

ANEXO 2

ANEXO À OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSOS BITSTREAM (ORAB)

Procedimentos de Operação, Manutenção e Gestão

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

27 de setembro de 2024

Conteúdo

1. Introdução	3
2. Procedimentos de Reposição	3
2.1 Princípios Gerais	3
3. Procedimentos relativos à reparação de avarias.....	3
3.1 Procedimento relativo à reparação de avarias.....	3
3.2 Procedimento de intervenção conjunta (IC)	13
3.2.1 Procedimento de desencontro, atraso ou não comparência de técnico	16
3.2.2 Procedimento associado ao formulário da IC	17
3.2.3 Princípios a aplicar na recuperação dos custos nas intervenções conjuntas	17
3.3 Procedimento de resolução de discordâncias de motivo de fecho	18
3.4 Procedimento de pendências de cliente	22
3.5 Procedimento de pontos de situação de avarias comuns	24
3.6 Procedimento de comunicação de pontos de situação de participações de avarias que excedam os níveis de qualidade de serviço	25
3.7 Procedimento de disponibilização de informação de avarias	26
3.8 Modelo de referência da responsabilidade da avaria e fronteira entre a rede de cliente e a rede da MEO	26
3.9 Classificação da resolução de avarias	29
3.9.1 Identificação e descrição dos motivos de fecho.....	29
3.9.2 Caracterização dos motivos de fecho	30
4 Planeamento de trabalhos na rede.....	32
Apêndice A - Templates dos e-mails das comunicações do operador e da MEO.....	33
Apêndice B - Formulário para IC e respetivas instruções de preenchimento	42

1. Introdução

O presente documento descreve os procedimentos de reposição da **ORAB**.

2. Procedimentos de Reposição

O procedimento relativo à reposição da **ORAB** é constituído pelas seguintes componentes:

- Intervenção conjunta (IC);
- Resolução de discordâncias de motivo de fecho;
- Pendência de cliente;
- Pontos de situação de avarias comuns;
- Pontos de situação de avarias que tenham excedido os tempos máximos de reparação;
- Disponibilização de informação de avarias.

2.1 Princípios Gerais

Em caso de anomalia relacionada com a qualidade da **ORAB**, compete ao Operador contactar a MEO, com vista a resolver a anomalia identificada com a maior brevidade possível.

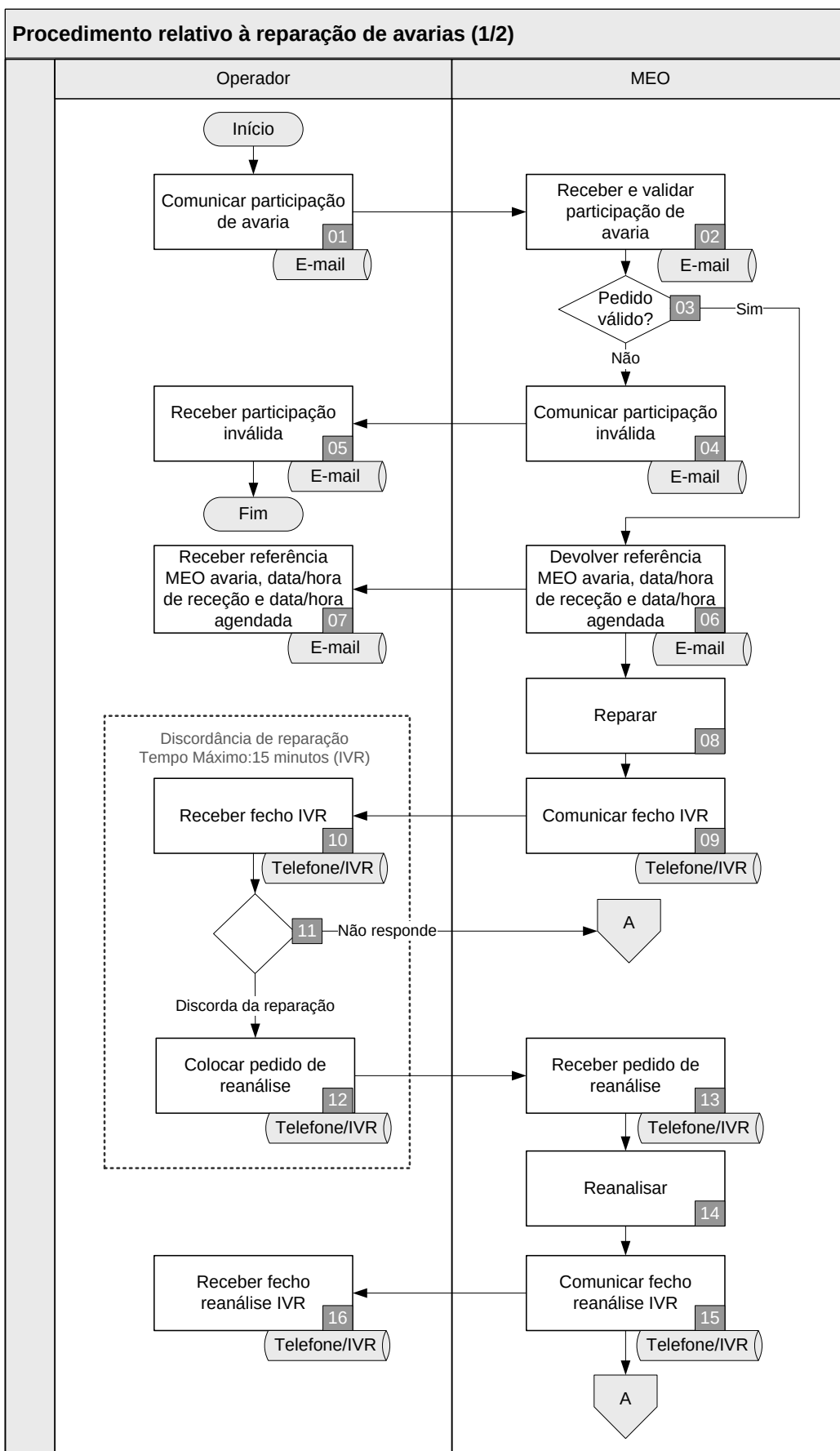
Na participação da avaria ou pedido de IC, o Operador deve fornecer todos os dados necessários para o correto registo e despiste da mesma pela MEO, indicando a referência MEO do serviço do Acesso Local ou o do Acesso Agregado, qual o sintoma da avaria e quais os contactos para efeitos técnicos e de comunicação do fecho da avaria.

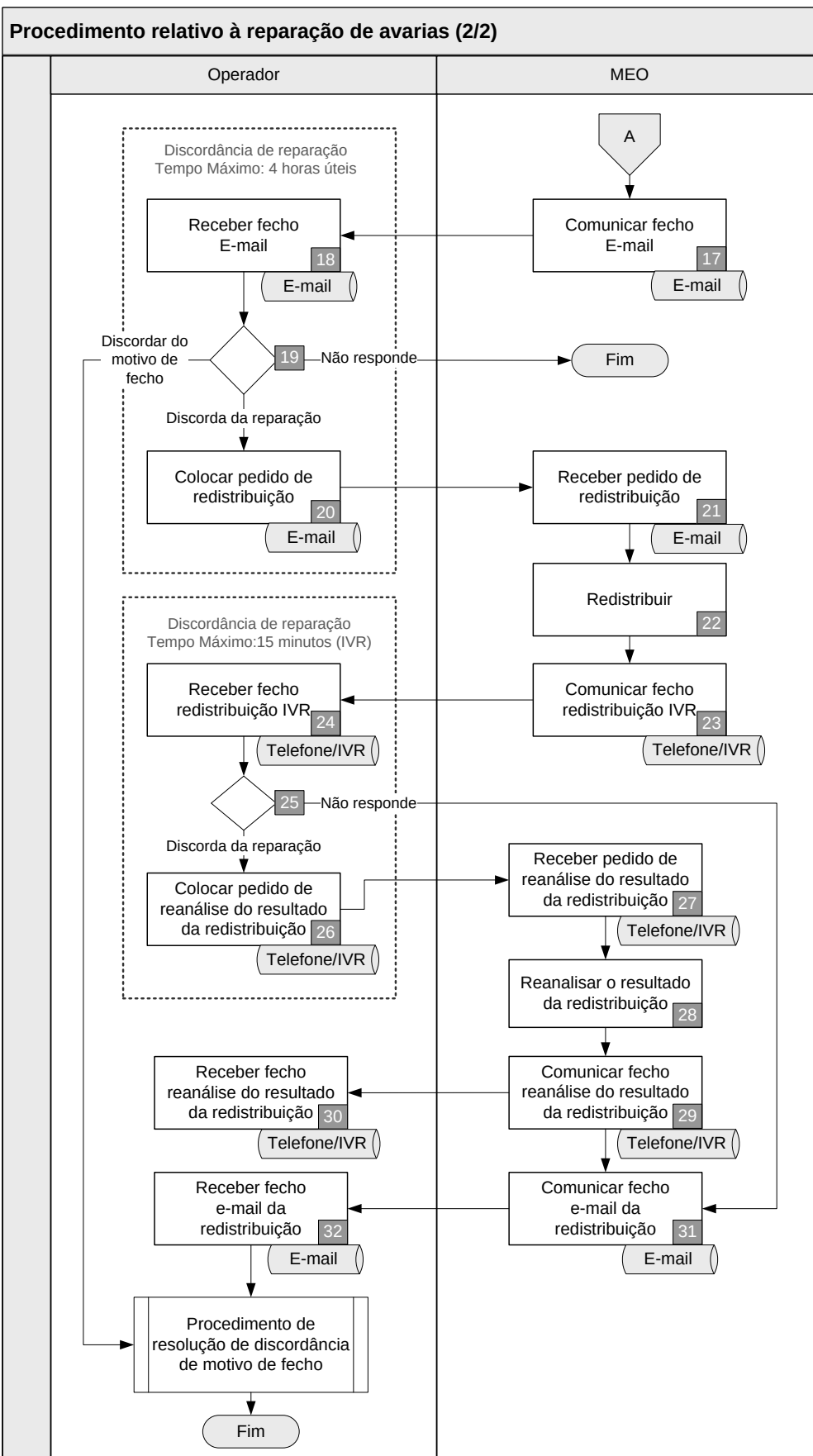
O Operador deve assegurar a disponibilização de um Serviço de Atendimento permanente, para tratamento de assuntos relativos a avarias que funcione 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

3. Procedimentos relativos à reparação de avarias

3.1 Procedimento relativo à reparação de avarias

No diagrama seguinte apresentam-se as atividades e os fluxos de informação envolvidos no procedimento relativo à reparação de avarias. As comunicações via e-mail, entre o OPS e a MEO, são efetuadas de acordo com os templates indicados no Apêndice A deste anexo.





