interligadas.

### 3.2 Definições para os PCFCR

O Centro de Gerência de Interconexão da **TELEFÔNICA** realizará as funções de PCFCR para relações de O&M da Interligação de redes, sendo que as informações para contato da **TELEFÔNICA** e da **MVNO** estão especificadas no Apêndice A deste Anexo.

3.2.1 Especificamente cada PCFCR será responsável por:

- a) Manter uma base de dados que deve conter os detalhes de todas as falhas tratadas entre os 2 (dois) PCFCR. Os registros devem ser mantidos durante 12 (doze) meses no mínimo, para possível análise durante as reuniões de revisão de serviço.
- b) As Partes deverão manter profissionais qualificados e atendimento permanente por 24 (vinte e quatro) horas nos 7 (sete) dias da semana, durante 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 por escrito da solução à outra.
- d) Manter a outra Parte informada dos eventos que possam afetar o desempenho dos serviços oferecidos através da interligação de redes.
- e) Assegurar que os níveis de Qualidade de Serviço estabelecidos no Contrato 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 comprometem a não informar a clientes/usuários, os números de telefones de contatos do PCFCR.

### 3.3 Princípios Gerais do Relacionamento entre os Centros de Gerência de Redes

As principais atividades no sentido de estruturar as relações de O&M da Interligação entre os PCFCR da **TELEFÔNICA** e da **MVNO** são:

- a) Quando um alarme for observado, ambos os PCFCR 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, a 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 sistemas.
- e) As trocas de informações entre os PCFCR 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 Parte reclamante para a Parte reclamada.

### 3.4 Grupo de Acompanhamento de Gerência de Rede

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

- a) Monitorar e revisar o desempenho de O&M da Interligação de redes, 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 interligação.
- d) Monitorar e incentivar ações corretivas apropriadas onde os problemas entre as redes afetarem o desempenho da operação das Partes.
- e) Monitorar e revisar o desempenho de O&M da Interligação 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 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 Apêndice A deste Anexo.

## **4. Atividades de O&M de Interligação**

### 4.1. Definições de Falhas

#### 4.1.1. Classificação de Falha

As falhas comunicadas entre as Prestadoras podem ser classificadas como falhas de “sinalização”, “rede”, “bilhetagem” ou “portabilidade”.

- Falha de Sinalização: entende-se como Falha de Sinalização, uma falha que afete um ou mais meios de interligação entre as redes das Partes interligadas.
- Falha de Rede: entende-se como Falha de Rede, qualquer outra falha não classificada como Falha de Sinalização, envolvendo problemas de encaminhamento ou comutação.
- Falha de Bilhetagem: entende-se como Falha de Bilhetagem aquela que afete os campos de identificação do registro de chamadas, utilizadas na tarifação entre as Partes.
- Falha de Portabilidade: entende-se como Falha de Portabilidade qualquer falha que envolva pelo menos um assinante portado seja ele “A” ou “B”.

#### 4.1.2. Classificação quanto à Prioridade das Falhas de Rede, Sinalização, Portabilidade e de Bilhetagem

Estes níveis de prioridade deverão ser referenciados na abertura do Boletim de Anormalidade (“BA”), sendo estes definidos pela Parte reclamante, e desde que obedeça aos critérios definidos neste MPPO, não poderão ser modificados pela empresa destinatária do BA, sem prévio aviso e acordo entre as Partes.

As Partes poderão solicitar a reclassificação da prioridade, desde que justificado. As Partes devem ter disponibilidade para cooperar fora do expediente normal de trabalho para solucionar falhas críticas.

