

## **ANEXO 5**

### ***PROCEDIMENTOS DE FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS***

O presente Anexo estabelece os procedimentos de fornecimento dos serviços prestados no âmbito da ORCA, incluindo os procedimentos de encomenda, as situações de pedidos pendentes e a conclusão dos pedidos de encomenda.

## 1 PROCEDIMENTOS DE ENCOMENDA

O OPS deve colocar a encomenda junto da PT Comunicações, por correio electrónico, para o endereço [circuitos.alugados@telecom.pt](mailto:circuitos.alugados@telecom.pt) e para o Gestor de Cliente, através do preenchimento do formulário (ficheiro excel) para encomenda dos serviços prestados no âmbito desta Oferta, apresentado no Apêndice A do presente Anexo.

Os campos constantes desse formulário são os seguintes:

- a) Nome do OPS
- b) Dados relativos à encomenda e ao circuito:
  - Ano
  - Referência da encomenda: código a indicar pelo OPS
  - Data do pedido do OPS (Data de Pedido)
  - Data de recepção da encomenda na PT Comunicações
  - Tipo de encomenda: circuito novo (N), mudança interior (MI), mudança exterior (ME), upgrade ou aumento de débito (UPG), downgrade ou diminuição do débito (DWG), desmontagem (D), cancelamento de encomenda (C), alteração de circuito extremo-a-extremo para circuito parcial e vice-versa ou de circuito de interligação para extensão interna para interligação de tráfego num mesmo PI (OA) e vice-versa, outro tipo de alterações das características dos circuitos (AC, e.g., alteração de interface, alteração de *time slot*, alteração de *link* de suporte, alteração de modem)
  - N.º GECA (não se aplica em encomendas de novos circuitos)
  - Antigo N.º GECA (aplica-se em encomendas de alterações de débito)
  - Utilização: Acesso, Rede, Cliente Final de OPS, Circuito Parcial, Interligação, Extensão Interna para Interligação de Tráfego, Backhaul
  - Tipo de circuito: Analógico ou Digital
  - N.º de fios: 2, 4, 6 (aplica-se apenas aos circuitos analógicos)
  - Qualidade: M.1040, M.1025, M.1020 (aplica-se apenas aos circuitos analógicos)
  - Débito

- Data Objectivo
- c) Características dos PTR1 e PTR2:
- Entidade
  - Morada
  - Localidade
  - Código postal
  - Interface: G.703, V.35, X.21
  - N.º GECA do *link* de suporte (aplica-se apenas aos circuitos a 64 Kbps e a N x 64Kbps)
  - *Time slots* (aplica-se apenas aos circuitos a 64 Kbps e a N x 64 Kbps)
  - Identificação do comutador do OPS (para circuitos de interligação de tráfego)
  - Contacto para instalação
  - Telefone
  - Fax
- d) Observações

A correcta aceitação de uma encomenda pela PT Comunicações, para os diversos tipos de pedidos, exige que o OPS indique os dados constantes da Tabela 1.

O ponto de situação dos pedidos do OPS será efectuado pela PT Comunicações, com uma periodicidade semanal, sendo o mesmo enviado por e-mail.

O OPS deverá fornecer os contactos que permitam à PT Comunicações esclarecer eventuais dúvidas relacionadas com os pedidos efectuados. Analogamente, o OPS poderá contactar os canais de atendimento disponibilizados pela PT Comunicações, apresentados no Anexo 6, para obter esclarecimentos sobre a situação dos pedidos de circuitos.

Uma vez colocado um pedido de instalação/alteração de circuitos, é da responsabilidade da PT Comunicações assegurar a instalação das infra-estruturas até ao(s) ponto(s) de fronteira.

Caso não seja possível à PT Comunicações assegurar a instalação das infra-estruturas até ao(s) ponto(s) de fronteira, pelo facto de não estarem concluídos os trabalhos de instalação da responsabilidade do OPS, a PT Comunicações deverá ser informada, pelo OPS, da

conclusão desses trabalhos, por forma a poder levar a cabo os trabalhos de instalação da sua responsabilidade.

