ANEXO 3 – PLANEJAMENTO TÉCNICO INTEGRADO

1. ASPECTOS TÉCNICOS E OPERACIONAIS DA INTERLIGAÇÃO

1.1. As Partes tornarão disponíveis Pontos de Interligação de suas redes, que se constituirão, no âmbito de cada rede, elementos demarcadores dos limites para o estabelecimento de deveres e obrigações de cada Parte.

1.1.1. Os Pontos de Interligação estão localizados nos respectivos Distribuidores Intermediários Digitais (DID's) das **PARTES**.

1.1.2. A Interligação das redes das Partes se dará através da interligação dos correspondentes Pontos de Interligação.

1.1.3. Cada rota de Interligação é constituída pelos correspondentes Pontos de Interligação de cada **PARTE** e pelos respectivos Meios de Transmissão.

1.1.3.1. Cada Parte será responsável pelos juntores de sua respectiva rede.

1.1.3.2. O provimento dos meios será realizado conforme estabelecido no presente Contrato.

1.1.4. As disposições do presente Contrato aplicam-se aos Pontos de Interligação existentes, em execução e a implantar.

1.1.5. A implantação de novos Pontos de Interligação de Redes ou alterações de Pontos existentes serão objeto de solicitação, conforme Cláusula 2 deste Anexo 3.

1.1.6. As Partes acordam que deverão ser utilizados, em benefício mútuo, padrões e tecnologias modernos para a Interligação das redes.

2 PROCEDIMENTOS PARA SOLICITAÇÃO DE PONTOS DE INTERLIGAÇÃO

2.1 Qualquer uma das Partes poderá solicitar novos Pontos de Interligação ou alterações nos existentes.

2.2 As solicitações a que se refere o Cláusula 2.1 acima deverão ser encaminhadas ao Responsável do Contrato da Parte solicitada, indicado no Contrato.

2.3 As solicitações de novos Pontos de Interligação ou alteração dos existentes deverão ser respondidas no prazo máximo de 15 (quinze) dias.

3 PROCEDIMENTOS DE PLANEJAMENTO TÉCNICO INTEGRADO

3.1 Objeto

3.1.1 As Interligações previstas neste Contrato serão objeto de planejamento técnico integrado entre as Partes.

3.1.2 As Partes realizarão reuniões de Planejamento Técnico Integrado, visando identificar, dimensionar e especificar as rotas de interligação, bem como tratar de assuntos relativos aos planos estruturais, de encaminhamento e terminação de tráfego nas operadoras de destino, de forma a otimizar o encaminhamento de tráfego, obter grau de serviço compatível com as previsões de expansão das redes e tornar compatíveis as necessidades comuns das Partes.

3.1.2.1 O planejamento incluirá, além do encaminhamento das chamadas terminadas na rede da **TELEFONICA**, as chamadas terminadas em rede de outras prestadoras, isto é, chamadas que utilizam as rotas de interconexão estabelecidas com as prestadoras de destino. Para isso, será realizada análise de viabilidade de toda a rede, visando estabelecer a necessidade de ampliação das referidas rotas de interconexão com as prestadoras de destino do tráfego.

3.1.3 A identificação dos pontos de interligação, o dimensionamento das correspondentes rotas de interligação, o cronograma para ativação das rotas e o plano de encaminhamento das chamadas serão efetuados de comum acordo entre as Partes, nas reuniões de Planejamento Técnico Integrado.

3.1.4 Serão agendadas e realizadas reuniões de Planejamento Técnico Integrado de forma a compatibilizar e harmonizar as necessidades comuns a ambas as Partes.

3.1.5 No Planejamento Técnico Integrado, as Partes têm como objetivo a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos usuários e a melhor solução técnica e econômica para ambas as Partes.

3.1.6 As Partes, em comum acordo, deverão conjuntamente estabelecer projeções de tráfego e necessidades de enlaces de interligação. Estas projeções serão confidenciais e usadas estritamente com o objetivo de planejamento das interligações.

3.1.7 Se uma das Partes verificar que a rota de interligação para a qual foi feita uma previsão não tem capacidade de suportar o aumento da demanda de tráfego dentro do período previsto, ela deverá notificar a outra Parte imediatamente e ambas deverão acordar uma alternativa.

