

Anexo 9

Anexo à Oferta de Referência de Acesso a Conduitas

Serviço FOE-ORAC (Fibra Ótica Escura associada à ORAC)

Conteúdo

1. Introdução	3
2. Definição	3
3. Arquitetura do serviço	4
4. Características técnicas	5
5. Qualidade de Serviço	6
5.1. PQS1 - Prazo Máximo de Análise de Viabilidade	7
5.2. PQS2 - Prazo Máximo de Instalação	7
5.3. PQS3 - Prazo Máximo de Reparação	7
5.4. PQS4 - Disponibilidade de Serviço	8
6. Penalidades por incumprimento da MEO	8
6.1. PQS1 - Prazo Máximo de Análise de Viabilidade	8
6.2. PQS2 - Prazo Máximo de Instalação	8
6.3. PQS3 - Prazo Máximo de Reparação	9
7. Preços.....	9
8. Interface comercial.....	9
9. Procedimentos operacionais	10
9.1. Procedimento de análise de viabilidade.....	10
9.2. Procedimento de provisão.....	10
9.3. Procedimento de reparação	11
Apêndice FOE-ORAC Participação de Avaria	13
Template de Pedidos	13
Template de Respostas	14

1. Introdução

O presente documento descreve as condições técnicas, a qualidade de serviço, os preços e os procedimentos do serviço **Fibra Ótica Escura associada à ORAC** (designado abreviadamente por **FOE-ORAC**), o qual é prestado às Beneficiárias da ORAC como solução alternativa condicionada nos casos em que se verifique ausência de espaço em traçados de condutas.

2. Definição

O serviço FOE-ORAC consiste na disponibilização de um meio físico para transmissão constituído por fibras óticas não iluminada entre dois pontos terminais distintos. Sobre este meio de transmissão físico, a Beneficiária pode utilizar a tecnologia que pretender para os mais diversos sistemas e tecnologias de transmissão de comunicações eletrónicas.

O FOE-ORAC é exclusivamente prestado nos casos em que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições:

- A Beneficiária pretende instalar cabos de fibra ótica nos traçados de condutas da MEO, tendo para o efeito recorrido ao serviço de Análise de Viabilidade ou à informação de ocupação de condutas do serviço de Informação da ORAC. Este serviço não aplica a outros tipos de cabos (por exemplo, cabos coaxiais);
- Como resultado da análise de viabilidade ou da informação de ocupação de condutas do serviço de informação, verificou-se que não existe espaço num determinado traçado de condutas pretendido pela Beneficiária, bem como não existe um caminho alternativo viável (e razoável) que possa ser disponibilizado em infraestruturas aéreas ou subterrâneas no âmbito dos serviços disponibilizados pela MEO.
- No traçado de condutas identificado como inviável segundo a condição anterior, a MEO detém cabos com fibras óticas elegíveis e disponíveis.

As fibras óticas são consideradas elegíveis no âmbito do FOE-ORAC sempre que se verificarem cumulativamente as seguintes condições:

- As fibras óticas são consideradas mortas no cabo associado e não estão ligadas a outros recursos de rede, quer a montante, quer a jusante, à exceção de 10% da totalidade dessas fibras, valor arredondado para cima em pares de fibras, num mínimo nunca inferior a 2 pares de fibras óticas; Desta forma, não são elegíveis para esta oferta as fibras óticas que estão terminadas em PDO (disponíveis em PDO para atendimento), assim como as consideradas em reserva quando terminadas em cabo ou em junta e desde que ligadas a montante.
- Os pontos de flexibilidade de acesso a essas fibras óticas são os mais próximos das Câmaras de Visita (CV) adjacentes ao traçado de condutas considerado inviável, não podendo exceder mais de 300 metros dos últimos, bem como têm que reunir condições técnicas e de espaço para a instalação de uma junta de interface, podendo os pontos corresponder a equipamentos dentro de Câmara de Visita.

Salvo acordo em contrário com a MEO, a Beneficiária não pode revender os serviços FOE-ORAC disponibilizados.

3. Arquitetura do serviço

A arquitetura genérica da ORAC é ilustrada na Figura 1 relativa à análise de viabilidade de ocupação num traçado de condutas ou no acesso à informação de ocupação na Extranet, constituído pelas CV_1 , CV_2 , CV_3 , CV_n , CV_{n+1} e RAP_1 , correspondendo os extremos do traçado aos Pontos de Entrada (PE) do cabo de fibra ótica, respetivamente, na CV_1 e no RAP_1 . O domínio de responsabilidade no âmbito da ORAC é estabelecido entre o P_1 e o P_n . Considera-se que a ocupação do traçado de condutas pelo cabo de fibra ótica da Beneficiária é inviável, ou seja, não existe espaço disponível num conjunto de troços do traçado de condutas para instalar o cabo de fibra ótica da Beneficiária.