A descrição das atividades e as respetivas responsabilidades são apresentadas na tabela seguinte:

Atividade	Responsável
1. Comunicar participação de avaria Antes de efetuar 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. Assim, após efetuar o despiste adequado da avaria, o OPS comunica à MEO a participação de avaria através de e-mail, utilizando para esse efeito o template 1A. O OPS deve disponibilizar à MEO a informação suficiente que conduza à fácil deteção e diagnóstico da avaria: • Acesso agregado – AGMxxxxxx; • Acesso local – 170xxxxxxx. • Sintoma da avaria; • Contatos para efeitos de ensaios e despistes técnicos. Caso o OPS pretenda agendar a intervenção da MEO para reparação da avaria, deverá fazê-lo por e-mail, utilizando para esse efeito o template 1B, também dirigido ao OTEL, incluindo ainda a informação da janela pretendida, respeitando as seguintes janelas: período da manhã (9h00 às 13h00) e período da tarde (14h00 às 18h00), nos dias úteis. O pedido de agendamento de avaria deverá ser efetuado pelo OPS com uma antecedência mínima de 2 (duas) horas úteis em relação ao início da janela agendada. As regras de agendamento são descritas nas atividades 6 e 7 (agendar IC) do procedimento de intervenção conjunta. O OPS pode solicitar o reagendamento ou o cancelamento da avaria, enviando um e-mail (template 5 e 6), recebendo resposta da MEO pelo mesmo canal no template C e E.	OPS
2. Receber e validar participação de avaria A MEO recebe, via e-mail, a participação de avaria colocada pelo OPS e procede à sua validação, nomeadamente verificando se: • O serviço em causa existe, está ativo e pertence ao OPS; • O OPS enviou toda informação obrigatória; • Não existe um pedido de participação de avaria ou de intervenção conjunta (IC) em curso para o mesmo serviço.	MEO
3. Decisão Caso a participação de avaria seja válida, o procedimento segue para a atividade 6. Caso a participação de avaria seja inválida, o procedimento segue para a atividade 4.	MEO

Atividade	Responsável
4. Comunicar participação inválida No caso de participação de avaria inválida, a MEO comunica, via e-mail, ao OPS que se trata de uma participação inválida e o respetivo motivo, utilizando para esse efeito o template B.	MEO
5. Receber participação inválida No caso de participação de avaria inválida, o OPS recebe, via e-mail, a indicação de participação inválida e o respetivo motivo.	OPS
6. Devolver referência MEO de avaria, data/hora de receção e data agendada A MEO procede, via e-mail, à devolução da referência MEO da participação da avaria, a data/hora de início da contagem do tempo de reparação de avaria e, quando aplicável, a janela agendada, utilizando para esse efeito o template A.	MEO
7. Receber referência MEO avaria, data/hora de receção e data agendada O OPS recebe, via e-mail, a referência MEO da participação da avaria, a data/hora de início da contagem do tempo de reparação de avaria e, quando aplicável, a janela agendada. Se o OPS, após participar uma avaria por e-mail, não receber a respetiva referência MEO da avaria no prazo de 20 (vinte) minutos deverá contactar telefonicamente o Centro de Atendimento de Operadores e Prestadores.	OPS
8. Reparar A MEO procede a todas às ações conducentes ao despiste e reparação da avaria, com o objetivo de repor o serviço ao cliente no menor prazo possível. Nos casos em que a MEO efetue um despiste remoto e verifique que a avaria não é da sua responsabilidade, tratando-se de uma ‘avaría indevida’, a MEO comunica ao OPS, por telefone, o resultado da análise, com a maior brevidade possível. A informação sobre a data/hora da realização do despiste remoto (no formato aaaa/mm/dd hh:mm:ss) é enviada no e-mail de fecho formal da participação de avaria. O OPS deverá prestar a necessária cooperação à MEO e deverão ambos manter-se reciprocamente informados sobre os factos que possam interferir com o serviço prestado. Se tiverem sido efetuadas reparações provisórias, o OPS deverá ser informado de tal, bem como do intervalo de tempo para o restabelecimento do serviço, e possíveis limitações.	MEO

Atividade	Responsável
Quando a avaria se localizar nas instalações do cliente final do OPS, caberá a este a responsabilidade de garantir o acesso da MEO a essas instalações. Caso ocorram situações de pendência de cliente, aplicar-se-á o previsto no respetivo procedimento descrito na secção 3.4.	
9. Comunicar fecho IVR Imediatamente após a conclusão da reparação da avaria, a MEO procede à comunicação por telefone através do IVR da MEO do fecho da avaria. Quando uma participação de avaria é fechada na sequência da resolução de uma avaria comum, o respetivo fecho é comunicado na atividade 17.	MEO
10. Receber fecho IVR O OPS recebe o fecho da reparação da avaria e dispõe de um prazo máximo de 15 (quinze) minutos para colocar um pedido de reanálise da reparação da avaria comunicada pela MEO.	OPS
11. Decisão Caso o OPS não concorde com a reparação de avaria, dentro do prazo máximo definido, deve comunicar o facto conforme atividade 12. Caso o OPS não apresente discordância dentro do prazo máximo definido, a avaria é considerada como reparada, passando para a atividade 17.	OPS
12. Colocar pedido de reanálise O OPS comunica, via IVR da MEO, o pedido de reanálise da reparação da avaria, dentro do prazo máximo definido para o efeito. O pedido deve, obrigatoriamente, ser acompanhado do motivo de discordância e da descrição da anomalia/problema.	OPS
13. Receber pedido de reanálise A MEO recebe, via o seu IVR, o pedido de reanálise da reparação de avaria, dentro do prazo máximo definido para o efeito.	MEO
14. Reanalisar A MEO procede à reanálise da reparação da avaria, envolvendo as ações necessárias conducentes ao despiste e à reparação da avaria. Caso a avaria tenha sido comunicada como reparada na rede MEO e a MEO verifique, em reanálise, que a avaria tinha ficado inicialmente reparada, no fecho da reanálise a MEO mantém a informação da comunicação inicial e a data/hora de fim de contagem do tempo de reparação de avaria corresponde	MEO

Atividade	Responsável
à data/hora da primeira chamada do IVR da MEO, sem prejuízo do procedimento de redistribuição. Caso a avaria tenha sido comunicada como reparada na rede MEO ou como não imputável à MEO, e a MEO constata, em reanálise, que a avaria persiste e proceda à sua reparação, no fecho da reanálise a MEO comunica a avaria como reparada e a data/hora de fim de contagem do tempo de reparação de avaria corresponde à data/hora da segunda chamada do IVR da MEO, sem prejuízo do procedimento de redistribuição. Na reanálise podem também ocorrer pendências de cliente, aplicando-se o previsto no respetivo procedimento.	
15. Comunicar fecho reanálise IVR Imediatamente após a conclusão da reanálise, a MEO procede à comunicação por telefone através do IVR da MEO do fecho da avaria.	MEO
16. Receber fecho reanálise IVR O OPS recebe o fecho da reparação da avaria através de chamada telefónica via IVR da MEO.	OPS
17. Comunicar fecho e-mail A MEO comunica, através de e-mail o fecho formal da participação de avaria indicando a seguinte informação, utilizando para esse efeito o template F: • Referência MEO da avaria; • Motivo de Fecho; • Data/hora de fim da contagem do tempo de reparação.	MEO
18. Receber fecho e-mail O OPS recebe, via e-mail, o fecho da participação de avaria e tem um prazo máximo de 4 (quatro) horas úteis para solicitar um pedido de redistribuição da avaria.	OPS
19. Decisão • Caso o OPS discorde da reparação de avaria, dentro do prazo máximo definido, deve comunicar o facto conforme atividade 20. • Caso o OPS não responda, o procedimento de reparação de avaria considera-se concluído. • Caso o OPS discorde do motivo de fecho, a avaria é considerada como reparada, aplicando-se o procedimento de resolução de discordâncias de motivo de fecho (secção 3.3).	OPS

Atividade	Responsável
20. Colocar pedido de redistribuição O OPS comunica à MEO, via e-mail, e dentro do prazo máximo definido, um pedido de redistribuição de avaria, utilizando para esse efeito o template 4. O pedido deve, obrigatoriamente, ser acompanhado do motivo de discordância e da descrição da anomalia/problema.	OPS
21. Receber pedido de redistribuição A MEO recebe, via e-mail, um pedido de redistribuição, dentro do prazo máximo previsto.	MEO
22. Redistribuir A MEO procede à redistribuição, envolvendo todas às ações conducentes ao despiste e reparação da avaria, enviando resposta ao OPS, via e-mail utilizando para esse efeito o template D. Caso a avaria tenha sido comunicada como reparada na rede MEO e a MEO verifique, na redistribuição, que a avaria tinha ficado inicialmente reparada, no fecho da redistribuição a MEO mantém o motivo de fecho e a data/hora de fim de contagem do tempo de reparação de avaria anteriormente comunicados. Caso a avaria tenha sido comunicada como reparada na rede MEO ou como não imputável à MEO, e esta constata, na redistribuição, que a avaria persiste e proceda à sua reparação, no fecho da redistribuição a MEO informa o novo motivo de fecho. A data/hora de fim de contagem do tempo de reparação de avaria corresponde à data/hora da comunicação do fecho de redistribuição. Na contabilização do tempo de reparação de uma avaria com redistribuição não são considerados os períodos de pendência de cliente, tal como previsto no respetivo procedimento descrito na secção 3.4. Adicionalmente, no âmbito de um processo de redistribuição, a MEO reserva-se ao direito de descontar, no tempo de reparação da avaria, o período de tempo necessário à alocação de uma equipa técnica e respetiva deslocação para o local da avaria, sendo tal valor apurado periodicamente, com base no histórico, e publicado na área de acesso restrito do Portal Wholesale, com a devida antecedência face ao período de aplicação. Esta atividade pode envolver agendamento de acordo com o previsto na atividade 1.	MEO
23. Comunicar fecho redistribuição IVR Imediatamente após a conclusão da reparação da avaria, a MEO procede à comunicação por telefone através do IVR da MEO do fecho da redistribuição.	MEO
24. Receber fecho redistribuição IVR	OPS

Atividade	Responsável
O OPS recebe o fecho da redistribuição e dispõe de um prazo máximo de 15 (quinze) minutos para colocar um pedido de reanálise do resultado da redistribuição da reparação da avaria comunicada pela MEO.	
25. Decisão Caso o OPS não concorde com a reparação de avaria, dentro do prazo máximo definido, deve comunicar o facto conforme atividade 26. Caso o OPS não apresente discordância dentro do prazo máximo definido, a avaria é considerada como reparada, passando para a atividade 31.	OPS
26. Colocar pedido de reanálise do resultado da redistribuição O OPS comunica, via IVR da MEO, o pedido de reanálise do resultado da redistribuição da avaria, dentro do prazo máximo definido para o efeito. O pedido deve, obrigatoriamente, ser acompanhado do motivo de discordância e da descrição da anomalia/problema.	OPS
27. Receber pedido de reanálise do resultado da redistribuição A MEO recebe, via o seu IVR, o pedido de reanálise do resultado da redistribuição da reparação de avaria, dentro do prazo máximo definido para o efeito.	MEO
28. Reanalisar o resultado da redistribuição A MEO procede à reanálise do resultado da redistribuição da reparação da avaria, envolvendo as ações necessárias conducentes ao despiste e à reparação da avaria. Caso a avaria tenha sido comunicada como reparada na rede MEO e a MEO verifique, em reanálise, que a avaria tinha ficado inicialmente reparada, no fecho da reanálise a MEO mantém a informação da comunicação anterior. Caso a avaria tenha sido comunicada como reparada na rede MEO ou como não imputável à MEO, e a MEO constata, em reanálise, que a avaria persiste e proceda à sua reparação, no fecho da reanálise a MEO comunica a avaria como reparada. A data/hora de fim de contagem do tempo de reparação de avaria corresponderá à data/hora de fecho comunicada pela MEO quando, de facto, reparou a avaria, podendo ocorrer nas atividades 9, 15,17, 23, 29 ou 31. Na reanálise do resultado da redistribuição podem também ocorrer pendências de cliente, aplicando-se o previsto no respetivo procedimento.	MEO
29. Comunicar fecho da reanálise do resultado da redistribuição	MEO

Atividade	Responsável
Imediatamente após a conclusão da reanálise do resultado da redistribuição, a MEO procede à comunicação por telefone através do IVR da MEO do fecho da avaria.	
30. Receber fecho da reanálise do resultado da redistribuição O OPS recebe o fecho da reparação da avaria através de chamada telefónica via IVR da MEO.	OPS
31. Comunicar fecho e-mail da redistribuição A MEO comunica, através de e-mail, o fecho formal da redistribuição de avaria indicando a seguinte informação, utilizando para esse efeito o template F: • Referência MEO da avaria; • Motivo de Fecho; • Data/hora de fim da contagem do tempo de reparação.	MEO
32. Receber fecho e-mail da redistribuição O OPS recebe, via e-mail, o fecho da reparação da avaria, sendo este considerado como final. Caso o OPS discorde do motivo de fecho, a avaria é considerada como reparada, aplicando-se o procedimento de resolução de discordâncias de motivo de fecho (secção 3.3).	OPS

Caso se venha a verificar que a causa da avaria é da responsabilidade do OPS e/ou do seu cliente final, a MEO terá o direito de se fazer ressarcir de todos os custos em que eventualmente venha a incorrer na tentativa de reparação dessa mesma avaria, aplicando-se os preços no número 13 do corpo da Oferta.

