

ANEXO 6

PROCEDIMENTOS DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E GESTÃO

O presente Anexo estabelece os procedimentos de operação, manutenção e gestão associados aos serviços prestados no âmbito da ORCA.

Constituem, designadamente, objecto deste Anexo, os procedimentos associados à gestão do serviço, ao planeamento e previsões, aos Pendentes de Cliente, às reuniões de controlo, à gestão de avarias e ao planeamento de trabalhos na rede.

1. GESTÃO DO SERVIÇO

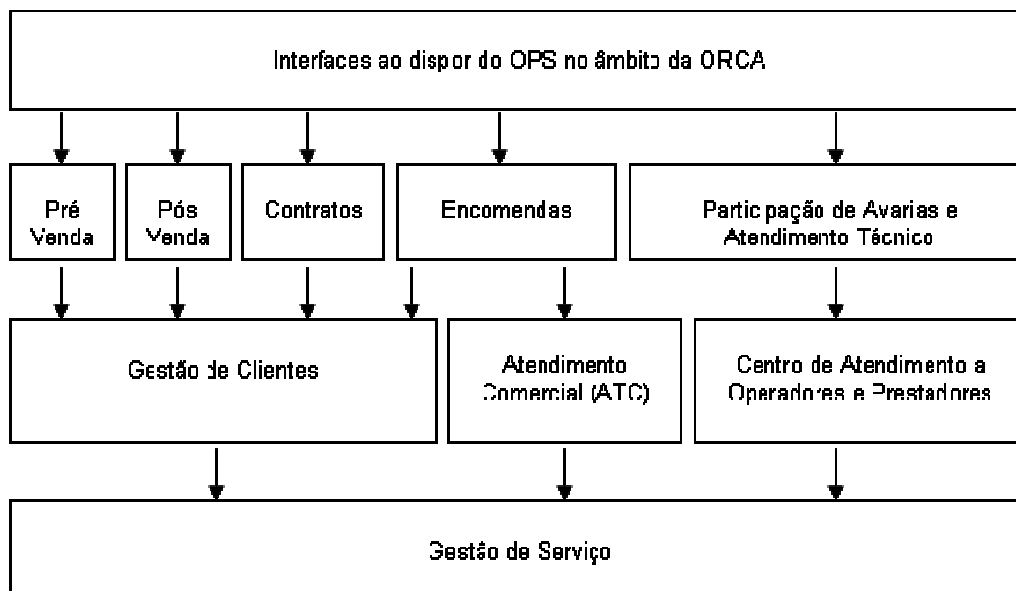
Para aderir ao serviço, o OPS deverá contactar o seu Gestor de Cliente na PT Comunicações ou, se este ainda não lhe tiver sido atribuído, a Direcção de Negócios de Wholesale Nacional desta Empresa, para a morada Rua Andrade Corvo, 6 2º, 1050-099 Lisboa, ou através do telefone +351 21 500 1000 ou fax +351 21 500 7508.

Posteriormente, na relação técnico/comercial com o OPS, a PT Comunicações disponibiliza ao OPS os seguintes canais de atendimento:

- a) Um Gestor de Cliente, para efeitos de negociação de contratos, esclarecimento de dúvidas ou aconselhamento técnico;
- b) O Atendimento Comercial (ATC), para efeitos de colocação de encomendas de circuitos;
- c) O Centro de Atendimento a Operadores e Prestadores de Serviços, para efeitos de participação de avarias.

Na Figura 1 são apresentados os interfaces disponibilizados pela PT Comunicações no relacionamento técnico/comercial com o OPS.

Figura 1. Interfaces disponibilizados pela PT Comunicações no âmbito da ORCA



Os contactos dos diversos interfaces são os seguintes:

Gestão Comercial:

E-mail e telefone de contacto, os quais serão indicados após a atribuição de um Gestor de Cliente.

Atendimento Comercial:

E-mail: circuitos.alugados@telecom.pt

Horário de atendimento: das 9:00 às 18:00 dos dias úteis.

