

**ANEXO 7 – MPPO – INTERCONEXÃO PARA TROCA DE TRÁFEGO DE DADOS****ÍNDICE****1 - GENERALIDADES****2 - FINALIDADE****3 - ESTRUTURA DA RELAÇÃO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO (“O&M”) DE INTERCONEXÃO**

- 3.1 - Ponto de Comunicação de Falha na Interconexão (“PCFI”).
- 3.2 - Definições para os PCFI.
- 3.3 - Princípios Gerais do Relacionamento entre os Centros de Gerência de Redes.
- 3.4 - Grupo de Acompanhamento de Gerência de Rede.

**4 - ATIVIDADES DE O&M DE INTERCONEXÃO**

- 4.1 – Definição de Falhas.
- 4.2 – Procedimento de Recuperação de Falhas.
- 4.3 – Bilhete de Atividade/Anormalidade (“BA”).
- 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 BA.
- E – Formulário BA.
- F – Contato Serviço Programado.
- G – Solicitação de atividade e acesso.

## 1. GENERALIDADES

O presente Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais (“MPPO”), representa o total entendimento da **TBRASIL** e da **EMPRESA** em relação à matéria aqui disciplinada, atendendo ao disposto na Oferta Pública de Interconexão (“OPI”) e Oferta de Referência de Produtos de Atacado (“ORPA”), em conjunto, doravante denominadas “OFERTA”, integrada ao Contrato de Interconexão (“Contrato”).

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

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

No caso de conflito entre o disposto no MPPO e o disposto na OFERTA e/ou no Contrato, a OFERTA e o Contrato prevalecerão.

## 2. FINALIDADE

Este MPPO tem por finalidade disciplinar práticas, procedimentos, planos e políticas identificadas na OFERTA e no Contrato, estabelecendo um padrão operacional comum entre a **TBRASIL** e a **EMPRESA** interconectada.

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

### 3.1. Ponto de Comunicação de Falha na Interconexão – PCFI

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

### 3.2. Definições para os PCFI

O Centro de Gerência de Interconexão da **TBRASIL** realizará as funções de PCFI para relações de O&M da Interconexão, sendo que as informações para contato da **TBRASIL** e da **EMPRESA** estão especificadas no Apêndice F deste Anexo.

Especificamente cada PCFI será responsável por:

- a) Manter uma base de dados que deve conter os detalhes de todas as falhas tratadas entre os PCFI das **Partes**. Os registros devem ser mantidos durante 12 (doze) meses, no mínimo, para possível análise durante as reuniões de revisão de serviço.
- b) Manter profissionais qualificados e atendimento permanente por 24 (vinte e quatro) horas, durante os 7 (sete) dias da semana e os 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano. As Partes deverão se manter acessíveis por telefone, fax e e-mail.
- c) Coordenar a solução da falha dentro de sua própria rede e a subsequente comunicação da solução à outra.
- d) Manter a outra Parte informada dos eventos que possam afetar o desempenho dos serviços oferecidos por meio da interconexão.

- e) Assegurar que os níveis de Qualidade de Serviço estabelecidos no Contrato sejam cumpridos.
- f) Assistir a outra **Parte** no serviço de restauração, onde e quando as circunstâncias da falha fizerem tal assistência necessária.
- g) As **Partes** se comprometerem a não informar a clientes e/ou usuários os números de telefones de contatos do PCFI.

### 3.3. Princípios Gerais do Relacionamento entre os PCFI

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

- a) Quando um alarme for observado, ambos os PCFI iniciarão análises específicas visando identificar e localizar a possível falha.
- b) Cada uma das **Partes** será responsável por notificar o alarme à outra **Parte**, com um prazo de notificação definido conjuntamente para cada categoria de alarme.
- c) A ação de intervenção será executada sob a responsabilidade da **Parte** à qual a falha foi atribuída, ou após análise e coordenação conjunta.
- d) Cada **Parte** será responsável por assegurar a supervisão e intervenção em seus próprios enlaces de transmissão.
- e) As trocas de informações entre os PCFI serão realizadas prioritariamente por *e-mail*, com confirmação de recebimento. Em caso de falha no sistema de *e-mail*, as trocas de informações deverão ser realizadas via *fax*, com confirmação por telefone da reclamante para a **Parte** reclamada.

