

The background features several thick, green, curved lines that sweep across the page, creating a sense of motion and connectivity. These lines are arranged in a pattern that suggests a network or signal waves.

Oferta Regulada de  
Acesso Passivo à Rede  
de Fibra

## Índice

1.	Introdução.....	3
2.	Acesso Passivo à rede .....	3
2.1.	Descrição Sumária.....	3
2.2.	Arquitetura do Acesso PON .....	5
2.3.	Características Técnicas .....	6
2.3.1.	Interfaces de Fibra Ótica .....	6
2.3.2.	Características da Fibra Ótica .....	6
2.3.3.	Características da Rede PON .....	6
3.	Manual de Procedimentos Operacionais .....	7
4.	Preços, Faturação e Pagamento .....	7
5.	Qualidade de Serviço.....	9
6.	Disposições Legais .....	11
6.1.	Informação e Confidencialidade.....	11
6.2.	Direitos de Propriedade e Propriedade Intelectual .....	13
6.3.	Resolução de Litígios .....	13
6.4.	Interrupção e Cessação dos Serviços .....	13
6.5.	Segurança e Proteção .....	14
6.6.	Força Maior.....	16
6.7.	Legislação aplicável .....	16
7.	Abreviaturas, Termos e Definições .....	16
8.	Histórico de Versões .....	18
	ANEXO 1 – Cobertura .....	20
	ANEXO 2 – Manual de Procedimentos Operacionais .....	24
1.	Introdução.....	24
2.	Canais de Atendimento .....	24
3.	Cobertura .....	25
4.	Elegibilidade e Gestão de Moradas .....	26
5.	Tipos de Pedido .....	26
5.1.	Acesso ao PAA.....	27
5.2.	Acesso PON.....	29

6.	Operação e Manutenção (O&M)	32
6.1.	Participação de Avaria	33
6.1.1.	Descrição do Processo	34
6.1.2.	Motivos e Causas de Fecho de Participação de Avaria	37
6.1.3.	Cancelamento de Participação de Avaria	38
6.2.	Intervenção Conjunta	38
6.2.1.	Descrição do Processo	39
6.2.2.	Motivos e Causas de Fecho de Intervenção Conjunta	42
6.2.3.	Cancelamento de Intervenção Conjunta	42
6.3.	Intervenções Planeadas	42

## 1. INTRODUÇÃO

Na sequência da decisão da ANACOM de 27.12.2023, sobre os mercados de acesso a infraestruturas físicas, acesso local grossista num local fixo e acesso central grossista num local fixo, e por imposição desta entidade, às empresas do Grupo Altice, de obrigações associadas ao acesso grossista a fibra ótica, este documento descreve a Oferta Regulada de Acesso Passivo à Rede de Fibra (doravante Oferta) disponibilizada pela FibroGlobal Comunicações Eletrónicas, S.A. (doravante FibroGlobal) nas freguesias indicadas no Anexo 1 – Cobertura.

A Oferta é disponibilizada exclusivamente a operadores e prestadores de redes e/ou serviços de comunicações eletrónicas devidamente habilitados pela ANACOM para atuar no território nacional, doravante designados por Beneficiárias.

No âmbito da presente Oferta, a modalidade de acesso que a FibroGlobal disponibiliza às Beneficiárias é o Acesso Passivo à Rede assente na disponibilização de Acessos PON (Ponto-a-Multiponto), apresentando-se, nos capítulos seguintes, a descrição detalhada do serviço.

Fazem parte integrante da presente Oferta os seguintes anexos:

Anexo 1 – Cobertura

Anexo 2 – Manual de Procedimentos Operacionais (MPO)

As Beneficiárias, para aceder aos serviços disponibilizados no âmbito desta Oferta, devem previamente celebrar um Contrato com a FibroGlobal o qual refletirá as características e condições dos serviços e respetivos procedimentos, conforme descrito no presente documento e seus anexos.

As Beneficiárias, como únicas responsáveis perante a FibroGlobal, devem garantir que só são ligados à rede da FibroGlobal equipamentos terminais que estejam conforme o estabelecido na Lei, nomeadamente no que se refere a requisitos essenciais, avaliação de conformidade e de marcação dos próprios equipamentos.

## 2. ACESSO PASSIVO À REDE

### 2.1. DESCRIÇÃO SUMÁRIA

O Acesso Passivo à Rede assente na disponibilização de Acessos PON confere à Beneficiária autonomia na definição dos serviços que oferece aos seus clientes finais, permitindo-lhe replicar toda a gama de serviços e funcionalidades que oferece sobre a sua própria rede.

O Acesso PON consiste no fornecimento à Beneficiária de um acesso a redes passivas de fibra ótica escura de tecnologia PON com splitting, para seu uso exclusivo, permitindo-lhe estabelecer ligações físicas dedicadas e permanentes com partilha de recursos das mesmas através de splitting.

A Beneficiária poderá utilizar os Acessos PON que contrate ao abrigo da presente Oferta para

fornecimento de serviços de comunicações eletrónicas aos seus clientes (grossistas ou retalhistas), não podendo, porém, revender (sem um valor acrescentado pela Beneficiária) os acessos contratados a outros operadores de comunicações eletrónicas.

Nos Acessos PON, o acesso à rede da FibroGlobal pela Beneficiária é efetuado, a montante, no ODF de um PAA, e a jusante, ao nível do porto do PDO ou nas instalações do cliente final, incluindo assim a possibilidade de instalação de Drop, o que pressupõe a instalação de uma terminação ótica na morada do cliente final e respetiva ligação desta ao porto do PDO<sup>1</sup>. Estes elementos, quer a montante (o ODF), quer a jusante (a terminação ótica na morada do cliente final caso haja lugar à instalação de Drop ou o porto no PDO caso não haja lugar à instalação de Drop), constituem os pontos de fronteira de responsabilidade entre a Beneficiária e a FibroGlobal, conforme ilustrado no capítulo 2.2. abaixo.

Nos serviços disponibilizados no Acesso Passivo à Rede todos os equipamentos ativos (como, por exemplo, OLT e ONT) são instalados, mantidos e geridos pela Beneficiária, sendo esta a responsável pelo estabelecimento de todas as ligações lógicas extremo-a-extremo suportadas nos mesmos.

A Beneficiária, caso pretenda recorrer a uma solução de coinstalação desses equipamentos, no espaço onde se encontra o PAA, poderá para o efeito, recorrer à MEO, aplicando-se as condições e procedimentos previstos na Oferta Regulada de Acesso ao Lacete Local desta empresa<sup>2</sup>.

A (i) disponibilização do acesso ao nível dos PAA e a (ii) possibilidade de a Beneficiária poder optar por contratar ou não a instalação de Drop, confere total flexibilidade à Beneficiária, que dispõe assim de um serviço que lhe permite, com total autonomia e de forma eficiente, desenvolver a sua rede e serviços, o que tem um impacto positivo no desenvolvimento da sua estratégia de mercado bem como na sua relação com os clientes finais.

---

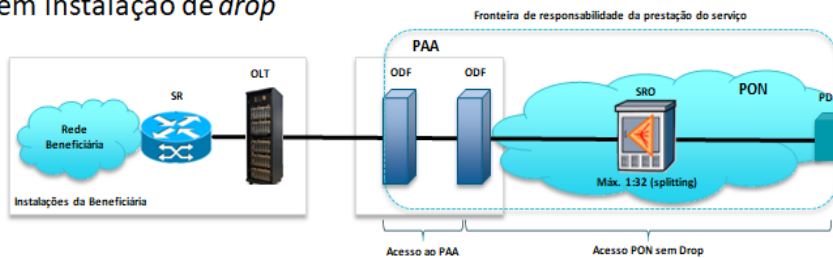
<sup>1</sup> No Contrato a celebrar ficará definido se a Beneficiária contrata o Acesso Passivo à Rede com ou sem a componente do Drop nos Acessos PON.

<sup>2</sup> <https://conteudos.altice.pt/institucional/documentos/pt/wholesale-solutions/orall.zip>

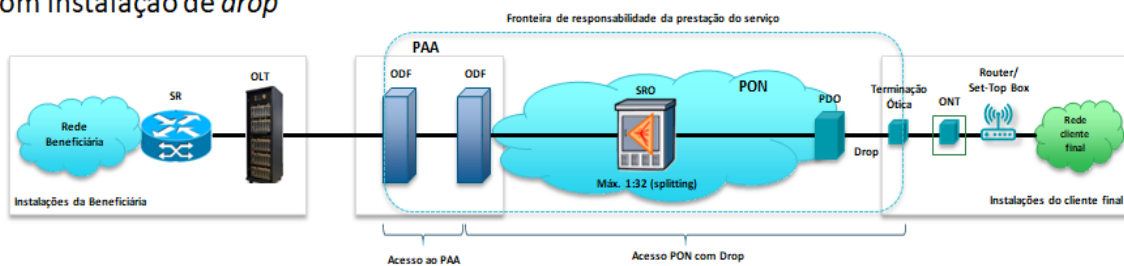
## 2.2. ARQUITETURA DO ACESSO PON

A arquitetura simplificada é apresentada na figura seguinte:

### Sem instalação de *drop*



### Com instalação de *drop*



A montante, o cabo de FO da Beneficiária deve terminar no ODF de Fronteira no PAA. Deste repartidor são estabelecidas ligações para o ODF de OSP, também instalado no PAA e onde terminam as redes PON (é no ODF de OSP que são ligadas as fibras provenientes dos clientes finais).

O cabo de FO da Beneficiária será ligado considerando módulos de 12 fibras, o que permite atender até um máximo de 384 clientes finais da Beneficiária, tendo em conta que cada equipamento splitter efetua uma divisão máxima de 1 para 32 fibras óticas. Caso necessite de mais capacidade de atendimento a jusante da oferta, a Beneficiária pode solicitar a conexão de módulos adicionais de 12 fibras para acesso ao PAA.

O cabo de FO da Beneficiária é conectado ao ODF de Fronteira pela FibroGlobal, a qual assegura a instalação e conexão entre os dois ODF dos respetivos módulos solicitados, designando-se este serviço por Acesso ao PAA.

Quando uma Beneficiária solicitar a provisão de um Acesso PON com Drop, a FibroGlobal garante a instalação do acesso desde o PDO que atende o cliente final até à terminação ótica na morada do cliente e configura o caminho ótico desde a terminação ótica até ao respetivo PDO, desde este até um splitter do SRO atribuído à Beneficiária (executando o patching no SRO entre o porto do PDO atribuído ao serviço solicitado e um splitter atribuído à Beneficiária) e daqui até à fibra do ODF de Fronteira onde o splitter do SRO está ligado.

Quando uma Beneficiária solicitar a provisão de um Acesso PON sem Drop, a FibroGlobal configura o caminho ótico desde o porto do PDO até ao splitter do SRO atribuído à Beneficiária (executando o patching no SRO entre o porto do PDO atribuído ao serviço solicitado e um

splitter atribuído à Beneficiária) e daqui até à fibra do ODF de Fronteira onde o splitter do SRO está ligado.

Caso não existam portos disponíveis num qualquer splitter do SRO atribuído à Beneficiária para ligar novos acessos, é instalado um novo splitter para a Beneficiária naquele SRO e configurada uma ligação ótica desde o respetivo splitter até ao ODF de Fronteira, sendo que só após a execução destes trabalhos será possível prosseguir com a conclusão da instalação do serviço.

## 2.3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

### 2.3.1. Interfaces de Fibra Ótica

As interfaces utilizadas no âmbito do Acesso Passivo à Rede são apresentadas na tabela seguinte.

Interfaces da Fibra Ótica	Tipo de Interfaces
Acessos PON com Drop	Terminação ótica com interface SC/APC
Acessos PON sem Drop => terminação no PDO	Conetor ótico tipo SC/APC
Acesso ao PAA	Conetor ótico tipo SC/APC

### 2.3.2. Características da Fibra Ótica

A fibra ótica utilizada nesta oferta é do tipo G.652.D, sendo os parâmetros técnicos de transmissão apresentados na tabela abaixo.

Coefficiente	G.652.D
Coefficiente de atenuação	$\leq 0,40$ dB/km (1310 nm até 1625 nm) $\leq 0,25$ dB/km (1550 nm)
Comprimento de Onda de dispersão nula ( $\lambda_0$ )	1300 nm < $\lambda_0$ < 1324 nm
Coefficientes de dispersão cromática	$\leq 3,5$ ps.nm <sup>-1</sup> .km <sup>-1</sup> (1288 nm – 1339 nm) $\leq 18$ ps.nm <sup>-1</sup> .km <sup>-1</sup> (1520 nm – 1550 nm) $\leq 22$ ps.nm <sup>-1</sup> .km <sup>-1</sup> (1625 nm)
Declive em S <sub>0</sub>	$\leq 0,093$ ps.nm <sup>-2</sup> .km <sup>-1</sup>
Coefficiente de Dispersão Modal de Polarização (PMD)	< 0,2 ps.km <sup>-1/2</sup>
Comprimento de Onda de Corte ( $\lambda_{cc}$ )	< 1260 nm

### 2.3.3. Características da Rede PON

O nível máximo de splitting da PON é de 1:32. As características da componente de splitting da Rede PON são apresentadas na tabela seguinte.

Parâmetro	Valores
Janela de funcionamento	1260 nm a 1625 nm

Parâmetro	Valores
Atenuação	≤ 18 dB
Uniformidade	≤ 1.5 dB
PDL	≤ 0.4 dB
Perda de Retorno	> 55 dB
Diretividade	> 55 dB

Em qualquer das modalidades a atenuação máxima, a 1310 nm, entre os pontos de fronteira da oferta, é de 28 dB.

