

Oferta de Referência de Circuitos Alugados (ORCA)

Cabo Verde Telecom

Conteúdo

1.	Introdução	4
2.	Termos e definições.....	5
3.	Serviços abrangidos	7
4.	Circuitos alugados analógicos e digitais nacionais.....	7
4.1.	Arquitetura.....	7
4.2.	Cobertura nacional	8
4.3.	Classificação dos circuitos.....	8
4.4.	Tecnologia e débitos	8
4.5.	Tipos de pedidos disponíveis	9
5.	Circuitos alugados de acesso a sistemas de cabos submarinos (<i>backhaul</i>).....	9
5.1.	Arquitetura.....	9
5.2.	Tecnologia e débitos	10
5.3.	Tipos de pedidos disponíveis	10
6.	Circuitos alugados internacionais	11
6.1.	Arquitetura.....	11
6.2.	Tecnologia e débitos	12
6.3.	Tipo de oferta.....	12
6.3.1.	Oferta convencional	13
6.3.2.	OSS (<i>One Stop Shopping</i>).....	14
6.3.3.	<i>End-to-End</i>	14
7.	Meios de Securitização	14
8.	Normas Técnicas.....	15
9.	Equipamentos Terminais de Telecomunicações.....	16
10.	Preços grossistas.....	16
11.	Preços retalhistas.....	18
12.	Preços de Backhaul	20
13.	Qualidade de Serviço	20
13.1.	Circuitos nacionais	20
13.1.1.	PQS1 – Prazo Máximo de instalação (nacionais)	20
13.1.2.	PQS2 – Prazo Máximo de reparação de avarias (nacionais).....	21
13.1.3.	PQS3 – Grau de disponibilidade (nacionais)	22
13.2.	Circuitos internacionais.....	22
13.2.1.	PQS4 – Prazo Máximo de instalação (internacionais)	23
13.2.2.	PQS5 – Prazo Máximo de Reparação de avaria (internacionais)	23
13.2.3.	PQS6 – Grau de disponibilidade de serviço (internacionais)	23
14.	Disposições legais	24
14.1.	Informação e Confidencialidade	24
14.2.	Direitos de Propriedade Intelectual	25
14.3.	Resolução de Litígios.....	25
14.4.	Interrupção e Suspensão do Serviço.....	25
14.5.	Segurança e Proteção	26
14.6.	Força Maior	26

14.7. Limitação de Responsabilidade.....	27
14.8. Legislação Aplicável	27
15. Histórico de versões	27
Anexo 1. Procedimento de fornecimento dos serviços.....	28
Anexo 2. Procedimento de operação, manutenção e gestão	34
Anexo 3. Procedimento de faturação e pagamento	39

1. Introdução

Na sequência das Deliberações da ANAC n.º 05/CA/2010, de 23 de dezembro, relativa à definição dos mercados relevantes de produtos e serviços de comunicações eletrónicas, de 23 de dezembro, da Deliberação n.º 01/CA/2011, de 2 de fevereiro, relativa à identificação dos Operadores com Poder de Mercado Significativo nos mercados relevantes das comunicações eletrónicas e da Deliberação da ANAC n.º 02/CA/2013, sobre a Oferta de Referência de Circuitos Alugados, de 21 de fevereiro de 2013, as alterações resultantes da Deliberação n.º 13/CA/2013, de 17 de Outubro e indicações resultantes do Ofício 97/ANAC/13, de 25 de Junho, a Cabo Verde Telecom (doravante “CVT”) elaborou uma Oferta de Referência de Circuitos Alugados (ORCA), em conformidade com as mesmas.

O presente documento constitui a ORCA da CVT e destina-se, no mercado grossista, a clientes Operadores de redes de telecomunicações licenciados, doravante designados por Operadores, devidamente habilitados para exercer a sua atividade no território nacional e destina-se, no mercado retalhista, a cliente finais, tipicamente, empresas. Os operadores e os clientes finais retalhistas serão designados doravante como Clientes desta oferta.

Nesta oferta são estabelecidas as características e as condições técnicas e comerciais associadas ao fornecimento dos circuitos alugados por parte da CVT nos mercados grossista e retalhista.

Os circuitos alugados encontram-se especialmente vocacionados para a constituição de ligações ponto a ponto, redes públicas de comunicações eletrónicas, ligações de acesso, sistemas de securização e redes privadas de comunicações eletrónicas, dispondo de características que permitem oferecer níveis adequados de disponibilidade, proteção e desempenho.

A presente oferta abrange circuitos nacionais com ambas as terminações em território nacional e circuitos internacionais com uma das terminações do mesmo em território nacional e a outra em território estrangeiro, bem como os circuitos de acesso a sistemas de cabos submarinos (*backhaul*).

No âmbito desta oferta, a CVT dará resposta a todos os pedidos razoáveis de acesso, em condições transparentes, equitativas e não discriminatórias. Os pedidos de circuitos considerados não razoáveis, em conformidade com a definição constante da secção 2 desta oferta, serão, sempre que tecnicamente viáveis, sujeitos a orçamentos caso a caso.

2. Termos e definições

Os termos e definições utilizados na ORCA têm os seguintes significados constantes da Tabela 1.

Tabela 1. Termos e definições

Termo	Definição
ANAC	A Agência Nacional das Comunicações - ANAC, criada pelo Decreto-Lei nº 31/2006 de 19 de junho, na qualidade da Autoridade Reguladora Nacional (ARN).
ATC	Atendimento Comercial da CVT.
Central	Espaço físico onde se encontra instalado o repartidor principal.
Central local	Central que abrange a área geográfica onde se localiza um PTR de um circuito.
CIA	Componente Internacional de Acesso (Circuitos <i>Backhaul</i>).
Circuito Inter-ilhas	Circuito estabelecido com os dois PTR terminados em ilhas distintas.
Circuito Intra-ilha	Circuito estabelecido com os dois PTR terminados na mesma ilha.
CIT	Centro Internacional de Telecomunicações.
Cliente	Cliente final retalhista (tipicamente) ou cliente Operador.
CNA	Componente Nacional de Acesso (Circuitos <i>Backhaul</i>).
CPE	<i>Customer Premises Equipment</i> .
CRC	<i>Cyclic Redundancy Check</i> .
CVE	Escudos de Cabo Verde.
CVT	Cabo Verde Telecom.
Data de Início de Faturação	Data em que o circuito começa a ser faturado.
Data de Pedido	Dia Útil em que a CVT recebe a formalização do pedido do Operador, entendendo-se por data útil o período compreendido entre as 9:00 e as 12:30 e entre as 14:30 e as 17:00 horas de um Dia Útil e, se não for recebido neste período, no primeiro Dia Útil seguinte.
Data de Pronto Técnico ou <i>Ready For Service</i> (RFS)	Data em que o circuito fica instalado e se considera pronto a entrar em funcionamento, ou, no caso de pedidos de alteração ou desmontagem, quando os mesmos são concretizados.
Data Objetivo	Data para a qual o Cliente pretende a concretização do pedido (instalação, alteração ou desmontagem).
Dia Útil	Todos os dias da semana excluindo Sábados, Domingos, ou os dias feriados.
E2E	<i>End-to-end</i> .
ECS	Estação de Cabos Submarinos.
Equipamento terminal de telecomunicações	Qualquer equipamento ou componente que torne possível a comunicação ou seja concebido para ser ligado, direta ou indiretamente, a interfaces de redes públicas de telecomunicações.
ETSI	<i>European Telecommunications Standard Institute</i> .

Termo	Definição
Fim da contagem do tempo de reparação de avaria	A data/hora em que a avaria foi resolvida.
Início da contagem do tempo de reparação de avaria	A data/hora em que a CVT receciona uma comunicação de uma participação de avaria válida colocada pelo Cliente.
ID do Serviço	Referência da CVT que identifica um circuito.
NT	<i>Network Termination Equipment.</i>
Operador	Operadores de Redes e Prestadores de Serviços de Comunicações Eletrónicas, devidamente habilitados pela ANAC para atuar no território nacional.
ORCA	Oferta de Referência de Circuitos Alugados da CVT.
OSS	<i>One Stop Shopping.</i>
PD	Ponto de Distribuição (dispositivo na rede de acesso).
PDH	<i>Plesiochronous Digital Hierarchy.</i>
Pedido não razoável	Um pedido de provisão de circuito, alteração de débito (upgrade) ou mudança exterior é considerado “não razoável” quando não for viável a recuperação dos custos associados ao seu fornecimento (que variam de circuito para circuito, nomeadamente, em função da localização dos respetivos PTR), apenas com a receita proveniente da aplicação dos preços constantes da Oferta.
Pendente de Cliente	Situação em que o processo de instalação, alteração e/ou reparação de um circuito está suspenso por motivos exclusivamente imputáveis ao Cliente, impedindo a CVT de prosseguir os trabalhos da sua responsabilidade, e em que o Cliente é notificado de tal situação.
PL	Prolongamento Local – troço entre o PTR e a central da CVT onde o mesmo se encontra ligado.
POP	<i>Point of Presence</i> (ponto de presença) ou nó de rede do cliente.
PQS	Parâmetro de Qualidade de Serviço.
Preço Mensal do Circuito	Preço que, nos termos definidos na presente Oferta, é devido e faturado, mensalmente, ao Cliente pela utilização de determinado circuito.
PTR	Ponto Terminal de Rede – ponto físico onde é fornecido o acesso à rede de comunicações eletrónicas.
SCS	Sistema de Cabos Submarinos.
SDH	<i>Synchronous Digital Hierarchy.</i>
SEB	<i>Single End Billing.</i>
SEO	<i>Single End Order.</i>
TDM	<i>Time Division Multiplexing.</i>
Tempo de reparação de avaria	O período de tempo que medeia entre a data/hora de fim de contagem do tempo de reparação de avaria e a data/hora de início de contagem do tempo de reparação de avaria, ao qual ainda se subtrai o(s) tempo(s) em que uma participação de avaria se encontrou em pendência de cliente.
TI	Troço Internacional (Circuito Internacional).

Termo	Definição
Time Slots	Intervalo de tempo numa trama dum sinal multiplexado por divisão de tempo.
TP	Troço Principal – ligação entre as centrais locais da CVT às quais estão ligados os PTR.
ITU-T	União Internacional das Telecomunicações.

3. Serviços abrangidos

A ORCA abrange os seguintes serviços:

- Circuitos alugados analógicos e digitais nacionais, em duas vertentes:
 - Prestação de serviços grossistas, a clientes Operadores;
 - Prestação de serviços retalhistas, a clientes finais da CVTelecom.
- Circuitos alugados de acesso a sistemas de cabos submarinos (*backhaul*) prestada em regime grossista;
- Circuitos alugados internacionais, em duas vertentes:
 - Prestação de serviços grossistas, a clientes Operadores;
 - Prestação de serviços retalhistas, a clientes finais da CVTelecom.

