ANEXO 8
GERENCIAMENTO DE ANORMALIDADES DA REDE

1. As Partes reconhecem que é interesse mútuo estabelecer um processo efetivo para comunicar e resolver as anormalidades de rede que possam afetar a rede das Partes ou prejudicar os serviços prestados aos clientes. Dessa forma, as Partes implementarão um processo de Gerenciamento de Anormalidades de Rede para prontamente comunicar, monitorar e resolver as falhas da rede ou de degradação de serviços, conforme definido neste Anexo.

2. Não obstante os métodos e procedimentos definidos no presente Anexo, as Partes trabalharão em regime de cooperação para efetuar o aperfeiçoamento contínuo na administração do processo de Gerenciamento de Anormalidades de Rede. A qualquer momento, qualquer uma das Partes poderá solicitar modificações específicas nesses processos, que não poderão ser recusadas pela outra Parte sem um motivo justo.

3. As Partes estabelecerão um sistema de priorização de gerenciamento de anormalidades, no caso de diversas anormalidades serem notificadas simultaneamente. Em hipótese alguma poderá a Parte que recebeu a notificação de anormalidades priorizar, sem motivo justo, o gerenciamento das anormalidades de sua rede ou a alocação de recursos para detectar e corrigir as anormalidades, criando vantagens para si própria ou para seus Usuários ou eventual provedor de Serviços de Telecomunicações, em detrimento da Parte reclamante das anormalidades.

4. As Partes estabelecerão prazos e padrões para detecção de anormalidades e notificação de situação das mesmas, com base no nível de prioridade estabelecido entre as Partes.

5. 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 sua solução.

6. As Partes comunicarão, por escrito, as alterações em suas redes que possam afetar a rede da outra Parte, ou os serviços e Usuários da outra Parte, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, contados a partir da data em que as alterações estiverem previstas para entrar em vigor.

6.1. As alterações acima indicadas somente poderão ser efetivadas após acordo com a outra Parte, a qual deverá se manifestar em até 30 (trinta) dias contados da data do recebimento da comunicação referida no item 6 acima.

6.2. Caso a Parte afetada pela alteração assim requisite, a Parte causadora da situação deverá propor à esta, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, uma alternativa de rede que minore os efeitos da alteração.

7. Cada uma das Partes fornecerá à outra, em um prazo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da data de assinatura do presente Contrato, uma lista hierárquica de responsáveis e respectivos procedimentos de encaminhamento, no caso de serem necessárias providências mais complexas, conforme disposto no item 12.2 do Contrato.

7.1. Os responsáveis citados no item acima poderão ser alterados em Reunião de PTI.

Classificado como Público

8. As Partes reconhecem que a manutenção da rede exigirá que as duas Partes coordenem periodicamente testes sistemáticos. As Partes acordam em negociar os mencionados testes, seus métodos e procedimentos, e sua atualização conforme possa ser solicitado periodicamente por quaisquer das Partes.

Classificado como Público