

ANEXO IV

MANUAL DE PRÁTICAS E PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PARA COMPARTILHAMENTO DE DUTOS

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	3
2.	PONTO DE COMUNICAÇÃO DE FALHAS – PCF.....	3
3.	CONTRATO.....	4
4.	ESTUDO DE VIABILIDADE DE DUTOS.....	5
5.	FATURAMENTO	6
6.	IMPLANTAÇÃO DE DUTOS.....	7
7.	PROCEDIMENTO DE ACESSO AOS ITENS DE INFRAESTRUTURA E CAIXAS SUBTERRÂNEAS	9
8.	PROCEDIMENTO PARA RESTAURAÇÃO DE FALHAS	10
9.	DESATIVAÇÃO	11
10.	SERVIÇOS PROGRAMADOS E MANUTENÇÃO PREVENTIVA	12
11.	VISITAS IMPRODUTIVAS	13

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. O presente Anexo abrange as práticas e procedimentos operacionais mínimos relativos ao gerenciamento do compartilhamento da rede de Dutos.
- 1.2. A aplicação de outros procedimentos ou gerenciamentos específicos será objeto de acordo técnico comercial específico entre as **PARTES**.
- 1.3. As **PARTES** deverão acordar as especificações técnicas necessárias à consecução do objeto do Contrato, assim como, os níveis de desempenho e qualidade aplicáveis.
- 1.4. As especificações técnicas e as condições de desempenho e qualidade devem observar o estabelecido nas regulamentações da ANATEL, ABNT e padrões UIT para as redes de telecomunicações.
- 1.5. Os trabalhos de compartilhamento de rede de dutos deverão seguir impreterivelmente as instruções e procedimentos vigentes da **TBRASIL**.
- 1.6. Os materiais a serem utilizados para compartilhamento de rede de dutos deverão ser homologados junto a **ANATEL** e similares aos existentes na rede externa da **TBRASIL**.
- 1.7. O escopo deste Anexo é o Compartilhamento de Infraestrutura de Dutos.
- 1.8. Somente empresas homologadas pela **TBRASIL** poderão realizar os trabalhos de campo.

2. PONTO DE COMUNICAÇÃO DE FALHAS (“PCF”)

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

- 2.1. Gerenciar as falhas que ocorram entre as **PARTES**.
- 2.2. Registrar os detalhes das ocorrências, tratando e priorizando o reparo das falhas, assim como monitorando os riscos para assegurar que os prazos de restauração estabelecidos neste Anexo sejam alcançados.
- 2.3. 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.
- 2.4. Prover pontos de contato acessíveis por telefone.
- 2.5. Acompanhar a solução da falha dentro de sua própria rede e a subsequente comunicação da solução à outra **PARTE**.
- 2.6. Manter a outra **PARTE** informada dos eventos que possam afetar o desempenho dos serviços oferecidos.
- 2.7. Não informar a clientes e usuários os números de telefones de contatos dos PCF's.
- 2.8. Assegurar que os níveis de desempenho e qualidade estabelecidos neste Anexo sejam cumpridos.
- 2.9. Cada uma das **PARTES** será responsável por notificar a anormalidade à outra **PARTE**.

- 2.10.** A ação de intervenção será executada sob a responsabilidade da **PARTE** à qual a falha foi atribuída ou após análise e coordenação conjunta.
- 2.11.** As **PARTES** se comprometem em manter o referido Apêndice atualizado, registrando as possíveis alterações e/ou substituições por e-mail.
- 2.12.** A atividade do PCF poderá ser realizada pelo próprio Centro de Gerenciamento da Rede das **PARTES**.
- 2.13.** As **PARTES** se comprometem a enviar, um a outra, a relação das pessoas responsáveis pelo processo de escalonamento e envidar esforços para mantê-los atualizados.