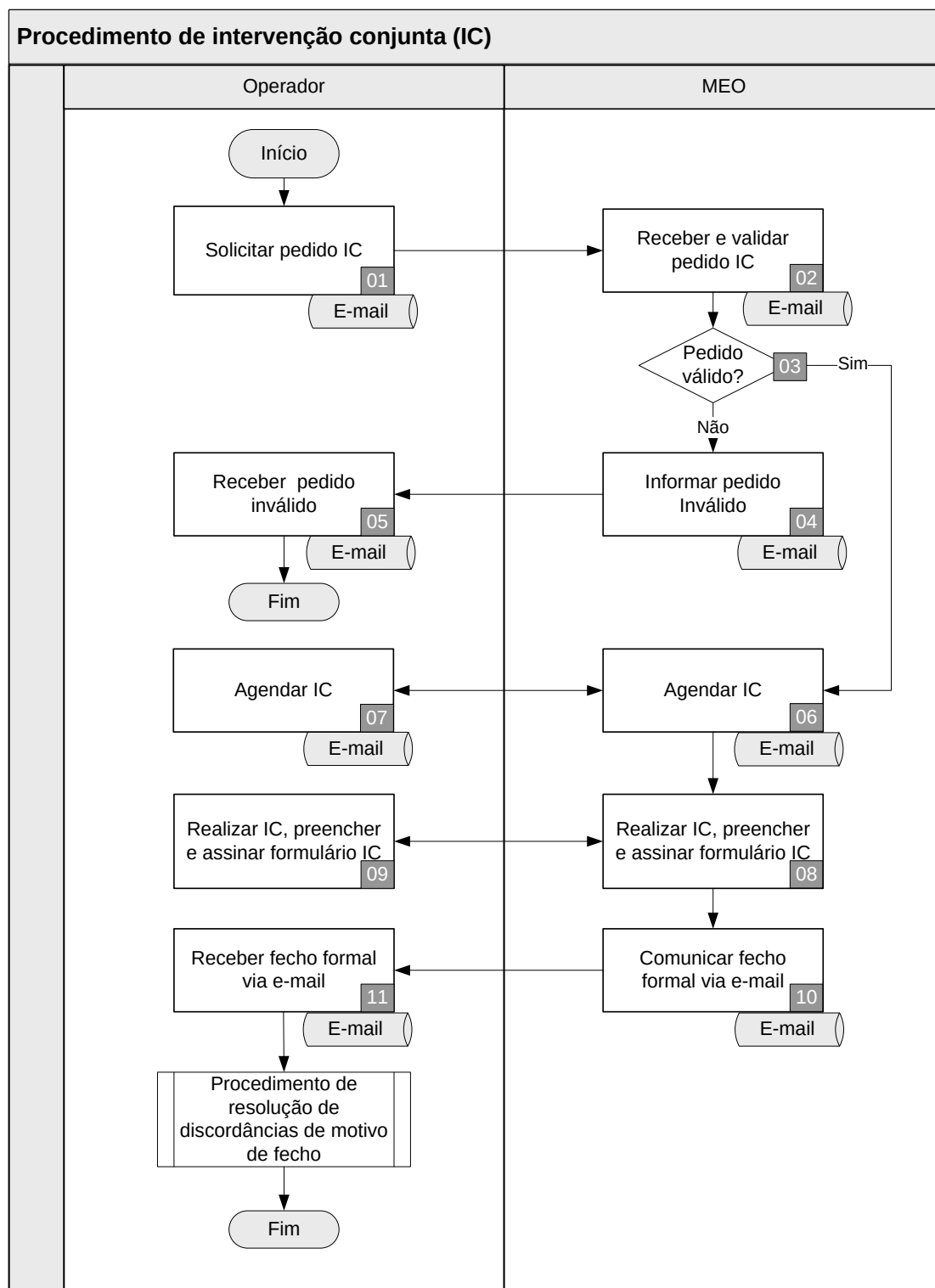
O disposto no parágrafo anterior é aplicável com as necessárias adaptações a um pedido de redistribuição.

Processo de contingência

Em caso de falha do sistema de comunicação, via e-mail, previsto para participação de avarias, recorrer-se-á a comunicações via telefone entre o OPS e o OTEL, no âmbito do procedimento de reparação de avarias. Para o efeito, o OPS deverá fornecer um contacto telefónico.

3.2 Procedimento de intervenção conjunta (IC)

No diagrama seguinte apresentam-se as atividades e os fluxos de informação envolvidos no procedimento de intervenção conjunta (IC). As comunicações via e-mail, entre o OPS e a MEO, são efetuadas de acordo com os templates indicados no Apêndice A deste Anexo.



A descrição das atividades e as respetivas responsabilidades são apresentadas na tabela seguinte:

Atividade	Responsável
1. Solicitar pedido IC Antes de efetuar qualquer pedido de IC, o OPS deverá certificar-se de que a avaria existe e de que a mesma não resulta de causas que lhe sejam imputáveis, nomeadamente problemas na sua rede. Assim, após efetuar o despiste adequado da avaria, o OPS comunica à MEO o pedido de IC através de e-mail, utilizando para esse efeito o template 2. O OPS deve disponibilizar à MEO a informação suficiente que conduza à fácil deteção e diagnóstico da avaria: - Referências MEO dos 2 tipos de serviço: - Acesso agregado – AGMxxxxxx; - Acesso local – 170xxxxxxx. - Sintoma da avaria; - A data/hora pretendida para o agendamento, respeitando as seguintes janelas: 9:30; 10:00; 10:30; 11:00; 11:30; 12:00; 14:30; 15:00; 15:30; 16:00; 16:30 e 17:00 horas, dos dias úteis. O pedido de IC deverá ser efetuado pelo OPS com uma antecedência mínima de 2 horas úteis em relação ao início da janela agendada. - O local de encontro da IC (morada de instalação do Acesso Local ou do Acesso Agregado, consoante aplicável); - O contacto do OPS, o qual deverá ser preferencialmente o do técnico que vai realizar a IC, podendo, no entanto, ser o contacto do seu centro de atendimento que tenha a possibilidade de entrar em contacto com o técnico.	OPS
2. Receber e validar pedido de IC A MEO recebe o pedido de IC colocado pelo OPS e procede à sua validação, nomeadamente, verificando se: - O serviço em causa existe, está ativo e pertence ao OPS; - O OPS enviou toda a informação obrigatória; - Não existe uma participação de avaria ou pedido de IC em curso para o mesmo serviço; - O agendamento pretendido pelo OPS foi solicitado para uma janela prevista na oferta.	MEO
3. Decisão Caso o pedido de IC seja válido, segue para a atividade 6. Caso o pedido de IC seja inválido, segue para a atividade 4.	MEO
4. Informar pedido inválido	MEO

Atividade	Responsável
No caso do pedido não ser válido, a MEO comunica ao OPS através da e-mail que se trata de um pedido inválido e o respetivo motivo de rejeição, utilizando para esse efeito o template B.	
5. Receber pedido inválido No caso do pedido não ser válido, o OPS recebe através da e-mail a informação de pedido inválido e o respetivo motivo de rejeição.	OPS
6. e 7. Agendar IC No caso de o pedido de IC ser válido, a MEO verifica se existe disponibilidade MEO para janela pretendida pelo OPS para o Agendamento. A MEO procede à comunicação, via e-mail, da referência MEO da IC, da data/hora de receção e da data/hora do início da janela agendada, num prazo máximo de 20 (vinte) minutos, utilizando para esse efeito o template A. Caso a MEO tenha disponibilidade para janela solicitada, o tempo que decorre entre a data/hora de receção do pedido na MEO e a data/hora de início da janela agendada é da responsabilidade do OPS (pendência de cliente). Caso a MEO não tenha disponibilidade para janela pretendida pelo OPS, a MEO agenda para a melhor janela seguinte disponível. Caso, entretanto, surjam disponibilidades para uma data/hora anterior à agendada, a MEO pode antecipar o agendamento, por e-mail, com um mínimo de 2 (duas) horas úteis de antecedência face a esta nova data/hora, utilizando para esse efeito o template K. O tempo que decorre entre a data/hora pretendida pelo OPS e a data/hora agendada pela MEO é contabilizado como tempo de reparação de avarias. Caso o OPS não tenha disponibilidade para a janela proposta pela MEO, poderá solicitar nova data/hora de agendamento da IC para uma janela posterior à agendada pela MEO, devendo fazê-lo num prazo de 20 (vinte) minutos contados desde a notificação da janela agendada. O OPS poderá solicitar o reagendamento da data/hora agendada para a IC, com um prazo não inferior a 8 (oito) HU de antecedência, face à data/hora agendada para a realização da IC, utilizando para esse efeito o template 7, aplicando-se o descrito no procedimento de agendamento acima previsto, recebendo resposta da MEO pelo mesmo canal, sendo utilizado para esse efeito o template C. O OPS pode solicitar, por e-mail, o cancelamento de uma IC, utilizando para esse efeito o template 5, recebendo resposta da MEO pelo mesmo canal, sendo usado para esse efeito o template E. Caso o referido cancelamento seja solicitado com um prazo inferior a 8 (oito) HU de antecedência, face à data/hora agendada para a realização da IC, esta será fechada com responsabilidade do OPS.	MEO e OPS

Atividade	Responsável
A MEO procede ao cancelamento do agendamento de uma IC, quando a IC é associada a uma avaria comum, comunicando o cancelamento do agendamento ao OPS, via e-mail, utilizando para esse efeito o template L. O pedido de IC passa a ser tratado como uma participação de avaria sem agendamento.	
8. e 9. Realizar IC, preencher e assinar o formulário da IC O técnico do OPS e o da MEO realizam a IC na data/hora agendada. Em caso de desencontro, atraso ou não comparência de técnicos, aplicar-se-á o previsto no procedimento da secção 3.2.1. A MEO procede a todas às ações conducentes ao despiste e reparação da avaria, com o objetivo de repor o serviço ao cliente no menor prazo possível. No final da IC, os 2 técnicos (MEO e OPS) preenchem e assinam o formulário da IC, de acordo com o detalhe apresentado no procedimento da secção 3.2.2. No âmbito desta atividade, caso ocorram situações de pendência de cliente, aplicar-se-á o previsto no respetivo procedimento da secção 3.4.	MEO e OPS
10. Comunicar o fecho formal via e-mail A MEO comunica, através de e-mail o fecho formal do pedido de IC indicando a seguinte informação, utilizando para esse efeito o template F: - Referência MEO da IC; - Motivo de Fecho; - Data/hora de fim da contagem do tempo de reparação.	MEO
11. Receber o fecho formal via e-mail O OPS recebe, via e-mail, o fecho formal do pedido de IC. Caso o OPS discorde do motivo de fecho, a avaria é considerada como reparada, aplicando-se o procedimento de resolução de discordâncias de motivo de fecho (secção 3.3.).	OPS

Processo de contingência

Em caso de falha do sistema de comunicação, via e-mail, previsto para solicitações de IC, recorrer-se-á a comunicações via telefone entre o OPS e o OTEL, no âmbito do procedimento de intervenção conjunta. Para o efeito, o OPS deverá fornecer um contacto telefónico.

