

ANEXO 3

ANEXO À OFERTA DE REFERÊNCIA DE CIRCUITOS ETHERNET (ORCE)

Qualidade de Serviço

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

16 de junho de 2025



Conteúdo

1. Circuitos Ethernet e Circuitos Ethernet Backhaul	3
1.1. Parâmetros de qualidade de serviço.....	3
1.1.1. PQS1 – Prazo de Instalação	3
1.1.2. PQS2 – Prazo de Reparação de Avarias	4
1.1.3. PQS3 – Grau de Disponibilidade.....	5
1.1.4. PQS4 – Prazo de Resposta a um Pedido Não Razoável	6
1.2. Objetivos de desempenho.....	6
1.2.1. PQS1 – Prazo de Instalação	6
1.2.2. PQS2 – Prazo de Reparação de Avarias	6
1.2.3. PQS3 – Grau de Disponibilidade.....	6
1.2.4. PQS4 – Prazo de Resposta a um Pedido Não Razoável	7
1.3. Compensações por incumprimento.....	7
1.3.1. PQS1 – Prazo de Instalação	7
1.3.2. PQS2 – Prazo de Reparação de Avarias	7
1.3.3. PQS3 – Grau de Disponibilidade.....	7
1.4. Condições de aplicação	8

No presente Anexo são apresentados os parâmetros de qualidade de serviço (PQS), os objetivos de desempenho aplicáveis e as compensações por incumprimento dos objetivos associados aos Serviços Ethernet.

1. Circuitos Ethernet, Ethernet Backhaul e Ethernet CAM e Inter-ilhas

1.1. Parâmetros de qualidade de serviço

1.1.1. PQS1 – Prazo de Instalação

Tempo, em dias de calendário, que decorre desde a Data de Pedido para a instalação de um Circuito até à respetiva Data de Pronto Técnico. Este parâmetro é avaliado mensalmente de acordo com os objetivos definidos no número 2.1. infra.

Para efeitos de apuramento deste parâmetro, bem como das respetivas compensações não se contabilizam:

- i) Os tempos de atraso na instalação resultantes de motivos não imputáveis à MEO, nomeadamente, os tempos de Pendente de Cliente e de Pendentes de Terceiros;
- ii) As ocorrências resultantes de eventos classificados como Força Maior;
- iii) Os circuitos com soluções de securização associadas e Pedidos Não Razoáveis.

Os atrasos que não sejam imputáveis à MEO, excetuando as situações de Pendente de Cliente, serão sempre analisados e tratados caso a caso, sendo remetida aos OPS a justificação detalhada para o atraso e toda a documentação necessária para comprovar que a responsabilidade não é imputável à MEO.

Após o envio pela MEO da notificação de Pendente de Cliente, o OPS tem dois dias úteis para reclamar esta pendência. Nos casos em que se confirme que o Pendente de Cliente foi indevido, o período indevidamente classificado como Pendente de Cliente deve ser contabilizado no apuramento do PQS1.

No caso deste PQS aplicam-se objetivos de desempenho diferenciados em função das centrais locais do Circuito, sendo estas classificadas em A e B, em função do nível de serviço oferecido. A lista das centrais locais A e B encontra-se disponível em ficheiro no formato Microsoft Excel disponível na área de acesso restrito do Portal Wholesale.

A tipificação dos Circuitos em função das centrais locais envolvidas é a seguinte:

Tabela 1. Tipificação dos circuitos Ethernet

Tipo de Circuito Ethernet	Central Local 1	Central Local 2
Tipo 1	A	A
Tipo 2	A	B
	B	A
	B	B

1.1.2. PQS2 – Prazo de Reparação de Avarias

Tempo que decorre entre a data/hora em que a MEO receciona uma comunicação de uma participação de avaria válida colocada pelo OPS (início da contagem do tempo de reparação de avaria) e a data/hora em que a MEO informa o OPS de que a avaria foi resolvida (fim da contagem do tempo de reparação de avaria), deduzido dos períodos de Pendente de Cliente.

O início da contagem do tempo de reparação corresponderá a:

- e-mail: data/hora da receção do e-mail na MEO.
- Telefone: data/hora de registo da participação de avaria nos sistemas da MEO, durante a comunicação telefónica.

Note-se que, nas situações em que o OPS reporta uma ou mais participações de avaria numa mesma comunicação telefónica, o início da contagem do tempo de reparação corresponderá à data/hora de registo de cada uma das participações nos sistemas da MEO, a qual será comunicada ao OPS, na mesma comunicação telefónica, juntamente com o número de identificação da participação.

