

ANEXO 2

Anexo à Oferta de Referência de Interligação

Manual de Gestão, Operação e Manutenção

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

1 de janeiro de 2026



wholesale solutions

Conteúdo

1. Procedimentos de Gestão	3
1.1. Introdução.....	3
1.2. Informação prévia necessária ao estabelecimento da Interligação	3
1.3. Planeamento e Desenvolvimento da Interligação	3
1.4. Instalação de um novo Ponto Geográfico de Interligação	4
1.5. Tempos de implementação	4
2. Procedimentos de Operação e Manutenção	5
2.1. Introdução.....	5
2.2. Gestão de tráfego.....	5
2.2.1. Objetivo da gestão de tráfego:	5
2.2.2. A gestão do tráfego inclui:	6
2.2.3. Princípios gerais a serem adotados por ambos os Operadores:	6
2.2.4. Responsabilidades da gestão de tráfego	6
2.3. Gestão de avarias	6
2.3.1. Introdução.....	6
2.3.2. Aspetos principais no processo de tratamento de avarias:.....	6
2.3.3. Terminologia	6
2.3.4. Ponto de contacto.....	7
2.3.5. Tempos de reparação	7
2.3.6. Tratamento de avarias.....	7
2.3.7. Prioridades	8
2.3.8. Detecção e resolução de avarias	8
2.3.9. Diagrama representativo do processo de “Tratamento de avarias”	9
2.3.10. Acesso a instalações da outra Parte.....	9
2.3.11. Escalonamento de avarias	10
2.3.12. Troca de informação.....	10
2.4. Planeamento e Manutenção	10
2.5. Fronteiras de responsabilidade no caso de circuitos para interligação fornecidos por terceiros.....	11
3. APÊNDICE	12
3.1. Formulário de Implementação ou alteração de Tarifas.....	12

1. Procedimentos de Gestão

1.1. Introdução

O Manual de Gestão, Operação e Manutenção descreve as responsabilidades, métodos e procedimentos para operacionalização e manutenção dos sistemas de interligação.

O OPS que pretende interligar a sua rede à rede da MEO estabelecerá reuniões de negociação tendo em vista:

- A aprovação de um plano de implementação das infraestruturas afetas à interligação;
- O estabelecimento dos procedimentos de gestão da interligação, nomeadamente no que se refere aos procedimentos para restauro e de comunicação de avarias.

1.2. Informação prévia necessária ao estabelecimento da Interligação

A MEO só dará início às negociações com o OPS depois de receber um documento, comprovativo de que o requerente dispõe de licença ou de um título de habilitação passado pela ANACOM, que o habilita a solicitar interligação à MEO.

O OPS que se queira interligar com a MEO deverá enviar as seguintes informações:

- Cópia do título habilitante ao abrigo da qual pode beneficiar da interligação;
- Data pretendida para entrada ao serviço;
- Tipo e características essenciais dos PGI IP do OPS, incluindo localização;
- Tipos de tráfego de interligação;
- PGI IP da MEO aos quais se pretende interligar;
- Previsão da capacidade inicial e estimativa para os 2 primeiros anos;
- Calendário e Prioridades.

A MEO, no prazo máximo de 60 dias, a contar da data de receção da informação anteriormente referida, informará as condições de satisfação dos serviços solicitados. Em consequência, o OPS deverá, no prazo de 30 dias, contados a partir da data de receção da informação da MEO, tornar firme o pedido de interligação, garantindo a MEO a sua execução num prazo que não ultrapassará os seis meses, contados a partir da data de receção do pedido firme.

1.3. Planeamento e Desenvolvimento da Interligação

Por forma a garantir a otimização dos recursos de Rede necessários à evolução da interligação e para preservar o apropriado dimensionamento da rede da MEO, o OPS obriga-se a apresentar um plano de previsões da capacidade para interligação sempre que preveja a necessidade de efetuar alterações no prazo previsto.

Este Plano deverá cobrir um período de dois anos, sendo o OPS responsável pelo dimensionamento da mesma para o tráfego da sua responsabilidade.