Falha	Descrição
<b>CRÍTICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interrupção total dos circuitos de interligação</li> <li>- Interrupção maior que 50% dos enlaces de sinalização com a outra Operadora</li> <li>- Completamento de chamadas nas rotas de interconexão com outras operadoras abaixo de 20%</li> <li>- Interrupção maior que 50% dos circuitos de interconexão com outras operadoras</li> <li>- Chamadas não completadas para os códigos de Serviços de Utilidade Pública de Emergência definidos pela ANATEL, no relacionamento Operadora Móvel – Operadora Fixa</li> <li>- Reclamações oriundas da ANATEL que contenham ID ANATEL vinculado (A ID deve ser informada no momento da abertura do BA)</li> <li>- Chamadas não completadas para Códigos Não Geográficos (0800, 0500, 0300)</li> <li>- Outros problemas e/ou indisponibilidade dos serviços que gerem reclamação em massa</li> </ul>
<b>MAIOR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Completamento pontual de chamadas nas rotas de interconexão com outras operadoras abaixo de 40%</li> <li>- Chamadas não completadas para um CSP (Código de Seleção de Prestadora)</li> <li>- Encaminhamento de tráfego não autorizado pelas rotas de interconexão com outras operadoras</li> <li>- Encaminhamento de chamadas de entrada sem identificação do número do chamador</li> <li>- Parâmetros de Qualidade de Transmissão (taxa de erro, segundos severamente errados e escorregamento) nas rotas ou enlace de sinalização acima dos valores-padrão estabelecidos</li> </ul>
<b>MENOR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chamadas originadas e terminadas em prefixos da Operadora, não completadas pela rede da outra Operadora</li> <li>- Chamadas não completadas em roaming para os códigos de Serviços de Utilidade Pública de Emergência definidos pela ANATEL, no relacionamento Operadora Fixa – Operadora Móvel</li> <li>- Qualquer falha que não cause interrupção dos circuitos de interconexão, mas que reduza o completamento de chamadas para um grupo de assinantes de Parte da numeração de um prefixo ou para um assinante</li> <li>- Falhas que afetam os registros de bilhetagem e que não impedem o completamento das chamadas</li> </ul>

#### 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:

- 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 e que deverá ser registrado previamente assim que descoberta.
- 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 Parte reclamante.
- Quando for necessária a cooperação, um teste conjunto será agendado pelos PCFCR. 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 2 (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 Interligação serão repassadas aos PCFCR.
- 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 PCFCR no recebimento das comunicações individuais, conforme acordado no Contrato – BA. Estas informações serão trocadas por meios mutuamente acordados (*e-mail*, telefone ou *fax*).
- Ao encaminhar as comunicações, o PCFCR informará no BA o número de referência (registro), isto é, identificação única que deve ser mencionada em todas as oportunidades subsequentes. Isto garantirá que sejam periodicamente comunicadas estatísticas corretas para as revisões periódicas de desempenho que serão feitas nas reuniões do GAO&M.

#### c) Tratamento da Falha

- Os PCFCR 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 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 Escalonamento. Após a ligação inicial entre os PCFCR, as equipes de O&M das Partes devem interagir a fim de solucionar o problema. Contudo, as equipes de O&M devem comunicar qualquer progresso significativo ou informações relevantes ao PCFCR apropriado.
- Os PCFCR 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 PCFCR 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 Sinalização de Interligação e, se necessário, Falhas de Rede.

#### d) 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 poderá reabrir o BA em até 24 (vinte e quatro) horas. 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 24 (vinte e quatro) horas do BA encerrado, o problema voltou a ocorrer. Neste caso, deverá ser aberto novo BA, com marcação de reincidência.

#### 4.2.2. Dados Necessários para Abertura de BA.

a) Todos os dados sobre cada tipo de falha informado abaixo são de preenchimento obrigatório pelas Operadoras.

- Interrupções nas rotas e/ou *Links* de Sinalização entre as Operadoras:
  - Rota/Link de Sinalização em que a falha se encontra presente;
  - OPC (*Point Code* de Origem);
  - DPC (*Point Code* de Destino);
  - CIC (Faixa de circuitos envolvidos);
  - Contato para testes em conjunto;
  - Descrição da falha.
- O Assinante da **MVNO** não origina chamadas para Assinante de outra Operadora:
  - Número de A;
  - Número de B;
  - Contato para testes em conjunto;
  - Em caso de chamadas LD (Longa Distância) é necessário informar o CSP (Código de Seleção de Prestadora) utilizado;
  - Descrição da Falha.
- O Assinante da **MVNO** não recebe chamadas de Assinante de outra Operadora:
  - Número de A;
  - Número de B;
  - Contato para testes em conjunto;
  - Formato de entrega da chamada;
  - OPC;
  - DPC;
  - *Release* ou Mensagem recebida;
  - Em caso de chamadas LD (Longa Distância) é necessário informar o CSP (Código de Seleção de Prestadora) utilizado;
  - Descrição da Falha.
- Assinante da **MVNO** não origina ou não recebe SMS/MMS de Assinante de outra Operadora:
  - Número de A;
  - Número de B;
  - Número para contato no caso de testes em conjunto;
  - Descrição da Falha.
- Assinante da **MVNO** em Roaming na rede da **TELEFÔNICA**:
  - Número do cliente que está em *Roaming*;
  - Número de B;