O fim da contagem do tempo de reparação corresponderá, sem prejuízo do definido para as situações de reanálise e de redistribuição de avarias constantes do procedimento de reparação de avarias, a:

- data/hora registada no IVR da MEO, correspondente ao início da comunicação de chamada de saída deste IVR, sempre que:
 - a comunicação tenha sido estabelecida com o OPS;
 - a comunicação não tenha sido estabelecida devido a congestionamento no OPS;
 - o OPS não atenda a chamada efetuada através deste IVR, num prazo máximo de 2 minutos.
- data/hora efetiva da reposição do serviço, nos casos em que o OPS não disponibilize número(s) telefónico(s) de acesso gratuito, nas condições definidas no Anexo 5, para efeitos da receção das comunicações telefónicas geradas pela MEO no âmbito do procedimento de reparação de avarias, estando a MEO impedida de efetuar a chamada IVR para o OPS.
- data/hora do envio da comunicação por e-mail, nas restantes situações em que se verifique ausência de comunicação via IVR, por parte da MEO.

Para efeitos da contagem do tempo de reparação, nos indicadores contabilizados em horas úteis, são consideradas as horas normais de trabalho das equipas operacionais, das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:00, dos dias úteis.

Serão excluídas deste parâmetro:

- i) As participações de avarias cujas causas não sejam imputáveis à MEO, incluindo as devidas a situações de força maior.
- ii) As participações de avarias colocadas pelo OPS durante os períodos de tempos de indisponibilidade devido a trabalhos de rede programados, conforme previsto no ponto 4 do Anexo 5, e a interrupções por necessidade de efetuar operações de controlo, ajustes ou manutenção de rotina, com a finalidade de assegurar o bom funcionamento da sua rede, conforme previsto no ponto 10.4 do Corpo da Oferta.

- iii) As participações de avarias relativas a circuitos CAM e Inter-ilhas com causa de avaria devido a corte de cabos na componente submersa desses circuitos, dado que a causa é respeitante a um motivo de força maior.

Acresce para efeitos de apuramento deste parâmetro que não se contabilizam:

- i) Os tempos de Pendente de Cliente, incluindo os tempos associados a impossibilidade de acesso/cliente ausente, ao período de redistribuição, agendamento e ao agendamento de visitas com o OPS, contabilizados entre a comunicação da MEO a solicitar o agendamento ao OPS e a data/hora agendada.
- ii) Os tempos de Pendente de Terceiros, ou seja, associados a algum facto impeditivo, por parte de Câmaras Municipais ou outras entidades.

Os atrasos que não sejam imputáveis à MEO, excetuando as situações de Pendente de Cliente, serão sempre analisados e tratados caso a caso, sendo remetida aos OPS a justificação detalhada para o atraso e toda a documentação necessária para comprovar.

Este parâmetro é avaliado mensalmente de acordo com a objetivos definidos no número 2.2. infra.

1.1.3. PQS3 – Grau de Disponibilidade

O grau de disponibilidade corresponde à percentagem de horas disponíveis (em condições de funcionamento) face ao número potencial de horas de serviço do parque médio do conjunto de Circuitos, no período em referência, para cada OPS.

Um Circuito é considerado indisponível durante o período de tempo que decorre entre a receção, na MEO, da comunicação, por parte do OPS, de uma avaria imputável à MEO e a sua resolução, não sendo contabilizados os tempos e participações de avarias excluídos no PQS2.

O grau de disponibilidade do parque médio de Circuitos do OPS é calculado trimestralmente, utilizando a seguinte fórmula:

$$GD(\%) = \frac{24 \times N \times P - I}{24 \times N \times P} \times 100$$

Em que:

$GD(\%)$ = Grau de disponibilidade do conjunto de Circuitos;

N = N.º de dias do período considerado;

P = Parque médio do conjunto de Circuitos no período considerado;

I = Tempo de reparação de avarias acumulado para o conjunto de Circuitos, em horas, no período considerado.

Este parâmetro é avaliado acordo com os objetivos definidos no número 2.3 infra.

1.1.4. PQS4 – Prazo de Resposta a um Pedido Não Razoável

Tempo, em dias úteis, que decorre entre a data em que a MEO receciona um pedido de circuito que é identificado como não razoável (início da contagem do tempo) e a data em que a MEO envia ao OPS o orçamento (fim da contagem do tempo).

1.2. Objetivos de desempenho

Os objetivos de desempenho associados aos parâmetros de qualidade de serviço atrás apresentados são os abaixo indicados.

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%.

1.2.1. PQS1 – Prazo de Instalação

Tipo de Circuito	Objetivo	Ocorrência
Tipo 1	20 dias	95%
	40 dias	100%
Tipo 2	40 dias	95%
	60 dias	100%

1.2.2. PQS2 – Prazo de Reparação de Avarias

Objetivo	Ocorrência
4 horas	90%
48 horas	100%

1.2.3. PQS3 – Grau de Disponibilidade

Débito	Objetivo
10 Mbps, 100 Mbps, 1 Gbps e 10 Gbps	99,95%

1.2.4. PQS4 – Prazo de Resposta a um Pedido Não Razoável

Serviço	Objetivo	Ocorrência
Prazo máximo de envio do orçamento de um pedido não razoável a contar da data do pedido do OPS.	10 dias úteis	100%

1.3. Compensações por incumprimento

O apuramento das compensações 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 do circuito em causa.