### 3. MANUAL DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

O Manual de Procedimentos Operacionais (MPO), onde são descritos os processos de gestão de pedidos bem como os procedimentos de operação, gestão e manutenção aplicáveis aos serviços prestados no âmbito da presente Oferta constitui o Anexo 2 desta Oferta.

As Beneficiárias deverão contratar e manter em vigor um seguro de responsabilidade civil, entregando à FibroGlobal o respetivo comprovativo caso tal lhe seja solicitado, que cubra eventuais danos provocados pelos cabos e equipamentos por si instalados na infraestrutura e espaços da FibroGlobal, bem como por todas as ações do pessoal ao seu serviço.

### 4. PREÇOS, FATURAÇÃO E PAGAMENTO

Os preços aplicáveis ao serviço prestado no âmbito da presente Oferta são os seguintes:

Preços a vigorar em 2026	Preço
Instalação de Acesso PON sem Drop	22,494 €
Instalação de Acesso PON com Drop	160,674 €
Mensalidade de Acesso PON	10,497 €
Acesso ao PAA Centro – Preço de Instalação Módulo de 12 Fibras	1 071,155 €
Acesso ao PAA Açores – Preço de Instalação Módulo de 12 Fibras	1 328,232 €
Preço por Participação Indevida de Avaria	48,202 €

Aos valores indicados acresce o IVA à taxa legal em vigor.

Os preços serão atualizados anualmente, em janeiro de cada ano, com efeitos a dia 1 de janeiro, tendo como referência o Índice de Preços no Consumidor (IPC) para Portugal continental (considerando dados agregados, sem habitação) publicado pelo Instituto Nacional de Estatística nesse mês (considerando a média do ano civil N-1 versus a média do ano civil N-2), de acordo com as seguintes regras:

- Se o último IPC for inferior a 0%: 0%;
- Se o último IPC for superior a 0% e menor ou igual a 2%: o último IPC;
- Se o último IPC for superior a 2% e menor ou igual a 3%: 2% mais 30% da

diferença entre o último IPC e 2%;

- d) Se o último IPC for superior a 3% e menor ou igual a 4%: a taxa em c) mais 40% da diferença entre o último IPC e 3%); e
- e) Se o último IPC for superior a 4%: a taxa em d) mais 50% da diferença entre o último IPC e 4%.

Aplicam-se aos preços em vigor o índice apurado, efetuando-se o arredondamento dos mesmos a três casas decimais, à centésima superior.

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

As faturas serão emitidas em Euros e incluirão o IVA à taxa legal em vigor, devidamente evidenciado.

A faturação será postecipada, ou seja, no mês N+1 é efetuada a faturação dos serviços prestados no mês N, fazendo-se os acertos relativos às instalações e aos desligamentos de serviços ocorridos no mês N com base num pro-rata a 30 (trinta) dias, nos seguintes termos:

- No mês em que o serviço é instalado é devido o montante correspondente ao preço de instalação (quando aplicável) e a 1/30 da respetiva mensalidade, por cada dia que decorrer desde o dia de RFS (inclusive) até ao final desse mês;
- No mês em que o serviço é desligado é devido o montante correspondente a 1/30 da respetiva mensalidade, por cada dia que decorrer desde o início do mês em causa (mês do desligamento) até ao dia do desligamento (inclusive).

Caso não seja processado o acerto relativo a instalação ou desligamento de um serviço ocorrido no mês N na fatura a emitir no mês N+1, tal situação será retificada numa fatura subsequente.

As faturas relativas ao mês N, bem como os eventuais ficheiros de suporte com o detalhe, em formato Excel, serão enviados para as Beneficiárias por email, tentativamente até ao 10º (décimo) dia útil do mês N+1.

A FibroGlobal reserva-se no direito de dar início à faturação dos valores associados à prestação mensal dos serviços, no final do prazo máximo previsto para a respetiva instalação, caso a mesma não possa ser concretizada por motivos de pendente de cliente, conforme indicado na alínea a) do capítulo 5.

As faturas deverão ser liquidadas no prazo nelas indicado, sendo que, sobre os valores em dívida incidirão juros de mora à taxa prevista no artigo 102º, § 3º, do Código Comercial.

Caso a Beneficiária pretenda apresentar uma reclamação relativamente a uma fatura emitida pela FibroGlobal, 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 nela indicado.

## 5. QUALIDADE DE SERVIÇO

Apresenta-se de seguida os parâmetros de qualidade de serviço (PQS ou SLA) dos serviços prestados no âmbito da presente Oferta bem como as penalidades devidas pela FibroGlobal às Beneficiárias em caso de incumprimento dos mesmos.

Foram definidos PQS relativos à provisão e reposição dos serviços, sendo a respetiva avaliação efetuada mensalmente e disponibilizada trimestralmente às Beneficiárias.

Para efeitos de apuramento dos PQS definidos, bem como das respetivas penalidades por incumprimento, não se contabilizam os tempos associados a motivos não imputáveis à FibroGlobal, nomeadamente:

- a) 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 com a Beneficiária, contabilizados entre a comunicação da FibroGlobal a solicitar o agendamento à Beneficiária e a data/hora agendada;
- b) Tempos de pendentes de terceiros, como por exemplo, algum facto impeditivo por parte de Câmaras Municipais ou outras entidades, nomeadamente licenciamentos e policiamentos para acesso a juntas, bem como autorizações de proprietários e/ou de condomínios para acessibilidade aos equipamentos de rede;
- c) Eventos classificados como Força Maior, relativamente aos quais seja apresentado comprovativo que justifique a relação causa e efeito em relação ao Serviço para o qual esta classificação seja invocada; e
- d) Períodos de tempos de indisponibilidade devido a trabalhos de rede programados e a interrupções da FibroGlobal por necessidade de efetuar operações de controlo, ajustes ou manutenção de rotina, com a finalidade de assegurar o bom funcionamento da sua rede.

Adicionalmente, para efeitos de apuramento dos PQS definidos, bem como das respetivas penalidades por incumprimento também não são contabilizados os tempos referentes à ampliação/construção de rede.

No âmbito dos serviços de provisão, para efeitos de apuramento dos PQS definidos, bem como das respetivas penalidades por incumprimento, serão ainda considerados os seguintes princípios:

- Nos casos em que a Beneficiária indica no pedido uma data objetivo que é posterior à data que decorre da aplicação do PQS será esta (a data objetivo) a considerada para efeitos da avaliação do cumprimento dos PQS;
- Nos casos em que a Beneficiária indica no pedido uma data objetivo anterior ou igual à data que decorre da aplicação do PQS será esta (a data do PQS) a considerada para efeitos da avaliação do cumprimento dos PQS.

Note-se que, sempre que um PQS tenha associado um objetivo de desempenho para um conjunto de ocorrências inferior a 100% (cem por cento), o número de ocorrências a considerar para a avaliação do cumprimento do respetivo objetivo resulta da multiplicação da percentagem em causa pelo volume de ocorrências elegível para o efeito, arredondado para o número inteiro inferior, sendo consideradas as melhores ocorrências (ou seja, com desvios / tempos inferiores face ao objetivo).

Para cada um dos PQS definidos é contabilizado o total das ocorrências do conjunto de serviços abrangido pelo respetivo PQS.

As ocorrências são contabilizadas no mês em que se verificam, respetivamente, data de RFS no caso das instalações e data de resolução no caso das avarias.

Os tempos dos diferentes PQS são contabilizados desde o momento (data/hora) em que a FibroGlobal recebe um pedido de instalação válido ou participação de avaria válida até ao momento (data/hora) em que conclui o tratamento do mesmo informando a Beneficiária em conformidade, sendo aferidos em dias ou horas função do respetivo objetivo do PQS, sendo que:

- Dia útil (DU) - Todos os dias excluindo Sábados, Domingos, Feriados nacionais e Feriados concelhios no concelho a que respeitam. O dia útil anterior ao dia de Natal é considerado como dia não útil;
- Hora útil (HU) - Dias úteis das 9h às 13h e das 14h às 18h.

Os PQS e respetivos objetivos de desempenho que a FibroGlobal se propõe assegurar nos serviços disponibilizados no âmbito do Acesso Passivo à Rede são os seguintes:

PQS	Objetivo	Ocorrências
PQS1 - Prazo Máximo de Instalação de Acesso PON sem Drop	5 DU	95%
PQS2 - Prazo Máximo de Instalação de Acesso PON com Drop	10 DU	95%
PQS3 - Prazo Máximo de Instalação do Acesso ao PAA	20 DU	95%
PQS4 - Prazo Máximo de Reposição de Acesso PON (com ou sem Drop)	18 HU	95%
PQS5 - Prazo Máximo de Reposição do Acesso ao PAA	8 HU	95%

As penalidades por incumprimentos dos PQS são as seguintes:

PQS	Penalidade
PQS1 - Prazo Máximo de Instalação de Acesso PON sem Drop	$\sum_{k=1}^N \left( \frac{D_k}{22} \times MPS_k \right)$
PQS2 - Prazo Máximo de Instalação de Acesso PON com Drop	$\sum_{k=1}^N \left( \frac{D_k}{22} \times MPS_k \right)$
PQS3 - Prazo Máximo de Instalação do Acesso ao PAA	$\sum_{k=1}^N \left( \frac{D_k}{22} \times PS_k \right)$
PQS4 - Prazo Máximo de Reposição de Acesso PON (com ou sem Drop)	$\sum_{k=1}^N \left( \frac{D_k}{22 \times 8} \times MPS_k \right)$

PQS	Penalidade
PQS5 – Prazo Máximo de Reposição do Acesso ao PAA	$\sum_{k=1}^N \left( \frac{D_k}{22 \times 8} \times MPSA_k \right)$

Onde:

- N = número de eventos dentro da % com melhor desempenho onde o SLA não foi cumprido
- D = diferença entre o horário do evento e o SLA, para cada evento dentro da % com melhor desempenho onde o SLA não foi cumprido
- MPS = preço mensal do serviço onde o SLA não foi cumprido
- MPSA = preço mensal do conjunto dos serviços afetados na ocorrência onde o SLA não foi cumprido
- PS = preço do serviço onde o SLA não foi cumprido

Findo cada trimestre civil, a FibroGlobal compromete-se a enviar, até ao final do mês subsequente ao último do respetivo trimestre, um relatório em formato Excel com o registo de todas as ocorrências e respetivos prazos / tempos relevantes para efeitos de avaliação do cumprimento dos parâmetros de qualidade de serviço contratados, incluindo os comprovativos associados a todas as situações onde seja invocada força maior.

A Beneficiária pode, num prazo de 30 (trinta) dias de calendário, apresentar qualquer contestação que tenha ao conteúdo do relatório, de forma fundamentada, bem como a quantificação das eventuais penalidades que considera que lhe são devidas.

## 6. DISPOSIÇÕES LEGAIS

### 6.1. INFORMAÇÃO E CONFIDENCIALIDADE

A FibroGlobal e a Beneficiária obrigam-se a trocar, entre si, toda a informação que se mostre necessária no âmbito da presente Oferta, a qual permanece propriedade de quem a transmite, obrigando-se quem a recebe a mantê-la confidencial, nos termos legais e aqui estabelecidos.

A FibroGlobal e a Beneficiária 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, da lei e das relações contratuais que, no seu âmbito, mantêm com a FibroGlobal ou com a Beneficiária, assista legitimamente o direito de acesso à referida informação.

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

Por informação 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 FibroGlobal ou da Beneficiária, bem como toda a informação que seja expressamente classificada como confidencial pela parte que a transmite.

Em particular, considera-se confidencial toda a informação transmitida pela Beneficiária à FibroGlobal relacionada com a apresentação de pedidos de acesso e/ou interligação e com o processo de aquisição de clientes finais de retalho pela Beneficiária.

Compete à FibroGlobal e à Beneficiária assegurar que os terceiros referidos anteriormente cumprirão com as obrigações de confidencialidade definidas nesta Oferta.

Não se considera abrangida pela obrigação de confidencialidade a informação:

- Que é ou se torne publicamente conhecida sem que tal seja devido a conduta ilícita de quem a recebe;
- Que é transmitida pela FibroGlobal ou pela Beneficiária a terceiros sem que tenha havido violação do estabelecido nesta Oferta em matéria de confidencialidade;
- Cujas divulgações tenham sido autorizadas pela FibroGlobal ou pela Beneficiária, conforme for o caso;
- Cujas divulgações sejam necessárias ao cumprimento pela FibroGlobal das suas obrigações constantes do Contrato adjudicado na sequência do concurso público para instalação, gestão, exploração e manutenção de redes de comunicações eletrónicas de capacidade muito elevada.

A FibroGlobal e a Beneficiária ficam desde já autorizadas a divulgar informação confidencial:

- À ANACOM, Autoridade da Concorrência ou a qualquer outra autoridade reguladora independente;
- Em situações de litígio entre a FibroGlobal e a Beneficiária, caso em que a informação relevante poderá ser apresentada perante os tribunais judiciais e/ou administrativos;
- Quando a informação em causa seja solicitada por uma autoridade pública, com poderes para o efeito.

A FibroGlobal ou a Beneficiária poderão revelar informações tidas por confidenciais nos termos desta Oferta se tal lhes 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 a 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 FibroGlobal ou a Beneficiária, conforme for o caso, indemnizar a outra parte de todos os prejuízos decorrentes dessa violação.

A obrigação de confidencialidade vincula a FibroGlobal e a Beneficiária por um período de 5 (cinco) anos após a data de cessação do Contrato.

## 6.2. DIREITOS DE PROPRIEDADE E PROPRIEDADE INTELECTUAL

Os direitos de propriedade e propriedade intelectual da FibroGlobal ou da Beneficiária, criados ou desenvolvidos no âmbito desta Oferta, permanecem propriedade de quem os concebeu ou desenvolveu, não constituindo esta Oferta título constitutivo ou translativo de qualquer desses direitos para o outro.