3. CONTRATO

- 3.1.** A **EMPRESA** entrará em contato com a **TBRASIL** solicitando iniciar uma demanda de compartilhamento de Dutos. Esse contato se dará, pelo SNOA.
- 3.2.** O Contrato e **Anexos** estarão disponíveis no site da **TBRASIL**.
- 3.3.** A **TBRASIL** deverá designar um ponto de contato comercial Gerente de Negócios (“GN”).
- 3.4.** A **EMPRESA** enviará à **TBRASIL** o Contrato, contendo todos os anexos que a **TBRASIL** solicitar.
- 3.4.1.** Caso o Contrato não esteja de acordo com o padrão **TBRASIL**, a **EMPRESA** será informada das pendências e deverá corrigir e reenviar o Contrato e Anexos revisados para a **TBRASIL**.
- 3.5.** Após o Contrato ser celebrado, a **TBRASIL** e a **EMPRESA** deverão designar um **Ponto de Contato Técnico** para facilitar a troca de informações entre as áreas técnicas (engenharias, planejamentos, entre outros).
- 3.6. GARANTIA DE RECEBIMENTO**
- 3.6.1.** A **EMPRESA** deverá depositar uma garantia no valor de 12 (doze) meses de mensalidade referente aos itens dispostos no respectivo Formulário de Solicitação de Infraestrutura. Fica a encargo da **TBRASIL** decidir se a **EMPRESA** fica isenta do pagamento da garantia.
- 3.6.2.** Essa garantia poderá se dar de 3 (três) maneiras distintas:
- 3.6.2.1.** Por meio de um depósito Caução;
- 3.6.2.2.** Por meio de uma Fiança Bancária.
- 3.6.3.** Para a celebração do presente Contrato, a **TBRASIL** exigirá a constituição prévia de garantia contratual da **EMPRESA**.
- 3.6.4.** A **TBRASIL**, a seu exclusivo critério, poderá não exigir garantia caso a **EMPRESA** já possua relacionamento comercial com a **TBRASIL** e não esteja inadimplente.
- 3.6.5.** Em havendo alteração do valor do Contrato, a **EMPRESA** deverá complementar ou resgatar prontamente a garantia apresentada.
- 3.6.6.** Havendo descumprimento por parte da **EMPRESA** das obrigações contratuais, técnico-

operacionais ou financeiras, a garantia será executada, obrigando-se a **EMPRESA** apresentar prontamente nova garantia.

3.6.7. Desde que não tenha havido descumprimento por parte da **EMPRESA**, a garantia será devolvida após término da vigência do Contrato, ou por ocasião da liquidação efetiva de toda e qualquer obrigação originada do referido Contrato.

4. ESTUDO DE VIABILIDADE DE DUTOS

4.1. A **EMPRESA** deve encaminhar, sua solicitação por meio do Sistema de Negociação de Ofertas Atacado (“SNOA”) de forma correta e completamente preenchido.

4.2. Toda a comunicação entre a **TBRASIL** e a **EMPRESA**, quanto à disponibilidade técnica dos Dutos, se dará por meio Sistema de Negociação de Ofertas Atacado (“SNOA”).

4.3. A **TBRASIL** deve responder no prazo de até 30 (trinta) dias sobre a Pré-viabilidade Técnica para compartilhamento de dutos.

4.3.1. A análise de Pré-viabilidade Técnica consiste no estudo inicial baseado em consultas aos sistemas de cadastrado realizado pela **TBRASIL** sobre a viabilidade técnica para cessão da infra solicitada pela **EMPRESA**.

4.3.2. Caso a quantidade de pedidos de compartilhamento de infraestrutura de dutos e subdutos ultrapasse, no mês, a quantidade de 10 (dez) pedidos por localidade, no SNOA, os prazos da resposta serão revistos pela **TBRASIL**.

4.4. Após a emissão da Pré-viabilidade Técnica pela **TBRASIL**, feita nos termos da Cláusula 4.3.1 acima, a **EMPRESA** deverá entrar em contato com o Contato Técnico indicado pela **TBRASIL** para agendamento da vistoria conjunta.

