

IARC

- Anexo 3 -

Anexo à Oferta de Infra-estruturas Aptas ao Alojamento de Redes de Comunicações Electrónicas

PROCEDIMENTOS DE GESTÃO DE PEDIDOS

Índice

1	INTRODUÇÃO	3
2	PROCEDIMENTOS	3
2.1	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO DE CONDUTAS E INFRA-ESTRUTURA ASSOCIADA	3
2.1.1	Acesso a Informação através de formulários	3
2.1.2	Fluxo das actividades	4
2.2	PEDIDOS DE ANÁLISE DE VIABILIDADE DE OCUPAÇÃO	4
2.2.1	Projecto Global Detalhado	6
2.2.2	Fluxo das Actividades	6
2.3	PEDIDOS DE INSTALAÇÃO/ACOMPANHAMENTO	7
2.3.1	Validação	8
2.3.2	Fluxo das Actividades	9
2.3.3	Trabalhos de desobstrução	10
2.3.4	Cadastro da Ocupação	11
2.4	PEDIDOS DE REMOÇÃO DE CABOS DO CLIENTE	11
2.4.1	Fluxo das Actividades	12
2.5	PEDIDOS DE INTERVENÇÃO PROGRAMADA NOS CABOS	13
2.5.1	Fluxo das Actividades	14
2.6	PEDIDOS DE INTERVENÇÃO URGENTE NOS CABOS	15
2.6.1	Fluxo das Actividades	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 condutas e infra-estruturas, cuja propriedade ou gestão pertencem à ONI.

2 Procedimentos

As regras apresentadas devem ser seguidas para qualquer intervenção de instalação, intervenção e remoção em cabos instalados nas suas condutas ONI e infra-estrutura associada:

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 efectuados pelo Cliente ou colaboradores por este contratados, podem ser acompanhados e supervisionados por um representante da ONI, sendo a conclusão dos respectivos trabalhos validada por ambas as Partes, através da assinatura do formulário referente ao pedido.
- O Cliente é responsável pela supervisão Cabos instalados por si instalados.

PEDIDOS E FORMULÁRIOS

- Na data de recepção 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 respectivo pedido (Referência Cliente);
- Quando um pedido de instalação / acompanhamento, se refere a mais do que um pedido de viabilidade, é necessário colocar sempre a referência do(s) pedido(s) de viabilidade no formulário de Acompanhamento/instalação;
- Todos os formulários deverão ser enviados por e-mail para o endereço: iarc@oni.pt à excepção 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 recepção do pedido corresponde à data de recepção do e-mail, se o mesmo tiver chegado antes das 17h00, desse dia. Caso contrário, a Data de Recepção, corresponde ao dia útil seguinte;
- Todos os pedidos IARC, são validados relativamente ao conteúdo e elementos mínimos que permitam identificar a zona/trajecto 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 efectuar um novo pedido.

2.1 Pedidos de Informação de condutas e infra-estrutura associada

2.1.1 Acesso a Informação através de formulários

Os pedidos dos Clientes de identificação de infra-estruturas, são sempre dirigidos à ONI através de um Formulário de Pedidos de Informação. Para o efeito deverá ser identificado exactamente o trajecto em análise com base em coordenadas (latitude, longitude). Este procedimento poderá ser revisto quando o SIC entrar em funcionamento.

Este tipo de consulta deverá ter como base o:

- Envio para a ONI do Formulário de Pedido de Informação de Infra-estruturas (Anexo 4 da IARC ONI);
- Envio de plantas geográficas com os trajectos e/ou zonas devidamente identificados.

2.1.1.1 Validação

Todos os Pedidos de Informação relativos a serviços de acesso a condutas e infra-estruturas associadas são validados pela ONI, relativamente aos conteúdos mínimos para identificação dos trajectos e zonas a consultar. Caso o pedido seja considerado inválido, será devolvido ao Cliente com a justificação dos motivos inválidos, para que este, caso pretenda, volte a efectuar novo pedido.

