

## **ANEXO 7 – MPPO – MANUAL DE PRÁTICAS E PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS – CLASSE I, II E III**

### **CONTEÚDO**

#### **1. GENERALIDADES**

#### **2. FINALIDADE**

#### **3. ESTRUTURA DA RELAÇÃO DE 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 – PCFI.
- 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.
- 4.4 Procedimento para aviso de Serviço Programado.
- 4.5 Avaliação de Qualidade da Rede.

#### **5. PROCEDIMENTO DE ACESSO E CIRCULAÇÃO DE PESSOAL NAS INSTALAÇÕES DA EMPRESA CEDENTE**

- 5.1 Definições.
- 5.2 Operacionalização e controle vigente à **PARTE** cedente e solicitante.

#### **6. APÊNDICES**

- A.** Contato com os Centros de Gerência e Solicitação de Acesso.
- B.** Contatos para processo de Escalonamento.
- C.** Modelo de relatório de Pendências.
- D.** Procedimentos de abertura de Bilhete de Anormalidade.
- E.** Formulário Bilhete de Atividade / Anormalidade.
- F.** Contato Serviço Programado.
- G.** Solicitação de atividade e acesso.

## 1. GENERALIDADES

Este documento, constituído por um manual a ser utilizado como referência, denominado “**Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais**”, **MPPO**, representa o total entendimento do **GRUPO TELEFÔNICA** em relação à matéria aqui disciplinada, atendendo ao disposto na Oferta Pública de Interconexão integrada ao Contrato de Interconexão.

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

- 1.1. Para uma melhor coordenação do Processo de relacionamento de O&M relativo à Interconexão, o MPPO prevê o estabelecimento de um Grupo de Acompanhamento de O&M – GAO&M, onde representantes de ambas as Partes serão nomeados. O funcionamento será baseado em reuniões regulares, completadas por reuniões de subgrupos específicos, caso necessário.

No caso de conflito entre o disposto no MPPO e na Oferta Pública de Interconexão ou Contrato de Interconexão estes últimos prevalecerão.

## 2. FINALIDADE

Este *Manual*, denominado “**Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais**”, **MPPO**, tem por finalidade disciplinar práticas, procedimentos, planos e políticas identificadas na Oferta Pública de Interconexão e no Contrato de Interconexão, estabelecendo, como fim último, um padrão operacional comum entre o **GRUPO TELEFÔNICA** e a **OPERADORAB**.

## 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, priorizar as falhas e monitorar os riscos para assegurar que a meta de tempo para restauração seja alcançada. A atividade do PCFI pode ser, se isto for apropriado, realizada pelo próprio Centro de Gerenciamento da Rede das **PARTES** interconectadas.

### 3.2 Definições para os PCFI

O Centro de Gerência de Interconexão do **GRUPO TELEFÔNICA** realizará as funções de PCFI para relações de O&M da Interconexão, sendo que as informações para contato do **GRUPO TELEFÔNICA** quanto da **OPERADORAB** estão especificadas no Apêndice A deste Anexo

#### 3.2.1 Especificamente cada PCFI será responsável por:

- a) Manter uma base de dados que deve conter os detalhes de todas as falhas tratadas entre os dois PCFI. Os registros devem ser mantidos durante 12 meses no mínimo, para possível análise durante as reuniões de revisão de serviço.
- b) As **PARTES** deverão manter profissionais qualificados e atendimento permanente com 24 horas por 7 dias da semana, durante os 365 dias do ano. As **PARTES** deverão prover pontos de contato acessíveis por telefone, *Fax* e *e-mail*.
- c) Coordenar a solução da falha dentro de sua própria rede e a subsequente comunicação da solução à outra.

- d) Manter a outra **PARTE** informada dos eventos que possam afetar o desempenho dos serviços oferecidos através da interconexão.
- e) Assegurar que os níveis de Qualidade de Serviço estabelecidos no Contrato de Interconexão sejam cumpridos.
- f) Assistir a outra **PARTE** no serviço de restauração onde e quando as circunstâncias da falha fizerem tal assistência necessária.
- g) As **PARTES** se comprometem a não informar a clientes/usuários, os números de telefones de contatos do 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 do **GRUPO TELEFÔNICA** e da **OPERADORAB** 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 via sistema e em caso de falha no sistema de *e-mail* as trocas de informações deverão ser realizadas via *fax* com confirmação por telefone da reclamante para a **PARTE** reclamada.

### 3.4 Grupo de Acompanhamento de Gerência de Rede

O Grupo de Acompanhamento de Gerência de Rede tratará aspectos gerenciais relativos à O&M da Interconexão. Os principais objetivos do GRUPO DE ACOMPANHAMENTO DE GERÊNCIA DE REDE –GAO&M 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 onde 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 de Interconexão sejam cumpridos.
- h) Assistir a outra Parte no serviço de restauração onde e quando as circunstâncias da falha fizerem tal assistência necessária.
- i) O trabalho de restauração do tráfego tem prioridade sobre o conserto de defeitos.

As informações sobre os representantes das **PARTES** estão descritas no Apêndice A deste Anexo.

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

##### 4.1. Definições de Falhas

###### 4.1.1. Classificação de Falha

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



- Falha de Enlace: entende-se como Falha de Enlace, uma 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.
- Falha de Bilhetagem: entende-se como Falha de Bilhetagem aquelas que afetem os campos de identificação do registro de chamadas, utilizadas na tarifação entre as **PARTES**.
- Falha de Portabilidade: Entende-se como falha de Portabilidade qualquer falha que envolva pelo menos um assinante portado seja ele “A” ou “B”.

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

Estes níveis de prioridade deverão ser referenciados na abertura do BA, sendo estes definidos pela **PARTE** reclamante, e desde que obedeça aos critérios definidos neste MPPO, não poderão ser modificados pela empresa destinatária do BA, sem prévio aviso e acordo entre as **PARTES**.