4.4.1. A vistoria de que trata a Cláusula 4.4 acima, consiste na realização de visita em campo pela **EMPRESA** com acompanhamento da **TBRASIL** para levantamento das especificações técnicas necessárias a cessão da Infraestrutura Passiva de Dutos e Subdutos de propriedade da **TBRASIL**, que deverão constar do Projeto Detalhado de Instalação, incluindo o nome das localidades, distâncias, identificação e a quantidade das Caixas Subterrâneas, cronograma de execução e quaisquer outras informações pertinentes a implantação da rede.

4.5. Quaisquer atividades relacionadas a adequação de rede necessárias ao compartilhamento dos Itens de Infraestrutura da **TBRASIL**, identificadas durante a vistoria conjunta de que trata a Cláusula 4.4 e subcláusula 4.4.1. acima, deverão constar do Projeto Detalhado de Instalação a ser elaborado pela **EMPRESA**.

4.6. Para modalidade de implantação pela **TBRASIL**, esta deverá avaliar o Projeto Detalhado de Instalação em até 30 (trinta) dias úteis, após o seu recebimento, incluindo no parecer emitido eventuais valores relacionados às atividades de adequação de rede, conforme definido na Cláusula 1.5 do Anexo III do **CONTRATO**.

- 4.7. Caso a **EMPRESA** tenha pendências a serem cumpridas, como, por exemplo, informações omissas, imprecisas, erradas e/ou incompletas, elas devem ser detalhadas no respectivo instrumento de resposta, reiniciando a contagem do prazo citado na Cláusula 4.6, após o reenvio do Projeto Detalhado pela **EMPRESA**.
- 4.8. Caso a **TBRASIL** não aprove o Projeto Detalhado, esta deverá indicar as recomendações necessárias e a **EMPRESA** deverá providenciar os devidos ajustes e submeter o Projeto Detalhado em até 15 (quinze) dias úteis para nova análise pela **TBRASIL**, reiniciando a contagem do prazo citado na Cláusula 4.6.
- 4.9. A aprovação final do Projeto Detalhado dar-se-á por meio de comunicado formal de aprovação através do envio pela **TBRASIL** do Anexo VII – Relação de Rede de Dutos Compartilhados, bem como do Anexo VIII – Relação de Itens Eventuais do **CONTRATO**, dependendo, este último, da constatação de que tratam as Cláusulas 4.4.1 e 4.5 do presente Anexo.
- 4.10. A efetiva disponibilização do compartilhamento está condicionada ao aceite pela **EMPRESA** do parecer elaborado pela **TBRASIL** acerca da avaliação do **Projeto Detalhado**, inclusive prazos e pagamento de valores eventualmente nele previstos.
- 4.11. Não havendo aceite pela **EMPRESA** e/ou pagamento dos valores no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da apresentação do Projeto Detalhado pela **TBRASIL**, a solicitação de compartilhamento da **EMPRESA** será considerada cancelada.
- 4.12. **CASO ESPECIAL – Da Solicitação de Compartilhamento em Região de Anel**
- 4.12.1. Caso o(s) Item(s) de Infraestrutura(s) a ser(em) compartilhado(s) constitua(m) Rede em Anel, a **TBRASIL** comunicará tal fato a **EMPRESA**, informando estimativa do comprimento total da Rede em Anel, para que a **EMPRESA** autorize o Estudo de Viabilidade Complementar por meio do Anexo II do **CONTRATO**. A **EMPRESA** deverá compartilhar toda a extensão do anel.
- 4.12.2. A **EMPRESA** deverá autorizar a Estudo de Viabilidade para o restante da Rede em Anel em até 07 (sete) dias, se após esse período a **EMPRESA** não aceitar o Estudo de Viabilidade tornar-se-á sem efeito, devendo a **EMPRESA**, em caso de interesse posterior, encaminhar nova solicitação via SNOA, reiniciando o processo.

