

IARC | ANEXO 3

Procedimentos de Gestão de Pedidos

Anexo à oferta de Infraestruturas Aptas ao Alojamento de Redes de Comunicações Eletrónicas
Versão 1.5 – 11 de outubro de 2021



oni Smart Cloud & Communications

Índice

1. Introdução	3
2. Procedimentos	3
2.1 Pedidos de Informação de infraestruturas aptas	3
2.1.1 Acesso a informação através de formulários	3
2.1.1.1 <i>Validação</i>	4
2.1.1.2 <i>Disponibilização da informação</i>	4
2.1.2 Fluxo das atividades	4
2.1.2.1 <i>Relacionamento com o serviço de Pedido de Acesso e Utilização</i>	4
2.2 Pedidos de Acesso e Utilização	4
2.2.1 Projeto Global Detalhado	5
2.2.2 Fluxo das atividades	6
2.3 Comunicação de Instalação/Pedido de Acompanhamento	6
2.3.1 Validação	8
2.3.2 Fluxo de atividades	9
2.3.3 Trabalhos de desobstrução	9
2.3.3.1 <i>Fluxo de atividades</i>	10
2.3.4 Cadastro de ocupação	11
2.4 Pedidos de Remoção de Elementos de Rede do Cliente	11
2.4.1 Fluxo das atividades	12
2.5 Pedidos de Intervenção Programada nos Elementos de Rede	13
2.5.1 Fluxo das atividades	14
2.6 Pedidos de Intervenção Urgente nos Elementos de Rede	15
2.6.1 Fluxo das atividades	15
2.7 Desvio de traçados e alteração da Ocupação	15

1. Introdução

No âmbito do serviço IARC Oni, o presente Anexo, descreve procedimentos de acesso e utilização, por parte dos clientes das infraestruturas aptas, cuja propriedade ou gestão pertencem à Oni.

2. Procedimentos

As regras apresentadas devem ser seguidas para qualquer intervenção de instalação, intervenção e remoção em elementos de rede nas infraestruturas aptas da Oni:

ACESSO FÍSICO

- Todos os requisitos técnicos são respeitados;
- A Oni valida a identificação e certificação dos técnicos ao serviço do cliente;
- Deverá ser garantido um planeamento atempado, por parte do cliente;
- Todos os trabalhos efetuados pelo cliente ou colaboradores por este contratado podem ser acompanhados e supervisionados por um representante da Oni, sendo a conclusão dos respetivos trabalhos validada por ambas as Partes, através da assinatura do formulário referente ao pedido;
- O cliente é responsável pela supervisão de elementos de rede por si instalados.

PEDIDOS E FORMULÁRIOS

- Na data de receção dos pedidos, a Oni atribui uma referência a cada pedido, comunicando esta informação aos clientes;
- Todos os formulários enviados à Oni devem ter os contactos do cliente, assim como um número interno associado ao respetivo pedido (Referência Cliente);
- Quando um pedido de instalação / acompanhamento se refere a mais do que um pedido de acesso e utilização, é necessário colocar sempre a referência do(s) pedido(s) na comunicação à Oni das datas concretas da realização dos trabalhos;
- Todos os formulários deverão ser enviados por e-mail para o endereço: iarc@oni.pt à exceção do formulário de pedido de intervenção urgente, que deverá ser enviado aquando do contacto com o CGO – Centro de Gestão Operacional - para o endereço iarc_oni@oni.pt;
- A data de receção do pedido corresponde à data de receção do e-mail, se o mesmo tiver chegado antes das 17h00, desse dia. Caso contrário, a data de receção, corresponde ao dia útil seguinte;
- Todos os pedidos IARC, são validados relativamente ao conteúdo e elementos mínimos que permitam identificar a zona/trajeto para os quais é solicitado o pedido;
- Se for considerado inválido, o pedido é devolvido ao cliente com identificação dos motivos da sua invalidação. O cliente terá que efetuar um novo pedido.

2.1 Pedidos de Informação de infraestruturas aptas

2.1.1 Acesso a informação através de formulários

Os pedidos dos clientes de identificação de infraestruturas aptas são sempre dirigidos à Oni através de um Formulário de Pedidos de Informação. Para o efeito deverá ser identificado exatamente o trajeto/localização em análise com base em coordenadas (latitude, longitude).

Este tipo de consulta deverá ter como base o:

- Envio para a Oni do Formulário de Pedido de Informação de Infraestruturas (Anexo 4.1 da IARC Oni);
- Envio de plantas geográficas com os trajetos e/ou zonas devidamente identificados.

2.1.1.1 Validação

A Gestão de Projeto assegurará uma visão única do projeto, agregando os relatórios de progresso da equipa e gerindo o calendário, bem como assegurará a comunicação entre os diversos *stakeholders* no que diz respeito a problemas, alterações de âmbito, controlo de riscos e as correspondentes estratégias de resposta.