4. Circuitos alugados analógicos e digitais nacionais

Um circuito alugado analógico ou digital nacional corresponde a uma ligação física permanente e transparente entre dois pontos distintos, em território nacional, para transporte de tráfego de voz e/ou de dados, suportada em tecnologia analógica ou digital, com capacidade de transmissão simétrica e dedicada.

4.1. Arquitetura

Um circuito alugado analógico ou digital nacional é constituído por dois ou três segmentos fornecidos pela CVT, dois prolongamentos locais (PL) e, as centrais locais do circuito forem distintas, dois PL e um troço principal (TP), conforme ilustrado na Figura 1. Os PTR correspondem aos pontos terminais da rede localizados nas instalações do Cliente.

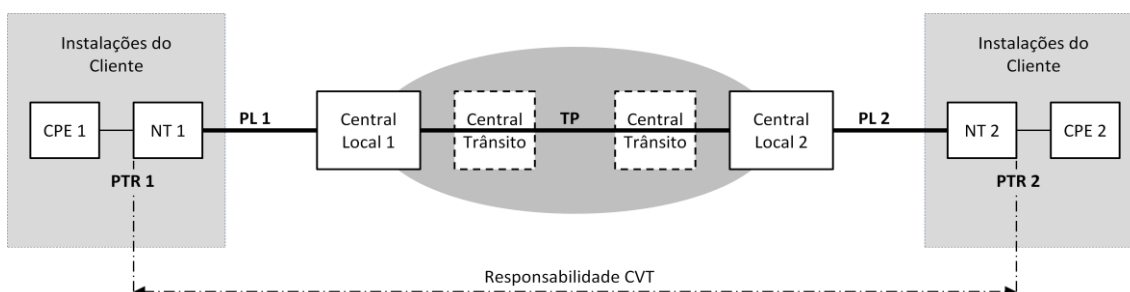


Figura 1. Arquitetura simplificada dos circuitos alugados analógicos e digitais nacionais

Conforme apresentado na Figura 1, o traçado físico entre as instalações do Cliente e a central local da CVT, à qual o mesmo está ligado, designa-se por PL. O TP corresponde, sempre que exista, à ligação entre as centrais locais da CVT às quais estão ligados os PTR. Caso ambos os PTR estejam ligados à mesma central local da CVT, não existe TP.

Os PTR constituem os interfaces entre a rede de acesso a circuitos da CVT e a rede interna do Cliente (ou de um dos seus clientes finais), permitindo estabelecer a fronteira de responsabilidade entre as partes. Estes interfaces correspondem ao elemento físico do equipamento terminal de rede, ou NT, ao qual se liga o equipamento terminal de cliente, ou CPE. A instalação de um circuito inclui o fornecimento e a instalação dos NT pela CVT.

A definição dos encaminhamentos físicos que suportam as ligações nacionais é da responsabilidade da CVT.

4.2. Cobertura nacional

A cobertura da oferta é nacional, sem prejuízo do exposto na secção 1 a respeito dos pedidos não razoáveis.

4.3. Classificação dos circuitos

Os circuitos alugados nacionais são classificados segundo a sua implantação geográfica:

- **Circuitos Intra-ilha**, quando ambos os respetivos PTR terminam numa mesma ilha do arquipélago cabo-verdiano;
- **Circuitos Inter-ilhas**, quando os respetivos PTR terminam em ilhas distintas do arquipélago cabo-verdiano.

4.4. Tecnologia e débitos

Os circuitos alugados nacionais apresentam as características constantes da Tabela 2.

Tabela 2. Tecnologias e débitos aplicáveis a circuitos alugados analógicos e digitais nacionais

Tipo de tecnologia	Tecnologia	Débitos
Analógica	Voz	Voz
	Dados	Dados até 64 kbps
Digital	TDM	64 kbps 128 kbps 192 kbps 256 kbps 384 kbps 512 kbps 1.024 kbps 1.536 kbps
	PDH	2 Mbps

Tipo de tecnologia	Tecnologia	Débitos
	SDH	2 Mbps 34 Mbps 155 Mbps

O serviço de circuitos nacionais também oferece os débitos 4 Mbps, 8 Mbps e 16 Mbps, como conjuntos, respetivamente, de 2 circuitos de 2 Mbps, 4 circuitos de 2 Mbps e 8 de 2 Mbps. De forma análoga, o circuito com o débito a 68 Mbps é prestado através de 2 circuitos a 34 Mbps.

4.5. Tipos de pedidos disponíveis

Os tipos de pedidos disponíveis, no âmbito da oferta de circuitos alugados, são os seguintes:

- Instalação de um circuito;
- Cancelamento do pedido de instalação de um circuito;
- Alteração de um circuito ativo;
- Cancelamento do pedido de alteração de um circuito ativo;
- Desmontagem de um circuito ativo;
- Cancelamento do pedido de desmontagem de um circuito ativo.

O detalhe dos pedidos referidos é apresentado no Anexo 1 desta oferta.

5. Circuitos alugados de acesso a sistemas de cabos submarinos (*backhaul*)

Um circuito alugado de acesso a sistemas de cabos submarinos (*backhaul*) corresponde a uma ligação física permanente e transparente de acesso a sistemas de cabos submarinos internacionais que amarre numa das estações de cabos submarinos (ECS) internacionais da CVT, respetivamente Várzea e Palmarejo, permitindo ao Cliente aceder a capacidade desses sistemas a partir de um seu ponto de presença localizado em território nacional.

Este serviço inclui não só a capacidade de transmissão desde a ECS em causa até um POP do Cliente, mas também os acessos aos sistemas e a respetiva instalação, operação, manutenção e gestão, podendo, ainda, ser oferecida a securização da capacidade, quando solicitada pelo Cliente, conforme disposto na secção 7.

5.1. Arquitetura

Um circuito alugado de acesso a sistemas de cabos submarinos é constituído por dois segmentos fornecidos pela CVT, respetivamente a componente internacional de acesso (CIA) e a componente nacional de acesso (CNA), a qual é constituído por um TP, sempre que este exista, e por um PL, conforme ilustrado na Figura 2.

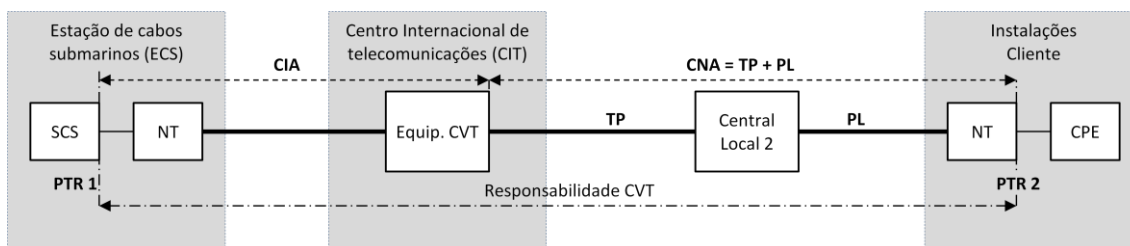


Figura 2. Arquitetura simplificada dos circuitos alugados de acesso a sistema de cabos submarinos (*backhaul*)

A CNA é constituída por um circuito entre o centro internacional de telecomunicações (CIT) da CVT, designado por Praia e localizado na Várzea, e o POP do Cliente, conforme ilustrado na Figura 2.

As ECS internacionais da CVT disponíveis para acesso através de circuitos alugados de acesso a sistemas de cabos submarinos (*backhaul*) são as seguintes:

- ECS Várzea – Amarração do cabo submarino internacional Atlantis II.
- ECS Palmarejo – Amarração do cabo submarino internacional WACS.

5.2. Tecnologia e débitos

Os circuitos de acesso a sistemas de cabos submarinos apresentam as características constantes da Tabela 3.

Tabela 3. Tecnologias e débitos aplicáveis a circuitos alugados de acesso a sistemas de cabos submarinos (*backhaul*)

Tipo de tecnologia	Tecnologia	Débitos
Digital	PDH	2 Mbps
	SDH	2 Mbps
		34 Mbps
		155 Mbps

5.3. Tipos de pedidos disponíveis

Os tipos de pedidos disponíveis, no âmbito da oferta de circuitos de acesso a cabos submarinos, são os seguintes:

- Instalação de um circuito *backhaul*;
- Cancelamento de pedido de instalação de um circuito *backhaul*;
- Desmontagem de um circuito *backhaul*;
- Cancelamento do pedido de desmontagem de um circuito *backhaul* ativo.

Para cada tipo de pedido aplicam-se as condições previstas para os pedidos equivalentes associados ao serviço de circuitos alugados nacionais, conforme detalhado no Anexo 1 desta oferta.

6. Circuitos alugados internacionais

Um circuito alugado internacional corresponde a uma ligação física permanente e transparente entre dois pontos distintos, um em território nacional e o outro em território estrangeiro, para transporte de tráfego de voz e/ou de dados, suportada em tecnologia digital, com capacidade de transmissão simétrica e dedicada.

Os países de destino da oferta atual de circuitos internacionais são Portugal e Senegal.

6.1. Arquitetura

Um circuito alugado internacional é constituído por 2 (dois) Prolongamentos Locais (um no país de origem e outro no país de destino), 2 (dois) Segmentos Nacionais (um no país de origem e outro no país de destino) e 2 (dois) Segmentos Internacionais.

Os Prolongamentos Locais (PL) estabelecem a ligação entre o Ponto Terminal de Rede (PTR) e a Central Local de rede mais próxima do cliente em cada um dos países (Segmento Nacional A no País A – Cabo Verde – e Segmento Nacional B no País B – no exemplo em apreço, Portugal).

Em relação ao troço que estabelece a ligação entre as Centrais Internacionais de Rede, admite-se para a sua extensão uma divisão virtual a meia distância, a qual dá origem aos 2 (dois) Segmentos Internacionais (Segmento Internacional A entre a Central Internacional de Rede no País A (Cabo Verde) e a linha divisória virtual e Segmento Internacional B entre a linha divisória virtual e a Central Internacional de Rede no País B (no exemplo em apreço, Portugal)). A arquitetura simplificada de um circuito internacional é apresentada na Figura 3.

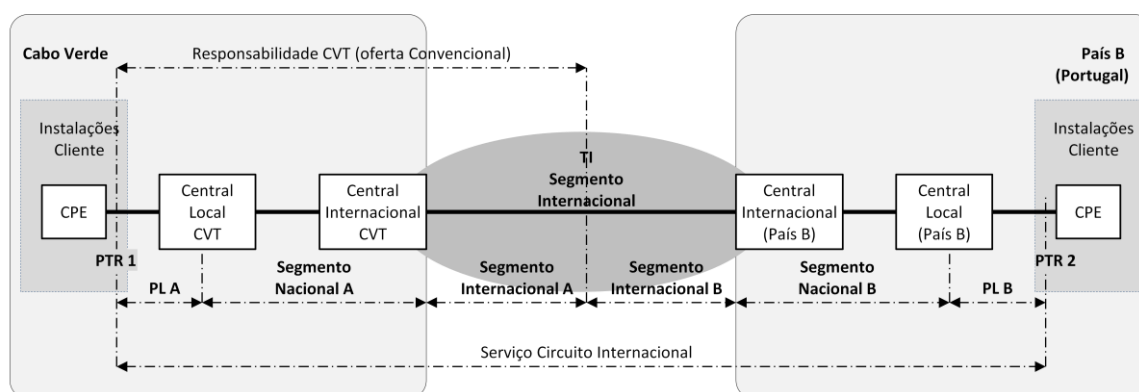


Figura 3. Arquitetura simplificada dos circuitos alugados internacionais

A arquitetura, os preços e a descrição da oferta terão que ser revistos com base no domínio de responsabilidade dos circuitos internacionais. Deverão terminar no ponto médio do segmento internacional, terminar na Central Internacional do País B, ou terminar no PTR de destino no país B, incluindo, neste último caso, o segmento nacional B e o prolongamento local B.

