

## APÊNDICE 2

### QUALIDADE DE SERVIÇO A NÍVEL GROSSISTA

#### Oferta grossista “Rede ADSL PT”

**Tabela 13.** Níveis de reparação de avarias definidos na oferta “Rede ADSL PT”

Serviço	Nível definido		
	Normal	MAX8HU	MAX12HL
Prazo médio de reparação de avarias (100% dos casos)	8 h.u.	4 h.u.	6 h.l.
Prazo máximo de reparação de avarias (95% dos casos)	28 h.u.	8 h.u.	12 h.l.
Preço adicional mensal	€ 0	€ 2,50	€ 5,00
Activação adicional	€ 0	€ 12,47	€ 12,47
Disponibilidade do serviço	99,00%	99,5%	99,5%

Nota: h.l. = horas lineares e h.u. = horas úteis.

**Tabela 14.** Prática da PTC quanto à qualidade de serviço no 4.º trimestre de 2008<sup>103</sup>

Serviço	Níveis Realizados – 2008		
	Outubro	Novembro	Dezembro
Quantidade de avarias (% parque médio)	1,20%	1,04%	0,91%
Tempo médio linear	43,7	41,6	59,4
Tempo médio útil	11,3	10,7	12,3
Disponibilidade	99,93%	99,94%	99,93%

#### Oferta do lacete local (OLL)

**Tabela 15.** Níveis de serviço objectivo e realizados relativos à reparação e disponibilidade do lacete

Parâmetros ORALL	Objectivo	Ocorrência (%)	Níveis realizados
			4.º T 2008
IQSL1 – Prazo de reparação	10 h.u.	90%	5,7
IQSL2 – Disponibilidade do lacete	99,50%	100%	99,96%

<sup>103</sup> Não estão disponíveis dados desagregados por nível de qualidade de serviço. Os dados apresentados referem-se a todos os acessos disponibilizados através da oferta “Rede ADSL PT”, independentemente do nível de qualidade de serviço contratado. Apesar de existirem dados grossistas mais recentes, optou-se por apresentar todos os dados ao final de 2008, por uma questão de comparabilidade com os dados retalhistas.

## Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA)

**Tabela 16. PQS2 – Prazo de Reparação de avarias**

Tipo de contrato	Tipo de circuito		Objectivo	Ocorrência
Base	Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais)		6 horas	80%
	Circuitos para interligação de tráfego	Circuitos de Interligação	6 horas	80%
		Extensões internas para interligação	4 horas	80%
	Circuitos para acesso a cabos submarinos	<155 Mbps	6 horas	80%
		155 Mbps	4 horas	90%
Rede de Circuitos	Circuitos extremo-a-extremo e parciais	<155 Mbps	6 horas	80%
		155 Mbps	4 horas	90%
	Circuitos para interligação de tráfego	Circuitos de Interligação	6 horas	80%
		Extensões internas para interligação	4 horas	80%
	Circuitos para acesso a cabos submarinos	<155 Mbps	6 horas	80%
		155 Mbps	4 horas	90%
	Grande Rede de Circuitos	Circuitos extremo-a-extremo e parciais	<155 Mbps	4 horas
<155 Mbps			24 horas	98%
155 Mbps			24 horas	90%
Circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação e extensões internas para interligação de tráfego)		<155 Mbps	4 horas	90%
		155 Mbps	12 horas	98%
Circuitos para acesso a cabos submarinos		<155 Mbps	6 horas	80%
		155 Mbps	4 horas	90%

**Tabela 17. PQS3 – Grau de disponibilidade**

Tipo de contrato	Tipo de circuito		Objectivo
Base	Circuitos extremo-a-extremo e parciais		99,00%
	Circuitos para interligação de tráfego		99,90%
	Circuitos para acesso a cabos submarinos		99,50%
Rede de Circuitos	Circuitos extremo-a-extremo e parciais	<155 Mbps	99,50%
		155 Mbps	99,99%
	Circuitos para interligação de tráfego		99,90%
	Circuitos para acesso a cabos submarinos		99,50%
Grande Rede de circuitos	Circuitos extremo-a-extremo e parciais	<155 Mbps	99,85%
		155 Mbps	99,99%
	Circuitos para interligação de tráfego		99,90%
	Circuitos para acesso a cabos submarinos		99,85%