



ANEXO IV

Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais

ÍNDICE

1	INTRODUÇÃO	2
2	ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS	2
3	PROCEDIMENTOS DE TESTES	2
3.1	CONDIÇÕES GERAIS	2
3.2	ATRIBUIÇÕES	2
3.3	TESTES DE TRANSMISSÃO	3
3.4	TESTES DE CONECTIVIDADE.....	3
4	PRÁTICAS E PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS	3
4.1	PONTO DE COMUNICAÇÃO DE FALHAS – PCF	3
4.2	GRUPO DE GESTÃO DE DESEMPENHO	4
4.3	PROCEDIMENTO DE ACESSO E CIRCULAÇÃO DO PESSOAL DA TBRASIL NAS INSTALAÇÕES DA EMPRESA	5
4.4	PROCEDIMENTO PARA RESTAURAÇÃO DE FALHAS	7
4.5	SERVIÇO PROGRAMADO / PREVENTIVO (ATIVIDADES PROGRAMADAS).....	9
5	DISPOSIÇÕES GERAIS	11
5.1	VISITA TÉCNICA IMPROCEDENTE – VTI	11



ANEXO IV

Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais

1 INTRODUÇÃO

O presente Anexo e seus Apêndices A e B abrangem procedimentos de testes, assim como as práticas e procedimentos operacionais mínimos relativos ao gerenciamento da Capacidade de Backhaul.

A aplicação de outros procedimentos ou gerenciamentos específicos será objeto de acordo técnico comercial específico entre as PARTES.

2 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

2.1.1 As PARTES deverão acordar as especificações técnicas necessárias ao funcionamento do Backhaul, assim como, os níveis de desempenho e qualidade aplicáveis.

2.1.2 As especificações técnicas e as condições de desempenho e qualidade devem observar o estabelecido nas regulamentações da Anatel, Ministério das Comunicações e padrões UIT para as redes de telecomunicações.

3 PROCEDIMENTOS DE TESTES

3.1 CONDIÇÕES GERAIS

3.1.1 Os procedimentos aqui descritos disciplinam os testes de transmissão necessários à ativação e aceitação do Backhaul.

3.1.2 Os testes de transmissão, quando aplicáveis, serão realizados entre as PARTES, conjuntamente, mediante programação prévia.

3.1.2.1 Caso os testes não possam ser realizados conjuntamente, por impossibilidade ou por desejo da EMPRESA, a TBRASIL poderá realizá-los isoladamente.

3.1.3 Compete à TBRASIL, substituir, em caso de necessidade, as peças defeituosas dos equipamentos de sua propriedade, utilizados na prestação do serviço, e efetuar os necessários ajustes, sem ônus para a EMPRESA, desde que os danos não sejam causados por esta última.

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

3.2 ATRIBUIÇÕES

3.2.1 Compete às PARTES:

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



ANEXO IV

Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais

- 3.2.1.2 Programar a data adequada para a realização das verificações e testes.
- 3.2.1.3 Realizar as verificações e testes previstos neste documento.
- 3.2.1.4 Analisar os resultados obtidos nas atividades, caso necessário.
- 3.2.1.5 Ter disponíveis os instrumentos e equipamentos de teste necessários, nas datas e períodos definidos, assegurando a compatibilidade dos mesmos com aqueles eventualmente utilizados pela outra PARTE, de modo a garantir que os resultados das medições/testes estejam de acordo com os padrões adotados.
- 3.2.1.6 Realizar testes sistêmicos nos equipamentos, quando solicitado, de modo a garantir os padrões de desempenho e qualidade estabelecidos neste Anexo.

3.3 TESTES DE TRANSMISSÃO

- 3.3.1 Os testes e verificações de transmissão, abaixo relacionados, deverão ser aplicados ao Backhaul, quando solicitados:
 - 3.3.1.1 Verificação das condições mecânicas das interfaces: A terminação do equipamento, no distribuidor intermediário digital (DID) da TBRASIL, deverá utilizar conector coaxial série IEC 169/13, ou outro que venha a ser acordado entre as PARTES.
 - 3.3.1.2 Verificação das Identificações: As régua do distribuidor intermediário digital e os jumpers deverão estar devidamente identificados, conforme padrão a ser acordado entre as PARTES.
 - 3.3.1.3 Verificação das condições de desempenho da interligação previstas neste Anexo.