3.2.1 Procedimento de desencontro, atraso ou não comparência de técnico

Em caso de desencontro, atraso ou não comparência os técnicos (da MEO e/ou do OPS) deverão respeitar os seguintes procedimentos:

- Os técnicos (da MEO e/ou do OPS) deverão, de imediato, contactar telefonicamente o Centro de Atendimento a Operadores e Prestadores de Serviços da MEO (OTEL);
- O tempo mínimo de espera dos técnicos (MEO e OPS) é de 15 (quinze) minutos após a data/hora acordada para o agendamento, sendo que findo este prazo qualquer um dos técnicos apenas poderá sair do local combinado para a intervenção após contactar o OTEL a informar deste facto;
- Caso a IC não se realize por razões imputáveis à MEO, após o contacto do técnico do OPS para o OTEL a informar que vai sair do local combinado, a MEO propõe uma nova data/hora, com um mínimo de 2 (duas) horas úteis de antecedência face a esta nova data/hora, via e-mail, ao OPS, utilizando para esse efeito o template H do apêndice A, sendo este tempo da responsabilidade MEO;
- Caso o OPS não tenha disponibilidade na data/hora proposta pela MEO, o OPS deverá propor uma nova data/hora, via e-mail, sendo o período que decorre entre a data/hora proposta pela MEO e a data/hora pretendida pelo OPS, considerado pendência de cliente;
- Caso a IC não se realize por falta de comparência do técnico do OPS, a MEO notifica o OPS de pendência de cliente por este motivo, podendo este solicitar um reagendamento propondo uma nova data/hora para a realização da IC, em conformidade com as condições previstas na secção 3.4. Sem prejuízo do exposto, caso o técnico da MEO detete que a avaria é responsabilidade da MEO, pode proceder à respetiva reparação.

3.2.2 Procedimento associado ao formulário da IC

Na IC, o OPS tem de apresentar sempre o formulário da IC constante do Apêndice B do presente Anexo, com duplicado, para registo da informação da Intervenção Conjunta (IC), preenchendo-o de acordo as instruções previstas neste Anexo.

O OPS tem a responsabilidade do arquivo do original do formulário, após preenchimento e assinatura do mesmo, até se encerrar um eventual processo de discordância de responsabilidade da avaria. O técnico do OPS deverá entregar ao técnico da MEO o duplicado do formulário.

Na ausência do formulário e do respetivo duplicado, no momento da realização da IC, a avaria será fechada com responsabilidade do OPS.

Em caso de discordância, se o formulário não estiver assinado por uma das partes, a responsabilidade da avaria será atribuída a essa parte.

3.2.3 Princípios a aplicar na recuperação dos custos nas intervenções conjuntas

Os preços aplicáveis pela MEO no caso de uma IC fechada com responsabilidade do OPS correspondem aos definidos no âmbito do procedimento de reparação de avarias, sendo devidamente refletidas deslocações adicionais que a MEO tenha de efetuar.

No caso de uma IC fechada com responsabilidade da MEO, o OPS não poderá aplicar preços superiores aos praticados pela MEO em serviços equivalentes.

Adicionalmente, o OPS só pode faturar à MEO o preço acima previsto se:

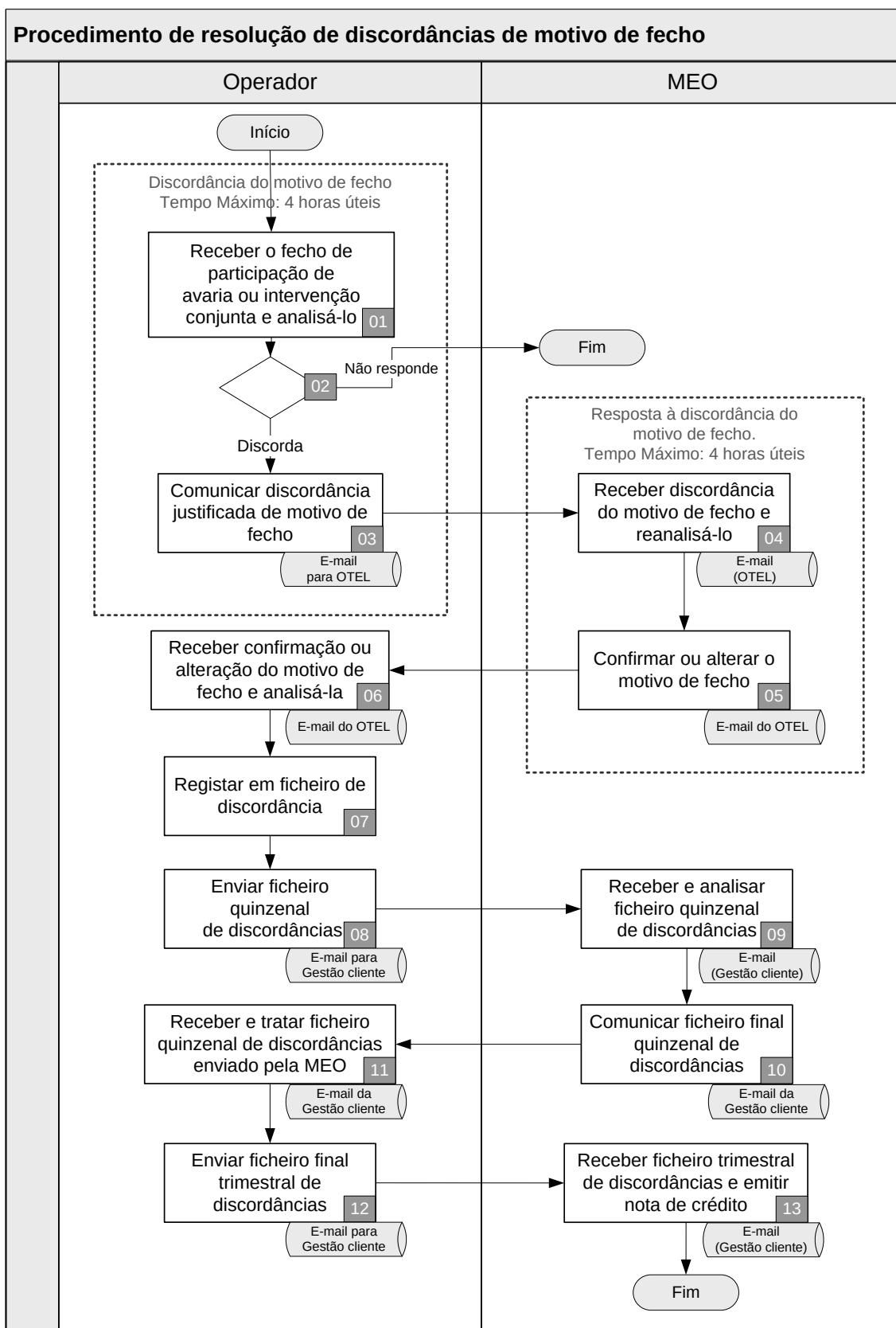
- 1) A IC tiver sido reagendada por falta de comparência do técnico da MEO, ou;
- 2) A IC for fechada a cargo da MEO, e desde que tenha ocorrido uma participação de avaria/pedido de IC anterior e se o tempo decorrido entre a notificação de fecho desta participação de avaria/IC e a data/hora de receção do pedido da IC a faturar for menor ou igual a 4 (quatro) horas úteis.

Acresce ainda que na aplicação do número 2) anterior, são excluídas as seguintes IC a faturar:

- i) Se a participação de avaria/pedido de IC antes da IC a faturar tiver sido fechada com um dos seguintes motivos:
 - AVOL03 - Impossibilidade de acesso;
 - AVOL10 - Erro de anotação;
 - AVOL07 - Participação incorreta;
 - AVOL37 - Falta de comparência do técnico do Operador;
 - AVOL09 - Cancelamento de avaria a mais de 8 (oito) HU;
 - AVOL33 - Cancelamento de avaria a menos de 8 (oito) HU;
- ii) Se a MEO informou o OPS, com uma antecedência mínima de 2 (duas) HU face à data/hora início da janela agendada da IC, do cancelamento agendamento da IC por ter sido associada a uma avaria comum.

3.3 Procedimento de resolução de discordâncias de motivo de fecho

No diagrama seguinte apresentam-se as atividades e os fluxos de informação envolvidos no procedimento de resolução de discordâncias de motivo de fecho. As comunicações via e-mail, entre o OPS e a MEO, são efetuadas de acordo com os templates indicados no apêndice A deste anexo.



A descrição das atividades e as respetivas responsabilidades são apresentadas na tabela seguinte:

Atividade	Responsável
1. Receber o fecho de participação de avaria ou intervenção conjunta e analisá-lo O OPS recebe a comunicação de fecho da participação de avaria (resultado da atividade 18 ou da atividade 32 do procedimento da secção 3.1) ou a comunicação do fecho de intervenção conjunta (resultado da atividade 11 do procedimento da secção 3.2.) e procede à sua análise, podendo apresentar a discordância do motivo de fecho da participação de avaria ou da intervenção conjunta no prazo de 4 (quatro) horas úteis, contadas desde a comunicação formal de fecho pela MEO.	OPS
2. Decisão Caso discorde do motivo de fecho, deve executar a atividade 3; Caso não responda no prazo definido, assume-se a concordância do OPS relativamente ao motivo de fecho enviado pela MEO.	OPS
3. Comunicar discordância justificada de motivo de fecho Caso discorde, o OPS remete um e-mail ao OTEL, no prazo máximo de 4 horas úteis contadas desde a comunicação formal de fecho pela MEO, apresentando a justificação da discordância de motivo de fecho, utilizando para esse efeito o template 8.	OPS
4. Receber discordância de motivo de fecho e reanalisá-lo A MEO recebe do OPS a discordância de motivo de fecho, bem como a respetiva fundamentação, e procede à sua reanálise, enviando por e-mail a confirmação do registo do pedido de discordância, utilizando para esse efeito o template I.	MEO
5. Confirmar ou alterar o motivo de fecho Finda a reanálise, a MEO remeterá ao OPS, por e-mail do OTEL, a alteração ou confirmação do motivo de fecho resultante da reanálise, consoante considere que o OPS tem ou não razão, utilizando para esse feito o template J. Caso a MEO mantenha a sua posição a respeito do motivo de fecho, deve apresentar uma justificação adequada ao OPS. Caso a MEO concorde com o OPS, retificará o motivo de fecho da participação de avaria ou da IC, o qual será tido em consideração no apuramento dos indicadores de QoS. A MEO deve apresentar o resultado da reanálise no prazo de 4 (quatro) horas úteis, contadas desde a receção da discordância de motivo de fecho colocada pelo OPS. Caso não responda no prazo definido, assume-se a concordância da MEO relativamente ao motivo de fecho enviado pelo OPS.	MEO

