

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

CONTRATO: 10/2013/3500-TB

Atestamos para os devidos fins que a Empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA**, participante do consórcio MAIS2X-WEB com sede na Av. Yojiro Takaoka, n. 4384, Conj. 910 - 9º. Andar - Shopping Service, Alphaville, Santana de Parnaíba, Cep 06.541-038 - São Paulo-SP inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 12.130.013/0001-64, prestou os serviços conforme descrição a seguir, durante o período de 08 de abril de 2013 a 31 de março de 2017:

OBJETO

Contratação de empresa especializada para operar integralmente o Centro Integrado de Gerência de Rede - NOC da TELEBRAS em Brasília-DF, provendo equipes técnicas para gerenciar e operar todos os equipamentos e tecnologias que compõem a Rede TELEBRAS, assim como gerenciar os serviços providos através da mesma aos clientes e parceiros da TELEBRAS, internos e externos, bem como gerenciar e operar os eventos sazonais e de grande monta da Copa das Confederações 2013 e Copa do Mundo 2014.

REQUISITOS OPERACIONAIS E EQUIPES ALOCADAS

O CIGR requer a atuação de, minimamente, 5 macro equipes e suas subdivisões, conforme relação abaixo:

1. Eventos e Incidentes
 - a. Suporte Nível 1;
 - b. Suporte Nível 2;
 - c. Suporte Fabricante – Nível 3;
 - d. Despacho e BackOffice;
 - e. Gestão de Acessos a Estações;
2. Aprovisionamento
 - a. Projeto;
 - b. Configuração;
 - c. Suporte à Ativação;
 - d. Reconciliação de Inventário;
 - e. Handover (Aceitação) de Estações e Clientes;
3. Segurança (SoC)
 - a. Gestão de Incidentes de Segurança;
 - b. Gestão de Acessos OSS;
 - c. Gestão de Segurança de Rede;
4. Suporte Operacional
 - a. Gestão de Força de Trabalho;
 - b. Gestão de Sobressalentes;
 - c. Gestão de Acordos Operativos;
 - d. Inter-relação com Operadoras;
 - e. Comitê de Gestão de Mudanças;
5. Gestão de Desempenho
 - a. Análise, Ações e Gestão de Desempenho de Rede.



Na área de Eventos e Incidentes as equipes atuam monitorando os alarmes, bilhetes, condições da rede e gerências em geral e tratando estes eventos a fim de sanar falhas, anormalidades, degradações ou problemas que afetem gerências, tarifação, monitoramento e principalmente o backbone, backhaul e os clientes e parceiros, sejam eles internos ou externos;

De forma geral, a macro equipe de Eventos e Incidentes executam as seguintes atribuições:

- Operar e manter a rede, seguindo os processos estabelecidos pela TELEBRAS e mantendo os padrões de desempenho, disponibilidade e segurança estabelecidos;
- Monitorar os ativos de rede e elementos da infraestrutura dos sites que compõem a Rede TELEBRAS;
- Solucionar incidentes ocorridos na rede, provendo suporte técnico de nível 1, nível 2 e suporte dos fabricantes (nível 3);
- Atuar preventivamente para evitar que incidentes ocorram;
- Informar à TELEBRAS sobre serviços afetados devido a falhas críticas na rede;
- Analisar e realizar mudanças solicitadas para solucionar incidentes ou introduzir melhorias na rede;
- Realizar o despacho de equipes de campo, para atuação em incidentes, manutenções, ativações, modificações, remoções, verificações preventivas de serviços, equipamentos, facilidades e clientes;
- Gerir os procedimentos de segurança de acesso físico a estações da Rede TELEBRAS;
- Realizar o relacionamento operacional com outras Operadoras para garantir a adequada prestação dos serviços;
- Seguir práticas ITIL para Gestão de Incidentes, Gestão de Mudanças e Gestão de Problemas.

Por bilhetes entendem-se os tickets gerados na solução de gestão de força de trabalho, de gestão de falhas e desempenho e ferramenta de bilhetes utilizada pelo Call Center ou mesmo qualquer outra demanda encaminhada, mesmo que de forma manual, por telefone, e-mail ou mensagens instantâneas. A equipe Suporte Nível 1 recebe os bilhetes e faz todas as análises e tratativas preliminares;

A equipe de Suporte Nível 1 também é a responsável pelo acionamento e acompanhamento frente a concessionárias de energia elétrica, sempre que se identifica problemas ou anomalias no fornecimento de energia, garantindo que há bilhete aberto para a falha e neste está descrito o protocolo aberto com a concessionária, telefone para qual foi ligado, nome do atendente, horário da abertura e previsão de reestabelecimento. Cabe também ao Suporte Nível 1 o escalonamento do problema sempre que não resolvido no prazo estabelecido;

O Suporte Nível 1, que faz o monitoramento e tratamento de falhas, opera em regime 24 horas por 7 dias, ou seja, esta presencialmente e de forma ininterrupta disponível para realizar o diagnóstico, correlações, enriquecimento de informações, tratamento e correção das falhas e emissão de relatórios.