2.1.1.2 Disponibilização da informação

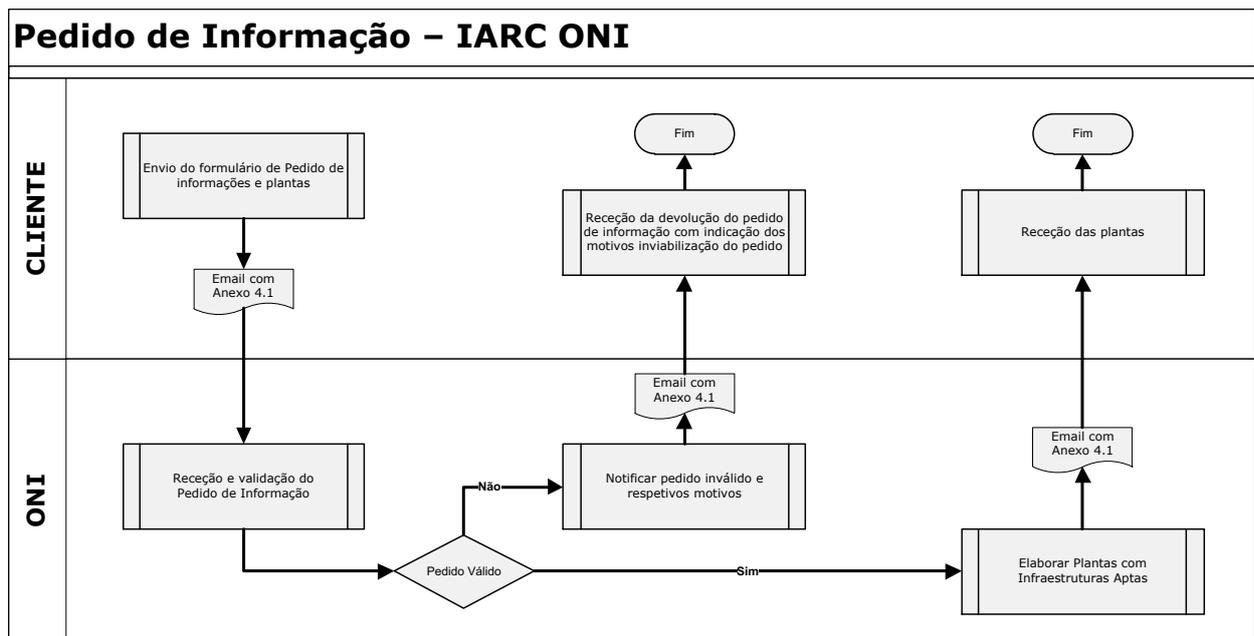
Uma vez confirmada a validade do Pedido de Informação, a Oni irá disponibilizar os dados de infraestruturas Oni e respetivos traçados, números de Câmaras de Visita e localização de outras infraestruturas abrangidas pelo pedido.

Serão disponibilizadas pela Oni, plantas das localizações que mais se aproximam do pedido do cliente.

As plantas serão enviadas por correio eletrónico (email).

A cada pedido, a Oni associará um nº de pedido com a referência tipo **INFaaaamddxxxxx**, em que **aaaa** é o ano, **mm** o mês, **dd** o dia, e **xxxxx** o nº número sequencial único. Será também, associado e divulgado ao cliente uma referência NCO (Número de Cadastro Oni) para efeitos de identificação ao nível do Centro de Apoio Operacional em caso de comunicação de avarias.

2.1.2 Fluxo das atividades



2.1.2.1 Relacionamento com o serviço de Pedido de Acesso e Utilização

Os clientes deverão indicar no campo ‘Observações’ do Formulário 2 do Anexo 4.2 – Pedido de Acesso e Utilização, em conformidade com o formato **INFaaaamddxxxxx**, a referência do pedido de Informação sendo considerados inválidos os pedidos que não incluam a referência.

Serão disponibilizadas pela Oni, plantas das localizações que mais se aproximam do pedido do cliente.

2.2 Pedidos de Acesso e Utilização

Os pedidos dos clientes para acesso e utilização de infraestruturas aptas da Oni são sempre dirigidos à Oni através de um Formulário de Pedido de Acesso e Utilização (Anexo 4.2 da IARC Oni). Para o efeito deverá ser identificado exatamente o trajeto e/ou zonas em análise. Informação que deve acompanhar o pedido:

- Planta com o traçado de condutas/postes requerido (traçado original);
- Câmaras de Visita a atravessar/ocupar;
- Ramais de Acesso a Edifícios a ocupar;
- Pontos de Entrada e tipo de Furo a construir;
- Espaços técnicos a ocupar;
- Folgas e sua dimensão⁽¹⁾;
- Número de cabos a instalar;
- Tipo de cabos a instalar;
- Diâmetro dos cabos a instalar;
- Pontos de Ligação e tipo de ligação previsto
- Equipamentos a instalar (tipo, dimensões, etc);
- Calendário específico da intervenção a realizar.

⁽¹⁾ As folgas deverão ter uma extensão aproximada de 20 metros e devem estar distribuídas no mínimo de 500 em 500 metros.

Deve ser incluído nos formulários de acesso e utilização, a informação referente às folgas/enrolamentos:

- Espaço pretendido para instalação dos enrolamentos, por exemplo 1,30m x 0,6m;
- Para a interligação das infraestruturas do cliente com as da Oni, o cliente deverá indicar o nº de tubos pretendido e respetivo diâmetro, e espaço pretendido para as folgas (exemplo: 0,3 x 16m);
- Para que a Oni responda ao pedido de acesso e utilização a condutas e infraestruturas associadas será verificada a existência de espaços para cabos do cliente, Pontos de Ligação e de Entrada e eventuais folgas, tendo em consideração o desenvolvimento da rede da Oni e eventuais espaços associados a pedidos de outros clientes; para as restantes infraestruturas aptas será feita uma avaliação caso a caso.