A informação a ser fornecida à MEO será tratada como confidencial e será utilizada apenas para os fins a que se destina.



wholesale solutions

1.4. Instalação de um novo Ponto Geográfico de Interligação IP

O pedido formal para a criação de novos pontos de interligação deverá incluir as seguintes informações:

- Serviços de Interligação requeridos nesse ponto de interligação;
- PGI IP da MEO ao qual se interliga o PGI IP do OPS;
- Previsão dos Circuitos por Feixe de Interligação pretendido (capacidade inicial e estimativa para os dois primeiros anos);
- Endereços associados ao PGI do OPS, nomeadamente, o SPC (*Signaling Point Code*) e o NRN (*Network Routing Number*).

Novas interligações que não tenham sido contempladas em plano terão de ser analisadas caso a caso, sendo os prazos de fornecimento negociados entre a MEO e o OPS.

1.5. Tempos de implementação

Acordadas as condições técnicas e comerciais referentes a alterações na interligação, os tempos de implementação são os que a seguir se indicam:

Tipo de Serviço	Tempo de Entrega para Teste		
Criação de um novo feixe de interligação	Nova interligação	Análise do pedido	22 dias úteis
		Implementação após validação	45 dias úteis
	Interligação já existente	15 dias úteis ¹	
Ampliação de circuito(s) num feixe de interligação	15 dias úteis ¹		
Transferência de circuito(s) entre feixes de interligação ligados ao mesmo comutador da MEO	10 dias úteis ¹		
Transferência de circuito(s) entre feixes de interligação ligados a comutadores distintos da MEO	10 dias úteis ¹		
Abertura do acesso do OPS a um serviço da MEO	10 dias úteis		
Alteração da tarifa de um serviço do OPS ²	10 dias úteis		
Alteração de encaminhamentos de tráfego de sinalização	10 dias úteis		
Alteração de encaminhamentos de tráfego de voz	10 dias úteis		

¹ A este prazo acrescem os tempos definidos na ORCA e ORCE para o fornecimento de circuitos caso seja necessário, a instalação ou alteração de meios de transmissão.

² O pedido de Abertura do Acesso a novos serviços do OPS e a Alteração de Tarifas deve ser efetuado através do formulário apresentado no Apêndice do ponto 3 deste Anexo.

Tipo de Serviço	Tempo de Entrega para Teste
Abertura de serviços /blocos de números /NRN do OPS na rede da MEO ²	10 dias úteis

Os preços destes serviços estão descritos no Anexo 3.

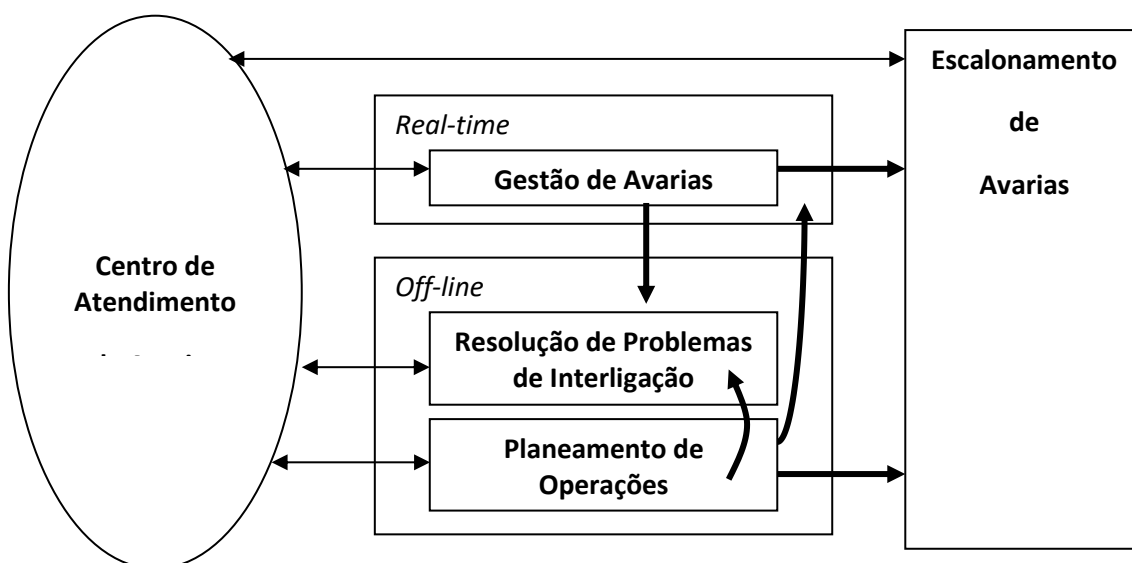
2. Procedimentos de Operação e Manutenção

