

ANEXO 1

ANEXO À OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSOS BITSTREAM (ORAB)

Procedimentos de Fornecimento dos Serviços

MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.

27 de setembro de 2024

Conteúdo

1. Procedimento de Encomenda.....	3
1.1. Pedido de Acesso Agregado (FORM.1).....	3
1.2. Pedido de Acesso Local (FORM.2).....	5
1.3. Pedido de Alteração de Débito da Conectividade de dados Unicast (FORM.3)	6
2. Situações de Pedidos Pendentes	7
2.1. Pendente da MEO	7
2.2. Pendente de Cliente	7
2.3. Pendente de Terceiros	7
2.4. Conclusão dos Pedidos.....	8

O presente Anexo estabelece os procedimentos de fornecimento do serviço de Bitstream com Multicast¹ prestado no âmbito da ORAB, incluindo os procedimentos de encomenda, as situações de pedidos pendentes e a conclusão dos pedidos de subscrição, formalizados através de correio eletrónico.

A especificação associada à colocação de pedidos através de interfaces eletrónicas consta de documento autónomo o qual poderá ser solicitado ao respetivo Gestor de Cliente.

1. Procedimento de Encomenda

O Operador deve colocar as encomendas de novos serviços de Acesso Local no **Portal Wholesale**. Para esse efeito encontra-se disponível na Área de Cliente um manual de utilização deste serviço.

Sem prejuízo disso, mantem-se disponível o Atendimento via Suporte Comercial, para este tipo de pedidos e para os restantes tipos de pedidos, via correio eletrónico, através do endereço wh.orab@altice.pt, com conhecimento ao seu Gestor de Cliente, utilizando o(s) respetivo(s) formulário(s) de encomenda de serviços devidamente preenchido.

Os formulários estão disponíveis em formato xls na área de acesso restrito do Portal Wholesale da MEO.

Existem os seguintes tipos de formulários:

- FORM.1 - Pedido de Acesso Agregado Físico
- FORM.2 - Pedido de Acesso Local
- FORM.3 - Pedido de Alteração da Conectividade de dados Unicast

1.1. Pedido de Acesso Agregado (FORM.1)

Os campos constantes do pedido a preencher pelo Operador são os seguintes:

1. Tipo de Pedido (Provisão/Cessação)
1.1 Ref. Serviço do Acesso Agregado a cessar (AGR)
1.2 Ref. Serviço do Agregado LAG (Nota 1)
2. Ref. Pedido do Operador
3. Data do Pedido (AAAA.MM.DD)
4. Designação do Operador
5. Contacto do técnico
5.1. Nome
5.2. Telefone
5.3. Telemóvel

¹ Sempre que nada for referido em contrário, Oferta, Bitstream e Serviço, têm o mesmo entendimento para os fins deste documento e referem-se à Oferta Regulada de Bitstream (ORAB).

5.4. E-mail
6. Interface do Acesso Agregado
7. Ponto de Ligação
8.Tipo de acesso agregado (interno/externo)
9. Morada de Instalação
9.1. Morada
9.2. Código Postal (7 dígitos)
9.3. Local da Instalação
9.4. Referência SR/Router do Operador
10. Gama Endereçamento Multicast
11. User Vlan Pretendida
12. Largura de Banda Conectividade Multicast
13. Observações

Os campos constantes do pedido a preencher pela MEO são os seguintes:

14.Validação do Pedido
14.1. Pedido Válido/Inválido
14.2. Motivos de Inválido
14.3. Data de Resposta (AAAA.MM.DD)
15. Análise de viabilidade
15.1. Resposta de análise de viabilidade
15.2. Motivos de inviabilidade
15.3. Data de Resposta (AAAA.MM.DD)
16. Referências dos Pedidos
16.1 Ref. Pedido do Agregado LAG (IXS)
16.2 Ref. Pedido do Acesso Agregado (IXS)
17. Pronto da Instalação/Cessação do Serviço
17.1. Ref. Serviço do Agregado LAG (LAG)
17.2. Ref. Serviço do Acesso Agregado (AGR) para provisão/avarias
17.3. Data de Pronto (AAAA.MM.DD)
17.4. Data de Resposta (AAA.MM.DD)

18. Observações

Nota 1: Preencher para pedido de Provisão de um novo Acesso Agregado, em LAG já existente.