A equipe de Eventos e Incidentes organiza-se em divisão por nível de conhecimento e atuação, tendo uma equipe de Suporte Nível 1, capacitada de forma a não só monitorar a rede, mas também realizar o primeiro embate técnico em alarmes e falhas de menor complexidade na rede, com capacidades plenas para execução de scripts, guias de diagnóstico, procedimentos, instruções salvas em repositórios, escalonando a uma equipe de conhecimento avançado somente quando exauridas todas as possibilidades previstas no

escopo de nível 1;

A equipe de Nível 1 também possui o perfil de conhecimento generalista, conhecendo as características básicas de todas as plataformas (infraestrutura, climatização, CFTV, transmissão DWDM e Rádio, rede IP (Core, Acesso e Border), Rede metroethernet, DCN) que compõem a rede da TELEBRAS e seus clientes, com capacidade de análise e diagnóstico para identificar ocorrência de alarmes e identificação do evento causa raiz;

A equipe de Nível 1 realiza treinamentos e reciclagem constante de forma a manter-se atualizada quanto as orientações da equipe de Nível 2, mudanças de topologia e facilidades da rede, novos procedimentos e fluxos de trabalho;

A equipe de Nível 1 prove o atendimento telefônico aos clientes TELEBRAS, sempre que recebem uma reclamação do Call Center TELEBRAS, ou mesmo solicitação pela ferramenta corrente de gestão de força de trabalho e tratamento de tickets em produção na TELEBRAS. Esta equipe interage com os clientes para posicionar sobre o andamento dos chamados, além de toda a interação com fornecedores, parceiros e equipes de campos até que a falha, evento ou serviço seja sanada;

A equipe de Nível 2 é responsável pelo tratamento técnico especializado em cada uma das tecnologias. Esta equipe possui conhecimento avançando e capacidade de diagnóstico e correção de falhas de alta complexidade;

A equipe de Suporte Nível 2 elabora relatórios técnicos para as falhas complexas de rede, prepara documentação de apoio para a equipe de Suporte Nível 1, elaborando procedimentos, fluxogramas, diagramas de blocos, scripts de configuração, MOPs (Method of Procedure) e treinamentos para constantemente preparar e capacitar a equipe de Suporte Nível 1;

A equipe de Nível 2 elabora planejamentos técnicos para execução programada de atividades na rede, bem como acompanha as atividades de maior complexidade;

A equipe de Nível 2 presta suporte técnico para a equipe de Nível 1 em tempo real, sempre que assim for necessário, bem como para as equipes de campo (CMs – Centros de Manutenção) em atividades que envolvam atuação local e suporte especializado;

A equipe de Nível 2 atua em regime misto que contempla técnicos presencialmente disponíveis no horário de maior volume de demanda e incidentes (por exemplo das 8h às 20h) e no restante do período em regime de sobreaviso.

Cabe a equipe de Nível 2 qualquer tipo de interação com a equipe de Gestão de Desempenho, sempre que esta for necessária;

A equipe de Nível 2 é também responsável por todo e qualquer acionamento de suporte técnico do fornecedor, incluindo acompanhamento, cobrança e a replicação interna do diagnóstico e solução dada tanto para a TELEBRAS quanto para base interna de conhecimento para capacitar todas as equipes de suporte e evitar novos acionamentos ao fornecedor para casos idênticos e/ou correlatos, quando a solução já for conhecida;

A equipe de Suporte Nível 2 é responsável pela realização periódica de testes nas facilidades e recursos de redundância de rede IP e Transmissão, afim de identificar possíveis falhas nestas;

O suporte de nível 3, especializado e definitivo, compete, portanto, o suporte lógico avançado e final para a parte de configuração lógica, identificação de bugs, erros, mal funcionamento, anormalidades, comportamentos erráticos, instrução avançada em procedimentos de recuperação de falha e atualização de versões e outros, de forma remota.

