

ANEXO A0_ Execução das Atividades de Operação e Assistência Técnica



Conteúdo

1. EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DE OPERAÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA	3
1.1. PREMISSAS.....	3
2. REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE OPERAÇÃO	3
2.1. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES	4
2.1.1. TRATAMENTO DE BAS E OSS.	6
2.1.2. CAPACITAÇÃO TÉCNICA DA MÃO DE OBRA.	6
3. CONTATO TÉCNICO	6

1. Execução das Atividades de Operação e Assistência Técnica

Este documento tem como objetivo descrever de forma macro os principais processos operacionais que compõem o que se entende por Operação de Plataformas no ambiente da Brasil Telecom, exclusivamente a ser aplicado nas plataformas desta RFP. O documento deverá indicar também como será realizada a aferição dos tempos de atendimento e onde os indicadores de SLA poderão ser obtidos, definir as penalidades a que os fornecedores estarão sujeitos em caso de não conformidade com o modelo operacional em questão.

1.1. Premissas

A Operação de Plataformas SMP trabalhará com as seguintes premissas que fazem parte do modelo adotado:

- Terceirização da Operação : Não existe equipe da própria Brasil Telecom responsável pelas rotinas operacionais e suporte direto à problemas nas Plataformas. O modelo operacional adotado preconiza a contratação de uma Operação 7x24 para cada plataforma, 5x8 on site e nos demais horários on call (plantão).

No caso dos serviços de operação não forem contratados diretamente da ATI os serviços de suporte serão executados somente de forma remota na forma 24x7 com auxílio de recurso local designado e de responsabilidade da Brasil Telecom.

- Acionamento via SGFT: Serão abertos chamados (BAs) para as respectivas Operações contratadas que serão responsáveis por filas ou grupos de trabalho configurados no SGFT (Sistema de Gerência de Força de Trabalho) da Brasil Telecom e no sistema de acompanhamento de tickets da ATI. Estes sistemas permitem acesso internet e notificações via mail e SMS. Estes BAs podem ser relacionados a atividades de manutenção preventiva ou corretiva. Não será aberto nenhum chamado pela Brasil Telecom a qualquer centro externo de suporte de qualquer fornecedor. A ATI acionará o seu centro de suporte para auxílio na resolução de um problema. Os custos de suporte e de operação da plataforma foram apresentados na proposta comercial apresentada.
- Plantão fora do horário comercial: Será disponibilizado um plantão para acionamento fora do horário de expediente. Este plantão é o responsável técnico pelo acionamento do suporte do fornecedor caso seja necessário.

2. Requisitos dos Serviços de Operação

Os serviços de Operação e Manutenção Corretiva e Preventiva, devem atender os Parâmetros de Qualidade indicados na RFP, e contemplar os equipamentos da solução proposta pela ATI.

2.1. Detalhamento das Atividades

As atividades a seguir são de responsabilidade da ATI:

Executar imediatamente a manutenção corretiva para corrigir uma falha não esperada ou um baixo desempenho que comprometa a prestação de um serviço. Quando a correção de uma falha exigir o desligamento de unidade que interrompa ou que apresente risco de interrupção da prestação de serviço, este desligamento só deverá ser executado em horário de baixo tráfego, após a meia noite. Se o período de interrupção for superior a 2 horas, deverá ser programado com antecedência mínima de 48hs para que a BRASIL TELECOM tenha tempo hábil de fazer uma comunicação à imprensa local.

Executar a Manutenção Preventiva Periódica checando os itens abaixo listados, visando preservar a vida útil dos equipamentos e evitar falhas nos horários de alto tráfego. Tal manutenção inclui rotinas de testes e verificação de todos os sistemas relacionados no item 2. A ATI deve, ainda apresentar relatório mensal dos serviços executados e falhas identificadas e reparadas na plataforma ofertada.

- Verificação de ocupação de Store Files.
- Verificar a realização dos backup's diários.
- Verificação de aplicação de patches/correções de programas de acordo com rotina do fabricante.
- Verificação de erros de software e mismatches de memória de acordo com a recomendação do fabricante.
- Verificação de modems e portas de acesso às Plataformas.
- Verificação dos arquivos nos volumes dos discos rígidos.
- Verificação de programação dos testes automáticos de rotina das Plataformas.
- Verificação de integridade das tabelas de dados estáticos.
- Aferição de alarmes externos e de bastidores.
- Verificação do funcionamento dos ventiladores dos batidores.
- Verificação do ambiente físico.
- Testes de retenção de memória.
- Verificação de estabilidade de Buffer's de Log's.
- Limpeza de unidades de fitas.
- Medidas de energia das fontes de módulos de cada bastidor.
- Verificação do isolamento magnético das portas dos bastidores.