Note-se, porém, que o segmento internacional B, o segmento nacional B e o prolongamento nacional B não se encontram abrangidos pela presente oferta uma vez que as condições técnicas, qualidade de serviço e preços estão dependentes da oferta comercial de Clientes terceiros no País B.

Conforme ilustrado na Figura 3, o PTR 1 constitui o interface entre a rede de acesso CVT e a rede interna do Cliente (ou de um dos seus clientes finais), permitindo estabelecer a fronteira de responsabilidade em Cabo Verde. Estes interfaces correspondem ao elemento físico do equipamento terminal de rede, ou NT, ao qual se liga o equipamento terminal de cliente, ou CPE. A instalação de um circuito inclui o fornecimento e a instalação dos NT pela CVT. Na outra terminação do circuito internacional, a fronteira de responsabilidade fica divisão virtual a meia distância do troço internacional do circuito.

A definição dos encaminhamentos físicos que suportam as ligações nacionais e o segmento internacional B (metade do troço internacional (TI)) é da responsabilidade da CVT.

6.2. Tecnologia e débitos

Os circuitos alugados internacionais apresentam as características constantes da Tabela 4.

Tabela 4. Tecnologias e débitos aplicáveis a circuitos alugados internacionais

Tipo de tecnologia	Tecnologia	Débitos
Digital	TDM	64 kbps
		128 kbps
		192 kbps
		256 kbps
		384 kbps
		512 kbps
		1.024 kbps
		1.536 kbps
	PDH	2 Mbps
	SDH	2 Mbps
		34 Mbps
		155 Mbps

O serviço de circuitos internacionais também oferece os débitos 4 Mbps, 8 Mbps e 16 Mbps, como conjuntos, respetivamente, de 2 circuitos de 2 Mbps, 4 circuitos de 2 Mbps e 8 de 2 Mbps. De forma análoga, o circuito com o débito a 68 Mbps é prestado através de 2 circuitos a 34 Mbps.

6.3. Tipo de oferta

Em função das necessidades dos clientes e dos clientes e dos destinos pretendidos, estão disponíveis 3 tipos de oferta no serviço:

- Oferta convencional;
- Oferta *One Stop Shopping* (OSS);
- Oferta *End-to-end* (E2E).

Na Tabela 5 apresenta-se um resumo das funcionalidades respeitantes a cada um dos tipos de oferta do serviço.

Tabela 5. Tipos de oferta

Tipos de oferta	Convencional	OSS		E2E
		OSS em Cabo Verde (SEO/SEB-CV)	OSS no estrangeiro (SEO/SEB-X)	
Responsabilidade pelo circuito	Parte A: CVT Parte B: Operador Internacional	Parte A: CVT Parte B: Operador Internacional	Parte A: CVT Parte B: Operador Internacional	Totalidade: CVT
Processamento de encomendas	2 Operadores (CVT + Operador Internacional)	1 Operador (CVT)	1 Operador (Operador Internacional)	1 Operador (CVT)
Preço	Preço A + Preço B	Preço A + Preço B	Preço A + Preço B	Preço Único
Responsabilidade de Faturação	Parte A: CVT Parte B: Operador Internacional Faturação aos respetivos clientes	1 Operador SEB (CVT) processa a Parte A e Parte B separadamente	1 Operador SEB (Operador Internacional) processa a Parte A e Parte B separadamente	1 Operador (CVT)
Faturas emitidas	1 Fatura a cada cliente final	2 Faturas e 1 Nota de Débito (Custos administrativos) a cliente final	2 Faturas a cliente final	1 Fatura (CVT) ao Operador

SEB: Single End Billing.

SEO: Single End Order.

6.3.1. Oferta convencional

No tipo de oferta Convencional, o serviço internacional é disponibilizado, em parceria, pela CVT e por outro operador internacional.

Tendo por base a Figura 3, os troços referentes à Parte A do circuito (Prolongamento Local A, Segmento Nacional A e Segmento Internacional A) são da responsabilidade da CVT, enquanto que os troços referentes à Parte B (Segmento Internacional B, Segmento Nacional B e Prolongamento Local B) são da responsabilidade do operador estrangeiro com quem é estabelecida a parceria.

Os circuitos abrangidos por este tipo de oferta possuem um preço constituído por duas componentes distintas, as quais são as seguintes: componente da CVT; componente do operador estrangeiro. A componente da CVT é relativa à Parte A do circuito, também conhecida por parte nacional. E a componente do operador estrangeiro é relativa à Parte B do circuito, também conhecida por parte estrangeira.

Cada uma das duas partes do circuito é solicitada pelo cliente residente em cada um dos países ao respetivo operador fornecedor da parte em questão. Cada um dos operadores (CVT e operador

estrangeiro) fatura a parte da sua responsabilidade na venda do serviço de circuitos alugados internacionais ao respetivo cliente que lhe solicita a prestação da sua parte do circuito.

6.3.2. OSS (*One Stop Shopping*)

Com base na Oferta convencional foi definido um conjunto de facilidades de ativação e faturação, que permite ao cliente centralizar o pedido e a faturação de um circuito internacional num dos operadores envolvidos. Este conjunto de facilidades é conhecido por oferta *One Stop Shopping* (OSS) e está disponível por meio de acordos estabelecidos com outros operadores internacionais.

A oferta OSS consiste, assim, num ponto de contacto único para ativação e faturação do circuito internacional. Através do tipo de ativação *Single End Order* (SEO), apenas um dos clientes, referente a uma das partes ligadas pelo circuito, pede a ativação do circuito internacional ao respetivo operador fornecedor da parte em questão. Apenas esse cliente pode pedir a desativação, ou qualquer alteração ao circuito, junto desse mesmo operador. Por outro lado, o tipo de faturação *Single End Billing* (SEB) permite que o pagamento do circuito seja efetuado, na sua totalidade, apenas por um dos clientes, referente a uma das partes ligada pelo circuito, junto do operador fornecedor da parte em questão.

Existem dois tipos de OSS, respetivamente, OSS em Cabo Verde (SEO/SEB-CV) e OSS no estrangeiro (SEO/SEB-X). No primeiro caso, SEO/SEB-CV, a centralização é feita Cabo Verde junto da CVT, sendo faturados os custos administrativos associados à refaturação da parte estrangeira. No caso do OSS no estrangeiro, SEO/SEB-X, a centralização é feita no país estrangeiro, junto do operador estrangeiro.

6.3.3. *End-to-End*

A oferta *End-to-End* consiste numa oferta de circuitos internacionais na qual o circuito é da responsabilidade integral da CVT, recorrendo à eventual subcontratação de capacidade a outros operadores internacionais.

Na oferta *End-to-End*, a CVT é a responsável pelo fornecimento de ambas as partes do circuito internacional, faturando-o, na sua totalidade, por um preço único e através de fatura única, ao cliente que solicita o serviço com este tipo de oferta.

7. Meios de Securitização

No âmbito da negociação de condições especiais de fornecimento das ligações, sempre que o Cliente o solicite, e desde que tecnicamente possível, poderão ser implementadas soluções específicas de securitização ao nível dos respetivos PL, nomeadamente, a disponibilização de traçados e encaminhamentos alternativos ou a instalação de equipamentos de comutação automática em caso de falha, cujas condições técnicas e comerciais serão analisadas caso a caso, de forma não discriminatória e tendo em conta soluções já aplicadas em situações similares.

Os mecanismos de securização que a CVT poderá disponibilizar, desde que tecnicamente possível, classificam-se em:

- **Securização de caminho:** são entregues ao Cliente, num interface único, dois acessos por traçados totalmente distintos entre as instalações do Cliente e a central local da CVT, incluindo a instalação de equipamento no Cliente para comutação automática em caso de falha de um dos elementos de rede que constituem cada caminho, sendo o equipamento propriedade da CVT;
- **Securização de caminho e de interface de Cliente:** são entregues ao Cliente, em dois interfaces, dois acessos por traçados totalmente distintos, entre as instalações do Cliente e dois equipamentos na(s) central(is) da CVT, garantindo-se redundância e diversidade na infraestrutura local e nos interfaces, ficando o Cliente responsável pela implementação do mecanismo e dos critérios de proteção.

A securização do TP, em território nacional, está inerente ao serviço desde que o mesmo seja suportado em SDH. Caso o TP seja disponibilizado noutro tipo de tecnologia, a securização do mesmo estará sujeita a análise de viabilidade técnica e orçamento caso a caso.

8. Normas Técnicas

Os circuitos alugados encontram-se em conformidade com as normas internacionais da ETSI e ITU-T em termos de interface, características de ligação, desempenho e qualidade.

Na Tabela 6 apresentam-se as normas ETSI e ITU-T que regulam os vários tipos de circuitos constantes do presente serviço.

Tabela 6. Características técnicas (Normas ETSI e ITU-T)

Tecnologia/débito		Características técnicas	
		Especificações de interface	Características de ligação e especificações de desempenho
Analógico voz	Largura de banda de voz de qualidade normal 2 e 4 fios	EN 300 448 (2 fios) e EN 300 451 (4 fios)	
Analógico voz	Largura de banda de voz de qualidade normal 2 e 4 fios	EN 300 449 (2 fios) e EN 300 452 (4 fios)	
Analógico dados	< 64 kbps	EN 300 288 ITU-T Rec. X21 ou V.35	
Digital	64 kbps	EN 300 288 ITU-T Rec. X21 ou V.35 ou G.704	EN 300 289
	128 kbps		
	192 kbps		
	256 kbps		

Tecnologia/débito		Características técnicas	
		Especificações de interface	Características de ligação e especificações de desempenho
	384 kbps		
	512 kbps		
	1.024 kbps		
	1.536 kbps		
	2.048 kbps não-estruturado	EN 300 418; ITU-T G.703	EN 300 247
	2.048 kbps estruturado	EN 300 418; ITU-T G.703 ou G.704 ou V.35	EN 300 419
	34.368 kbps não-estruturado	EN 300 686; ITU-T G.703	EN 300 687
	34.368 kbps Estruturado		
	155 Mbps (STM-1)	EN 301 165; Ótico ITU-T G.957 e G.858; Elétrico ITU-T G.703	EN 301 164

9. Equipamentos Terminais de Telecomunicações

Caso seja necessário avaliar a compatibilidade dos equipamento do Cliente com o equipamento existente na rede da CVT, deverão ser realizados testes com os equipamentos propostos pelo Cliente, em data a acordar com o mesmo, pelo que estes equipamentos deverão ser disponibilizados à CVT.