Centro de Atendimento a Operadores e Prestadores de Serviços:

Telefone: 800 20 11 55 (número verde)

Horário de atendimento: 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano

2. PLANEAMENTO E PREVISÕES

Por forma a garantir um correcto planeamento e uma optimização dos recursos da PT Comunicações, necessários à evolução da ORCA, o OPS obriga-se a disponibilizar à PT

Comunicações, até 30 de Junho de cada ano, um plano previsional de necessidades de circuitos para o ano seguinte.

Ou seja, até 30 de Junho do ano N, o OPS deverá disponibilizar o plano referente ao ano N+1, onde será indicada, por trimestre, a seguinte informação:

- a) A previsão do número, tipo, débito e pontos terminais dos circuitos alugados (circuitos extremo-a-extremo e circuitos parciais);
- b) A previsão do número de circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação e extensões internas para interligação de tráfego) discriminadas por par de PGI (PT Comunicações/OPS);
- c) A previsão do número de CS por central da PT Comunicações;
- d) A previsão do número de circuitos para acesso a cabos submarinos.

O plano será revisto trimestralmente no decorrer do ano N+1, devendo ser remetido à PT Comunicações na última semana de cada trimestre do ano N+1.

Os OPS devem igualmente enviar à PT Comunicações, até 30 de Junho de cada ano, uma previsão meramente indicativa para o ano N+2.

Aquando da adesão do OPS à ORCA, aquele remeterá à PT Comunicações o plano relativo aos quatro trimestres subsequentes.

A informação a ser fornecida à PT Comunicações será tratada como confidencial e será utilizada apenas para os fins a que se destina.

A PT Comunicações reserva-se o direito de, em qualquer momento, poder apresentar ao ICP-ANACOM questões relativas à procura apresentada pelo OPS, ao seu grau de adequação e à sua relação com a viabilidade da PT Comunicações poder implementar essa procura.

A apresentação do plano previsional não dispensa o pedido formal dos circuitos à PT Comunicações, de acordo com os procedimentos descritos no Anexo 5.

No caso em que a capacidade necessária exceda o previsto pelo OPS, a PT Comunicações fará os possíveis para garantir a provisão do excedente em relação ao planeado. Neste caso, os prazos de instalação serão negociados caso a caso.

A PT Comunicações reserva-se o direito de exigir ao OPS o ressarcimento de eventuais custos em que incorreu por falta de rigor nas estimativas apresentadas pelo OPS.

3. ACOMPANHAMENTO E CONTROLO

Sempre que se justifique e por acordo entre a PT Comunicações e o OPS, serão realizadas reuniões de controlo operacional entre as partes.

Estas reuniões destinam-se a discutir situações de pendência, nas quais se tenham constatado constrangimentos operacionais que obviem à concretização das datas inicialmente acordadas.

Para aumentar a eficácia destas reuniões, 3 dias antes da data marcada, o OPS remeterá à PT Comunicações uma listagem de todos os pedidos pendentes de Cliente, assinalando aqueles cujas datas de satisfação são críticas. Também a PT Comunicações, com a mesma antecedência, remeterá ao OPS uma listagem de todos os pedidos pendentes da PT Comunicações, indicando o motivo da pendência e o prazo previsto para resolução da mesma.

4. GESTÃO DE AVARIAS

Esta secção descreve os principais processos a adoptar com vista ao restabelecimento dos serviços.

4.1. PARTICIPAÇÃO DE AVARIAS

Em caso de problemas relacionados com a qualidade de serviço associada aos serviços abrangidos pela ORCA, para um determinado circuito, competirá ao OPS contactar a PT Comunicações, com vista a resolver os problemas identificados com a maior brevidade possível.

Na participação da avaria, o OPS deverá fornecer todos os dados necessários para o correcto registo e despiste da mesma pela PT Comunicações, indicando, para além do número GECA do circuito em causa, em qual dos PTR foi verificada a eventual avaria, qual o sintoma da avaria e quais os contactos para efeitos técnicos e de comunicação do fecho da avaria.

