

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

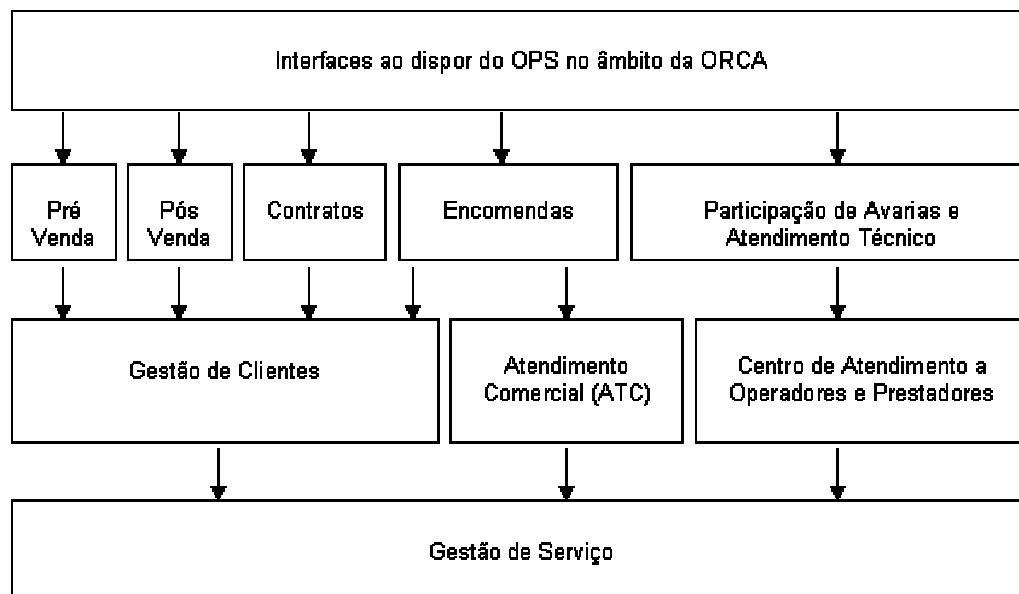
Para aderir ao serviço, o OPS deverá contactar o seu Gestor de Cliente na PT Comunicações ou, se este ainda não lhe tiver sido atribuído, a Direcção de Negócios de Wholesale Nacional desta Empresa, para a morada Rua Andrade Corvo, 6 2º, 1050-099 Lisboa, ou através do telefone +351 21 500 1000 ou fax +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 por uma das Partes, a outra 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 informa 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 de a PT Comunicações aceder às suas instalações para a resolução da avaria, e assegurar 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 as partes.

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.