Em situações que o traçado pretendido esteja ocupado ou sem condições para ocupação adicional, a Oni poderá analisar traçados alternativos para passagem de cabos, sempre que solicitado pelo cliente.

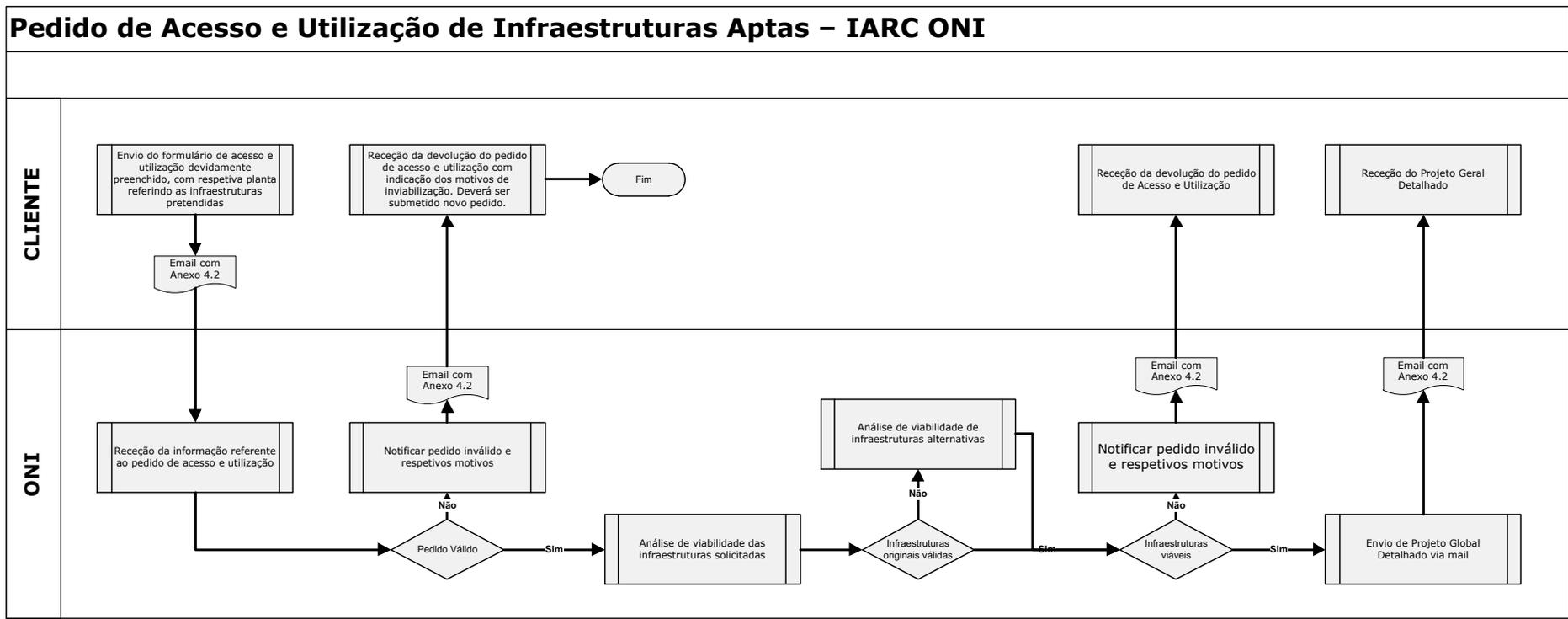
A Oni responderá ao pedido de acesso e utilização com uma ref.^a Oni do tipo **AUTaaaammddxxxxx**, em que **aaaa** é o ano, **mm** o mês, **dd** o dia, e **xxxxx** o nº número sequencial único.

2.2.1 Projeto Global Detalhado

Após a análise pela Oni de acesso e utilização, será enviado ao cliente, via correio eletrónico o Projeto Global Detalhado (PGD) com a seguinte informação:

- Ficheiro com os traçados de condutas com viabilidade de ocupação;
- Comprimento dos trocos de condutas;
- Identificação do número de Câmaras de Visita no traçado;
- Identificação de secção pedida para ocupação;
- Formas de acesso aos Pontos de Entrada;
- Identificação dos tubos para instalação dos cabos;
- Informação específica para outras infraestruturas aptas abrangidas.

2.2.2 Fluxo das atividades



2.3 Comunicação de Instalação/Pedido de Acompanhamento

Os pedidos dos clientes desta natureza são sempre dirigidos à Oni através de um Formulário de Comunicação de Instalação (Anexo 4.3 da IARC Oni). Este pedido apenas poderá ser efetuado após receção pelo cliente de uma resposta positiva da Oni, relativamente a um pedido de acesso e utilização. Os pedidos deverão apresentar a seguinte informação:

- Localização e troços de conduta:
 - Localização (Região, Zona Geográfica, Distrito, Concelho, Freguesia);
 - Câmaras de visita do trajeto;
 - Pontos de Entrada e de Saída;
 - Identificação de número de cabos a instalar;
 - Pontos de ligação e tipo de ligação prevista;
 - Tipo de cabos a instalar;
 - Identificação dos cabos a instalar;
 - Data/Hora objetivo do estabelecimento dos Pontos de Entrada e Saída;
 - Data/Hora objetivo da instalação.
- Identificação de outras infraestruturas aptas;
- Referência do(s) pedido(s) de acesso e utilização;
- Contacto técnico para acompanhamento.