## 6.3. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

A FibroGlobal e a Beneficiária 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 parte, a qual se deverá pronunciar, pela mesma forma, num prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis. Findo este prazo, e caso a questão não tenha sido, entretanto, solucionada, a FibroGlobal e a Beneficiária desenvolverão os seus melhores esforços para chegarem a um acordo num prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

Não havendo acordo quanto ao litígio na sequência do parágrafo anterior, será aplicável o mecanismo de resolução administrativa previsto no artigo 12.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto.

A informação trocada entre a FibroGlobal e a Beneficiária 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.

## 6.4. INTERRUPTÃO E CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS

A FibroGlobal poderá interromper ou cessar, total ou parcialmente, a prestação dos serviços objeto desta Oferta, em caso de incumprimento grave e/ou reiterado pela Beneficiária, 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 de cessação da prestação dos serviços pela FibroGlobal, as seguintes, quando não lhe sejam imputáveis:

- a) A falta de segurança da rede da FibroGlobal, 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 FibroGlobal;
- c) Falta ou atraso reiterado no pagamento pela Beneficiária dos serviços prestados, considerando-se desde já como reiterado qualquer atraso igual ou superior a 3 (três) meses.

Quando o facto que serve de fundamento à interrupção ou cessação dos serviços seja passível de ser sanado, a FibroGlobal enviará uma comunicação escrita à Beneficiária, com a invocação da intenção de interrupção ou cessação (consoante o caso) e respetivos

fundamentos, conferindo à Beneficiária um prazo razoável para que esta ponha termo à situação.

Caso a Beneficiária não sane a situação no prazo fixado, o seu direito de acesso e utilização dos serviços ficará suspenso ou cessará, consoante aplicável, no termo desse prazo, sem necessidade de uma comunicação adicional da FibroGlobal para o efeito.

Constituem causas de cessação imediata, as seguintes situações:

- A instauração de processo de insolvência, ou de processo preventivo de insolvência ou de procedimento judicial de efeito equivalente, dissolução ou liquidação da Beneficiária ou instauração de ação tendente à dissolução ou liquidação da mesma;
- Perda dos títulos habilitantes relativos aos serviços prestados por cada uma das Partes;
- Restrições legais ou administrativas impostas em matéria de utilização de infraestruturas de comunicações eletrónicas ou da concessão dos respetivos direitos de acesso e utilização a terceiros, que impeçam o cumprimento dos presentes procedimentos e condições ou tornem esse cumprimento significativamente mais oneroso, nos termos do artigo. 437º do Código Civil.

O levantamento pela FibroGlobal das restrições de acesso e utilização dos serviços à Beneficiária depende da regularização da situação que lhe deu origem, bem como do pagamento de todas as importâncias que lhe sejam devidas, em particular as decorrentes da situação em causa.

O disposto acima não prejudica o direito da FibroGlobal ser ressarcida pela Beneficiária de quaisquer danos e prejuízos sofridos.

A FibroGlobal poderá, ainda, interromper ou cessar, 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 serão, sempre que possível, comunicadas à Beneficiária com 5 (cinco) dias úteis de antecedência.

## 6.5. SEGURANÇA E PROTEÇÃO

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

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

As Beneficiárias são as únicas responsáveis perante a FibroGlobal por quaisquer danos ou alterações ao correto funcionamento da rede e/ou serviços prestados pela FibroGlobal, ou outras Beneficiárias, que lhe sejam, direta ou indiretamente, imputáveis, a título de dolo ou negligência, motivados, designadamente, por incorreta utilização/exploração dos meios e/ou a infraestrutura disponibilizada, nomeadamente os resultantes da ligação/utilização de equipamentos (de agregação ou terminais) que não satisfaçam todos os requisitos legais e técnicos aplicáveis.

As Beneficiárias obrigam-se ainda a indemnizar a FibroGlobal por todos e quaisquer prejuízos que esta venha a ter, designadamente eventuais indemnizações devidas a terceiros, por interrupção, e/ou degradação, da prestação de serviços, desde que a mesma tenha sido provocada ou agravada por qualquer equipamento colocado, exclusivamente, pela Beneficiária.

A Beneficiária deverá assegurar o cumprimento dos requisitos legais em matéria de Segurança e Saúde no Trabalho (SST), sendo que a FibroGlobal não será, em caso algum, responsável pelo incumprimento das regras de SST por parte da Beneficiária ou da sua cadeia de subcontratação.

A informação constante da Oferta não exime a Beneficiária do conhecimento dos requisitos legais e de segurança aplicáveis, nem da obrigatoriedade de possuir a sua própria avaliação de riscos, medidas de prevenção e proteção e procedimentos de trabalho em segurança, assim como da responsabilidade por eventuais danos decorrentes do não cumprimento dos mesmos.

Sempre que a Beneficiária detete alguma situação que possa colocar em risco a segurança de pessoas e bens envolvendo infraestrutura da FibroGlobal ou colocar em risco a integridade da rede ou a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, deve comunicá-lo de imediato à FibroGlobal.

A Beneficiária deverá obter uma declaração, assinada pelos técnicos que efetuem trabalhos no âmbito das infraestruturas da FibroGlobal em como receberam formação de SST e em como conhecem os riscos e os perigos, bem como as medidas de prevenção envolvidas nas atividades relacionadas com trabalhos em infraestruturas.

Em termos de Ambiente, a FibroGlobal não permite aos seus colaboradores, fornecedores e outras entidades que legal ou regulamentarmente têm acesso à sua propriedade, incluindo infraestruturas, o abandono de quaisquer resíduos produzidos no exercício das suas atividades.

Neste contexto, a Beneficiária é obrigada à recolha, limpeza, acondicionamento, classificação e transporte dos resíduos por si produzidos em todos e quaisquer locais da FibroGlobal onde exerçam a sua atividade, de acordo com o normativo descrito e legislação em vigor.

Para além do indicado, a Beneficiária deve adotar as medidas adequadas e necessárias para

impedir a poluição do ar, da água (superficial e subterrânea), do solo e para minimizar a emissão de ruído.

No caso de incumprimento das obrigações previstas no normativo e legislação aplicáveis que causem a aplicação de coimas à FibroGlobal, por parte de outras entidades, a FibroGlobal reserva-se o direito de exigir o ressarcimento dos custos incorridos, quando tais sejam imputáveis à Beneficiária.

#### 6.6. FORÇA MAIOR

Se, durante prestação dos serviços abrangidos pela presente Oferta, ocorrer um caso de força maior que impeça a prestação dos serviços acordados, nos prazos fixados, serão os prazos para o cumprimento das prestações em causa prorrogados por um período correspondente ao atraso verificado, sem prejuízo de serem desenvolvidos pela FibroGlobal e pela Beneficiária todos os esforços ao seu alcance para minimizar as consequências do evento.

Se, durante a prestação dos serviços abrangidos pela presente Oferta, ocorrer um caso de força maior que impeça a prestação dos serviços nos termos contratados, a FibroGlobal não será responsável perante a Beneficiária pelos danos e prejuízos sofridos em consequência do evento de força maior, sem prejuízo de serem desenvolvidos pela FibroGlobal e pela Beneficiária 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 FibroGlobal ou da Beneficiária que as impeça, total ou parcialmente, definitiva ou temporariamente, de cumprir as suas obrigações, tais como, nomeadamente, atos de guerra, terrorismo ou subversão, embargos ou bloqueios internacionais, epidemias, ciclones, tremores de terra, fogo, raio, inundações e greves gerais.

#### 6.7. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Em tudo o que não estiver regulado na presente Oferta, observar-se-ão as disposições relevantes do ordenamento jurídico português.

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

### 7. ABREVIATURAS, TERMOS E DEFINIÇÕES

Abreviatura	Descrição
ANACOM	Autoridade Nacional de Comunicações
API	Application Programming Interface
DU	Dia Útil
FibroGlobal	FibroGlobal Comunicações Electrónicas, S.A.
FO	Fibra Ótica

Abreviatura	Descrição
FORM	Formulário utilizado para troca de informação com a Beneficiária
HP	Home Passed / Casa Passada
HU	Hora útil
IC	Intervenção Conjunta
IP	Intervenção Planeada
IPC	Índice de Preços no Consumidor
IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado
JSO	Junta de Splittagem Ótica
NOC	Network Operations Center
O&M	Operação e Manutenção
ODF	Optical Distribution Frame (Repartidor Ótico)
OLT	Optical Line Terminal
ONT	Optical Network Terminal
OSP	Outside Plant
PA	Participação de Avaria
PAA	Ponto de Agregação de Acesso
PDO	Ponto de Distribuição Ótica
PMD	Polarization Mode Dispersion
PON	Passive Optical Network
PQS	Parâmetro de Qualidade de Serviço
RFS	Ready for Service
SC/APC	Subscriber Connector Angled Physical Contact
SLA	Service Level Agreement
SR	Switch-Router
SRO	Sub-repartidor Ótico
SST	Segurança e Saúde no Trabalho

Termo	Definição
Acesso PON	Acesso local ponto-a-multiponto disponibilizado no âmbito da presente oferta que corresponde a um acesso a redes passivas de fibra ótica escura de tecnologia PON com splitting que permite estabelecer ligações físicas dedicadas e permanentes com partilha de recursos. Pode corresponder à ligação entre o Porto do PDO e o OLT nos casos em que não é solicitado Drop, ou entre a terminação ótica instalada na casa do cliente final e o OLT nos casos em que é solicitada a instalação do acesso com Drop.
Atenuação	Diferença em dB, entre a potência emitida por uma fonte de luz e a potência recebida no destino, medida para os comprimentos de onda 1310nm e 1550nm.
Beneficiária	Qualquer operador ou prestador de redes e/ou serviços de comunicações eletrónicas devidamente habilitado pela ANACOM para atuar no território nacional que contrata ou pretenda contratar os serviços incluídos na Oferta.
Contrato	O Contrato celebrado entre a FibroGlobal e a Beneficiária e que regula as condições de acesso à rede ao abrigo da Oferta.
Data de Pedido	Dia em que é recebida a formalização de um pedido válido. No caso de pedidos cujo PQS seja contabilizado em DU, caso o pedido não seja formalizado num DU, será considerado o primeiro DU seguinte para efeito de apuramento do PQS.
Data de Pronto ou	Dia em que um pedido é concluído e se considera pronto a entrar em funcionamento. No caso

Termo	Definição
RFS	de pedidos cujo PQS seja contabilizado em DU, caso o pedido não seja concluído num DU, será considerado o primeiro DU seguinte para efeito de apuramento do PQS.
Data Objetivo	Data para a qual a Beneficiária pretende a concretização de um pedido.
Dia útil	Estão excluídos Sábados, Domingos, Feriados nacionais e Feriados concelhios no concelho a que respeitam. O dia útil anterior ao dia de Natal é considerado como dia não útil.
Drop	Ligação de fibra ótica entre o porto do PDO e a terminação ótica nas instalações do cliente final da Beneficiária.
Fibra ótica	As fibras óticas são filamentos flexíveis fabricados em materiais transparentes como fibras de vidro ou plástico e que são utilizadas como meio de propagação da luz.
Fibra ótica escura	Fibra ótica que não possui equipamento ativo.
Hora útil	Dias úteis das 9h às 13h e das 14h às 18h
Oferta	A presente Oferta disponibilizada pela FibroGlobal na sequência da decisão da ANACOM de 27.12.2023, sobre os mercados de acesso a infraestruturas físicas, acesso local grossista num local fixo e acesso central grossista num local fixo, e por imposição desta entidade no que toca ao acesso grossista em fibra ótica.
Pendência de cliente	Períodos em que a FibroGlobal se encontra impossibilitada de cumprir com as obrigações estabelecidas na presente Oferta devido à ação ou inação da Beneficiária, de clientes desta ou de terceiros, quando fora do domínio de responsabilidade legal ou operacional da FibroGlobal.
Pendência de Terceiros	Períodos em que a FibroGlobal se encontra impossibilitada de cumprir com as obrigações estabelecidas na presente Oferta devido à ação ou inação de Terceiros, nomeadamente Câmaras Municipais e outras entidades.
Pontos de Agregação de Acesso (PAA)	Pontos de interligação entre a rede da FibroGlobal e a das Beneficiárias e onde se encontra instalado um ODF, agregando o tráfego originado de qualquer acesso local da rede da FibroGlobal.
Splitter	É o equipamento que permite efetuar o "splitting" de uma fibra ótica. Ver definição de "splitting".
Splitting	Consiste na multiplexagem física de uma fibra, i.e., à saída de um splitter, uma fibra poderá dividir-se até um máximo de 64 fibras.
Switch Router	Um switch router é um dispositivo que combina as capacidades de switches e routers para encaminhar dados numa rede e entre redes. Este dispositivo é capaz de encaminhar dados com base no endereço físico de um dispositivo, como um switch, bem como encaminhar pacotes com base na localização do endereço do próximo salto como um router.

## 8. HISTÓRICO DE VERSÕES

Versão	Data	Descrição
01	2024.06.27	Primeira versão da Oferta disponibilizada às potenciais Beneficiárias e à ANACOM em cumprimento da decisão da ANACOM de 27.12.2023, sobre os mercados de acesso a infraestruturas físicas, acesso local grossista num local fixo e acesso central grossista num local fixo, e por imposição desta entidade, às empresas do Grupo Altice, de obrigações associadas ao acesso grossista a fibra ótica.
02	2024.07.29	Em cumprimento da decisão da ANACOM de 27.12.2023, a FibroGlobal publicou em <a href="http://www.FibroGlobal.com">www.FibroGlobal.com</a> a Oferta. Sem alterações face à versão disponibilizada às potenciais Beneficiárias em 27 de junho de 2024.
03	2025.01.23	Atualização de preços a praticar a partir de 01.01.2025. Inclusão dos termos em que a Beneficiária poderá recorrer à coinstalação dos seus equipamentos no espaço onde se encontram os PAA. Atualização da Tabela de Cobertura do Anexo 1.