Manter plantonistas por Site onde estiver instalada a solução, para manutenção corretiva na solução proposta, fora do horário normal em dias úteis (de 17:30 horas às 08:00 horas) sendo que aos sábados, domingos e feriados os plantões deverão ser mantidos durante as 24 horas. O plantão poderá ser domiciliar, através de telefone celular e fixo, ou no próprio local de trabalho, ficando tal circunstância a cargo da ATI.

Pesquisar falhas repetidas nas Plataformas de Serviços, identificando as causas do problema e tomando medidas para a não reincidência das mesmas.

Realizar atividades de operação em Plataformas de Serviços, como se segue, dentre outras:

- Testar as interligações de alarmes internos e externos;
- Verificar a consistência da base de dados (Software e Encaminhamento) das Plataformas de Serviços;
- Testar Sistema de Bilhetagem e transmissão de arquivos de CDRs;
- Testar interfaces de I/O;
- Testar sistema de supervisão local e remota;
- Testar Backup de segurança e recuperação da central;

A equipe de Plataformas deve executar, dentre outras, as seguintes atividades em apoio às áreas de Engenharia, Área de Segurança e Anti fraude:

- Aceitação de Novos serviços e/ou Equipamentos
- Apoio à Área de segurança quando da ocorrência de demandas dessa área (Vandalismo, Sequestros, Clones, etc.).
- Apoio à Área de Anti fraude visando pesquisas para esclarecer situações detectadas pela área e que necessitam ser esclarecidas.

Todos esses atendimentos devem ser feitos nos prazos definidos pelas Áreas solicitantes e devidamente aceitos pela gerência responsável pela Operação das Plataformas.

Participar ativamente durante todo o processo de normalização do serviço no caso de ocorrência de sinistros (incêndios, desabamentos, enchentes, descargas atmosféricas, vandalismo, etc.), sem que tal fato implique em quaisquer custos adicionais para a BRASIL TELECOM.

Gerenciar e controlar os sobressalentes disponíveis e as unidades enviadas para reparo, com a emissão e envio de relatório mensal à BRASIL TELECOM, observando os prazos negociados com cada fornecedor. O seguro e frete das unidades são por conta da CONTRATADA.

Atualizar nos cadastros e documentações existentes, todas as alterações de parâmetros feitas nos equipamentos (documentação de projeto e documentação técnica dos equipamentos).

Executar os serviços de acordo com os níveis de qualidade determinados pela ANATEL, responsabilizando-se, caso comprovado que o ato resulta de uma ação específica da ATI, por eventuais penalidades impostas pela ANATEL em razão do não cumprimento destes níveis de qualidade.

As atividades executadas e os índices de qualidade estabelecidos, serão avaliados pela BRASIL TELECOM por estado da Federação (RS, SC, PR, DF, GO, TO, MS, MT, RO e AC).

2.1.1. Tratamento de BAs e OSs.

- Será utilizado como sistema de acionamento à OSP o SGFT (Sistema de Gerência da Força de Trabalho).
- O acionamento da OSP se dará por meio de BAs que podem decorrer de reclamações de assinantes (BDs) ou de falhas técnicas sinalizadas por alarmes providos pelas plataformas geridas pela OSP ou outros elementos de rede a ela conectados direta ou indiretamente.
- Os indicadores operacionais da OSP bem como o SLA firmado com a mesma serão baseados no atendimento dos BAs abertos para a fila da OSP.
- Caso as plataformas geridas suportem serviços da Operação fixa, caberá a OSP a responsabilidade sobre filas de aprovisionamento manual relativas a erros de aprovisionamento nas plataformas que podem estar nos sistemas SAC ou OMS.
- Todo subsídio, acesso ou suporte as ferramentas da Brasil Telecom acima citadas utilizadas para tratamento dos problemas será dado a ATI de forma que a mesma possa desempenhar suas atividades sem qualquer dificuldade técnica ou operacional.

2.1.2. Capacitação Técnica da mão de obra.

A ATI se compromete a utilizar recurso Técnico e de Engenharia de Operação/Manutenção para Plataformas Especiais, devidamente qualificados e treinados pelo provedor da solução. Entre os pré-requisitos para os recursos pode-se listar:

- Formação em Eng/Curso Técnico em eletrônica, eletrotécnica ou telecomunicações;
- Conhecimento de informática avançada (windows, word e excel);
- Conhecimento do sistema de telecomunicações;
- Conhecimentos básicos de linguagens de programação.
- Conhecimento básico de sistema operacional UNIX.
- Conhecimento da Língua Inglesa (leitura e escrita).

3. Contato Técnico

Florentino Melo
Gerente Técnico
ATI Brasil

www.atibrasil.com

GSM: (+55-21) 9176-8861

PABX RJ: (+55-21) 3385-7066 ramal: 115

Suporte Técnico: 080028ATIBR (08002828427) / +5521 Time Zone: GMT -03:00

E-mail: fmelo@atibrasil.com