



ANEXO 4

ANEXO À OFERTA DE REFERÊNCIA DE CIRCUITOS ETHERNET (ORCE)

Procedimentos de Fornecimento dos Serviços

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

16 de junho de 2025



Conteúdo

1. Procedimento de Encomenda.....	3
1.1. Circuitos Ethernet.....	3
2. Situações de Pedidos Pendentes.....	4
3. Procedimentos de fornecimento do circuito.....	5
3.1. Validação de moradas.....	5
3.2. Atribuição das Centrais Locais.....	5
3.3. Circuitos Não Razoáveis.....	5
3.4. Notificação, agendamento e reagendamento de instalação.....	6
3.5. Identificação do circuito.....	6
4. Condições Diversas.....	6

O presente Anexo estabelece os procedimentos de fornecimento dos serviços prestados no âmbito da ORCE, incluindo os procedimentos de encomenda, as situações de pedidos pendentes e a conclusão dos pedidos de encomenda, formalizados através de correio eletrónico.

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

1. Procedimento de Encomenda

O OPS deve colocar as encomendas junto da MEO, por correio eletrónico, para o endereço wh.orce@altice.pt com conhecimento ao respetivo Gestor de Cliente, enviando devidamente preenchido o formulário de encomenda de serviços e análise de viabilidade respetivo. Os formulários estão disponíveis na área de acesso restrito do Portal Wholesale.

1.1. Circuitos Ethernet e Circuitos Ethernet CAM e Inter-ilhas

No caso das encomendas de Circuitos Ethernet e Circuitos Ethernet CAM e Inter-ilhas, os campos constantes do formulário “Form_Circuitos_Ethernet” são os seguintes:

- i) Nome do OPS
- ii) Dados relativos à encomenda e ao circuito:
 - Referência da encomenda (código a indicar pelo OPS);
 - Data do pedido do OPS;
 - Data de receção da encomenda na MEO;
 - Necessidade de análise de viabilidade técnica: Sim, Não (a indicar pelo OPS);
 - Tipo de encomenda: circuito novo “N”, mudança de PTR “MPTR”, upgrade de débito “UPG”, desmontagem “D”, cancelamento de encomenda “C” (a indicar pelo OPS);
 - N.º GECA: não se aplica para encomendas do tipo “N” (a indicar pelo OPS);
 - Serviço: ORCE (a indicar pelo OPS);
 - Componente de Serviço: Circuitos ORCE (a indicar pelo OPS);
 - Tipo de circuito: Ethernet (a indicar pelo OPS);
 - Débito: 10 Mbps, 100 Mbps, 1Gbps ou 10Gbps¹ (a indicar pelo OPS);
 - Data Objetivo (a indicar pelo OPS).
- iii) Características do PTR1 e do PTR2² (a indicar pelo OPS):
 - Entidade³;
 - Incluir, de forma opcional, a seguir à designação da entidade e entre parênteses retos e separadas por vírgula, as coordenadas geográficas (com casas decimais separadas por pontos) do PTR no sistema de georreferenciação WGS84 decimal. Por exemplo, as coordenadas do Edifício Picoas (Lisboa) da MEO são 38.730824 (latitude) e -9.145810 (longitude).

¹ Aplicável exclusivamente a circuitos que envolvem Rotas CAM e/ou Rotas Inter-ilhas e circuitos Ethernet Backhaul, conforme definido no ponto 2 relativo a Cobertura no Anexo 1 da presente Oferta.

² Nos circuitos Ethernet com um PL interno e um PL externo, o PTR2 deverá corresponder ao PTR localizado na central Local da MEO.

³ Nos PTR localizados em centrais locais, o campo Entidade deverá ser preenchido com o nome do OPS localizado seguido do código da central local onde o OPS está localizado.