2.1. Introdução

O objetivo deste capítulo é descrever os principais processos nas seguintes áreas:

- Gestão de tráfego
- Gestão de avarias
- Resolução de problemas de interligação
- Planeamento de operações

As áreas descritas anteriormente estão relacionadas no seguinte diagrama:



2.2. Gestão de tráfego

2.2.1. Objetivo da gestão de tráfego:

- Concretizar com sucesso o maior número possível de chamadas;
- Manter em níveis aceitáveis a qualidade do serviço ao utilizador final;
- Otimizar os recursos técnicos disponíveis;
- Identificar condições que possam afetar negativamente o bom desempenho da rede e dos serviços prestados ao cliente;

2.2.2. A gestão do tráfego inclui:

- a) Supervisão da rede: monitorização e leitura constante do estado atual da rede;
- b) Concretização de ações para proteção da sua rede, sempre que tal se justificar;

2.2.3. Princípios gerais a serem adotados por ambos os Operadores:

- a) Os relatórios de avarias deverão ser utilizados no estudo e implementação de medidas a adotar na gestão da rede, com o intuito de melhorar o seu desempenho;
- b) Identificar e reduzir o mais próximo da fonte possível, falhas de comunicação;
- c) Evitar o congestionamento dos comutadores através da prevenção atempada de tais situações.

2.2.4. Responsabilidades da gestão de tráfego

A MEO e o OPS devem assumir as seguintes responsabilidades:

- a) Monitorizar o estado e performance da sua rede em tempo real, incluindo a recolha e análise de dados relevantes, bem como a preparação de relatórios;
- b) Coordenar ações e cooperar com a gestão da rede do outro operador em matéria de gestão de tráfego e restabelecimento de serviços;
- c) Evitar que os seus clientes realizem grandes volumes de tráfego sem prévia informação;
- d) Detetar e notificar a outra Parte de problemas inesperados;
- e) Acordar sobre a investigação e deteção de razões implícitas na origem de avarias;
- f) Trocar a informação relativa à gestão de tráfego, de acordo com o número 16.1 da presente Oferta de Referência de Interligação;

A MEO e o OPS têm o direito de proteger a sua rede agindo em consonância para tal.

2.3. Gestão de avarias

2.3.1. Introdução

Esta secção descreve os principais processos a adotar com vista a garantir os índices de qualidade desejados.

2.3.2. Aspetos principais no processo de tratamento de avarias:

- a) Terminologia utilizada;
- b) Princípios e processos subjacentes ao aparecimento de situações de avaria;
- c) Diagrama ilustrativo do processo de gestão de avarias;
- d) Processos a adotar quando é necessário aceder a instalações da outra Parte.

2.3.3. Terminologia

2.3.3.1. Classificação de avarias

Avaria de Rede: qualquer falha detetada na rede, que condicione o tráfego entre os dois operadores, exceto avaria de circuitos, a qual será tratada no âmbito da ORCA ou ORCE.

2.3.3.2. Participação de avarias

Com o objetivo de possibilitar uma completa identificação e interpretação das situações ocorridas, existem 4 termos que necessitam de ser identificados:

- a) A MEO e o OPS poderão receber ou enviar à outra “comunicação de avaria” utilizando os seguintes termos:

Avaria pró-ativa - Falha com origem na sua rede. Após detetada deverá ser comunicada à outra Parte.

Avaria reativa - Avaria com origem na rede do outro Operador.

Proprietário de avaria - Responsável pela avaria.

Proprietário do problema - Parte que deteta a avaria, mas está isento de qualquer responsabilidade.

- b) Após a deteção da avaria e envio da comunicação por uma das Partes, deverá ser atingido um consenso sobre qual das Partes terá responsabilidades sobre a situação ocorrida.

	Parte que efetua a comunicação da avaria	Parte que recebe a comunicação da avaria
Proprietário da Avaria	Comunicação de avaria Pró-ativa	Comunicação de avaria Reativa
Proprietário do Problema	Comunicação de avaria Reativa	Comunicação de Avaria Pró-ativa

2.3.4. Ponto de contacto

A MEO e o OPS estão obrigados a disponibilizar um serviço de atendimento de 24 horas, para comunicação de avarias (24 h/dia, 7 dias p/semana, 365 dias p/ano).