Tabela 1. Dados a indicar pelo OPS nas encomendas de circuitos

DADOS A INDICAR PELO OPS	Instalação Circuito Analógico	Instalação Circuito Digital	Alteração Contratual	Mudança Exterior	Mudança Interior	Alteração de Débito	Alteração de Qualidade	Alteração do nº de Fios	Alteração de Modem	Alteração de Interface	Alteração do Tipo de Utilização	Desmontagem de Circuito	Cancelamento de Pedido
Nome do OPS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ano	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ref. da Encomenda	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Data do pedido do OPS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tipo de Encomenda	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Nº GECA			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Antigo Nº GECA				✓		✓							
Utilização	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tipo de Circuito	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Nº de Fios	✓							✓					
Qualidade	✓						✓						
Débito		✓		✓	✓	✓							
Data Objectivo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Entidade do PTR 1 / 2	✓	✓		✓	✓								✓
Morada do PTR 1 / 2	✓	✓		✓	✓				✓	✓	✓		✓
Localidade do PTR 1 / 2													
Cód_Postal do PTR 1 / 2	✓	✓		✓	✓				✓	✓	✓		✓
Interface do PTR 1 / 2	✓	✓		✓	✓				✓	✓	✓		✓
Nº GECA do Link de Suporte do PTR 1 / 2		✓		✓	✓	✓			✓	✓	✓		
Time Slots do PTR 1 / 2		✓		✓	✓	✓			✓	✓	✓		
Identificação do comutador do OPS no PTR 1 / 2				✓	✓				✓	✓	✓		✓
Contacto para instalação do PTR 1 / 2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Telefone associado ao PTR 1 / 2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fax associado ao PTR 1 / 2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Observações	Preenchimento facultativo												

## 1.1. CIRCUITOS ALUGADOS

### Circuitos extremo-a-extremo

Nas encomendas de circuitos extremo-a-extremo devem ser observadas as seguintes especificidades no preenchimento dos campos indicados:

- Campo "Utilização": os valores possíveis são "Acesso", "Rede" e "Cliente Final de OPS";
- Campo "Observações": no caso de circuitos com débito de 64Kbps ou de Nx64Kbps para os quais o OPS pretenda a instalação de um novo *link* de suporte, em local onde já existe um *link* ainda com capacidade disponível, deverá ser colocada neste campo a indicação "Entregar em novo *link* de suporte", a referência interna do OPS e os *time slots* pretendidos, designadamente, "TS x a y".

### **Circuitos parciais**

Nas encomendas de circuitos parciais devem ser observadas as seguintes especificidades no preenchimento dos campos indicados:

- Campo "Entidade PTR2": deverá ser usada a terminologia "OPS - EA - (CS)" ou "OPS -SDO - (CS)", de acordo com o tipo de co-instalação do OPS (Espaço Aberto ou SdO, respectivamente) na central para onde solicita o serviço;
- Campo "Utilização": deverá ser utilizada a terminologia "Circuito Parcial";
- Campo "Observações": no caso de circuitos com débito de 64Kbps ou de Nx64Kbps para os quais o OPS pretenda a instalação de um novo link de suporte, em local onde já existe um link ainda com capacidade disponível, deverá ser colocada neste campo a indicação "Entregar em novo link de suporte", a referência interna do OPS e os *time slots* pretendidos, designadamente, "TS x a y", bem como o porto a ocupar na régua do bastidor.

É da responsabilidade do OPS co-instalado assegurar que tem CS com capacidade disponível.

Os pedidos de circuitos parciais efectuados pelo OPS, no âmbito da ORCA, para cujo fornecimento da extensão interna seja necessário o recurso a sistemas ópticos, serão alvo de uma análise de viabilidade, sendo definido um orçamento caso a caso, no prazo máximo de 10 dias úteis a partir da data do respectivo pedido. A correspondente instalação será efectuada em data a acordar entre a PT Comunicações e o OPS.

## **1.2. CIRCUITOS PARA INTERLIGAÇÃO DE TRÁFEGO**

Nos circuitos para interligação de tráfego, o OPS proprietário do tráfego deverá proceder, junto da PT Comunicações, à solicitação da activação dos circuitos, a nível de comutação. No caso de uma extensão interna para interligação de tráfego fornecida para um terceiro OPS, co-instalado, é da responsabilidade do OPS proprietário do tráfego garantir que o OPS co-instalado efectuou a prévia encomenda dos meios necessários, junto da PT Comunicações, devendo, para o efeito, utilizar o formulário apresentado no Apêndice B a este Anexo, constante da ORI.

### **Circuitos de interligação**

Nas encomendas de circuitos de interligação devem ser observadas as seguintes especificidades no preenchimento dos campos indicados:

- Campo “Utilização”: deverá ser utilizada a terminologia “Interligação”;
- Campo “Identificação do Comutador do OPS – PTR1 ou PTR2”: deverá ser claramente identificado o PGI do OPS.

### **Extensões internas para interligação de tráfego**

Nas encomendas de extensões internas para interligação de tráfego devem ser observadas as seguintes especificidades no preenchimento dos campos indicados:

- Campo “Entidade”: deverá ser usada a terminologia “OPS - EA - (CS)” ou “OPS - SDO - (CS)”, de acordo com o tipo de co-instalação do OPS (Espaço Aberto ou SdO, respectivamente) na central para onde solicita o serviço. Adicionalmente, caso o circuito seja para cursar tráfego de um terceiro OPS, deverá ser identificado o OPS em questão.
- Campo “Utilização”: deverá ser utilizada a terminologia “Extensão Interna para Interligação de tráfego”;
- Campo “Identificação do Comutador do OPS – PTR2”: no caso de extensões internas para interligação de tráfego fornecidas por um terceiro OPS, neste campo deverá ser claramente identificado o PGI do OPS proprietário do tráfego;

- Campo “Observações”: identificar o porto a ocupar na régua do bastidor.

