

# **ANEXO 4**

## ***QUALIDADE DE SERVIÇO***

No presente Anexo são apresentados os parâmetros de qualidade de serviço, os objectivos de desempenho aplicáveis e as compensações por incumprimento dos objectivos associados aos serviços prestados no âmbito da presente Oferta.

## **1. PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO**

Os parâmetros de qualidade de serviço são o prazo de instalação, o prazo de reparação de avarias e o grau de disponibilidade.

Estes PQS serão apresentados para os tipos de contrato actualmente celebrados, a saber:

- a) Base;
- b) Rede de Circuitos;
- c) Grande Rede de Circuitos.

Os contratos base aplicam-se a operadores com um parque até 10 circuitos (analógicos e/ou digitais), os contratos de grande rede a operadores com um parque de circuitos digitais superior a 50 circuitos e os contratos de rede aos restantes casos.

Quando aplicável, os referidos PQS serão, ainda e adicionalmente, detalhados em função do tipo de circuito.

### **1.1. PQS1 – PRAZO DE INSTALAÇÃO**

#### **Definição**

Tempo, em dias de calendário, que decorre desde a Data de Pedido para a instalação de um circuito até à respectiva Data de Pronto Técnico.

Para efeitos de apuramento deste parâmetro, não se contabilizam os tempos de Pendente de Cliente.

**Apresentação dos resultados**

Prazo de instalação referente a 95% das melhores observações ocorridas mensalmente, por OPS.

**1.2. PQS2 – PRAZO DE REPARAÇÃO DE AVARIAS****Definição**

Tempo, em horas, que decorre entre o momento em que é comunicada, pelo OPS à PT Comunicações, a ocorrência de uma avaria válida e o restabelecimento completo do serviço. Esta comunicação deverá ser feita através do serviço de assistência técnica permanente disponibilizado pela PT Comunicações, que funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Serão excluídas deste parâmetro as avarias cujas causas não sejam imputáveis à PT Comunicações.

Para efeitos de apuramento deste parâmetro, não se contabilizam os tempos de Pendente de Cliente, incluindo os tempos associados ao agendamento de visitas entre o OPS e o seu cliente, contabilizados entre a comunicação do agendamento ao OPS e a data/hora agendada.

**Apresentação dos resultados**

Prazo de reparação, referente a 80% das melhores observações ocorridas mensalmente, por OPS. No caso dos circuitos com débito de 155 Mbps, para todos os tipos de contrato, e dos circuitos de interligação para os contratos de Grande Rede de Circuitos, este indicador refere-se a 90% das melhores observações ocorridas mensalmente, por OPS.

**1.3. PQS3 – GRAU DE DISPONIBILIDADE****Definição**

Percentagem de horas disponíveis (em condições de funcionamento) relativamente ao

número potencial de horas de serviço do parque médio do conjunto de circuitos de um determinado tipo, no período em referência, para cada OPS.

O circuito é considerado indisponível durante o período de tempo que decorre entre a recepção, na PT Comunicações, da comunicação, por parte do OPS, de uma avaria imputável à PT Comunicações e a sua resolução, sendo descontados os tempos de Pendência de Cliente, em particular no que respeita ao agendamento de reparações.

### **Apresentação dos resultados**

Grau de disponibilidade do parque médio de cada conjunto de circuitos, calculado trimestralmente, por OPS, utilizando a seguinte fórmula:

$$GD(\%) = \frac{24 \times N \times P - I}{24 \times N \times P} \times 100$$

Em que:

$GD(\%)$  = Grau de disponibilidade do conjunto de circuitos;

$N$  = N.º de dias do período considerado;

$P$  = Parque médio do conjunto de circuitos no período considerado;

$I$  = Tempo de resolução de avarias acumulado para o conjunto de circuitos, em horas, no período considerado.

## 2. OBJECTIVOS DE DESEMPENHO

Para efeitos da presente Oferta são definidos os seguintes objectivos de desempenho para os parâmetros de qualidade de serviço definidos atrás:

### 2.1. PQS1 – PRAZO DE INSTALAÇÃO

Tipo de Contrato	Tipo de Circuito		Objectivo	Ocorrência
Base, Rede de Circuitos e Grande Rede de Circuitos	Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais <sup>1</sup> )	64 kbps	33 dias	95%
		N x 64 kbps	37 dias	95%
		2 Mbps	37 dias	95%
		34 Mbps	62 dias	95%
		155 Mbps	59 dias	95%
	Circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação e extensões internas para interligação de tráfego)		37 dias	95%
	Circuitos para acesso a cabos submarinos	2 Mbps	37 dias	95%
		34 Mbps	62 dias	95%
		45 Mbps	62 dias	95%
		155 Mbps	59 dias	95%

<sup>1</sup> No caso de circuitos parciais que requeiram o recurso a sistemas ópticos, o prazo será estabelecido caso a caso.