2.3.5. Tempos de reparação

A MEO e o OPS reconhecem que uma avaria tem:

Início - quando uma das Partes recebe a participação da avaria.

Fim - quando o proprietário da avaria informa o proprietário do problema que a avaria foi resolvida.

2.3.6. Tratamento de avarias

Cada uma das Partes tem a responsabilidade de manter a outra Parte informada dos acontecimentos que interferem diretamente com os seus serviços.

A MEO e o OPS comprometem-se a garantir que os níveis de qualidade pré-definidos são restabelecidos.



wholesale solutions

Todas as comunicações de avarias, que afetam serviços de interligação, serão encaminhadas via “Centros de Atendimento”.

A MEO e o OPS deverão disponibilizar informação suficiente que conduza ao fácil diagnóstico e restabelecimento da avaria.

A informação será transmitida via telefone, sendo atribuído um n.º de referência a cada participação (n.º avaria).

Se forem efetuadas reparações provisórias, a outra Parte deverá ser informada de tal, bem como do intervalo de tempo para o restabelecimento do serviço e possíveis limitações.

2.3.7. Prioridades

A MEO e o OPS deverão utilizar a seguinte ordem de prioridades na resolução das avarias:

Prioridade	Tipo de avaria
1 - Afetação do Serviço (AS)	Perda total ou parcial de Acesso, de determinado grupo de numeração pertencente a uma das partes.
2 - Não Afetação do Serviço (NAS)	Qualquer outra falha, que não esteja inserida na categoria 1.

As avarias de prioridade 2 só serão solucionadas no horário normal de funcionamento.

2.3.8. Detecção e resolução de avarias

Antes de ser efetuada qualquer participação de avaria, o Proprietário do Problema deverá certificar-se de que esta realmente existe e que todo o esforço foi feito para demonstrar que a avaria não reside na sua rede.

Caso se venha a verificar que a causa da avaria é imputável ao Proprietário do Problema, o outro OPS terá o direito de se fazer ressarcir dos custos que eventualmente ocorram na tentativa de resolução dessa mesma avaria.

Se uma avaria detetada realmente existe, a participação de avaria será encaminhada para o centro de atendimento da outra Parte.

A Parte recetora da participação, deverá levar a cabo um diagnóstico por forma a detetar qual a causa da mesma.

O proprietário da avaria é responsável pela resolução da mesma.