3.4 TESTES DE CONECTIVIDADE

- 3.4.1 A TBRASIL se restringe aos testes de conectividade até o seu distribuidor intermediário digital (DID), não se responsabilizando a testes de outras redes ou interligação da EMPRESA, sejam estas redes determinísticas ou estatísticas.
- 3.4.2 Qualquer outra exigência por PARTE da EMPRESA para execução de Testes de Circuitos de Backhaul fora dos padrões acima estabelecidos deverão estar explicitados na solicitação e serão objeto de Proposta Técnica Comercial específica.

4 PRÁTICAS E PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

4.1 PONTO DE COMUNICAÇÃO DE FALHAS – PCF

- 4.1.1 Caberá ao PCF de cada uma das PARTES:
 - 4.1.1.1 Gerenciar as falhas que ocorram entre elas;

ANEXO IV

Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais

- 4.1.1.2 Registrar os detalhes das ocorrências, tratando e priorizando as falhas entre as redes, assim como, monitorando os riscos para assegurar que os prazos de restauração estabelecidos neste Anexo, sejam alcançados.
 - 4.1.1.3 Manter uma base de dados que deve conter os detalhes de todas as falhas tratadas entre os dois Centros de Gerência. Os registros devem ser mantidos durante 6 meses no mínimo, ou conforme determinar a política de retenção de informações de cada uma das PARTES, para possível análise durante as Reuniões de Revisão de Serviço.
 - 4.1.1.4 Manter profissionais qualificados e atendimento permanente com 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano, incluindo sábados, domingos e feriados.
 - 4.1.1.5 Prover pontos de contato acessíveis por telefone.
 - 4.1.1.6 Acompanhar a solução da falha dentro de sua própria rede e a subsequente comunicação da solução à outra.
 - 4.1.1.7 Manter a outra PARTE informada dos eventos que possam afetar o desempenho dos serviços oferecidos.
 - 4.1.1.8 Não informar a clientes/usuários, os números de telefones de contatos dos PCF's.
 - 4.1.1.9 Assegurar que os níveis de desempenho e qualidade estabelecidos neste Anexo sejam cumpridos.
 - 4.1.1.10 Cada uma das PARTES será responsável por notificar a anormalidade à outra PARTE.
 - 4.1.1.11 A ação de intervenção será executada sob a responsabilidade da PARTE à qual a falha foi atribuída, ou após análise e coordenação conjunta.
- 4.1.2 Os dados do PCF da TBRASIL e da EMPRESA estão contidos no Apêndice A deste Anexo.
- 4.1.2.1 As PARTES se comprometem em manter o referido apêndice atualizado, registrando as possíveis alterações e/ou substituições por e-mail ou carta.
 - 4.1.2.2 A atividade do PCF poderá ser realizada pelo próprio Centro de Gerenciamento da Rede das PARTES.
- 4.1.3 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.
- 4.1.3.1 Os indicados para escalonamento das PARTES estão discriminados no Apêndice B deste Anexo.

4.2 GRUPO DE GESTÃO DE DESEMPENHO



ANEXO IV

Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais

- 4.2.1 Este Grupo tratará os aspectos gerenciais relativos a Operação e Manutenção – O&M dos circuitos de Backhaul contratados, tendo como principais objetivos:
- 4.2.1.1 Acompanhar e revisar o desempenho de O&M, em relação às metas acordadas entre as PARTES;
 - 4.2.1.2 Implantar iniciativas de melhorias relacionadas com os procedimentos de O&M entre as redes;
 - 4.2.1.3 Acompanhar e incentivar as ações corretivas apropriadas referentes ao Procedimento de Escalonamento;
 - 4.2.1.4 Acompanhar e incentivar ações corretivas apropriadas quando os problemas entre as redes afetarem o desempenho;
 - 4.2.1.5 Acompanhar e revisar o desempenho de O&M em relação aos parâmetros de qualidade dos Serviços Programados e,
 - 4.2.1.6 Assegurar que os níveis de desempenho e qualidade estabelecidos neste Anexo sejam cumpridos.
- 4.2.2 As PARTES se comprometem em formar o Grupo de Gestão de Desempenho no prazo de até 30 (trinta) dias da data de assinatura do Contrato de Backhaul, devendo neste prazo ser agendada a sua primeira reunião de formação e integração entre os representantes das PARTES.
- 4.2.2.1 A periodicidade das demais reuniões será acordada entre as PARTES;
 - 4.2.2.2 Cada reunião deverá ser sempre precedida de uma convocação contendo no mínimo: a pauta, os participantes, data, hora e local para sua realização. A realização da reunião depende da concordância das PARTES aos dados contidos na referida convocação.
 - 4.2.2.3 Os itens tratados em cada reunião deverão ser registrados em Ata e transmitida, por e-mail, aos seus participantes.
- 4.3 PROCEDIMENTO DE ACESSO E CIRCULAÇÃO DO PESSOAL DA TBRASIL NAS INSTALAÇÕES DA EMPRESA
- 4.3.1 Este item tem por finalidade a definição dos procedimentos relativos a circulação de pessoas e uso das instalações, quando aplicável, tendo como objetivo manter a segurança e a integridade dos bens e dos funcionários das PARTES envolvidas.
- 4.3.2 As PARTES se comprometem a cumprir os procedimentos estabelecidos neste item, que deverão ser padronizados e não discriminatórios.
- 4.3.3 Cabe à EMPRESA:
- 4.3.3.1 Informar à TBRASIL o(s) seu(s) ponto(s) de contato, fornecendo número do telefone ou outro meio de comunicação, em que o mesmo possa ser localizado 24h por dia, para iniciar o processo de autorização de acesso às dependências da EMPRESA para fins de manutenção. Nas ações que possam trazer riscos à operação de qualquer uma das empresas, estas somente serão realizadas mediante a autorização dos PCF.