### 3.4. Grupo de Acompanhamento de Gerência de Rede

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

- a) Monitorar e revisar o desempenho de O&M da Interconexão, buscando melhoria do desempenho e qualidade, implantando quaisquer iniciativas de melhoria relacionadas com os procedimentos de O&M entre as redes.
- b) Acordar e designar responsabilidades e implantar quaisquer iniciativas de melhoria relacionadas com os procedimentos de O&M entre as redes.
- c) Monitorar e incentivar as ações corretivas apropriadas, relativas ao Procedimento de Escalonamento referente à Interconexão.
- d) Monitorar e incentivar ações corretivas apropriadas, caso os problemas entre as redes afetarem o desempenho da Interconexão entre as **Partes**.
- e) Monitorar e revisar o desempenho de O&M da Interconexão em relação aos parâmetros de qualidade dos Serviços Programados.
- f) A periodicidade das reuniões será acordada entre as **Partes**, em endereço a ser definido, podendo ocorrer em situações extraordinárias às acordadas.

- g) Assegurar que os níveis de qualidade de serviço estabelecidos no Contrato e em seus Anexos sejam cumpridos.
- h) Assistir a outra **Parte** no serviço de restauração, onde e quando as circunstâncias da falha fizerem a 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 F deste Anexo 7.

#### 4. Atividades de O&M de Interconexão

##### 4.1. Definições de Falhas

###### 4.1.1. Classificação de Falha

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

- **Falha de Enlace:** Entende-se como Falha de Enlace a falha que afete um ou mais Meios de Transmissão Local de Interconexão em uma dada rota entre os POI/PPI das **Partes** interconectadas.
- **Falha de Rede:** Entende-se como Falha de Rede qualquer outra falha não classificada como Falha de Enlace, envolvendo problemas de encaminhamento ou comutação.

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

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

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

###### a) Prioridades das Falhas de Enlace.

Quando qualquer uma das **Partes** comunicar uma Falha de Enlace, elas deverão classificar a criticidade, conforme descrito abaixo:

- URGENTE – falha que represente interrupção total ou degradação do serviço essencial;
- CRÍTICA – falha em que os meios estão contingenciados, mas oferecem risco de interrupção de serviço; ou
- NORMAL – falha que não caracteriza afetação, nem risco imediato.

As reclamações deverão tratar de serviços que estão em operação.

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

## b) Prioridades das Falhas de Rede

Quando qualquer das **Partes** comunicar uma Falha de Rede, elas deverão classificar a criticidade, conforme descrito abaixo:

- URGENTE – falha que represente perda total de acesso no encaminhamento de chamadas entre as redes ou o não completamento de chamadas nas rotas entre as redes das **Partes**.
- CRÍTICA – falha que não represente perda de tráfego entre as duas redes, ou seja, perde-se um acesso específico, mas existem alternativas com capacidade de escoamento da demanda de chamadas.
- NORMAL – falha em casos pontuais de clientes isolados.

## 4.2. PROCEDIMENTO DE RECUPERAÇÃO DE FALHAS

### 4.2.1. Procedimentos

#### a) Detecção de Falha

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

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

#### b) Troca de Informações Operacionais

- Todas as comunicações de abertura e fechamento operacionais que afetem a Interconexão serão repassadas aos PCFI.
- Devem ser fornecidas informações suficientes para que ambas as **Partes** executem seus diagnósticos e depois prossigam com a solução. Essas informações devem ter como base as perguntas feitas pelos PCFI no recebimento das comunicações individuais, conforme acordado no Contrato e no BA. As informações serão trocadas por meios mutuamente acordados (*e-mail*, telefone ou *fax*).
- Ao encaminhar as comunicações, o PCFI informará no BA o número de referência, isto é, uma identificação única que deve ser mencionada em todas as oportunidades subsequentes. Isso garantirá que sejam periodicamente comunicadas estatísticas corretas para as revisões periódicas de

desempenho, que serão feitas nas Reuniões do Grupo de Acompanhamento de O&M de Gerência de Rede.