2.1.1.2 Disponibilização da informação

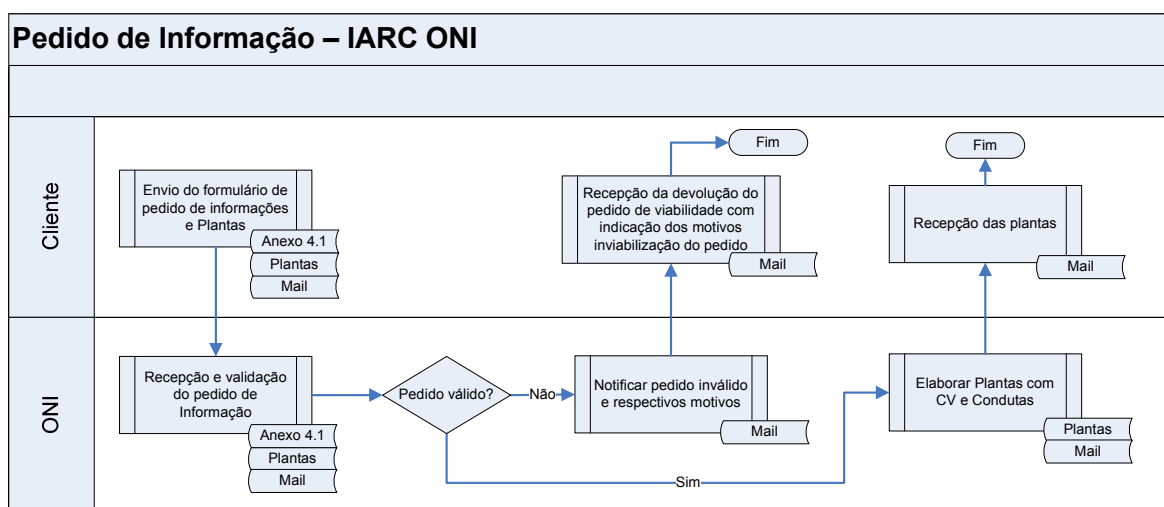
Uma vez confirmada a validade do Pedido de Informação, a ONI irá disponibilizar os dados de infra-estruturas ONI e respectivos traçados e números de Câmaras de Visita.

Serão disponibilizadas pela ONI, plantas (em formato electrónico DXF, na maior escala disponível, até 1:1000 e formato até A1) dos traçados que mais se aproximam do pedido do Cliente.

As plantas serão enviadas em Formato DXF/DWG, por correio electrónico (email).

A cada pedido, a ONI associará um nº de pedido com a referência tipo **INFaaaaamddxxxxx**, 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 actividades



2.1.2.1 Relacionamento com o serviço de Análise de Viabilidade

Os Clientes deverão indicar no campo 'Observações' do Formulário 4 do Anexo 4.4 - Pedido de Análise de Viabilidade - , em conformidade com o formato **INFaaaaamddxxxxx**, a referência do pedido de Informação sendo considerados inválidos os pedidos que não incluam a referência.

2.2 Pedidos de Análise de Viabilidade de ocupação

Os pedidos dos Clientes de análise de viabilidade de acesso a condutas e Infra-estrutura associada da ONI, são sempre dirigidos à ONI através de um Formulário de Pedido de Viabilidade de Ocupação (Anexo 4 da IARC ONI). Para o efeito deverá ser identificado exactamente o trajecto e/ou zonas em análise. Informação que deve acompanhar o pedido:

- Planta com o solicitado (traçado original);
- Ramais de Acesso a Edifícios;
- Câmaras de Visita a atravessar;
- Pontos de Entrada e tipo de Furo a construir;
- Tipo de cabos a instalar;
- Número de cabos a instalar;
- Diâmetro dos cabos a instalar;
- Folgas pretendidas (apenas para traçados superiores a 500m) ⁽¹⁾
- Pontos de Ligação e tipo de ligação previsto.