Após aprovação do pedido de acesso, a instalação dos elementos de rede deverá ocorrer num prazo máximo de 120 dias úteis, sob pena de caducidade do direito de acesso. Desta forma, o cliente deverá dirigir o pedido de instalação à Oni dentro do período anteriormente referido, com um mínimo de **7 dias úteis** de antecedência da data de início de instalação.

A Oni responderá ao pedido de instalação com uma refª do tipo **INSaaaammddxxxxx**, em que **aaaa** é o ano, **mm** o mês, **dd** o dia, e **xxxxx** o nº número sequencial único. Será também, associado e divulgado ao cliente uma referência NCO (Número de Cadastro Oni) para identificação ao nível do Centro de Apoio Operacional, em caso de comunicação de avarias,

Qualquer construção do acesso a Pontos de Entrada, realizada pelo cliente, terá o acompanhamento de uma equipa da Oni para, abertura e fecho das Câmaras e fiscalização dos trabalhos realizados.

Será realizada uma verificação pós-ocupação, na eventualidade de não ter decorrido o acompanhamento no momento da intervenção. Em caso de verificação, terá que ser o cliente a realizar a abertura de CVPs.

A instalação em infraestruturas aptas da Oni é da responsabilidade do cliente. A Oni indicará quais os contactos técnicos para agendamento do início dos trabalhos e indicação da previsão de duração dos mesmos.

Uma equipa técnica da Oni poderá acompanhar e supervisionar todos os trabalhos realizados pelo cliente, ao nível da instalação de elementos de rede. Uma vez concluídos os trabalhos de instalação, ambas as Partes procedem à formalização da assinatura do formulário.

A Oni deverá informar o cliente, sempre que não tenha possibilidade de acompanhar os trabalhos.

O cliente enviará à Oni, no prazo de 30 dias após término dos trabalhos desenvolvidos, um relatório que deverá conter a seguinte informação:

- Tempos reais da intervenção;
- Cadastro da infraestrutura ocupada;
- Data de conclusão.

Os clientes deverão fazer a marcação dos cabos em todas as CVP, utilizando para o efeito materiais normalizados e de acordo com as seguintes regras:

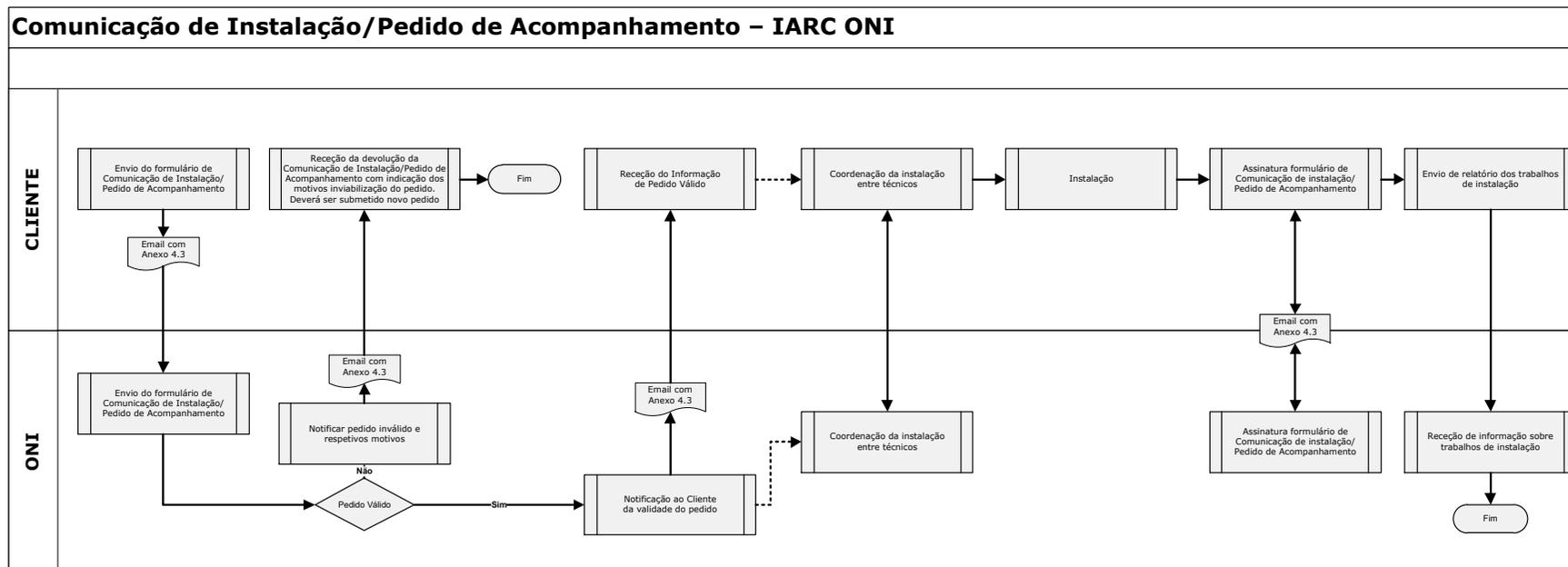
- Identificação: “ <Nome do Cliente> - <Número identificador do cabo> ”, em que:
 - <Nome do Cliente> corresponde à designação da empresa;
 - <Número identificador do cabo> corresponde ao nº interno do cliente.