#### c) Tratamento da Falha

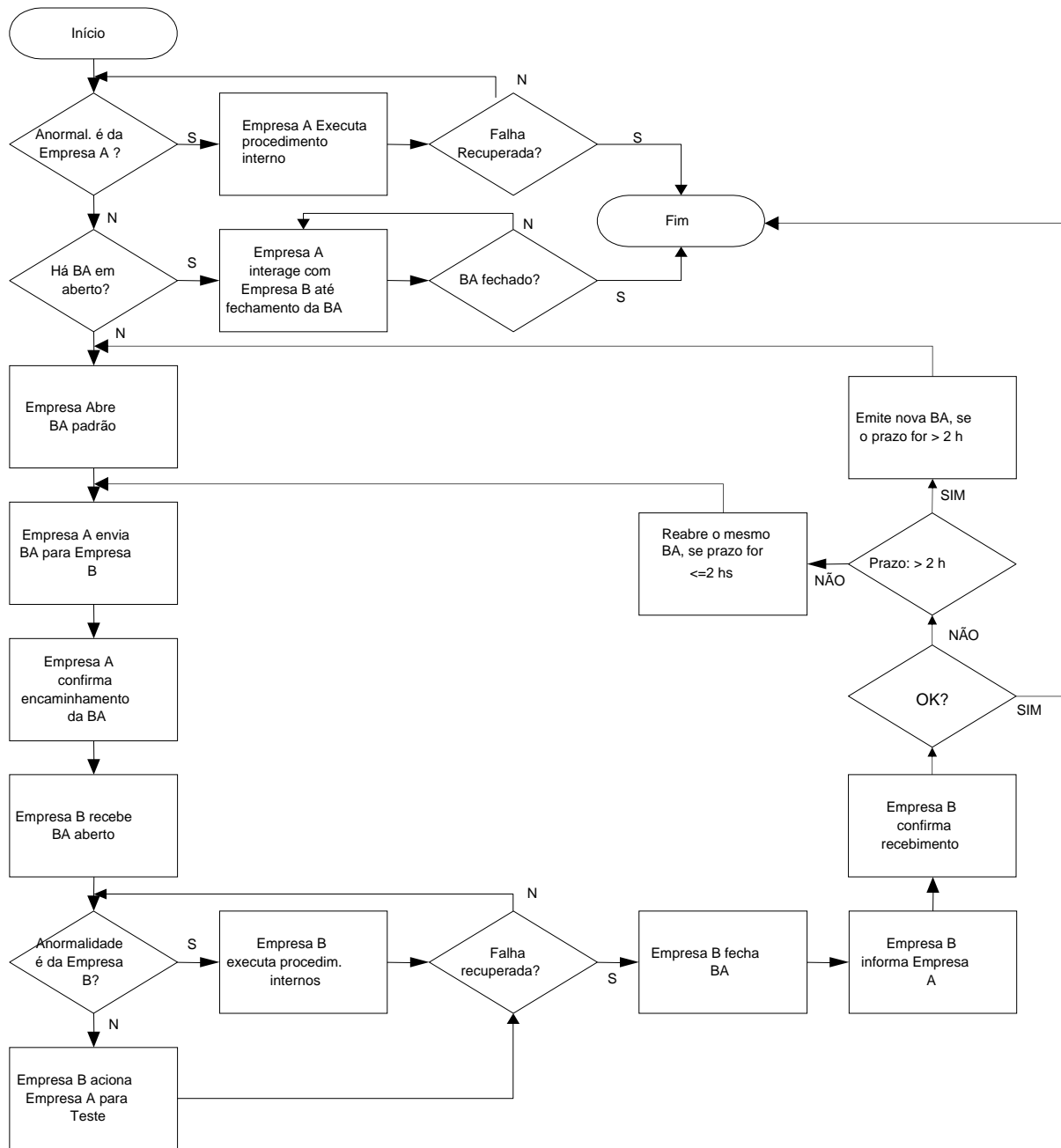
- Os PCFI serão responsáveis por solicitar atualizações e oferecer informações à outra **Parte** durante o tratamento da falha.
- As informações sobre o andamento de uma restauração de serviço ou reparo de falha serão dadas conforme acordado caso a caso. É essencial que exista uma preocupação de ambas as **Partes**, no sentido de identificar qualquer falha que pareça não poder ser resolvida nos prazos estabelecidos nas metas para restauração de serviços. A outra **Parte** deve ser notificada se houver tal possibilidade, para que possa decidir sobre a utilização do Processo de Escalonamento. Após a ligação inicial entre os PCFI, as equipes de O&M das **Partes** devem interagir a fim de solucionar o problema. Contudo, as equipes de O&M devem comunicar qualquer progresso significativo ou informações relevantes ao PCFI apropriado.
- Os PCFI manterão sua responsabilidade global pelo gerenciamento da falha e pelo processo de Escalonamento.
- Em casos que forem necessários testes conjuntos ou cooperação para localizar e reparar uma falha, o PCFI deve servir de ligação para estabelecer a coordenação entre as equipes qualificadas de ambas as **Partes**. Falhas complexas ou recorrentes podem necessitar de investigação por uma equipe conjunta de suporte técnico. Se a equipe definir a necessidade de atuação no site, devem ser respeitados os critérios do acordo bilateral com cumprimento da Cláusula 5 do presente Anexo.
- Ambas as **Partes** darão assistência sempre que solicitadas para identificação das Falhas de Enlaces, e, se necessário, para as Falhas de Rede.

