

III. - FORMULÁRIO APLICÁVEL ÀS OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES NÃO RESIDENCIAIS <sup>(1)</sup>

NOTA: proposta de objetivos para serviços de voz fornecidos com soluções desenhadas caso-a-caso

## III.1. - Informação sobre os parâmetros

Parâmetros		Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Objectivos Ano: 2018	Obs.
PQS1	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo)	1. a) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 <sup>(2)</sup> das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário	N/A	Indicador não aplicável pois todas as soluções têm prazos acordados com o cliente
		1. b) Demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 <sup>(2)</sup> das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário	N/A	Indicador não aplicável pois todas as soluções têm prazos acordados com o cliente
		1. c) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 <sup>(2)</sup> das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário	N/A	Indicador não aplicável pois todas as soluções têm prazos acordados com o cliente
		1. d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 <sup>(2)</sup> das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário	N/A	Indicador não aplicável pois todas as soluções têm prazos acordados com o cliente
		1. e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	%	80%	
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	10,00%	
PQS3	Tempo de reparação de avarias (acesso directo)	3. a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 <sup>(2)</sup> das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas	80	