A equipe responsável pelo despacho de atividades para campo sejam elas corretivas, preventivas ou de serviço, realiza a atividade de despachocomunicando todas as informações e pormenores relevantes para a realização da atividade em campo;

A equipe de Despacho e BackOffice presta todo o suporte necessário aos técnicos de campo para que estes possam estar cientes do que consta na atividade, bilhete ou demanda repassada a eles, possam ler informações e detalhamentos, possam atualizar informações remotamente, bem como encerrar a atividade e consultar novos chamados;

A equipe de Despacho e BackOffice presta esclarecimentos aos técnicos de campo com relação a procedimentos, processos e orientações disponibilizadas pela TELEBRAS;

A equipe de despacho possui recursos disponíveis 24x7 e realiza atendimentos por telefone, e-mails e as ferramentas vigentes de controle de atividades.

Dentro das atribuições do CIGR está a macro equipe de Aprovisionamento de rede e de clientes. A área de Aprovisionamento executa o projeto para atendimento de novas interconexões de rede, novos clientes, parceiros e facilidades, sempre seguindo as premissas e diretrizes estabelecidas pela área de Engenharia da TELEBRAS. Por projeto entende-se todo o desenho de topologia, endereçamento, designação de facilidades, designação de meio de transmissão que são definidos pela equipe da TELEBRAS.

Dentre as principais atribuições da macro equipe de Aprovisionamento destacam-se:

- Aprovisionar as facilidades para ativação, desativação e execução de mudanças em serviços de clientes e parceiros;
- Configurar os elementos de rede e CPE's para ativação, desativação e execução de mudanças em serviços de clientes e parceiros;
- Suportar os clientes e técnicos de campo na ativação, desativação e mudanças de serviços de clientes e parceiros;
- Atualizar e manter a base de inventário e configurações de todos os ativos de redes e serviços de clientes e parceiros;
- Realizar o handover e liberação operacional (aceitação) de estações, clientes e serviços de clientes e parceiros;

Faz parte também da macro equipe de aprovisionamento a parte de configuração efetiva da rede, preparando toda a rede, fim a fim, desde o cliente até a rede da TELEBRAS para o perfeito funcionamento do serviço. A configuração de rede é executada tanto para o backbone, backhaul e clientes;

A equipe de Configuração trabalha em horário comercial estendido ou horário comercial regular, desde que os SLAs específicos de configuração de ordens de serviço sejam cumpridos.

A equipe de Suporte a Ativação é responsável por acompanhar e testar em tempo real as atividades de ativação de novos serviços, clientes e facilidades em execução pelas equipes de campo, sempre que este acompanhamento e testes se façam necessários;

Todas as equipes da CONTRATADA que realizam qualquer tipo de atualização na rede, ou mudança de facilidade, que infira na veracidade do cadastro do inventário, geram demanda de atualização de inventário para a equipe de reconciliação, através da solução de gestão de força de trabalho vigente. Equipes da TELEBRAS e outros fornecedores autorizados também poderão gerar demanda de reconciliação na ferramenta da TELEBRAS.

A equipe ligada ao Aprovisionamento, responsável pela aceitação (handover) física e lógica de novas estações, sejam elas de atendimento a clientes ou não, e de novos clientes, realiza a atividade que compreende a avaliação minuciosa dos documentos e informações passadas pela implantação, o teste e validação das informações repassadas e a manutenção do cadastro destas estações e clientes para rápido acesso pela operação. Dentre as atribuições desta equipe está também a manutenção e atualização de dashboards e rankings de entrega e aceitação de estações e clientes;

As equipes de Configuração e Suporte a Ativação possuem conhecimento pleno em redes IP, redes de transporte e metro ethernet, bem como todas as tecnologias empregadas pela TELEBRAS. Os operadores da área de aprovisionamento possuem conhecimento específico apenas de redes IP e Metro ethernet ou apenas de redes de transporte.