ANEXO IV*Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais*

4.3.3.2 Proceder, nos prazos acordados, a autorização de Acesso para o pessoal indicado pela TBRASIL.

4.3.3.3 Apresentar à TBRASIL seu procedimento de segurança e acesso, por endereço em caso de políticas distintas, em até 10 (dez) dias da assinatura do Contrato de Backhaul, devendo conter no mínimo os itens especificados abaixo:

- **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 da Empresa.
- ❖ Os procedimentos específicos de cada instalação predial constarão dos respectivos regulamentos internos, onde serão definidas as soluções com relação aos acessos as áreas não cedidas.

- **Área Restrita**

- ❖ Compreende as instalações ou dependências da EMPRESA 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.

- **Operacionalização e Controle**

- ❖ 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.
- ❖ O controle de circulação é realizado, basicamente, através dos crachás, dos documentos para registro, autorização e consulta e dos dispositivos eletrônicos de controle de acesso.
- ❖ Os empregados, representantes, prepostos e contratados da TBRASIL têm a circulação liberada apenas nos ambientes necessários à manutenção ou instalação dos equipamentos, acompanhados por empregado da EMPRESA ou ao seu critério, sendo expressamente proibido o acesso a quaisquer outras dependências.
- ❖ O acesso a áreas restritas da EMPRESA só deve ocorrer mediante prévia autorização e com acompanhamento, sempre que possível, de empregado da mesma, além de outras medidas a critério da Administração Local.



ANEXO IV

Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais

4.3.4 Cabe à TBRASIL:

4.3.4.1 Responsabilizar-se pela segurança de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes, bem como pelo provimento de equipamentos de proteção individual dos mesmos;

4.3.4.2 Responsabilizar-se por todos os atos de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes;

4.3.4.3 Responsabilizar-se ainda, pela boa conduta de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes, podendo a EMPRESA exigir a imediata substituição, ou retirada, de qualquer pessoa, cuja atuação julgue inadequada, mediante justificativa formalizada à TBRASIL;

4.3.4.4 Atender indistintamente aos avisos afixados no interior do edifício ou container, em particular sobre não alterar as condições de temperatura e umidade, não mudando a regulação do sistema de climatização ou deixando as portas externas abertas;

4.3.4.5 Informar a necessidade de interligação ou fornecimento de pontos de energia, os quais devem ser providenciados por pessoal técnico especializado da EMPRESA.

4.4 PROCEDIMENTO PARA RESTAURAÇÃO DE FALHAS

4.4.1 Serão consideradas falhas a interrupção do serviço e/ ou o aumento da taxa de erro estabelecida neste Anexo.

4.4.2 Detecção de Falha

4.4.2.1 Na abertura do Bilhete de Defeito (BD) a EMPRESA deverá informar a localidade e o número do Backhaul com falha.

4.4.2.2 Antes de comunicar uma falha, a EMPRESA deve assegurar-se de que exista uma falha genuína, e que todo esforço foi feito para testá-la na sua Rede.

4.4.2.3 Recebendo o BD, a TBRASIL deve executar o diagnóstico para comprovar se é falha na sua própria Rede. Se for comprovada uma falha na Rede TBRASIL, então os procedimentos normais de solução de falhas serão aplicados. Caso contrário, o PCF da TBRASIL irá contatar o PCF da EMPRESA para avisar que não foi encontrada qualquer falha e encerrará o BD, registrando a ocorrência e cobrada uma Visita Improcedente.