- Morada;
 - Localidade;
 - Código postal a 7 algarismos;
 - Interface: 10BaseT, 100BaseTX, 1000BaseT, 1000BaseLX, 10GbaseLW¹, 10GBaseEW¹ e 10GBaseZW¹;
 - Equip.Cliente: identificação do módulo, bastidor, posição e régua de cliente (a indicar pelo OPS);
 - Contacto para instalação;
 - Telefone.
- iv) Observações OPS.
- v) Análise de viabilidade técnica (a indicar pela MEO, caso o pedido necessite de análise de viabilidade técnica):
- Referência de análise de viabilidade técnica;
 - Resposta à análise de viabilidade técnica.
- vi) Formalização da encomenda com viabilidade: só se aplica caso o pedido tenha sido sujeito a uma análise de viabilidade técnica e a resposta à análise de viabilidade técnica tenha sido viável (a preencher pelo OPS);
- vii) Observações MEO.

Se o pedido necessitar de análise de viabilidade técnica, os campos “Referência de análise de viabilidade técnica” e “Resposta à análise de viabilidade técnica” serão preenchidos pela MEO, quando for enviada ao OPS a resposta ao pedido.

Se o pedido for viável, o OPS terá um prazo de 30 dias lineares para a formalização da encomenda, a contar da data de resposta ao pedido de análise de viabilidade enviado pela MEO ao OPS. Caso a MEO receba pedidos de formalização da encomenda com viabilidade, sem os campos “Referência de análise de viabilidade técnica” e “Resposta à análise de viabilidade técnica” devidamente preenchidos, os mesmos serão rejeitados.

Uma vez colocado um pedido de instalação/alteração de Circuitos Ethernet e Circuitos Ethernet CAM e Inter-ilhas, é da responsabilidade da MEO assegurar a instalação das infraestruturas até ao(s) ponto(s) de fronteira.

Caso não seja possível à MEO assegurar a instalação das infraestruturas até ao (s) ponto (s) de fronteira, pelo facto de não estarem concluídos os trabalhos de instalação da responsabilidade do OPS, a MEO deverá ser informada, pelo OPS, da conclusão desses trabalhos, por forma a poder levar a cabo os trabalhos de instalação da sua responsabilidade.

Caso se verifique que a régua do OPS não está instalada, a MEO irá dar o serviço a pronto, deixando o cabo UTP junto ao bastidor que foi indicado pelo OPS, ficando à responsabilidade deste fazer a ligação desse mesmo cabo à posição correta da régua.

2. Situações de Pedidos Pendentes

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

A título de exemplo, algumas situações que podem constituir causa de Pendente de Cliente são a colocação de dados de morada incorreta ou incoerente, a impossibilidade de acesso por ausência do contacto do OPS, o tempo associado ao agendamento de visitas entre o OPS e a MEO, o desconhecimento do pedido ou do local exato onde deve ser instalado o Circuito/Acesso (por parte do responsável pelas instalações onde a mesma se pretende instalar), o facto dos edifícios ainda se encontrarem em construção ou por motivos de obras nas instalações.

3. Procedimentos de fornecimento do circuito

3.1. Validação de moradas

Caso a morada de um PTR indicada pelo OPS conste do sítio na Internet dos CTT⁴ ou quando este indica, no pedido do circuito, as coordenadas geográficas⁵ correspondentes a essa morada (a qual deve prevalecer, caso haja incompatibilidade entre as duas informações), a MEO validará essa morada.

Caso se verifique que as coordenadas geográficas de localização de um PTR, enviadas pelo OPS, não correspondem à morada que era pretendida, será ainda assim concluída a instalação do circuito para a morada correspondente às coordenadas geográficas, aplicando-se posteriormente os preços, procedimentos e prazos previstos na Oferta caso o OPS pretenda alterar ou desmontar o circuito instalado.

3.2. Atribuição das Centrais Locais

A MEO atribuirá a cada PTR do circuito uma Central Local através da identificação da respetiva AC que contém a localização geográfica do PTR, exceto no caso em que o PTR se localiza no interior das centrais de Picoas, Boa Hora, Batalha ou Devesas que serão neste caso as Centrais Locais dos respetivos PTR.

Os contornos geográficos das Áreas de Central são apresentados num ficheiro em formato KMZ disponível na área de acesso restrito do Portal Wholesale.

Caso, em termos de faturação, ocorra uma atribuição de uma Central Local a um PTR diferente da que resulta do método anteriormente indicado, o OPS pode remeter à MEO uma reclamação para correção da Central Local, sendo efetuada a regularização de faturação em conformidade.

