

APÊNDICE 3

COMPENSAÇÃO POR INCUMPRIMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO NA OFERTA “REDE ADSL PT”

Reparação de avarias

Fórmulas na oferta “Rede ADSL PT”:

Normal:

$$\frac{HU}{22 \times 8} \times \sum_{n=1}^k Ac_Loc_Parque_Classe_NORMAL(n) \times Preço_Mens_Classe(n)$$

MAX8HU:

$$\frac{HU}{22 \times 8} \times \sum_{n=1}^k Ac_Loc_Parque_Classe_MAX8HU(n) \times Preço_Mens_Classe(n)$$

MAX12HL:

$$\frac{HU}{30 \times 24} \times \sum_{n=1}^k Ac_Loc_Parque_Classe_MAX12HL(n) \times Preço_Mens_Classe(n)$$

Em que:

- “HU” é a diferença, em horas úteis, entre o prazo máximo efectivamente realizado e o nível de Qualidade de Serviço;
- “HL” é a diferença, em horas lineares, entre o prazo máximo efectivamente realizado e o nível de Qualidade de Serviço;
- “Ac_Loc_Parque_Classe_NORMAL(n)” corresponde ao número de Acessos Locais da Classe (n) em parque no mês em análise com o nível de reposição de serviço “NORMAL”;
- “Ac_Loc_Parque_Classe_MAX8HU(n)” corresponde ao número de Acessos Locais da Classe (n) em parque no mês em análise com o nível de reposição de serviço “MAX8HU”;
- “Ac_Loc_Parque_Classe_MAX12HL (n)” corresponde ao número de Acessos Locais da Classe (n) em parque no mês em análise com o nível de reposição de serviço “MAX12HL”;
- “Preço_Mens_Classe(n)” corresponde ao preço mensal de um Acesso Local da Classe (n);
- k representa o número total de Classes disponíveis.

Disponibilidade do lacete

Tabela 18. Compensações por incumprimento da disponibilidade de serviço

Nível de Qualidade de Serviço	Compensações
Disponibilidade de Serviço – NORMAL	
93% ≤ Disponibilidade de serviço <99%	3% da facturação do mês seguinte
Disponibilidade de serviço <93%	5% da facturação do mês seguinte
Disponibilidade de Serviço – MAX8HU e MAX12HL	
93% ≤ Disponibilidade de serviço <99,5%	3% da facturação do mês seguinte
Disponibilidade de serviço <93%	5% da facturação do mês seguinte