Versão	Data	Descrição
04	2026.02.16	Atualização de preços a praticar a partir de 01.01.2026. Atualização da Tabela de Cobertura do Anexo 1.
05	2026.03.11	Atualização da marca.

## ANEXO 1 – COBERTURA

Apresenta-se na tabela abaixo por PAA a respetiva cobertura de rede nas Freguesias incluídas na Oferta.

O número de HP é meramente indicativo podendo alterar-se diariamente fruto das alterações urbanísticas e/ou alterações de rede que possam ocorrer.

Tabela de Cobertura Global

PAA	DICOFRE	FREGUESIA	HP
31MG01	180802	Cercosa	106
31MG01	180805	Marmeleira	160
31MG01	180811	União das freguesias de Mortágua, Vale de Remígio, Cortegaça e Almaça	2 233
32AB01	90102	Carapito	308
32AB01	90103	Cortiçada	375
32AB01	90105	Dornelas	411
32AB01	90114	União das freguesias de Aguiar da Beira e Coruche	980
32AB01	181714	União das freguesias de Romãs, Decermilo e Vila Longa	216
32CR01	180301	Almofala	180
32CR01	180305	Cujó	256
32CR01	180312	Mões	682
32CR01	180314	Monteiras	170
32CR01	180322	São Joaninho	201
32CR01	180323	União das freguesias de Mamouros, Alva e Ribolhos	732
32CR01	180326	União das freguesias de Picão e Ermida	249
32CR01	180327	União das freguesias de Reriz e Gafanhão	282
32CS01	180204	Oliveira do Conde	985
32PT01	181103	Esmolfe	275
32PT01	181109	Pindo	740
32PT01	181110	Real	98
32PT01	181111	Sezures	262
32PT01	181115	União das freguesias de Vila Cova do Covelo/Mareco	232
32SB01	181406	São João de Areias	1 158
32SB01	181412	União das freguesias de Treixedo e Nagozela	848
32SL01	181606	Figueiredo de Alva	8
32SS01	181602	Bordonhos	184
32SS01	181606	Figueiredo de Alva	172
32SS01	181615	Serrazes	472
32SS01	181616	Sul	333
32SS01	181617	Valadares	397
32SS01	181620	União das freguesias de Carvalhais e Candal	778
32SS01	181621	União das freguesias de Santa Cruz da Trapa e São Cristóvão de Lafões	589
32SS01	182410	São Miguel do Mato	267
32SS01	182414	União das freguesias de Fataunços e Figueiredo das Donas	137
32ST01	181702	Avelal	229
32ST01	181704	Ferreira de Aves	682
32ST01	181706	Mioma	445
32ST01	181707	Rio de Moinhos	414
32ST01	181711	Silvã de Cima	181
32ST01	181714	União das freguesias de Romãs, Decermilo e Vila Longa	384
32ST01	182335	União das freguesias de Barreiros e Cepões	12
32VL01	181615	Serrazes	42
32VL01	182401	Alcofra	93

PAA	DICOFRE	FREGUESIA	HP
32VL01	182403	Campia	653
32VL01	182407	Fornelo do Monte	141
32VL01	182411	Ventosa	126
32VL01	182413	União das freguesias de Cambra e Carvalhal de Vermilhas	536
32VL01	182414	União das freguesias de Fataunços e Figueiredo das Donas	344
32VP01	181713	União das freguesias de Águas Boas e Forles	138
32VP01	182205	Touro	396
32VP01	182208	União das freguesias de Vila Nova de Paiva, Alhais e Fráguas	1147
34SV01	11702	Couto de Esteves	396
34SV01	11705	Rocas do Vouga	559
34SV01	11708	Talhadas	334
34SV01	11710	União das freguesias de Cedrim e Paradela	728
34SV01	11711	União das freguesias de Silva Escura e Dornelas	667
35GS01	60604	Góis	1089
35GS01	60605	Vila Nova do Ceira	576
35GS01	60606	União das freguesias de Cadafaz e Colmeal	202
35PS01	60601	Alvares	530
35PS01	61204	Janeiro de Baixo	455
35PS01	61206	Pampilhosa da Serra	570
35PS01	61212	Portela do Fojo-Machio	271
35TA01	60114	São Martinho da Cortiça	1
35TA01	61608	Midões	867
35TA01	61609	Mouronho	401
35TA01	61611	Póvoa de Midões	359
35TA01	61612	São João da Boa Vista	204
35TA01	61616	União das freguesias de Ázere e Covelo	451
35TA01	61617	União das freguesias de Covas e Vila Nova de Oliveirinha	584
36AV01	61401	Cumeeira	533
36AV01	100304	Chão de Couce	906
36AV01	100307	Santiago da Guarda	1111
36AV01	100801	Aguda	320
36AZ01	100204	Maçãs de Dona Maria	80
36AZ01	100205	Pelmá	361
36AZ01	100209	Pussos São Pedro	797
36AZ01	141103	Beco	94
36CR01	100703	União das freguesias de Castanheira de Pêra e Coentral	1667
36FN01	100204	Maçãs de Dona Maria	818
36FN01	100802	Arega	448
36FN01	100806	União das freguesias de Figueiró dos Vinhos e Bairradas	2225
36PG01	50902	Carvalhal	217
36PG01	50911	Pedrógão Pequeno	438
36PG01	101302	Pedrógão Grande	1923
39PC01	61302	Figueira de Lorvão	1191
39PC01	61312	União das freguesias de Friúmes e Paradela	150
39PC01	61313	União das freguesias de Oliveira do Mondego e Travanca do Mondego	59
39PC01	61314	União das freguesias de São Pedro de Alva e São Paio de Mondego	409
39PL01	61402	Espinhhal	423
39PL01	61407	União das freguesias de São Miguel, Santa Eufémia e Rabaçal	1338
39PL01	100301	Alvorge	305
39PS01	60704	Serpins	4
39PS01	60707	União das freguesias de Foz de Arouce e Casal de Ermio	6
39PS01	61701	Arrifana	473
41MC01	51003	Vila de Rei	81
41MC01	141305	Envendos	432

PAA	DICOFRE	FREGUESIA	HP
41MC01	141309	União das freguesias de Mação, Penhascoso e Aboboreira	2 212
49ET02	142002	Praia do Ribatejo	11
49FZ01	141101	Águas Belas	623
49FZ01	141103	Beco	255
49FZ01	141104	Chãos	432
49FZ01	141110	Nossa Senhora do Pranto	359
49FZ01	141111	União das freguesias de Areias e Plas	887
71FN01	90504	Figueiró da Granja	288
71FN01	90509	Maceira	208
71FN01	90510	Matança	192
71FN01	90511	Muxagata	184
71FN01	90518	União das freguesias de Juncais, Vila Ruiva e Vila Soeiro do Chão	378
71FN01	91301	Aldeia Nova	182
71PL01	91010	Freixedas	444
71PL01	91013	Lameiras	183
71PL01	91015	Pala	285
71PL01	91018	Pinzio	296
71PL01	91024	Souro Pires	334
71PL01	91032	Alto do Palurdo	158
71SL01	91107	Alfaiates	616
71SL01	91123	Quadrzais	624
71SL01	91145	União das freguesias do Sabugal e Aldeia de Santo António	2 018
71SL01	91146	União das freguesias de Santo Estêvão e Moita	479
71TS01	91029	Alverca da Beira/Bouça Cova	433
71TS01	91311	Moimentinha	132
71TS01	91325	Valdujo	185
71TS01	91330	União das freguesias de Freches e Torres	336
71TS01	91332	União das freguesias de Trancoso (São Pedro e Santa Maria) e Souto Maior	1 777
71VM01	90219	Nave de Haver	473
71VM01	90236	União das freguesias de Miuzela e Porto de Ovelha	395
72OS01	50601	Álvaro	76
72OS01	50606	Madeirã	110
72OS01	50607	Mosteiro	132
72OS01	50613	Estreito-Vilar Barroco	524
72OS01	50614	Oleiros-Amieira	1 629
72OV01	50603	Cambas	127
72OV01	50609	Orvalho	461
72OV01	50610	Sarnadas de São Simão	213
72OV01	50613	Estreito-Vilar Barroco	120
74PN01	50802	Montes da Senhora	550
74PN01	50807	União das freguesias de Proença-a-Nova e Peral	2 314
74PN01	50808	União das freguesias de Sobreira Formosa e Alvito da Beira	1 439
74PN01	51002	São João do Peso	134
74PN01	51003	Vila de Rei	66
74ST01	50607	Mosteiro	80
74ST01	50901	Cabeçudo	480
74ST01	50903	Castelo	242
74ST01	50913	Troviscal	309
74ST01	50915	União das freguesias de Cernache do Bonjardim, Nespéral e Palhais	2 361
74ST01	50917	União das freguesias de Ermida e Figueiredo	324
74VR01	51001	Fundada	492
74VR01	51003	Vila de Rei	1 129
75MG01	90803	Manteigas (São Pedro)	950
77AP01	50510	Penha Garcia	815

PAA	DICOFRE	FREGUESIA	HP
77AP01	50706	Benquerença	671
77AP01	50710	Penamacor	1185
77AP01	50711	Salvador	384
77AP01	50713	União das freguesias de Aldeia do Bispo, Águas e Aldeia de João Pires	504
77IN01	50505	Ladoeiro	873
77IN01	50514	São Miguel de Acha	513
77IN01	50518	União das freguesias de Idanha-a-Nova e Alcafozes	1829
77ZR01	50521	União das freguesias de Zebreira e Segura	1105
79MA01	90905	Coriscada	239
79MA01	90915	Ranhados	223
79MA01	90917	Mêda, Outeiro de Gatos e Fonte Longa	1695
92LP01	460104	Ribeiras	478
92PD01	460101	Calheta de Nesquim	251
92PD01	460103	Piedade	536
92PD01	460104	Ribeiras	109
92SF01	480102	Fajãzinha	76
92SF01	480202	Cedros	58
95CT01	450102	Norte Pequeno	119
95CT01	450103	Ribeira Seca	538
95VS01	450205	Urzelina (São Mateus)	452
96VT01	410102	Santa Bárbara	432
96VT01	410103	Santo Espírito	623

## ANEXO 2 – MANUAL DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

### 1. INTRODUÇÃO

Este anexo apresenta a descrição dos procedimentos de gestão de pedidos bem como operação e manutenção relativos aos serviços disponibilizados, que serão cumpridos pela FibroGlobal e pela Beneficiária.

### 2. CANAIS DE ATENDIMENTO

Na relação técnica / comercial com a Beneficiária, a FibroGlobal disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

- Gestor de Cliente, para efeitos de adesão ao serviço, negociação de contratos, esclarecimento de dúvidas, aconselhamento técnico entre outros temas;
- Centro de Atendimento Técnico (NOC), no âmbito dos processos de gestão de avarias o qual se encontra disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano.

Para aderir à Oferta a Beneficiária deverá contactar o seu Gestor de Cliente na FibroGlobal, ou, se este ainda não lhe estiver atribuído, a FibroGlobal.

O Gestor de Cliente acompanhará a Beneficiária durante todo o processo de adesão à Oferta, sendo que a prestação dos serviços abrangidos por esta Oferta está sujeita à celebração de um contrato escrito.

A FibroGlobal disponibiliza, no âmbito da provisão dos Acessos PON e na participação de avarias procedimentos automáticos de troca de informação (API), que devem ser implementados, os quais são, ou podem ser, complementados pela troca de informação por outros meios, nomeadamente correio eletrónico e telefone para os demais serviços / interações que se revelem necessários para efeitos da operacionalização do acesso à rede da FibroGlobal.

A FibroGlobal e as Beneficiárias (as Partes) comprometem-se a garantir e observar o conjunto de regras abaixo descritas, reconhecendo a necessidade de garantir a previsibilidade, segurança e a boa gestão dos esforços despendidos e dos recursos alocados:

- Anunciar a descontinuação de versões da API, por escrito, com uma antecedência mínima de 6 (seis) meses em relação à data prevista para a sua descontinuação, a qual terá de ser baseada em argumentos de negócio e/ou técnicos e aceite pela outra Parte;
- Trocar informações, nomeadamente sobre alterações à API, com uma antecedência mínima de 2 (dois) meses face à data em que pretendem iniciar a fase de testes;
- Trocar, com a antecedência mínima de 2 (dois) meses um plano de testes, entre si,

onde estejam identificados todos os cenários que pretendem testar, bem como o respetivo calendário de execução;

- Trocar entre si todos os dados necessários à realização dos testes, com uma semana de antecedência, face aos mesmos;
- Garantir a integridade das suas aplicações e a sua disponibilidade permanente, devendo notificar a outra parte sempre que se estimem paragens, planeadas ou não planeadas, que coloquem em causa o normal funcionamento dos processos, apresentando o motivo das anomalias verificadas e o tempo estimado para a sua resolução. Qualquer notificação relativa a uma indisponibilidade não planeada e a respetiva resolução deve ser comunicada via e-mail;
- Garantir mutuamente um ambiente de testes para todas as versões suportadas;
- Comunicar as paragens planeadas das API com 5 (cinco) dias úteis de antecedência face à sua ocorrência, por e-mail;
- Tudo o que, perante a urgência e a necessidade dos próprios desenvolvimentos, não puder respeitar as regras acima, terá de ser suportado em evidências funcionais e demonstrado por uma das Partes à outra.