10. Preços grossistas¹

A CVTelecom apresenta na tabela seguinte o pricing aplicável aos circuitos nacionais, intra-ilhas e inter-ilhas. No caso dos circuitos intra-ilhas, foram considerados 2 escalões (inferior ou igual a 5 km e superior a 5 km). No caso dos circuitos inter-ilhas foram considerados igualmente 2 escalões, com as distâncias inferiores ou iguais a 100 km e superiores a 100 km.

O pricing proposto pela CVT é o constante das tabelas seguintes.

¹ Os preços apresentados encontram-se em Escudos Cabo-Verdianos (ECV) e excluem o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), à taxa legal em vigor.

Tabela 7. Circuitos Nacionais Intra-Ilha e Circuitos Nacionais Inter-ilha: pricing proposto

Preços aplicáveis aos circuitos digitais nacionais a clientes grossistas (em CVE; sem IVA)										
Débito	Preço de instalação por circuito	Preço mensal								
		Por PL	TP intra-ilha				TP inter-ilhas			
			TP <= 5Km		TP > 5Km		TP <= 100Km		TP > 100Km	
			Parte fixa	Parte	Parte fixa	Parte	Parte fixa	Parte	Parte fixa	Parte
Analogico 2 Fios	2.750	1.000	300	50	200	60	-	-	-	-
Analogico 4 Fios	5.500	2.000	1.000	250	1.750	100	-	-	-	-
64K	36.697	1.000	300	50	200	60	300	60	4.000	50
128K	48.165	1.150	345	58	230	69	345	69	4.600	58
192K	48.165	1.300	390	65	260	78	390	78	5.200	65
256K	48.165	1.500	450	75	300	90	450	90	6.000	75
384K	59.633	1.800	540	90	360	108	540	108	7.200	90
512K	59.633	2.150	645	108	430	129	645	129	8.600	108
1024K	75.688	3.400	1.020	170	680	204	1.020	204	13.600	170
1536K	75.688	4.700	1.410	235	940	282	1.410	282	18.800	235
2M	82.569	6.000	1.800	300	1.200	360	1.800	360	24.000	300
4M (2x2M)	82.569	7.500	2.250	375	1.500	450	2.250	450	30.000	375
8M (4x2M)	82.569	10.500	3.150	525	2.100	630	3.150	630	42.000	525
16M (8x2M)	82.569	16.500	4.950	825	3.300	990	4.950	990	66.000	825
34M	82.569	36.000	10.800	1.800	7.200	2.160	10.800	2.160	144.000	1.800
68M (2x34M)	82.569	54.000	16.200	2.700	10.800	3.240	16.200	3.240	216.000	2.700
155M (STM1)	82.569	72.000	21.600	3.600	14.400	4.320	21.600	4.320	288.000	3.600

Nota: Na tabela acima "M" significa Mbps e "K" significa Kbps.

Tabela 8. Circuitos Internacionais: pricing proposto

Preços aplicáveis aos circuitos digitais internacionais a clientes grossistas				
Débito	Preço de instalação por circuito	Preço mensal		
		PL em Cabo Verde	TP em função do país de destino (1/2 circuito CVT)	
			Senegal	Portugal
64K	64.220	1.000	22.508	31.145
128K	77.980	1.150	33.762	46.717
192K	77.980	1.300	45.016	62.290
256K	77.980	1.500	56.270	77.862
384K	91.745	1.800	73.151	101.221
512K	91.745	2.150	84.406	116.793
1024K	116.970	3.400	112.541	155.724
1536K	116.970	4.700	126.046	174.411
2M	142.200	6.000	135.049	186.869
4M (2x2M)	142.200	7.500	168.811	233.586
8M (4x2M)	142.200	10.500	236.335	327.021
16M (8x2M)	142.200	16.500	371.384	513.890
34M	142.200	36.000	810.293	1.121.214
68M (2x34M)	142.200	54.000	1.215.439	1.681.821
155M (STM1)	142.200	72.000	1.620.586	2.242.428

Nota: Na tabela acima "M" significa Mbps e "K" significa Kbps.

11. Preços retalhistas²

A CVTelecom apresenta na tabela seguinte o pricing aplicável aos circuitos nacionais, intra-ilhas e inter-ilhas. No caso dos circuitos intra-ilhas, foram considerados 2 escalões (inferior ou igual a 5 km e superior a 5 km). No caso dos circuitos inter-ilhas foram considerados igualmente 2 escalões, com as distâncias inferiores ou iguais a 100 km e superiores a 100 km.

O pricing proposto pela CVT é o constante da tabela 9.

No caso dos circuitos nacionais retalhistas, note-se que a oferta está baseada no conjunto mínimo de níveis de débito correspondente à posição da ANAC expressa na Audiência Prévia sobre o tema e reforçada pela mesma no Relatório de Audiência Prévia disponibilizado conjuntamente com a Deliberação nº 02/CA/2013, de 21 de fevereiro.

Tabela 9. Circuitos Nacionais Intra-ilha e Circuitos Nacionais Inter-ilha: pricing proposto

Preços aplicáveis aos circuitos digitais nacionais a clientes retalhistas (em CVE; sem IVA)										
Débito	Preço de instalação por circuito	Por PL	Preço mensal							
			TP intra-ilha				TP inter-ilhas			
			TP <= 5Km		TP > 5Km		TP <= 100Km		TP > 100Km	
			Parte fixa	Parte variável	Parte fixa	Parte	Parte fixa	Parte	Parte fixa	Parte
Analógico 2 Fios	2.750	1.176	353	59	235	71	-	-	-	-
Analógico 4 Fios	5.500	2.353	1.176	294	2.059	118	-	-	-	-
64K	36.697	1.176	353	59	235	71	353	71	4.706	59
128K	48.165	1.353	406	68	271	81	406	81	5.412	68
192K	48.165	1.529	459	76	306	92	459	92	6.118	76
256K	48.165	1.765	529	88	353	106	529	106	7.059	88
384K	59.633	2.118	635	106	424	127	635	127	8.471	106
512K	59.633	2.529	759	127	506	152	759	152	10.118	127
1024K	75.688	4.000	1.200	200	800	240	1.200	240	16.000	200
1536K	75.688	5.529	1.659	276	1.106	332	1.659	332	22.118	276
2M	82.569	7.059	2.118	353	1.412	424	2.118	424	28.235	353
4M (2x2M)	82.569	8.824	2.647	441	1.765	529	2.647	529	35.294	441
8M (4x2M)	82.569	12.353	3.706	618	2.471	741	3.706	741	49.412	618
16M (8x2M)	82.569	19.412	5.824	971	3.882	1.165	5.824	1.165	77.647	971
34M	82.569	42.353	12.706	2.118	8.471	2.541	12.706	2.541	169.412	2.118
68M (2x34M)	82.569	63.529	19.059	3.176	12.706	3.812	19.059	3.812	254.118	3.176
155M (STM1)	82.569	84.706	25.412	4.235	16.941	5.082	25.412	5.082	338.824	4.235

Nota: Na tabela acima "M" significa Mbps e "K" significa Kbps.

² Os preços apresentados encontram-se em Escudos Cabo-Verdianos (ECV) e excluem o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), à taxa legal em vigor.

Tabela 10. Circuitos Internacionais: pricing proposto

Preços aplicáveis aos circuitos digitais internacionais a clientes retalhistas				
Débito	Preço de instalação por circuito	Preço mensal		
		PL em Cabo Verde	TP em função do país de destino (1/2 circuito CVT)	
			Senegal	Portugal
64K	64.220	1.176	26.480	36.641
128K	77.980	1.353	39.720	54.961
192K	77.980	1.529	52.960	73.282
256K	77.980	1.765	66.200	91.602
384K	91.745	2.118	86.061	119.083
512K	91.745	2.529	99.301	137.404
1024K	116.970	4.000	132.401	183.205
1536K	116.970	5.529	148.289	205.190
2M	142.200	7.059	158.881	219.846
4M (2x2M)	142.200	8.824	198.601	274.807
8M (4x2M)	142.200	12.353	278.042	384.730
16M (8x2M)	142.200	19.412	436.923	604.576
34M	142.200	42.353	953.286	1.319.075
68M (2x34M)	142.200	63.529	1.429.928	1.978.613
155M (STM1)	142.200	84.706	1.906.571	2.638.151

Nota: Na tabela acima "M" significa Mbps e "K" significa Kbps.

12. Preços de Backhaul

Esta oferta tem duas componentes, uma que liga as instalações do cliente à CIT e outra que liga a CIT à respetiva ECS. Qualquer das duas ofertas, é direcionada exclusivamente a clientes grossistas.

Para a primeira componente, a ligação será feita através de circuitos nacionais intra-ilha e/ou inter-ilha, consoante a oferta grossista definida acima. No caso da segunda componente, refere-se a débitos de 155 Mbps), conforme tabela abaixo.

Tabela 11. Ligação CIT - ECS

Tipo	Backhaul
155 M	473.924

Nota: Na tabela acima “M” significa Mbps.

13. Qualidade de Serviço

Nesta secção são apresentados os parâmetros de qualidade de serviço (PQS) e os objetivos de desempenho aplicáveis, desagregados por circuitos nacionais e circuitos internacionais. Os PQS são o prazo de instalação, o prazo de reparação de avarias e o grau de disponibilidade. Saliente-se que os circuitos nacionais incluem os circuitos *backhaul*.

13.1. Circuitos nacionais

13.1.1. PQS1 – Prazo Máximo de instalação (nacionais)

Tempo, em dias úteis, que decorre desde a Data de Pedido para a instalação de um circuito até à respetiva Data de Pronto Técnico. Este parâmetro é avaliado mensalmente de acordo com os objetivos definidos na tabela abaixo.

Tabela 12. PQS1 - Prazo Máximo de instalação (nacionais)

Débito do circuito	Objetivo	Ocorrência
inferior a 34 Mbps	20 dias úteis	95%
superior a 34 Mbps	40 dias úteis	95%

Para efeitos de apuramento deste parâmetro, não se contabilizam:

- Os tempos de atraso na instalação resultantes de motivos não imputáveis à CVT, nomeadamente, os tempos de Pendente de Cliente e os tempos de atraso decorrentes de algum facto impeditivo, por parte de entidades alheias à CVT;
- As ocorrências resultantes de eventos classificados como força maior;
- Os circuitos com soluções de securização associadas.

Os atrasos que não sejam imputáveis à CVT, excetuando as situações de Pendente de Cliente, serão sempre analisados e tratados caso a caso, sendo remetida aos Clientes a justificação detalhada para o

atraso e toda a documentação necessária para comprovar que a responsabilidade não é imputável à CVT.