Atividade	Responsável
6. Receber confirmação ou alteração do motivo de fecho e analisá-la O OPS recebe a confirmação ou a alteração do motivo de fecho e analisa-a.	OPS
7. Registrar em Ficheiro de Discordâncias Para os casos em que o OPS mantenha a discordância, deve registá-la num Ficheiro de Discordâncias, por Oferta, o qual deve conter os seguintes elementos mínimos: - Referência MEO da avaria; - ORAB; - Referência MEO do serviço; - Motivo de fecho comunicado pela MEO na atividade 5; - Fundamentação da discordância apresentada pelo OPS. Em eventuais interações subsequentes, sobre uma determinada discordância, o OPS deverá sempre enviar informação adicional ou nova informação que fundamente a discordância face à(s) resposta(s) já enviada(s) pela MEO. No caso de se tratar de uma IC, o OPS tem de enviar à MEO o formulário da IC devidamente preenchido e assinado.	OPS
8. Enviar ficheiro quinzenal de discordâncias O OPS envia quinzenalmente, à Gestão de Cliente da MEO, o Ficheiro de Discordâncias contendo as participações de avaria e/ou IC reportadas na atividade 3, relativas à quinzena em causa, ainda em desacordo e que já tenham sido respondidas pela MEO no âmbito da atividade 5, utilizando para esse efeito o template 9. Este ficheiro deve ser enviado, até ao 2º dia útil após o final da quinzena a que respeita o fecho das avarias em desacordo.	OPS
9. Receber e analisar ficheiro quinzenal de discordâncias A MEO recebe e analisa o ficheiro quinzenal enviado pelo OPS.	MEO
10. Comunicar ficheiro final quinzenal de discordâncias A MEO comunica ao OPS o resultado da sua análise, num prazo máximo de 2 (duas) semanas, através do retorno comentado do Ficheiro de Discordâncias.	MEO
11. Receber e tratar ficheiro quinzenal de discordâncias enviado pela MEO O OPS recebe o ficheiro quinzenal de discordâncias comentado pela MEO e deve agregar num ficheiro trimestral todas as situações em que mantém a sua discordância e tenham sido objeto de resposta da MEO no âmbito da atividade 10.	OPS

Atividade	Responsável
12. Enviar ficheiro final trimestral de discordâncias O OPS envia à MEO, até ao final do mês seguinte ao final trimestre em análise, o ficheiro final trimestral de discordâncias, utilizando para esse efeito o template 10.	OPS
13. Receber ficheiro trimestral de discordâncias e emitir nota de crédito A MEO recebe o ficheiro trimestral e, com base no mesmo, emitirá uma nota de crédito, até ao final do mês seguinte ao da receção do ficheiro, no montante correspondente a metade do valor faturado pelas avarias em desacordo.	MEO

A MEO processa os relatórios de qualidade de serviço e as compensações com base no último motivo de fecho de cada ocorrência, o qual corresponde ao comunicado pela MEO no procedimento de reparação de avarias/IC ou na atividade 5 do presente procedimento, quando aplicável.

A alteração do motivo de fecho de uma participação de avaria ou de uma IC não altera a duração da mesma nem a sua data/hora de início e de fim.

Em termos de faturação da MEO, as participações de avaria/IC são processadas tendo por base no último motivo de fecho de cada ocorrência, o qual corresponde ao comunicado pela MEO no procedimento de reparação de avarias/IC ou nas atividades 5 ou 10 do presente procedimento, quando aplicável.

Nos casos em que o motivo de fecho altera a responsabilidade de OPS para MEO, no âmbito do procedimento acima, o OPS pode faturar à MEO o preço da participação indevida de avaria/IC. O OPS não poderá aplicar preços superiores aos praticados pela MEO em serviços equivalentes.

Caso a MEO considere que um OPS não apresenta um comportamento aceitável a nível da implementação deste procedimento, não aceitando sistemática e reiteradamente os motivos de fecho de participação de avaria e de IC apresentados pela MEO de forma fundamentada, a MEO reserva-se no direito de não proceder à emissão dos créditos resultantes das avarias em desacordo.

3.4 Procedimento de pendências de cliente

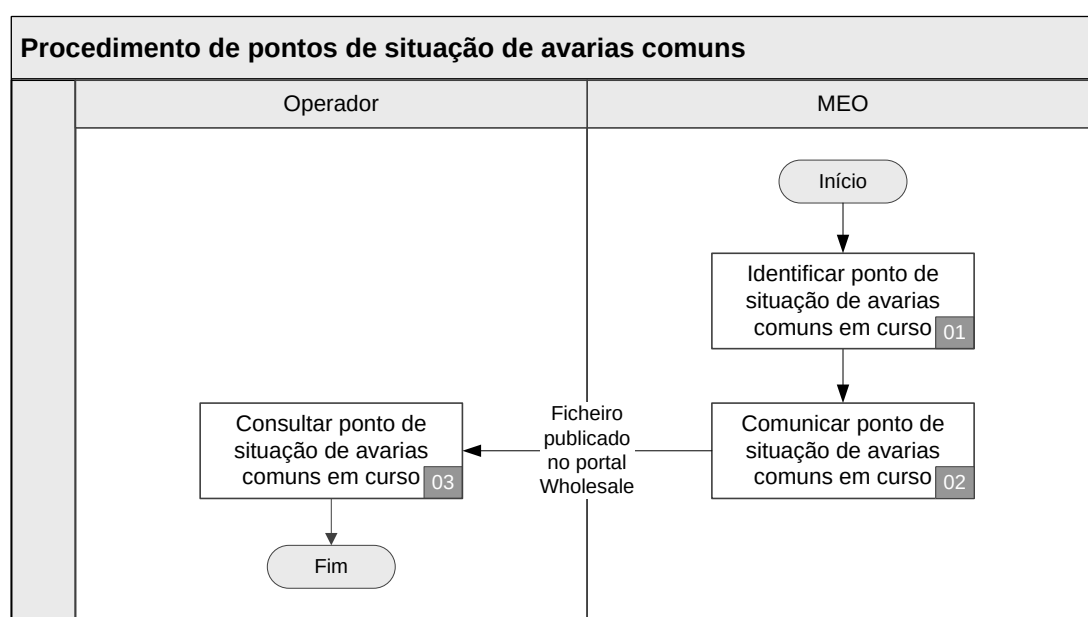
No âmbito do procedimento de reparação de avarias estão previstas as seguintes pendências de cliente:

Tipo de pendência de cliente	Descrição da pendência de cliente
Agendamento de cliente	Período de tempo imputável ao OPS num processo de agendamento de reparação de avaria. Esta situação verifica-se, por exemplo, no caso de o OPS não aceitar a primeira data/hora de intervenção proposta pela MEO. Neste caso, o tempo que decorre entre a data/hora proposta pela MEO e a data/hora agendada corresponde a uma pendência de cliente.
Impossibilidade de acesso ou cliente ausente e necessidade de agendamento para acesso às instalações do cliente em participação de avarias ou falta de comparência do técnico do Operador em IC	Período de tempo que decorre desde o momento em que a MEO notifica, por e-mail, o OPS da ocorrência de uma situação de impossibilidade de acesso, ou de cliente ausente, ou necessidade de agendamento para acesso às instalações do cliente em participação de avarias, ou falta de comparência do técnico do Operador em IC (template G do apêndice A), e o momento em que a MEO receciona o e-mail do OPS com o pedido de agendamento (template 3 para avarias e template 7 para IC do apêndice A). As pendências de cliente em participações de avaria são aplicadas nos casos em que o técnico da MEO não consegue aceder às instalações do cliente para reparar a avaria ou nos casos em que é necessário o agendamento por parte do OPS para aceder às instalações do cliente. As pendências de cliente em pedidos de IC são aplicadas nos casos em que o técnico do OPS não comparece no local acordado e na data/hora agendada. A conclusão duma pendência de cliente desta natureza ocorre no momento em que é solicitado pelo OPS agendamento para a intervenção em causa. O OPS deve contactar a MEO para propor o agendamento da intervenção, tendo em consideração as janelas definidas para o efeito e iniciando-se, então, uma pendência de agendamento de cliente. Caso a MEO não tenha disponibilidade para o agendamento pretendido, o tempo que decorrer entre a data proposta pelo OPS e a data proposta pela MEO é da responsabilidade da MEO. O prazo máximo de pendência de cliente devido a impossibilidade de acesso, ou cliente ausente ou necessidade de agendamento, ou falta de comparência do técnico do OPS é de 16 (dezasseis) horas úteis, contadas desde a notificação remetida pela MEO. Findo este prazo, a participação de avaria é encerrada. Após ocorrerem duas pendências de cliente do mesmo tipo numa mesma ocorrência o processo é fechado com o motivo correspondente.
Redistribuição	Período que decorre entre a comunicação formal, pela MEO, de resolução de uma participação de avaria, por e-mail, até à

Tipo de pendência de cliente	Descrição da pendência de cliente
	receção, pela MEO, de um pedido de redistribuição da participação da avaria. Esta pendência não se aplica a IC.

3.5 Procedimento de pontos de situação de avarias comuns

No diagrama seguinte apresentam-se as atividades e os fluxos de informação envolvidos no procedimento de pontos de situação de avarias comuns em curso.