⁽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 análise de viabilidade, a informação referentes às folgas/enrolamentos:

- Espaço pretendido para instalação dos enrolamentos, por exemplo 1,30m x 0,6m;
- Para a interligação das infra-estruturas do Cliente com as da ONI, o Cliente deverá indicar o nº de tubos pretendido e respectivo diâmetro, e espaço pretendido para as folgas (exemplo: 0,3 x 16m);
- Para que a Oni responda à viabilidade 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.

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.

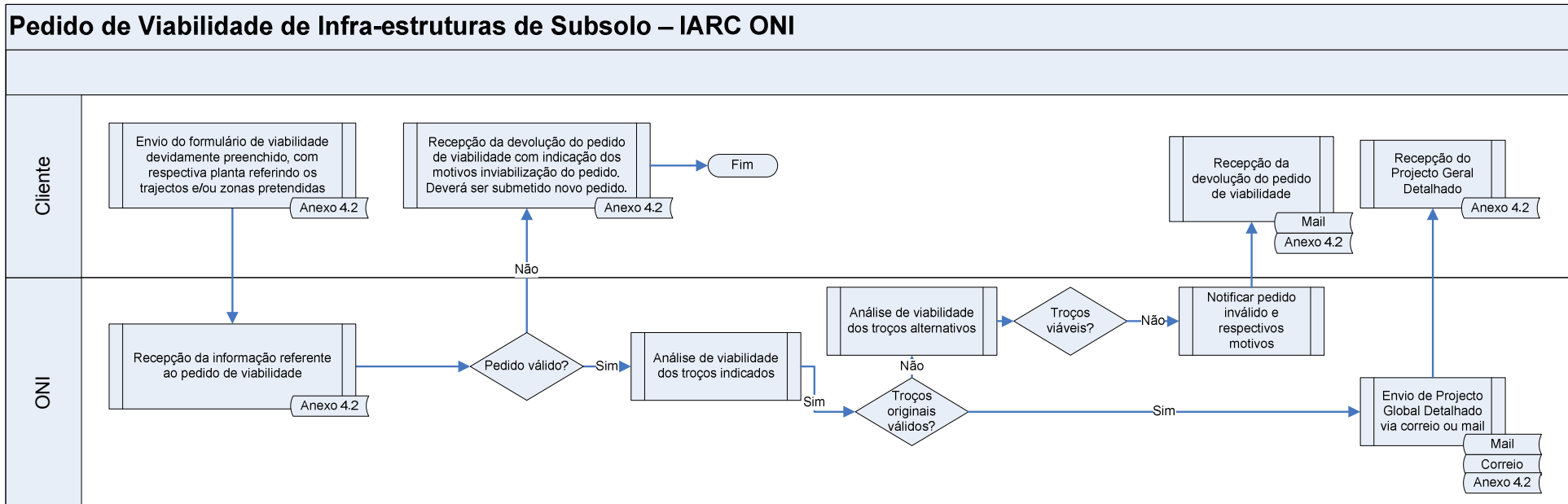
A ONI responderá ao pedido de Viabilidade com uma refª ONI do tipo **VIAaaaaamddxxxxx**, em que **aaaa** é o ano, **mm** o mês, **dd** o dia, e **xxxxx** o nº número sequencial único.

2.2.1 Projecto Global Detalhado

Após a análise pela ONI de viabilidade de ocupação, será enviado ao Cliente, via correio electrónico o Projecto Global Detalhado (PGD) com a seguinte informação:

- Ficheiro DXF/DWG à escala de 1/1000, com os traçados de Conduitas 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

2.2.2 Fluxo das Actividades



2.3 Pedidos de Instalação/acompanhamento

Os pedidos dos Clientes de instalação nas condutas e Infra-estrutura associada da ONI, são sempre dirigidos à ONI através de um Formulário de Pedido de Instalação (Anexo 4 da IARC ONI). Este pedido apenas poderá ser efectuado após recepção pelo Cliente de uma resposta positiva da ONI, relativamente a um pedido de análise de Viabilidade. Os pedidos deverão apresentar a seguinte informação:

- Localização e troços de conduta:
 - Localização (Região, Zona Geográfica, Distrito, Concelho, Freguesia);
 - Câmaras de visita do trajecto;
 - 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 objectivo do estabelecimento dos Pontos de Entrada e Saída;
 - Data/Hora objectivo da instalação.
- Referência do(s) pedido(s) de viabilidade.
- Contacto técnico para acompanhamento;

Após aprovação do pedido de acesso, a instalação dos cabos deverá ocorrer num prazo máximo de **4 meses**, 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** de antecedência da data de início de instalação.

A ONI responderá ao pedido de Instalação com uma refª do tipo **INSaaaaamdddxxxxx**, 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 ΠCO (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 CVP's.

A instalação em Condutas da Oni e respectivos equipamentos são 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 cabos e infra-estrutura associada da ONI. 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 termino dos trabalhos desenvolvidos, um relatório que deverá conter a seguinte informação:

- Tempos reais da intervenção
- Cadastro da infra-estrutura 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

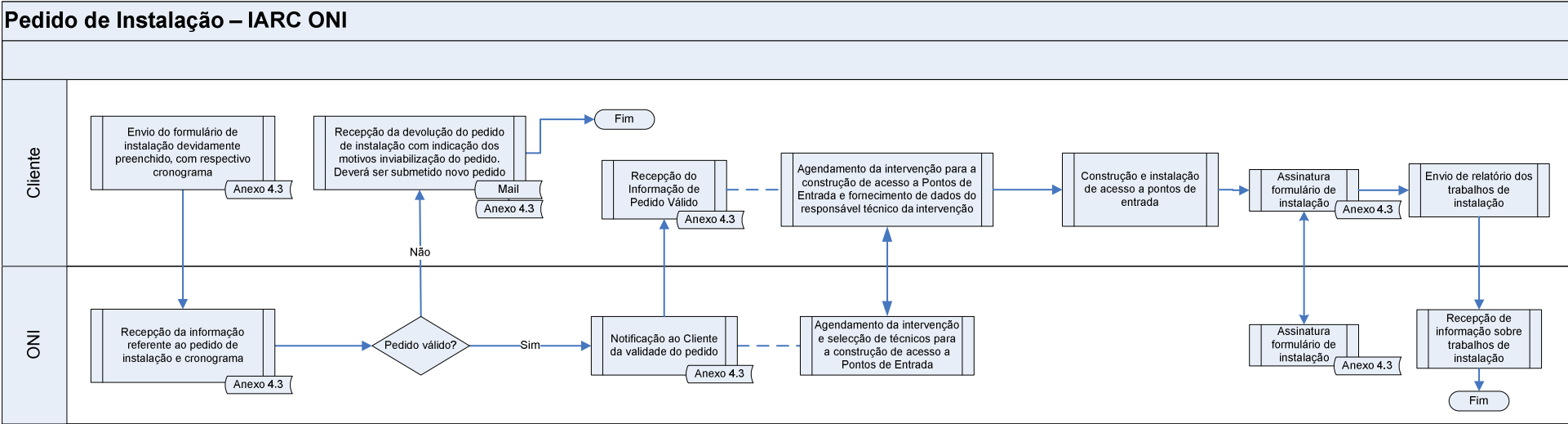
Lista de regras para validação dos pedidos de instalação/acompanhamento:

- Após deferimento do pedido de acesso, uma das obrigações a cargo do Cliente, trata-se da apresentação de um cronograma para a instalação dos cabos.
- Um dos pressupostos, dita que o prazo máximo para finalização da instalação, deve coincidir com prazo de 4 meses para finalização total dos trabalhos.
- Os troços do pedido de instalação, devem corresponder na íntegra, aos troços validados no pedido de viabilidade;
- Como forma de aprovação e autorização da instalação, a ONI deverá enviar o formulário de acesso e instalação enviado pelo Cliente, num prazo de 5 (cinco) dias úteis.
- Após validação do pedido de viabilidade, a ONI e o Cliente deve agendar a realização dos trabalhos (construção de acessos a Pontos de Entradas, passagem e instalação de cabos) com a duração global máxima de 4 meses, e com indicação das datas e início e finalização no Formulário de Instalação;
- Para o agendamento acima referido, o Cliente deverá dar a indicação do contacto do técnico responsável para o efeito;