4.4.3 Troca de Informações Operacionais

4.4.3.1 Todas as comunicações (abertura e fechamento) operacionais que afetem o serviço deverão ser registradas pela TBRASIL.

4.4.4 Tratamento da Falha



ANEXO IV

Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais

- 4.4.4.1 O SAT (Serviço de Atendimento Técnico) será responsável por fornecer informações atualizadas à EMPRESA durante o desenvolvimento de solução da falha. As informações sobre o andamento de uma restauração de serviço ou reparo de falha serão dadas conforme acordado caso a caso.
- 4.4.4.2 Falhas complexas ou recorrentes podem necessitar de investigação por uma equipe conjunta de suporte técnico.
- 4.4.5 Solução de Falha
 - 4.4.5.1 Quando a TBRASIL entender que a falha tenha sido solucionada deve imediatamente dar confirmação positiva à EMPRESA.
 - 4.4.5.2 Caso a EMPRESA concorde com a solução da falha, a mesma será considerada encerrada quando as duas PARTES entenderem o pleno funcionamento, com comunicação aos respectivos PCF que encerrarão o BD.
 - 4.4.5.3 Caso a EMPRESA não concorde com a solução da falha, em função de persistência do problema, a TBRASIL deverá continuar os testes até a solução efetiva do problema.
 - 4.4.5.4 Caso a EMPRESA verifique que em até 30 (trinta) dias do BD encerrado o problema voltou a ocorrer, a mesma deverá proceder a abertura de um novo BD, com marcação de reincidência.
 - 4.4.5.5 Circuitos em Falha não deverão ser recolocados em serviço até que as PARTES concordem que todos os testes foram realizados e que os circuitos estão completamente normalizados, conforme padrões de desempenho e qualidade estabelecidos neste Anexo.
 - 4.4.5.6 Caso seja necessária a realização de teste conjunto para a solução de falha, a EMPRESA deverá disponibilizar técnico e telefone de contato para os testes.
- 4.4.6 Procedimento relativo à abertura e fechamento do Bilhete de Defeito - BD
 - 4.4.6.1 Toda comunicação entre as PARTES com relação a qualquer atividade de recuperação, exercida nos circuitos, requer registro através do BD.
 - 4.4.6.2 Compete à EMPRESA promover a Abertura do BD, através de contato telefônico, com o intuito de registrar a reclamação, acionando assim o início da recuperação da falha.
 - 4.4.6.3 A recuperação da falha será comunicada imediatamente à EMPRESA. Em caso de concordância será feito o fechamento do BD indicando como hora de finalização da falha aquela informada à EMPRESA. No encerramento do BD, a TBRASIL deverá identificar o nome e ou Registro do Empregado (RE) ou o preposto da EMPRESA, responsável pela autorização de encerramento do BD, caracterizando assim o término da recuperação da falha.



ANEXO IV

Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais

4.4.6.4 O BD servirá como fonte oficial para prover um histórico de todas as atividades envolvidas na operação dos circuitos.

4.4.7 Prazos para Restauração da Falha

Restauração de Falha	
Número de Ocorrências (%)	Tempo para Reparo (horas)
80 (oitenta)	Até 4 (quatro)
10 (dez)	Até 12 (doze)
10 (dez)	Acima de 12 (doze)

4.4.8 Processo de Escalonamento

- 4.4.8.1 É de responsabilidade da EMPRESA iniciar, por telefone ou por escrito, o processo de escalonamento.
- 4.4.8.2 Os níveis, prazos e contatos do Processo de Escalonamento da TBRASIL e da EMPRESA deverão compor o Apêndice B deste Anexo, mediante acordo entre as PARTES.
- 4.4.8.3 As PARTES se comprometem em manter o Apêndice B mencionado acima, atualizado, registrando as possíveis alterações e/ou substituições por e-mail ou carta.
- 4.4.8.4 A EMPRESA poderá ainda iniciar o processo de escalonamento quando for verificado que os circuitos afetados não poderão ser restaurados dentro dos prazos estabelecidos ou, não for possível acordo sobre a propriedade de uma falha ou, quando as práticas normais não forem cumpridas ou, quando a gravidade da situação assim exigir.
- 4.4.8.5 A TBRASIL também pode escalonar uma falha antecipadamente se necessitar de informações para avançar na solução da falha e tais informações não lhe tiverem sido fornecidas dentro de um prazo razoável. Porém, também deve ter início com uma comunicação da TBRASIL ao PCF da EMPRESA a fim de que ambos possam manter os registros deste processo.