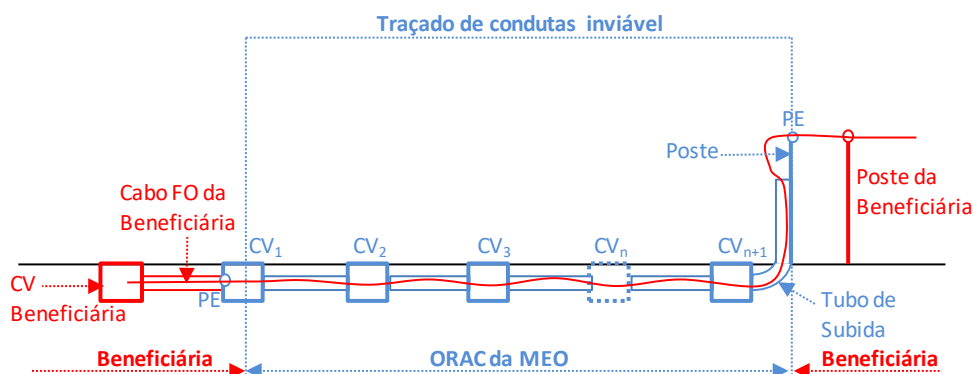


Figura 1. Arquitetura genérica da ORAC

Após a receção da informação de inviabilidade do serviço de acesso a condutas e verificada a inexistência de soluções alternativas via serviços de infraestruturas da MEO, o serviço FOE-ORAC pode ser solicitado como solução alternativa à inviabilidade no âmbito da ORAC.

Em resposta, a MEO efetua a análise de viabilidade técnica para fornecimento de fibras óticas da MEO que utilizem o traçado de condutas pretendido pela Beneficiária e, no caso de viabilidade, identifica os pontos de flexibilidade que permitam criar as condições para a entrega de fibras óticas através das Juntas de Interface para fusão das mesmas às fibras da Beneficiária.

Neste contexto, a arquitetura geral do serviço FOE-ORAC é apresentada na Figura 2.

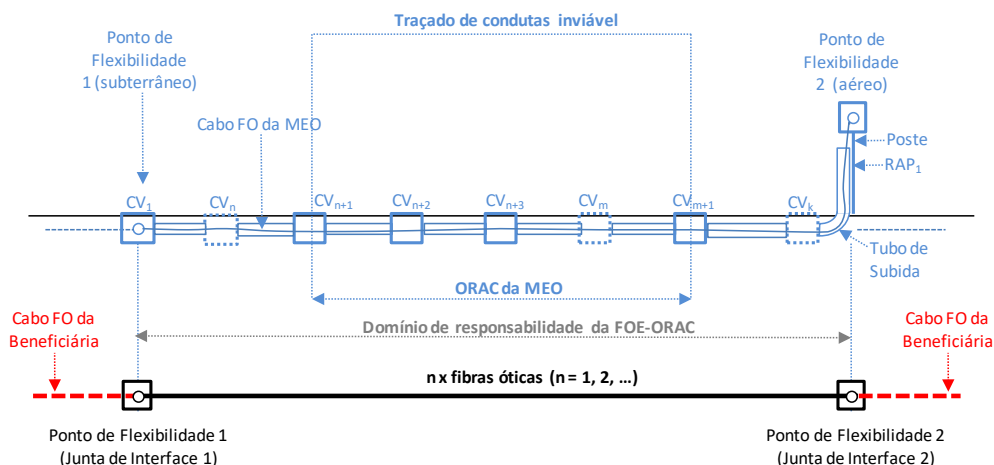


Figura 2. Arquitetura do serviço FOE-ORAC

Conforme representado na Figura 2, as fibras óticas disponibilizadas pelo serviço FOE-ORAC são suportadas no traçado de infraestruturas genérico e ilustrativo, condutas e câmaras de visita (podendo incluir postes) $CV_1 \rightarrow CV_n \rightarrow CV_{n+1} \rightarrow CV_{n+2} \rightarrow CV_{n+3} \rightarrow CV_m \rightarrow CV_{m+1} \rightarrow CV_k \rightarrow RAP_1$ e foram identificados dois Pontos de Flexibilidade, juntas existentes, cujos “albergues” detêm condições técnicas e espaço para instalação de Junta de Interface a disponibilizar para acesso às fibras óticas da MEO por parte da Beneficiária, exemplificado na Figura 2 como a CV_1 e o RAP_1 nas imediações, respetivamente, da CV_{n+1} e da CV_{m+1} .