Como processo de contingência, em caso de falha da API, deverão ser utilizados, cumulativamente, os meios alternativos de contacto acordados (telefone e e-mails).

Sempre que exista um processo assente em API com SLA definido, apenas serão considerados, no âmbito da avaliação do cumprimento do respetivo SLA, as ocorrências que sejam suportadas pelos processos de API.

### 3. COBERTURA

A Beneficiária deve indicar à FibroGlobal os PAA aos quais pretende ter acesso, disponibilizando-lhe a FibroGlobal a respetiva localização geográfica dos mesmos e a informação de cobertura relevante para efeitos do Acesso Passivo à Rede pela Beneficiária.

Após a concretização da instalação dos Acessos ao PAA, é possível à Beneficiária solicitar a provisão de Acessos PON para qualquer uma das casas passadas nas Freguesias abrangidas pela Oferta e ligadas aos PAA solicitados.

Refira-se que caso se revele necessário a realização de alguns trabalhos de adequação da rede para permitir o acesso da Beneficiária, nomeadamente no caso de não haver splitter disponíveis nos SRO para atribuição à Beneficiária, será negociado e estabelecido, conjuntamente entre a FibroGlobal e a Beneficiária, um Plano de Entregas, para que seja viável a realização dos trabalhos necessários.

Só após a entrega da rede à Beneficiária, no termos previstos no Plano de Entregas acordado, é que se poderá iniciar a contagem dos parâmetros de qualidade de serviço previstos no ponto 5 do corpo da Oferta.

#### 4. ELEGIBILIDADE E GESTÃO DE MORADAS

Os termos e condições em que a FibroGlobal disponibiliza à Beneficiária informação das moradas com cobertura constam do Documento\_Técnico\_Partilha\_Moradas que será disponibilizado à Beneficiária aquando da assinatura do Contrato.

#### 5. TIPOS DE PEDIDO

No âmbito desta Oferta a Beneficiária pode formalizar à FibroGlobal os seguintes tipos de pedido:

Serviço	Tipo de Pedido	Interface
Acesso ao PAA	Instalação de Acesso ao PAA	E-mail / FORM.01
	Desmontagem de Acesso ao PAA	E-mail / FORM.01
	Cancelamento de pedido de instalação de Acesso ao PAA	E-mail
Acesso PON	Instalação de Acesso PON com ou sem Drop	API
	Desmontagem de Acesso PON com ou sem Drop	API
	Cancelamento de pedido de instalação de Acesso PON	API

Entende-se por instalação de um serviço a disponibilização de uma nova ligação entre os respetivos pontos de fronteira associados ao respetivo serviço.

Entende-se por desmontagem de um serviço a cessão da prestação do serviço que inclui nos casos aplicáveis a retirada da conexão ótica entre os pontos de fronteira associados ao respetivo serviço.

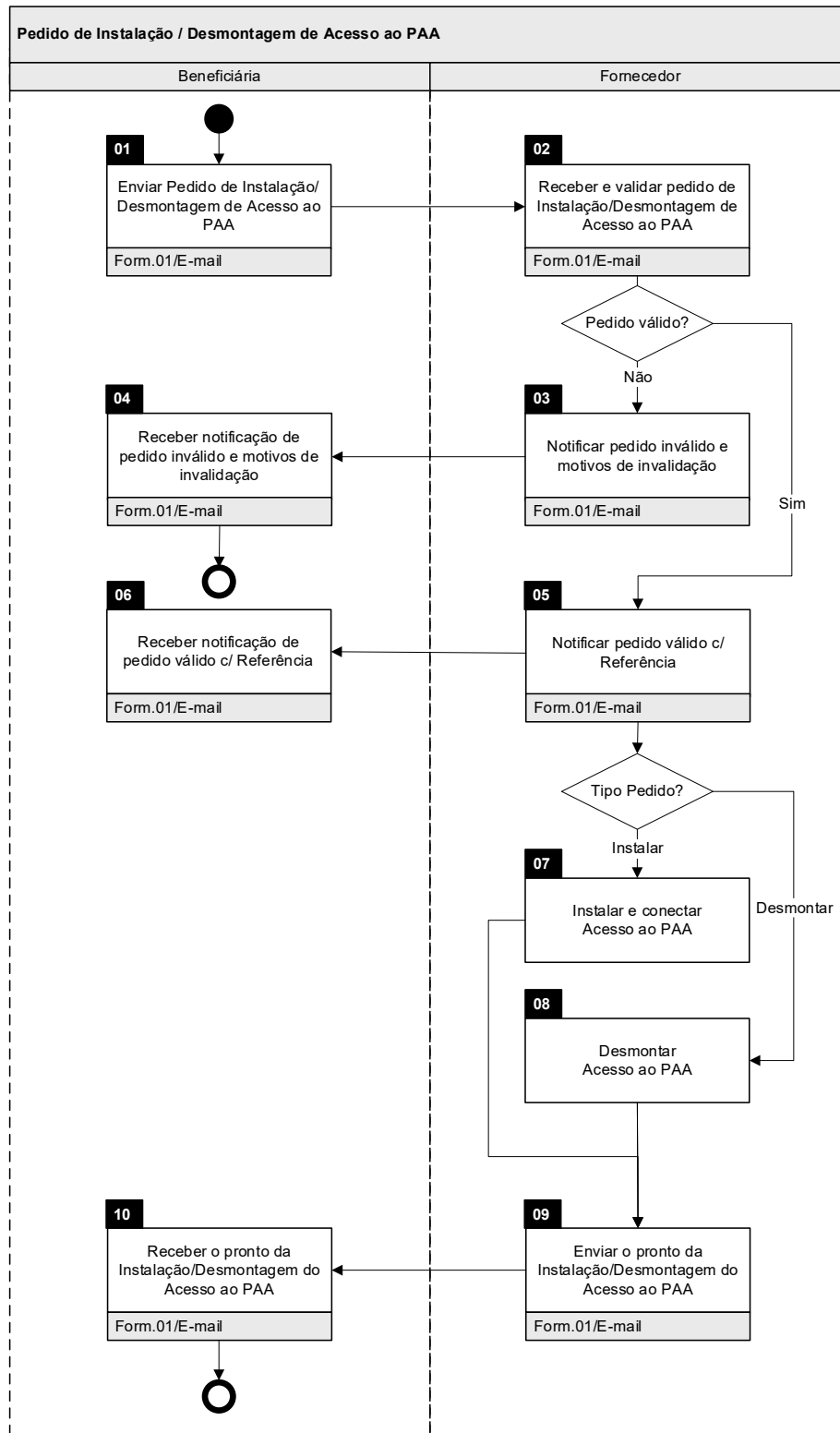
Salvo acordo em contrário com a FibroGlobal, ou indicação em contrário abaixo, a Beneficiária apenas pode solicitar o cancelamento de um pedido que tenha efetuado desde que o mesmo não se encontre para além do ponto de não retorno, que consiste na fase em que o pedido se encontra em processo de satisfação, mantendo-se sempre a obrigação de pagar os preços de instalação aplicáveis e demais custos que tenham, entretanto, sido incorridos pela FibroGlobal com vista à provisão dos serviços solicitados.

O Documento\_Técnico\_API\_Provisão, especifica as API dos pedidos acima identificados como podendo ser efetuados pela Beneficiária neste âmbito, o qual será disponibilizado às Beneficiárias aquando da assinatura do Contrato, bem como o FORM.01.

Apresenta-se de seguida fluxos macro dos procedimentos e respetiva descrição nos quais a FibroGlobal é identificada como Fornecedor.

## 5.1. ACESSO AO PAA

### Fluxo do Processo

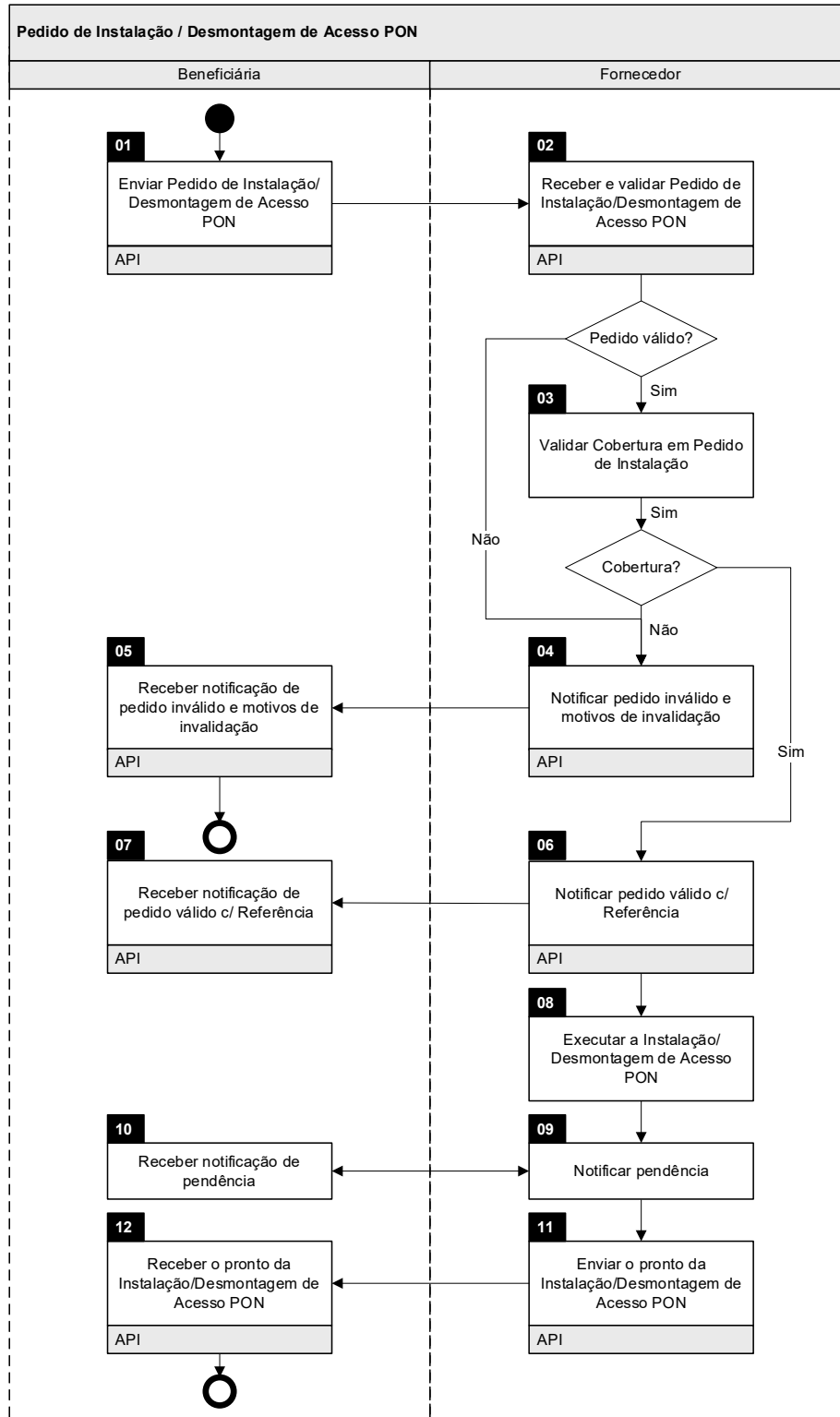


## Descrição das Atividades

#	Atividades	Responsável
01	<p>Enviar Pedido de Instalação/Desmontagem de Acesso ao PAA</p> <p>A Beneficiária preenche o FORM.01 – Acesso ao PAA e remete o mesmo através de e-mail ao Gestor de Cliente.</p> <p>O formulário deve indicar o tipo de pedido, consoante se trate de um pedido de instalação ou desmontagem.</p> <p>Nos pedidos a Beneficiária deve indicar a data objetivo para a qual pretende a instalação / desmontagem do serviço, sendo que, no caso dos pedidos de desmontagem, a data objetivo para a qual a Beneficiária pretende a desmontagem não pode ser, salvo acordo em contrário, inferior a 2 (dois) meses contados desde a data do pedido.</p>	Beneficiária
02	<p>Receber e validar Pedido de Instalação/Desmontagem de Acesso ao PAA</p> <p>A FibroGlobal recebe o FORM.01 e procede à sua validação.</p>	FibroGlobal
03	<p>Notificar pedido inválido e motivos de invalidação</p> <p>Se o pedido for considerado inválido, tal é notificado à Beneficiária com identificação dos motivos da sua invalidação.</p>	FibroGlobal
04	<p>Receber notificação de pedido inválido e motivos de invalidação</p> <p>A Beneficiária recebe informação de pedido inválido com os respetivos motivos de invalidação, podendo, se assim o entender, formular novo pedido.</p>	Beneficiária
05	<p>Notificar pedido válido c/ Referência</p> <p>Após validação com sucesso do pedido, a FibroGlobal envia uma notificação de pedido válido com a Referência FibroGlobal. O envio da informação é efetuado através do FORM.01 e remetido por e-mail.</p>	FibroGlobal
06	<p>Receber notificação de pedido válido c/ Referência FibroGlobal</p> <p>A Beneficiária recebe, através de e-mail, uma notificação de pedido válido com a Referência FibroGlobal.</p>	Beneficiária
07	<p>Instalar e conectar Acesso ao PAA</p> <p>A FibroGlobal procede à instalação e conexão do cabo da Beneficiária ao PAA.</p> <p>A Beneficiária deve disponibilizar à FibroGlobal o cabo devidamente identificado através de aplicação de uma braçadeira identificativa da Beneficiária no manto do cabo. A identificação deve permitir a distinção de dois cabos da mesma Beneficiária num mesmo PAA.</p>	FibroGlobal
08	<p>Desmontar Acesso ao PAA</p> <p>A FibroGlobal procede ao pedido de cessação da conexão ao PAA, a qual implica a desmontagem do cabo no ODF e entrega daquele à Beneficiária.</p>	FibroGlobal
09	<p>Enviar o pronto da Instalação/Desmontagem do Acesso ao PAA</p> <p>Após a concretização do pedido a FibroGlobal, através do FORM.01, dá conhecimento à Beneficiária da conclusão do processo, remetendo-lhe o formulário por e-mail.</p>	FibroGlobal
10	<p>Receber o pronto da Instalação/Desmontagem do Acesso ao PAA</p> <p>A Beneficiária recebe, por e-mail, a informação de conclusão (pronto) da Instalação/Desmontagem do Acesso ao PAA.</p>	Beneficiária