A encomenda de extensões internas para interligação de tráfego requer a prévia confirmação, junto da PT Comunicações, da existência de meios de comutação para o efeito.

É da responsabilidade do OPS co-instalado assegurar que tem CS com capacidade disponível.

### **1.3. COMPONENTES DE SUPORTE**

As encomendas de CS devem ser colocadas junto da PT Comunicações, através do envio dos formulários incluídos no Apêndice C ao presente Anexo, devidamente preenchidos, por e-mail, dirigido ao respectivo Gestor de Cliente da PT Comunicações.

É da responsabilidade do OPS co-instalado assegurar que o repartidor coaxial se encontra instalado e devidamente identificado, a fim de permitir que os trabalhos de instalação da responsabilidade da PT Comunicações possam ser levados a cabo.

### **1.4. CIRCUITOS PARA ACESSO A CABOS SUBMARINOS**

Nas encomendas de circuitos para acesso a cabos submarinos devem ser observadas as seguintes especificidades no preenchimento dos campos indicados:

- Campo “Utilização”: deverá ser utilizada a terminologia “Backhaul”;
- Campo “Tipo de Circuito”: deverá ser utilizada a terminologia “Digital”;
- Campo “Entidade PTR2”: deverá ser indicado o nome do proprietário da capacidade no sistema submarino;
- Campo “Morada PTR2”: deverá ser indicada a ECS (“Estação de Cabos Submarinos de Carcavelos” ou “Estação de Cabos Submarinos de Sesimbra”);
- Campo “Observações”: deverá incluir a designação do sistema ao qual se pretende interligar o Backhaul e a designação da capacidade internacional, caso seja conhecida à data do pedido.

Os pedidos de circuitos para acesso a cabos submarinos a 45Mbps e 155Mbps, efectuados pelo OPS no âmbito da ORCA, serão analisados pela PT Comunicações caso a caso. A resposta da PT Comunicações será enviada ao OPS no prazo máximo de 10 dias úteis a partir da data do respectivo pedido.

Os pedidos de circuitos para acesso a cabos submarinos, efectuados pelo OPS no âmbito da ORCA, para cujo fornecimento da extensão interna seja necessário o recurso a sistemas ópticos, serão alvo de uma análise de viabilidade, sendo definido um orçamento caso a caso, no prazo máximo de 10 dias úteis a partir da data do respectivo pedido. A correspondente instalação será efectuada em data a acordar entre a PT Comunicações e o OPS.

No caso do OPS não ser o proprietário da capacidade do sistema submarino ao qual se pretenda interligar, a PT Comunicações terá que receber um documento comprovativo (LOA), no qual o detentor da capacidade autorize a ligação da mesma ao circuito para acesso ao cabo submarino, pedido pelo OPS.

## **2 SITUAÇÕES DE PEDIDOS PENDENTES**

Considera-se situação de pendência a impossibilidade de instalação e/ou disponibilização do serviço, a qual se pode dever a razões imputáveis à PT Comunicações (Pendente da PT Comunicações) ou ao OPS (Pendente de Cliente).

### **2.1. PENDENTE DA PT COMUNICAÇÕES**

Considera-se que um pedido se encontra pendente da PT Comunicações quando o processo de instalação, alteração e/ou reparação de um circuito está suspenso por motivos imputáveis à PT Comunicações.

A título de exemplo, algumas situações que podem constituir causa de pendência da PT Comunicações são a falta de recursos de rede, a inexistência de projecto de instalação, o projecto encontrar-se em fase de execução ou a falta de material/equipamento.



## **2.2. PENDENTE DE CLIENTE**

Considera-se que um pedido se encontra pendente de Cliente quando o processo de instalação, alteração e/ ou reparação de um circuito está suspenso por motivos exclusivamente imputáveis ao OPS, impedindo a PT Comunicações de prosseguir os trabalhos da sua responsabilidade, e em que o OPS é notificado de tal situação.

A título de exemplo, algumas situações que podem constituir causa de Pendente de Cliente são a falta de repartidor coaxial no módulo co-instalado, a colocação de morada incorrecta, a impossibilidade de acesso por ausência do contacto do OPS, o tempo associado ao agendamento de visitas entre o OPS e o seu cliente final, o desconhecimento do pedido ou do local exacto onde deve ser instalado o circuito (por parte do responsável pelas instalações onde o mesmo se pretende instalar) e o facto dos edifícios ainda se encontrarem em construção ou por motivos de obras nas instalações.