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

| Falha          | Descrição   |
|----------------|---|
| <b>CRÍTICA</b> | -Interrupção total dos circuitos de interconexão;<br>-Interrupção maior que 50% dos enlaces de sinalização com a outra Operadora;<br>-Completamento de chamadas nas rotas)de interconexão abaixo de 20%;<br>-Interrupção maior que 50% dos circuitos de interconexão<br>-Chamadas não completadas para os códigos de Serviços de Utilidade Pública de Emergência definidos pela ANATEL (Anexo 5), no relacionamento Operadora Móvel –Operadora Fixa<br>- Reclamações oriundas da ANATEL que contenham ID ANATEL vinculado (A ID deve ser informada no momento da abertura do BA)<br>-Chamadas não completadas para Códigos Não Geográficos (0800, 0500, 0300) |

|  |                   |
|--|-------------------|
|  <br><b>WA STFC NNN 20XX</b> | <b>OPERADORAB</b> |
|--|-------------------|

|              |  |
|--------------|--|
| <b>MAIOR</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Completamento pontual de chamadas nas rotas de interconexão abaixo de 40%;</li> <li>-Chamadas não completadas para um CSP (Código de Seleção de Prestadora);</li> <li>-Encaminhamento de tráfego não autorizado pelas rotas de interconexão;</li> <li>-Encaminhamento de chamadas de entrada sem identificação do número do chamador;</li> <li>-Parâmetros de Qualidade de Transmissão (Taxa de erro, Segundos severamente errados e escorregamento) nas rotas ou enlaces de sinalização acima dos valores-padrão estabelecidos;</li> </ul>  |
| <b>MENOR</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Chamadas originadas e terminadas em prefixos da Operadora, não completadas pela rede da outra Operadora;</li> <li>-Chamadas não completadas em roaming para os códigos de Serviços de Utilidade Pública de Emergência definidos pela ANATEL (Anexo 5), no relacionamento Operadora Fixa –Operadora Móvel;</li> <li>-Qualquer falha que não cause interrupção dos circuitos de interconexão, mas que reduza o completamento de chamadas para um grupo de assinantes de Parte da numeração de um prefixo ou para um assinante.</li> <li>-Falhas que afetam os registros de bilhetagem e que não impedem o completamento das chamadas.</li> </ul> |

## 4.2. PROCEDIMENTO DE RECUPERAÇÃO DE FALHAS

### 4.2.1. Procedimentos

#### a) Detecção de Falha

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

- Na troca de informação deverá ser identificado o DPC/OPC e o CIC da Rota.
- 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 **PORTE** que originará o BA.
- Caso a falha seja detectada para uma Empresa Terceirizada, por uma das **PARTES**, esta deve manter o BA aberto e somente fechá-lo após a remoção do defeito, notificando a reclamante.
- Quando for necessária a cooperação, um teste conjunto será agendado pelos PCFI. Após os testes, os GAO&M das Partes A e B devem acordar a propriedade da falha. O proprietário da falha fica então responsável pela restauração e eventual comunicação de sua solução.
- Será considerado como horário de início de falha, o momento de abertura do BA entre as **PARTES**.
- Será considerado como horário de encerramento da falha, o momento acordado entre os dois técnicos das **PARTES**, considerado como defeito removido, mesmo que a confirmação oficial seja feita algum tempo depois, desde que haja o consenso entre as **PARTES**, com verificação da restauração do equipamento, circuito, outros, utilizado no tráfego / serviço telefônico real.

#### b) Troca de Informações Operacionais

- Todas as comunicações (abertura e fechamento) operacionais que afetem a Interconexão serão repassadas aos PCFI.
- Devem ser fornecidas informações suficientes para que ambas as **PARTES** executem seus diagnósticos e depois prossigam na solução. Estas informações devem ter como base as perguntas feitas pelos PCFI no recebimento das comunicações individuais, conforme acordado no Contrato de interconexão – Bilhete de Anormalidade (BA). Estas 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 (registro), isto é, identificação única que deve ser mencionada em todas as oportunidades subsequentes. Isto garantirá que sejam periodicamente comunicadas estatísticas corretas

para as revisões periódicas de desempenho que serão feitas nas Reuniões do 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 quaisquer falhas que pareçam 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 utilizar-se 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.
- Onde 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 tal equipe definir necessidade de atuação no *site*, devem ser respeitados os critérios do acordo bilateral com cumprimento do item 5 "Procedimento de Acesso e Circulação de Pessoal nas Instalações da Empresa Cedente".
- Ambas as **PARTES** darão assistência sempre que solicitadas para identificação das Falhas de Enlaces de Interconexão e, se necessário, par Falhas de Rede.

### d) Solução de Falha

Quando qualquer das **PARTES** entender que a falha tenha sido solucionada deve imediatamente dar confirmação positiva à outra **PARTE**. As seguintes situações podem ocorrer:

- A **PARTE** reclamante concorda com a solução da falha. A falha será considerada encerrada quando a **PARTE** que a comunicou aceitar a informação de solução através do fechamento do BA.
- A **PARTE** reclamante não concorda com a solução da falha, em função de continuar observando o problema. Neste caso, a **PARTE** reclamante em até 24 (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 24 (vinte e quatro) horas do BA encerrado o problema voltou a ocorrer. Neste caso, deverá ser aberto novo BA, com marcação de reincidência.

## 4.2.2. Dados necessários para abertura de BA.

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

- **Interrupções nas rotas e/ou Links de Sinalização entre as Operadoras:**
  - Rota/Link de Sinalização em que a falha encontra-se presente;
  - OPC (*Point Code* de Origem);
  - DPC (*Point Code* de Destino);

- CIC (Faixa de circuitos envolvidos);
- Contato para testes em conjunto;
- Descrição da falha.
  
- **O Assinante da Operadora Ofensora não origina chamadas para assinante da Operadora Ofendida:**
  - Número de A;
  - Número de B;
  - Contato para testes em conjunto;
  - Em caso de chamadas LD (Longa Distância) é necessário informar o CSP (Código de Seleção de Prestadora) utilizado;
  - Descrição da Falha.
  
- **Assinante da Operadora Ofensora não recebe chamadas de assinante da Operadora Ofendida:**
  - Número de A;
  - Número de B;
  - Contato para testes em conjunto;
  - Formato de entrega da chamada;
  - OPC;
  - DPC;
  - *Release* ou Mensagem recebida;
  - Em caso de chamadas LD (Longa Distância) é necessário informar o CSP (Código de Seleção de Prestadora) utilizado;
  - Descrição da Falha;
  
- **Assinante da Operadora A (Ofendida ou Ofensora) não origina ou não recebe SMS/MMS de assinante da Operadora B (Ofensora ou Ofendida):**
  - Número de A;
  - Número de B;
  - Número para contato no caso de testes em conjunto;
  - Descrição da Falha.
  
- **Assinante da Operadora Ofendida em Roaming na rede da Operadora Ofensora:**
  - Número do cliente que está em *Roaming*;
  - Número de B;
  - Número para contato no caso de testes em conjunto;
  - Descrição da falha:
    - IMSI;
    - VLR;
    - se é pós-pago ou pré-pago (no caso de pré-pago se possui crédito);
    - não origina/não recebe chamadas diretas ou a cobrar;
    - não se registra ou não consegue utilizar algum tipo de serviço (SMS, WAP, *Internet*, MMS);
    - Número possível de contato com o cliente;
    - Forma de discagem do número de B;
    - Local da anormalidade (cidade/bairro);
    - Se o assinante é pré-pago enviar a sinalização da plataforma de IN (rede inteligente).