Caso se verifiquem atrasos na instalação de circuitos a pedido de outros operadores e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, por motivos imputáveis à CVTelecom, esta fica obrigada ao pagamento de uma compensação, nos termos abaixo definidos:

- Atraso de 1 a 10 dias – 2% do Preço Mensal do Circuito, por cada dia de atraso;
- Atraso de 11 a 20 dias – 3% do Preço Mensal do Circuito, por cada dia de atraso;
- Atraso de 21 a 30 dias – 4% do Preço Mensal do Circuito, por cada dia de atraso;
- Para atrasos superiores a 30 dias serão aplicados juros de mora, à taxa legal em vigor, sobre o Preço Mensal do Circuito, até ao máximo de duas mensalidades (2 x PMC).

13.1.2. PQS2 – Prazo Máximo de reparação de avarias (nacionais)

Tempo que decorre entre a data/hora em que a CVT receciona uma comunicação de uma participação de avaria válida colocada pelo Cliente (início da contagem do tempo de reparação de avaria) e a data/hora em que a CVT resolve (fim da contagem do tempo de reparação de avaria), deduzidos os períodos de pendência de cliente (Pendente de Cliente identificado em anexo).

Tabela 13. PQS2 - Prazo Máximo de reparação de avarias (nacionais)

Objetivo	Ocorrência
6 horas lineares	80%

Serão excluídas deste parâmetro as participações de avarias cujas causas não sejam imputáveis à CVT, incluindo as devidas a situações de força maior.

Para efeitos de apuramento deste parâmetro, não se contabilizam os tempos de Pendente de Cliente, incluindo os tempos associados a impossibilidade de acesso/cliente ausente, ao período de redistribuição, agendamento e ao agendamento de visitas entre o Cliente e o seu cliente, contabilizados entre a comunicação do agendamento ao Operador e a data/hora agendada.

Caso se verifique algum facto impeditivo, por parte de entidades alheias à CVT, que não permita reparar a avaria no prazo previsto, o respetivo tempo de atraso não será contabilizado para efeitos de apuramento deste parâmetro.

Os atrasos que não sejam imputáveis à CVT, excetuando as situações de Pendente de Cliente, serão sempre analisados e tratados caso a caso, sendo remetida aos Clientes a justificação detalhada para o atraso e toda a documentação necessária para comprovar que a responsabilidade não é imputável à CVT.

Nos casos em que os atrasos na reparação da avaria sejam imputáveis à CVT, haverá direito a compensação aos clientes grossistas e retalhistas, pelo atraso face ao período previsto de reparação, nos termos abaixo definidos:

- Atraso menor ou igual a 25% - Compensação de 25% do Preço Mensal do Circuito;
- Atraso entre 25% e 50% - Compensação de 50% do Preço Mensal do Circuito;
- Atraso entre 50% e 75% - Compensação de 75% do Preço Mensal do Circuito;
- Atraso superior a 75% - Compensação de 100% do Preço Mensal do Circuito.

13.1.3. PQS3 – Grau de disponibilidade (nacionais)

O grau de disponibilidade corresponde à percentagem de horas disponíveis (em condições de funcionamento) relativamente ao número potencial de horas de serviço do parque médio do conjunto de circuitos de um determinado tipo, no período em referência, para cada Cliente.

Tabela 14. PQS3 – Grau de disponibilidade (nacionais)

Objetivo	Ocorrência
99,85%	100%

O circuito é considerado indisponível durante o período de tempo que decorre entre a receção, na CVT, da comunicação, por parte do Cliente, de uma avaria imputável à CVT e a sua resolução, sendo descontados os tempos de Pendente de Cliente, conforme já referido a respeito do PQS2.

O grau de disponibilidade do parque médio de cada conjunto de circuitos, do Cliente, é calculado trimestralmente, utilizando a seguinte fórmula:

$$GD (\%) = \frac{24 \times N \times P - I}{24 \times N \times P} \times 100$$

Em que:

GD(%) = Grau de disponibilidade do conjunto de circuitos;

N = N.º de dias do período considerado;

P = Parque médio do conjunto de circuitos no período considerado;

I = Tempo de reparação de avarias acumulado para o conjunto de circuitos, em horas, no período considerado.

13.2. Circuitos internacionais

Para efeitos do apuramento de indicadores não serão considerados os motivos de interrupção de serviço que em seguida se descrevem:

- Qualquer falha ou indisponibilidade de serviço associada a cortes ou interrupções programadas dos sistemas de cabos submarinos;
- Qualquer falha ou indisponibilidade de serviço associada a interrupções programadas da rede da CVT;
- Qualquer falha ou indisponibilidade de serviço resultante da ação, inação ou outra responsabilidade atribuída ao cliente;
- Qualquer falha ou indisponibilidade de serviço resultante de um evento de força maior conforme devido na secção 14.6.

13.2.1. PQS4 – Prazo Máximo de instalação (internacionais)

Tempo, em dias úteis, que decorre desde a data de pedido para a instalação de um circuito até à respetiva data de pronto técnico. Este parâmetro é avaliado mensalmente de acordo com os objetivos definidos na tabela abaixo.

Tabela 15. PQS4 - Prazo Máximo de instalação (internacionais)

Objetivo	Aplicação
45 dias úteis	Por circuito

13.2.2. PQS5 – Prazo Máximo de Reparação de avaria (internacionais)

Tempo (horas lineares) que decorre desde a data e hora da participação da avaria num circuito até à respetiva data e hora de reposição do serviço. Este parâmetro é avaliado mensalmente de acordo com os objetivos definidos na tabela abaixo.

Tabela 16. PQS5 - Prazo Máximo de Reparação de avaria (internacionais)

Objetivo	Aplicação
10 horas lineares	Por avaria efetiva

13.2.3. PQS6 – Grau de disponibilidade de serviço (internacionais)

Por disponibilidade de serviço entende-se o tempo em que um serviço está operacional durante um determinado período base de medição. Considera-se que um circuito internacional está disponível quando existe transmissão de sinais em ambos os sentidos. Por outro lado, considera-se indisponibilidade de serviço os períodos de tempo correspondentes a momentos de inoperacionalidade notificados pelo cliente e confirmados pela CVT.

Tabela 17. PQS6 – Grau de Disponibilidade de serviço

Objetivo	Aplicação
99,85%	Por circuito

A disponibilidade de um circuito é definida como sendo o tempo de operacionalidade do circuito, em função do tempo potencial de funcionamento, num determinado período, sendo habitualmente apresentada em percentagem.

Assim, o cálculo do grau de disponibilidade de serviço para um circuito internacional é efetuado trimestralmente, através da expressão apresentada em seguida:

$$\text{Grau de disponibilidade (\%)} = \frac{A - B}{A} \times 100$$

Em que:

A – Tempo potencial de funcionamento para o período em causa;

B – Tempo de indisponibilidade durante o respetivo período em causa.

14. Disposições legais

14.1. Informação e Confidencialidade

A CVT e o Cliente obrigam-se a trocar, entre si, toda a informação necessária no âmbito da presente Oferta, a qual permanece propriedade de quem a transmite, obrigando-se quem a recebe a efetuar o tratamento da mesma e a mantê-la confidencial, nos termos legais e aqui estabelecidos.

A CVT e o Cliente obrigam-se, ainda, a restringir o acesso e utilização da informação confidencial que entre eles seja trocada, aos empregados que, por força das funções que exercem, careçam de a conhecer e/ou de a utilizar.

Por informação protegida ou confidencial entende-se toda a informação escrita, verbal ou constante de suportes informáticos, de natureza financeira, comercial ou tecnológica, designadamente saber-fazer, dados financeiros, tecnológicos e comerciais, listas de clientes, dados de tráfego ou quaisquer outras informações relativas à atividade da CVT ou do Cliente, bem como toda a informação que seja expressamente classificada como confidencial por quem a transmite.

A CVT e o Cliente obrigam-se reciprocamente a manter confidencial a informação recebida e como tal classificada, evitando, com o mesmo zelo com que protegem a sua própria informação confidencial, que a mesma seja transmitida a terceiros, com exceção daqueles a quem, por força desta Oferta e das relações contratuais que, no seu âmbito, mantêm com a CVT ou com o Cliente, assista legitimamente o direito de acesso à referida informação.

Compete à CVT e ao Cliente assegurar que os terceiros referidos na parte final do parágrafo anterior cumprirão as obrigações de confidencialidade definidas nesta oferta.

Não se considera abrangida pela obrigação de confidencialidade a informação:

- a) Que é ou se torna publicamente conhecida sem que tal seja devido a conduta ilícita de quem a recebe;
- b) Que é transmitida pela CVT ou pelo Operador a terceiros sem que tenha havido violação do estabelecido nesta Oferta em matéria de confidencialidade;
- c) Cuja divulgação tenha sido autorizada pela CVT ou pelo Operador, conforme for o caso.

A CVT e o Operador ficam desde já autorizados a divulgar informação confidencial:

- a) À ANAC;
- b) Às autoridades judiciais em situações de litígio entre a CVT e o Operador, caso em que se disponibilizará a informação relevante à resolução do mesmo ;
- c) Quando a informação em causa seja solicitada por uma autoridade pública com poderes para o efeito.

A CVT e o Cliente poderão revelar informações tidas por confidenciais nos termos desta oferta se tal for imposto por lei ou por decisão judicial ou administrativa, obrigando-se a informar imediatamente o

proprietário da referida informação confidencial de tal facto, bem como a limitar a revelação ao que lhe for imposto, com indicação expressa de que a informação prestada foi classificada como confidencial.

A violação da obrigação de confidencialidade, aqui prevista, constitui incumprimento da presente Oferta, devendo a CVT ou o Cliente, conforme for o caso, indemnizar o outro de todos os prejuízos decorrentes dessa violação.

A obrigação de confidencialidade, resultante do disposto nesta oferta, vincula a CVT e o Cliente por um período de 5 (cinco) anos, contados a partir da data da cessação de efeitos da ORCA relativamente ao Cliente.

14.2. Direitos de Propriedade Intelectual

Os direitos de propriedade intelectual da CVT ou do Cliente, criados ou desenvolvidos no âmbito desta Oferta, permanecem propriedade de quem os concebeu ou desenvolveu, não constituindo a ORCA título translativo de qualquer desses direitos para o outro.

14.3. Resolução de Litígios

Qualquer litígio sobre a interpretação, validade ou execução da presente Oferta que não seja sanado amigavelmente pela CVT e pelo Operador de acordo com os procedimentos previstos no parágrafo seguinte, poderá ser resolvido mediante recurso à ANAC, ao abrigo do disposto no artigo 9º do Decreto-Legislativo n.º 7/2005, de 24 de novembro.

A CVT e o Cliente comprometem-se a desenvolver todos os esforços no sentido de resolver, de forma consensual, todo e qualquer litígio emergente desta oferta. Para o efeito, qualquer questão deverá ser suscitada por escrito, com indicação expressa dos motivos que a fundamentam, e remetida à outra, a qual se deverá pronunciar, pela mesma forma, num prazo máximo de 15 (quinze) dias. Findo este prazo e caso a questão não tenha sido, entretanto, solucionada, a CVT e o Cliente desenvolverão os seus melhores esforços para chegarem a acordo num novo prazo máximo de 15 (quinze) dias. Não havendo acordo, será aplicável o disposto no parágrafo anterior.