## 5.2. ACESSO PON

### Fluxo do Processo



## Descrição das Atividades

#	Atividades	Responsável
01	<p>Enviar Pedido de Instalação/Desmontagem de Acesso PON</p> <p>Através das API respetivas a Beneficiária submete os pedidos de instalação e desmontagem de Acesso PON (com ou sem Drop).</p> <p>Nos pedidos a Beneficiária deve indicar a data objetivo para a qual pretende a instalação / desmontagem do serviço sendo que no caso dos pedidos de desmontagem a data objetivo para a qual a Beneficiária pretende a desmontagem não pode ser, salvo acordo em contrário, inferior a 2 (dois) meses contados desde a data do pedido.</p>	Beneficiária
02	<p>Receber e validar Pedido de Instalação/Desmontagem de Acesso PON</p> <p>A FibroGlobal recebe e procede à validação de que o pedido está conforme o especificado.</p>	FibroGlobal
03	<p>Validar Cobertura em Pedido de Instalação</p> <p>A FibroGlobal procede à validação do pedido em termos da cobertura, nomeadamente de que a morada de instalação do Acesso PON está contida na cobertura da oferta. Caso contrário, o pedido é considerado inválido por falta de cobertura.</p>	FibroGlobal
04	<p>Notificar pedido inválido e motivos de invalidação</p> <p>Se o pedido for considerado inválido tal é notificado à Beneficiária com identificação dos respetivos motivos.</p>	FibroGlobal
05	<p>Receber notificação de pedido inválido e motivos de invalidação</p> <p>A Beneficiária recebe informação de pedido inválido com os respetivos motivos, podendo, se assim o entender, submeter um novo pedido.</p>	Beneficiária
06	<p>Notificar pedido válido c/ Referência FibroGlobal</p> <p>Após validação com sucesso do pedido, a FibroGlobal envia uma notificação de pedido válido com a indicação da Referência FibroGlobal do pedido.</p>	FibroGlobal
07	<p>Receber notificação de pedido válido c/ Referência FibroGlobal</p> <p>A Beneficiária recebe a notificação de pedido válido com a Referência FibroGlobal.</p>	Beneficiária
08	<p>Executar a Instalação/Desmontagem de Acesso PON</p> <p><u>Instalação</u></p> <p>A FibroGlobal procede à instalação do serviço solicitado sendo que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• caso o pedido não inclua a componente de Drop a FibroGlobal entrega o serviço à Beneficiária no Porto do PDO atribuído ao serviço solicitado sendo responsabilidade da Beneficiária efetuar o Drop até às instalações do seu cliente;</li> <li>• caso o pedido inclua a componente de Drop, a FibroGlobal contactará o cliente final da Beneficiária para agendamento da instalação, deslocando-se posteriormente os técnicos da FibroGlobal às instalações do cliente final para proceder à ligação de fibra ótica entre o PDO e a terminação ótica.</li> </ul> <p><u>Desmontagem</u></p> <p>A FibroGlobal procede à cessação do Acesso PON, a qual, nos casos aplicáveis, pode envolver a desmontagem do Drop.</p>	FibroGlobal
09	<p>Notificar pendência</p> <p>Caso ocorra um motivo impeditivo da concretização da instalação do Acesso PON, a FibroGlobal notifica a Beneficiária.</p>	FibroGlobal
10	<p>Receber notificação de pendência</p> <p>A Beneficiária recebe a notificação de pendência.</p> <p>Nos casos em que a pendência é responsabilidade da Beneficiária (pendente de cliente) esta deve desencadear os contactos / trabalhos necessários ao desbloqueio da mesma, notificando a FibroGlobal quando tal ocorrer para prosseguirem os trabalhos de instalação</p>	Beneficiária

#	Atividades	Responsável
	do Acesso PON.	
11	Enviar o pronto da Instalação/Desmontagem de Acesso PON Após a concretização do pedido de instalação/desmontagem a FibroGlobal notifica a Beneficiária.	FibroGlobal
12	Receber o pronto da Instalação/Desmontagem de Acesso PON A Beneficiária recebe a informação de conclusão (RFS) da Instalação/Desmontagem do Acesso PON.	Beneficiária

Para além das API associadas aos pedidos de instalação e desmontagem dos Acessos PON, a FibroGlobal disponibiliza às Beneficiárias uma API de Consulta de Dados de Acesso PON ("GetDetails") que lhe permite obter toda a informação técnica associada a um determinado acesso, podendo assim validar a respetiva informação cadastral on-line.

#### Instalação de Drop pela Beneficiária

Caso a Beneficiária não opte pela instalação do Drop através da FibroGlobal, no acesso aos PDO da FibroGlobal para instalação de cabos de Drop por parte, direta ou indiretamente, da Beneficiária, devem ser respeitados os procedimentos abaixo indicados:

- O acesso aos PDO pela Beneficiária, para instalação dos Drop ou execução de qualquer outra atividade, deve ser realizado por técnicos devidamente habilitados, sendo da responsabilidade da Beneficiária garantir o cumprimento pelas suas equipas das boas práticas constantes e descritas nos manuais e instruções técnicas dos PDO que serão antecipadamente disponibilizados pela FibroGlobal à Beneficiária, bem como todos os procedimentos de segurança definidos nos mesmos e na legislação aplicável.
- A Beneficiária deve identificar o Drop à saída dos PDO de acordo com a referência de serviço da FibroGlobal, utilizando anilhas de identificação com fundo amarelo (RAL1021) com caracteres pretos (certificação ROHS e LU).
- É da exclusiva responsabilidade da Beneficiária o cumprimento dos processos definidos pelos proprietários das infraestruturas para acesso às mesmas.

Caso a FibroGlobal, ou as equipas ao seu serviço, detetem uma situação de desconformidade com os procedimentos acima indicados, notifica a Beneficiária para, a expensas suas, proceder às correções e reparações necessárias, atendendo igualmente ao disposto abaixo.

Não obstante ser recomendado o desligamento e remoção do Drop aquando da cessação do serviço prestado pela FibroGlobal, a Beneficiária não é obrigada a fazê-lo. A FibroGlobal, ou as equipas ao seu serviço, podem desligar dos seus PDO qualquer Drop ligado aos seus PDO que não esteja associado a um serviço contratado ativo, não podendo ser responsabilizada por quaisquer danos ou prejuízos que daí decorram.

Caso a FibroGlobal detete que a Beneficiária se encontra a utilizar um qualquer porto de um PDO que não esteja associado a um serviço contratado ativo, estando o serviço a ser utilizado, ou se encontre a utilizar a rede da FibroGlobal de forma indevida e contrária às regras

estabelecidas nesta Oferta e no Contrato, notificará a Beneficiária da ocorrência, cabendo à Beneficiária o ónus de demonstrar que não se encontra a utilizar a rede da FibroGlobal de forma indevida, aplicando-se, se for caso disso, as penalidades que estejam previstas no Contrato, as quais terão um efeito dissuasor de incumprimentos e regularizador/compensatório da situação.

No âmbito do acesso aos PDO da FibroGlobal pelas equipas da Beneficiária, caso se verifique uma ocorrência grave, a Beneficiária identificará a equipa responsável e, em caso de reincidência, cabe à Beneficiária a tomada das devidas medidas para garantir a não repetição deste tipo de ocorrência.

A FibroGlobal pode solicitar à Beneficiária o afastamento de uma equipa técnica, em caso de incumprimento grave dos procedimentos de instalação estabelecidos, sendo que se considera incumprimento grave as situações em que a atuação do técnico resulta na danificação de qualquer elemento de rede ou impacta em serviços prestados pela FibroGlobal.

## 6. OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO (O&M)

Para efeitos da O&M da Rede, a FibroGlobal dispõe de um NOC, serviço de atendimento e de assistência técnica permanente, que funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, com os contactos devidamente identificados, devendo a Beneficiária também dispor de serviço semelhante

Os processos de O&M têm como pressuposto que a FibroGlobal entregou à Beneficiária infraestrutura de rede para esta disponibilizar serviços aos seus clientes, sendo que o processo de manutenção se inicia nesse momento.

Os processos de O&M são os abaixo enumerados:

Processo	Objetivo
Participação de Avarias (PA)	Beneficiária reporta à FibroGlobal um problema relacionado com o funcionamento de um determinado serviço.
Intervenção Conjunta (IC)	Beneficiária solicita à FibroGlobal uma IC na sequência de uma avaria de um serviço com despiste técnico inconclusivo.
Intervenções Planeadas (IP)	FibroGlobal informa a Beneficiária da necessidade de realização de uma IP na rede com impacto num ou mais serviços da Beneficiária.

O Documento\_Técnico\_API\_O&M especifica as API associadas aos processos de PA e IC, o qual será disponibilizado às Beneficiárias aquando da assinatura do Contrato.

No que diz respeito às IP, a FibroGlobal notifica a Beneficiária ou através da disponibilização de um ficheiro numa área de acesso restrito, ou mediante envio de uma notificação por correio eletrónico para um endereço eletrónico a definir por esta.

Nos pontos seguintes descreve-se sumariamente os processos acima indicados.

### 6.1. PARTICIPAÇÃO DE AVARIA

Em caso de problemas relacionados com a qualidade de serviço, compete à Beneficiária participar a avaria (individual) à FibroGlobal.

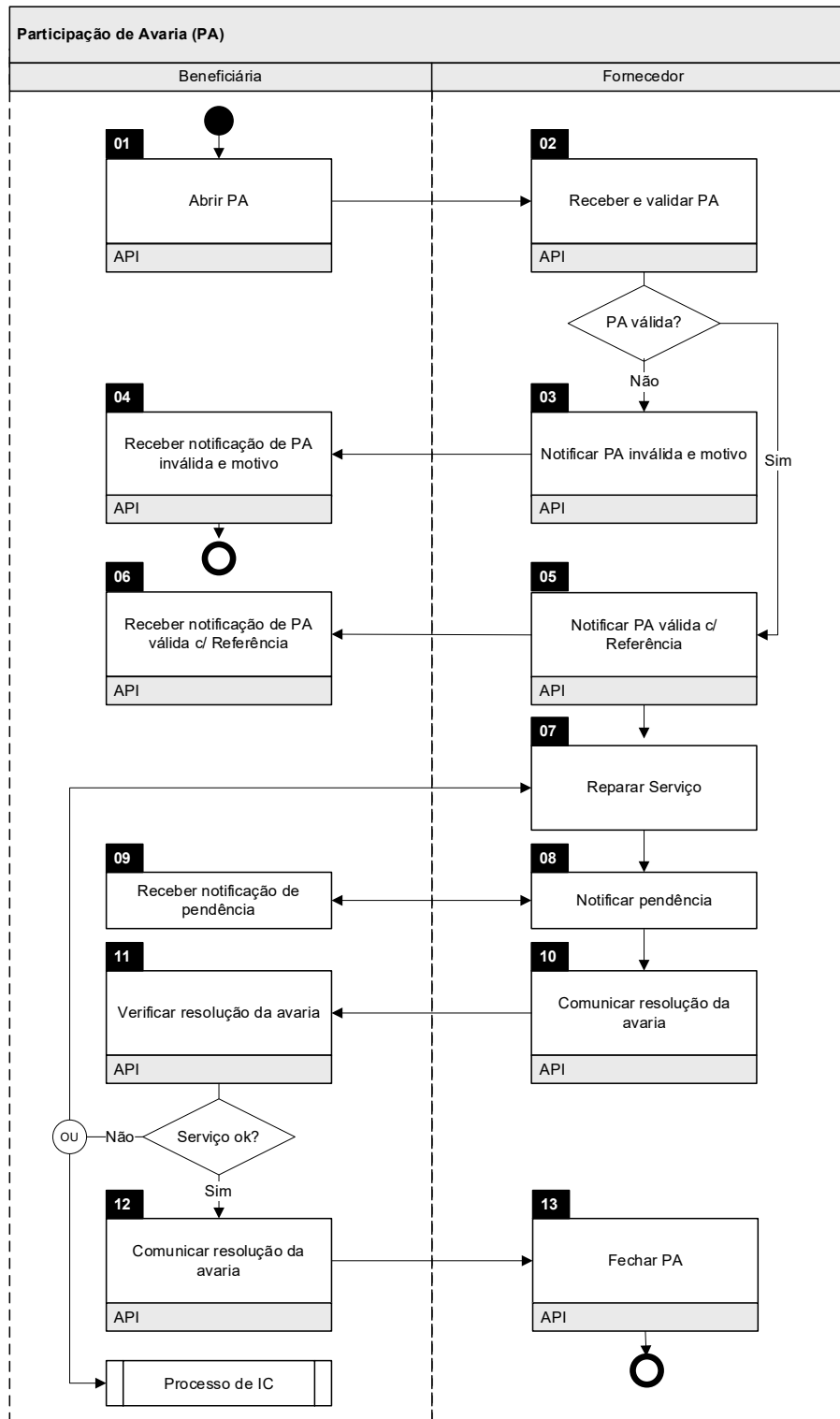
Durante o processo de reparação de uma avaria, a Beneficiária recebe informação do estado da avaria através dos mecanismos estabelecidos para esse efeito, designadamente:

- API
- Correio eletrónico
- Telefone

O correio eletrónico e o telefone apenas deverão ser utilizados nas situações / comunicações não previstas na API ou em processo de contingência decorrente da indisponibilidade da API.