- **Falhas de Bilhetagem, Encaminhamento de tráfego indevido:**
  - Descrição da falha;
  - Contato para testes em conjunto;
  - OPC;
  - DPC;
  - FDS (Fim de Seleção);
  - Amostra de chamadas (CDR em formato .xls ou .txt), com registros de data/hora, duração de cada chamada, etc.).
  
- **Baixo Completamento de Chamadas em Rota de Interconexão:**
  - Somente as falhas de completamento de chamadas de congestionamento serão tratadas por BA de Desempenho;
  - *Releases* que serão consideradas como congestionamento: #34, #42, #47 e #58;
  - Períodos e horários das coletas de evidências para comprovação da falha: 3 quintas-feiras consecutivas nos horários de PMM do DDX;
  - Acima de 4% de chamadas perdidas com um mínimo de 50 chamadas (30 para internacional) por CN+prefixo;
  - Envio do arquivo com amostra das chamadas: Quantitativo das chamadas, Nro A, Nro B, OPC, DPC, Rel e data e hora da chamada.

#### 4.2.3. BA de Transporte

Quando a falha entre as Operadoras signatárias deste acordo envolver uma terceira operadora de transporte, a abertura de BA de falhas de encaminhamento para a Operadora de transporte deverá ser feita pela Operadora de origem, mesmo esta não sendo a detentora da receita da chamada:

- a) Assinante de origem reclama para sua Operadora que não consegue completar chamadas diretas e/ou a cobrar para um assinante de outra Operadora:
  - Operadora Ofendida testa e verifica que a falha não está em sua rede;
  - Operadora Ofendida abre BA para a Operadora de transporte.
  
- b) Assinante de destino reclama para sua Operadora que não recebe chamadas diretas e/ou a cobrar de um assinante de outra Operadora:
  - Operadora Ofendida testa e verifica que a falha não está em sua rede;
  - Operadora Ofendida abre BA para a Operadora de origem;
  - Operadora de Origem testa e verifica que a falha não está em sua rede;
  - Operadora de Origem abre BA para Operadora de Transporte

No caso de interrupções ou quedas acentuadas no completamento de chamadas nas rotas entre as Operadoras, cada uma das Operadoras (de origem, de destino ou de transporte de tráfego) poderá abrir BA para a outra Operadora da rota em questão.

## 4.2.4. Macro-fluxo de Recuperação



## 4.2.5. TABELA

| O QUE   | QUEM      | QUANDO   | ONDE  | POR QUE   | COMO  |
|---|-----------|--|---|---|---|
| Empresa A executa procedimentos internos                              | Empresa A | Quando a anormalidade verificada na interconexão for de sua responsabilidade | No CENTRO DE GERENCIA DE REDE da Empresa A  | Para restaurar a falha verificada                 | Através de procedimentos operacionais internos        |
| Empresa A interage com Empresa B até o fechamento do BA               | Empresa A | Após verificação que existe BA aberto em relação à anormalidade              | No CENTRO DE GERENCIA DE REDE da Empresa A  | Para acompanhar tempo de restabelecimento         | Monitorando a recuperação da Anormalidade             |
| Empresa A abre BA padrão  | Empresa A | Imediatamente após verificar que a falha não está em sua Rede                | No CENTRO DE GERENCIA DE REDE da Empresa A  | Para restabelecer normalidade da Rede             | Através de preenchimento dos campos específicos do BA |
| Empresa A envia BA para Empresa B                                     | Empresa A | Após abertura do BA  | No CENTRO DE GERENCIA DE REDE da Empresa A  | Para restabelecer normalidade da Rede             | Através de <i>e-mail</i>                              |
| Empresa A confirma o encaminhamento                                   | Empresa A | Imediatamente após a emissão da BA para a Empresa B                          | No CENTRO DE GERENCIA DE REDES da Empresa A | Para confirmar a BA encaminhado                   | Confirmando através do próprio <i>e-mail</i>          |
| Empresa B recebe BA aberto  | Empresa B | Após o envio pela Empresa A  | No CENTRO DE GERENCIA DE REDE da Empresa B  | Para testes e restabelecimento da anormalidade    | Através de <i>e-mail</i>                              |
| Empresa B executa procedimentos internos                              | Empresa B | Quando a anormalidade verificada na interconexão for de sua responsabilidade | No CENTRO DE GERENCIA DE REDE da Empresa B  | Para restaurar a falha verificada                 | Através de procedimentos operacionais internos        |
| Empresa B fecha BA  | Empresa B | Quando a anormalidade for restabelecida                                      | No CENTRO DE GERENCIA DE REDE da Empresa B  | Para registro da falha                            | Através de preenchimento dos campos específicos do BA |
| Empresa B informa Empresa A   | Empresa B | Após o fechamento do BA  | No CENTRO DE GERENCIA DE REDE da Empresa B  | Para informar restabelecimento da anormalidade    | Através de <i>e-mail</i>                              |
| Empresa B confirma o encaminhamento                                   | Empresa B | Imediatamente após a emissão da BA para a Empresa A                          | No CENTRO DE GERENCIA DE REDE da Empresa B  | Para confirmar o BA encaminhado                   | Confirmando através do próprio <i>e-mail</i>          |
| Empresa A reabre o BA antes de decorrer 2 horas do fechamento do BA   | Empresa A | Imediatamente após a análise do BA fechado                                   | No CENTRO DE GERENCIA DE REDE da Empresa A  | Para normalizar a irregularidade                  | Através de <i>e-mail</i>                              |
| Empresa A emite novo BA se decorridas 2 horas após o fechamento do BA | Empresa A | Após a análise do BA fechado   | No CENTRO DE GERENCIA DE REDE da Empresa A  | Para restabelecer normalidade da Rede             | Através do preenchimento dos campos específicos do BA |
| Empresa B aciona Empresa A para teste                                 | Empresa B | Quando não for detectada falha na Empresa B                                  | No CENTRO DE GERENCIA DE REDE da Empresa B  | Para efetuar testes em conjunto entre as Empresas | Através de contato telefônico                         |

#### 4.2.6. Prazos para Restauração das Falhas de Enlace de Rede e Bilhetagem.

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

| Falha   | Meta de Reparo      |
|---------|---------------------|
| Crítica | 90% em até 6 horas  |
| Maior   | 80% em 24 horas     |
| Menor   | 80% em até 72 horas |

Obs: A hora de contagem de início da falha é a hora registrada no *e-mail/fax* recebido pelo PCFI da Parte B. A hora de finalização de uma falha é quando os dois técnicos das **PARTES**, concordam que a falha foi removida e restaurado o equipamento, circuito, outros utilizados para tráfego / serviço telefônico real.