2.3.1 Validação

Lista de regras para validação das comunicações de instalação/pedidos de acompanhamento:

- Apresentação de um cronograma para a instalação dos elementos de rede;
- O prazo máximo para finalização da instalação é de 120 dias úteis;
- As infraestruturas aptas identificadas na comunicação de instalação/pedido de acompanhamento, devem corresponder na íntegra, às validadas no pedido de acesso e utilização;
- A Oni responde ao cliente num prazo de 5 (cinco) dias úteis;
- Para o agendamento acima referido, o cliente deverá dar a indicação do contacto do técnico responsável para o efeito.

2.3.2 Fluxo de atividades



2.3.3 Trabalhos de desobstrução

Para resolução de questões relacionadas com a obstrução dos Trocos de Condutas, o cliente terá ao seu dispor um formulário para o efeito (Anexo 4.4), onde poderá solicitar uma desobstrução de Troço ou uma análise alternativa de traçado, com o objetivo de ultrapassar as limitações existentes.

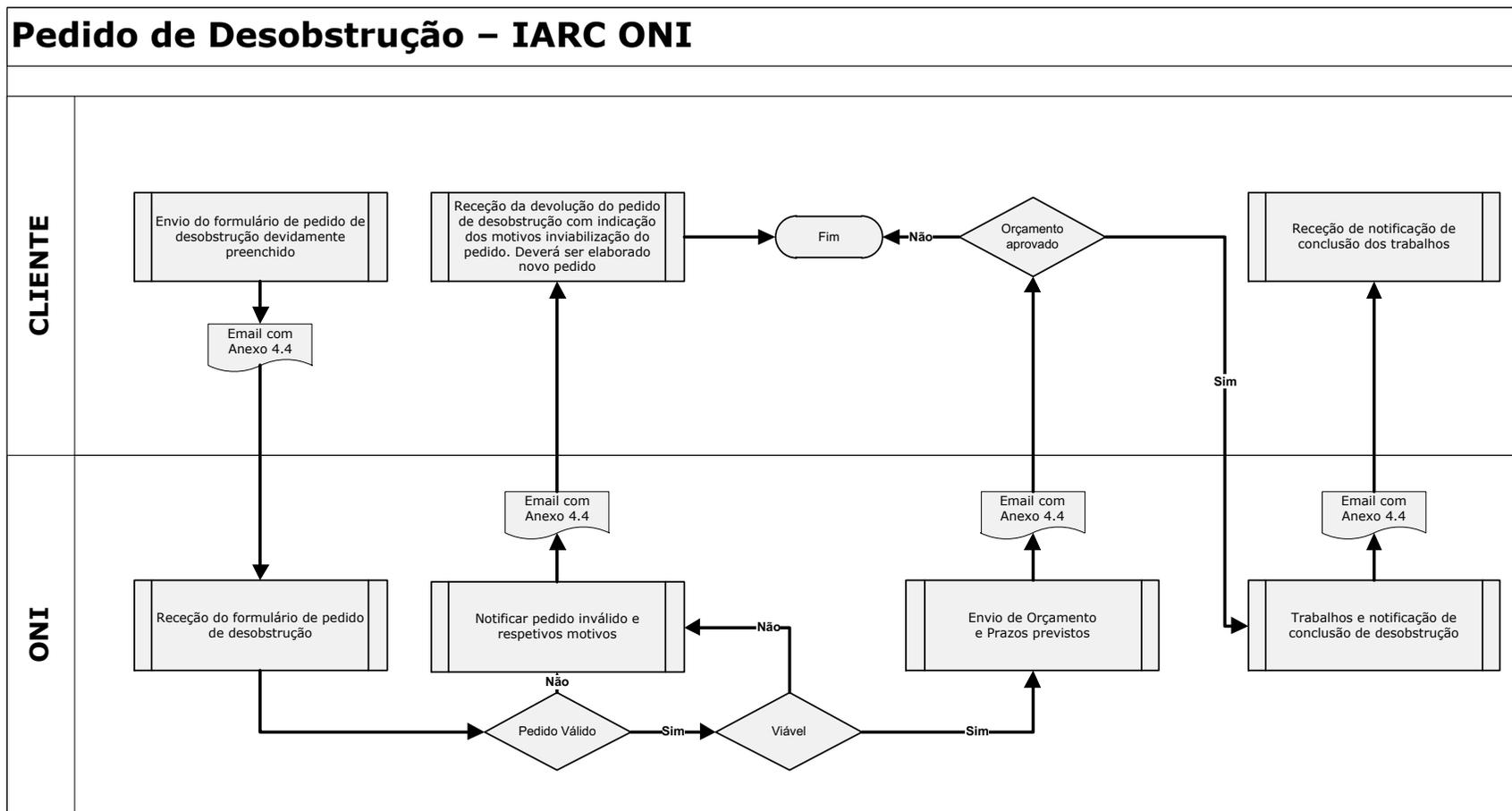
Duas alternativas possíveis:

1. Sempre que viável, será enviado para o cliente, um orçamento para realização dos trabalhos de desobstrução por parte da Oni, acompanhado quando possível, pela indicação do prazo previsto para a execução dos trabalhos em causa. O cliente tem 5 dias úteis, para dar resposta ao referido orçamento;
2. Para além do orçamento previsto no ponto anterior, a Oni poderá, sempre que solicitado pelo cliente, proceder à análise alternativa de um traçado devidamente identificado, com o intuito de solucionar a obstrução identificada.