A informação trocada entre a CVT e o Cliente com vista à resolução amigável do litígio existente, designadamente declarações de posição ou ofertas de acordo, será tratada como informação confidencial, não podendo ser utilizada sem a prévia autorização do outro, concedida por escrito.

14.4. Interrupção e Suspensão do Serviço

A CVT poderá interromper ou suspender, total ou parcialmente, a prestação dos serviços objeto desta oferta, em caso de incumprimento pelo Cliente, de alguma das condições dela constantes ou de violação da legislação em vigor, sem prejuízo das indemnizações a que tenha direito.

Constituem, designadamente, causas de interrupção ou suspensão da prestação dos serviços:

- a) A falta de segurança da rede da CVT que possa afetar o seu normal funcionamento ou constituir uma ameaça à integridade física de qualquer pessoa;
- b) A violação da integridade da rede da CVT;
- c) Falta ou atraso no pagamento dos preços devidos no âmbito da presente Oferta.

No caso de interrupção ou suspensão da prestação dos serviços por falta ou atraso no pagamento dos preços devidos no âmbito da presente Oferta, previsto na alínea c) *supra*, a CVT informará o Cliente da data e causa da interrupção ou suspensão dos serviços, com 30 (trinta) dias de antecedência em relação à data da efetiva interrupção ou suspensão dos serviços.

A CVT poderá, ainda, interromper ou suspender, temporariamente, algum ou alguns dos serviços objeto desta Oferta, caso se verifique:

- a) Uma situação de emergência ou de força maior;
- b) A necessidade de efetuar operações de controlo, ajustes ou manutenção de rotina, com a finalidade de assegurar o bom funcionamento da sua rede.

As operações previstas na alínea b) anterior, efetuar-se-ão, sempre que possível, em data previamente acordada entre a CVT e o Cliente.

14.5. Segurança e Proteção

A CVT e o Cliente são responsáveis pela proteção das respetivas redes, devendo tomar, para o efeito, todas as medidas necessárias para que a sua rede e os seus equipamentos:

- a) Não coloquem em perigo a saúde dos colaboradores ou clientes finais do outro;
- b) Não provoquem qualquer deterioração na operação da rede e dos equipamentos do outro;
- c) Não afetem a qualidade dos serviços prestados.

14.6. Força Maior

Se, durante a prestação dos serviços abrangidos pela presente Oferta, ocorrer um caso de força maior (conforme abaixo definido) que impeça a prestação pontual dos serviços acordados, nas datas e prazos fixados, será o prazo para o cumprimento protelado por um período correspondente ao atraso verificado, sem prejuízo de serem desenvolvidos pela CVT e pelo Operador todos os esforços ao seu alcance para minimizar as consequências do evento.

Entende-se por caso de força maior, todo o evento, imprevisível e inevitável, cujos efeitos se produzam independentemente da vontade ou das circunstâncias próprias da CVT ou do Cliente que as impeça, total ou parcialmente, definitiva ou temporariamente, de cumprir as suas obrigações (“Força Maior”), nomeadamente:

- a) Condições climáticas extremas (v.g. ocorrência de trombas de água, tufões, raios/descargas atmosféricas, inundações extremas e ventos fortes);
- b) Atos de terceiros (v.g. ações de terceiros sobre equipamentos, recursos de rede ou infraestruturas da CVT, decorrentes de obras, acidentes ou outros);
- c) Roubo/Furto (v.g. ações de roubo/furto de equipamento, recursos de rede ou infraestrutura da CVT);
- d) Vandalismo (v.g. ações de vandalismo ou sabotagem, de equipamento, recursos de rede ou infraestrutura, incluindo por exemplo tiros);
- e) Incêndio (v.g. ocorrência de incêndios que danifiquem ou degradem equipamentos, recursos de rede ou infraestruturas da CVT);

- f) Catástrofes naturais (v.g. ocorrência de terremotos/tremores de terra, ciclones, tsunamis e outras);
- g) Atos fortuitos (v.g. ocorrência de guerra, revolta, tumulto, ataque terrorista, derrube de árvores, queda de edifícios, ataques de roedores, atos de subversão, insurreição civil, decisões governamentais ou alteração da ordem pública, bloqueio económico, greves gerais de âmbito nacional, epidemias e explosões).

14.7. Limitação de Responsabilidade

A responsabilidade da CVT e do Cliente, no âmbito dos serviços prestados ao abrigo da presente Oferta, é restrita aos danos diretos, não sendo indemnizáveis os danos indiretos, lucros cessantes ou perdas de negócio.

14.8. Legislação Aplicável

Em tudo o que não estiver regulado na presente oferta observar-se-ão as disposições relevantes do Decreto-Legislativo n.º 7/2005, de 28 de novembro, bem como as Deliberações da ANAC emitidas ao abrigo do mesmo e demais legislação aplicável.

Em caso de divergência entre as condições gerais desta oferta e qualquer dos seus Anexos, prevalecem as primeiras.

15. Histórico de versões

Versão	Publicação	Descrição resumida das alterações	Entrada em vigor
V1	2014.01.31	Versão decorrente das Deliberações da ANAC n.º 05/CA/2010, de 23 de dezembro, Deliberação n.º 01/CA/2011, de 2 de fevereiro, Deliberação n.º 02/CA/2013, de 21 de fevereiro, as alterações resultantes da Deliberação nº13/CA/2013, de 17 de Outubro e da carta 97/ANAC/13, de 25 de Junho	2014.01.31

Anexo 1. Procedimento de fornecimento dos serviços

O presente anexo estabelece os procedimentos de fornecimento dos serviços prestados no âmbito da ORCA, incluindo os procedimentos de encomenda, as situações de pedidos pendentes e a conclusão dos pedidos de encomenda.

1. Tipos de pedidos

Os principais tipos de pedido disponíveis, no âmbito da oferta de circuitos alugados, são os seguintes:

- Instalação de um circuito;
- Cancelamento do pedido de instalação de um circuito;
- Alteração de um circuito ativo;
- Cancelamento do pedido de alteração de um circuito ativo;
- Desmontagem de um circuito ativo;
- Cancelamento do pedido de desmontagem de um circuito ativo.

Apresenta-se, de seguida, uma breve definição de cada um desses pedidos.

1.1. Instalação de um circuito

Entende-se por instalação de um circuito a disponibilização de uma nova ligação entre duas moradas distintas.

No caso de um pedido de instalação de um circuito alugado de 64 kbps ou de N x 64kbps, num PTR onde exista capacidade disponível nos links de suporte instalados, deverá ser indicado o Time Slot onde entregar o mesmo. Caso o Cliente pretenda a instalação de um novo link de suporte, deverá indicá-lo explicitamente no pedido, estando a respetiva disponibilização sujeita à análise da CVT.

1.2. Cancelamento de um pedido de instalação de um circuito

O cancelamento de um pedido de instalação ocorre quando o Cliente informa a CVT que já não pretende a instalação do circuito. Este pedido só será aceite caso não esteja concluído o processo de instalação.

O Cliente poderá proceder ao cancelamento de um pedido de instalação de um circuito, estando sujeito ao pagamento à CVT do montante equivalente ao preço da respetiva instalação, a menos que esse cancelamento seja motivado por um atraso na instalação do circuito imputável à CVT superior a 15 (quinze) dias, caso em que não é devido qualquer valor pelo Cliente.

1.3. Alteração de um circuito ativo

Entende-se por alteração de um circuito ativo qualquer modificação que altere as características de um circuito já em funcionamento. Em concreto, o Operador pode solicitar os seguintes tipos de alterações a um circuito por si contratado:

- **Mudança interior:** alteração do percurso de um circuito dentro das instalações sob a responsabilidade do Cliente, numa mesma morada, desde que tal não obrigue à alteração do Ponto de Distribuição (PD);
- **Mudança exterior:** alteração de um dos PTR de um circuito para uma nova morada ou alteração do percurso do circuito na mesma morada, quando tal obriga à alteração do PD;
- **Alteração de débito:** aumento (*upgrade*) ou redução (*downgrade*) do débito binário do circuito;
- **Alteração de interface para circuitos até 2 Mbps (excluindo 2048 kbps):** alteração do interface que permite ao Operador sincronizar-se com a rede da CVT, o que pode implicar também a alteração do equipamento terminal, e que geralmente diz respeito a mudanças de G.703/G.704 para V.35 ou X.21, ou vice-versa;
- **Alteração de Time Slot:** corresponde à alteração dos Time Slots ocupados por um circuito a 64 kbps ou a N x 64 kbps fornecido num link de suporte a 2 Mbps (interface G.703/G.704), para outros Time Slots, no mesmo link de suporte;
- **Alteração de link de suporte:** corresponde à transferência de um circuito a 64 kbps ou a N x 64 kbps (com interface G.703/G.704, X.21 ou V.35), de um link de suporte a 2 Mbps para um outro link de suporte a 2 Mbps existente, num mesmo PTR;
- **Alteração de ficha de terminação do circuito:** alteração das fichas de terminação dos circuitos, instaladas por defeito pela CVT, por uma qualquer outra ficha existente na corrente de abastecimento da CVT, a pedido do Operador, podendo implicar a instalação de novos cabos, nomeadamente a substituição de cabo microcoaxial por cabo coaxial, bem como outras possibilidades;
- **Alteração de funcionalidade CRC4 (ativação/desativação):** pedido de alteração do estado (ativado/desativado) do parâmetro de taxa de erro CRC4, o qual permite aos Operador monitorizar a taxa de erro dos circuitos de débito igual ou superior a 64 kbps;
- **Alteração da entidade:** aplica-se quando o Operador solicita a alteração de titularidade do circuito, que lhe foi originalmente alugado pela CVT, ou i) para outra entidade juridicamente distinta, caso em que estaremos perante uma cedência de titularidade do circuito, sujeita, neste caso, a autorização da CVT, ou ii) para uma entidade que lhe suceda, incorporando os seus direitos e obrigações, embora, se aplicável, com redenominação social diferente.

A data para a qual o Cliente pretende a disponibilização da alteração ao circuito existente (Data Objetivo para a alteração) deverá ser indicada aquando da formalização do pedido, a qual não poderá ser, salvo acordo em contrário da CVT, inferior a 30 (trinta) dias, contados a partir da Data de Pedido.

Caso uma alteração a um circuito se encontre em situação de Pendente de Cliente por um período superior a 30 dias, seguidos ou intercalados, após a Data de Pedido, a CVT assumirá a desistência do respetivo pedido por parte do Operador e procederá, conseqüentemente, ao cancelamento da encomenda da alteração ao circuito, tendo a CVT direito a reclamar uma indemnização de montante

equivalente ao preço da respetiva alteração, continuando a faturar o circuito nos mesmos termos em que o fazia antes do pedido de alteração.