Como parte integrante do CIGR a macro equipe de Gestão de Desempenho,

responsável pela análise, ações de melhoria e/ou adequações e gestão de desempenho da rede e de clientes em geral. É atribuição desta equipe a verificação constante da solução de gestão de desempenho utilizada pela TELEBRAS a fim de identificar tendências gerais relacionadas ao desempenho de rede;

Dentre as principais atribuições da equipe de Gestão de Desempenho destacam-se:

- Monitorar o desempenho dos ativos de rede, elementos da infraestrutura e serviços dos clientes da TELEBRAS;
- Elaborar relatórios de desempenho e de disponibilidade dos elementos de rede, infraestrutura e serviços de clientes;
- Emitir pareceres técnicos e desenvolver planos de melhorias para garantir os SLA's da rede e dos serviços contratados;

A equipe de Gestão de Desempenho controla e gerencia as versões de software e hardware de toda a planta da rede IP, transmissão e de todos os equipamentos da rede da TELEBRAS, informando as equipes de Engenharia, Suporte Nível 1, Suporte Nível 2, Aprovisionamento, Gestão de Alarmes e quais as versões homologadas na planta;

A equipe de Gestão de Desempenho possui conhecimento avançado de redes IP, indicadores e SLAs, conhecimentos básicos de infraestrutura, redes de transporte, metro ethernet e minimamente conhecimento das tecnologias e fabricantes utilizadas pela TELEBRAS, além de domínio na solução de Gestão de Desempenho em uso.

Como parte integrante do CIGR a equipe de Gestão de Segurança (SoC) é capaz de prestar serviços de detecção e reação a incidentes de segurança. Dentre as principais atribuições desta equipe destacam-se:

- Monitorar e solucionar eventos e incidentes de segurança lógica da Rede TELEBRAS;
- Conceder e controlar acessos aos sistemas e ferramentas de OSS da TELEBRAS;
- Gerir as políticas e processos de segurança da Rede TELEBRAS;
- Realizar procedimentos de backup e recuperação de configurações dos equipamentos da Rede TELEBRAS;
- Gerir e atualizar versões de software indicadas pelos fornecedores para os equipamentos da Rede TELEBRAS;

A equipe de Gestão de Segurança analisa todo e qualquer incidente de segurança de rede, de acesso, tendo como incumbência também a pronta reação a este incidente, realizando as devidas proteções na rede, mudanças de configuração, bloqueios, alterações de perfil, identificação dos indivíduos contraventores;

A equipe de Gestão de Segurança é responsável pela definição de todas as políticas de segurança da rede e de acesso a mesma, tendo como atribuição também a configuração dos parâmetros necessários para sua implementação;

A equipe de Gestão de Segurança faz gestão de acessos aos sistemas de suporte a operação, com a atribuição de manter e controlar também todos os logs de acessos e mudanças de configuração da rede;

A equipe de Gestão de Segurança realiza a manutenção do backup de configurações e logs de todos os equipamentos e elementos da rede (DWDM, Rádio, Metro ethernet, IP) com frequência mínima diária;

A equipe de Gestão de Segurança executa os testes e estratégias de recuperação no caso de perda ou modificações de configurações e/ou software da rede TELEBRAS;

A equipe de Gestão de Sobressalentes possui conhecimento em gestão de inventário de sobressalentes, utilização de part numbers, conhecimentos básicos de equipamentos de telecomunicações e TI, conceitos básicos de infraestrutura, redes de transmissão e redes IP, conhecimento em pacote Microsoft Office;

Disponibiliza equipe de Inter-relação com Operadoras. Esta equipe se relaciona diretamente com as parceiras (peerings) com as quais a TELEBRAS realiza troca de tráfego, incluindo também as operadoras/empresas onde a TELEBRAS firmar contratos para a utilização de links de tráfego internet e também os PTTs (Pontos de Troca de Tráfego).

VOLUMETRIA

ITEM	Total
Estações	556
Equipamentos	1.826
Eventos	237.311
Circuitos	563
Incidentes	14.540
Alarmes Causa Raiz	3.489
Requisições de Mudança	339
Relatórios	80
Ligações Atendidas	3.463
Atividades de Configuração	667
Problemas abertos	40
Reclamações de Clientes	695

Distribuição dos Tickets	
Infraestrutura	37%
Clientes	20%
IP Metro	11%
DWDM	11%
Circuitos	9%
Segurança	6%
Rádio	4%
IP Core	2%

Reconhecemos que os serviços foram executados com qualidade, profissionalismo e prazos requeridos, em consonância com as especificações do contrato e termo de referência, não constando, portanto em nossos arquivos, nada que os desabone.

Brasília, 22 de maio de 2017.



Jarbas José Valente
Diretor Técnico-Operacional
Diretoria Técnico-Operacional
Telefone: (61) 2027-1453
jarbas.valente@telebras.com.br



Jaqueline Souto Mangabeira Binicheski
Gerente de Compras e Contratos -
Substituta
Diretoria Administrativo-Financeira
Telefone: (61) 2027-1205
jaqueline.binicheski@telebras.com.br