Os componentes de arquitetura do FOE-ORAC correspondem à ligação em fibras óticas escuras (não iluminada) estabelecida entre os Pontos de Flexibilidade onde estão instaladas a juntas existentes e serão construídas e ligadas as Juntas de Interface a disponibilizar para fusão das fibras óticas da MEO às fibras óticas da Beneficiária.

Consequentemente, cada Ponto de Flexibilidade é adaptado de forma a criar um ponto de interface designado por Junta de Interface, a instalar pela MEO, onde são disponibilizadas a quantidade de fibras óticas solicitada pela Beneficiária. A junta existente é interligada à Junta de Interface através de cabo de fibras óticas, a instalar pela MEO, com capacidade em função da quantidade a disponibilizar, conforme ilustrado na Figura 3.

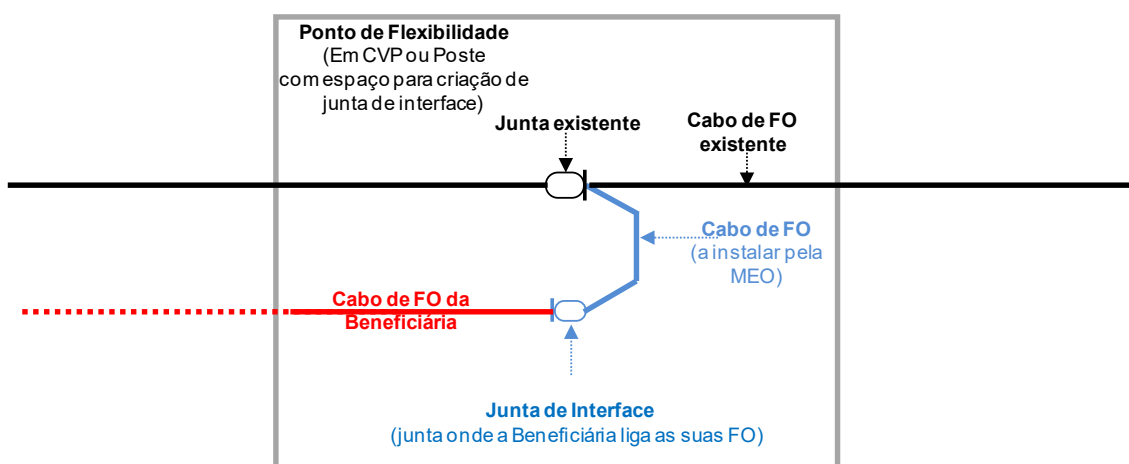


Figura 3. Junta de Interface do FOE-ORAC

Para além da função de transição entre a rede MEO e da Beneficiária, a Junta de Interface permite a atuação direta por parte de ambas as entidades em caso de necessidade de intervenções, designadamente, para o efeito de corte e o ensaio das mesmas. Em todo o caso, qualquer intervenção da Beneficiária carece de informação prévia à MEO e agendamento para acompanhamento da intervenção.

4. Características técnicas

As características das fibras óticas disponibilizadas pela MEO encontram-se descritas na tabela abaixo.

Tabela 1. Tipo de Fibra, Características e Terminação

Parâmetro técnico	Norma/característica técnica
Tipo de Fibra	ITU-T G.652/G.652D

Parâmetro técnico	Norma/característica técnica
Coeficiente de Atenuação	$\leq 0,40$ dB/km (1310 nm até 1625 nm) $\leq 0,25$ dB/km (1550 nm)
Comprimento de Onda de dispersão nula (λ_0)	$1300 \text{ nm} < \lambda_0 < 1324 \text{ nm}$
Coeficientes de dispersão cromática	$\leq 3,5$ ps.nm ⁻¹ .km ⁻¹ (1288nm-1339nm) ≤ 18 ps.nm ⁻¹ .km ⁻¹ (1520nm - 1550nm) ≤ 22 ps.nm ⁻¹ .km ⁻¹ (1625 nm)
Declive em S ₀	$\leq 0,093$ ps.nm ⁻² .km ⁻¹
Coeficiente de Dispersão Modal de Polarização (PMD)	$< 0,5$ ps.km ^{-1/2}
Comprimento de Onda de Corte(λ_{cc})	< 1260 nm
Terminação	Fibra preparada para fusão

A MEO garante perdas de retorno entre os dois extremos da fibra ótica não superiores a 60 dB.