1.3.1. PQS1 – Prazo de Instalação

Dias de atraso face ao prazo de instalação	Compensação
1 a 5 dias	25% x PMC
6 a 10 dias	50% x PMC
11 a 15 dias	100% x PMC
Mais de 15 dias	$[100\% + 7\% \times (D - 15)] \times PMC$

1.3.2. PQS2 – Prazo de Reparação de Avarias

Atraso face ao prazo de reparação (A)	Compensação
$A \leq 25\%$	25% x PMC
$25\% < A \leq 50\%$	50% x PMC
$50\% < A \leq 75\%$	75% x PMC
$A > 75\%$	$[100\% + 2 \times (A - 75\%)] \times PMC$

1.3.3. PQS3 – Grau de Disponibilidade

Débito	Compensação
10 Mbps, 100 Mbps, 1 Gbps e 10 Gbps	2% x VTM, se GD < 99,95%

Em que:

D = diferença, em dias de calendário, entre o realizado e o objetivo do parâmetro de qualidade de serviço, para cada Circuito que provocou o incumprimento;

$A = [(\text{tempo de reparação da avaria} - \text{objetivo}) / \text{objetivo}] \times 100$, para cada Circuito em que se registou incumprimento;

PMC = preço mensal do Circuito;

VTM = valor total das mensalidades do conjunto de Circuitos, relativas aos meses do período em referência;

GD = grau de disponibilidade, no período em referência.

1.4. Condições de aplicação

Caso haja incumprimento dos objetivos de desempenho definidos para os PQS1 e PQS2, as compensações serão aplicadas, por ocorrência, aos Circuitos que provocaram o incumprimento.

No caso do PQS1, os Circuitos que estejam abrangidos pelo plano de previsões do OPS para o período em causa, considerando-se, para esse efeito, a ordem cronológica de apresentação dos pedidos de instalação de circuitos, beneficiam de 100% do valor das compensações, enquanto os Circuitos que não estejam abrangidos pelo plano de previsões beneficiam de 75% do valor da compensação.

Em caso de incumprimento dos objetivos de desempenho definidos, a MEO só se considera vinculada ao pagamento das compensações, desde que se verifiquem, cumulativamente, as seguintes condições:

- i) Sempre que, em caso de avaria, a MEO não garanta a continuidade e a qualidade do serviço através de meios alternativos;
- ii) Quando a suspensão da prestação do serviço seja devida a factos imputáveis à MEO.

A MEO procederá, por sua iniciativa, ao apuramento e pagamento de eventuais compensações por incumprimento dos objetivos de qualidade de serviço definidos na Oferta e disponibilizará, trimestralmente, no Portal Wholesale, a informação dos universos de ocorrências tidas em conta nessa análise.

O envio do resultado pela MEO ao OPS, respeitante a ocorrências do semestre N, será efetuado até ao final do segundo mês do semestre N+1, sem prejuízo de posterior reavaliação e acerto, tendo em conta os valores apurados pelo OPS.

Após o envio das compensações ao OPS, este disporá de 1 mês para apresentar eventual pedido de reanálise, devidamente fundamentado e detalhado, apresentando o valor das compensações revisto em conformidade, findo o qual o mesmo não será aceite. O OPS deve obter da MEO a confirmação de receção do pedido de reanálise no prazo máximo de 2 dias úteis após o envio do mesmo.

A MEO responderá a um pedido de reanálise de compensações no prazo de 1 mês, contado a partir da receção do pedido do OPS.

Após o envio de resposta da MEO a um pedido de reanálise por parte do OPS, este último disporá do prazo de 1 mês para apresentar um eventual novo pedido de reanálise devidamente fundamentado e detalhado com informação adicional face à do primeiro pedido, e incluindo valor das compensações revisto em conformidade, findo o qual o mesmo não será aceite. O OPS deve obter da MEO a confirmação de receção do pedido de reanálise no prazo máximo de 2 dias úteis após o envio do mesmo.



Se a MEO não responder a qualquer um dos pedidos de reanálise no prazo previsto, a reclamação considera-se aceite, devendo a MEO proceder ao pagamento do valor das compensações apresentado pelo OPS.

Nos casos em que o OPS se encontre com atraso no pagamento dos serviços que lhe são prestados no âmbito da ORCE, o valor das compensações por incumprimento será deduzido aos montantes em dívida.