**2.2. PQS2 – PRAZO DE REPARAÇÃO DE AVARIAS**

<b>Tipo de Contrato</b>	<b>Tipo de Circuito</b>		<b>Objectivo</b>	<b>Ocorrência</b>
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 alugados (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 alugados (extremo-a-extremo e parciais)	< 155 Mbps	4 horas	80%
			24 horas	98%
		155 Mbps	4 horas	90%
	Circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação e extensões internas para interligação de tráfego)		4 horas	90%
			12 horas	98%
	Circuitos para acesso a cabos submarinos	< 155 Mbps	6 horas	80%
		155 Mbps	4 horas	90%

**2.3. PQS3 – GRAU DE DISPONIBILIDADE**

<b>Tipo de Contrato</b>	<b>Tipo de Circuito</b>		<b>Objectivo</b>
Base	Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais)		99,00%
	Circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação e extensões internas para interligação de tráfego)		99,90%
	Circuitos para acesso a cabos submarinos		99,50%
Rede de Circuitos	Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais)	< 155 Mbps	99,50%
		155 Mbps	99,99%
	Circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação e extensões internas para interligação de tráfego)		99,90%
	Circuitos para acesso a cabos submarinos		99,50%
Grande Rede de Circuitos	Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais)	< 155 Mbps	99,85%
		155 Mbps	99,99%
	Circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação e extensões internas para interligação de tráfego)		99,90%
	Circuitos para acesso a cabos submarinos		99,85%

A PT Comunicações assegurará, adicionalmente, um grau de disponibilidade mínimo de 99,96% para a globalidade dos circuitos alugados no âmbito da presente Oferta, abrangendo todos os tipos de circuitos e todos os OPS.

### 3. COMPENSAÇÕES POR INCUMPRIMENTO

O apuramento das compensações por incumprimento dos objectivos de desempenho definidos para os PQS em causa, será realizado da seguinte forma:

#### PQS1 – PRAZO DE INSTALAÇÃO

Tipo de contrato	Tipo de Circuito	Dias de atraso face ao prazo de instalação	Compensação
Base, Rede de Circuitos e Grande Rede de Circuitos	Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais), circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação e extensões internas para interligação de tráfego) e circuitos para acesso a cabos submarinos	1 a 5 dias	25% x <i>PMC</i>
		6 a 10 dias	50% x <i>PMC</i>
		11 a 15 dias	100% x <i>PMC</i>
		Mais de 15 dias	$[100\% + 7\% \times (D - 15)] \times PMC$

#### PQS2 – PRAZO DE REPARAÇÃO DE AVARIAS

Tipo de contrato	Tipo de Circuitos	Compensação
Base, Rede de Circuitos e Grande Rede de Circuitos	Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais)	3% x <i>PMC</i>
	Circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação e extensões internas para interligação de tráfego)	3% x <i>PMC</i>
	Circuitos para acesso a cabos submarinos	3% x <i>PMC</i>



**PQS3 – GRAU DE DISPONIBILIDADE**

Tipo de contrato	Tipo de Circuito		Compensação
Base	Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais) e circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação e extensões internas para interligação de tráfego)		2% x <i>VTM</i> , se <i>GD</i> < 99,00%
	Circuitos para acesso a cabos submarinos		2% x <i>VTM</i> , se <i>GD</i> < 99,50%
Rede de Circuitos	Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais) e circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação e extensões internas para interligação de tráfego)	< 155 Mbps	2% x <i>VTM</i> , se 98,50% ≤ <i>GD</i> < 99,90% 3% x <i>VTM</i> , se <i>GD</i> < 98,50%
		155 Mbps	2% x <i>VTM</i> , se 98,85% ≤ <i>GD</i> < 99,99% 3% x <i>VTM</i> , se <i>GD</i> < 98,85%
	Circuitos para acesso a cabos submarinos		2% x <i>VTM</i> , se <i>GD</i> < 99,50%
Grande Rede de Circuitos	Circuitos alugados (extremo-a-extremo e parciais)	< 155 Mbps	3% x <i>VTM</i> , se 99,50% ≤ <i>GD</i> < 99,85% 5% x <i>VTM</i> , se <i>GD</i> < 99,50%
		155 Mbps	3% x <i>VTM</i> , se 99,85% ≤ <i>GD</i> < 99,99% 5% x <i>VTM</i> , se <i>GD</i> < 99,85%
	Circuitos para interligação de tráfego (circuitos de interligação e extensões internas para interligação de tráfego)		3% x <i>VTM</i> , se 99,85% ≤ <i>GD</i> < 99,90% 5% x <i>VTM</i> , se <i>GD</i> < 99,85%
	Circuitos para acesso a cabos submarinos		2% x <i>VTM</i> , se <i>GD</i> < 99,85%

Em que:

- *D* representa a diferença, em dias de calendário, entre o realizado e o objectivo do parâmetro de qualidade de serviço, para cada circuito que provocou o incumprimento;
- *PMC* corresponde ao preço mensal do circuito;
- *VTM* corresponde ao valor total das mensalidades do conjunto de circuitos, no período

em referência;

- *GD* representa o grau de disponibilidade, no período em referência.

Caso haja incumprimento dos objectivos de desempenho definidos para os parâmetros de qualidade de serviço PQS1 e PQS2, as compensações serão aplicadas, por ocorrência, aos circuitos que provocaram o incumprimento. Adicionalmente, no caso do parâmetro PQS1, essas compensações só serão aplicadas aos circuitos que estejam abrangidos pelo plano de previsões do OPS para o período em causa, considerando-se, para esse efeito, a ordem cronológica de apresentação dos pedidos de instalação de circuitos.

Em caso de incumprimento dos objectivos de desempenho definidos, a PT Comunicações só se considera vinculada ao pagamento das compensações, desde que se verifiquem, cumulativamente, as seguintes condições:

- a) Sempre que, em caso de avaria, a PT Comunicações não garanta a continuidade e a qualidade do serviço através de meios alternativos;
- b) Quando a suspensão da prestação do serviço seja devida a factos imputáveis à PT Comunicações;
- c) O OPS tenha fornecido os planos de previsões dos serviços a contratar, em conformidade com a presente Oferta.

A PT Comunicações procederá aos eventuais acertos de contas relativos a compensações por incumprimento de prazos, no máximo, no mês seguinte a uma notificação válida que lhe tenha sido dirigida pelo OPS.