ANEXO 3

Qualidade do Serviço

A PT Comunicações e o OPS devem assegurar a qualidade global dos sistemas e dos serviços de interligação da mesma forma que asseguram a qualidade das suas próprias redes, salvo diferente acordo entre a PT Comunicações e o OPS e de acordo com as normas da UIT-T e ETSI.

1. Caracterização da Qualidade de Serviço

A qualidade de serviço de interligação é definida pelos seguintes parâmetros:

- Qualidade das Redes dos OPS
- Qualidade dos circuitos (para interligação de tráfego e para interligação de linhas alugadas)
- Perda nos feixes de interligação

2. Qualidade das Redes dos OPS

O parâmetro utilizado para medir a qualidade da rede de um OPS é a percentagem das chamadas não concretizadas devido a problemas técnicos na rede.

Entende-se por chamada não concretizada a tentativa de chamada, para um número válido convenientemente marcado, perdida por problemas na rede.

A medição deste indicador deverá ser efectuada ao nível dos comutadores locais, no tráfego de saída, durante uma semana por mês (7 dias, 24 horas por dia), ao longo do ano.

Ambas as redes deverão garantir que, para o tráfego oferecido na interligação, a percentagem de chamadas não concretizadas não deverá exceder 1%.

3. Qualidade dos Circuitos (para Interligação de Tráfego e para Interligação de Linhas Alugadas)

Os parâmetros utilizados para medir a qualidade de serviço dos circuitos são:

- Prazo de reparação
- Taxa de erros
- Grau de disponibilidade

A PT Comunicações garante, para os circuitos de interligação de tráfego (quer alugados na totalidade à PT Comunicações por cada OPS, quer suportados em Componentes de Suporte para Interligação, na parte fornecida pela PT Comunicações), um prazo máximo de reparação de avarias de 4 horas, para 80% das ocorrências , sendo o período de referência mensal.

A PT Comunicações garante, para os circuitos de interligação de linhas alugadas, fornecidos pela PT Comunicações a cada OPS, um prazo médio de reparação de avaria de 6 horas, para 80% das ocorrências, sendo o período de referência mensal.

Entende-se por prazo de reparação o período de tempo que decorre desde que o OPS participa a avaria à PT Comunicações até à sua resolução.

Para este indicador são excluídas as avarias e os tempos da responsabilidade do OPS.

A PT Comunicações compromete-se a garantir os parâmetros de qualidade relativos às características de erro nos circuitos de acordo com a recomendação G 826 da UIT-T. Eventualmente, e atendo a que esta recomendação é relativamente recente, poderão existir limitações ao nível dos aparelhos de medida, nestes casos serão considerados os parâmetros da norma G 821.

O grau de disponibilidade define a percentagem de horas de funcionamento do número médio de circuitos para interligação do OPS, medida com base nas horas potenciais de funcionamento.

Este indicador será calculado da seguinte forma:

$$\text{Grau de Disponibilidade} = \frac{\text{Número de horas de funcionamento do parque médio durante 3 meses consecutivos}}{\text{Número potencial de horas do parque médio durante 3 meses consecutivos}}$$

Entende-se por condições de funcionamento as que permitem utilizar os circuitos para cursar o tráfego de interligação, no caso de circuitos para interligação de tráfego, e as

que permitem utilizar os circuitos para acesso ao PTR de um cliente, no caso de interligação de linhas alugadas.

A PT Comunicações garante que o grau de disponibilidade dos circuitos para interligação de tráfego será de 99,90% e que o grau de disponibilidade dos circuitos para interligação de linhas alugadas será de 99,85%.

4. Perda nos Feixes de Interligação

Os circuitos para interligação de tráfego deverão ser dimensionados para que a perda em cada feixe de interligação não ultrapasse 1%.

O valor da perda deverá ser calculado pelo método ADPH sobre *erlang B,* numa semana de observação, em cada mês.