5. FATURAMENTO

- 5.1. A **TBRASIL** deverá entregar o documento de cobrança, à **EMPRESA**, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a sua emissão e até o dia 20 (vinte) de cada mês.
- 5.2. Pelo Compartilhamento do(s) Item(s) de Infraestrutura(s) objeto deste **CONTRATO** nos termos deste Anexo, além da taxa de supervisão e acompanhamento de obras, a **EMPRESA** pagará mensalmente, *pro rata die*, a **TBRASIL**, os valores acordados no Anexo III do **CONTRATO**, de acordo com o **CONTRATO**, efetuando o referido pagamento em até 20 (vinte) dias corridos contados do recebimento do respectivo documento de cobrança no qual também estarão incluídos os ônus financeiros de todos os tributos e encargos que incidam ou venham incidir sobre o objeto deste **CONTRATO** e procedimentos associados a serem arcados pela **EMPRESA**, desde que comprovados e previstos neste **CONTRATO** e/ou seus Anexos,

conforme o caso, observada a legislação aplicável e as demais disposições do presente Anexo.

- 5.3. A **TBRASIL** deverá enviar até o dia 20 (vinte) de cada mês, via e-mail, planilha em formato Excel, PDF ou Word ou qualquer outra forma de contato que possa discriminar o(s) Item(s) de Infraestrutura(s) e respectivos valores a serem pagos pela **EMPRESA**.
- 5.4. Havendo modificações no(s) Item(s) de Infraestrutura(s) por solicitação da **EMPRESA**, o valor a ser cobrado será o constante do Anexo III do **CONTRATO**, definido pela **TBRASIL**, respeitado o cálculo *pro rata die* do início da vigência da implementação das respectivas modificações, considerando-se, para início da cobrança, as datas indicadas no SNOA.
- 5.5. Os valores previstos no Anexo III do **CONTRATO** serão devidos pela **EMPRESA**, a partir da data indicada pela **TBRASIL** e por meio do SNOA – para o início da obtenção de licença para obras, pela **EMPRESA**.
- 5.6. Caso o cliente não tenha realizado o pagamento da fatura, a **TBRASIL** disponibilizará um prazo de 30 (trinta) dias antes de formalizar que a **EMPRESA** está inadimplente.
- 5.7. Após essa confirmação, será verificado se a **EMPRESA** contestou ou não a fatura.
- 5.8. Em caso negativo de pagamento, a **TBRASIL** fará nova cobrança a **EMPRESA**, sob a possibilidade de bloqueio de serviço da **EMPRESA** pela **TBRASIL**.
- 5.9. A **TBRASIL** reserva o direito de enviar o nome da **EMPRESA** para o SERASA, em caso de inadimplência.
- 5.10. 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.
- 5.11. Caso a **TBRASIL** entenda que a contestação procede, enviará uma nova fatura corrigida à **EMPRESA**.
- 5.12. Caso a **TBRASIL** entenda que a contestação não procede, informará a **EMPRESA**.
 - 5.12.1. Caso a **EMPRESA** aceite que a contestação não procede, a **EMPRESA** deverá pagar a fatura em questão.
 - 5.12.2. Caso a **EMPRESA** e a **TBRASIL** não entre em acordo referente a contestação da cobrança, ambas irão negociar uma solução e um valor justo a ser cobrado.
 - 5.12.2.1. As **PARTES** empreenderão seus melhores esforços no sentido de dirimir todos os conflitos de interesses que possam surgir em decorrência da execução deste Contrato.
 - 5.12.2.2. O Gerente do Contrato da **PARTE** afetada deverá expor a controvérsia por escrito para o Gerente do Contrato da outra **PARTE**.

6. IMPLANTAÇÃO DE DUTOS

- 6.1. A **EMPRESA** formalizará seu aceite à oferta por meio do SNOA, momento a partir do qual a remuneração pelo compartilhamento de infraestrutura será devida, pela **EMPRESA** à

TBRASIL.