Se a MEO ligar um determinado PTR a uma central local distinta da que resulta do método de atribuição exposto e pretender faturar tendo por base a referida central o OPS pode cessar a contratação do circuito em causa sem custos (exceto os eventuais custos administrativos em que tenha incorridos no atendimento e tratamento do pedido).

3.3. Circuitos Não Razoáveis

Caso no decurso do processo de instalação de um circuito se conclua que se trata de um Pedido Não Razoável, a MEO apresentará ao OPS, no prazo máximo de 10 dias úteis a contar da data

⁴ https://www.ctt.pt/feapl_2/app/open/postalCodeSearch/postalCodeSearch.jsp#addressSearchPanel

⁵ As coordenadas geográficas são remetidas pelo OPS no campo Entidade do pedido de circuito conforme descrito no número 1.1. deste Anexo.

do pedido de instalação, uma justificação qualitativa e um orçamento detalhado entre mão-de-obra e materiais, ficando o processo de provisão do pedido em Pendente de Cliente.

Após a receção do orçamento, o OPS tem 20 dias úteis para aceitar, ou não, o mesmo. Se o OPS não aceitar ou não responder dentro do prazo indicado, o pedido é cancelado pela MEO, aplicando-se o preço previsto no Anexo 2 para “Análise de Viabilidade”, salvo situações extraordinárias devidamente fundamentadas, em que o custo efetivamente incorrido pela MEO seja significativamente superior ao preço em causa, as quais serão sujeitas a orçamento caso a caso.

3.4. Notificação, agendamento e reagendamento de instalação

Na fase final de instalação de um do circuito, no PTR do cliente final, a MEO notifica o OPS, procedendo a um contacto telefónico para o número indicado no contato desse PTR, com uma antecedência de pelo menos 1 dia útil, face à data de instalação do pedido, para efetuar o agendamento, em dia útil, do período da manhã ou da tarde em que o técnico da MEO estará presente nas instalações do cliente final para concluir o fornecimento desse PTR do circuito.

Em resposta e durante o mesmo contacto telefónico referido, o OPS pode:

- i) Confirmar o agendamento proposto pela MEO;
- ii) Discordar do agendamento proposto pela MEO e solicitar, de forma fundamentada, o reagendamento, no mínimo, para o 3º período útil seguinte ao proposto pela MEO, sendo o prazo que medeia entre a data/hora do fim do período de agendamento proposto pela MEO e fim do período reagendado pelo OPS considerado Pendente de Cliente;
- iii) Discordar do agendamento proposto pela MEO fundamentando a necessidade de contactar e acordar o período de reagendamento com o seu cliente final. Neste caso, a MEO indicar-lhe-á o contacto telefónico a utilizar para efetuar a chamada de retorno para propor o reagendamento no mínimo, para o 3º período útil seguinte ao proposto pela MEO, sendo que o circuito ficará em Pendente de Cliente desde o final da chamada inicial da MEO e até ao fim do período reagendado pelo OPS.

3.5. Identificação do circuito

A MEO deve proceder à identificação dos circuitos, nomeadamente nos PTR de clientes finais dos OPS.

Caso o OPS pretenda apresentar uma reclamação à MEO por falta de identificação de um PTR deverá fazê-lo no prazo máximo de 2 dias úteis após a receção da informação do RFS do circuito, enviando evidências fotográficas da situação.

A MEO deve responder em igual prazo ao OPS.

4. Condições Diversas

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

Caso a encomenda seja aceite a mesma é registada nos sistemas de *provisioning* da MEO, sendo devolvidas, por correio eletrónico, as referências MEO dos serviços solicitados.



A MEO efetuará, pelo menos uma vez por semana, um ponto de situação dos pedidos em curso do OPS o qual, será enviado por correio eletrónico, e no qual serão incluídas as Datas de Pronto Técnico das encomendas.

O OPS deverá fornecer os contactos que permitam à MEO esclarecer eventuais dúvidas relacionadas com os pedidos efetuados. Analogamente, o OPS poderá contactar os canais de atendimento disponibilizados pela MEO, apresentados no Anexo 5, para obter esclarecimentos sobre a situação dos pedidos em curso.