- Número para contato no caso de testes em conjunto;
- Descrição da falha:
  - IMSI;
  - VLR;
  - Se é pós-pago ou pré-pago (no caso de pré-pago se possui crédito);
  - Não origina/não recebe chamadas diretas ou a cobrar;
  - Não se registra ou não consegue utilizar algum tipo de serviço (SMS, WAP, *Internet*, MMS);
  - Número possível de contato com o cliente;
  - Forma de discagem do número de B;
  - Local da anormalidade (cidade/bairro);
  - Se o Assinante é pré-pago enviar a sinalização da plataforma de IN (rede inteligente).
- Falhas de Bilhetagem, encaminhamento de tráfego indevido:
  - Descrição da falha;
  - Contato para testes em conjunto;
  - OPC;
  - DPC;
  - FDS (Fim de Seleção);
  - Amostra de chamadas (CDR em formato .xls ou .txt), com registros de data/hora, duração de cada chamada, etc.).
- Baixo Completamento de chamadas em rota de interligação:
  - Somente as falhas de completamento de chamadas de congestionamento serão tratadas por BA de Desempenho;
  - *Releases* que serão consideradas como congestionamento: #34, #42, #47 e #58;
  - Períodos e horários das coletas de evidências para comprovação da falha: 3 (três) quintas-feiras consecutivas nos horários de PMM do DDX;
  - Acima de 4% (quatro por cento) de chamadas perdidas com um mínimo de 50 (cinquenta) chamadas (30 (trinta) para chamadas internacionais) por CN+prefixo;
  - Envio do arquivo com amostra das chamadas: quantitativo das chamadas, Nro A, Nro B, OPC, DPC, Rel e data e hora da chamada.

**4.2.3. Macrofluxo de Recuperação**




## 4.2.4. Tabela

O QUE	QUEM	QUANDO	ONDE	POR QUE	COMO
Empresa A executa procedimentos internos	Empresa A	Quando a anormalidade verificada na interligação for de sua responsabilidade	No CENTRO DE GERENCIA DE REDE da Empresa A	Para restaurar a falha verificada	Através 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 GERENCIA DE REDE da Empresa A	Para acompanhar 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 GERENCIA DE REDE da Empresa A	Para restabelecer normalidade da Rede	Através de preenchimento dos campos específicos do BA
Empresa A envia BA para Empresa B	Empresa A	Após abertura do BA	No CENTRO DE GERENCIA DE REDE da Empresa A	Para restabelecer normalidade da Rede	Através de <i>e-mail</i>
Empresa A confirma o encaminhamento	Empresa A	Imediatamente após a emissão da BA para a Empresa B	No CENTRO DE GERENCIA DE REDES da Empresa A	Para confirmar a BA encaminhado	Confirmando através do próprio <i>e-mail</i>
Empresa B recebe BA aberto	Empresa B	Após o envio pela Empresa A	No CENTRO DE GERENCIA DE REDE da Empresa B	Para testes e restabelecimento da anormalidade	Através de <i>e-mail</i>
Empresa B executa procedimentos internos	Empresa B	Quando a anormalidade verificada na interligação for de sua responsabilidade	No CENTRO DE GERENCIA DE REDE da Empresa B	Para restaurar a falha verificada	Através de procedimentos operacionais internos
Empresa B fecha BA	Empresa B	Quando a anormalidade for restabelecida	No CENTRO DE GERENCIA DE REDE da Empresa B	Para registro da falha	Através de preenchimento dos campos específicos do BA
Empresa B informa Empresa A	Empresa B	Após o fechamento do BA	No CENTRO DE GERENCIA DE REDE da Empresa B	Para informar restabelecimento da anormalidade	Através de <i>e-mail</i>
Empresa B confirma o encaminhamento	Empresa B	Imediatamente após a emissão da BA para a Empresa A	No CENTRO DE GERENCIA DE REDE da Empresa B	Para confirmar o BA encaminhado	Confirmando através do próprio <i>e-mail</i>
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 GERENCIA DE REDE da Empresa A	Para normalizar a irregularidade	Através de <i>e-mail</i>
Empresa A emite novo BA se decorridas 2 horas	Empresa A	Após a análise do BA fechado	No CENTRO DE GERENCIA DE REDE da Empresa A	Para restabelecer normalidade da Rede	Através do preenchimento dos campos específicos do BA

após o fechamento do BA					
Empresa B aciona Empresa A para teste	Empresa B	Quando não for detectada falha na Empresa B	No CENTRO DE GERENCIA DE REDE da Empresa B	Para efetuar testes em conjunto entre as Empresas	Através de contato telefônico