No caso dos circuitos de acesso a cabos submarinos (*backhaul*), consideram-se, ainda, como Pendente de Cliente a ausência do documento comprovativo (LOA) que autorize a ligação da capacidade do sistema submarino ao circuito para acesso pedido pelo OPS, no caso deste não ser o proprietário dessa capacidade, e situações em que se verificam atrasos imputáveis à própria gestão do consórcio do sistema submarino, a cuja capacidade se pretenda aceder (atraso da disponibilização da capacidade por parte do administrador do sistema) ou de reparação de avarias envolvendo a capacidade do sistema submarino.

## **3 CONCLUSÃO DOS PEDIDOS DE ENCOMENDA**

A PT Comunicações informará o OPS da data de pronto técnico das encomendas satisfeitas constantes do ponto de situação, referido no Ponto 1 deste Anexo.

# **Apêndice A**

## ***FORMULÁRIO PARA ENCOMENDA DE SERVIÇOS***

Neste Apêndice é apresentado o formulário de encomendas de serviços prestados no âmbito da ORCA, constituindo por um ficheiro excel, a enviar pelos OPS.



Form\_Encomenda

## **Apêndice B**

### ***FORMULÁRIO PARA ACTIVAÇÃO DE EXTENSÕES INTERNAS PARA INTERLIGAÇÃO DE TRÁFEGO DE UM TERCEIRO OPS***

## FORMULÁRIO PARA ACTIVAÇÃO DE CIRCUITOS PARA INTERLIGAÇÃO DE TRÁFEGO

Fornecedor do circuito	N.º Geca do circuito	OPS proprietário do tráfego	PGI do OPS proprietário do tráfego	Sinalização	Contacto técnico do OPS	PGI da PT Comunicações	Data objectivo	Observações

Assinatura do OPS proprietário do tráfego

---

Data: \_\_\_\_\_

## **Apêndice C**

### ***FORMULÁRIO PARA ENCOMENDA DE CS***



**FORMULÁRIO DE ADESÃO AO SERVIÇO DE COMPONENTES DE SUPORTE**  
Oferta de Referência de Circuitos Alugados da PT Comunicações

*Ficha Individual*  
*(A preencher pelo OPS)*

**ENCOMENDA**

Referência OPS N° \_\_\_\_\_  
Referência PT Comunicações N° \_\_\_\_\_

Data da Encomenda \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**A**

**IDENTIFICAÇÃO DO OPS**

Nome \_\_\_\_\_

Morada \_\_\_\_\_

Contacto \_\_\_\_\_

Telefone \_\_\_\_\_

**B**

**DADOS DA CENTRAL DA PT COMUNICAÇÕES**

Zona Geográfica	Área Central	Sigla	Localização	Código de Ident.

**C**

**ENCOMENDA DE COMPONENTES DE SUPORTE**

Múltiplos de 21 pares de cabos coaxiais \_\_\_\_\_

Módulo / Bastidor (número) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**D**

**FORMALIZAÇÃO DA ENCOMENDA**

Encomendo à PT Comunicações a preparação das infra-estruturas para Componentes de Suporte para Interligação na central indicada pelo valor constante do Anexo 3 da ORCA e em conformidade com as regras estabelecidas no Anexo 5 da ORCA

**Assinatura do OPS**

**Data**

FORM1 CS - V1



**FORMULÁRIO DE ADESAO AO SERVIÇO DE COMPONENTES DE SUPORTE**  
Oferta de Referência de Circuitos Alugados da PT Comunicações

*Ficha Individual*  
(A preencher pela PT Comunicações)

**ENCOMENDA CONCLUIDA**

Referência OPS N° \_\_\_\_\_ Data da Encomenda \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
Referência PT Comunicações N° \_\_\_\_\_

**A**  
IDENTIFICAÇÃO DO OPS

Nome \_\_\_\_\_ Morada \_\_\_\_\_  
Contacto \_\_\_\_\_ Telefone \_\_\_\_\_

**B**  
DADOS DA CENTRAL DA PT COMUNICAÇÕES

Zona Geográfica	Área Central	Sigla	Localização	Código de Ident.

**C**  
ENCOMENDA DE COMPONENTES DE SUPORTE

Múltiplos de 21 pares de cabos coaxiais \_\_\_\_\_  
Módulo / Bastidor (número) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**D**  
FORMALIZAÇÃO DA ENCOMENDA

Encomendo à PT Comunicações a preparação das infra-estruturas para Componentes de Suporte na central indicada pelo valor constante do Anexo 3 da ORCA e em conformidade com as regras estabelecidas no Anexo 5 da ORCA

Assinatura da PT Comunicações

Data

FORM2 CS - V1