A MEO não pode garantir que o coeficiente de atenuação permaneça o mesmo ao longo de todo o período de prestação do serviço de fibra escura. A atenuação pode mudar devido ao envelhecimento da fibra ótica e também, como resultado de trabalhos de reparação. A MEO reserva o direito de introduzir uma atenuação adicional até 3 dB.

5. Qualidade de Serviço

Os parâmetros de qualidade de serviço e os respetivos objetivos de desempenho são os descritos nos números seguintes.

Devem ser consideradas as seguintes exclusões no apuramento dos parâmetros de qualidade de serviço:

- Interrupções do serviço decorrentes de cortes programados efetuados pela MEO realizadas dentro do horário indicado antecipadamente pela MEO;
- Ocorrências cujas causas não sejam imputáveis à MEO, incluindo aquelas em que a MEO se viu impedida de cumprir as suas obrigações devido a eventos de força maior;
- Os tempos de atraso decorrentes de algum facto impeditivo por parte de outras entidades.

Os parâmetros de qualidade de serviço são avaliados anualmente a respeito do cumprimento dos objetivos de desempenho.

Note-se que, sempre que um PQS tenha associado um objetivo de desempenho para um conjunto de ocorrências inferior a 100%, o número de ocorrências a considerar para a avaliação do cumprimento do respetivo objetivo resulta da multiplicação da percentagem em causa pelo volume de ocorrências elegível para o efeito, arredondado para o número inteiro inferior, sendo consideradas as melhores ocorrências (ou seja, com prazos inferiores). As restantes ocorrências serão as consideradas para efeitos de avaliação do cumprimento do objetivo definido para 100%.

5.1. PQS1 - Prazo Máximo de Análise de Viabilidade

O prazo de Análise de Viabilidade corresponde ao período de tempo que decorre entre a data de receção do pedido de análise de viabilidade válido submetido pela Beneficiária e a data em que a MEO envia a resposta de análise de viabilidade. O PQS é definido como o prazo máximo de resposta para o universo de ocorrências considerado, conforme apresentado na tabela abaixo.

Tabela 2. PQS1 - Prazo Máximo de Análise de Viabilidade

Nível de Qualidade de Serviço	Objetivo	Ocorrências	Avaliação
PQS1 - Prazo Máximo de Análise de Viabilidade	20 dias consecutivos	90% ⁽¹⁾	Anual

⁽¹⁾ Aplicável ao conjunto de pedidos ocorridos no ano de avaliação.

5.2. PQS2 - Prazo Máximo de Instalação

O prazo de instalação das fibras óticas por pedido FOE-ORAC é definido como o período de tempo necessário para a MEO implementar a solução apresentada e entregar à Beneficiária as condições para esta proceder à utilização do serviço e às fusões das fibras disponibilizadas. Corresponde, assim, ao tempo que decorre entre a data de receção da aceitação da solução por parte da Beneficiária e a data em que a MEO envia a resposta de conclusão da instalação do serviço. O PQS é definido como o prazo máximo de resposta para o universo de ocorrências considerado, conforme apresentado na tabela abaixo.

Tabela 3. PQS2 - Prazo Máximo de Instalação

Nível de Qualidade de Serviço	Objetivo	Ocorrências	Avaliação
PQS2 - Prazo Máximo de Instalação	20 dias consecutivos	95% ⁽²⁾	Anual

⁽²⁾ Aplicável ao conjunto de pedidos ocorridos no ano de avaliação.

5.3. PQS3 - Prazo Máximo de Reparação

O prazo de reparação é definido como o período de tempo que decorre entre a data de receção da participação de avaria numa fibra ótica colocada pela Beneficiária e a data de envio pela MEO do fecho da participação de avaria do serviço. No caso de avaria, a MEO vai efetuar todas as ações apropriadas, bem como os seus melhores esforços, a fim de repor o serviço no menor período de tempo possível. O PQS é definido como o prazo máximo de resposta para o universo de ocorrências considerado, conforme apresentado na tabela abaixo.

Tabela 4. PQS3 - Prazo Máximo de Reparação

Nível de Qualidade de Serviço	Objetivo	Ocorrências	Avaliação
PQS3 - Prazo Máximo de Reparação	4 horas	90% ⁽³⁾	Anual

⁽³⁾ Aplicável às ocorrências relativas ao conjunto de serviços FOE-ORAC ativos no ano de avaliação.