- 6.2. O início do processo de implantação fica condicionado ao aceite pela **EMPRESA** do Projeto Detalhado aprovado pela **TBRASIL**, bem como ao comprovado pagamento de valores eventualmente nele previstos.
- 6.3. A **EMPRESA** enviará à **TBRASIL** a versão final aprovada do Projeto Detalhado com o Cronograma de Execução, devendo incluir um arquivo DWG detalhando o trajeto que o cabo irá percorrer e os pontos de instalação de emendas e caixas de passagens nos endereços solicitados.
- 6.4. Para os casos de contratação na modalidade de implantação pela **TBRASIL** os pontos de emendas acima citados, os quais serão confeccionadas fora da Caixa Subterrânea da **TBRASIL**, a **EMPRESA** deverá instalar a caixa de emenda óptica, preparar os tubos e fazer as fusões necessárias, ficando a cargo da **TBRASIL** a acomodação da caixa de emenda óptica dentro da Caixa Subterrânea. Essa atividade terá acompanhamento da **TBRASIL** e deverá ocorrer no mesmo momento do lançamento do cabo. Caso isso não ocorra por motivos exclusivamente imputados à **EMPRESA**, a **TBRASIL** deverá informar uma nova data para realização do serviço, onde será cobrado uma nova “Taxa de Supervisão e Acompanhamento de Obra/Reparo” conforme estipulado no Anexo III do **CONTRATO**.
- 6.5. Para os casos de contratação de **FORNECEDORES** homologados ou indicados pela **TBRASIL**, a **EMPRESA** deverá encaminhar o projeto ao **FORNECEDOR** para que avalie o pedido e possa apresentar sua proposta comercial. O **FORNECEDOR** deverá instalar a caixa de emenda óptica, preparar os tubos e fazer as fusões necessárias. Essa atividade terá acompanhamento da **TBRASIL**, sendo devida a Taxa de Supervisão e Acompanhamento de Obra/Reparo, conforme Anexo III do **CONTRATO**, e deverá ocorrer no mesmo momento do lançamento do cabo. Caso isso não ocorra por motivos exclusivamente imputados à **EMPRESA**, a **TBRASIL** deverá informar uma nova data para realização do serviço, onde será cobrado uma nova “Taxa de Supervisão e Acompanhamento de Obra/Reparo”, conforme estipulado no Anexo III do **CONTRATO**.
- 6.6. Em qualquer das modalidades de implantação escolhida pela **EMPRESA**, conforme estabelecido nas Cláusulas 4.1.1 e 5.1.3.1 deste **CONTRATO**, eventuais interligações e derivações entre as Caixas Subterrâneas de propriedade da **TBRASIL**, da **EMPRESA** e de outros, deverão ser feitas por meio de Dutos e serão construídas pela **EMPRESA**.
- 6.7. As obras para construção e realização das interligações e derivações entre as caixas subterrâneas da **TBRASIL**, da **EMPRESA** e de outros, serão supervisionadas pela **TBRASIL**, cabendo à **EMPRESA** o pagamento da Taxa de Supervisão e Acompanhamento de Obra/Reparo definida no Anexo III deste **CONTRATO**.
- 6.8. A obtenção de licenças, permissões ou autorizações para quaisquer atividades relativas ao objeto deste **CONTRATO** perante os órgãos públicos é de responsabilidade da **EMPRESA**, a qual deve disponibilizar cópia das permissões à **TBRASIL** antes da execução de tais obras.
- 6.9. A **EMPRESA** deverá agendar com a **TBRASIL**, com pelo menos **15 (quinze) dias** de antecedência, a data das passagens dos cabos, para o acompanhamento de todo o processo

com um técnico da **TBRASIL**.

6.10. O acompanhamento realizado pelo representante Técnico da **TBRASIL** dar-se-á **fim-a-fim**. Esse Representante Técnico deverá estar presente em 100% (cem por cento) da obra, e deverá ter acesso ao projeto e Cronograma da Obra desenvolvida pela **EMPRESA**.