3.2 Etapas do processo de Planejamento Técnico Integrado

3.2.1 A primeira reunião de Planejamento Técnico Integrado ocorre junto com a negociação do contrato.

3.2.2 O Planejamento Técnico Integrado deverá tratar, dentre outros, dos seguintes assuntos:

1 - Informações sobre as modificações nos planos estruturais das redes de ambas as Partes, que afetem a interligação;
2 - Informações sobre evoluções tecnológicas que possam afetar a interligação;
3 - Previsões de implantação de novas rotas de interligação;
4 - Identificação dos Pontos de Interligação;
5 - Diagramas de Entroncamento;
6 - Diagrama de Sinalização SCC#7;
7 - Tráfego Originado e Terminado;
8 - Quantidade/Tipo de Enlaces digitais por rota;

9 - Tipo de Sinalização e respectivos códigos/Quantidade de Terminais de sinalização, quando aplicável;
10 - Plano de Encaminhamento e informações sobre os códigos a serem enviados através de cada Rota de Interligação;
11 - Prazo para tornar disponíveis as facilidades;
12 - Plano de Numeração;
13 - Características de Sincronismo;
14 - Necessidades de Bilhetagem;
15 - Meios de Interligação; e
16 - Plano de Contingência.

3.2.3 As reuniões de Planejamento Técnico Integrado deverão ser realizadas, em princípio, uma vez por ano.

3.2.4 Qualquer uma das Partes poderá apresentar premissas de projeção e de aumento de tráfego e as necessidades de interligação, estabelecendo, de comum acordo, o período para sua efetivação.

3.3 Procedimentos para dimensionamento e controle para rotas de interligação

3.3.1 As Partes concordam que em até 90 (noventa) dias, a partir da assinatura deste Contrato, definirão conjuntamente o método de medição de tráfego e procedimentos sobre dimensionamento e controle de tráfego de rotas de interligação.

3.4 Situações especiais

3.4.1 Na ocorrência de eventos não previstos nos ciclos de planejamento, como, significativas variações de tráfego e/ou demanda, e de desempenho de ambas as redes, comprovadamente emergenciais, serão convocadas, por qualquer das Partes, reuniões especiais com o objetivo de encontrar soluções imediatas e comuns, bem como, definir os prazos necessários para a manutenção dos padrões de qualidade dos serviços prestados.

3.4.2 Na ocorrência dos eventos descritos acima, as Partes deverão realizar a referida reunião no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

ANEXO 4 – PROCEDIMENTO DE TESTE

PROCEDIMENTOS DE TESTE PARA O ENCAMINHAMENTO DO TRÁFEGO DA REDE DA **CONTRATANTE** PARA A REDE DA **PRESTADORA**

1. FINALIDADE

O presente Anexo tem como finalidade padronizar e definir os procedimentos de verificação e testes aplicáveis à rede de STFC LDN da **EMPRESA**, para sua integração com a rede de STFC LDN da **TELEFONICA**.

2. OBJETO

2.1. O presente Anexo tem por objeto:

- Garantir a qualidade do serviço a ser oferecido pela rede de STFC LDN da **TELEFONICA** e da **EMPRESA**;

Verificar o funcionamento do entroncamento previsto para o encaminhamento do tráfego.

3. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

Competem conjuntamente à **EMPRESA** e à **TELEFONICA** as seguintes atribuições:

3.1. Definir as especificações dos testes a serem realizados, de acordo com recomendações UIT e Telebrás;

3.2. Acordar a data adequada para a realização dos testes, em complemento às previsões do Contrato

3.3. Realizar testes de entroncamento, as verificações prévias e a análise dos testes de sistema.

3.4. Homologar ou não a ativação da configuração mediante o resultado dos testes.

3.5. Para rotas em IP, inicialmente serão realizados testes de conectividade do link IP e validação do protocolo de roteamento (BGP) para a ativação da rota entre os SBC's de cada operadora.

3.6. Após a ativação da rota IP, são realizados testes de chamadas Locais, Locais à cobrar, Longa Distância e Longa Distância à cobrar, testes de chamadas com a utilização de DTMF, caixa postal, e demais cenários semelhantes ao existente para as rotas ISUP - TDM.

.

4. TESTE PARA SINALIZAÇÃO E ENTRONCAMENTO

4.1. Objeto.

Os testes a serem executados têm como objetivo verificar a interação/entroncamento entre as Centrais da **TELEFONICA** e da **EMPRESA**.