### 6.1.1. Descrição do Processo

#### Fluxo do Processo



## Descrição das Atividades

#	Atividades	Responsável
01	<p>Abrir PA</p> <p>Antes de efetuar qualquer PA através da API respetiva, a Beneficiária deve realizar um despiste prévio do problema com o objetivo de identificar o respetivo "sintoma", o qual deve ser comunicado no momento da PA estando previstas as seguintes categorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fibra com degradação;</li> <li>• Fibra com erro encaminhamento;</li> <li>• Fibra ocupada;</li> <li>• Fibra sem continuidade;</li> <li>• Problema no Drop.</li> </ul> <p>O despiste deve envolver sempre a realização de ensaios óticos que permitam a correta identificação do sintoma.</p> <p>Cada um dos serviços afetados deve ser reportado individualmente, mesmo estando perante uma potencial avaria comum.</p>	Beneficiária
02	<p>Receber e validar PA</p> <p>A FibroGlobal ao receber a PA procede à sua validação, nomeadamente verificando se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O serviço em causa existe, está ativo e pertence à Beneficiária;</li> <li>• A Beneficiária enviou toda informação obrigatória;</li> <li>• Não existe uma PA, IC ou IP em curso para o mesmo serviço.</li> </ul>	FibroGlobal
03	<p>Notificar PA inválida e motivo</p> <p>A FibroGlobal informa a Beneficiária de que a PA é inválida com indicação do respetivo motivo, designadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe uma PA em curso para o ID de serviço FibroGlobal;</li> <li>• Existe uma IC para o ID de serviço FibroGlobal;</li> <li>• Existe uma IP a decorrer que afeta o ID de serviço FibroGlobal;</li> <li>• ID de serviço FibroGlobal não existe.</li> </ul>	FibroGlobal
04	<p>Receber notificação de PA inválida e motivo</p> <p>A Beneficiária recebe informação de que a PA é inválida com o respetivo motivo, podendo, se assim o entender, submeter uma nova PA com as devidas correções.</p>	Beneficiária
05	<p>Notificar PA válida c/ Referência FibroGlobal</p> <p>Após validação com sucesso da PA, a FibroGlobal regista a PA e envia uma notificação de pedido válido com a indicação da Referência FibroGlobal</p> <p>Para efeitos de SLA, considera-se como Data/Hora de Início da avaria a desta comunicação.</p> <p>Cada PA será sempre registada e considerada individualmente para efeitos de apuramento dos SLA sem prejuízo dos sistemas da FibroGlobal correlacionarem todas as PA recebidas podendo subsequentemente agregar os mesmos numa única avaria comum de um elemento de rede otimizando-se assim o processo de reparação.</p>	FibroGlobal
06	<p>Receber notificação de PA válida c/ Referência FibroGlobal</p> <p>A Beneficiária recebe a notificação de PA válida com a Referência FibroGlobal.</p> <p>Se a Beneficiária, após participar uma avaria, não receber qualquer notificação da FibroGlobal no prazo de 20 minutos (de PA inválida ou PA válida com a respetiva Referência), deverá contactar telefonicamente o NOC da FibroGlobal.</p>	Beneficiária
07	<p>Reparar Serviço</p> <p>A FibroGlobal deve promover as ações necessárias à resolução da avaria.</p>	FibroGlobal

#	Atividades	Responsável
08	<p>Notificar pendência</p> <p>No decurso do processo de reparação poderão ocorrer cenários de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pendência de cliente - equipa da FibroGlobal necessita do apoio da Beneficiária com vista a desbloquear o processo de reparação;</li> <li>• pendência de terceiros - a equipa da FibroGlobal tem de submeter pedido a terceiros para poder prosseguir com o processo de reparação (ex.: licenciamentos, policiamento)</li> </ul> <p>Estas situações serão notificadas à Beneficiária, sendo que compete à mesma desbloquear as situações de pendente de cliente.</p> <p>A FibroGlobal será responsável pelo desbloqueio das pendências de terceiros.</p> <p>Os tempos de pendência serão excluídos do cálculo de SLA desde o momento em que as mesmas são comunicadas à Beneficiária e até à respetiva conclusão da pendência.</p>	FibroGlobal
09	<p>Receber notificação de pendência</p> <p>A Beneficiária recebe a notificação de pendência.</p> <p>Nos casos em que a pendência é responsabilidade da Beneficiária (pendente de cliente) esta deve desencadear os contactos / trabalhos necessários ao desbloqueio da mesma, notificando a FibroGlobal quando tal ocorrer para prosseguirem os trabalhos de reparação da avaria.</p> <p>A Beneficiária tem até 16 horas úteis para tratar da pendência ou devolver feedback sobre a mesma a FibroGlobal. Excedido o período de 16h úteis a avaria é automaticamente fechada.</p>	Beneficiária
10	<p>Comunicar resolução da avaria</p> <p>Após a conclusão da reparação da avaria a FibroGlobal notifica a Beneficiária informando o motivo de fecho e a causa da avaria.</p> <p>Para efeitos de SLA, considera-se como Data/Hora de resolução da avaria a desta comunicação, salvo se o Beneficiária proceder à reabertura da mesma no prazo máximo definido abaixo de 8 horas úteis.</p>	FibroGlobal
11	<p>Verificar resolução da avaria</p> <p>A Beneficiária deve verificar se o problema que motivou a PA ficou resolvido dispondo de um prazo máximo de 8 horas úteis para o efeito.</p> <p>Se a Beneficiária não fechar a avaria, nem proceder à sua reabertura no prazo definido, o processo é automaticamente concluído.</p> <p>Caso a Beneficiária verifique que ainda existem problemas no serviço objeto da PA, pode proceder à "reabertura da PA" desde que dentro do prazo ou em alternativa, no mesmo período, solicitar o agendamento de uma IC.</p> <p>O período que decorre desde a comunicação pela FibroGlobal da resolução da avaria e a reabertura da PA pela Beneficiária está excluído dos cálculos de SLA.</p> <p>Nos casos em que a Beneficiária solicite uma IC o período que decorre desde a comunicação pela FibroGlobal da resolução da avaria até à realização da IC está excluído dos cálculos de SLA.</p>	Beneficiária
12	<p>Confirmar resolução da avaria</p> <p>A Beneficiária informa a FibroGlobal que confirma a resolução da avaria.</p>	Beneficiária
13	<p>Fechar PA</p> <p>A FibroGlobal fecha a PA em resultado de ter recebido confirmação da Beneficiária de que a avaria está resolvida ou findo o período das 8 horas úteis</p>	FibroGlobal
14	<p>Processo de Intervenção Conjunta</p> <p>Representa o processo de IC no seguimento de um processo de uma PA em serviço FibroGlobal.</p>	

### 6.1.2. Motivos e Causas de Fecho de Participação de Avaria

Após a análise e/ou resolução da avaria participada pela Beneficiária, é comunicado o Motivo, que especifica a intervenção efetuada no terreno. Para tal, consideram-se os respetivos Motivos de Fecho:

Motivo de Fecho	Descrição do Motivo de Fecho	Responsabilidade*
Reparado na Rede FibroGlobal	Avaria resolvida na rede da FibroGlobal.	FibroGlobal
Avaria Não Detetada	O resultado dos ensaios efetuados enquadra-se dentro dos valores definidos, não se vislumbrando anomalias técnicas na infraestrutura de rede da FibroGlobal.	Beneficiária
Impossibilidade de Acesso	Aplicável nas situações em que é impossível aceder aos elementos de rede a interencionar no processo de reparação de uma PA.	Beneficiária
Participação Incorreta	Na sequência de uma PA originada por um incorreto despiste da Beneficiária ou nos casos em que não corresponda a uma anomalia no serviço da FibroGlobal e/ou, os sintomas e/ou, os registos evidenciados na participação não se confirmem.	Beneficiária
Falta de Comparência do Técnico da Beneficiária numa IC	Quando numa IC o técnico da Beneficiária não comparece na Data/Hora e local de agendamento acordado.	Beneficiária
Cancelamento pedido pela Beneficiária	Nos casos em que a Beneficiária efetua um pedido válido de cancelamento de PA.	Beneficiária

\*As avarias fechadas com responsabilidade da Beneficiária não são consideradas para o apuramento dos SLA, sendo consideradas participações indevidas de avarias.

Além do Motivo, será também comunicada a causa de fecho da avaria. A causa de fecho atribuída na resolução da avaria deve refletir, sempre que possível o que esteve na origem da avaria em questão. Para esse efeito, estão definidas as seguintes causas:

Causa de Fecho
Condições climatéricas extremas
Outras
Atos de Terceiros
Não Determinada
Vandalismo
Catástrofes Naturais
Erro Humano
Isolado
Contacto defeituoso
Incorreta utilização da Beneficiária
Furto ou Roubo
Incêndio
Atos fortuitos
Outras Causas de Força Maior

### 6.1.3. Cancelamento de Participação de Avaria

A Beneficiária deve cancelar uma PA sempre que:

- Detetar que a origem da anomalia no seu serviço não resulta de problema na infraestrutura de rede da FibroGlobal;
- Decidir prosseguir com um processo interno de despiste, nomeadamente com a realização de testes e ações de diagnóstico.

O cancelamento, por parte da Beneficiária, de uma PA só é aplicável nos casos em que o processo de reparação não tenha atingido o ponto de não retorno<sup>3</sup>, devendo a FibroGlobal informar a Beneficiária da impossibilidade de aceitar o pedido de cancelamento de avaria caso tal se verifique.

## 6.2. INTERVENÇÃO CONJUNTA

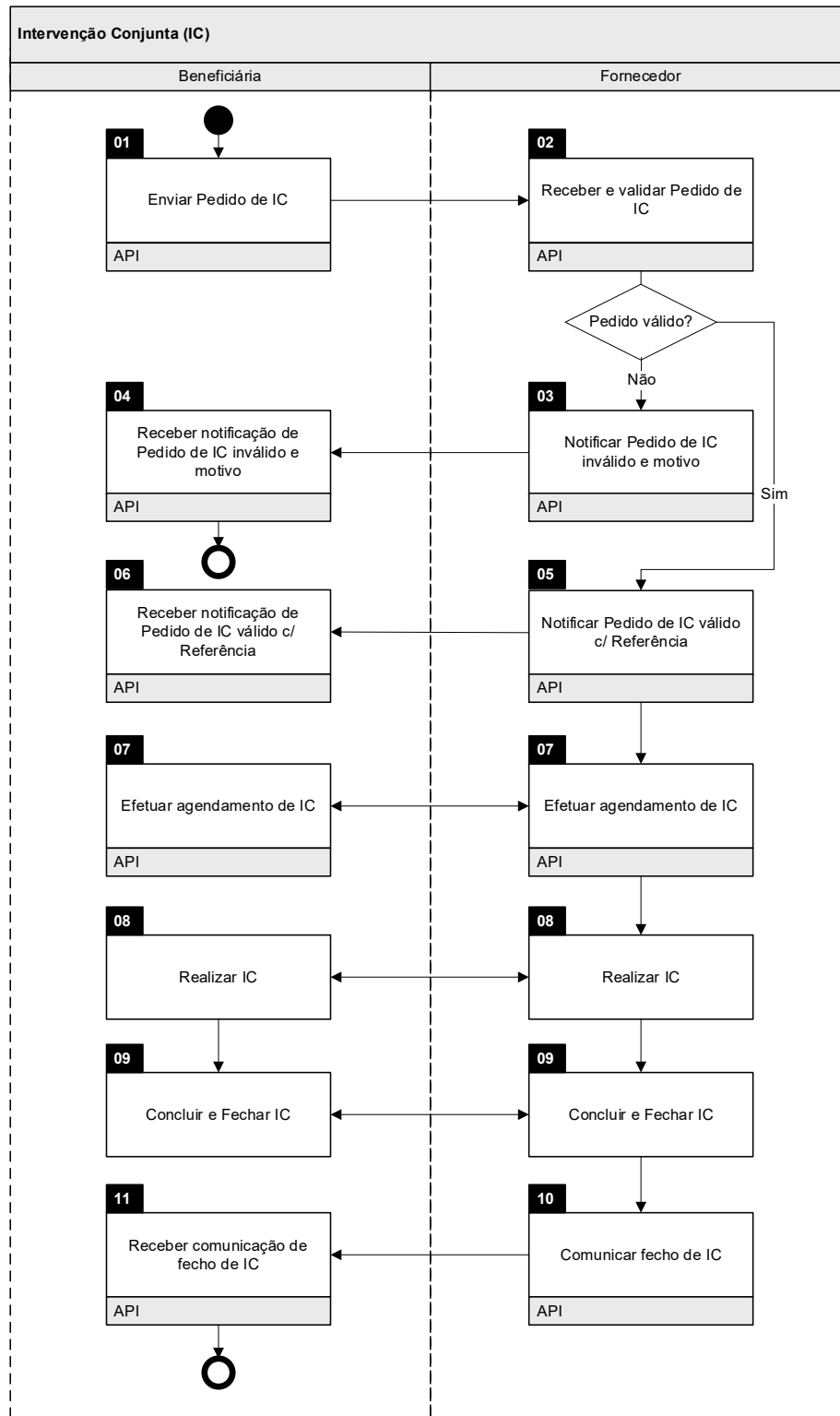
O processo de IC aplica-se nas situações em que a Beneficiária considera que uma PA não ficou resolvida e pretende que se realize uma intervenção simultânea de equipas técnicas da FibroGlobal e da Beneficiária de forma a assegurar a efetiva resolução do problema.

