

---

**ANEXO II – APÊNDICE A**  
**PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS RELATIVOS À INTEROPERABILIDADE DE SMS**

**1. Objetivo**

- 1.1 Definir e padronizar os procedimentos operacionais relativos à interoperabilidade entre as redes das Partes, com a finalidade de manter a qualidade do serviço entre as redes, assegurando entre as Partes a disponibilidade operacional do serviço SMS. Os procedimentos tratados neste instrumento não dispensam outras disposições previstas no Contrato de Interconexão classe IV, aplicáveis.

**2. Campo de aplicação**

- 2.1 Este documento é aplicável a todas as conexões previstas no Contrato, assim como àquelas que venham a ser realizadas futuramente.

**3. Atribuições e responsabilidades da gerência de manutenção**

- 3.1 As Partes deverão manter profissionais qualificados e atendimento permanente com 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana, durante todo o ano, incluindo sábados, domingos e feriados.
- 3.2 Toda e qualquer falha ou defeito na rede de uma das Partes que possa causar impacto significativo na rede da outra Parte deverá ser imediatamente comunicada.
- 3.3 Toda comunicação entre as Partes, em relação a qualquer atividade exercida nos circuitos de conexão ou nas Plataformas de Serviços, requer o preenchimento do Bilhete de Anormalidade (BA), em conformidade com os dados constantes da Cláusula 3.10 deste ANEXO II – APÊNDICE A e no **Error! Reference source not found.** deste Contrato, o qual deve ser preenchido tanto em função da manutenção preventiva como da corretiva. Este bilhete servirá para prover um histórico de todas as atividades envolvidas com a operação dos circuitos.
- 3.3.1 As Partes usarão o padrão de BA previsto no **Error! Reference source not found.** deste Contrato, o qual será transmitido por e-mail. Caso haja a impossibilidade do envio por e-mail ou quando detectada falha no envio deste, as Partes transmitirão o BA por fac-símile. As Partes deverão informar o envio do BA via e-mail ou via fac-símile por telefone.
- 3.3.2 Compete à Parte identificadora da falha promover o contato com a outra, com o intuito de registrar a reclamação, acionando assim o início da recuperação.
- 3.4 Antes da emissão do BA, a Parte reclamante efetuará testes nas conexões, abrangendo os procedimentos vigentes de triagem e checagem de conexões/rede até o último ponto de sua responsabilidade.
- 3.5 Caso necessário, as Partes interagirão na localização e isolamento das falhas providenciando auxílio nos testes, quando requisitadas para isto.
- 3.6 A Parte Reclamada informará à Parte Reclamante a resposta do reparo executado, via e-mail, logo após sua finalização, retornando o BA preenchido. O horário considerado na finalização do reparo continuará sendo o horário de término da remoção de defeito.

---

3.7 As Partes, quando necessário, realizarão testes sistêmicos nos equipamentos, de modo a garantir o padrão de desempenho e qualidade. Os testes técnicos conjuntos devem ser programados com pelo menos 01 (um) dia de antecedência.

3.8 Deverão ser realizadas reuniões periódicas para revisão dos procedimentos operacionais, análise e discussão dos relatórios de falhas. Estas reuniões podem ser marcadas por quaisquer das Partes envolvidas, com antecedência mínima de 01 (uma) semana.

### 3.9 Bilhete de Anormalidade (BA)

3.9.1 O BA a ser tramitado entre as Partes deverá estar de acordo com o Modelo “Bilhete de Anormalidade” apresentado no **Error! Reference source not found. III**.

### 3.10 Prioridades

3.10.1 Define-se como:

- Crítico – Serviço interrompido totalmente. Necessário emitir BA.
- Majoritário – Serviço degradado parcialmente, afetando o Usuário. Necessário emitir BA.
- Minoritário – Falha não afeta o Usuário. Não necessita emitir BA.

Nível	Prioridade	Localização da falha	Restauração do serviço	Notificação do andamento
Crítico	1	1 hora	Máximo de 4 horas	De 2 em 2 hora
Majoritário	2	1 hora	Máximo de 6 horas	De 3 em 3 horas
Minoritário	3	1 hora	Máximo de 24 horas	Ao término