1.4. Cancelamento de um pedido de alteração de um circuito ativo

O cancelamento de um pedido de alteração ocorre quando o Cliente informa a CVT que já não pretende a alteração desse circuito existente. Este pedido só será aceite caso seja viável e não esteja concluído o processo de alteração.

O Cliente poderá proceder ao cancelamento de um pedido de alteração de um circuito estando sujeito ao pagamento à CVT do montante equivalente ao preço da respetiva alteração.

1.5. Desmontagem de um circuito ativo

Entende-se por desmontagem de um circuito ativo o desligamento de um circuito em funcionamento e a retirada do equipamento terminal associado.

A Data Objetivo para a qual o Cliente pretende a desmontagem do circuito deverá ser indicada aquando da formalização de cada pedido e não poderá ser, exceto se houver concordância da CVT, inferior a 15 (quinze) dias, contados a partir da Data de Pedido do Cliente.

No caso da CVT não conseguir proceder à desmontagem do equipamento e demais material da sua propriedade no prazo de 15 (quinze) dias a contar da desmontagem do circuito, por razões imputáveis ao Cliente, este ficará obrigado a indemnizar a CVT no montante equivalente ao valor de substituição dos respetivos materiais e equipamentos.

1.6. Cancelamento de um pedido de desmontagem de um circuito ativo

O cancelamento de um pedido de desmontagem de um circuito ativo ocorre quando o Cliente informa a CVT que já não pretende a desmontagem desse circuito.

Caso o Cliente solicite o cancelamento de um pedido de desmontagem de um circuito, a CVT reserva-se o direito de faturar o montante equivalente ao preço de instalação do circuito em causa, caso já tenha dado início ao processo de retirada do circuito.

O pedido para cancelamento de desmontagem só é aceite caso ocorra num prazo de 10 (dez) dias, contados a partir da Data de Pedido de desmontagem, salvo acordo em contrário da CVT.

2. Procedimento de encomenda

O Cliente deve colocar a encomenda junto da CVT, por correio eletrónico, para o endereço circ.cliente@cvt.cv e para o Gestor de Cliente, através do preenchimento do formulário para

encomenda dos serviços prestados no âmbito desta Oferta. O formulário é disponibilizado mediante pedido do Cliente à CVT.

Os campos constantes desse formulário são os seguintes:

- a) Nome do Cliente.
- b) Dados relativos à encomenda e ao circuito:
 - Referência da encomenda: código a indicar pelo Cliente;
 - Data do pedido do Cliente (Data de Pedido);
 - Data de receção da encomenda na CVT;
 - Tipo de encomenda:
 - Circuito novo (N);
 - Mudança interior (MI);
 - Mudança exterior (ME);
 - Upgrade* ou aumento de débito (UPG);
 - Downgrade* ou diminuição do débito (DWG);
 - Desmontagem (D);
 - Cancelamento de encomenda (C);
 - Outro tipo de alterações das características dos circuitos (AC, e.g., alteração de interface, alteração de Time Slot, alteração de link de suporte, alteração de modem).
 - ID de serviço ;
 - Serviço: Circuitos nacionais intra-ilha; Circuitos nacionais inter-ilha; Circuitos Backhaul; Circuitos Internacionais;
 - Tipo de circuito: Analógico/Digital;
 - Débito;
 - Data Objetivo.
- c) Características do PTR1 e do PTR2:
 - Entidade;
 - Morada;
 - Localidade;
 - Código postal;
 - Interface: G.703, V.35, X.21, ...;
 - Contacto para instalação;
 - Telefone;
 - Fax.
- d) Observações.

A correta aceitação de uma encomenda pela CVT, para os diversos tipos de pedidos, exige que o Cliente indique os dados constantes do ponto 2 deste Anexo.

DADOS A INDICAR PELO OPS	Instalação Circuito Analógico	Instalação Circuito Digital	Alteração Contratual	Mudança Exterior	Mudança Interior	Alteração de Débito	Alteração de Qualidade	Alteração do nº de Fios	Alteração de Modem	Alteração de Interface	Alteração do Tipo de Utilização	Desmontagem de Circuito	Cancelamento de Pedido
Nome do OPS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ano	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ref. da Encomenda	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Data do pedido do OPS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tipo de Encomenda	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ID de serviço			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Antigo ID de serviço				✓	✓	✓							
Utilização	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tipo de Circuito	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Nº de Fios	✓							✓					
Qualidade	✓						✓						
Débito		✓		✓	✓	✓							
Data Objectivo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Entidade do PTR 1 / 2	✓	✓		✓	✓								✓
Morada do PTR 1 / 2	✓	✓		✓	✓				✓	✓	✓		✓
Localidade do PTR 1 / 2													
Cód_Postal do PTR 1 / 2	✓	✓		✓	✓				✓	✓	✓		✓
Interface do PTR 1 / 2	✓	✓		✓	✓				✓	✓	✓		✓
IID de serviço do link de suporte do PTR 1/2		✓		✓	✓	✓			✓	✓	✓		
Time Slots do PTR 1 / 2		✓		✓	✓	✓			✓	✓	✓		
Identificação do comutador do OPS no PTR 1 / 2				✓	✓				✓	✓	✓		✓
Contacto para instalação do PTR 1 / 2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Telefone associado ao PTR 1 / 2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fax associado ao PTR 1 / 2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Observações	Preenchimento facultativo												

O ponto de situação dos pedidos do Cliente será efetuado pela CVT, com uma periodicidade semanal, sendo o mesmo enviado por e-mail.

O Cliente deverá fornecer os contactos que permitam à CVT esclarecer eventuais dúvidas relacionadas com os pedidos efetuados. Analogamente, o Cliente poderá contactar os canais de atendimento disponibilizados pela CVT, apresentados no Anexo 2 do presente documento, para obter esclarecimentos sobre a situação dos pedidos de circuitos.

Uma vez colocado um pedido de instalação/alteração de circuitos, é da responsabilidade da CVT assegurar a instalação das infraestruturas até ao(s) ponto(s) de fronteira.

Caso não seja possível à CVT assegurar a instalação das infraestruturas até ao(s) ponto(s) de fronteira, pelo facto de não estarem concluídos os trabalhos de instalação da responsabilidade do Cliente, a CVT deverá ser informada, pelo Cliente, da conclusão desses trabalhos, por forma a poder levar a cabo os trabalhos de instalação da sua responsabilidade.

Nas encomendas de circuitos extremo-a-extremo devem ser observadas as seguintes especificidades no preenchimento dos campos indicados:

- Campo Serviço: os valores possíveis são: “Circuitos nacionais”; “Circuitos *Backhaul*”; “Circuitos Internacionais”.
- Campo “Observações”: no caso de circuitos com débito de 64 kbps ou de N x 64 kbps para os quais o Operador pretenda a instalação de um novo link de suporte, em local onde já existe um link ainda com capacidade disponível, deverá ser colocada neste campo a indicação “Entregar em novo link de suporte”, a referência interna do Operador e os Time Slots pretendidos, designadamente, “TS x a y”.

3. Situações de pedidos pendentes

Considera-se situação de pendência a impossibilidade de instalação e/ou disponibilização do serviço, a qual se pode dever a razões imputáveis à CVT (Pendente da CVT) ou ao Operador (Pendente de Cliente).

3.1. Pendente da CVT

Considera-se que um pedido se encontra pendente da CVT quando o processo de instalação, alteração e/ou reparação de um circuito está suspenso por motivos imputáveis à CVT.

A título de exemplo, algumas situações que podem constituir causa de pendência da CVT são a falta de recursos de rede, a inexistência de projeto de instalação, o projeto encontrar-se em fase de execução ou a falta de material/equipamento.

3.2. Pendente de Cliente

Considera-se que um pedido se encontra Pendente de Cliente quando o processo de instalação, alteração e/ ou reparação de um circuito está suspenso por motivos exclusivamente imputáveis ao Operador, impedindo a CVT de prosseguir os trabalhos da sua responsabilidade, e em que o Operador é notificado de tal situação.

A título de exemplo, algumas situações que podem constituir causa de Pendente de Cliente são a colocação de morada incorreta, a impossibilidade de acesso por ausência do contacto do Operador, o tempo associado ao agendamento de visitas entre o Operador e o seu cliente final, o desconhecimento do pedido ou do local exato onde deve ser instalado o circuito (por parte do responsável pelas instalações onde o mesmo se pretende instalar) e o facto dos edifícios ainda se encontrarem em construção ou por motivos de obras nas instalações.

4. Conclusão dos pedidos de encomenda

A CVT informará o Cliente da data de pronto técnico das encomendas satisfeitas constantes do ponto de situação, referido na secção 1 deste anexo.

Anexo 2. Procedimento de operação, manutenção e gestão

O presente anexo estabelece os procedimentos de operação, manutenção e gestão associados aos serviços prestados no âmbito da ORCA.

Constituem, designadamente, objeto deste anexo, os procedimentos associados à gestão do serviço, ao planeamento e previsões, aos Pendentes de Cliente, às reuniões de controlo, à gestão de avarias e ao planeamento de trabalhos na rede.

1. Gestão do serviço

O Cliente deverá contactar o seu Gestor de Cliente na CVT ou, se este ainda não lhe tiver sido atribuído, o e-mail circ.cliente@cvt.cv.

Posteriormente, na relação técnico/comercial com o Cliente, a CVT disponibiliza ao Cliente os seguintes canais de atendimento:

- Um Gestor de Cliente, para efeitos de negociação de contratos, esclarecimento de dúvidas ou aconselhamento técnico;
- O Atendimento Comercial (ATC), para efeitos de colocação de encomendas de circuitos;
- O Centro Nacional de Gestão de Redes, para efeitos de participação de avarias.

Na Figura 1 são apresentados os interfaces disponibilizados pela CVT no relacionamento técnico/comercial com o Cliente.