6.11. A **EMPRESA** deverá seguir impreterivelmente as instruções e procedimentos da **TBRASIL** conforme itens listados abaixo, os quais serão enviados à **EMPRESA** durante a assinatura do Contrato:

- INS 20.364 – Aceitação mecânica dos cabos de fibra óptica de rede externa;
- INS 20.415 – Utilização de escadas, equipamentos de segurança e ferramentas pelo artífice;
- INS 20.424 – Operacionalização do Centro de Informações da Rede Externa;
- INS 20.517 – Sinalização de Obras e Serviços;
- INS 20.617 – Instalação de cabo óptico em duto e subduto;
- INS 20.357 – Instalação de conjunto de emenda para cabos ópticos; e
- PRO 60.004 – Segurança do trabalho e proteção do meio ambiente nas atividades desenvolvidas em caixas subterrâneas de telecomunicações (espaços confinados).

6.11.1. A **EMPRESA** deverá utilizar materiais homologados junto à **ANATEL** ou similares, desde que aprovados pela **TBRASIL**, aos existentes na rede externa, a **TBRASIL** conforme itens anexados, os quais serão enviados à **EMPRESA** durante a assinatura do Contrato:

- NIM 0283-06 – Subduto agrupado SDA4 polietileno;
- NIM 0942-04 – Duto PEAD anelado / Segmento duto PEAD anelado;
- NIM 0979-04 – Subduto singelo liso polietileno;
- ER 1831.0032 – Dutos corrugados e acessórios de polietileno para canalização subterrânea; e
- PE 1831.0001 – Duto corrugado em polietileno e acessórios para canalização subterrânea.

6.12. A **EMPRESA** deverá apresentar a **TBRASIL** o projeto “*AS BUILT*” (projeto final) impresso e em meio magnético no formato DWG após a construção da obra, retratando exatamente o projeto pós implantação para Duto, subduto e/ou Vala.

6.13. No caso de contratação da modalidade estabelecida na Cláusula 4.1.1 do **CONTRATO**, após a entrega do “*AS BUILT*” (projeto final), mas antes da entrada em produção, a **TBRASIL** irá atualizar suas informações em seus cadastros sobre o aluguel de Dutos, e um fiscal será designado para certificar a obra.

6.14. No caso de contratação da modalidade estabelecida na Cláusula 5.1.3.1 do **CONTRATO**, a **EMPRESA** deverá acordar junto ao FORNECEDOR homologado e/ou indicado pela **TBRASIL** a atualização das informações nos sistemas internos da **TBRASIL** e entrega do “*AS BUILT*”

(projeto final) antes da entrada em produção, e um fiscal será designado para certificar a obra.

7. PROCEDIMENTO DE ACESSO AOS ITENS DE INFRAESTRUTURA E CAIXAS SUBTERRÂNEAS

7.1. Esta Cláusula 7 tem por finalidade a definição dos procedimentos relativos ao acesso e uso dos itens de infraestrutura e caixas subterrâneas, tendo como objetivo manter a segurança e a integridade dos bens e dos funcionários das **PARTES** envolvidas.

7.2. As **PARTES** se comprometem a cumprir os procedimentos estabelecidos nesta Cláusula 7, que deverão ser padronizados e não discriminatórios.

7.3. Cabe à **EMPRESA**:

7.3.1. Informar a **TBRASIL** o(s) seu(s) ponto(s) de contato, fornecendo número do telefone e/ou outro meio de comunicação, em que o ponto de contato possa ser localizado 24h (vinte e quatro horas) por dia, para iniciar o processo de acesso aos itens de infraestrutura e caixas subterrâneas da **TBRASIL**. Nas ações que possam trazer riscos à operação de qualquer uma das empresas, essas ações somente serão realizadas mediante a autorização dos **PCF**. Deverá informar qual FORNECEDOR escolhido para a execução da obra.