Em caso de insucesso de desobstrução dos Troços de Condutas, a Oni não é obrigada a construir um troço de condutas alternativo, como forma de solucionar o pedido.

Os Ramais de Acesso a Edifícios, são em tudo idênticos aos Troços de Conduatas, no que respeita a procedimentos de desobstrução.

2.3.3.1 Fluxo de atividades



2.3.4 Cadastro de ocupação

Após conclusão dos trabalhos de instalação por parte do cliente, este tem até 30 dias de calendário, para o envio do Cadastro de Ocupação. Para o efeito deverá incluir:

- Plantas com troços de Conduatas;
- Comprimento dos troços de conduta;
- Câmaras de Visita;
- Pontos de Entrada e Saída;
- Ramais de Acesso a Edifícios;
- Tipo e número de cabos instalados;
- Secção dos cabos instalados;
- Esquemas dos espelhos das câmaras de visita;
- Data início da ocupação;
- Extensão em metros de conduatas;
- Folgas;
- Equipamentos instalados (tipo, dimensões, etc);
- Material utilizado.

2.4 Pedidos de Remoção de Elementos de Rede do Cliente

Os pedidos dos clientes de serviço de Remoção de Elementos de Rede instalados em infraestruturas aptas da Oni deverão ser sempre dirigidos à Oni, através de um Formulário de Pedido de Remoção (Anexo 4.5 da IARC Oni). Os pedidos deverão apresentar a seguinte informação:

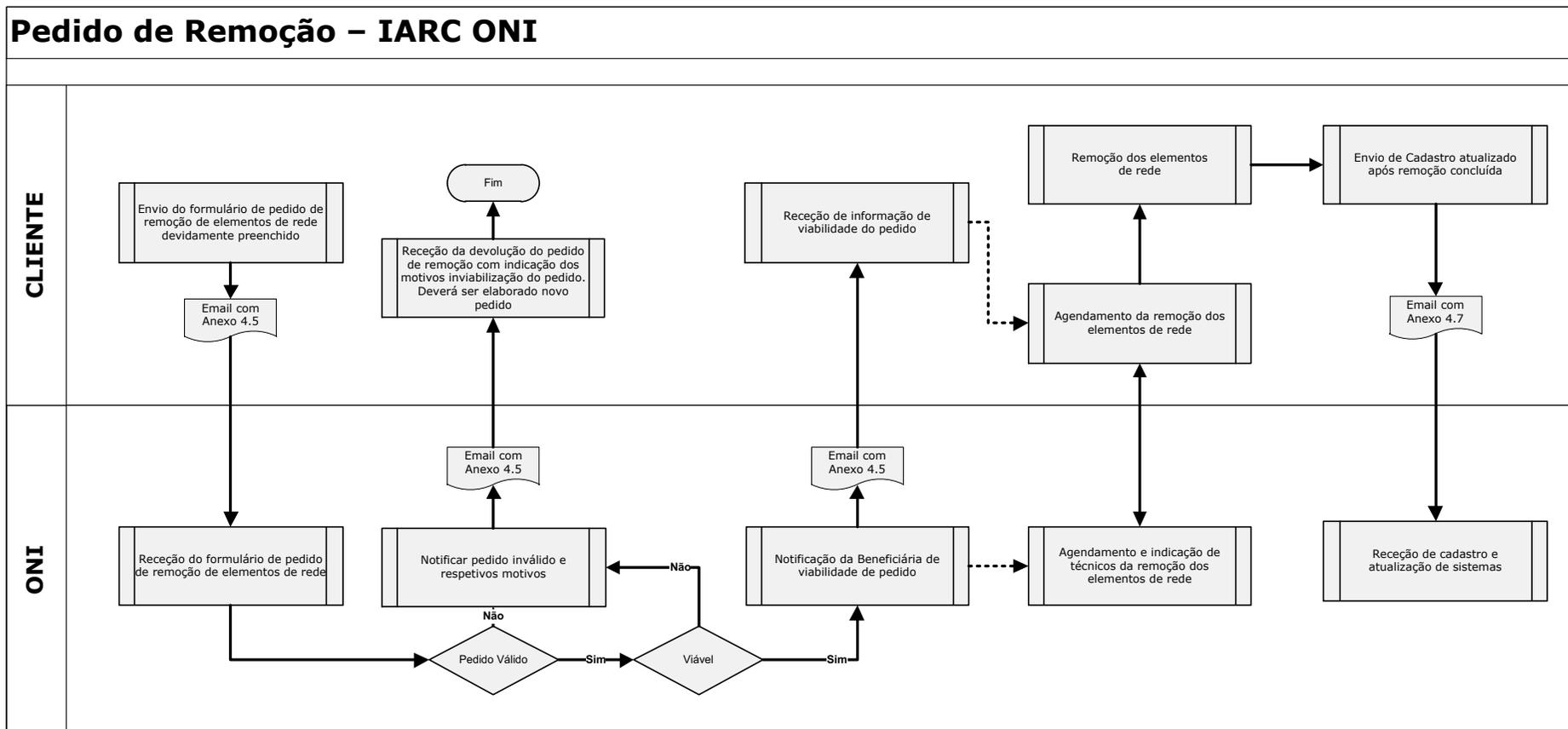
- Contactos;
- Localização e troços da conduta:
 - Localização (região, zona geográfica, distrito, concelho, freguesia);
 - Câmaras de Vista que atravessa;
 - Pontos de entrada e de saída;
 - Pontos de ligação e tipo de ligação prevista;
 - Cabos a remover;
 - Tipo de cabos a remover;
 - Data/Hora objetivo da remoção;
- Identificação de outras infraestruturas aptas e elementos de rede nelas instalados;
- Contacto técnico para despiste e acompanhamento.