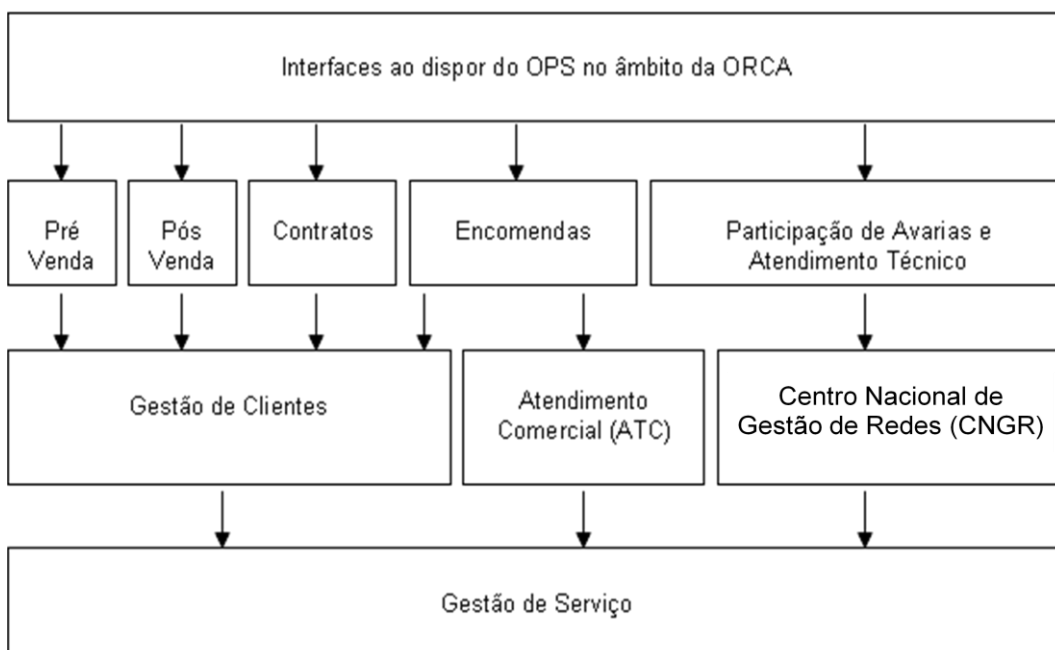


Figura 1. Interface disponibilizado ao Cliente

Os contactos dos diversos interfaces são os seguintes:

- **Gestão Comercial:**
E-mail e telefone de contacto, os quais serão indicados após a atribuição de um Gestor de Cliente.
- **Atendimento Comercial:**
E-mail: circ.cliente@cvt.cv
Horário de atendimento: dias úteis das 8h00 às 12h30 e das 14h30 às 18h00.
- **Centro de Atendimento a Clientes e Prestadores de Serviços:**
Telefone: 8001011 (número verde)
Horário de atendimento: 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

2. Planeamento e previsões

Por forma a garantir um correto planeamento e uma otimização dos recursos da CVT, necessários à evolução da ORCA, o Cliente obriga-se a disponibilizar à CVT, até 30 de Junho de cada ano, um plano previsional de necessidades de circuitos para o ano seguinte.

Ou seja, até 30 de Junho do ano N, o Cliente deverá disponibilizar o plano referente ao ano N+1, onde será indicada, por trimestre, a previsão do número, tipo, débito e pontos terminais dos circuitos alugados.

O plano será revisto trimestralmente no decorrer do ano N+1, devendo ser remetido à CVT na última semana de cada trimestre do ano N+1.

Os Clientes devem igualmente enviar à CVT, até 30 de Junho de cada ano, uma previsão meramente indicativa para o ano N+2.

Aquando da adesão do Cliente à ORCA, aquele remeterá à CVT o plano relativo aos quatro trimestres subsequentes.

A informação a ser fornecida à CVT será tratada como confidencial e será utilizada apenas para os fins a que se destina.

A CVT reserva-se o direito de, em qualquer momento, poder apresentar à ANAC questões relativas à procura apresentada pelo Cliente, ao seu grau de adequação e à sua relação com a viabilidade da CVT poder implementar essa procura.

A apresentação do plano previsional não dispensa o pedido formal dos circuitos à CVT, de acordo com os procedimentos descritos no Anexo 3.

No caso em que a capacidade necessária exceda o previsto pelo Cliente, a CVT fará os possíveis para garantir a provisão do excedente em relação ao planeado. Neste caso, os prazos de instalação serão negociados caso a caso.

A CVT reserva-se o direito de exigir ao Cliente o ressarcimento de eventuais custos em que incorreu por falta de rigor nas estimativas apresentadas pelo Cliente.

3. Acompanhamento e controlo

Sempre que se justifique e por acordo entre a CVT e o Cliente, serão realizadas reuniões de controlo operacional entre as partes.

Estas reuniões destinam-se a discutir situações de pendência, nas quais se tenham constatado constrangimentos operacionais que obviem à concretização das datas inicialmente acordadas.

Para aumentar a eficácia destas reuniões, 3 dias antes da data marcada, o Cliente remeterá à CVT uma listagem de todos os pedidos pendentes de Cliente, assinalando aqueles cujas datas de satisfação são críticas. Também a CVT, com a mesma antecedência, remeterá ao Cliente uma listagem de todos os pedidos pendentes da CVT, indicando o motivo da pendência e o prazo previsto para resolução da mesma.

4. Gestão de avarias

Esta secção descreve os principais processos a adotar com vista ao restabelecimento dos serviços.

Em caso de problemas relacionados com a qualidade de serviço associada aos serviços abrangidos pela ORCA, para um determinado circuito, competirá ao Cliente contactar a CVT, com vista a resolver os problemas identificados com a maior brevidade possível.

Na participação da avaria, o Cliente deverá fornecer todos os dados necessários para o correto registo e despiste da mesma pela CVT, indicando, para além da Referência de Serviço da CVT do circuito em causa, em qual dos PTR foi verificada a eventual avaria, qual o sintoma da avaria e quais os contactos para efeitos técnicos e de comunicação do fecho da avaria.

Caso a CVT identifique a existência de uma avaria, iniciará todos os procedimentos necessários com vista à sua resolução, comunicando ao Operador a existência da mesma.

Para o efeito, a CVT e o Cliente estão obrigados a disponibilizar um serviço de atendimento permanente, para comunicação de informação relativa a avarias que funcione 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

5. Procedimento de participação de avarias

Antes de efetuar qualquer participação de avaria, o Cliente deverá certificar-se da sua existência e de que a mesma não resulta de causas que lhe sejam imputáveis, nomeadamente problemas na sua rede.

Em caso de avaria e sem prejuízo do disposto no parágrafo anterior, deve o Operador comunicá-la, de imediato, ao Centro de Atendimento a Clientes da CVT, disponibilizando a informação suficiente que conduza à fácil deteção e diagnóstico da avaria.

A CVT atribuirá um número de referência (número da avaria) a cada participação de avaria, com vista à sua correta identificação e disponibilizará ao Cliente essa informação.

A CVT iniciará, de imediato, as diligências necessárias para a deteção e para a reparação da avaria. O Cliente deverá prestar a necessária cooperação à CVT e deverão ambos manter-se reciprocamente informados sobre os factos que possam interferir com os serviços prestados.

Quando a avaria se localizar nas instalações do cliente final do Cliente, caberá a este contactar o seu cliente final, no sentido da CVT aceder às suas instalações para a resolução da avaria, devendo o Cliente assegurar igualmente o acesso a essas instalações por um período de 4 (quatro) horas. Para o efeito, a CVT deverá efetuar todas as diligências necessárias junto do Cliente, sem prejuízo de acordo em contrário entre o Cliente e a CVT.

No caso de impossibilidade de acesso às instalações do cliente final do Cliente por motivo que não seja imputável à CVT, o tempo de duração da avaria será suspenso pelo período em que se verifique tal impossibilidade.

Aquando da conclusão do processo, a CVT informará o Cliente em conformidade, solicitando-lhe a respetiva confirmação. O Cliente disporá de um período de 4 (quatro) horas úteis para o efeito, findo o qual a CVT considerará fechada a participação de avaria, exceto se o Operador informar entretanto que o problema se mantém.

Caso se venha a verificar que a causa da avaria é imputável ao Cliente e/ou ao seu cliente final, a CVT terá o direito de se fazer ressarcir dos custos incorridos na tentativa de resolução dessa mesma avaria, aplicando-se os preços definidos na secção 16.

6. Planeamento de trabalhos na rede

Salvo condições excecionais devidamente fundamentadas, tendo sempre em consideração a necessidade de restabelecimento do serviço aos clientes no menor prazo possível, e sem prejuízo para a execução de todas as ações que permitam minimizar impactos adversos a nível da qualidade de serviço e da capacidade de expansão da oferta de serviços aos clientes, qualquer das partes comunicará previamente à outra interrupções ou suspensões temporárias de serviço decorrentes de ações previsíveis a realizar no âmbito da manutenção da sua rede, independentemente da duração das ações a realizar.

A parte em causa providenciará esta informação de aviso prévio, bem como as correspondentes justificações, com a maior antecedência que lhe seja operacionalmente possível e tendo em atenção a minimização da afetação do serviço prestado pela outra parte.

Anexo 3. Procedimento de faturação e pagamento

1. Princípios gerais

A faturação dos serviços prestados no âmbito da ORCA será efetuada mensalmente, salvo acordo em contrário, com base nos preços descritos na secção 16 da presente oferta, correspondendo o período de faturação ao mês civil.

As faturas serão emitidas em Escudo Cabo Verdiano (CVE) e incluem o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), à taxa legal em vigor, devidamente evidenciado.

As faturas deverão ser liquidadas no prazo nelas indicado, sendo que, sobre os valores em dívida, incidirão juros de mora à taxa prevista na Portaria nº 12/97, de 24 de Março.

Caso o Cliente pretenda apresentar uma reclamação relativamente a uma fatura emitida pela CVT, deverá fazê-lo no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da data da respetiva emissão, mantendo-se, contudo, a obrigatoriedade de pagamento da fatura no prazo indicado.

2. Instalação e mensalidades dos circuitos

A mensalidade do circuito é faturada no mês civil a que diz respeito.

No mês em que o circuito é instalado, é devido, pelo Cliente, o montante correspondente ao preço de instalação e a 1/30 da mensalidade, por cada dia que decorrer desde a Data de Início de Faturação até ao final desse mês. Estes valores serão incluídos na fatura do próprio mês ou dos meses seguintes.

Um novo circuito começa a ser faturado na Data de Início de Faturação, a qual corresponde a uma das seguintes datas:

- Data de Pronto Técnico;
- Data de Pedido quando um circuito se encontra em situação de pendente de cliente por um período superior a 30 dias seguidos ou intercalados.

3. Alteração de circuito ativo

O preço da alteração de um circuito ativo é incluído na fatura relativa ao mês civil seguinte ao da Data de Pronto Técnico da alteração.

A data de efeitos de faturação de uma alteração a um circuito corresponde à Data de Pronto Técnico da alteração.

No mês civil em que ocorre a alteração de um circuito é faturada a mensalidade associada a esse circuito previamente à alteração.

No mês civil seguinte, essa mesma mensalidade é creditada, faturando-se, para além do preço da alteração supra mencionado, o seguinte:

- 1/30 da mensalidade do circuito antes da alteração por cada dia decorrido desde o primeiro dia do mês até ao dia anterior à data de efeitos de faturação da alteração;
- 1/30 da mensalidade aplicável ao circuito após a alteração por cada dia que decorrer deste a data de efeitos de faturação da alteração (incluindo o próprio dia), até ao final desse mês.

Caso não seja processada a correção da faturação no mês civil seguinte ao da Data de Pronto Técnico da alteração o disposto nos parágrafos supra será adaptado em conformidade.

4. Desmontagem de circuito ativo

A faturação de um circuito para o qual foi efetuado um pedido de desmontagem cessa na Data Objetivo para a qual o Cliente pretende a desmontagem do circuito.

Em caso de desmontagem de um circuito, o valor da mensalidade, a pagar pelo Cliente, é o correspondente a 1/30 por cada dia que decorrer desde o início do mês em causa (mês de desmontagem) até à Data Objetivo para a qual o Cliente pretende a desmontagem do circuito, incluindo este dia.