#### d) Solução de Falha

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

- A **Parte** reclamante concorda com a solução da falha. A falha será considerada encerrada quando a **Parte** que a comunicou aceitar a informação de solução por meio do fechamento do BA.
- A **Parte** reclamante não concorda com a solução da falha, em função de continuar observando o problema. Neste caso, a **Parte** reclamante, em até 2 (duas) horas, poderá reabrir o BA. A **Parte** reclamada deverá verificar novamente o problema e solucioná-lo. Se uma nova ação de correção da falha for efetuada, caracterizando que a falha não havia sido corrigida anteriormente, será computado como tempo de fechamento do BA o tempo total.
- A **Parte** reclamante verifica que após 2 (duas) horas do BA encerrado o problema voltou a ocorrer. Neste caso, deverá ser aberto novo BA, com marcação de reincidência.

### 4.2.2. Macro-fluxo de Recuperação



**4.2.3. TABELA**

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





Telefónica

NNN 20XX

EMPRESA

decorrer 2 horas do fechamento do BA			DE REDE da Empresa A		
Empresa A emite novo BA se decorridas 2 horas após o fechamento do BA	Empresa A	Após a análise do BA fechado	No CENTRO DE GERÊNCIA DE REDE da Empresa A	Para restabelecer normalidade da Rede	Por meio do preenchimento dos campos específicos do BA
Empresa B aciona Empresa A para teste	Empresa B	Quando não for detectada falha na Empresa B	No CENTRO DE GERÊNCIA DE REDE da Empresa B	Para efetuar testes em conjunto entre as Empresas	Por meio de contato telefônico

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

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

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

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

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

#### 4.2.5. Processo de Escalonamento

- Quando a **Parte** que encaminhou a notificação de falha não estiver de acordo com a restauração do serviço em primeira instância, a falha pode ser escalonada e comunicada ao PCFI da outra **Parte**. Nos casos em que for verificado que os enlaces defeituosos não poderão ser restaurados dentro dos prazos estabelecidos, é responsabilidade da equipe de manutenção da **Parte** reclamante solicitar a adoção do Processo de Escalonamento. Este Processo terá início com uma comunicação do PCFI da **Parte** reclamante ao PCFI da outra **Parte**, a fim de que ambas possam manter os registros deste Processo. A partir deste momento, o PCFI da **Parte** reclamante irá assumir a responsabilidade pela coordenação do Processo de Escalonamento.
- O Processo de Escalonamento é iniciado por *e-mail* (primeiro nível), telefone ou por *fax*. A notificação deve detalhar os assuntos a respeito dos quais não foi possível acordo e/ou descrever quais as práticas normais que não foram cumpridas.
- A **Parte** reclamante pode solicitar que uma falha seja escalonada antes dos prazos estabelecidos para que sejam dedicados mais recursos, particularmente nos casos em que o serviço aos clientes de qualquer uma das **Partes** esteja sendo seriamente afetado ou em que o tempo previsto de solução adentre em um período de pico no tráfego, sendo o motivo 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 as informações não lhe tiverem sido fornecidas dentro do prazo informado. Se o prazo do Processo de Escalonamento tiver expirado, mas os PCFI das **Partes** estiverem satisfeitos com o andamento da solução da falha, nenhum escalamento imediato será necessário.
- O Processo de Escalonamento pode ser adiado por 24 (vinte e quatro) horas a critério dos PCFI na eventualidade de uma falha importante fora da planta, como, por exemplo, cabo desenterrado, colapso de cabo suspenso 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**.