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

#### 4.2.7. Processo de Escalonamento

- Quando a **PARTE** que encaminhou a notificação de falha (Parte reclamante) não estiver de acordo com a restauração do serviço em primeira instância, esta falha pode ser escalonada e comunicada ao PCFI da outra **PARTE**. Onde for verificado que os enlaces defeituosos não poderão ser restaurados dentro dos prazos estabelecidos, é responsabilidade da equipe de manutenção da **PARTE** reclamante solicitar a adoção do Processo de Escalonamento. Este Processo terá início com uma comunicação do 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 das **PARTES** esteja sendo seriamente afetado, ou em que o tempo previsto de solução adentre em um período de pico no tráfego (o motivo deve ser informado no pedido).
- A **PARTE** que recebe o pedido também pode escalar uma falha se necessitar de informações para avançar na solução da falha e tais informações não lhe tiverem sido fornecidas dentro de um prazo informado. Se o prazo do Processo de Escalonamento tiver expirado, mas os PCFI das **PARTES** estiverem satisfeitos com o andamento da solução da falha, então nenhum escalamento imediato será necessário.
- O Processo de Escalonamento pode ser adiado por 24 horas a critério dos PCFI na eventualidade de uma falha importante fora da planta (por exemplo, cabo desenterrado, colapso de cabo suspenso, etc.), ou por um período estabelecido de comum acordo quando a falha houver sido identificada e estiver sendo satisfatoriamente cuidada pelas equipes de manutenção de ambas as **PARTES**.

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

As **PARTES** devem acordar os níveis do Processo de Escalonamento e os prazos cujo não cumprimento justificará o escalonamento.

As **PARTES** devem envidar todos os esforços para chegar a um acordo em cada nível do referido processo. Se nenhum acordo for possível, devem passar ao próximo nível de escalonamento, conforme detalhado no próximo item.

Os contatos para início do Processo de Escalonamento constam no Anexo II .

#### b) Prazos do Processo de Escalonamento

Ficam estabelecidas as seguintes 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 |          |          |          |
|----------------------|------------------------------------|----------|----------|----------|
|                      | CGR                                | Nível 1  | Nível 2  | Nível 3  |
| CRÍTICA              | 2 horas                            | 4 horas  | 6 horas  | 8 horas  |
| MAIOR                | 4 horas                            | 24 horas | 48 horas | 72 horas |
| MENOR                | 24 horas                           | 48 horas | 72 horas | 96 horas |

**Obs:** Para falha de rede existirá cobrança da solução do problema, através de relatórios a serem enviados por *e-mail* conforme APÊNDICE C.

### 4.3. BILHETE DE ATIVIDADE / ANORMALIDADE.

#### 4.3.1. Abrangência

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

#### 4.3.2. Responsabilidade

A Cargo dos PCFI de cada Parte.

#### 4.3.3. Generalidades.

- a) As **PARTES** acordam em avaliar a situação das notificações de anormalidades de rede mensalmente a menos que outra periodicidade venha a ser acordada entre as **PARTES**. A **PARTE** que enviou a notificação de anormalidade emitirá um relatório com a situação de todas as notificações do período do relatório. Deverão incluir os números dos BA (reclamante e reclamada), descrição da anormalidade, descrição de baixa, e o prazo para solução (especificando data e horário de recebimento e data e horário de fechamento).
- b) No caso das **PARTES** iniciarem o processo de gerenciamento de anormalidades sob o presente contrato no modo manual, envidarão esforços conjuntos para migrarem para uma interface eletrônica, assim que for viável.
- c) Os casos de posicionamento de BA pendentes deverão ser solicitados através de relatórios a serem enviados por *e-mail*, conforme Apêndice C desse anexo.

#### 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 mostrado no Apêndice D e o modelo está mostrado no Apêndice E, bem como a descrição do preenchimento de cada item.

### 4.4. PROCEDIMENTO PARA AVISO DE SERVIÇO PROGRAMADO

#### 4.4.1. Definições

Define-se como atividade programada qualquer trabalho necessário previsto para execução na Rede de uma **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;
- 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 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 aceito o serviço em questão.

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

É recomendável que a notificação contenha as seguintes informações:

- O nome de quem a originou, seu *e-mail*, telefone e número de *fax*;
- O número de referência do Serviço Programado;
- A data, hora e previsão de duração do Serviço Programado;
- Tipo de Serviço Programado;
- Tipo de distúrbio que o Serviço Programado irá causar;
- Outras informações relevantes.

Se, por qualquer razão, a **PARTE** que receber a notificação não concordar com o Serviço Programado, deve contatar prontamente a outra **PARTE**, através do PCFI, para discutir e acertar uma alternativa. Se não for possível um acordo, o próximo nível do Processo de Escalada deve ser contactado pela **PARTE** que deseja executar o Serviço Programado.

Se o Serviço Programado não puder ser concluído conforme declarado na notificação, a **PARTE** executante deverá imediatamente informar à outra **PARTE**, através do 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 empresas é das 02:00 as 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 pedido 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;
- 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, quando necessário, realizarão testes sistêmicos nos equipamentos, de modo a garantir o padrão de desempenho e qualidade.

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

###### 4.5.1.1 Disponibilidade mensal de 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).

###### 4.5.1.2 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 através da análise dos indicadores, esta solução não será através de BA e sim por envio de relatório de desempenho através de *e-mail/fax* entre as pessoas envolvidas e formalização do relatório via carta para a área de relacionamento da outra **PARTE**.
- Reuniões periódicas para avaliação das ações aplicadas para solução dos problemas reclamados pela outra **PARTE**.

#### 4.5.2. Metas de prazos para restauração.

As **PARTES** devem acordar níveis / metas de serviços que cumpram os padrões estabelecidos no Contrato 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, etc.).
- Equipamentos do sistema de telecomunicações (Distribuidor Geral, Sala Rádio, Central de Comutação, Sala de Multiplex, Centro de Controle, etc.).
- Equipamentos de processamento de dados (Centro e Núcleo de Processamento).

### 5.2. Operacionalização e controle referentes à Parte cedente e solicitante

#### 5.2.1. Atividades

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

#### 5.2.2. Instrumentos de Controle de Circulação

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

### 5.2.3. Procedimentos Aplicáveis ao Pessoal

- Os empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes da 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.
- O acesso a áreas restritas da **PARTE** Cedente 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
- Os empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes da Solicitante que circularem, sem autorização, nas áreas restritas da **PARTE** Cedente, terão, automaticamente, suspenso o acesso aos prédios compartilhados, com a correspondente formalização pela **PARTE** Cedente.

### 5.2.4. Procedimentos Aplicáveis à Autorização de Acesso

A **PARTE** cessionária deverá designar um ponto único de contato à **PARTE** cedente, fornecendo número do telefone ou outro meio de comunicação, em que o mesmo possa ser localizado 24h 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 empresas, estas somente serão realizadas mediante a autorização dos PCFI.

#### a) Acesso para Trabalhos Programados / 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 “Solicitação de Atividade de Acesso” Apêndice G, para o endereço descrito no Apêndice A, item 3, solicitando em horário comercial a liberação para execução dos Serviços com antecedência de 7 (sete) dias úteis.