---

<sup>3</sup> O Ponto Não Retorno (PNR) é atingido quando já existe mobilização de um técnico para a execução da participação.

### 6.2.1. Descrição do Processo

#### Fluxo do Processo



## Descrição das Atividades

#	Atividades	Responsável
01	<p>Enviar pedido de IC</p> <p>Antes da solicitação de uma IC, através da API respetiva, a Beneficiária deve realizar um novo despiste do problema com o objetivo de identificar o respetivo "Sintoma" o qual deve ser comunicado estando previstas as mesmas categorias que na PA designadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fibra com degradação;</li> <li>• Fibra com erro encaminhamento;</li> <li>• Fibra ocupada;</li> <li>• Fibra sem continuidade;</li> <li>• Problema no Drop.</li> </ul> <p>No âmbito do pedido de IC a Beneficiária deve indicar o local de encontro e propor pelo menos duas alternativas em termos de agendamento, sendo que as IC se realizam exclusivamente nos dias úteis e nas seguintes janelas: 09:00; 11:00; 14:00; 16:00 e 18:00 horas.</p> <p>O pedido de IC deverá ser efetuado pela Beneficiária com uma antecedência mínima de 2 horas úteis em relação ao início da 1ª janela proposta.</p>	Beneficiária
02	<p>Receber e validar pedido de IC</p> <p>A FibroGlobal, ao receber o pedido de IC, procede à sua validação, nomeadamente verificando se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O serviço em causa existe, está ativo e pertence à Beneficiária;</li> <li>• A Beneficiária enviou toda informação obrigatória;</li> <li>• Não existe uma PA, IC ou IP em curso para o mesmo serviço.</li> <li>• O pedido está a ser submetido dentro do prazo máximo de 8 horas úteis após notificação de resolução de uma PA para o serviço em causa;</li> <li>• As datas/horas de agendamento propostas, pela Beneficiária, estão conforme os critérios definidos.</li> </ul>	FibroGlobal
03	<p>Notificar pedido de IC inválido e motivo</p> <p>A FibroGlobal informa a Beneficiária de que o pedido de IC é inválido, com indicação do respetivo motivo.</p>	FibroGlobal
04	<p>Receber notificação de pedido de IC inválido e motivo</p> <p>A Beneficiária recebe informação de que o pedido de IC é inválido, com o respetivo motivo, podendo, se assim o entender, submeter um novo pedido com as devidas correções.</p>	Beneficiária
05	<p>Notificar pedido de IC válido c/ Referência FibroGlobal</p> <p>Após validação com sucesso do pedido de IC, a FibroGlobal regista o pedido e envia uma notificação de pedido válido com a indicação da Referência FibroGlobal</p>	FibroGlobal
06	<p>Receber notificação de pedido válido c/ Referência FibroGlobal</p> <p>A Beneficiária recebe a notificação de pedido válido com a Referência FibroGlobal.</p> <p>Se a Beneficiária, após solicitar um pedido de IC, não receber qualquer notificação da FibroGlobal no prazo de 20 minutos (de pedido de IC inválido ou pedido de IC válido com a respetiva Referência), deverá contactar telefonicamente o NOC da FibroGlobal.</p>	Beneficiária
07	<p>Efetuar agendamento de IC</p> <p>A FibroGlobal analisa as alternativas de agendamento propostas pela Beneficiária para a IC e, sempre que possível, agenda a intervenção numa das alternativas propostas.</p> <p>Nos casos em que o agendamento disponível não coincida com as alternativas de agendamento indicadas pela Beneficiária, a FibroGlobal propõe uma data/hora alternativa.</p> <p>A contagem do tempo de reparação da avaria terá início/será retomado na data/hora que vier a ser agendada entre as partes.</p>	FibroGlobal Beneficiária

#	Atividades	Responsável
08	<p>Realizar IC</p> <p>A FibroGlobal e a Beneficiária realizam a IC na Data/Hora agendada e no local indicado pela Beneficiária aquando da submissão do pedido.</p> <p>A FibroGlobal procede a todas as ações conducentes ao despiste e reparação da avaria, com o objetivo de repor o serviço ao cliente no menor prazo possível.</p> <p>No caso de algum dos técnicos de uma das Partes ter uma impossibilidade de comparecer, ou se atrasar significativamente (mais de 30 minutos), deve avisar telefonicamente o seu NOC, e posteriormente os NOC contactam entre si.</p> <p>Em caso de falta de comparência da FibroGlobal, será possível novo reagendamento da IC e o SLA continuará a contar.</p> <p>Se a falta de comparência for da Beneficiária, a IC será fechada com o motivo "Falta de Comparência do técnico de Beneficiária".</p> <p>Em caso de atraso ou desencontro, os técnicos devem aguardar por um período de 30 minutos, findo o qual se procede à conclusão da IC.</p>	FibroGlobal I Beneficiária
09	<p>Concluir e fechar IC</p> <p>Os técnicos da Beneficiária e da FibroGlobal efetuam a conclusão dos trabalhos e fecham a IC.</p> <p>No final da IC, os técnicos preenchem e assinam o formulário da IC<sup>4</sup>.</p>	FibroGlobal I Beneficiária
10	<p>Comunicar fecho de IC</p> <p>Após a conclusão da IC a FibroGlobal notifica a Beneficiária informando o motivo de fecho e a causa da avaria.</p> <p>Para efeitos de SLA, considera-se como Data/Hora de fecho da IC e resolução da avaria a desta comunicação.</p>	FibroGlobal
11	<p>Receber comunicação de fecho de IC</p> <p>A Beneficiária recebe a informação de conclusão do pedido de IC.</p>	Beneficiária

<sup>4</sup> Na IC, a Beneficiária tem de apresentar sempre um formulário, em termos a acordar, com duplicado, para registo da informação da IC. A Beneficiária tem a responsabilidade do arquivo do original do formulário, após preenchimento e assinatura do mesmo pelo prazo mínimo de 12 meses devendo o técnico da Beneficiária entregar ao técnico da FibroGlobal o duplicado do formulário. Na ausência do formulário e do respetivo duplicado, no momento da realização da IC, a avaria será fechada com responsabilidade da Beneficiária. Em caso de discordância, se o formulário não estiver assinado por uma das partes, a responsabilidade da avaria será atribuída a essa parte.

### 6.2.2. Motivos e Causas de Fecho de Intervenção Conjunta

Em termos de motivos e causas de fecho aplicam-se os mesmos das PA.

### 6.2.3. Cancelamento de Intervenção Conjunta

O processo de cancelamento de uma IC, decorre nos mesmos moldes que o processo de Cancelamento de PA.

## 6.3. INTERVENÇÕES PLANEADAS

Este processo aplica-se quando a FibroGlobal tem de realizar uma intervenção técnica na sua Rede, resultante de trabalhos de manutenção corretiva pendente ou preventiva, desvios de infraestrutura, alterações na rede, etc.

A FibroGlobal procurará realizar as intervenções planeadas (IP) durante o período de menor tráfego, das 01:00 às 07:00, para minimizar o impacto nos serviços prestados à Beneficiária.

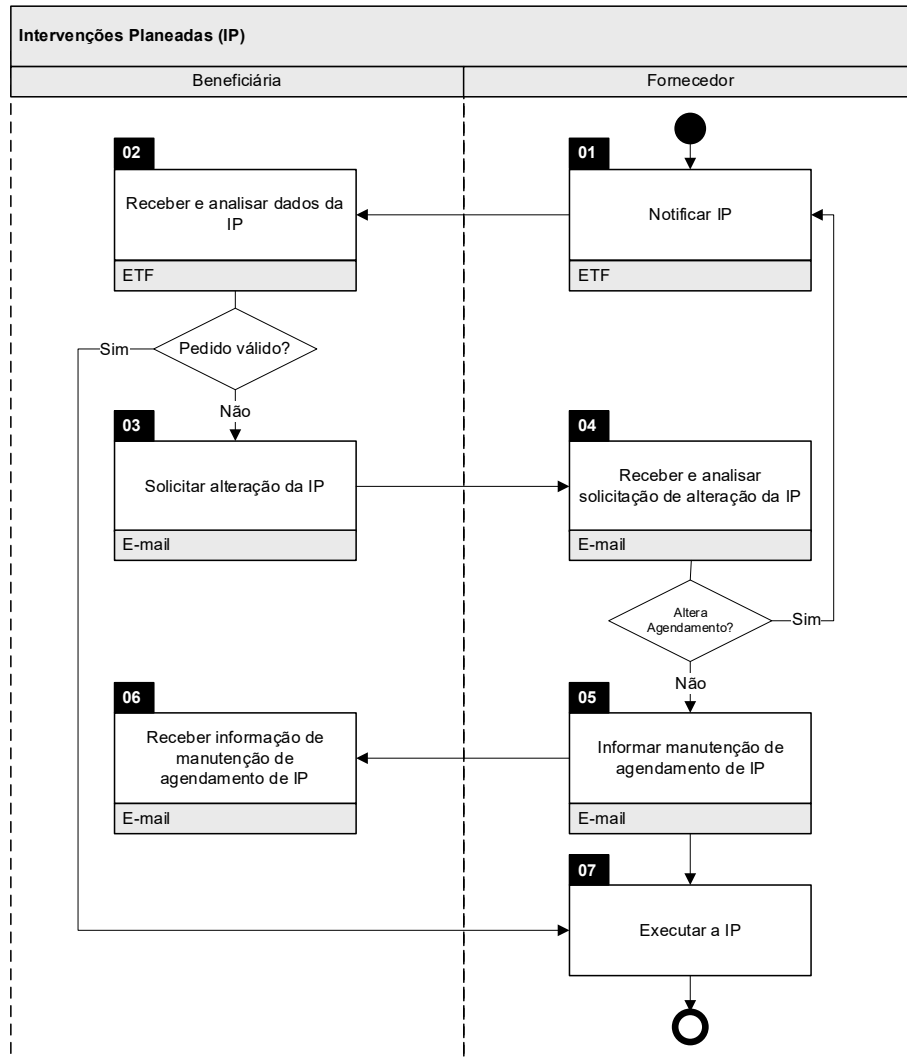
Salvo em circunstâncias excecionais devidamente justificadas, a FibroGlobal deve notificar previamente a Beneficiária de interrupções ou suspensões temporárias de serviços resultantes de ações previsíveis a serem realizadas no âmbito da manutenção de sua rede, independentemente da sua duração, levando em consideração a necessidade de restaurar os serviços prestados no menor período possível e minimizando os impactos na qualidade do serviço.

Para efeitos do parágrafo anterior, a FibroGlobal notifica a Beneficiária com a maior antecedência operacional que lhe seja possível, de preferência 5 (cinco) dias úteis antes da realização dos trabalhos.

Findo o prazo previsto para a realização da IP a Beneficiária deve verificar se os serviços impactados pela IP estão operacionais, sendo que, caso verifique algum problema no funcionamento dos mesmos, deve efetuar as respetivas participações de avaria.

Apresenta-se abaixo o fluxo do processo e a descrição das respetivas atividades.

## Fluxo do Processo



## Descrição das Atividades

#	Atividades	Responsável
01	<p>Notificar IP</p> <p>A FibroGlobal notifica a Beneficiária da IP na sua rede, disponibilizando a seguinte informação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivo de Intervenção:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desvio de Infraestruturas;</li> <li>○ Alterações de Rede;</li> <li>○ Manutenção Corretiva Pendente;</li> <li>○ Manutenção Preventiva;</li> <li>○ Outros;</li> </ul> </li> <li>• Data/Hora Início da Intervenção;</li> <li>• Data/Hora Fim da Intervenção;</li> <li>• Informação sobre alteração de PDO/porto;</li> <li>• Lista de serviços contratados pela Beneficiária à FibroGlobal potencialmente afetados.</li> </ul>	FibroGlobal
02	<p>Receber e analisar dados da IP</p> <p>A Beneficiária recebe a notificação e valida se a mesma cumpre os requisitos pré-estabelecidos para este tipo de atividade designadamente em termos do período previsto.</p> <p>Caso a participação não cumpra os requisitos a Beneficiária pode solicitar à FibroGlobal a execução dos trabalhos noutra período.</p>	Beneficiária
03	<p>Solicitar alteração da IP</p> <p>Caso a notificação da IP não esteja de acordo com os requisitos pré-estabelecidos, a Beneficiária confirma com a FibroGlobal a possibilidade de os trabalhos ocorrerem num período diferente do proposto inicialmente.</p>	Beneficiária
04	<p>Receber e analisar solicitação de alteração da IP</p> <p>No seguimento da resposta ao pedido de reagendamento de IP, a FibroGlobal pode propor um novo período para executar a IP.</p> <p>Caso não seja possível alterar o agendamento, a FibroGlobal informa a Beneficiária e prossegue com os trabalhos no período inicialmente indicado.</p> <p>Caso seja possível alterar o agendamento, a FibroGlobal reinicia o processo fazendo nova notificação de IP, informando a Beneficiária em conformidade.</p>	FibroGlobal
05	<p>Informar manutenção de agendamento de IP</p> <p>A FibroGlobal notifica a Beneficiária da manutenção da IP no agendamento inicial proposto.</p>	FibroGlobal
06	<p>Receber informação de manutenção de agendamento de IP</p> <p>A Beneficiária recebe informação de que se manteve o agendamento da IP.</p>	Beneficiária
07	<p>Executar a IP</p> <p>A FibroGlobal executa os trabalhos planeados na sua rede.</p>	FibroGlobal