ANEXO 7

Procedimentos de Encomenda de Circuitos para Interligação fornecidos pela PT Comunicações

1.1. MODO DE COLOCAÇÃO DOS PEDIDOS

As encomendas de circuitos de interligação podem ser colocadas junto da PT Comunicações por carta, telecópia ou "e-mail" dirigido ao respectivo gestor de cliente, de acordo com os contactos divulgados e actualizados pela PT Comunicações para o efeito.

1.2. FASES DE COLOCAÇÃO DOS PEDIDOS

- **FASE 1** - Primeiro Contacto do OPS com a PT Comunicações

  O OPS manifesta intenção de aceder ao serviço de circuitos para interligação, via telefone, fax, e-mail ou directamente. Solicita informação e é informado imediatamente ou à posteriori sobre modalidades de comercialização/contratação, orçamentação/custos, tarifação, modo de facturação e pós-venda. A PT Comunicações regista a intenção de compra e fornece ao OPS toda a informação sobre o serviço solicitado, incluindo documentação necessária (ou correspondente modelo de ficheiro informático a trocar).

- **FASE 2** - Venda do Serviço

  O OPS opta por uma solução e apresenta o pedido firme, devidamente assinado, com indicação da data objectivo e restante documentação necessária. A PT Comunicações define a data objectivo interna que deverá ser, tanto quanto possível, coincidente com a do OPS. A PT Comunicações agenda com o OPS a data previsível de início dos trabalhos nas instalações do OPS. É responsabilidade deste assegurar que as suas infra-estruturas de telecomunicações e de construção civil se encontram concluídas, a fim de permitir que os trabalhos de instalação da responsabilidade da PT Comunicações possam ser levados a cabo.

- **FASE 3** - Procedimento Administrativo

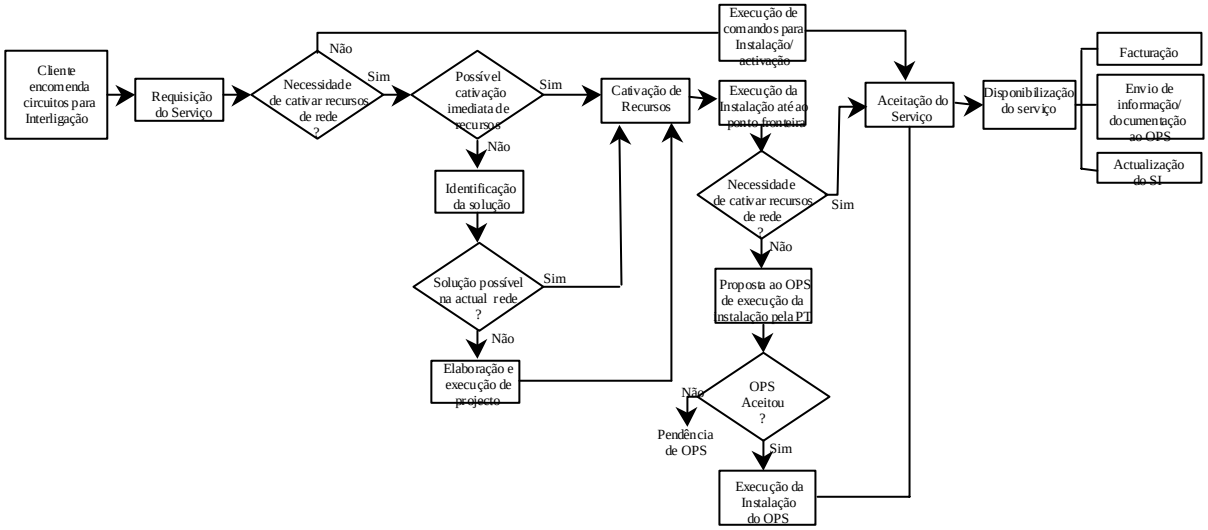
  Recolha de informação de OPS e da informação dos serviços a disponibilizar, incluindo o registo das seguinte datas: data objectivo do OPS, data objectivo da PT Comunicações e data de assinatura do contrato/requisição. A esta fase encontra-se associado o processo interno de atribuição de recursos e o início dos trabalhos conducentes à execução da instalação e activação do serviço solicitado.

- **FASE 4** - Testes e Aceitação do Serviço

  Execução dos ensaios de aceitação e disponibilização do serviço, de acordo com os procedimentos de ensaio definidos no Anexo 4. Entrega do serviço ao OPS e, após boa aceitação, integração do serviço no sistema de facturação da PT Comunicações.

  No caso de um circuito para interligação de tráfego, o operador proprietário do tráfego deverá proceder, junto da PT Comunicações, à solicitação da activação dos circuitos, a nível de comutação, sendo da sua responsabilidade garantir que efectuou a prévia encomenda dos meios necessários, junto da PT Comunicações. Para o efeito deverá utilizar o formulário apresentado no Apêndice do Anexo 8.