4.2. Procedimentos de teste.

Com o objetivo de avaliar o comportamento das centrais envolvidas, as **PARTES** adotarão os procedimentos de testes estabelecidos no caderno de testes segundo recomendações UIT e TELEBRÁS. Os resultados anormais e/ou quaisquer problemas que ocorram durante a realização de referidos testes deverão ser anotados para posterior avaliação.

As Partes acordam que os testes estabelecidos por este Anexo deverão ser realizados até que os resultados sejam considerados satisfatórios para ambas as Partes. A interligação entre as redes somente será efetivada após a conclusão e validação dos testes.

5. CONDIÇÃO E RECURSOS PARA A REALIZAÇÃO DOS TESTES

5.1. Para a realização dos testes, se faz necessário:

5.1.1. Telefone de Teste (respondedor automático) / Gerador de Chamada

Equipamento de teste a partir do qual serão geradas e recebidas chamadas de teste por meio da central da **EMPRESA**.

5.1.2. Coordenador

Cada uma das Partes deverá indicar um coordenador responsável pela especificação e desenvolvimento dos testes.

Anexo 4 - Apêndice A

FORMULÁRIO DE TESTE DE SISTEMA

TESTE DE SISTEMA - REGISTRO INDIVIDUAL DE CHAMADAS DE TESTE

CHAMADAS DE : _____ A _____ DATA DE EXECUÇÃO DO TESTE : _____ / _____ / _____

LOCALIDADE : _____ PERÍODO : _____ A _____ horas

N.º ASSINANTE "A" : _____ N.º ASSINANTE "B" : _____

CHAMADAS DE TESTE

N.º	OK	CO	NR	EI	NI	NC	OU	OBSERVAÇÕES
01								
02								
03								
04								
05								
06								
07								
08								
40								
41								
42								
43								
44								
45								
46								
47								
48								
49								
50								

TOTAL	OK			CO			NR			EI			NI			NC			OU		

EXECUTADO POR : _____ ÓRGÃO : _____

ANEXO 5 – DESEMPENHO, PROTEÇÃO E QUALIDADE DE SERVIÇO

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. A **EMPRESA**, por força da regulamentação, está obrigada a cumprir os objetivos estabelecidos no Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado ("PGMQ – STFC") ou outro que venha a substituí-lo.

1.2. Os padrões de desempenho e qualidade estabelecidos neste Anexo visam assegurar a qualidade do serviço e garantir o encaminhamento das chamadas entregues à **TELEFONICA**, a partir da data da entrada em vigor do presente Contrato.

1.3. Para gerenciamento eficiente deste Contrato, a **TELEFONICA** fornecerá e manterá atualizada, junto ao "\Gerente de Contrato da **EMPRESA** uma lista dos responsáveis pelas atividades de planejamento, fornecimento e manutenção dos serviços objeto do presente Contrato.

1.4. A critério das PARTES, deverão ser criadas rotas com troncos de alto uso com encaminhamento por rotas alternativas dimensionadas para um padrão de grau de serviço de 1% (um por cento).

1.5. A **EMPRESA** deverá atender às especificações técnicas relativas à sinalização, sincronismo, transmissão, numeração e roteamento estabelecidas nas regulamentações da ANATEL, Ministério das Comunicações e padrões UIT para as redes públicas de Telecomunicações.

1.6. A **TELEFONICA** obriga-se a tratar o tráfego da **EMPRESA** cursado em sua rede, no mínimo, com o mesmo padrão de qualidade adotado para o tratamento do seu próprio tráfego ou de outros provedores, comprometendo-se a não permitir discriminação no desempenho e qualidade do serviço no que diz respeito, entre outros, a atraso pós-discagem, roteamento errado, prioridade de bloqueio de chamadas e restauração de interrupções dos serviços.

1.7. A **TELEFONICA** obriga-se a manter um esquema operacional para atuar e atender as solicitações de manutenção durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para garantir o requerido nível de confiabilidade na rede.

2. PADRÕES DE DESEMPENHO

2.1. Em cada ponto de interconexão será assegurada pela **TELEFONICA** uma disponibilidade operacional mensal igual ao praticado na sua própria operação, sendo definida como a relação entre o tempo em que o sistema apresenta características técnicas e operacionais especificadas e o tempo total considerado.