É da responsabilidade do cliente o agendamento e remoção dos elementos de rede.

Uma vez que a Remoção também se encontra sujeita a um processo de viabilidade (5 dias úteis para aprovação por parte da Oni), uma vez aprovado o pedido, o cliente deverá dar à Oni, indicação sobre as datas de início e conclusão dos trabalhos de remoção.

A partir da data de aprovação da viabilidade, o cliente tem um prazo máximo de 30 dias (trinta), para conclusão da remoção das Conduatas e infraestrutura associada. Após finalização dos trabalhos o cliente deverá informar da conclusão dos trabalhos e proceder ao envio do cadastro atualizado.

2.4.1 Fluxo das atividades



2.5 Pedidos de Intervenção Programada nos Elementos de Rede

Os pedidos dos clientes de Intervenção nos elementos de rede instalados em infraestruturas aptas da Oni deverão ser sempre dirigidos à Oni através de um Formulário próprio (Anexo 4 da IARC Oni). Os pedidos deverão apresentar a seguinte informação:

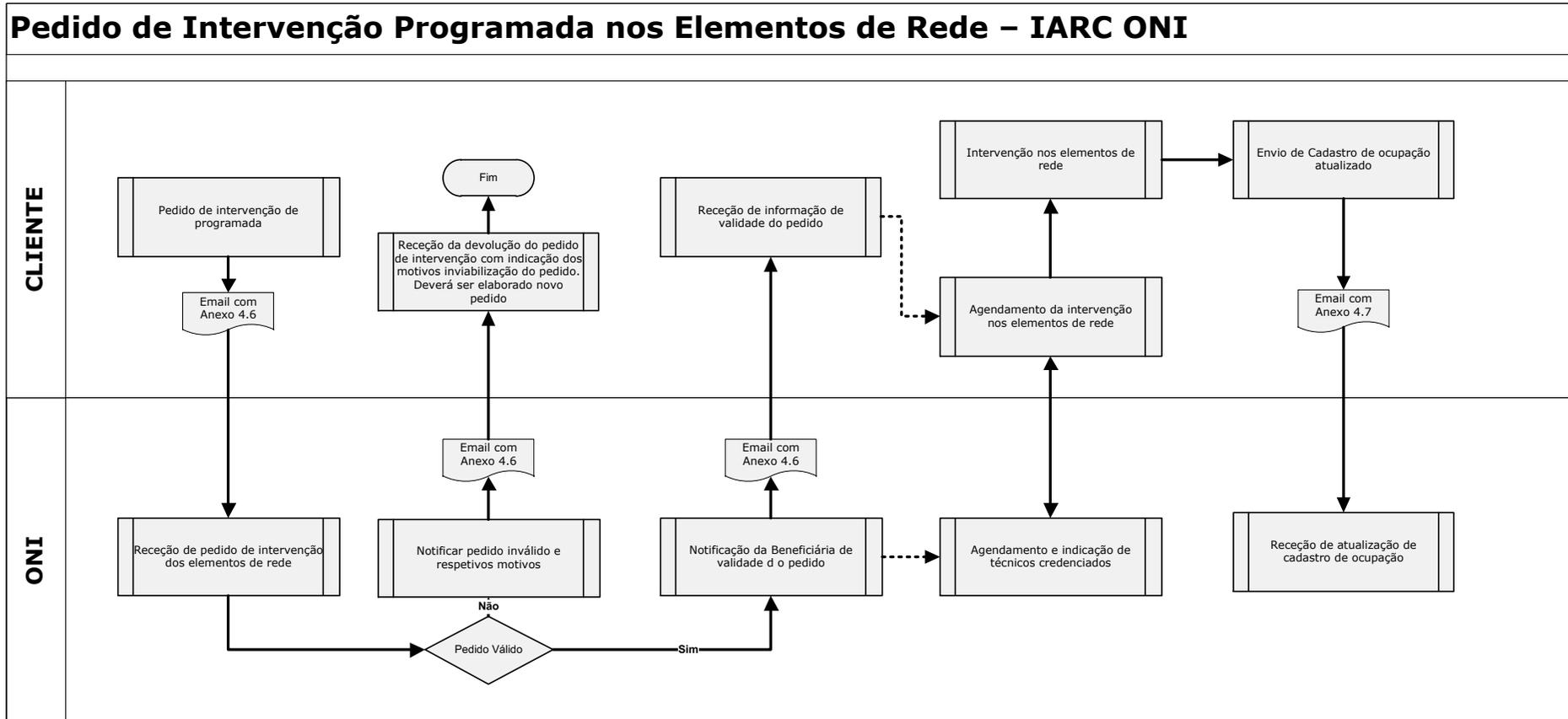
- Identificação do cliente;
- Nº da comunicação de instalação / pedido de acompanhamento, refª Oni, caso tenha essa referência;
- Código das CV do segmento de cabo, para o qual é solicitada a intervenção;
- Identificação de outras infraestruturas aptas envolvidas na intervenção;
- Sintoma da avaria.