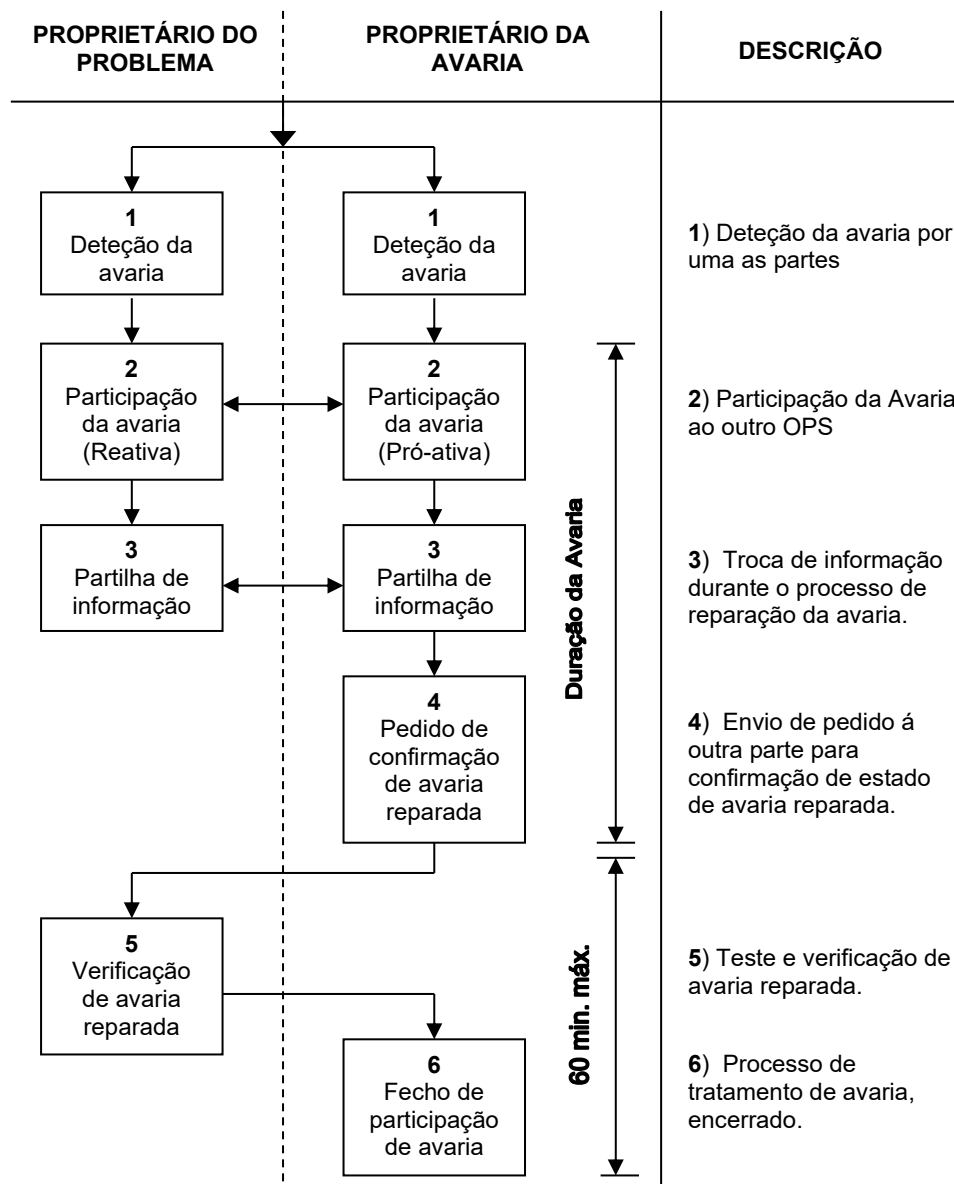
O proprietário do problema é responsável por monitorizar o restabelecimento da qualidade de serviço e comunicar eventuais alterações da mesma.

Após o primeiro contacto entre centros de atendimento, as equipas responsáveis pelos centros operacionais, de cada uma das Partes, poderão trabalhar diretamente, por forma a solucionar o problema, sem passarem pelos centros de atendimento. Contudo as equipas ficam responsáveis por informar os respetivos centros de atendimento da evolução da situação.

Quando uma das Partes soluciona uma avaria, envia um pedido de confirmação de avaria reparada à outra Parte, sendo o tempo de duração da avaria temporariamente suspenso.

Será pedido ao proprietário do problema para confirmar o estado de “avaria reparada” e se se considerar necessário, efetuar um teste, no prazo máximo de 60 minutos.

2.3.9. Diagrama representativo do processo de “Tratamento de avarias”



2.3.10. Acesso a instalações da outra Parte

Quando o proprietário da avaria necessita de ter acesso às instalações do proprietário do problema, deverão cumprir-se com os seguintes procedimentos:

Formalização do pedido de acesso

O proprietário da avaria deve efetuar um pedido prévio ao proprietário do problema, com vista à obtenção de autorização para aceder às instalações deste.



wholesale solutions

Impossibilidade de acesso

No caso de impossibilidade de acesso às instalações por parte dos trabalhadores do proprietário da avaria, devido a causa imputável ao proprietário do problema, o tempo de duração da avaria será suspenso durante o período de impossibilidade de acesso.

2.3.11. Escalonamento de avarias

Serão definidos pontos de escalonamento para o tratamento e reparação de avarias.

O processo de escalonamento tem início quando algum dos requisitos, relativo ao tratamento de avarias, não é alcançado.

A MEO e o OPS poderão acordar limites de tempo para os diversos pontos de escalonamento, no caso de ocorrência de incidentes específicos.

O processo de escalonamento é iniciado pelo centro de atendimento de avarias, devendo ser especificado o motivo para o escalonamento da avaria.

Progressão da avaria:

1º Ponto de Escalonamento da MEO:

Atendimento a Linhas de Operadores de Telecomunicações

Tel. : 800 20 11 55

Os contactos de outros pontos de escalonamento serão definidos caso a caso, com cada um dos OPS.

2.3.12. Troca de informação

Na interligação, a MEO e o OPS obrigam-se a trocar, mensalmente, informação referente às perdas verificadas nos feixes de interligação (na 3ª semana do mês n+1, dados referentes ao mês n).