- No caso de ocorrer manutenções preventivas, previamente acordadas, o tempo de indisponibilidade não será computado no cálculo da disponibilidade. O tempo não computado será o tempo previamente acordado como manutenção preventiva. Qualquer atraso nestas manutenções será considerado como indisponibilidade, e, portanto, entrará no cálculo de disponibilidade.

- No caso de ocorrência de manutenções emergenciais, o tempo em que a **TELEFONICA** ficar impossibilitada de atuar na solução do problema, por vontade ou restrição da **EMPRESA**, não será computado no cálculo de disponibilidade.

2.2. Perda no enlace de Encaminhamento de Tráfego / enlace de interligação:

- Para as rotas finais de encaminhamento de tráfego a perda por congestionamento nos enlaces de interligação deverá ser menor ou igual a 1% (um por cento).

- A aferição da perda no enlace final de Encaminhamento de Tráfego pelas Partes deverá ser feita mediante análise dos relatórios de tráfego, que mostram os resultados das medições realizadas em tráfego real durante os períodos de coleta estabelecidos em calendário anual da ANATEL.

3. PADRÕES DE QUALIDADE

3.1. Os níveis de qualidade das redes interconectadas deverão atender aos objetivos estabelecidos no Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado ou outro que venha a substituí-lo.

3.2. As PARTES deverão avaliar a evolução dos níveis de desempenho e qualidade da rede, por meio da análise dos indicadores mencionados no Cláusula 5.1 deste Anexo.

4. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA REDE

4.1 A avaliação da qualidade da rede será monitorada diariamente por meio de medições de tráfego, gerenciamento de anormalidades, e mensalmente através de um conjunto de indicadores, de forma a cobrir todos os aspectos básicos da

Qualidade, como:

- Completamento de Chamadas;
- Incidência de Anormalidades;
- Reclamações de Assinantes sobre o Serviço de Longa Distância;
- Taxa de Defeitos Repetidos; e
- Duração média de Falhas de Rede de Prioridade 1.

4.2 É de responsabilidade da **TELEFONICA** garantir a qualidade de completamento das chamadas efetivamente entregues em sua rede, desde que de acordo com a regulamentação vigente, objeto deste Contrato. Nesse sentido, cabe à **TELEFONICA**, quando a perda não for na sua rede, mas na rede de destino da chamada, e ela não pertencer a sua controladora, controlada ou coligada, atuar junto à operadora da rede em questão para as correções necessárias no prazo estabelecido no Cláusula 6.4 abaixo.

4.3 Quando necessário, a **EMPRESA** solicitará a realização de testes sistêmicos nos equipamentos, de modo a garantir o padrão de desempenho e qualidade. Os testes serão efetuados em conjunto e programados com pelo menos uma semana de antecedência.

4.4 Quando não forem atendidos os índices de qualidade previstos neste documento, a **EMPRESA** solicitará avaliação da rede, sendo que a **TELEFONICA** deverá restaurá-la no prazo estabelecido no Cláusula 6.5 abaixo.

5. INDICADORES E PROCEDIMENTOS

5.1. Indicadores:

Para as chamadas objeto deste Contrato, os indicadores de completamento de chamadas deverão estar em conformidade com a Tabela Padrão de Sinalização acordada no Fórum Nacional de Completamento de Chamadas (“FNCC”). Caso algum indicador não esteja de acordo com as metas definidas pela ANATEL, a **EMPRESA** solicitará à **TELEFONICA** a apresentação das devidas justificativas, caso seja aplicável.

5.2. Procedimentos:

Os Procedimentos a serem adotados para a avaliação da qualidade de serviço são:

- Período de medição: Período de Maior Movimento (PMM) matutino - 9 às 11 horas; PMM Vespertino - 14 às 16 horas; PMM noturno - 20 às 22 horas;

- A Coleta deve ser realizada em cada PMM, em dia determinado em calendário anual estabelecido pela ANATEL;

- As medições deverão ser realizadas pelas Partes em cada Central de Comutação com função de ponto de interligação, considerando todo o tráfego entregue;

- Para a coleta dos indicadores acima deverão ser observados os procedimentos previstos no PGMQ - STFC.

- A consolidação no PMM deverá:
  - Considerar o cálculo do valor para cada ponto de coleta e totalizando por área de numeração de destino.