5.4. PQS4 - Disponibilidade de Serviço

A Disponibilidade de Serviço corresponde à percentagem de horas disponíveis (em condições de funcionamento) relativamente ao número potencial de horas de serviço das fibras óticas disponibilizadas e ativas no FOE-ORAC, no período em referência.

Uma fibra ótica é considerada indisponível durante o período de reparação de avaria. A Disponibilidade do Serviço para o conjunto de fibras óticas do FOE-ORAC prestado à Beneficiária é calculada anualmente, utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{Disponibilidade (\%)} = \frac{24 \text{ h} \times 365 \text{ dias} - I}{24 \text{ h} \times 365 \text{ dias}} \times 100$$

Onde I corresponde ao Tempo de reparação de avarias acumulado, em horas, por semestre, relativo ao conjunto de fibras óticas disponibilizadas à Beneficiária.

O nível de desempenho da Disponibilidade de Serviço para o conjunto de fibras óticas do FOE-ORAC é o apresentado na tabela abaixo.

Tabela 5. PQS4 - Disponibilidade de Serviço

Nível de Qualidade de Serviço	Objetivo	Ocorrências	Avaliação
PQS4 - Disponibilidade de serviço	99,50%	100%	Anual

⁽³⁾ Aplicável às ocorrências relativas ao conjunto serviços FOE-ORAC ativos no ano de avaliação

6. Penalidades por incumprimento da MEO

O apuramento das penalidades por incumprimento dos objetivos de desempenho definidos para os PQS em causa, será realizado conforme abaixo indicado, sendo que, para cada ocorrência passível de compensação, o respetivo valor está limitado a cinco mensalidades equivalentes (igual ao preço de aluguer anual dividido por 12) do serviço em causa.

6.1. PQS1 - Prazo Máximo de Análise de Viabilidade

Tabela 6. PQS1 – Penalidade

Desvio do prazo de análise de viabilidade	Penalidade	
1 a 5 dias	25% x	Preço de Análise de viabilidade
6 a 20 dias	50% x	
Mais de 20 dias	100% x	

6.2. PQS2 - Prazo Máximo de Instalação

Tabela 7. PQS2 – Penalidade

Dias de atraso face ao prazo de instalação (D)	Penalidade	
1 a 5 dias	25% x	

Dias de atraso face ao prazo de instalação (D)	Penalidade	
6 a 10 dias	50% x	Preço anual por fibra dividido por 12
11 a 15 dias	100% x	
Mais de 15 dias	$[100\% + 7\% \times (D - 15)] \times$	

6.3. PQS3 - Prazo Máximo de Reparação

Tabela 8. PQS3 – Penalidade

Atraso face ao prazo de reparação (A)	Penalidade	
$A \leq 25\%$	25% x	Preço anual por fibra dividido por 12
$25\% < A \leq 50\%$	50% x	
$50\% < A \leq 75\%$	75% x	
$A > 75\%$	$[100\% + 2 \times (A - 75\%)] \times$	

7. Preços

Os preços do serviço FOE-ORAC são apresentados sem IVA incluído na tabela abaixo.

Tabela 9. Preços do serviço FOE-ORAC

Item	Preço
Preço de Análise de Viabilidade por pedido	340,00 €
Preço de Instalação por cada conjunto de 24 fibras óticas	1.575,00 €
Preço de Aluguer Anual por fibra ótica e por km (valor a faturar à cabeça no início do ano ao qual diz respeito, a partir da data de RFS)	375,00 €
Preços por participação indevida de avaria	
• Dentro do Horário Útil Técnico ⁽¹⁾	87,70 €
• Fora do Horário Útil Técnico ⁽¹⁾	149,10 €

⁽¹⁾ Horário Útil Técnico corresponde ao período das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:00 dos Dias Úteis conforme definido na ORAC.

8. Interface comercial

As interfaces de contacto do cliente nas várias etapas de relacionamento entre a MEO e a Beneficiária são as indicadas na tabela abaixo.

Tabela 10. Interfaces de Contacto

Tipo de interação	Interface	Horário de funcionamento
Pedidos de consulta de preços, adjudicações, renovações, desativações Troca de informação técnica de operação e manutenção do serviço	Gestor de Cliente	Horário Útil

Tipo de interação	Interface	Horário de funcionamento
Questões de faturação		
Participação de avarias	OTEL	24h/24h x 365 dias/ano

9. Procedimentos operacionais

Os procedimentos operacionais do FOE-ORAC são os apresentados nesta secção.