Após validação do Pedido de Instalação por parte da ONI, o Cliente deverá proceder à confirmação das datas acima referidas e à indicação dos técnicos responsáveis pelo acompanhamento dos trabalhos e respectivas instalações.

PRAZOS:

- a) **Prazo para pedido de acesso e instalação:** Após resposta positiva por parte da ONI, ao pedido de análise de viabilidade, não existe prazo máximo para a colocação do pedido por parte do Cliente, desde que todos os trabalhos estejam concluídos no prazo máximos de 4 meses, após o referido deferimento.
- b) **Prazo máximo para a resposta da ONI ao pedido de Acesso e Instalação:** 5 dias úteis após colocação do pedido a);
- c) **Prazo para o 1º agendamento de início de acesso de Acesso e Instalação:** Entre o 7º dia útil após colocação do pedido b) e uma data que permita terminar os trabalhos dentro dos 4 meses.
- d) **Prazo máximo para finalização da instalação dos cabos referidos no pedido de Acesso e Instalação, a partir da data do 1º agendamento** - até terminarem os 4 meses após deferimento da Viabilidade de acesso.
- e) **Prazo máximo para envio pelo Cliente do cadastro da instalação para a ONI** - 30 dias de calendário após a conclusão da instalação.



2.3.3 Trabalhos de desobstrução

Para resolução de questões relacionadas com a obstrução dos Troços de Condutas, o Cliente terá ao seu dispor um formulário para o efeito (Anexo 4), onde poderá solicitar uma desobstrução de Troço ou uma análise alternativa de traçado, com o objectivo de ultrapassar as limitações existentes.

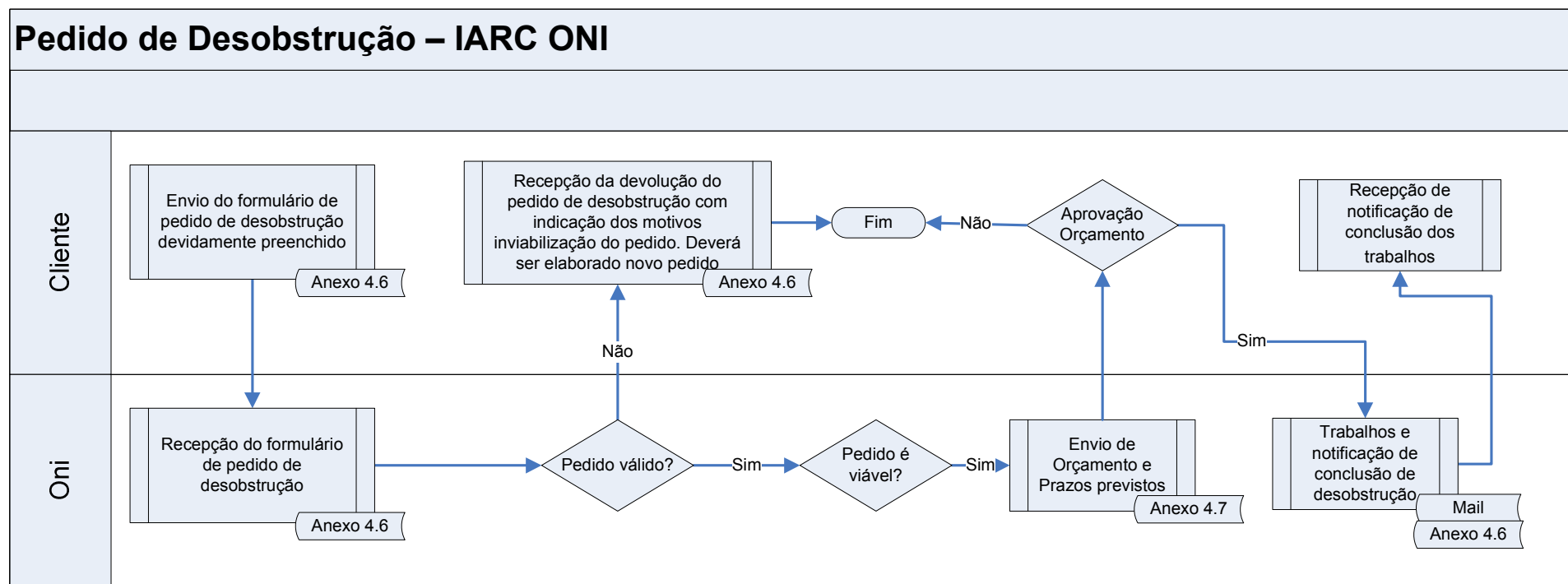
Duas alternativas possíveis:

1. Sempre que viável, será enviado para o Cliente, um orçamento para realização dos trabalhos de desobstrução por parte da OPI, 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 OPI 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 OPI 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 Condutas, no que respeita a procedimentos de desobstrução.

2.3.3.1 Fluxo das Actividades



2.3.4 Cadastro da 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 Condutas;
- 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 condutas;
- Folgas.
- Material utilizado;

2.4 Pedidos de Remoção de Cabos do Cliente

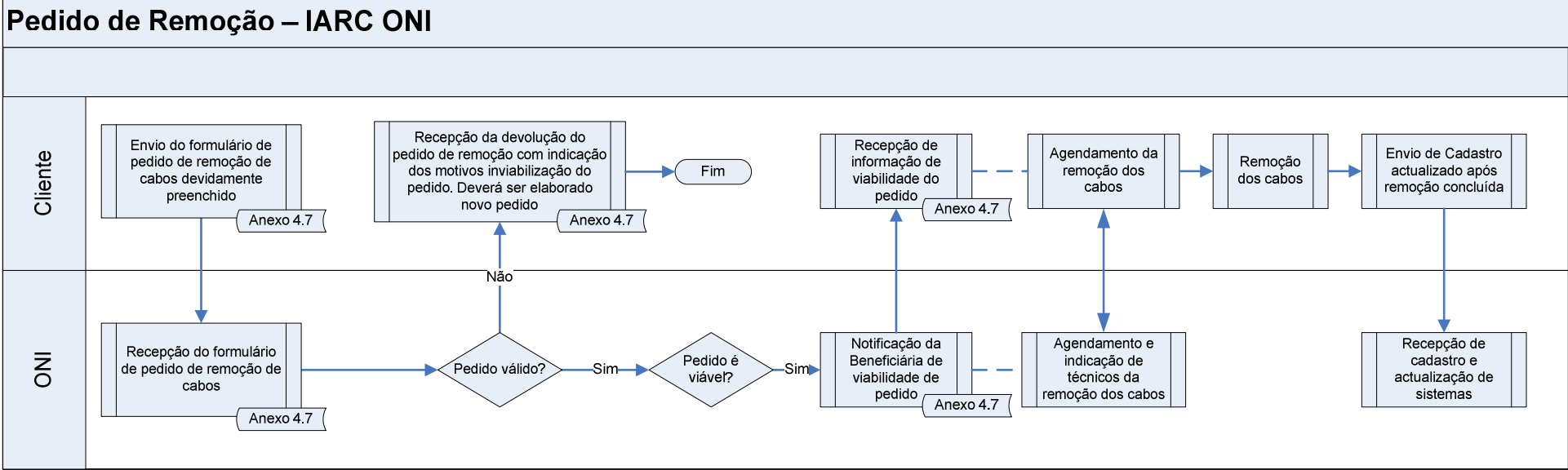
Os pedidos dos Clientes de serviço de Remoção de Cabos nas condutas e Infra-estrutura associada da ONI, deverão ser sempre dirigidos à ONI, através de um Formulário de Pedido de Remoção (Anexo 4 da IARC ONI). Os pedidos deverão apresentar a seguinte informação:

- 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 objectivo da remoção;
- Contacto técnico para despiste e acompanhamento.