7.3.2. No caso de contratação da modalidade estabelecida na Cláusula 5.1.3.1 deste **CONTRATO**, a **EMPRESA** deverá fornecer uniforme para os colaboradores do **FORNECEDOR** de forma a identificar a **EMPRESA** que estará prestando o serviço.

7.3.3. Responsabilizar-se pela segurança de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes, bem como pelo provimento de Equipamentos de Proteção Individual (“EPI”).

7.3.4. Responsabilizar-se por todos os atos de seus empregados, representantes, prepostos e, contratados.

7.3.5. Responsabilizar-se ainda, pela boa conduta de seus empregados, representantes, prepostos e contratados pela **EMPRESA**

7.4. Cabe à **TBRASIL**:

7.4.1. Responsabilizar-se pela segurança de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes, bem como pelo provimento de EPI.

7.4.2. Responsabilizar-se por todos os atos de seus empregados, representantes, prepostos e contratados.

7.4.3. Responsabilizar-se ainda, pela boa conduta de seus empregados, representantes, prepostos e contratados pela **TBRASIL**.

8. PROCEDIMENTO PARA RESTAURAÇÃO DE FALHAS

8.1. Serão consideradas falhas a interrupção dos itens de infraestrutura.

- 8.2. Antes de comunicar uma falha ao canal de reparo da **TBRASIL**, a **EMPRESA** deve assegurar-se em vistoria de campo de que exista uma falha genuína, e que todo esforço foi feito para testá-la na sua Rede.
- 8.3. O primeiro contato da **EMPRESA** com a **TBRASIL** informando que houve uma falha deve ser feito por meio do PCF de ambas as **PARTES** utilizando o canal telefônico 08000 15 1551. A Equipe de Reparos da **TBRASIL** irá analisar o chamado e verificar a necessidade da abertura do Registro de Ocorrência (“RO”) e definir a Criticidade e o Nível de Acordo de Serviço. Durante o processo de abertura do RO, a **EMPRESA** deverá informar a localidade e o trecho com falha.
- 8.4. As reclamações improcedentes que impliquem no disparo de uma Equipe em campo da **TBRASIL**, resultarão em cobrança de **Visita Improdutiva**, conforme estipulado no Anexo III do **CONTRATO**.
- 8.5. No ato da emissão do RO, a **TBRASIL** deve executar o diagnóstico para comprovar se a falha é na sua própria Rede de Dutos. Se for comprovada uma falha na Rede de Dutos da **TBRASIL**, então os procedimentos normais de solução de falhas serão aplicados. Caso contrário, a **TBRASIL** irá contatar o PCF da **EMPRESA** para comunicar que não foi encontrada qualquer falha e encerrará o RO, registrando o fim da ocorrência.
- 8.6. Caso a **TBRASIL** detecte que houve uma falha em seus dutos, ela deve checar e, caso necessário, solicitar as permissões e licenças para a realização da manutenção.
- 8.7. Quando a falha tiver sido solucionada, a **TBRASIL** deverá informar à **EMPRESA**.
- 8.8. O fornecimento do material a ser utilizado, como por exemplo, porém não se limitando, a subdutos e cabos será de responsabilidade da **EMPRESA** e às suas expensas, conforme exposto no **CONTRATO**.
- 8.9. Todos os materiais fornecidos pela **EMPRESA** deverão estar homologados pelos órgãos correspondentes.
- 8.10. Caso a **EMPRESA** não disponibilize o material no momento do reparo, o chamado aberto será considerado improdutivo e será encerrado, devendo ser aberto um novo chamado quando houver a disponibilidade do material.
- 8.11. Fica a cargo da **TBRASIL** decidir pela viabilidade da execução de eventuais desobstruções de Dutos ou subdutos e, caso considere viável, a ação será tratada como Projeto Especial e seus custos, os quais serão informados oportunamente pela **TBRASIL** à **EMPRESA**, deverão ser assumidos integralmente pela **EMPRESA**, caso esta formalize sua concordância com a execução do Projeto Especial.

