

**ANEXO IV - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO  
PARA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DAS  
INFRAESTRUTURAS PERMUTADA PELOS  
PARTÍCIPES**

1) Indicador de “tempo médio de reparo” (MTTR) para a manutenção nos trechos de longa distância com início da assistência técnica será de no máximo 4 (quatro) horas, e o prazo para reparo do defeito será de no máximo 6 (seis) horas: a partir da abertura do chamado, o prazo de início da assistência técnica será de no máximo 4 (quatro) horas, e o prazo para reparo do defeito será de no máximo 6 (seis) horas.

2) Em caso de manutenções preventivas programadas que exija a interrupção da utilização da infraestrutura compartilhada, o PARTÍCIPE cedente deverá, com antecedência mínima de 03 (três) dias, programar os serviços junto ao outro PARTÍCIPE, devendo ainda executar os serviços, preferencialmente, em dia e horário de pouca utilização dos serviços de telecomunicações por parte dos usuários finais.

2.1. As comunicações entre os PARTÍCIPEs, relativas à realização de manutenções preventivas e de intervenções ou modificações nas infraestruturas, deverão ser feitas entre os seguintes indicados:

Pelo parceiro	Pela RNP:
<b>Nome:</b>	<b>Nome: SD-Service Desk RNP</b>
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo: Centro de Operações RNP</b>
<b>Endereço:</b>	<b>Endereço: SAS, Q. 05, Lote 06, Bloco H, Edf. IBICT, 7º andar Brasília - DF CEP 70070-910</b>
<b>Telefone:</b>	<b>Telefone: (61) 3243-4400 / 0800 722 0216</b>
<b>E-mail:</b>	<b>E-mail: atendimento@rnp.br</b>