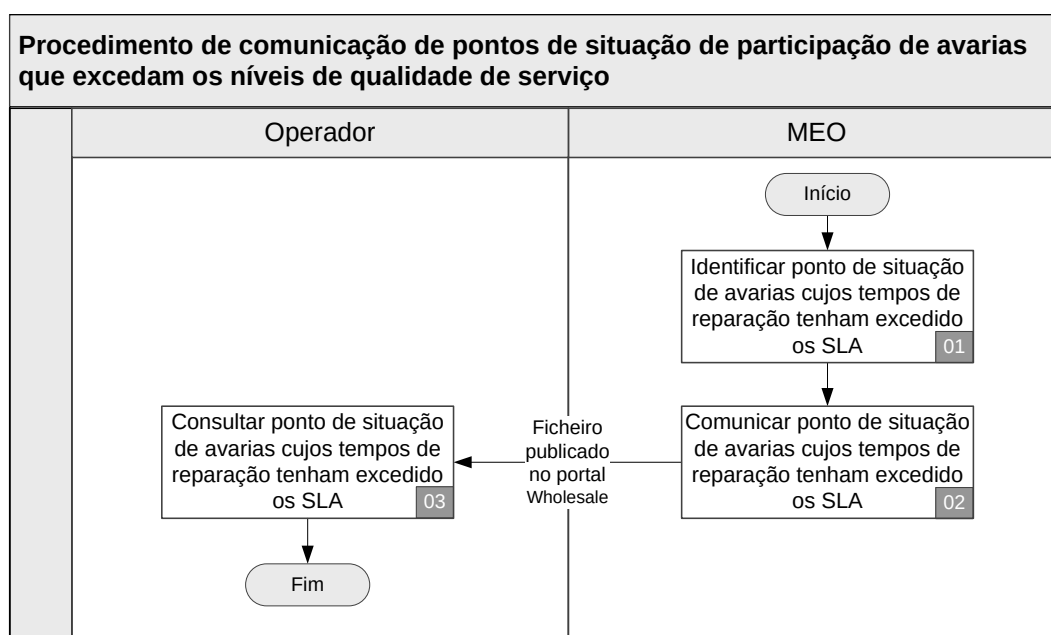


A descrição das atividades e as respetivas responsabilidades são apresentadas na tabela seguinte:

Atividade	Responsável
1. Identificar ponto de situação de avarias comuns em curso A MEO identifica os pontos de situação de avarias comuns em curso com avarias de cabos.	MEO
2. Comunicar ponto de situação de avarias comuns em curso A MEO publica no Portal Wholesale, na área de acesso restrito, as avarias comuns em cabos detetadas, com uma frequência de duas vezes por dia (manhã e tarde). A informação é disponibilizada por ficheiro com o seguinte detalhe: - Identificador MEO da avaria comum; - PA mais próximo onde ocorreu a avaria comum em cabos; - Data prevista de resolução; - Ações que estão a ser desencadeadas para reparar a avaria.	MEO
3. Consultar ponto de situação de avarias comuns em curso O OPS consulta o ponto de situação de avarias comuns em cabos e em curso, comunicadas pela MEO.	OPS

3.6 Procedimento de comunicação de pontos de situação de participações de avarias que excedam os níveis de qualidade de serviço

No diagrama seguinte apresentam-se as atividades e os fluxos de informação envolvidos no procedimento de comunicação de ponto de situação de participações de avarias que tenham excedido os níveis de qualidade de serviço.



A descrição das atividades e as respetivas responsabilidades são apresentadas na tabela seguinte:

Atividade	Responsável
1. Identificar ponto de situação de avarias cujos tempos de reparação tenham excedido os SLA A MEO identifica o ponto de situação das avarias cujos tempos de reparação tenham excedido o prazo máximo previsto na Oferta.	MEO
2. Comunicar ponto de situação de avarias cujos tempos de reparação tenham excedido os SLA A MEO publica, diariamente, no Portal Wholesale, na área de acesso restrito, no período da manhã, o ponto de situação das avarias cujos tempos de reparação tenham excedido o prazo máximo. A informação é disponibilizada por ficheiro Excel e inclui o seguinte detalhe: • Referência MEO da participação de avaria; • Referência MEO do serviço; • Data prevista de resolução; • Ações que estão a ser desencadeadas para reparar a avaria.	MEO
3. Consultar ponto de situação de avarias cujos tempos de reparação tenham excedido os SLA O OPS consulta as notificações de avarias cujos prazos tenham excedido os SLA.	OPS

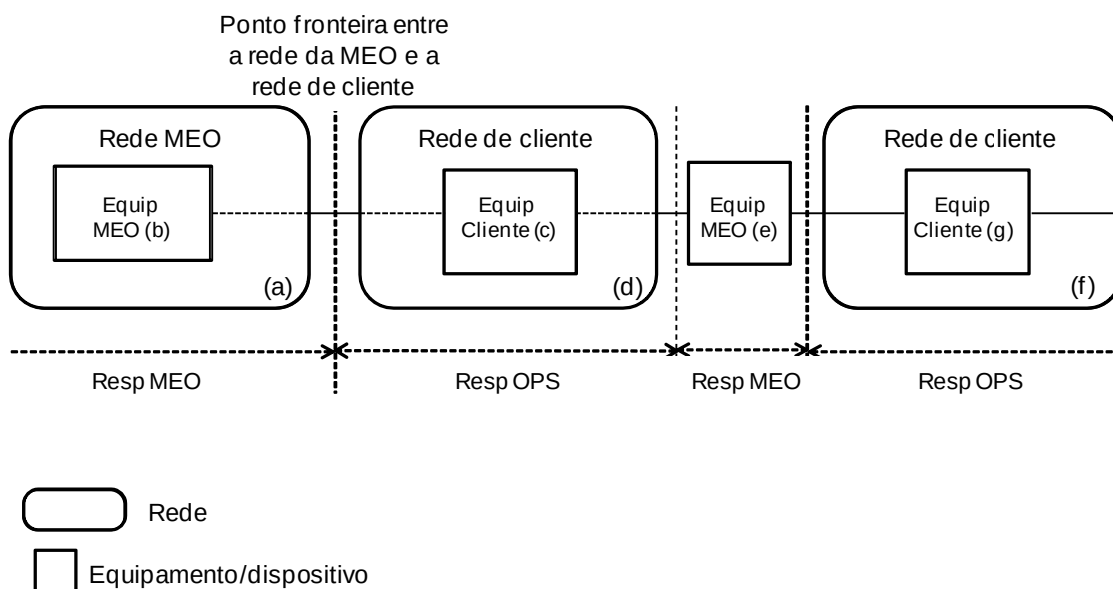
3.7 Procedimento de disponibilização de informação de avarias

A MEO disponibiliza, trimestralmente, no Portal Wholesale, na área de acesso restrito, a seguinte informação:

- Listagens com as avarias/IC reparadas da responsabilidade da MEO;
- Listagens das avarias/IC cuja causa foi motivada por um evento classificado como Força Maior e, como tal, excluídas dos indicadores. A MEO disponibiliza ainda, no mesmo local, os comprovativos dos eventos classificados como Força Maior.

3.8 Modelo de referência da responsabilidade da avaria e fronteira entre a rede de cliente e a rede da MEO

O modelo de referência da responsabilidade da avaria entre a rede de cliente e a rede da MEO é apresentado na figura seguinte.



Nota da figura: O equipamento/dispositivo é classificado como equipamento MEO, referido na figura anterior como (b) e (e), quando for mantido e gerido pela MEO, podendo a mesma proceder à sua retirada na desmontagem do serviço (exemplo: NT ou ONT do acesso). As tomadas óticas, referidas na figura anterior como (c) e (g) e os cabos são considerados equipamentos de cliente e integram a rede de cliente, referida na figura como (d) e (f).

A definição do ponto de fronteira entre a rede de cliente e a rede da MEO depende do regime das infraestruturas de telecomunicações em edificações/urbanizações, conforme apresentado na tabela seguinte:

Ponto fronteira entre a rede de cliente e a rede da MEO					
Tipo de edificação/urbanização		Moradia unifamiliar		Edifício	Urbanização
		Utilização Residencial	Utilização não Residencial		
Regime das infraestruturas de telecomunicações	Pré-Rita e Rita	Entrada de FO	Entrada de FO	Entrada de FO	Não aplicável
	ITED v1	Entrada de FO	Entrada de FO	Primário RG-FO	
	ITED v2	Primário RC-FO (no ATI)	Primário RG-FO (no ATI)	Primário RG-FO	
	ITUR Privado	Não aplicável			Primário do ATU (RU-FO)

ATI: Armário Telecomunicações Individual

ATU: Armário Telecomunicações da Urbanização

ITED: Infraestruturas de Telecomunicações em Edifícios

ITUR: Infraestruturas de Telecomunicações em Urbanizações

RITA: Regulamento das Instalações Telefónicas de Assinante

RC-FO: Repartidor de Cliente de Fibra Ótica

RG-FO: Repartidor Geral de Fibra Ótica

RU-FO: Repartidor de Urbanização de Fibra Ótica

3.9 Classificação da resolução de avarias

Esta secção apresenta a identificação, a descrição e a caracterização dos motivos de fecho associados à resolução das participações de avarias/pedidos de IC.

3.9.1 Identificação e descrição dos motivos de fecho

A tabela seguinte apresenta a identificação e descrição dos motivos de fecho associados à resolução das participações de avarias/pedidos de IC:

Código	Motivo de fecho	Descrição do motivo de fecho
AVOL01	Reparado na rede MEO	Avaria resolvida em qualquer ponto da rede da responsabilidade da MEO.
AVOL02	Correto quando ensaiado	O resultado dos ensaios efetuados enquadra-se dentro dos valores padronizados não se verificando qualquer tipo de anomalia, com base nos elementos da participação e dos resultados dos testes realizados.
AVOL03	Impossibilidade de acesso	No caso de participações avarias, significa impossibilidade de acesso não resolvida pelo OPS (o OPS não desbloqueou uma pendência de cliente por impossibilidade de acesso dentro do prazo máximo definido para o efeito) ou significa fecho da participação devido a impossibilidade de acesso às instalações do cliente final no caso de terem ocorrido duas pendências por impossibilidade de acesso numa mesma participação de avaria. No caso de IC, significa impossibilidade de acesso às instalações do cliente final.
AVOL04	Avaria no equipamento do Operador	Avaria em equipamento/rede que não é da responsabilidade da MEO no âmbito da oferta; Avaria devido a alteração da rede ou equipamento terminal efetuada pelo próprio cliente; Avaria por utilização incorreta de equipamento instalado por parte do cliente.
AVOL07	Participação incorreta	Incorreto despiste por parte do OPS ou a participação não corresponde a uma anomalia ou os sintomas e/ou os registos evidenciados na participação não se confirmam.
AVOL09	Cancelamento de avaria a mais de 8 (oito) HU	O OPS cancelou uma avaria agendada com mais de 8 (oito) horas úteis de antecedência face à hora de início de agendamento marcado.
AVOL10	Erro de anotação	Quando é registada informação incorreta nos sistemas de suporte ao procedimento de participação de avarias/IC.
AVOL11	Avaria constatada e desaparecida	Avaria foi constatada sem localização definida e, entretanto, desaparecida sem ter ocorrido uma intervenção técnica e sem se perceber a causa ou o motivo.
AVOL12	Necessidade de agendamento para acesso às inst. do cliente	Necessidade de agendamento não resolvida pelo OPS, ou seja, o OPS não desbloqueou a pendência de cliente relativa a agendamento de acesso dentro do prazo máximo definido para o efeito.

Código	Motivo de fecho	Descrição do motivo de fecho
AVOL20	Reparada rede cliente	Avaria reparada na rede da responsabilidade do cliente.
AVOL33	Cancelamento de avaria a menos de 8 (oito) HU	O OPS cancelou uma avaria agendada com menos de 8 (oito) horas úteis de antecedência face à hora de início de agendamento marcado.
AVOL34	Avaria comum	Avaria localizada no mesmo troço da rede MEO em que já está identificada uma ou mais avarias cuja resolução é comum.
AVOL37	Falta de comparência do técnico do Operador	No âmbito de uma intervenção conjunta (IC), significa que o técnico do OPS não compareceu no local acordado e na data/hora agendada e posteriormente não reagendou a IC (o OPS não desbloqueou uma pendência de cliente por falta de comparência do técnico do OPS dentro do prazo máximo definido para o efeito) ou significa fecho da IC no caso de terem ocorrido duas pendências por falta de comparência do técnico do OPS num mesmo pedido de IC.
AVOL38	Reparada em equipamento alugado à MEO	A MEO procede à reparação de equipamento da MEO que se encontra alugado ao cliente e localizado na rede de cliente (por exemplo: NT).