#### 4.2.5. Prazos para Restauração das Falhas de Sinalização de Rede e Bilhetagem

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

<b>Falha</b>	<b>Meta de Reparo</b>
Crítica	90% em até 6 horas
Maior	80% em 24 horas
Menor	80% em até 72 horas

Obs: A hora de contagem de início da falha é a hora registrada no *e-mail/fax* recebido pelo PCFCR da Parte B. A hora de finalização de uma falha é quando os 2 (dois) técnicos das Partes, concordam que a falha foi removida e restaurado o equipamento, circuito, ou 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 permanece aquele informado anteriormente entre os PCFCR.

#### 4.2.6. 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 PCFCR 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 PCFCR da Parte reclamante ao PCFCR da outra Parte a fim de que ambas possam manter os registros deste Processo. A partir deste momento, o PCFCR 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 PCFCR 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 PCFCR 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.

##### a) Níveis do Processo de Escalonamento

As Partes devem acordar os níveis do Processo de Escalonamento e os prazos cujo 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 Apêndice B do presente Anexo.

##### b) Prazos do Processo de Escalonamento

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

Nível de Criticidade	Tempo máximo de escalonamento para			
	CGR	Nível 1	Nível 2	Nível 3
CRÍTICA	2 horas	4 horas	6 horas	8 horas
MAIOR	4 horas	24 horas	48 horas	72 horas
MENOR	24horas	48 horas	72 horas	96 horas

Obs: Para Falha de Rede existirá cobrança da solução do problema, através de relatórios a serem enviados por *e-mail* conforme Apêndice C do presente Anexo.

#### 4.3. Bilhete de Atividade / Anormalidade.

##### 4.3.1. Abrangência

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

##### 4.3.2. Responsabilidade

A cargo dos PCFCR 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. 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 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.

d) Cada Parte se compromete a notificar a outra em caso de manutenção programada na rede que possa gerar impactos a nível de clientes.

##### 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 demonstrado no Apêndice D e o modelo está demonstrado 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 das Partes e que possa afetar a interligação 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 e 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) Elementos de sinalização. Responsabilidades, processos e procedimentos

- Cada Parte programará seus serviços, envidando todos os esforços razoáveis para minimizar as perturbações causadas ao fluxo de tráfego, aos serviços, etc.
- Notificação:

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 PCFCR e a anuência com a realização do serviço deve ser feita pela Parte notificada dentro de 2 (dois) dias úteis contados a partir do recebimento comprovado da notificação. Vencido esse prazo considera-se aceito o serviço em questão.

Os contatos para envio das informações de interrupções programadas entre os PCFCR 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 PCFCR, 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 PCFCR. 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 somente 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 am às 05:00 am 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 Interligação em Função dos Serviços Programados

Nas reuniões do GAO&M, 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 ao 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 aos 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 Interligação: 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 de rede deverá ser avaliada nas reuniões do GAO&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 através de BA e sim por envio de relatório de desempenho através 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.

### 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, através 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

- 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, respeitando-se o compromisso de confidencialidade entre as Partes quanto à atividade, metodologias e similaridades da outra Parte, caso eventualmente tomem conhecimento verbal ou por escrito.
- O acesso a áreas restritas da Parte cedente somente deve ocorrer mediante prévia autorização e com acompanhamento, sempre que possível, de empregado da mesma, além de outras medidas a critério da administração local
- Os empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes da Parte 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 empresas, estas somente serão realizadas mediante a autorização dos PCFCR.

