

INFORMAÇÃO A ENVIAR AO ICP-ANACOM NO ÂMBITO DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO APLICÁVEIS AO STF, DEFINIDOS NO REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Este questionário não é parte integrante do RQS, constituindo apenas um instrumento facilitador do processo de apuramento e reporte da informação nele prevista para envio ao ICP-ANACOM. Para efeito do seu preenchimento não poderá ser dispensada a consulta integral daquele regulamento.

ONITELECOM - Infocomunicações, S.A.

III. - FORMULÁRIO APLICÁVEL ÀS OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES NÃO RESIDENCIAIS ⁽¹⁾

NOTA: dados relativos a serviços de voz fornecidos no âmbito de pacotes empresariais (PME MAX Business, PME MAX Voice, PME Max Duo)

III.1. - Informação sobre os parâmetros

Parâmetros		Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Objectivos Ano: 2014	1º Trim. 2014	2º Trim. 2014	3º Trim. 2014	4º Trim. 2014	Obs.
PQS1	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo)	1.a) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 ⁽²⁾ das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Indicador não aplicável pois o prazo de provisão está definido contratualmente como sendo de 30 dias úteis para 100% dos casos
		1.b) Demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 ⁽²⁾ das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Indicador não aplicável pois o prazo de provisão está definido contratualmente como sendo de 30 dias úteis para 100% dos casos
		1. c) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 ⁽²⁾ das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Indicador não aplicável pois o prazo de provisão está definido contratualmente como sendo de 30 dias úteis para 100% dos casos
		1.d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 ⁽²⁾ das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Indicador não aplicável pois o prazo de provisão está definido contratualmente como sendo de 30 dias úteis para 100% dos casos
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	%	100,0%	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	A oferta PME MAX Business foi lançada comercialmente no 2º trimestre e as restantes no 3º trimestre. No 4º trimestre provisionaram-se 5 pacotes, dos quais três com datas de provisão acordadas com o cliente por se integrarem em soluções com outros serviços ou por necessidade de testes.
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	15,00%	N/A	0,0%	0,0%	0,0%	Não ocorreram avarias nos serviços provisionados
PQS3	Tempo de reparação de avarias (acesso directo)	3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 ⁽²⁾ das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas	180	N/A	N/A	N/A	N/A	Não ocorreram avarias nos serviços provisionados
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até 180 horas ⁽³⁾ horas (ou seja, dentro do prazo objectivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas).	%	95% ⁽⁴⁾	N/A	N/A	N/A	N/A	Não ocorreram avarias nos serviços provisionados

III.2. Informação Adicional

Informação a enviar no âmbito do ponto 2.6 do PQS3 do anexo do RQS	1º Trim. 2014	2º Trim. 2014	3º Trim. 2014	4º Trim. 2014	Obs.
Número(s) de Acesso aos serviços de participação de avarias	N/A	16500	16500	16500	

NOTAS:

⁽¹⁾ Deve ser considerado **cliente não residencial** todo o cliente que utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da actividade económica desenvolvida. Como *proxy* deve ser utilizada a classificação resultante do NIF — número de informação fiscal (clientes sem NIF ou com NIF iniciado por 1 ou 2 são empresariais). No caso das ofertas de STF suportadas em redes GSM os clientes pré -pagos devem ser considerados clientes residenciais. A ANACOM pode aceitar que, em alternativa, sejam para o efeito utilizados outros critérios equivalentes, os quais devem ser explicitados e previamente submetidos à apreciação desta Autoridade.

⁽²⁾ Os indicadores a calcular com base em percentis (95 e 99), devem seguir a metodologia constante do anexo B do documento do ETSI EG 201 769-1, v. 1.1.1 (2000-2004).

⁽³⁾ Valor a preencher pela empresa e que deve corresponder ao objectivo que a mesma se propõe oferecer no âmbito do indicador 3.a) desta tabela, arredondado para baixo até à hora certa mais próxima.

⁽⁴⁾ O objectivo de desempenho estabelecido pelas empresas no âmbito deste indicador não pode ser distinto de 95%, uma vez que o tempo de reparação estabelecido pela empresa como objectivo no âmbito do indicador 3.a) desta tabela respeita ao percentil 95 das reparações mais rápidas.