

ANEXO II

GERENCIAMENTO DE ANORMALIDADES DA REDE

1. Condições Gerais

- 1.1 As Partes reconhecem que é interesse mútuo estabelecer um processo eficiente e efetivo para comunicar e resolver as anormalidades de rede que repercutam na outra Parte ou nos Usuários de ambas as Partes. Desta forma, as Partes implementarão, em um prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da assinatura do presente Contrato, um processo de Gerenciamento de Anormalidades de Rede para prontamente comunicar, monitorar e resolver as falhas da rede ou degradação do SMS (conforme definido no Contrato).
- 1.2 Não obstante os métodos e procedimentos definidos no presente Anexo II, as Partes trabalharão em regime de cooperação para efetuar um aperfeiçoamento contínuo na administração deste processo de Gerenciamento de Anormalidades de Rede. A qualquer momento durante a vigência do Contrato, qualquer uma das Partes poderá solicitar modificações específicas nesses processos, que não poderão ser recusadas pela outra Parte sem um motivo justo.
- 1.3 Em hipótese alguma, poderá a Parte que recebeu a notificação de anormalidades priorizar, sem justificativa formal, o gerenciamento das anormalidades de sua rede com o objetivo de criar vantagens para si própria, seus Usuários ou qualquer outro provedor de serviços de telecomunicações em detrimento da Parte reclamante das anormalidades, em sua alocação de recursos para detectar e corrigir as anormalidades.
- 1.4 As Partes acordarão, em um prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da assinatura do presente Contrato, um processo de acompanhamento de notificação de anormalidades que disponha de uma identificação única que seja utilizada por ambas as Partes. Esta identificação será utilizada para referenciar a uma anormalidade específica, minimizando, assim, possíveis confusões ou problemas de comunicação. Assim, quaisquer anormalidades serão informadas de acordo com o Bilhete de Anormalidade (BA) constante do **Error! Reference source not found.III**.
 - 1.4.1 A Parte que receber a notificação de anormalidade deverá encaminhá-la imediatamente ao órgão responsável para solução da anormalidade.
 - 1.4.2 As Partes estabelecem no **Error! Reference source not found.**, especificamente na subcláusula **Error! Reference source not found.**, prazos- padrão para localização de falhas, recuperação do serviço e notificação de situação das falhas, com base no nível de prioridade estabelecido entre as Partes.
- 1.5 Sem prejuízo dos demais direitos e obrigações contidos neste Anexo e no Contrato, fica estabelecido que as eventuais indisponibilidades programadas de acesso dos Usuários de SMS deverão ser comunicadas formalmente de uma Parte à outra, por meio de correspondência escrita e antecipada por fac-símile ou e-mail com, no mínimo, 05 (cinco) dias de antecedência. A Parte comunicada deverá confirmar a Parte comunicante o recebimento da correspondência ora mencionada.
 - 1.5.1 Fica definido que a Janela de Manutenção Programada será de 00:00 às 06:00 horas, em datas a serem comunicadas por escrito de uma Parte à outra, conforme o prazo previsto na Cláusula 1.5 acima.

- 1.6 Nos casos de ocorrência de caso fortuito ou força maior que acarretem interrupção no SMS, caberá à Parte que tiver o SMS afetado informar pela via mais rápida a outra Parte no prazo máximo de 01 (uma) hora, para que esta tenha conhecimento do fato que afetar a execução das condições estabelecidas no presente Anexo.
- 1.7 As comunicações realizadas entre as Partes, referidas neste Anexo, poderão ser realizadas eletronicamente, através dos e-mails dos Representantes indicados por meio da Cláusula **Error! Reference source not found.** do Contrato. A comunicação eletrônica será considerada válida se houver a respectiva confirmação de recebimento pela Parte destinatária.
- 1.8 A Parte reclamante deverá ser notificada imediatamente após a resolução da anormalidade pela Parte reclamada. A anormalidade não será considerada solucionada até que a Parte reclamante confirme a sua solução.
- 1.9 Cada uma das Partes fornecerá à outra, em um prazo de 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de entrada em vigor do Contrato, uma lista hierárquica de responsáveis e respectivos procedimentos de encaminhamento, no caso de serem necessárias providências mais complexas, devendo tal listagem ser atualizada por ambas as Partes sempre que ocorrer qualquer alteração.
- 1.10 As Partes acordam em avaliar a situação das notificações de anormalidades de rede pelo menos mensalmente, a menos que outra periodicidade venha a ser acordada. A Parte que receber a notificação de anormalidade emitirá um relatório incluindo, além da situação de todas as notificações do período do relatório, o contato da reclamante, o tipo e a localização da anormalidade, o nível de prioridade, o órgão responsável pela solução e o prazo para solução (especificando data e horário de recebimento e data e horário de fechamento).