Caso a PT Comunicações identifique a existência de uma avaria, iniciará todos os procedimentos necessários com vista à sua resolução, comunicando ao OPS a existência da mesma.

Para o efeito, a PT Comunicações e o OPS estão obrigados a disponibilizar um serviço de atendimento permanente, para comunicação de informação relativa a avarias que funcione 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

4.2. PROCESSO DE TRATAMENTO DE AVARIAS

Antes de efectuar qualquer participação de avaria, o OPS deverá certificar-se da sua existência e de que a mesma não resulta de causas que lhe sejam imputáveis, nomeadamente problemas na sua rede.

Em caso de avaria e sem prejuízo do disposto no parágrafo anterior, deve o OPS comunicá-la, de imediato, ao Centro de Atendimento a Operadores da PT Comunicações, disponibilizando a informação suficiente que conduza à fácil detecção e diagnóstico da avaria.

A PT Comunicações atribuirá um número de referência (número da avaria) a cada participação de avaria, com vista à sua correcta identificação e informará o OPS.

A PT Comunicações iniciará, de imediato, as diligências necessárias para a detecção e para a reparação da avaria.

O OPS deverá prestar a necessária cooperação à PT Comunicações e deverão ambos manter-se reciprocamente informados sobre os factos que possam interferir com os serviços prestados.

Quando a avaria se localizar nas instalações do cliente final do OPS, caberá a este contactar o seu cliente final, no sentido da PT Comunicações aceder às suas instalações para a resolução da avaria, devendo o OPS assegurar igualmente o acesso a essas instalações por um período de 4 horas. Para o efeito, a PT Comunicações deverá efectuar todas as diligências necessárias junto do OPS, sem prejuízo de acordo em contrário entre o OPS e a PT Comunicações.

No caso de impossibilidade de acesso às instalações do cliente final do OPS, por motivo que não seja imputável à PT Comunicações, o tempo de duração da avaria será suspenso pelo período em que se verifique tal impossibilidade.

Aquando da conclusão do processo, a PT Comunicações informará o OPS em conformidade, solicitando-lhe a respectiva confirmação. O OPS disporá de um período de 4 horas úteis para o efeito, findo o qual a PT Comunicações considerará fechada a participação de avaria, excepto se o OPS informar entretanto que o problema se mantém.

Caso se venha a verificar que a causa da avaria é imputável ao OPS e/ou ao seu cliente final, a PT Comunicações terá o direito de se fazer ressarcir dos custos incorridos na tentativa de resolução dessa mesma avaria, aplicando-se os preços definidos no ponto 2.6 do Anexo 3.

No caso de extensões internas para interligação de tráfego, nas situações de avarias imputáveis ao OPS co-instalado, a PT Comunicações não terá qualquer tipo de responsabilidade no âmbito da sua relação bilateral com o OPS proprietário do tráfego. Esta situação resultará numa responsabilização do OPS co-instalado perante o proprietário do tráfego.

5. PLANEAMENTO DE TRABALHOS NA REDE

Salvo condições excepcionais devidamente fundamentadas, tendo sempre em consideração a necessidade de restabelecimento do serviço aos clientes no menor prazo possível, e sem prejuízo para a execução de todas as acções que permitam minimizar impactos adversos a nível da qualidade de serviço e da capacidade de expansão da oferta de serviços aos clientes, qualquer das Partes comunicará previamente à outra interrupções ou suspensões temporárias de serviço decorrentes de acções previsíveis a realizar no âmbito da manutenção da sua rede, independentemente da duração das acções a realizar.

A Parte em causa providenciará esta informação de aviso prévio, bem como as correspondentes justificações, com a maior antecedência que lhe seja operacionalmente possível e tendo em atenção a minimização da afectação do serviço prestado pela outra Parte.