##### a) Acesso para Trabalhos Programados / Manutenção Preventiva

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

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 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 realizada 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. ("Serviço Corretivo/Emergencial")

A Parte solicitante entrará em contato com a Parte 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 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 Parte Solicitante deve apresentar-se na recepção devidamente documentada para que a liberação seja efetuada.

c) Cabe à Parte Solicitante:

- Comunicar previamente à Parte cedente, através de *e-mail* ou correspondência, as saídas de materiais ou equipamentos que deverão ocorrer, estando os mesmos sujeitos a verificações;
- Responsabilizar-se pela segurança de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes, bem como pelo provimento de equipamentos de proteção individual aos mesmos;
- Informar aos seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes, quanto à proibição de fumar ou provocar chama ou faísca nas áreas compartilhadas;
- Responsabilizar-se por todos os atos de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes, nas dependências da Parte cedente;
- 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;
- Responsabilizar-se pelo cumprimento do regulamento interno específico de cada prédio compartilhado por Parte de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes;
- A circulação em áreas da Parte cedente para ações operacionais ou de manutenção, só poderá ser efetivada se previamente autorizada.
- Indistintamente deve 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.
- 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.
- Informar a necessidade de interligação ou fornecimento de pontos de energia, os quais devem ser providenciados por pessoal técnico especializado da Parte cedente.



**APÊNDICE A – CONTATO COM OS CENTROS DE GERÊNCIA E SOLICITAÇÕES DE ACESSO**

## 1. Informações para contato com os Centros de Gerência de Rede

a) **MVNO**

<b>Número de Telefone:</b>	
<b>Número de Fax:</b>	
<b>e-mail:</b>	

b) **TELEFÔNICA**

<b>Número de Telefone:</b>	A definir
<b>Número de Fax:</b>	A definir
<b>e-mail:</b>	A definir

## 2. Informações sobre os representantes das empresas

a) Representantes da **MVNO**

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

b) Representantes da **TELEFÔNICA**

- 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 **MVNO** será descrita abaixo:

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

- Área:
- Endereço:
- CEP:

Telefone:

Fax:

*e-mail:*

b) A autorização de acesso às dependências da **TELEFÔNICA** será descrita abaixo:

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

- Área: MC – MESA DE CONTROLE CENTRALIZADA
- Endereço: A definir

Telefone: A definir

Fax: A definir

*e-mail:* A definir

**APÊNDICE B – CONTATOS PARA PROCESSO DE ESCALONAMENTO**
**1. Contatos para Processo de Escalonamento na TELEFÔNICA**

<b>Contato para Escalonamento - TELEFÔNICA</b>			
<b>Primeiro Nível</b>	<b>Segundo Nível</b>	<b>Terceiro Nível</b>	<b>Quarto Nível</b>
<u>Operadores Gestão de BA</u>	Coordenação	A definir	A definir
Telefone: A definir Celular: A definir Fax: A definir	Telefone: A definir Celular: A definir Fax: A definir	Telefone: A definir Celular: A definir Fax: A definir	Telefone: A definir Celular: A definir Fax: A definir
<i>e-mail:</i> A definir	<i>e-mail:</i> A definir	<i>e-mail:</i> A definir	<i>e-mail:</i> A definir

**2. Contatos para Processo de Escalonamento na MVNO**

<b>Contato para Escalonamento - MVNO</b>			
<b>Primeiro Nível</b>	<b>Segundo Nível</b>	<b>Terceiro Nível</b>	<b>Quarto Nível</b>
<u>Operador</u>	<u>Supervisor do CGR</u>	<u>Gerente de O&amp;M</u>	<u>Gerente Territorial de Rede</u>
Telefone: Celular: Fax:	Telefone: Celular: Fax:	Telefone: Celular: Fax:	Telefone: Celular: Fax:
<i>e-mail:</i>	<i>e-mail:</i>	<i>e-mail:</i>	<i>e-mail:</i>

**APÊNDICE C - MODELO DE RELATÓRIO DE PENDÊNCIAS****Ex. TELEFÔNICA****1. Conta para envio/recepção de relatórios de pendências****STFC Região III:** *e-mail* - A definir**STFC e SMP Região I e II:** *e-mail* – A definirAssunto ou “*subject*”: BA pendentes – A definir**Nome:** PENDÊNCIAS MVNO**Data:** *dd/mm/aa***Hora:** *hora:min*

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

**Ex. MVNO****2. Conta para envio/recepção de relatórios de pendências****MVNO:** *e-mail* - *e-mail* – *xxx@MVNO.com.br*Assunto ou “*subject*”: BA pendentes MVNO com a TELEFÔNICA.**Nome:** PENDÊNCIAS TELEFÔNICA**Data:** *dd/mm/aa***Hora:** *hora:min*

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

**APÊNDICE D - PROCEDIMENTOS DE ABERTURA DE BILHETE DE ANORMALIDADE**1. 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 **MVNO** está disponibilizando a conta *e-mail*: \_\_\_\_\_ para o envio e recebimento de solicitação de abertura e baixa de BA.