A Beneficiária (i) sempre que identifique um troço de condutas inviável através do serviço de Informação via Extranet, ou (ii) no prazo de 10 dias úteis contados desde a recepção de uma resposta de inviabilidade, pode colocar um pedido de serviço FOE-ORAC respeitante a um conjunto de fibras óticas pretendidas. Findo o prazo indicado a Beneficiária perde o direito à colocação de um pedido de fibra ótica no âmbito da ORAC.

A formalização do pedido de serviço FOE-ORAC é efetuada através do formulário 15 (FORM.15) constante do Anexo 4 da ORAC, o qual é utilizado para a fase de análise de viabilidade e a fase de provisão do serviço.

9.1. Procedimento de análise de viabilidade

- A Beneficiária preenche as secções 1 e 2 do FORM.15 com a informação geral da Beneficiária, indicação da Referência do Pedido de Análise de Viabilidade com troços inviáveis ou da Referência da planta do serviço de Informação com a identificação das ocupações inviáveis (a planta tem que ser válida), o número de fibras óticas pretendidas e as coordenadas das CV extremos do traçado de condutas pretendido (com troços inviáveis), e o respetivo traçado pretendido identificado na planta. O número de fibras óticas pretendidas deve ser igual ou inferior à capacidade do cabo inviabilizado.
- A MEO analisa a disponibilidade das fibras óticas solicitadas que passem pelo traçado de condutas e, no caso de disponibilidade total ou parcial, identifica o número de fibras óticas viabilizadas, os Pontos de Flexibilidade de acesso que permitam implementar as condições adequadas à prestação do serviço FOE-ORAC, as respetivas coordenadas geográficas, o comprimento das fibras óticas correspondente à distância ótica entre os Pontos de Flexibilidade referidos, bem como o prazo previsto para a conclusão da construção das Juntas de Interface, após a formalização do pedido de provisão.
- Caso a Beneficiária pretenda o serviço FOE-ORAC conforme resposta de análise de viabilidade, deve proceder em conformidade com o descrito na secção 9.2.

9.2. Procedimento de provisão

- A Beneficiária tem 10 dias úteis, após a data de envio da resposta de análise de viabilidade do serviço FOE-ORAC, para aceitar a solução apresentada e formalizar o pedido de provisão do serviço através do preenchimento e envio à MEO das secções 4 e 5 do FORM.15. Findo o prazo referido, o pedido de serviço FOE-ORAC é fechado.
- Após receber o formulário conforme o ponto anterior, a MEO procede à construção das Juntas de Interface nos dois Pontos de Flexibilidade do serviço FOE-ORAC, designadamente a instalação de cabo e ligação das respetivas fibras óticas a junta

existente, com terminação das mesmas em Junta de Interface a instalar e a disponibilizar à Beneficiária para fusão das suas fibras. No final, a MEO notifica a Beneficiária informando a data de conclusão da construção das Juntas de Interface, ficando o serviço disponível para a utilização pela Beneficiária.

- A Beneficiária é responsável pela fusão das suas fibras às fibras disponibilizadas através da Junta de Interface instalada pela MEO nos pontos de flexibilidade indicados. Antes de iniciar os trabalhos a Beneficiária deve agendar o início dos trabalhos conjuntamente com a MEO. Para o efeito, a Beneficiária deve preencher e enviar a secção 6 do FORM.15 com a proposta de data de agendamento e os contactos técnicos da equipa que irá efetuar os trabalhos de fusão. A data de agendamento deve ser definida entre o 3º dia útil e o 5º dia útil após a data de notificação da conclusão da construção das Juntas de Interface.
- A MEO pode reagendar o pedido para outra data dentro da janela entre o 3º dia útil e o 5º dia útil após a data de notificação da conclusão da construção das Juntas de Interface. Não é permitido um novo reagendamento pela Beneficiária. A MEO notifica a aceitação ou reagendamento da data através do preenchimento da secção 7 do FORM.15, bem como da indicação dos seus contactos técnicos.
- Salvo situações de exceção a informar pontualmente, a MEO pretende acompanhar sempre os trabalhos referentes a estas intervenções.
- A ligação das fibras óticas da Beneficiária às fibras óticas disponibilizadas pela MEO, é executada pela Beneficiária por intervenção direta na junta de interface disponibilizada.
- Qualquer intervenção da Beneficiária na Junta de Interface obriga a Beneficiária a informar previamente a MEO e agendamento para acompanhamento.
- Antes de efetuar as fusões das suas fibras na Junta de Interface, a Beneficiária pode proceder ao teste do serviço extremo-a-extremo dos Pontos de Flexibilidade disponibilizados. Em caso de anomalia, a Beneficiária deve colocar uma participação de avaria em conformidade com o procedimento descrito em 9.3.
- A faturação do serviço FOE-ORAC é iniciada na data de receção pela Beneficiária da notificação remetida pela MEO a informar a conclusão da construção das Juntas de Interface, momento a partir do qual o serviço fica pronto para acesso e utilização pela Beneficiária.