3.9.2 Caracterização dos motivos de fecho

A tabela seguinte apresenta a caracterização dos motivos de fecho associados à resolução de avarias/IC, nomeadamente a nível da localização da avaria e da imputação de responsabilidade sobre a mesma, e do consequente reflexo no âmbito dos indicadores de qualidade de serviço e da faturação por participação indevida:

Código	Motivo de fecho	Localização da avaria (Nota 1)	Resp.	Indicadores/compensações	Faturação por participação indevida (Nota 3)
AVOL01	Reparado na rede MEO	(a), (b)	MEO	Sim (Nota 2)	Não
AVOL02	Correto quando ensaiado	-	OPS	Não	Sim
AVOL03	Impossibilidade de acesso	-	OPS	Não	Sim
AVOL04	Avaria no equipamento do Operador	(c), (g)	OPS	Não	Sim
AVOL07	Participação incorreta	-	OPS	Não	Não
AVOL09	Cancelamento de avaria a mais de 8 hu	-	OPS	Não	Não
AVOL10	Erro de anotação	-	MEO/OPS	Não	Não
AVOL11	Avaria constatada e desaparecida	-	MEO/OPS	Não	Não
AVOL12	Necessidade de agendamento para acesso às inst. do cliente	-	OPS	Não	Não
AVOL20	Reparada rede cliente	(d), (f)	OPS	Não	Sim
AVOL33	Cancelamento de avaria a menos de 8 hu	-	OPS	Não	Sim
AVOL34	Avaria comum	(a), (b)	MEO	Sim (Nota 2)	Não
AVOL37	Falta de comparência do técnico do Operador	-	OPS	Não	Sim
AVOL38	Reparada em equipamento alugado à MEO	(e)	MEO	Sim	Não

Nota 1: A localização da avaria encontra-se definida na secção 3.8 referente ao “Modelo de referência da responsabilidade da avaria e fronteira entre a rede de cliente e a rede da MEO”.

Nota 2: São excluídas avarias/IC causadas por motivos de força maior, desde que a MEO disponibilize os respetivos comprovativos.

Nota 3: As participações de avaria indevidas, quando o despiste inicial seja iniciado, ou o seu resultado notificado ao OPS, após o prazo de reparação definido para 100% das ocorrências, ou seja, as ocorrências em que a MEO efetua um despiste remoto e verifica que a avaria não é da sua responsabilidade e comunica ao OPS por telefone, o resultado da análise após o prazo de reparação definido para 100% das ocorrências, não são devidas pelos OPS.

4 Planeamento de trabalhos na rede

Salvo condições excecionais 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 ações 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 ações previsíveis a realizar no âmbito da manutenção da sua rede, independentemente da duração das ações a realizar.

O OPS 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 afetação do serviço prestado pela MEO.

A MEO notificará o OPS sobre as intervenções planeadas/programadas, e que tenham impacto nos serviços prestados, com a maior antecedência que lhe seja operacionalmente possível, tendo como objetivo efetuar-las com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis relativamente à data da intervenção.

Apêndice A -

Templates dos e-mails das comunicações do Operador e da MEO

1. Comunicações do Operador

Os e-mails a enviar pelo OPS, devem respeitar os templates abaixo indicados, designadamente, em função da solicitação, incluir o respetivo subject com a estrutura de texto indicada e no corpo do e-mail a tabela apresentada sendo que todos os campos da mesma são de preenchimento obrigatório.

Template 1A - Participação de avaria sem agendamento ⁽¹⁾

Subject:	<<Serviço>> - <<Operador>> - Participação avaria - << Referência serviço MEO>>
-----------------	--

Participação de avaria	
Servico	ORAB
Operador	<<Operador>>
Ref_pedido_Operador	<<Referência da participação de avaria do Operador>>
Ref_servico_MEO	<<Referência do serviço MEO em avaria>>
Nome_tecnico_Operador	<<Nome do contacto do Operador para efeitos de despistes técnicos>>
Contacto_tecnico_Operador	<<Telemóvel/telefone do contacto do Operador para efeitos de despistes técnicos>>
Sintoma_avaria	<<Indicar sintoma da avaria de acordo com o problema em causa>>
Dados_complementares_avaria	<<Descrever detalhes extra relativos à anomalia/problema do serviço em avaria, por exemplo a data/hora em que foi detetada a anomalia, ou o PTR em que se suspeita que seja a avaria no caso de um acesso>>

⁽¹⁾ Quando a avaria se localizar nas instalações do cliente final do OPS, cabe a este a responsabilidade de garantir o acesso da MEO a essas instalações para a resolução da avaria, por um período de 4 (quatro) horas.

Template 1B - Participação de avaria com agendamento

Subject:	<<Serviço>> - <<Operador>> - Participação avaria agendada - <<Referência serviço MEO>>
-----------------	--

Participação de avaria com agendamento	
Servico	ORAB
Operador	<<Operador>>
Ref_pedido_Operador	<<Referência da participação de avaria do Operador>>
Ref_servico_MEO	<<Referência do serviço MEO em avaria>>
Data_hora_pretendida	<<Data/hora pretendida>> Janelas: 9h/13h ou 14h/18h de dias úteis. Antecedência mínima: 2hu face ao início da janela pretendida.
Nome_tecnico_Operador	<<Nome do contacto do Operador para efeitos de despistes técnicos>>
Contacto_tecnico_Operador	<<Telemóvel/telefone do contacto do Operador para efeitos de despistes técnicos>>
Sintoma_avaria	<<Indicar sintoma da avaria de acordo com o problema em causa>>
Dados_complementares_avaria	<<Descrever detalhes extra relativos à anomalia/problema do serviço em avaria, por exemplo a data/hora em que foi detetada a anomalia, ou o PTR em que se suspeita que seja a avaria no caso de um acesso>>

Template 2 - Pedido IC

Subject:	<<Serviço>> - <<Operador>> - Pedido de IC - << Referência serviço MEO>>
-----------------	---

Pedido de IC	
Servico	ORAB
Operador	<<Operador>>
Ref_pedido_Operador	<<Referência do pedido de IC do Operador>>
Ref_servico_MEO	<<Referência do serviço MEO em avaria>>
Data_hora_pretendida	<<Data/hora pretendida>> Janelas: 9:30; 10:00; 10:30; 11:00; 11:30; 12:00; 14:30; 15:00; 15:30; 16:00; 16:30 e 17:00 horas, dos dias úteis. Antecedência mínima: 2hu face ao início da janela.
Local_encontro_IC	<<Local de encontro: PTR1 no caso do serviço Conetividade Ethernet>>
Nome_tecnico_Operador	<<Nome do técnico do Operador que vai realizar a IC>>
Contacto_tecnico_Operador	<<Telemóvel/telefone do técnico do Operador que vai realizar a IC>>
Sintoma_avaria	<<Indicar sintoma da avaria de acordo com o problema em causa>>
Dados_complementares_avaria	<<Descrever detalhes extra relativos à anomalia/problema do serviço em avaria, por exemplo a data/hora em que foi detetada a anomalia, ou o PTR em que se suspeita que seja a avaria no caso de um acesso>>

Template 3 - Solicitação de agendamento na sequência de uma comunicação de pendência por impossibilidade de acesso

Subject:	<<Serviço>> - <<Operador>> - Solicitação agendamento - << Referência serviço MEO>> <<ID_UNICO>>
-----------------	--

Solicitação de agendamento	
Servico	ORAB
Operador	<<Operador>>
Ref_servico_MEO	<<Referência do serviço MEO em avaria>>
ID_UNICO	<<Referência MEO da participação da avaria>>
Data_hora_pretendida	<<Data/hora pretendida>> Janelas: 9h/13h ou 14h/18h de dias úteis. Antecedência mínima: 2hu face ao início da janela pretendida.

Template 4 - Pedido de redistribuição na sequência de uma comunicação de fecho de uma avaria

Subject:	<<Serviço>> - <<Operador>> - Pedido Redistribuição - << Referência serviço MEO>> <<ID_UNICO>>
-----------------	--

Pedido de redistribuição	
Servico	ORAB
Operador	<<Operador>>
Ref_servico_MEO	<<Referência do serviço MEO em avaria>>
ID_UNICO	<<Referência MEO da participação da avaria>>
Justificacao_redistribuicao	<<Motivo de discordância e da descrição da anomalia/problema, incluindo resultado de testes/medidas>>.

Template 5 - Pedido de Cancelamento de participação de avaria ou IC

Subject:	<<Serviço>> - <<Operador>> - Cancelamento - << Referência serviço MEO>> <<ID_UNICO>>
-----------------	---

Pedido de cancelamento	
Servico	ORAB
Operador	<<Operador>>
Ref_servico_MEO	<<Referência do serviço MEO em avaria>>
ID_UNICO	<<Referência MEO da participação da avaria>>

Template 6 - Pedido de Reagendamento de avaria

Subject:	<<Serviço>> - <<Operador>> - Reagendamento PA - << Referência serviço MEO>> <<ID_UNICO>>
-----------------	---

Reagendamento de avaria	
Servico	ORAB
Operador	<<Operador>>
Ref_servico_MEO	<<Referência do serviço MEO em avaria>>
ID_UNICO	<<Referência MEO da participação da avaria>>
Data_hora_agendada	<<Data/hora agendada>>
Nova_data_hora_pretendida	<<Data/hora pretendida>> Janelas: 9h/13h ou 14h/18h dos dias úteis. Antecedência mínima: 2hu face ao início da janela pretendida.

Template 7 - Pedido de Reagendamento de IC

Subject:	<<Serviço>> - <Operador>> - Reagendamento IC - << Referência serviço MEO>> <<ID_UNICO>>
-----------------	--

Reagendamento de IC	
Servico	ORAB
Operador	<<Operador>>
Ref_servico_MEO	<<Referência do serviço MEO em avaria>>
ID_UNICO	<<Referência MEO do pedido de IC>>
Data_hora_agendada	<<Data/hora agendada>>
Nova_data_hora_pretendida	<<Data/hora pretendida>> Janelas: 9:30; 10:00; 10:30; 11:00; 11:30; 12:00; 14:30; 15:00; 15:30; 16:00; 16:30 e 17:00 horas, dos dias úteis. Antecedência mínima: 2hu face ao início da janela.

Template 8 - Pedido de discordância do motivo de fecho após a notificação de fecho da avaria ou IC por e-mail

Subject:	<<Serviço>> - <<Operador>> - Discordância - << Referência serviço MEO>> <<ID_UNICO>>
-----------------	---

Discordância de motivo de fecho	
Servico	ORAB
Operador	<<Operador>>
Ref_pedido_Operador	<<Referência do pedido de discordância do Operador>>
Ref_servico_MEO	<<Referência do serviço MEO em avaria>>
Ref_MEO_participacao_avaria_IC	<<Referência MEO da participação da avaria/pedido IC>>
Motivo_fecho_MEO	<<Motivo de fecho comunicado pela MEO>>
Fundamentacao_Operador	<<Justificação da discordância apresentada pelo operador>>

Template 9 - Pedido de discordância do motivo de fecho quinzenal

Subject:	<<Serviço>> - <<Operador>> - Ficheiro discordâncias - <<dd/mm/aaaa inicio quinzena>> a <<dd/mm/aaaa fim quinzena>>
-----------------	--

Ficheiro quinzenal de discordâncias	
Servico	Informação dos pedidos de discordância de motivo de fecho, enviados pelo Operador, por e-mail, nas 4 hu após a comunicação pela MEO, por e-mail, do fecho da participação de avaria ou pedido IC.
Operador	
Ref_pedido_Operador	
Ref_servico_MEO	
Ref_MEO_participacao_avaria_IC	
Motivo_fecho_MEO	
Fundamentacao_Operador	Data_hora da comunicação por e-mail do fecho da participação de avaria/IC pela MEO.
Data_hora_comunicacao_fecho_MEO_e-mail	
Ref_MEO_Discordancia	<<Referência MEO da solicitação de análise de discordância>>
Resposta_MEO_analise	Resposta MEO da análise ao pedido de discordância do Operador.
Motivo_fecho_MEO_analise	Motivo de fecho MEO da participação de avaria ou IC da resposta à análise do pedido de discordância do Operador.
Fundamentacao_Operador_quinzenal	Fundamentação da discordância quinzenal apresentada pelo Operador, após análise MEO do pedido de discordância inicial.