#### 4.2.6. Níveis do Processo de Escalonamento

As **Partes** devem acordar os níveis do Processo de Escalonamento e os prazos em que o descumprimento 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 na próxima Cláusula.

Os contatos para o início do Processo de Escalonamento serão os do Apêndice B deste Anexo.

#### 4.2.7. Prazos do Processo de Escalonamento

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

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

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

### 4.3. BILHETE DE ATIVIDADE/ANORMALIDADE

#### 4.3.1. Abrangência

O formulário será idêntico nos casos de Comutação **TBRASIL**, Transmissão e Infraestrutura.

#### 4.3.2. Responsabilidade

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

#### 4.3.3. Generalidades

- 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. Nesse relatório, deverão incluir os números dos BA, descrição da anormalidade, descrição de baixa e o prazo para solução, especificando data e horário de recebimento e fechamento.
- No caso de uma das **Partes** iniciar o processo de gerenciamento de anormalidades sob o presente Contrato no modo manual, as **Partes** envidarão esforços conjuntos para migração de uma interface eletrônica, assim que viável.
- Os casos de posicionamento de BA pendentes deverão ser solicitados por meio de relatórios a serem enviados por *e-mail*, conforme Apêndice C desse Anexo.

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

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

#### 4.4. PROCEDIMENTO PARA AVISO DE SERVIÇO PROGRAMADO

##### 4.4.1. Definições

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

##### a) podem ser executados os seguintes tipos de Serviços Programados:

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

Os serviços emergenciais serão tratados caso a caso.

##### b) Responsabilidades, Processos e Procedimentos

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

##### Notificação:

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

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

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

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; e
- Outras informações relevantes.

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

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

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

- Redução de Prazos para Notificação:

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

- Horário Preferencial para Realização de Serviços Programados:

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

- Prioridades:

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

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

Nas reuniões do Grupo de Acompanhamento de O&M de Gerência de Rede, o Serviço Programado deve ser avaliado.

Exemplos de tópicos a serem discutidos:

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

#### 4.5. AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE REDE

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

##### 4.5.1. Padrões de Desempenho e Qualidade

###### a) Disponibilidade mensal de Interconexão: 99,8%.

- A disponibilidade é definida como a relação entre o tempo em que o sistema esteve em serviço pelo tempo total considerado.
- O tempo indisponível de manutenção preventiva não é computado no cálculo da disponibilidade.
- O período de observação a ser considerado é de 1 (um) mês, ou seja, deverá ser considerado o período compreendido entre o primeiro e o último dia do mês (Calendário Juliano).

**b) Qualidade de Rede**

- A evolução dos níveis de desempenho e qualidade das redes deverá ser avaliada nas reuniões do Grupo de Acompanhamento de O&M.
- Os Procedimentos e ferramentas de avaliação de qualidade de rede deverão ser acordados pelo Grupo de Gestão de Indicadores.
- Quando da detecção de algum problema por meio da análise dos indicadores, a solução não será por meio de BA, mas sim por envio de relatório de desempenho por meio de *e-mail* e/ou *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 e/ou metas de serviços que cumpram os padrões estabelecidos no Contrato de Interconexão.

**5. PROCEDIMENTO DE ACESSO E CIRCULAÇÃO DE PESSOAL NAS INSTALAÇÕES DA EMPRESA CEDENTE****5.1. Definições****5.1.1. Controle de Circulação Interna**

Compreende o conjunto de medidas estabelecidas para regular a entrada, o trânsito, a permanência e/ou a saída de pessoal, material e veículos dos prédios e áreas das **Partes**.