Nesta solicitação a Empresa Solicitante deverá informar:

- Serviço a ser executado, incluindo os efeitos e as conseqüências;
- Nome e Documento das pessoas que executarão as atividades;
- Data e Horário (Início e Término) das atividades.

A resposta à solicitação deverá ser em até 2 (dois) dias úteis, a partir do recebimento, sendo que na ausência desta, entende-se aceita a solicitação acima.

Os envolvidos no reparo deverão apresentar documentação na recepção do prédio onde necessitar realizar a manutenção nos equipamentos afetados, para liberação de acesso.

#### b) Acesso para Manutenção Corretiva / Emergencial

- Serviço Corretivo / Emergencial: refere-se a problemas em circuitos ou equipamentos, que podem ocorrer a qualquer momento, envolvendo partes de comutação, transmissão ou infraestrutura, sendo necessário atendimento imediato.

A empresa solicitante entrará em contato com a Empresa Cedente, através dos contatos informados no Apêndice A, Item 3, informando via *e-mail* ou *fax* utilizando o modelo do documento “Solicitação de Atividade de Acesso” Apêndice G, podendo utilizar o contato telefônico para agilizar o reparo:

Nesta solicitação a Empresa Solicitante deverá informar:

- Serviço a ser executado, incluindo os efeitos e as conseqüências;
- Nome e Documento das pessoas que executarão as atividades;
- Data e Horário (Início e Término) das atividades.

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

**c) Cabem à Solicitante:**

- Comunicar previamente à **PARTE** Cedente, através de *e-mail* ou correspondência, as saídas de materiais ou equipamentos que deverão ocorrer, estando os mesmos sujeitos a verificações;
- Responsabilizar-se pela segurança de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes, bem como pelo provimento de equipamentos de proteção individual aos mesmos;
- Informar aos seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes, quanto à proibição de fumar ou provocar chama ou faísca nas áreas compartilhadas;
- Responsabilizar-se por todos os atos de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes, nas dependências da **PARTE** Cedente;
- Responsabilizar-se, ainda, pela boa conduta de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes, podendo a **PARTE** Cedente da infraestrutura exigir a imediata substituição, ou retirada, de qualquer pessoa, cuja atuação julgue inadequada, mediante formalização pela **PARTE** Cedente;
- Responsabilizar-se pelo cumprimento do regulamento interno específico de cada prédio compartilhado por parte de seus empregados, representantes, prepostos, contratados e visitantes;
- A circulação em áreas da Cedente para ações operacionais ou de manutenção, só poderá ser efetivada se previamente autorizada.
- 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.
- Todos os detritos remanescentes de trabalhos executados devem ser removidos antes de deixar a instalação, podendo ser acumulados em lugar apropriado. Quando o volume for significativo, deve ser providenciado o transporte para a sua remoção.
- Informar a necessidade de interligação ou fornecimento de pontos de energia, os quais devem ser providenciados por pessoal técnico especializado da Empresa Cedente.

## ANEXO 7 – APÊNDICE A – CONTATO COM OS CENTROS DE GERÊNCIA E ACESSO – CLASSE I, II e III

### 1. Informações para contato com os CENTROS DE GERÊNCIA DE REDE

#### a) OPERADORAB

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

#### b) GRUPO TELEFÔNICA

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Número de Telefone:</b> | <b>0800 120303 e ou (061) 9633 7085</b>   |
|                            |   |
| <b>e-mail:</b>             | <b>ba.interconexao@telefonica.com.br e ou</b><br><a href="mailto:cmd@vivo.com.br">cmd@vivo.com.br</a> |

### 2. Informações sobre os representantes das empresas

#### a) Representantes da **OPERADORAB**

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

#### b) Representantes do **GRUPO TELEFÔNICA**

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

### 3. Locais para solicitação de acesso às dependências para Trabalho Programado, Manutenção Preventiva, Corretiva e Emergencial

#### a) A autorização de acesso às dependências da **OPERADORAB** será descrita abaixo:


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

- Área:
- Endereço:
- CEP:
- Telefone:
- Fax:
- e-mail:

#### b) A autorização de acesso às dependências do **GRUPO TELEFÔNICA** será descrita abaixo:

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

- Área: **MC – MESA DE CONTROLE CENTRALIZADA**
- Endereço: RUA Lucas de Freitas Azevedo, 64 – Parada Inglesa – São Paulo – SP – CEP: 02033-010
- Fax: 11 2288-6313  
Telefone: 0800-775-6225  
e-mail: [ttmc@telefonica.com.br](mailto:ttmc@telefonica.com.br)

|   |                   |
|---|-------------------|
| <br>WA STFC NNN 20XX | <b>OPERADORAB</b> |
|---|-------------------|

## ANEXO 7 – APÊNDICE B – CONTATOS PARA PROCESSO DE ESCALONAMENTO – CLASSE I, II e III

### 1. Contatos para processo de Escalonamento no GRUPO TELEFÔNICA

| <b>Contato para Escalamto GRUPO TELEFÔNICA</b>   |                      |                       |                     |
|--|----------------------|-----------------------|---------------------|
| <b>Primeiro Nível</b>  | <b>Segundo Nível</b> | <b>Terceiro Nível</b> | <b>Quarto Nível</b> |
| Operadores Gestão<br><br>Tel : 0800 12 03 03<br><br><i>e-mail:</i><br>cpintercon@telefonica.com.br |                      |                       |                     |

### 2. Contatos para processo de Escalonamento na: OPERADORAB

| <b>Contato para Escalamto EMPRESA OPERADORAB</b>          |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <b>Primeiro Nível</b>                                     | <b>Segundo Nível</b>   | <b>Terceiro Nível</b>   | <b>Quarto Nível</b>  |
| <u>Operador</u><br><br>Tel:<br>Fax:<br><br><i>e-mail:</i> | <u>Supervisor do CGR</u><br><br>Tel:<br>Cel:<br>Fax:<br><br><i>e-mail:</i> | <u>Gerente de O&amp;M</u><br><br>Tel:<br>Cel:<br>Fax:<br><br><i>e-mail:</i> | <u>Gerente Territorial de Rede</u><br><br>Tel:<br>Cel:<br>Fax:<br><br><i>e-mail:</i> |