Template 10 - Pedido de discordância do motivo de fecho trimestral

Subject:	<<Serviço>> - <<Operador>> - Ficheiro discordâncias trimestral - <<Nº trimestre>> Trimestre <<aaaa (ano)>>
-----------------	--

Ficheiro trimestral de discordâncias	
Servico	Informação enviada no ficheiro quinzenal do Operador com os pedidos de discordância do motivo de fecho (informação template 9).
Ref_pedido_Operador	
Ref_servico_MEO	
Ref_MEO_participacao_avaria_IC	
Motivo_fecho_MEO	
Fundamentacao_Operador	
Data_hora_comunicacao_fecho_MEO_e-mail	
Ref_MEO_Discordancia	
Resposta_MEO_analise	
Motivo_fecho_MEO_analise	
Fundamentacao_Operador_quinzenal	
Resposta_MEO_analise_ficheiro_quinzenal	Resposta MEO da análise ao ficheiro de discordância quinzenal do Operador.
Motivo_fecho_MEO_analise_quinzenal	Motivo de fecho MEO da participação de avaria ou IC da resposta à análise do pedido de discordância quinzenal do Operador.
Fundamentacao_Operador_trimestral	Fundamentação da discordância trimestral apresentada pelo Operador.

2. Comunicações da MEO

Nos “subjects” dos e-mails de resposta da MEO, é acrescentado no final dos mesmos a seguinte sequência de caracteres: [THREAD ID: «referência interna»].

Template A - Resposta de solicitação Aceite

Subject:	RE: <<Subject do pedido do Operador>> <<ID_UNICO>>
-----------------	--

Participação de avaria/IC aceite (resposta a 1A, 1B ou 2)	
ID_UNICO	<<Referência MEO da participação da avaria/IC>>
Data_hora_rececao	<<Data/hora da receção da participação da avaria/IC>>
Data_hora_janela_agendada (apenas aplicavel nas IC_avarias agendadas)	<<Data/hora da janela agendada>>

Template B - Resposta de solicitação Rejeitada

Subject:	RE: <<Subject do pedido do Operador>> Rejeitado
-----------------	---

Pedido Rejeitado (resposta a qualquer solicitação que não seja válida)	
Motivo_rejeicao	<<Indicação da razão de pedido/solicitação inválida>>

Template C - Resposta a solicitação de agendamento

Subject:	RE: <<Subject do pedido Operador>>
-----------------	------------------------------------

Solicitação de agendamento (resposta a 3, 6 ou 7)	
Data_hora_rececao	<<Data/hora de receção de pedido>>
Data_hora_janela_agendada	<<Data/hora da janela agendada>>

Template D - Resposta a pedido de redistribuição

Subject:	RE: <<Subject do pedido do Operador>>
-----------------	---------------------------------------

Pedido de redistribuição (resposta a 4)	
Data_hora_redistribuicao	<<Data/hora de redistribuição>>

Template E - Resposta a pedido de cancelamento do Operador

Subject:	RE: <<Subject do pedido do Operador>>
-----------------	---------------------------------------

Pedido de cancelamento (resposta a 5)	
Data_hora_cancelamento	<<Data/hora de cancelamento>>

Template F - Comunicação da MEO de fecho de avaria ou IC

Subject:	<<Operador>> - Participação <<ID_UNICO>> - <<Referência do serviço>>
-----------------	--

Comunicação de fecho de avaria ou IC (resposta a 1A, 1B ou 2)	
Motivo_fecho	Código <<XYZ>> - <<Texto do motivo de fecho>>
Data_hora_comunicacao	<<Data da comunicação>> e <<Hora da comunicação>> Corresponde à Data/hora de fim de contagem do tempo da duração da avaria/IC.

Template G - Comunicação da MEO de início de pendência numa avaria/IC

Subject:	<<Operador>> - Participação <<ID_UNICO>> - <<Referência do serviço>>
-----------------	--

Comunicação de início de pendência numa avaria (comunicação a 1A, 1B ou 2)	
Motivo_pendencia	Código <<XYZ>> - <<Texto do motivo de pendência>> Os motivos de pendência são "Impossibilidade de acesso" ou "Necessidade de agendamento para acesso às instalações do cliente" para participações de avaria ou "Falta de comparência do técnico do Operador" para pedidos de IC, sendo iniciada uma pendência de cliente no momento desta comunicação. Na sequência desta notificação o Operador pode efetuar uma proposta de agendamento.
Data_hora_comunicacao	<<Data da comunicação>> e <<Hora da comunicação>> Corresponde à Data/hora de abertura de pendência para os motivos de pendência "Impossibilidade de acesso" ou "Necessidade de agendamento para acesso às instalações do cliente" para participações de avaria ou "Falta de comparência do técnico do Operador" para pedidos de IC.

Template H - Reagendamento de IC pela MEO

Na sequência da não comparência do técnico da MEO na IC, a MEO envia por e-mail ao OPS um pedido de reagendamento de IC pela MEO com a seguinte informação:

Subject:	<<Operador>> - Reagendamento de IC MEO - <<ID_UNICO>> <<Referência do serviço>>
-----------------	---

Reagendamento de IC pela MEO (comunicação a 2)	
ID_UNICO	<<Referência MEO do pedido de IC>>
Data_hora_janela_agendada	<<Data/hora da janela agendada>> Esta notificação ocorre caso o técnico da MEO não compareça à IC marcada, sendo comunicado ao Operador o novo agendamento MEO para a realização da IC.

Template I - Confirmação do registo de análise de discordância de motivo de fecho

Subject:	RE: <<Subject do pedido Operador>> <<Referência Discordância>>
-----------------	--

Confirmação do registo de análise de discordância de motivo de fecho (resposta a 8)	
Data_hora_registo	<<Data/hora de registo de pedido de análise de discordância de motivo de fecho>>
Ref_MEO_Discordancia	<<Referência MEO do pedido de Discordância>>

Template J - Análise da MEO à discordância de motivo fecho

Subject:	Discordância de Motivo de Fecho - <<Referência Discordância>>
-----------------	---

Análise MEO à discordância de motivo fecho (resposta a 8)	
ID_UNICO	<<Referência MEO da participação da avaria/IC >>
Ref_MEO_Discordancia	<<Referência MEO do pedido de Discordância>>
Resposta_MEO_analise	Resposta MEO da análise ao pedido de discordância do Operador. Fundamentação da manutenção/alteração do motivo de fecho.
Motivo_fecho_MEO_analise	Motivo de fecho MEO da participação de avaria ou IC da resposta à análise do pedido de discordância do Operador.

Template K - Notificação da MEO de Antecipação do agendamento de IC

Subject:	<<Operador>> - Antecipação agendamento de IC - <<ID_UNICO>> <<Referência do serviço>>
-----------------	---

Antecipação do agendamento da IC (comunicação a 2)	
ID_UNICO	<<Referência MEO do pedido de IC>>
Data_hora_janela_agendada	<<Data/hora da janela agendada>> Esta notificação ocorre caso a data agendada pela MEO seja diferente da janela pretendida pelo OPS e entretanto surjam disponibilidades para uma data/hora anterior à agendada. A MEO envia novo agendamento com um mínimo de 2 horas úteis de antecedência face a esta nova data/hora.

Template L - Notificação da MEO de Cancelamento agendamento de IC

Subject:	<<Operador>> - Cancelamento agendamento de IC - <<ID_UNICO>> <<Referência do serviço>>
-----------------	--

Comunicação da MEO de Cancelamento agendamento da IC (comunicação a 2)	
ID_UNICO	<<Referência MEO do pedido de IC>>
Informacao_ao_Operador	Cancelamento do agendamento da IC por ter sido associada a uma avaria comum. o pedido de IC passa a ser tratado como uma participação de avaria sem agendamento.

Apêndice B -

Formulário para IC e respectivas instruções de preenchimento

Logótipo Operador	Intervenções Conjuntas com Fornecedores de Serviço - IC	Nº
-------------------	--	----

Oferta

Ref IC MEO: _____

Ref serviço MEO: _____

Central/PA MEO: _____

Data agendada: _____ Hora: _____

Local da IC: _____

Motivo da IC: _____

Data de início da intervenção: _____ Hora: _____

Descrição da avaria(1)
(1) Incluir descrição da avaria, assim como os trabalhos efetuados na resolução da avaria.

Data da conclusão da intervenção: _____ Hora: _____

Responsabilidade da avaria * Operador ☐ MEO ☐ Sem acordo ☐

* Assinalar com X

A preencher pelo técnico operador:

Nome técnico Operador: _____

Observações técnico operador:

Assinatura: _____

A preencher pelo técnico MEO:

Nome técnico MEO: _____

Observações técnico MEO:

Assinatura: _____

Campo	Observações	Responsável pelo preenchimento
Oferta	ORAB	OPS
Ref IC MEO	Referência MEO da participação da IC	OPS
Central /PA MEO	Central / PA (Ponto de atendimento) da MEO onde está ligado o serviço em avaria	OPS
Data/hora agendada	Data/hora do agendamento da IC acordado entre a MEO e o OPS	OPS
Local da IC	Local de encontro dos técnicos MEO e OPS: PTR1 no caso dos Acessos Locais ou Acessos Agregados	OPS
Ref serviço MEO	Referência do serviço MEO em avaria	OPS
Motivo da IC	Indicar a razão da realização da IC	OPS
Data/hora de início da intervenção	Indicar data/hora de início da intervenção da IC	OPS
Descrição da avaria	Incluir a descrição da avaria, assim como os trabalhos efetuados na resolução da avaria	OPS
Data/hora da conclusão da intervenção	Indicar data/hora de fim da intervenção da IC	OPS
Responsabilidade da avaria	Atribuir a responsabilidade da resolução da avaria, assinalando com X uma das seguintes opções: Operador; MEO; Sem acordo.	OPS
Nome técnico OPS	Indicar o nome do técnico do OPS que realiza a IC	OPS
Observações técnico OPS	Preencher de forma explícita e factual com informação adicional que possa ser considerada pertinente (por exemplo, no caso de não haver acordo entre os técnicos quanto à responsabilidade da resolução da avaria)	OPS
Assinatura técnico OPS	O técnico do OPS assina o formulário.	OPS
Nome técnico MEO	Indicar o nome do técnico da MEO que realiza a IC	MEO
Observações técnico MEO	Preencher de forma explícita e factual com informação adicional que possa ser considerada pertinente (por exemplo, no caso de não haver acordo entre os técnicos quanto à responsabilidade da resolução da avaria)	MEO
Assinatura técnico MEO	O técnico da MEO assina depois do técnico do OPS assinalar o campo relativo à responsabilidade da avaria. A assinatura pelo técnico da MEO é obrigatória, quer exista ou não concordância quanto à responsabilidade da resolução da avaria.	MEO