Fluxograma de Encomendas de Circuitos para Interligação



1.3. INFORMAÇÃO NECESSÁRIA PARA COLOCAÇÃO DE PEDIDOS

A fim de permitir uma recolha correcta e tanto quanto possível completa da informação relativa ao procedimento administrativo que acompanha a colocação do pedido, deverá ser recolhida junto do OPS informação que permita preencher os seguintes campos, sem os quais o pedido não será considerado firme:

1. Nome do OPS
2. Referência de OPS
3. Data do pedido do OPS
4. Tipo de pedido (novo, alteração, cancelamento)
5. Qualidade
6. Interface
7. Débito
8. Configuração
9. Tipo de utilização
10. Tipo de sinalização
11. Data objectivo do OPS
12. Entidade no ponto terminal 1
13. Morada de instalação no ponto terminal 1

14. Código Postal no ponto terminal 1

15. Contacto técnico do OPS no ponto terminal 1 (Tel., Fax, e-Mail)

16. Equipamento terminal pretendido no ponto terminal 1(modem, outro,)

17. Propriedade do equipamento terminal pretendido no ponto terminal 1 (PT Comunicações, cliente)

18. Regime contratual pretendido

19. Morada de facturação pretendida

20. Informação sobre se pretende orçamento prévio ou não

21. Observações

1.4. PRESSUPOSTOS CONSIDERADOS

O desenvolvimento do processo de satisfação de uma encomenda firme deverá ter em consta os seguintes pressupostos:

a) Considerar um ponto de fronteira entre as infra-estruturas de telecomunicações da PT Comunicações (PI'S) e as do OPS (ficha do repartidor coaxial- PI).

b) Considerar que, uma vez colocado um pedido firme, a responsabilidade da PT Comunicações é assegurar a instalação das infra-estruturas até ao ponto de fronteira, devendo esta ficar concluída até à data limite estabelecida, independentemente de as infra-estruturas sob responsabilidade do Cliente se encontrarem ou não concluídas. Neste caso o OPS deverá ficar ciente de que para a PT Comunicações o pedido será considerado satisfeito, podendo começar a ser facturado a partir do momento de entrega.

c) Quando a encomenda incluir Equipamentos Terminais e/ou acessórios, a facturação só terá início quando estes Equipamentos estiverem em condições de poder ser utilizados pelo OPS.

d) Se, no âmbito de um pedido firme, for da responsabilidade da PT Comunicações a execução de trabalhos nas instalações do OPS, esta só os efectuará quando estiverem asseguradas as condições necessárias para a plena satisfação do pedido colocado.

1.5. DATAS DE REFERÊNCIA

No processo de satisfação de um pedido firme deverão ser consideradas as seguintes datas:

a) **Data Objectivo do Cliente:** data em que o OPS pretende que o serviço esteja disponibilizado, sendo definida na altura da colocação do pedido e devendo ser considerada sempre que possível. Salvo condições excepcionais (a serem analisadas caso a caso), a data objectivo não poderá ser inferior a 30 (trinta) dias de calendário a contar da data de colocação do pedido firme.

b) **Data Acordada:** data objectivo para disponibilização do serviço obtida por consenso entre o OPS e a PT Comunicações, quando não seja possível atender à data objectivo do OPS. Uma vez fixada esta data, ela constituir-se-á em data limite para disponibilização do serviço.

c) **Data de Pedido/Contrato:** data em que o OPS formaliza o pedido/contrato.

d) **Data de Disponibilização:** data em que o serviço fica pronto para utilização e à disposição do OPS, referência para início de facturação. A data de disponibilização coincide com a data objectivo, caso o OPS cumpra todos os requisitos de planeamento indicados nesta ORI e faculte à PT Comunicações toda a informação necessária à instalação do circuito em questão.

1.6. SITUAÇÕES DE PEDIDOS PENDENTES

Considera-se tempo total de pendência, o tempo que decorre desde a data de colocação do pedido firme até à sua disponibilização. Durante este período, o pedido ficará:

a) **Pendente da PT Comunicações -** se a impossibilidade de instalação e disponibilização do serviço se dever a razões imputáveis à PT Comunicações.

Algumas situações que podem constituir causa dependência da PT Comunicações a título de exemplo: falta de recursos de rede, inexistência de projecto de instalação, projecto em fase de execução , falta de material/ equipamento, etc.

b) **Pendente do OPS -** se a impossibilidade de instalação do serviço se dever a razões imputáveis ao OPS .

Algumas situações que podem constituir causa de pendência de OPS: morada incorrecta, impossibilidade de acesso por ausência do contacto do OPS, o responsável pelas instalações onde se pretende instalar o serviço desconhece o pedido ou o local exacto em que este deve ser instalado, edifícios ainda em construção ou instalações em obras, problemas relacionados com as condutas nas instalações do OPS, etc.

1.7. PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO

Estes parâmetros encontram-se definidos no Anexo 3.