O serviço de Intervenção em elementos de rede deve ser solicitado à Oni, através do formulário apropriado, constante do Anexo 4.6 da IARC Oni, do qual deverá constar a seguinte informação:

- Localização (região, zona geográfica, distrito, concelho, freguesia);
 - Identificar as infraestruturas a intervir;
 - Identificar os elementos de rede a intervir;
 - Descrição dos sintomas em caso de avaria;
 - Caracterizar a intervenção a efetuar;
 - Data/Hora objetivo da intervenção;
- Contacto técnico para despiste e acompanhamento.

Uma vez aprovado o pedido (5 dias úteis para aprovação por parte da Oni), o cliente deverá dar início aos trabalhos nos prazos estabelecidos. No final dos trabalhos o cliente deverá fornecer à Oni, o cadastro de ocupação atualizado.

2.5.1 Fluxo das atividades



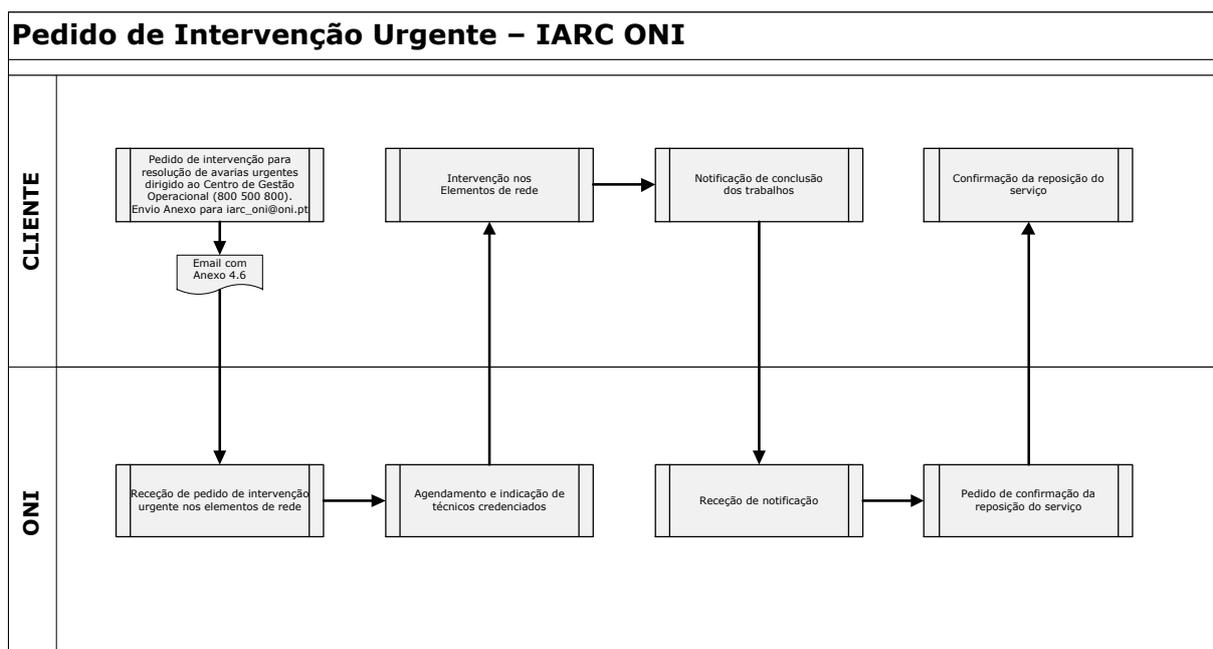
2.6 Pedidos de Intervenção Urgente nos Elementos de Rede

Os pedidos dos clientes de Intervenção Urgente nos elementos de rede instalados nas infraestruturas aptas da Oni deverão ser dirigidos à Oni através de um único ponto de contacto, o CGO - Centro de Gestão Operacional, este centro encontra-se disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana, ao longo de todo o ano.

O contacto telefónico deverá ser acompanhado do envio de Formulário próprio (Anexo 4.6 da IARC Oni) para o endereço iarc_oni@oni.pt e deverão apresentar a mesma informação identificada no ponto prévio, 2.5., com a opção de tipo de intervenção selecionada - Pedido de Intervenção Urgente.

Para efeitos de identificação do serviço, aquando da comunicação da avaria ao CGO – Centro de Gestão Operacional, o cliente deverá indicar a respetiva NCO (Número de Cadastro Oni) que lhe foi atribuído no momento da comunicação da instalação / pedido de acompanhamento.

2.6.1 Fluxo das atividades



2.7 Desvio de traçados e alteração da Ocupação

Em casos de força maior ou por imposição de terceiros, a Oni reserva-se o direito de alterar o traçado e/ou o tipo de infraestruturas disponíveis. Neste contexto, sempre que a Oni pretenda proceder a alterações que afetem os elementos de rede do cliente deverá:

- Informar o cliente, de qualquer alteração e respetivas consequências, num prazo mínimo de 60 dias (sessenta), salvo nos casos em que haja impedimento de cumprimento do prazo de pré-aviso, por motivos de força maior ou de imposição de terceiros;
- Prestar toda a colaboração possível, propondo soluções alternativas, procurando reduzir ao máximo o impacto das alterações das infraestruturas ao nível dos tempos de interrupção do serviço.

O cliente será responsável pelos custos afetos aos elementos impactados, assim como como pela remoção e reposição dos mesmos.

O cliente deverá enviar para a Oni o cadastro atualizado, na sequência das alterações produzidas.