**5.1.2. Área Restrita**

Compreende as instalações ou dependências da **Parte** que, por sua natureza, só possibilitam o acesso de pessoas especialmente credenciadas, ou seja, aquelas que tiverem autorizações formais das respectivas Gerências responsáveis pela área.

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

- Equipamentos do sistema de infraestrutura do prédio (subestação elétrica, grupo motor gerador, ar condicionado, barrilete de distribuição d'água, casa de máquinas dos elevadores, sala de baterias, sala de retificadores, No Break, Unidade de Supervisão de Corrente Alternada – "USCA", entre outros).
- Equipamentos do sistema de telecomunicações (Distribuidor Geral, Sala Rádio, Central de Comutação, Sala de Multiplex, Centro de Controle, entre outros).
- Equipamentos de processamento de dados (Centro e Núcleo de Processamento).

**5.2. Operacionalização e controle referentes à Parte cedente e solicitante****5.2.1. Atividades**

As atividades que compõem o controle de circulação interna incluem a recepção, o fornecimento de informações, a identificação, o registro, a localização e o encaminhamento ao local específico.

**5.2.2. Instrumentos de Controle de Circulação**

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

### 5.2.3. Procedimentos Aplicáveis ao Pessoal

- a) Os empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes da solicitante têm a circulação liberada apenas aos locais compartilhados acompanhados por empregado da cedente ou ao seu critério, sendo expressamente proibido o acesso a quaisquer outras dependências.
- b) O acesso às áreas restritas da **Parte** cedente só deve ocorrer mediante prévia autorização e com acompanhamento sempre que possível de empregado da **Parte**, além de outras medidas a critério da Administração Local.
- c) Os empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes da **Parte** Solicitante que circularem sem autorização nas áreas restritas da **Parte** cedente, terão automaticamente suspensos os acessos aos prédios compartilhados, com a correspondente formalização pela **Parte** cedente.

### 5.2.4. Procedimentos Aplicáveis à Autorização de Acesso

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

Nas ações que possam trazer riscos à operação de qualquer uma das **Partes**, elas somente serão realizadas mediante a autorização dos PCFI.

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

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

A **Parte** solicitante deverá enviar uma correspondência à **Parte** cedente, via *e-mail* ou *fax*, utilizando o modelo do documento no Apêndice G para o endereço descrito no Apêndice A, Cláusula 3, deste Anexo 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; e
- Data e horário do início e término das atividades.

A resposta à solicitação deverá ser em até 2 (dois) dias úteis, a partir do recebimento, sendo que na sua ausência, entende-se tacitamente 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 e/ou Emergencial: refere-se a problemas em circuitos ou equipamentos que podem ocorrer a qualquer momento, envolvendo partes de comutação, transmissão ou infraestrutura, sendo necessário atendimento imediato.

A **Parte** solicitante entrará em contato com a **Parte** cedente, por meio dos contatos informados no Apêndice A, Cláusula 3, deste Anexo informando, via *e-mail* ou *fax*, utilizando o modelo do documento no Apêndice G deste Anexo, 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; e
- Data e horário do início e término das atividades.

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

**c) Cabe à solicitante:**

1. Comunicar previamente à **Parte** cedente, por meio de *e-mail* ou correspondência, as saídas de materiais ou equipamentos que deverão ocorrer, estando sujeitos a verificações.
2. Responsabilizar-se pela segurança de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes, bem como pelo provimento de equipamentos de proteção individual.
3. Informar aos seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes, quanto à proibição de fumar, provocar chama ou faísca nas áreas compartilhadas.
4. Responsabilizar-se por todos os atos de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes, nas dependências da **Parte** cedente.
5. Responsabilizar-se pela boa conduta de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes, podendo a **Parte** cedente da infraestrutura exigir a imediata substituição ou retirada, de qualquer pessoa, cuja atuação julgue inadequada, mediante formalização pela **Parte** cedente.
6. Responsabilizar-se pelo cumprimento do regulamento interno específico de cada prédio compartilhado por parte de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes.
7. A circulação em áreas da cedente para ações operacionais ou de manutenção só poderá ser efetivada se previamente autorizada.
8. Indistintamente, devem atender aos avisos afixados no interior do edifício ou container, em particular sobre não alterar as condições de temperatura e umidade, não mudando a regulagem do sistema de climatização ou deixando as portas externas abertas.
9. Todos os detritos remanescentes de trabalhos executados devem ser removidos antes de deixar a instalação, podendo ser acumulados em lugar apropriado. Quando o volume for significativo, deve ser providenciado o transporte para a sua remoção.
10. Informar a necessidade de interligação ou fornecimento de pontos de energia, os quais devem ser providenciados por pessoal técnico especializado da **EMPRESA** cedente.