4.5 SERVIÇO PROGRAMADO / PREVENTIVO (ATIVIDADES PROGRAMADAS)

- 4.5.1 Considera-se serviço programado qualquer intervenção que possa afetar os serviços contratados pela EMPRESA, como: realização de testes, manutenção e reparo dos circuitos de Backhaul, substituição de equipamentos e modificação nos meios de transmissão, etc.



ANEXO IV

Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais

- 4.5.2 Qualquer atividade que necessite ser realizada fora da janela de Manutenção deverá ser negociada e formalizada entre as PARTES.
- 4.5.3 Podem ser executados os seguintes tipos de Serviços Programados:
 - 4.5.3.1 Serviços de Atividade Programada e Emergencial de Grande Vulto;
 - 4.5.3.2 Serviços de Atividade Programada e Emergencial Específica.
- 4.5.4 A TBRASIL envidará os melhores esforços para notificar a EMPRESA sobre as atividades programadas com antecedência de 30 (trinta) dias, desde que tecnicamente viável, devendo a EMPRESA se manifestar sobre o eventual impeditivo em até 48 (quarenta e oito) horas após a notificação, ou outro prazo acordado entre as PARTES.
 - 4.5.4.1 A notificação será enviada por e-mail ou fax para o PCF da EMPRESA e a concordância da EMPRESA deve ser feita, também por escrito, através de e-mail ou fax ao PCF da TBRASIL.
- 4.5.5 A TBRASIL enviará à EMPRESA notificações contendo, no mínimo, as seguintes informações:
 - 4.5.5.1 O nome de quem a originou, seu endereço, telefone e número de fax;
 - 4.5.5.2 O número de referência da atividade programada;
 - 4.5.5.3 A data, hora e previsão de duração da atividade programada;
 - 4.5.5.4 Tipo da atividade programada;
 - 4.5.5.5 Tipo de distúrbio que a atividade programada irá causar;
 - 4.5.5.6 Classificação de riscos envolvidos;
 - 4.5.5.7 Motivo para realização da atividade programada;
 - 4.5.5.8 Informação do que será feito (especificando os equipamentos envolvidos);
 - 4.5.5.9 Pessoal envolvido (nome, RG e telefone);
 - 4.5.5.10 Local onde será realizada a atividade programada;
 - 4.5.5.11 Outras informações relevantes.
- 4.5.6 Se, por qualquer razão, a EMPRESA não concordar com a atividade programada, deve contatar prontamente a TBRASIL para discutir e acertar uma alternativa. Se não for possível um acordo, o processo de escalonamento poderá ser iniciado pelas PARTES.
- 4.5.7 As PARTES poderão cancelar a execução de uma atividade programada se:
 - 4.5.7.1 For desrespeitada a janela de manutenção acordada (atraso no início da atividade);
 - 4.5.7.2 Ocorrerem problemas nas redes de uma das PARTES que inviabilizem a realização da mesma;



ANEXO IV

Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais

- 4.5.7.3 Ocorrerem imprevistos com as equipes técnicas envolvidas na atividade, impossibilitando a mesma.
- 4.5.7.4 Se a atividade programada não puder ser concluída no prazo declarado na notificação, o PCF da TBRASIL deverá informar imediatamente ao PCF da EMPRESA.
- 4.5.8 As PARTES deverão observar os seguintes pontos:
 - 4.5.8.1 O acesso aos sites deverá obedecer aos critérios definidos neste Anexo.
 - 4.5.8.2 Ao chegar ao site a TBRASIL deverá informar ao PCF da EMPRESA o início da atividade.
 - 4.5.8.3 Imediatamente ao sair do site, a TBRASIL deverá informar a EMPRESA o término da atividade.
- 4.5.9 Redução de Prazos para Notificação
 - 4.5.9.1 A redução dos prazos estabelecidos para notificação de atividades programadas será permitida nos casos onde houver risco iminente de interrupção de serviço, ou necessidade de mudanças de configuração e ou equipamentos, quando em comum acordo por ambas as PARTES. Esta notificação deve ser feita por escrito.

5 DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1 VISITA TÉCNICA IMPROCEDENTE – VTI

- 5.1.1 Ficará caracterizada como Visita Técnica Improcedente - VTI as visitas previamente agendadas do técnico da TBRASIL, que resultaram inviabilizadas por pendência exclusiva da EMPRESA, tais como endereço informado incorreto, local fechado, defeito no equipamento ou na rede de interligação da EMPRESA, dentre outras, sendo que para cada ocorrência, será devido pela EMPRESA à TBRASIL o valor correspondente de acordo com Tabela II do Anexo I.