É da responsabilidade do Cliente o agendamento e remoção dos cabos das condutas e Infra-estrutura associada.

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 Condutas e infra-estrutura associada. Após finalização dos trabalhos o Cliente deverá informar da conclusão dos trabalhos e proceder ao envio do cadastro actualizado.



2.5 Pedidos de Intervenção Programada nos Cabos

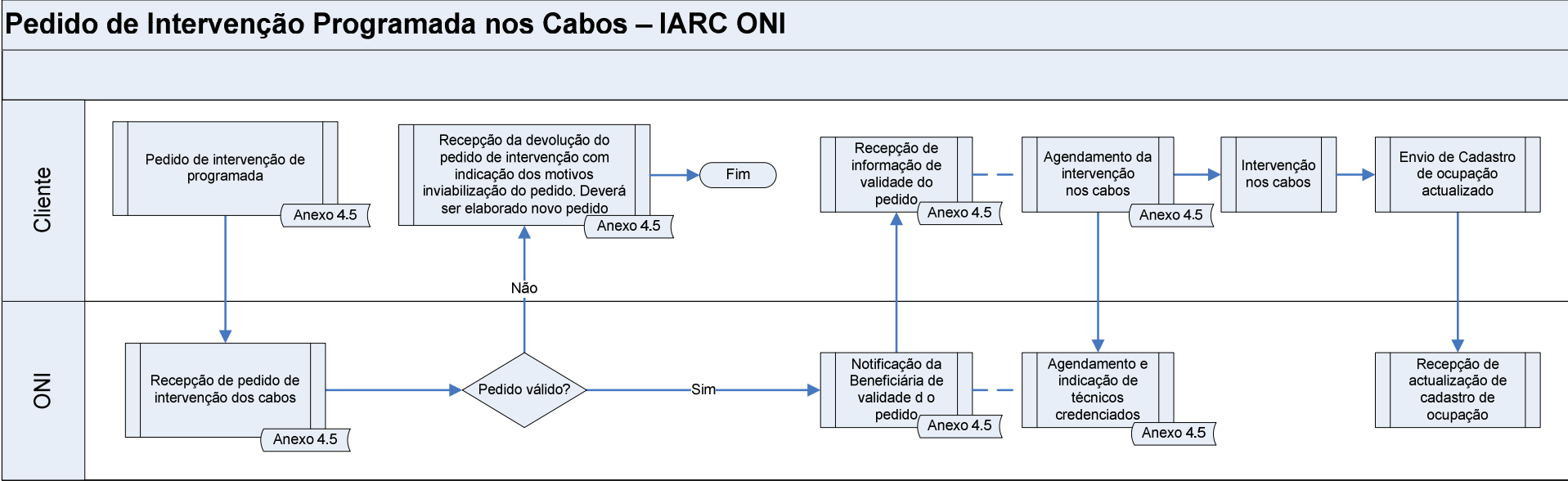
Os pedidos dos Clientes de Intervenção nos Cabos nas condutas e Infra-estrutura associada da ONI, deverão ser sempre dirigidos à ONI através de um Formulário próprio (Anexo 4 da IARC ONI). Os pedidos deverão apresentar a seguinte informação:

- Identificação do Cliente;
- Nº do pedido de instalação, refª ONI, caso tenha essa referência;
- Código das CV do segmento de cabo, para o qual é solicitada a intervenção;
- Sintoma da avaria.