1.2. Pedido de Acesso Local (FORM.2)

Os campos constantes do pedido a preencher pelo Operador são os seguintes:

1. Tipo de Pedido (Provisão/Cessação de Acesso Local)
1.1 Ref. Serviço do Acesso Local a cessar ou a ativar/desativar SLA
2. Ref. Pedido do Operador
3. Data do Pedido (AAAA.MM.DD)
4. Designação do Operador
5. Contacto do técnico
5.1. Nome
5.2. Telefone
5.3. Telemóvel
5.4. E-mail
6. Referência Operador da conectividade
7. Morada de Instalação
7.1. Morada
7.2. Código Postal (7 dígitos)
7.3. Local da Instalação
7.4. Coordenadas geográficas da Morada
8. Observações

Os campos constantes do pedido a preencher pela MEO são os seguintes:

9. Validação do Pedido
9.1. Pedido Válido/Inválido
9.2. Motivo de invalidação do pedido
9.3. Data de Resposta (AAAA.MM.DD)
10. Análise de viabilidade e cobertura
10.1. Resposta de análise de viabilidade e cobertura
10.2. Motivos de inviabilidade
10.3. Data de Resposta (AAAA.MM.DD)

11. Ref. Pedido do Acesso Local (IXS)
12. Pronto da Instalação/Cessação do Serviço
12.1. Ref. Serviço do Acesso Local (170) para provisão/avarias
12.2. Data de Pronto (AAAA.MM.DD)
12.3. Data de Resposta (AAA.MM.DD)
13. Observações

1.3. Pedido de Alteração de Débito da Conectividade de dados Unicast (FORM.3)

Os campos constantes do pedido a preencher pelo Operador são os seguintes:

1. Tipo de Pedido de Alteração de Débito
1.1 Ref. Serviço da Conectividade
2. Ref. Pedido do Operador
3. Data do Pedido (AAAA.MM.DD)
4. Designação do Operador
5. Contacto técnico
5.1. Nome
5.2. Telefone
5.3. Telemóvel
5.4. E-mail
6. Informação para alteração de débito da conectividade de dados Unicast
6.1. Ref. Serviço do Acesso Local (170)
6.2. Classe de Débito (Mbps, de acordo com o previsto no corpo da Oferta ORAB)
6.3. Ref. Serviço do Agregado LAG (LAG)
7. Observações

Os campos constantes do pedido a preencher pela MEO são os seguintes:

8. Validação do Pedido
8.1. Pedido Válido/Inválido
8.2. Motivo de invalidação do pedido
8.3. Data de Resposta (AAAA.MM.DD)

9. Análise de viabilidade
9.1. Resposta de análise de viabilidade
9.2. Motivo de inviabilidade
9.3. Data de Resposta (AAAA.MM.DD)
10. Ref. Pedido da Conectividade (IXS)
11. Pronto da Alteração
11.1.Ref. Serviço da Conectividade (L2C)
11.2. Identificador User, Inner e Outer VLAN
11.3. Data de Pronto (AAAA.MM.DD)
11.4. Data de Resposta (AAA.MM.DD)
12. Observações

A correta aceitação de uma encomenda pela MEO, para os diversos tipos de pedidos, exige que o Operador indique os dados constantes do pedido e que os mesmos estejam corretos.

2. Situações de Pedidos Pendentes

Considera-se situação de pendência a impossibilidade de instalação e/ou disponibilização do serviço, a qual se pode dever-se a razões imputáveis à MEO (Pendente da MEO), ao OPS (Pendente de Cliente) ou a Terceiros (Pendente de Terceiros).

2.1. Pendente da MEO

Considera-se que um pedido se encontra pendente da MEO quando o processo de instalação, alteração e/ou reparação do Serviço se encontre suspenso por motivos imputáveis à MEO.

2.2. Pendente de Cliente

Considera-se que um pedido se encontra pendente de Cliente quando o processo de instalação, do Serviço se encontre suspenso por motivos imputáveis ao Operador, impedindo a MEO de prosseguir os trabalhos da sua responsabilidade e em que o Operador foi notificado de tal situação.

A título de exemplo, algumas situações que podem constituir causa de Pendente de Cliente são a impossibilidade de acesso a edifício por ausência do contacto do Operador, o tempo associado ao agendamento de visitas entre o Operador e a MEO, o facto dos edifícios ainda se encontrarem em construção ou por motivos de obras nas instalações.

2.3. Pendente de Terceiros

Considera-se que um pedido se encontra pendente de terceiros quando o processo de instalação do Serviço se encontre suspenso por motivos imputáveis a terceiros, impedindo a MEO de prosseguir os trabalhos da sua responsabilidade e em que o Operador foi notificado de tal situação.

A título de exemplo, algumas ocorrências de pendências de terceiros são da responsabilidade de Câmaras Municipais e de outras entidades responsáveis pelo fornecimento de serviços necessários à prestação dos serviços previstos nesta Oferta, bem como de autorizações de terceiros para acesso aos locais de passagem e ou de instalação do Serviço.

2.4. Conclusão dos Pedidos

A MEO informará o Operador da Data de Pronto Técnico de um pedido através de e-mail de resposta enviado a quem submeteu o pedido, enviando informação das referências de serviço da MEO.