A **TELEFÔNICA** está disponibilizando a conta *e-mail*: a definir para o envio e recebimento de solicitação de abertura e baixa de BA STFC região III.

A **TELEFÔNICA** disponibilizando a conta *e-mail*: a definir para o envio e recebimento de solicitação de abertura e baixa de BA STFC/SMP região I e II.

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

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

sendo,

- 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 à Longa Distância, o campo Tipo de Falha conterá a informação LDN ou LDI.

## 2. Exemplos de classificação de criticidade.

## a) Prioridades das Falhas de Sinalização:

Quando qualquer das Partes comunicar uma Falha de Sinalização 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 *links* 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.

## b) 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, as Partes utilizarão as mesmas contas de *e-mail* mencionadas com os mesmos padrões.

**A. Fluxo de BA**

<b>FLUXO DE BA POR E-MAIL – MVNO E TELEFÔNICA</b>			
<b>Fluxo do e-mail</b>	<b>Conta de e-mail</b>		<b>Informações do campo “Assunto” ou “Subject”</b>
<b>ABERTURA</b>  <b>TELEFÔNICA</b> <b>► MVNO</b>	<b>TELEFÔNICA</b> <b>STFC Região III</b> A definir <b>STFC/SMP Região I, II e III</b> A definir	<b>MVNO</b>  <i>(e-mail)</i>	<b>TELEFÔNICA</b>  <b>TELEFÔNICA _Nº DO BA_CRITICIDADE</b>
<b>BAIXA</b>  <b>MVNO ► TELEFÔNICA</b>	<b>MVNO</b>  <i>(e-mail)</i>	<b>TELEFÔNICA</b> <b>STFC Região III</b> A definir <b>STFC/SMP Região I, II e III</b> A definir	<b>MVNO</b>  <b>ENCERRADO_TELEFÔNICA_Nº DO BA</b>
<b>DEVOLUÇÃO</b>  <b>MVNO ► TELEFÔNICA</b>	<b>MVNO</b>  <i>(e-mail)</i>	<b>TELEFÔNICA</b> <b>STFC Região III</b> A definir <b>STFC/SMP Região I, II e III</b> A definir	<b>MVNO</b>  <b>INDEVIDO_ TELEFÔNICA_Nº DO BA</b>
<b>ABERTURA</b>  <b>MVNO ► TELEFÔNICA</b>	<b>MVNO</b>  <i>(e-mail)</i>	<b>TELEFÔNICA</b> <b>STFC Região III</b> A definir <b>STFC/SMP Região I, II e III</b> A definir	<b>MVNO</b>  <b>MVNO _Nº DO BA_CRITICIDADE</b>
<b>BAIXA</b>  <b>TELEFÔNICA ► MVNO</b>	<b>TELEFÔNICA</b> <b>STFC Região III</b> A definir <b>STFC/SMP Região I, II e III</b> A definir	<b>MVNO</b>  <i>(e-mail)</i>	<b>TELEFÔNICA</b>  <b>ENCERRADO_ MVNO _Nº DO BA</b>
<b>DEVOLUÇÃO</b>  <b>TELEFÔNICA</b> <b>► MVNO</b>	<b>TELEFÔNICA</b> <b>STFC Região III</b> A definir <b>STFC/SMP Região I, II e III</b> A definir	<b>MVNO</b>  <i>(e-mail)</i>	<b>TELEFÔNICA</b>  <b>INDEVIDO_ MVNO _Nº DO BA</b>

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;

**APÊNDICE E - Formulário Bilhete de Atividade / Anormalidade**

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

1. Formulário do Bilhete de Anormalidade/Atividade da **TELEFÔNICA**

**Gerência de Interconexão**

**Telefone:** **Fax:** **e-mail:** **(0)**

**BA TELEFÔNICA:** **(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** (21)

Nome:

Telefone: (22)

Data do Encerramento: (23)



**INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO**

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

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

**DADOS DA ANORMALIDADE**

(2) **Empresa Originadora:** Nome da empresa originadora do BA.

(3) **Nº da Anormalidade:** Número 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 **TELEFÔNICA**.