**ANEXO 7 – APÊNDICE C - MODELO DE RELATÓRIO DE PENDÊNCIAS CLASSE I, II e III****Ex. GRUPO TELEFÔNICA****1. Conta para envio/recepção de relatórios de pendências**STFC Região III: *e-mail* - [cpintercon@telefonica.com.br](mailto:cpintercon@telefonica.com.br)STFC Região I e II: *e-mail* – [cmd@vivo.com.br](mailto:cmd@vivo.com.br)Assunto ou “*subject*”: BA pendentes **GRUPO TELEFÔNICA** com a **OPERADORAB**.**Nome: PENDÊNCIAS OPERADORAB***Data: dd/mm/aa**Hora: hora:min*Nº do BA do Reclamante  
XXXXXXData Criação  
dd/mm/aa**Ex. OPERADORAB****2. Conta para envio/recepção de relatórios de pendências****OPERADORAB:** *e-mail* - *e-mail* – [xxx@operadorab.com.br](mailto:xxx@operadorab.com.br)Assunto ou “*subject*”: BA pendentes **OPERADORAB** com o **GRUPO TELEFÔNICA**.**Nome: PENDÊNCIAS GRUPO TELEFÔNICA***Data: dd/mm/aa**Hora: hora:min*Nº do BA do Reclamante  
XXXXXXData Criação  
dd/mm/aa

## ANEXO 7 – APÊNDICE D - PROCEDIMENTOS DE ABERTURA DE BILHETE DE ANORMALIDADE – CLASSE I, II e III

### 1. Procedimento de Abertura de BA por e-mail

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

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

O **GRUPO TELEFÔNICA** está disponibilizando a conta e-mail: [ba.interconexao@telefonica.com.br](mailto:ba.interconexao@telefonica.com.br) para o envio e recebimento de solicitação de abertura e baixa de BA **STFC região III**.

O **GRUPO TELEFÔNICA** disponibilizando a conta e-mail: [cmd@vivo.com.br](mailto:cmd@vivo.com.br) para o envio e recebimento de solicitação de abertura e baixa de BA **STFC região I e II**.

As **PARTES** enviarão no e-mail os BA com as informações apresentadas no modelo de BA do Anexo 5.

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

NOME DA OPERADORA\_NºDO BA\_CRITICIDADE

sendo,

- NOME DA OPERADORA: PRESTADORA RECLAMANTE.

- NºDO 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 conterà a informação LDN ou LDI.

### 2. Exemplos de classificação de criticidade.

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

Quando qualquer das **PARTES** comunicar uma Falha de Enlace de Interconexão, estas deverão classificar no campo "Assunto" ou "Subject" do e-mail, informações conforme padrão a seguir:

URGENTE – Ex.: Queda de *link* de sinalização provocando destino inacessível, degradação dos *links* de interconexão que estejam comprometendo o serviço, etc.



CRÍTICO – Ex.: Queda de um *link* de sinalização com o outro funcionando para o mesmo destino.

NORMAL - Ex.: Sistemas que não estejam afetando de imediato a planta, etc.

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

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

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

|  |                   |
|--|-------------------|
|  <br><b>WA STFC NNN 20XX</b> | <b>OPERADORAB</b> |
|--|-------------------|

CRÍTICO – Ex.: Situações de falhas que não representam perda de tráfego entre as duas redes, ou seja, perde-se um acesso específico, mas existem alternativas com capacidade de escoamento da demanda de chamadas.

NORMAL – Ex.: Clientes isolados que não estejam acessando prefixos, etc.

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

#### A. Fluxo de BA

| FLUXO DE BA POR E-MAIL – EMPRESA E GRUPO TELEFÔNICA  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| Fluxo do e-mail                                      | Conta de e-mail  |  | Informações do campo “Assunto” ou “Subject”                              |
| <b>ABERTURA</b><br>GRUPO TELEFÔNICA<br>▶ OPERADORAB  | <b>GRUPO TELEFÔNICA</b><br>STFC Região III<br><a href="mailto:ba.interconexao@telefonica.com.br">ba.interconexao@telefonica.com.br</a><br><b>STFC Região I e II</b><br>cmd@vivo.com.br | <b>OPERADORAB</b><br><br><i>(e-mail)</i>   | <b>GRUPO TELEFÔNICA</b><br><br>GRUPO TELEFÔNICA<br>_Nº DO BA_CRITICIDADE |
| <b>BAIXA</b><br>OPERADORAB ▶<br>GRUPO TELEFÔNICA     | <b>OPERADORAB</b><br><br><i>(e-mail)</i>   | <b>GRUPO TELEFÔNICA</b><br>STFC Região III<br><a href="mailto:ba.interconexao@telefonica.com.br">ba.interconexao@telefonica.com.br</a><br><b>STFC Região I e II</b><br>cmd@vivo.com.br | <b>OPERADORAB</b><br><br>ENCERRADO_GRUPO<br>TELEFÔNICA_Nº DO BA          |
| <b>DEVOLUÇÃO</b><br>OPERADORAB ▶<br>GRUPO TELEFÔNICA | <b>OPERADORAB</b><br><br><i>(e-mail)</i>   | <b>GRUPO TELEFÔNICA</b><br>STFC Região III<br><a href="mailto:ba.interconexao@telefonica.com.br">ba.interconexao@telefonica.com.br</a><br><b>STFC Região I e II</b><br>cmd@vivo.com.br | <b>OPERADORAB</b><br><br>INDEVIDO_GRUPO<br>TELEFÔNICA_Nº DO BA           |
| <b>ABERTURA</b><br>OPERADORAB ▶<br>GRUPO TELEFÔNICA  | <b>OPERADORAB</b><br><br><i>(e-mail)</i>   | <b>GRUPO TELEFÔNICA</b><br>STFC Região III<br><a href="mailto:ba.interconexao@telefonica.com.br">ba.interconexao@telefonica.com.br</a><br><b>STFC Região I e II</b><br>cmd@vivo.com.br | <b>OPERADORAB</b><br><br>OPERADORAB_Nº DO<br>BA_CRITICIDADE              |
| <b>BAIXA</b><br>GRUPO TELEFÔNICA<br>▶ OPERADORAB     | <b>GRUPO TELEFÔNICA</b><br>STFC Região III<br><a href="mailto:ba.interconexao@telefonica.com.br">ba.interconexao@telefonica.com.br</a><br><b>STFC Região I e II</b><br>cmd@vivo.com.br | <b>OPERADORAB</b><br><br><i>(e-mail)</i>   | <b>GRUPO TELEFÔNICA</b><br><br>ENCERRADO_<br>OPERADORAB_Nº DO<br>BA      |
| <b>DEVOLUÇÃO</b><br>GRUPO TELEFÔNICA<br>▶ OPERADORAB | <b>GRUPO TELEFÔNICA</b><br>STFC Região III<br><a href="mailto:ba.interconexao@telefonica.com.br">ba.interconexao@telefonica.com.br</a><br><b>STFC Região I e II</b><br>cmd@vivo.com.br | <b>OPERADORAB</b><br><br><i>(e-mail)</i>   | <b>GRUPO TELEFÔNICA</b><br><br>INDEVIDO_<br>OPERADORAB_Nº DO<br>BA       |

Observações:

- 1) As confirmações de BA pelas **PARTES** serão enviadas às contas de origem.
- 2) No fluxo do *e-mail* referente à DEVOLUÇÃO, as duas empresas deverão mencionar o motivo da devolução no corpo do *e-mail*;

## ANEXO 7 – APÊNDICE E - Formulário Bilhete de Anormalidade / Atividade – CLASSE I, II e III

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

Formulário do Bilhete de Anormalidade / Atividade do **GRUPO TELEFÔNICA**

### Gerência de Interconexão

|                              |                     |                |             |
|------------------------------|---------------------|----------------|-------------|
| <b>Telefone:</b>             | <b>Fax:</b>         | <b>e-mail:</b> | <b>(0)</b>  |
| <b>BA GRUPO TELEFÔNICA:</b>  |                     |                | <b>(1)</b>  |
| <b>DADOS DA ANORMALIDADE</b> |                     |                |             |
| Empresa Originadora:         |                     |                | <b>(2)</b>  |
| Nº da Anormalidade:          |                     |                | <b>(3)</b>  |
| Início da Anormalidade:      |                     |                | <b>(4)</b>  |
| <b>RECLAMANTE</b>            |                     |                |             |
| Nome:                        |                     |                | <b>(5)</b>  |
| Telefone:                    |                     |                | <b>(6)</b>  |
| <b>TIPO DE FALHA</b>         |                     |                |             |
| Afetação:                    |                     |                | <b>(7)</b>  |
| LP:                          |                     |                | <b>(8)</b>  |
| Área Origem:                 | Localidade Origem:  |                | <b>(9)</b>  |
| Área Destino:                | Localidade Destino: |                | <b>(10)</b> |
| Sistema:                     |                     |                | <b>(11)</b> |
|                              |                     |                | <b>(12)</b> |
| <b>RECLAMAÇÃO</b>            |                     |                | <b>(13)</b> |
| <b>DADOS DA BAIXA</b>        |                     |                |             |
| Empresa:                     |                     |                | <b>(14)</b> |
| Baixado por                  |                     |                | <b>(15)</b> |
| Nome:                        |                     |                | <b>(16)</b> |
| Telefone:                    |                     |                | <b>(17)</b> |
| <b>Descrição da Baixa</b>    |                     |                | <b>(18)</b> |
| <b>Data da Baixa</b>         |                     |                | <b>(19)</b> |
| <b>DADOS DO ENCERRAMENTO</b> |                     |                |             |
| <b>Encerrado por</b>         |                     |                |             |
| Nome:                        |                     |                | <b>(20)</b> |
| RE:                          |                     |                | <b>(21)</b> |
| <b>Encerrado para</b>        |                     |                | <b>(22)</b> |
| Nome:                        |                     |                | <b>(23)</b> |
| Telefone:                    |                     |                | <b>(24)</b> |
| Data do Encerramento:        |                     |                | <b>(25)</b> |

## INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

- (0) **Gerência de Interconexão:** Nome do PCFI, Logotipo da operadora, telefone, Fax e e-mail.
- (1) **BA GRUPO TELEFÔNICA:** Refere-se ao Bilhete de Anormalidade aberto pelo **GRUPO TELEFÔNICA**. Formato - BAC-0000000.

### DADOS DA ANORMALIDADE

- (2) **Empresa Originadora:** Nome da empresa originadora do BA.
- (3) **Nº da Anormalidade:** Número da anormalidade origem.
- (4) **Início da Anormalidade:** Data e Hora da Anormalidade: Refere-se à data e hora em que o problema foi detectado como sendo do **GRUPO TELEFÔNICA**.

### RECLAMANTE

- (5) **Nome:** Nome do responsável pela reclamação (Testes).
- (6) **Telefone:** Número do telefone do responsável pela reclamação (Testes).
- (7) **Tipo de Falha:** Definir se o problema verificado é de Comutação, Transmissão, Rede, Infraestrutura ou Longa Distância.
- (8) **Afetação:** Resumo da Anormalidade (Encaminhamento, sinalização, bilhetagem)
- (9) **LP:** Número da LP, se problema envolve meio de transmissão.
- (10a) **Área Origem:** Sigla da área de Origem em caso de rota.
- (10b) **Localidade Origem:** Campo numérico (CNL).
- (11a) **Área Destino:** Sigla da área de destino em caso de rota.
- (11b) **Localidade Destino:** Campo numérico (CNL).
- (12) **Sistema:** Número do sistema, se problema envolve meio de transmissão.
- (13) **Reclamação:** Descrever resumidamente o problema, com as informações de relevância. No caso de rotas, informar os OPC/DPC/CIC das centrais envolvidas, as designações tanto do **GRUPO TELEFÔNICA** quanto da empresa Reclamante. Deverão constar também os dados do terminal de origem (número, localidade...), dados do terminal destino (número, localidade...), número de telefone para teste.

### DADOS DA BAIXA

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

#### Baixado por

- (15) **Nome:** Nome do responsável pela reparação (Testes).
- (16) **Telefone:** Número do telefone do responsável pela reparação (Testes).
- (17) **Descrição da Baixa:** Descrever resumidamente a solução do problema, informando nome e telefone do responsável pelo teste na operadora reclamante.
- (18) **Data da Baixa:** Data e Hora da solução da anormalidade: Refere-se à data e hora em que os técnicos concluíram o reparo do problema.

### DADOS DO ENCERRAMENTO

#### Preenchidos na finalização do BA.

#### Encerrado por

- (19) **Nome:** Nome do responsável pelo encerramento do BA na operadora reclamada.
- (20) **RE:** Número de registro do responsável pelo encerramento do BA na operadora reclamada.

#### Encerrado para

- (21) **Nome:** Nome do responsável pela baixa do BA na Operadora reclamante.
- (22) **Telefone:** Número do telefone do responsável pela baixa do BA na Operadora reclamante.
- (23) **Data do Encerramento:** Data e Hora do encerramento da anormalidade.