  - Detalhar a informação para os prefixos com taxa de completamento inferior e taxa de congestionamento superior aos valores apontados no PGMQ - STFC.

5.3. Resultados:

- Caso os indicadores de completamento de chamadas medidos pela **EMPRESA** não estiverem, comprovadamente, de acordo com as metas do PGMQ - STFC, a **EMPRESA** deverá notificar a **TELEFONICA** em até 15 (quinze) dias após a data da medição oficial, devendo a **TELEFONICA** apresentar suas medições com as respectivas justificativas em até 5 (cinco) dias úteis após recebimento da referida notificação.

6. INTERRUPÇÕES DO SERVIÇO E PRAZOS PARA RESTAURAÇÃO

6.1. Gerenciamento de Anormalidades na Rede:

6.1.1. Definições:

a) Gerenciamento de Falha:

- Gerenciamento de falha é a disponibilidade do processo para garantir que os serviços sejam restaurados conforme estabelecido no Contrato.

b) Denominação de Falha:

- As falhas comunicadas podem ser “Falhas de Enlace” ou “Falhas de Rede”.

- Entende-se como Falha de Enlace, uma falha que afete um ou mais Meios de Interligação em uma dada rota entre as centrais da **TELEFONICA** e da **EMPRESA** interligadas.

- Entende-se como Falha de Rede, qualquer outra falha não classificada como Falha de Enlace.

6.1.2. Classificação das Falhas de Rede e Falhas de Enlace:

a) Classificação das Falhas de Enlace:

- Quando a **EMPRESA** comunicar uma Falha de Enlace, deverá classificá-la como falha de Prioridade 1/Serviço Interrompido ("SI") ou Prioridade 2/Serviço Não-Interrompido ("SNI").

- As definições abaixo se destinam a ajudar nesta classificação.

Classificação	Falha de Enlace
Serviço Interrompido ("SI") – Prioridade 1	• Quando a **TELEFONICA** que faz a comunicação puder demonstrar que o serviço foi afetado, ou será afetado no próximo Período de Maior Movimento (PMM) ou • que houve perda de enlace de sinalização; ou • que houve perda de sincronismo.
Serviço Não-Interrompido ("SNI") – Prioridade 2	• Qualquer falha de outra categoria que não se enquadre como Serviço Afetado

b) Classificação das Falhas de Rede:

- As Partes deverão seguir as diretrizes abaixo para avaliar a classificação de uma Falha de Rede:

Classificação	Falha de Rede
Prioridade 1	• Perda total de acesso por qualquer das Partes na transmissão de chamadas entre as duas Redes; • Perda total de acesso, ou acesso severamente restringido a um ou mais grupos de destinos; • Qualquer perda de Enlace de Sinalização entre uma central da **EMPRESA** e uma central da **TELEFONICA**; • Redução da taxa de chamadas completadas para número inferior ao do índice definido pelo PGMQ - STFC.
Prioridade 2	Qualquer outra Falha de Rede não classificada como Prioridade 1.

c) Reclassificação das Falhas de Rede:

- A **EMPRESA** poderá solicitar a reclassificação de Prioridade 2 para Prioridade 1, mediante justificativa. Neste caso, a **TELEFONICA** deverá ter disponibilidade para solucionar a Falha a qualquer momento.

6.2. As interrupções do serviço, por falhas de qualquer tipo, devem ser notificadas imediatamente ao Centro de Gerência de Rede da outra Parte.

6.3. As Partes deverão encaminhar, em no máximo 30 (trinta) dias após a assinatura deste Contrato, a relação dos Responsáveis pelos respectivos Centros de Gerência de Rede, seus e-mails, números de telefone e fax, bem como os níveis de recorrência a serem observados nos processos de escalada.

6.3.1. As Partes deverão manter as suas relações sempre atualizadas.

6.4. 7. Os objetivos a serem alcançados na restauração de enlace são:

a) Restauração de equipamentos eletrônicos: em um período de 4 (quatro) horas.

b) Restauração de cabo: início da restauração em um período de 2 (duas) horas, re-roteamento do tráfego afetado em um período de 1 (uma) hora após a detecção da falha, restauração do cabo em um período de 8 (oito) horas após a falha.