NNN 20XX

EMPRESA

**ANEXO 7 – APÊNDICE A – CONTATO COM OS CENTROS DE GERÊNCIA E ACESSO – CONTRATO DE INTERCONEXÃO DE TRAFEGO DE DADOS****1) Informações para contato com os CENTROS DE GERÊNCIA DE REDE para as Interconexões de Trafego de Dados – IP:****a. EMPRESA**

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

**b. TBRASIL**

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

**2) Informações sobre os representantes das empresas:****a. Representantes da EMPRESA**

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

**b. Representantes da TBRASIL:**

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

**3) Locais para solicitação de acesso às dependências para Trabalho Programado, Manutenção Preventiva, Corretiva e Emergencial:****a. A autorização de acesso às dependências da EMPRESA deverá ser obtida por meio do seguinte contato:**

- **ÁREA:**
- **ENDEREÇO:**  
**FONE:**



NNN 20XX

EMPRESA

FAX:

E-MAIL:

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

**Para as Interconexões de Troca de Trafego de Dados:**

- **CONTROLE**

- **ENDEREÇO:**

FAX: (11)

FONE: (11)

E-MAIL:



NNN 20XX

EMPRESA

**ANEXO 7 – APÊNDICE B – CONTATOS PARA PROCESSO DE ESCALONAMENTO – INTERCONEXÃO PARA TROCA DE TRAFEGO DE DADOS**1. Contatos para processo de Escalonamento na **TBRASIL** para Interconexões:

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

2. Contatos para processo de Escalonamento na **EMPRESA** para Interconexões:

<b>Contato para Escalameto EMPRESA</b>			
<b>Normal</b>	<b>Primeiro Nível</b>	<b>Segundo Nível</b>	<b>Terceiro Nível</b>
<u>Operador</u> Tel: Fax: E-mail:	<u>Supervisor do CGR</u> Tel: Cel: Fax: E-mail:	<u>Gerente de O&amp;M</u> Tel: Cel: Fax: E-mail:	<u>Gerente Territorial de Rede</u> Tel: Cel: Fax: E-mail:



NNN 20XX

EMPRESA

**ANEXO 7 – APÊNDICE C - MODELO DE RELATÓRIO DE PENDÊNCIAS INTERCONEXÃO PARA TROCA DE TRAFEGO DE DADOS**

Ex.

**TBRASIL**

**Interconexões para Troca de Trafego de Dados:**

**Conta para envio/recepção de relatórios de pendências:**

**E-mail:**

**Assunto ou “subject”: BA pendentes TBRASIL com a EMPRESA.**

Nome: **PENDÊNCIAS EMPRESA**

**Data: dd/mm/aa**

**Hora: hora:min**

**Nº do BA do Reclamante**

**XXXXXX**

**Data Criação**

**dd/mm/aa**

Ex.

**EMPRESA**

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

**Assunto ou “subject”: BA pendentes EMPRESA com TBRASIL.**

Nome: **PENDÊNCIAS TBRASIL**

**Data: dd/mm/aa**

**Hora: hora:min**

**Nº do BA do Reclamante**

**XXXXXX**

**Data Criação**

**dd/mm/aa**

## ANEXO 7 – APÊNDICE D - PROCEDIMENTOS DE ABERTURA DE BILHETE DE ANORMALIDADE – INTERCONEXÃO PARA TROCA DE TRAFEGO DE DADOS

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

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

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

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

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

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

NOME DA OPERADORA\_Nº DO BA\_CRITICIDADE

- NOME DA OPERADORA – PRESTADORA RECLAMANTE.

- Nº DO BA - número do BA da prestadora reclamante

- CRITICIDADE – conforme classificação da falha, exemplos abaixo.

