ONITELECOM - Infocomunicações, S.A.

III. - FORMULÁRIO APLICÁVEL ÀS OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES NÃO RESIDENCIAIS [1]

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: 2023	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	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 [2] 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 [2] 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 [2] 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	%	85%	
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 [2] das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas	25	

ONITELECOM - Infocomunicações, S.A.

III. - FORMULÁRIO APLICÁVEL ÀS OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES NÃO RESIDENCIAIS [1]

NOTA: proposta de objetivos para serviços de voz fornecidos no âmbito de pacotes empresariais (PME MAX Business, PME MAX Voice, PME Max Duo e Soluções Empresariais)

III.1. - Informação sobre os parâmetros

Parâmetros		Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Objectivos Ano: 2023	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	8 dias úteis	PME MAX Business, PME MAX Voice, PME Max Duo são pacotes que já não estão disponíveis para novas adesões. As Soluções Empresariais estão disponíveis desde Fev. 2022 para novas adesões.
		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	8 dias úteis	
		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	10 dias úteis	
		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	10 dias úteis	
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	%	90%	
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	5,00%	
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	20	