9.3. Procedimento de reparação

O procedimento relativo a participações de avaria é o abaixo descrito, apresentando-se os Templates referenciados no apêndice do presente anexo:

- Antes de efetuar qualquer participação de avaria, a Beneficiária deve certificar-se da sua existência e de que a mesma não resulta de causas que lhe sejam imputáveis, nomeadamente problemas na sua rede.
- Após efetuar o despiste adequado da avaria, a Beneficiária comunica à MEO a participação de avaria para o e-mail pope-dno@telecom.pt. A Beneficiária disponibiliza

à MEO a informação suficiente que conduza à fácil deteção e diagnóstico da avaria. No pedido enviado à MEO, a Beneficiária indica a informação obrigatória do template 1.

- Após receção do pedido, a MEO valida o pedido da Beneficiária. Caso o pedido seja inválido, a MEO rejeita o pedido enviando a Beneficiária o motivo da rejeição (template B). Caso o pedido seja válido, a MEO aceita o pedido e informa a Beneficiária da sua aceitação e da referência da avaria (template A).
- A MEO tem um prazo de 20 minutos para responder à validação do pedido. Caso a MEO não responda neste prazo, a Beneficiária deve contactar a MEO através da linha telefónica gratuita 800 20 11 55.
- Após o registo da participação de avaria, 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.
- A Beneficiária deve prestar a necessária cooperação à MEO e devem ambos manter-se reciprocamente informados sobre os factos que possam interferir com o serviço prestado.
- Após a conclusão da reparação da avaria, a MEO comunica por e-mail o fecho formal da participação de avaria indicando a informação constante no template de resposta da MEO (template F).
- Após comunicação da MEO, por e-mail, do fecho da participação de avaria e caso a Beneficiária não concorde que a avaria esteja reparada, a mesma pode reclamar junto da MEO, por e-mail (template 3), que o serviço continua em avaria, no prazo de 4 horas úteis após o envio pela MEO do e-mail de fecho da avaria. A MEO após receber o pedido da Beneficiária, envia resposta, por e-mail, da redistribuição do pedido (template D).
- Adicionalmente, a Beneficiária, em vez de participar uma avaria, tem a alternativa de solicitar um pedido de Intervenção Conjunta na qual existe o acompanhamento conjunto do técnico da MEO e da Beneficiária. No pedido enviado à MEO, a Beneficiária deve indicar a informação obrigatória no template 2.
- A Beneficiária pode solicitar, por e-mail, o cancelamento de uma participação de avaria/pedido de IC (template 4) ou o reagendamento de um pedido de IC (template 5), recebendo resposta da MEO pelo mesmo canal (templates E e C).
- Se a IC não se realizar por razões imputáveis à MEO, a MEO propõe à Beneficiária, por e-mail (template G), uma nova data/hora, com um mínimo de 2 horas úteis de antecedência face a esta nova data/hora.

Se a Beneficiária desencadear o processo previsto acima no caso de um problema ou anomalia inexistente ou da sua responsabilidade, a MEO reserva-se o direito de aplicar os preços previstos para participações indevidas de avarias conforme consta da ORAC.