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

### B) Exemplos de classificação de criticidade.

#### 1) Prioridades das Falhas de Enlace:

Quando qualquer uma das **Partes** comunicar uma Falha de Enlace deverá classificar no campo "Assunto" ou "Subject" do *e-mail* as 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, entre outros.
- CRÍTICO – Ex.: Queda de um link de sinalização com o outro funcionando para o mesmo destino, entre outros.
- NORMAL - Ex. Sistemas que não estejam afetando de imediato a planta, entre outros.

#### 2) Prioridades das Falhas de Rede.

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

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



NNN 20XX

EMPRESA

- 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.

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

**C) Fluxo de BA (para Interconexões para Troca de Tráfego de Dados):**

FLUXO DE BA POR E-MAIL – EMPRESA E TBRASIL			
Fluxo do e-mail	Conta de e-mail		Informações do campo “Assunto” ou “Subject”
ABERTURA <b>TBRASIL ▶</b> EMPRESA	<b>TBRASIL</b> (e-mail)	EMPRESA (e-mail)	<b>TBRASIL</b> <b>TBRASIL A _Nº DO</b> <b>BA_CRITICIDADE</b>
BAIXA EMPRESA ▶ <b>TBRASIL</b>	EMPRESA (e-mail)	<b>TBRASIL</b> (e-mail)	EMPRESA <b>ENCERRADO_ TBRASIL</b> _ Nº DO BA
DEVOLUÇÃO EMPRESA ▶ <b>TBRASIL</b>	EMPRESA (e-mail)	<b>TBRASIL</b> (e-mail)	EMPRESA <b>INDEVIDO_ TBRASIL</b> _Nº DO BA
ABERTURA EMPRESA ▶ <b>TBRASIL</b>	EMPRESA (e-mail)	<b>TBRASIL</b> (e-mail)	EMPRESA <b>EMPRESA _Nº DO</b> <b>BA_CRITICIDADE</b>
BAIXA <b>TBRASIL ▶</b> EMPRESA	<b>TBRASIL</b> (e-mail)	EMPRESA (e-mail)	<b>TBRASIL</b> <b>ENCERRADO_</b> <b>EMPRESA _Nº DO BA</b>
DEVOLUÇÃO <b>TBRASIL ▶</b> EMPRESA	<b>TBRASIL</b> (e-mail)	EMPRESA (e-mail)	<b>TBRASIL</b> <b>INDEVIDO_ EMPRESA</b> _Nº DO BA

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

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



**INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO**

- (0) **Gerência de Interconexão:** Nome do PCFI, Logotipo da operadora, telefone, *fax* e *e-mail*.
- (1) **BA TBRASIL:** Refere-se ao bilhete de Anormalidade aberto pela **TBRASIL**. Formato - BAC-0000000.

**DADOS DA ANORMALIDADE**

- (2) **Empresa Originadora:** Nome da **EMPRESA** originadora do BA.
- (3) **Nº da Anormalidade:** 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 **TBRASIL**.

**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.
- (11a) **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 as designações tanto da **TBRASIL** quanto da **EMPRESA**.

Deverão constar também os dados do endereço de origem e dados do endereço de destino, bem como o número de telefone para contato de teste.

**DADOS DA BAIXA**

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

**Baixado por**

- (15) **Nome:** Nome do responsável pela reparação (Testes).
- (16) **Telefone:** 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 referente 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.





Telefónica

NNN 20XX

EMPRESA

**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.



NNN 20XX

EMPRESA

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

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

CONVENÇÕES:

**(inserir convenções)**



Telefónica

NNN 20XX

EMPRESA

**ANEXO 7 – APÊNDICE F – CONTATO SERVIÇO PROGRAMADO INTERCONEXÃO PARA TROCA DE TRAFEGO DE DADOS**

Informações de contato para o agendamento do Serviço Programados:

**Para as Interconexões para Troca de Trafego de Dados**


**TBRASIL:**

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

**EMPRESA**

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



 <b>NNN 20XX</b>	<b>EMPRESA</b>
---	----------------

Nas solicitações de atividade e acesso à **EMPRESA**, deve ser preenchido o seguinte formulário:

(inserir modelo)