2.4. Planeamento e Manutenção

Salvo condições excepcionais 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. A Parte em causa 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 outra Parte.

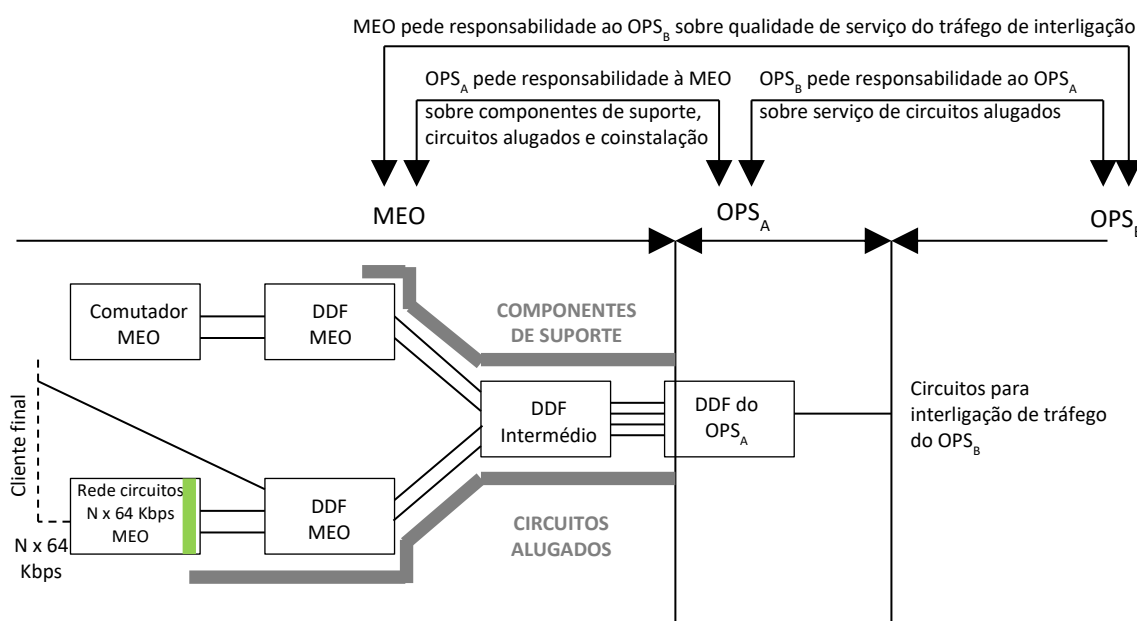
2.5. Fronteiras de responsabilidade no caso de circuitos para interligação fornecidos por terceiros

Cada OPS é responsável pelo dimensionamento e suporte dos custos relativos aos Circuitos para Interligação instalados para o transporte de tráfego da sua responsabilidade, bem como pela qualidade do serviço de interligação que presta.

O OPS pode optar por fornecer Circuitos para Interligação, recorrendo a meios próprios ou a meios fornecidos por terceiros, devidamente habilitados para o efeito.

Qualquer que seja a forma escolhida, o OPS é o único responsável, perante a MEO, pela correta instalação, gestão, operação e manutenção dos circuitos.

A figura seguinte ilustra as fronteiras de responsabilidade entre os vários intervenientes:



No caso de avaria imputável ao operador coinstalado, a MEO não terá qualquer tipo de responsabilidade no âmbito da sua relação bilateral com o operador proprietário do tráfego. Esta situação resultará numa responsabilização do operador coinstalado perante o proprietário do tráfego.



wholesale solutions

3. APÊNDICE

3.1. Formulário de Implementação ou alteração de Tarifas

Referência do OPS : _____

IDENTIFICAÇÃO DO OPS

Contacto : _____

Telefone : _____

DADOS DO PEDIDO

Pedido / Alteração N.º : _____

Tipo de pedido (novo, alteração, cancelamento)	Prefixo	Data objetivo	Tarifa			Modulação	
			Preço Inicial (4 casas decimais)	Tempo incluído no Preço Inicial (em segundos)	Preço por Minuto após o tempo Inicial (4 casas decimais)	Horária	Semanal

Tarifação ao segundo após o tempo inicial

A todos os preços acresce o IVA, à taxa legal em vigor

Assinatura

Data