Apêndice | FOE-ORAC | Participação de Avaria

Template de Pedidos

Tipo de pedido do Operador		Subject do e-mail	Quadro a constar no conteúdo do e-mail - campos de preenchimento obrigatório	
1	Participação de avaria	<<Serviço>> <<Operador>> Participação avaria <<Referência serviço MEO>>	Participação de avaria	
			Serviço	<<FOE-ORAC>>
			Operador	<<Operador>>
			Referência serviço MEO	<<Referência do serviço MEO em avaria>>
			Nome do contacto técnico do Operador	<<Nome do contacto do Operador para efeitos de despistes técnicos>>
			Contacto técnico do Operador	<<Telemóvel/telefone do contacto do Operador para efeitos de despistes técnicos>>
			Sintoma da avaria	<<Indicar sintoma da avaria de acordo com o serviço em causa>>
			Dados complementares da avaria	<<Descrever detalhes extra relativos à anomalia/problema do serviço em avaria, por exemplo a data/hora em que foi detetada a anomalia>>
2	Pedido IC	<<Serviço>> <<Operador>> Pedido IC <<Referência serviço MEO>>	Pedido de IC	
			Serviço	<<FOE-ORAC>>
			Operador	<<Operador>>
			Referência serviço 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 de encontro da IC	<<Local de encontro: Ponto de Flexibilidade 1 ou Ponto de Flexibilidade 2>>
			Nome do técnico do Operador	<<Nome do técnico do Operador que vai realizar a IC>>
			Contacto do técnico do Operador	<<Telemóvel/telefone do técnico do Operador que vai realizar a IC>>
			Sintoma da avaria	<<Indicar sintoma da avaria de acordo com o serviço em causa>>
			Dados complementares da avaria	<<Descrever detalhes extra relativos à anomalia/problema do serviço em avaria, por exemplo a data/hora em que foi detetada a anomalia >>
3	Pedido de redistribuição na sequência de uma comunicação de fecho de uma avaria	<<Serviço>> <<Operador>> Pedido Redistribuição <<Referência serviço MEO>> <<ID_UNICO>>	Pedido de redistribuição	
			Serviço	<< FOE-ORAC >>
			Operador	<<Operador>>
			Referência serviço MEO	<<Referência do serviço MEO em avaria>>
			ID_UNICO	<<Referência MEO da participação da avaria>>
			Justificação para a redistribuição	<<Motivo de discordância e da descrição da anomalia/problema, incluindo resultado de testes/medidas>>.
4	Cancelamento de participação de avaria ou IC	<<Serviço>> <<Operador>> Cancelamento <<Referência serviço MEO>> <<ID_UNICO>>	Pedido de cancelamento	
			Serviço	<< FOE-ORAC >>
			Operador	<<Operador>>
			Referência serviço MEO	<<Referência do serviço MEO em avaria>>
			ID_UNICO	<<Referência MEO da participação da avaria>>

Tipo de pedido do Operador		Subject do e-mail	Quadro a constar no conteúdo do e-mail - campos de preenchimento obrigatório	
5	Reagendamento de IC	<<Serviço>> <<Operador>> Reagendamento IC <<Referência serviço MEO>> <<ID_UNICO>>	Reagendamento de IC	
			Serviço	<< FOE-ORAC >>
			Operador	<<Operador>>
			Referência serviço MEO	<<Referência do serviço MEO em avaria>>
			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 de Respostas

Tipo de resposta MEO			Subject do e-mail	Informação a constar no conteúdo do e-mail de resposta	
A	Resposta a 1 e 2	Participação de avaria/IC	RE: <<Subject do pedido do Operador>> <<ID_UNICO>>	ID_UNICO	<<Referência MEO da participação da avaria>>
				Data/hora receção	<<Data/hora da receção da participação da avaria>>
				Data/hora janela agendada (apenas aplicável nas IC)	<<Data/hora da janela agendada>>
B	Informação possível para todos os pedidos	Pedido rejeitado	RE: <<Subject do pedido do Operador>> Rejeitado	Motivo da rejeição	<<Indicação da razão de pedido/solicitação inválida>>
C	Resposta a 5	Solicitação de agendamento	RE: <<Subject do pedido Operador>>	Data/Hora receção	<<Data/hora de receção de pedido>>
				Data/Hora janela agendada	<<Data/hora da janela agendada>>
D	Resposta a 3	Pedido de redistribuição	RE: <<Subject do pedido do Operador>>	Data/Hora de redistribuição	<<Data/hora de redistribuição>>
E	Resposta a 4	Pedido de cancelamento	RE: <<Subject do pedido do Operador>>	Data/Hora de cancelamento	<<Data/hora de cancelamento>>
F	Resposta a 1 e 2	Comunicação de fecho de avaria/IC	<<Operador>> - Participação <<ID_UNICO>> - <<Referência serviço MEO>>	Motivo de fecho	Código <<XYZ>> - <<Texto do motivo de fecho>>
				Data/Hora da comunicação	<<Data da comunicação>> e <<Hora da comunicação>> Corresponde à Data/hora de fim de contagem do tempo da duração da avaria/IC.
G	Informação de reagendamento o MEO a 2	Reagendamento de IC pela MEO	<<Operador>> Reagendamento IC MEO <<ID_UNICO>> <<Referência serviço MEO>>	Data/Hora janela agendada	<<Data/hora da janela agendada>> Esta notificação ocorre caso o técnico da MEO não compareça à IC marcada, sendo comunicada ao Operador o novo agendamento MEO para a realização da IC.