O serviço de Intervenção em Cabos instalados nas condutas e infra-estrutura associada, deve ser solicitado à ONI, através do formulário apropriado, constante do Anexo 4 da IARC ONI, do qual deverá constar a seguinte informação:

- Localização e troços da conduta:
- Localização (Região, Zona Geográfica, Distrito, Concelho, Freguesia);
 - Identificar os troços a intervir;
 - Identificar os cabos a intervir;
 - Descrição dos sintomas em caso de avaria;
 - Caracterizar a intervenção a efectuar;
 - Data/Hora objectivo da intervenção;
- Contacto técnico para despiste e acompanhamento.

Uma vez aprovado o pedido, o Cliente deverá dar à ONI indicação sobre as datas de início e conclusão da intervenção. Esta intervenção carece de agendamento prévio para confirmação de presença de técnico da ONI e Cliente. No final dos trabalhos o Cliente deverá fornecer à ONI, o cadastro de ocupação actualizado.



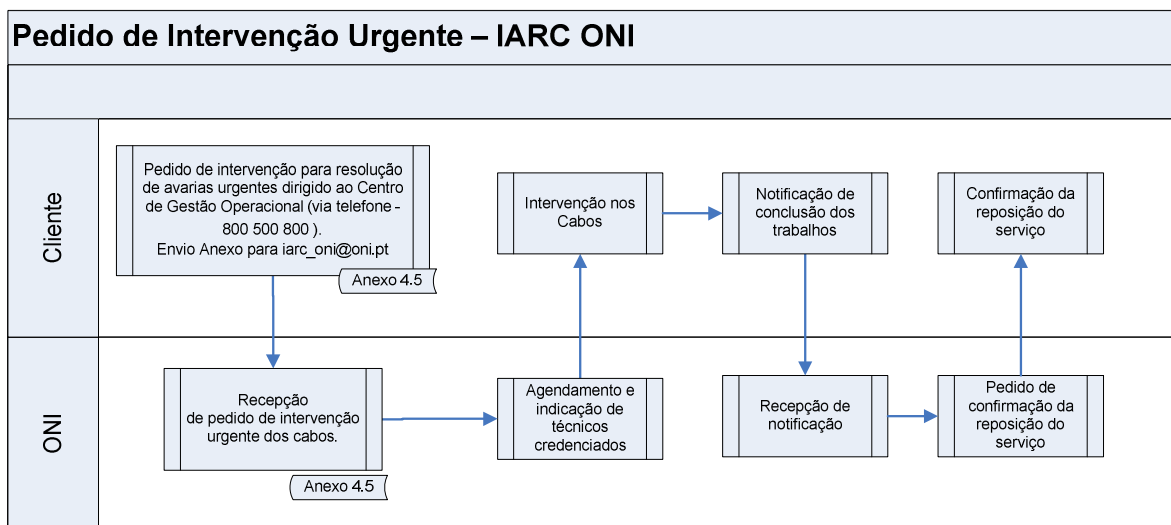
2.6 Pedidos de Intervenção Urgente nos Cabos

Os pedidos dos Clientes de Intervenção Urgente nos Cabos nas condutas e Infra-estrutura associada 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 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 seleccionada - 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 respectiva PCO (Número de Cadastro Oni) que lhe foi atribuído no momento da viabilização de instalação.

2.6.1 Fluxo das Actividades



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 infra-estruturas disponível na instalação da Rede Cliente. Neste contexto, sempre que a ONI pretenda proceder a alterações na Rede Cliente deverá:

- Informar o Cliente, de qualquer alteração e respectivas 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 e de imposição de terceiros;
- Prestar toda a colaboração possível, propondo soluções alternativas, procurando reduzir ao máximo o impacto das alterações das infra-estruturas ao nível dos tempos de interrupção do serviço.

O Cliente, terá direito de acesso aos seus cabos através de acessos alternativos. Apenas quando não for possível a reposição de cabos em obra alternativa com reposição do traçado é que serão previstos e executados desvios com substituição de cabo.

O Cliente será responsável pelos seus custos de desvio de traçado, assim como pela remoção e reposição de cabos.

Em caso de alterações decorrentes na sequência de desvio de traçados, o Cliente deverá enviar para a ONI, o cadastro atualizado.