6.5. 7.1. Metas de Prazos para Restauração:

- As Partes acordam as seguintes metas de prazos para restauração, definidas em relação às Falhas de Enlace e de Rede, conforme apresentado nos itens acima:

Tipo de Alarme/Comunicação	Prazo para Restauração
Falha de Enlace SI	4 horas no horário comercial – 6 horas fora do horário comercial
Falha de Rede - Prioridade 1	4 horas no horário comercial – 6 horas fora do horário comercial
Falha de Enlace SNI	24 horas
Falha de Rede – Prioridade 2	24 horas

SI = serviço interrompido e SNI = serviço não interrompido.

- O início do tempo de recuperação será contado a partir da data e hora registrada no E-mail recebido pela **TELEFONICA**. A hora de finalização de uma falha é quando os dois técnicos das Partes concordam que a falha foi removida, havendo

a restauração do equipamento / circuito, para tráfego telefônico, energia ou dados.

- Nos casos em que ocorrer um atraso no e-mail e/ou fax de fechamento do BA (Boletim de Anormalidade), o tempo de encerramento do BA permanece aquele informado anteriormente.

6.6. Processo de Escalada:

- Quando a **EMPRESA** não estiver de acordo com a restauração do serviço em primeira instância, esta falha pode ser escalada e comunicada a **TELEFONICA**. Situação em que for verificado que os enlaces defeituosos entre a **EMPRESA** e **TELEFONICA** não poderão ser restaurados dentro dos prazos estabelecidos, é responsabilidade da equipe de manutenção da **EMPRESA** solicitar a adoção do Processo de Escalada. Este Processo terá início com uma comunicação da **EMPRESA** à **TELEFONICA**, a fim de que ambas possam manter os registros deste Processo.

- A partir deste momento, a **EMPRESA** irá assumir a responsabilidade pela coordenação do Processo de Escalada.

- O Processo de Escalada é iniciado por e-mail ou telefone. 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 **MPRESA** pode solicitar que uma falha seja escalada antes dos prazos estabelecidos, para que sejam dedicados mais recursos, particularmente nos casos em que o serviço aos seus clientes seja seriamente afetado, ou em que o tempo previsto de solução adentre em um período de pico no tráfego. Mesmo com o processo de escalada deverá ser emitido o BA.

7. PROCEDIMENTO DE RECUPERAÇÃO

7.1. Procedimentos:

a) Detecção de Falha:

- Recebendo a comunicação de falha na rede ou perda do índice de qualidade, a **TELEFONICA** restabelecerá os níveis de qualidade fixados no contrato.

b) Troca de Informações Operacionais:

- Todas as comunicações (abertura e fechamento) operacionais que afetem o

contrato serão repassadas ao Centro de Gerência de Rede da **EMPRESA** conforme estipulado no Bilhete de Anormalidade.

- Ao encaminhar as comunicações, serão trocados números de referência (registro), isto é, identificações únicas que devem ser mencionadas em todas as oportunidades subsequentes. Isto garantirá que sejam periodicamente comunicadas estatísticas corretas para as revisões periódicas de desempenho que serão feitas nas reuniões de Acompanhamento de O&M, a serem realizadas mensalmente, as quais serão agendadas pelo "Gerente do Contrato".

c) Tratamento da Falha:

- O Centro de Gerência de Rede ("CGR") será responsável por solicitar atualizações e oferecer informações durante o desenvolvimento da falha. As informações sobre o andamento de uma restauração de serviço ou reparo de falha serão dadas conforme acordado caso a caso.

d) Solução de Falha:

- Quando a **TELEFONICA** entender que a falha tenha sido solucionada deve imediatamente, confirmar tal fato à **EMPRESA**, que poderá adotar os seguintes procedimentos:
  - Concorda com a solução da falha
  - Não concorda com a solução da falha. Neste caso, a **EMPRESA** poderá, em até 2 (duas) horas, reabrir o Bilhete de Anormalidade. A **TELEFONICA** deverá verificar novamente o problema e solucioná-lo.
  - A **EMPRESA** terá 2 (duas) horas, após o recebimento do comunicado da solução, para posicionar-se.

8. PROVISIONAMENTO

8.1. Sendo negociada entre as Partes a ampliação do entroncamento existente, a **TELEFONICA** deverá provisionar os recursos necessários, conforme prazos acordados entre as Partes.