**RECLAMANTE**

(5) **Nome:** Nome do responsável pela reclamação (Testes).

(6) **Telefone:** Número do telefone do responsável pela reclamação (Testes).

(7) **Tipo de Falha:** Definir se o problema verificado é de Comutação, Transmissão, Rede, Infraestrutura ou Longa Distância.

(8) **Afetação:** Resumo da Anormalidade (Encaminhamento, sinalização, bilhetagem)

(9) **LP:** Número 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.

(11b) **Localidade Destino:** Campo numérico (CNL).

(12) **Sistema:** Número do sistema, se problema envolve meio de transmissão.

- (13) **Reclamação:** Descrever resumidamente o problema, com as informações de relevância. No caso de rotas, informar os OPC/DPC/CIC das centrais envolvidas, as designações tanto da **TELEFÔNICA** quanto da Parte Reclamante.

Deverão constar também os dados do terminal de origem (número, localidade...), dados do terminal destino (número, localidade...), número de telefone para teste.

#### **DADOS DA BAIXA**

- (14) **Empresa:** Nome da empresa reparadora do BA

#### **Baixado por**

- (15) **Nome:** Nome do responsável pela reparação (Testes).
- (16) **Telefone:** Número 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:** Número 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:** Número do telefone do responsável pela baixa do BA na operadora reclamante.
- (23) **Data do Encerramento:** Data e Hora do encerramento da anormalidade.

2. Formulário do Bilhete de Anormalidade/Atividade da **MVNO****Gerência de Interconexão****Telefone:** **Fax:** **e-mail:** **(0)****BA MVNO:** **(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** (21)

Nome:

Telefone: (22)

Data do Encerramento: (23)

**INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO**

- (0) **Gerência de Interligação:** Nome do PCFCR, Logotipo da operadora, telefone, *fax* e *e-mail*.
- (1) **BA MVNO:** Refere-se ao Bilhete de Anormalidade aberto pela **TELEFÔNICA**. Formato - BAC-0000000.

**DADOS DA ANORMALIDADE**

- (2) **Empresa Originadora:** Nome da empresa originadora do BA.
- (3) **Nº da Anormalidade:** Número 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 **TELEFÔNICA**.

**RECLAMANTE**

- (5) **Nome:** Nome do responsável pela reclamação (Testes).
- (6) **Telefone:** Número do telefone do responsável pela reclamação (Testes).
- (7) **Tipo de Falha:** Definir se o problema verificado é de Comutação, Transmissão, Rede, Infraestrutura ou Longa Distância.
- (8) **Afetação:** Resumo da Anormalidade (Encaminhamento, sinalização, bilhetagem)
- (9) **LP:** Número 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.
- (11b) **Localidade Destino:** Campo numérico (CNL).
- (12) **Sistema:** Número do sistema, se problema envolve meio de transmissão.

- (13) **Reclamação:** Descrever resumidamente o problema, com as informações de relevância. No caso de rotas, informar os OPC/DPC/CIC das centrais envolvidas, as designações tanto da **TELEFÔNICA** quanto da empresa Reclamante.

Deverão constar também os dados do terminal de origem (número, localidade...), dados do terminal destino (número, localidade...), número de telefone para teste.

#### **DADOS DA BAIXA**

- (14) **Empresa:** Nome da empresa reparadora do BA

#### **Baixado por**

- (15) **Nome:** Nome do responsável pela reparação (Testes).
- (16) **Telefone:** Número 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:** Número 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:** Número 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 que será emitido pela **TELEFÔNICA** é o seguinte:

**TELEFÔNICA** (0)

DF\_Boletim Anormalidade (1)

Telefone: A definir **Fax:** A definir **e-mail:** A definir (2)

---

Número do Evento **TELEFÔNICA:** 1234567 Data de Abertura do Evento: 01/01/2020 00:00 (3)

Técnico responsável: Telefone: (000) 1111-2222 (4)

Unidade receptora: Operadora de Interconexão (5)

Telefone: (000) 1111-2222 **Fax:** (000) 1111-2222 **e-mail:** operadora@interconexão.com.br (6)

Fonte ID: Alarme (7)

Prioridade: Crítico (8)

---

SISCOD de Abertura: (9)

*Área Técnica:* YYYYYYYYYY (10)

*Equipamento:* XXXX (11)

Data SLA: 01/01/2020 00:02 (12)