9. DESATIVAÇÃO

- 9.1. Para proceder à devolução ou desativação de Item(s) de Infraestrutura, a **EMPRESA** deverá cumprir o quanto segue.
- 9.2. Encaminhar a solicitação obrigatoriamente pelo SNOA preenchido, com o número da resposta de viabilidade de instalação fornecida pela **TBRASIL** durante a implantação do Item de Infraestrutura, com:

9.2.1. Especificações e trajeto de arruamento existente.

9.2.2. Cópia digitalizada do protocolo cadastrado no(s) órgão(s) público(s) e/ou privado(s).

9.2.3. Solicitação de agendamento da janela de manutenção em até **3 (três) dias úteis** contados da data do protocolo.

9.2.4. Número da solicitação de compartilhamento original, assim como o trajeto da rede que pretende desativar.

9.2.5. Enviar a **TBRASIL** cópia digitalizada do agendamento informado pelo órgão(s) público(s) e/ou privado(s), informando contato técnico para dirimir eventuais dúvidas e acordar o acompanhamento, pela **TBRASIL**, da retirada dos cabos ópticos.

9.2.6. Enviar a **TBRASIL** cópia digitalizada do protocolo cadastrado no(s) órgão(s) público(s) e/ou privado(s), com a solicitação de agendamento da janela de manutenção em até 3 (três) dias úteis contados da data do protocolo.

9.3. A **TBRASIL** designará um técnico que acompanhará as obras de retirada de Cabos da **EMPRESA**.

9.4. Caso os dutos estejam avariados, a **EMPRESA** deverá pagar pelo conserto da avaria à **TBRASIL**.

9.5. O faturamento do(s) Item(s) de Infraestrutura cessará a partir da sua efetiva desocupação.

9.6. A **TBRASIL** atualizará em seus sistemas o status do Duto para "desocupado", a fim de colocá-lo novamente a disposição do mercado.

10. SERVIÇOS PROGRAMADOS E MANUTENÇÃO PREVENTIVA

10.1. Considera-se serviço programado qualquer intervenção que possa afetar os serviços contratados pela **EMPRESA**, como realização de testes, manutenção e reparo das linhas dedicadas, substituição de equipamentos e modificação nos meios de transmissão, entre outros.

10.2. A **TBRASIL** notificará a **EMPRESA** sobre as atividades programadas com antecedência de 30 (trinta) dias, desde que tecnicamente viável

10.3. 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**.

10.4. A **TBRASIL** enviará à **EMPRESA** notificações contendo, no mínimo, as seguintes informações:

10.4.1. Nome de quem a originou, seu endereço, telefone, e-mail. ;

10.4.2. O número de referência da atividade programada;

10.4.3. A data, hora e previsão de duração da atividade programada;

10.4.4. Tipo da atividade programada;

10.4.5. Tipo de distúrbio que a atividade programada irá causar;

10.4.6. Classificação de riscos envolvidos;

10.4.7. Motivo para realização da atividade programada;

10.4.8. Informação do que será feito, especificando os equipamentos envolvidos;

10.4.9. Pessoal envolvido, com o respectivo nome, RG e telefone;

10.4.10. Local onde será realizada a atividade programada; e

10.4.11. Outras Informações Relevantes.

11. VISITAS IMPRODUTIVAS

11.1. Ficarão caracterizadas como **Visita Técnica Improdutiva** as visitas agendadas do técnico da **TBRASIL**, que resultaram inviabilizadas por responsabilidade exclusiva da **EMPRESA**, tais como, porém, não se limitando a, endereço informado incorreto, local fechado, defeito no equipamento das **EMPRESAS**, dentre outras, sendo que para cada ocorrência, será devido pela **EMPRESA** à **TBRASIL** o valor correspondente de acordo com Anexo III do **CONTRATO**.