Formulário do Bilhete de Anormalidade / Atividade do **GRUPO TELEFÔNICA**

Formulário do Bilhete de Anormalidade / Atividade do **OPERADORAB**

### Gerência de Interconexão

|                              |                     |                |             |
|------------------------------|---------------------|----------------|-------------|
| <b>Telefone:</b>             | <b>Fax:</b>         | <b>e-mail:</b> | <b>(0)</b>  |
| <b>BA OPERADORAB:</b>        |                     |                | <b>(1)</b>  |
| <b>DADOS DA ANORMALIDADE</b> |                     |                |             |
| Empresa Originadora:         |                     |                | <b>(2)</b>  |
| Nº da Anormalidade:          |                     |                | <b>(3)</b>  |
| Início da Anormalidade:      |                     |                | <b>(4)</b>  |
| <b>RECLAMANTE</b>            |                     |                |             |
| Nome:                        |                     |                | <b>(5)</b>  |
| Telefone:                    |                     |                | <b>(6)</b>  |
| <b>TIPO DE FALHA</b>         |                     |                |             |
| Afetação:                    |                     |                | <b>(7)</b>  |
| LP:                          |                     |                | <b>(8)</b>  |
| Área Origem:                 | Localidade Origem:  |                | <b>(9)</b>  |
| Área Destino:                | Localidade Destino: |                | <b>(10)</b> |
| Sistema:                     |                     |                | <b>(11)</b> |
|                              |                     |                | <b>(12)</b> |
| <b>RECLAMAÇÃO</b>            |                     |                |             |
|                              |                     |                | <b>(13)</b> |
| <b>DADOS DA BAIXA</b>        |                     |                |             |
| Empresa:                     |                     |                | <b>(14)</b> |
| Baixado por                  |                     |                | <b>(15)</b> |
| Nome:                        |                     |                | <b>(16)</b> |
| Telefone:                    |                     |                | <b>(17)</b> |
| <b>Descrição da Baixa</b>    |                     |                |             |
|                              |                     |                | <b>(18)</b> |
| <b>Data da Baixa</b>         |                     |                |             |
|                              |                     |                | <b>(19)</b> |
| <b>DADOS DO ENCERRAMENTO</b> |                     |                |             |
| <b>Encerrado por</b>         |                     |                |             |
| Nome:                        |                     |                | <b>(20)</b> |
| RE:                          |                     |                | <b>(21)</b> |
| <b>Encerrado para</b>        |                     |                |             |
| Nome:                        |                     |                | <b>(22)</b> |
| Telefone:                    |                     |                | <b>(23)</b> |
| Data do Encerramento:        |                     |                | <b>(24)</b> |

## INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

- (0) **Gerência de Interconexão:** Nome do PCFI, Logotipo da operadora, telefone, Fax e e-mail.
- (1) **BA OPERADORAB:** Refere-se ao Bilhete de Anormalidade aberto pelo **GRUPO TELEFÔNICA**.  
Formato - BAC-0000000.

### DADOS DA ANORMALIDADE

- (2) **Empresa Originadora:** Nome da empresa originadora do BA.
- (3) **Nº da Anormalidade:** Número da anormalidade origem.
- (4) **Início da Anormalidade:** Data e Hora da Anormalidade: Refere-se à data e hora em que o problema foi detectado como sendo do **GRUPO TELEFÔNICA**.

### RECLAMANTE

- (5) **Nome:** Nome do responsável pela reclamação (Testes).
- (6) **Telefone:** Número do telefone do responsável pela reclamação (Testes).
- (7) **Tipo de Falha:** Definir se o problema verificado é de Comutação, Transmissão, Rede, Infraestrutura ou Longa Distância.
- (8) **Afetação:** Resumo da Anormalidade (Encaminhamento, sinalização, bilhetagem)
- (9) **LP:** Número da LP, se problema envolve meio de transmissão.
- (10a) **Área Origem:** Sigla da área de Origem em caso de rota.
- (10b) **Localidade Origem:** Campo numérico (CNL).
- (11a) **Área Destino:** Sigla da área de destino em caso de rota.
- (11b) **Localidade Destino:** Campo numérico (CNL).
- (12) **Sistema:** Número do sistema, se problema envolve meio de transmissão.
- (13) **Reclamação:** Descrever resumidamente o problema, com as informações de relevância. No caso de rotas, informar os OPC/DPC/CIC das centrais envolvidas, as designações tanto do **GRUPO TELEFÔNICA** quanto da empresa Reclamante.  
Deverão constar também os dados do terminal de origem (número, localidade...), dados do terminal destino (número, localidade...), número de telefone para teste.

### DADOS DA BAIXA

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

#### Baixado por

- (15) **Nome:** Nome do responsável pela reparação (Testes).
- (16) **Telefone:** Número do telefone do responsável pela reparação (Testes).
- (17) **Descrição da Baixa:** Descrever resumidamente a solução do problema, informando nome e telefone do responsável pelo teste na operadora reclamante.
- (18) **Data da Baixa:** Data e Hora da solução da anormalidade: Refere-se à data e hora em que os técnicos concluíram o reparo do problema.

### DADOS DO ENCERRAMENTO

#### Preenchidos na finalização do BA.

#### Encerrado por

- (19) **Nome:** Nome do responsável pelo encerramento do BA na operadora reclamada.
- (20) **RE:** Número de registro do responsável pelo encerramento do BA na operadora reclamada.

#### Encerrado para

- (21) **Nome:** Nome do responsável pela baixa do BA na Operadora reclamante.
- (22) **Telefone:** Número do telefone do responsável pela baixa do BA na Operadora reclamante.
- (23) **Data do Encerramento:** Data e Hora do encerramento da anormalidade.

O formulário do Bilhete de Anormalidade que será emitido pelo **GRUPO TELEFÔNICA STFC região I e II** é o seguinte:

**GRUPO TELEFÔNICA** (0)  
 DF\_Boletim Anormalidade (1)  
 Telefone: **61 9633-7085** Fax: **61 9633-7085** e-mail : **cmd@vivo.com.br** (2)

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

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

Unidade receptora: Operadora de Interconexão (5)

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

Fonte ID: Alarme (7)

Prioridade: Crítico (8)

SISCOD de Abertura: (9)

Área Técnica: YYYYYYYYYY (10)

Equipamento: XXXX (11)

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

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

Dados da Anormalidade: (14)

Contato: (15)

Dados da Solução: (16)

Técnico Responsável: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_ (16a)

Data/Hora da Solução: \_\_/\_\_/\_\_\_\_ \_\_:\_\_\_\_ (16b)



Descrição da Solução: (16c)

## INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

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

CONVENÇÕES:

(inserir convenções)

|   |                   |
|---|-------------------|
|  <br>WA STFC NNN 20XX | <b>OPERADORAB</b> |
|---|-------------------|

## ANEXO 7 – APÊNDICE F – CONTATO SERVIÇO PROGRAMADO – CLASSE I, II e III

Informações para contato para agendamento do Serviço Programado:



### GRUPO TELEFÔNICA:

|                     |  |
|---------------------|--|
| Número de telefone: | 0800-77-15567  |
| Número de fax:      | 11 2288-6033   |
| e-mail:             | <a href="mailto:trabalhoprogram@telefonica.com.br">trabalhoprogram@telefonica.com.br</a> |

### OPERADORAB

|                     |  |
|---------------------|--|
| Número de telefone: |  |
| Número de fax:      |  |
| e-mail:             |  |



|   |                   |
|---|-------------------|
|  <br>WA STFC NNN 20XX | <b>OPERADORAB</b> |
|---|-------------------|

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

(modelo **OPERADORAB**)