---

Elementos de Rede: UF - XXXGGG – YYYHHH (13)

---





**INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO**

- (0) **TELEFÔNICA:** Identificação da Operadora
- (1) **DF\_Boletim Anormalidade:** Identificação da área Interna que abriu o BA.
- (2) **Telefone, fax e e-mail** da área Interna que abriu o BA
- (3) **Número e Data do Evento:** Número e data de abertura da anormalidade origem (BA) .
- (4) **Técnico responsável** pela abertura e telefone de contato. **Telefone** desse Técnico
- (5) **Unidade receptora:** Nome da Operadora de Interconectada envolvida na falha
- (6) **Telefone e fax do NOC TELEFÔNICA e e-mail** da Operadora de Interconectada envolvida na falha
- (7) **Fonte ID:** Fonte de Identificação do Alarme
- (8) **Prioridade:** Tipo de Criticidade da Falha
- (9) **SISCOD de Abertura:** Codificação da abertura da falha.
- (10) **Área Técnica:** Área Técnica interna a que pertence a falha
- (11) **Equipamento:** Equipamento que está com falha.
- (12) **Data SLA:** SLA esperada sobre o tipo de falha.
- (13) **Elementos de Rede:** Elemento de rede envolvido na falha.
- (14) **Dados da Anormalidade:** Descrição detalhada da falha.
- (15) **Contato:** Contato para testes.
- (16) **Dados da Solução:** Dados da baixa
- (16a) **Técnico Responsável e Telefone:** Nome e número do telefone do responsável pela preparação (Testes)
- (16b) **Data/Hora da Solução:** Data e hora da solução da falha
- (16c) **Descrição da Solução:** Descrição detalha da solução da falha.

CONVENÇÕES:

**(inserir convenções)**

**APÊNDICE F – CONTATO SERVIÇO PROGRAMADO**

Informações para contato para agendamento do serviço programado:

**TELEFÔNICA:**

Número de telefone:	A definir
Número de <i>fax</i> :	A definir
<i>e-mail</i> :	A definir

**MVNO**

Número de telefone:	
Número de <i>fax</i> :	
<i>e-mail</i> :	

**APÊNDICE G - SOLICITAÇÃO DE ATIVIDADE E ACESSO**Nas solicitações de atividade e acesso à **TELEFÔNICA**, preencher o seguinte formulário:*Telefónica***SOLICITAÇÃO DE ATIVIDADE E ACESSO**Nº : 

<b>EMPRESA SOLICITANTE :</b> _____	
<b>CONTATO: NOME :</b> _____	_____
<b>TELEFONE :</b> _____	<b>E-MAIL :</b> _____
<b>LOCALIDADE :</b> _____	
<b>DATA INÍCIO :</b> _____	<b>HORA INÍCIO :</b> _____
<b>DATA FIM :</b> _____	<b>HORA FIM :</b> _____
<b>PERDA DE TRÁFEGO ?</b> <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	
<b>PERDA DE GERÊNCIA?</b> <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	
<b>TIPO DE TRABALHO :</b>	
<input type="checkbox"/> AR CONDICIONADO	<input type="checkbox"/> TRANSMISSÃO (TELECOMUNICAÇÕES)
<input type="checkbox"/> ENERGIA	<input type="checkbox"/> ENTREGA DE EQUIPAMENTO
<input type="checkbox"/> INFRA ESTRUTURA PREDIAL	<input type="checkbox"/> OUTROS _____
<b>DESCRIÇÃO DO TRABALHO :</b>	
<b>PESSOAS AUTORIZADAS</b>	<b>DOCUMENTO</b>
Nome do funcionário da Telefónica com quem coordenou o trabalho ( Se aplicável ): _____	

**AUTORIZAÇÃO**

A SER PREENCHIDO PELO CORE BRASIL

<b>TRABALHO AUTORIZADO:</b>	SIM <input type="checkbox"/>	NÃO <input type="checkbox"/>
<b>PESSOA CONTATADA PARA ACOMPANHAMENTO:</b>	_____	
<b>PESSOA CONTATADA PARA ACESSO:</b>	_____	
<b>OBSERVAÇÕES</b>		
<b>APROVADO POR:</b> _____	<b>DATA</b>	_____
<b>Centro de Operação e Supervisão - CEOS - Telefonica</b>		
<small>ttmc@telep.com.br 0800-7723515</small>		

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

(modelo **MVNO**)