



---

## **Oferta Regulada de Acesso Passivo à Rede de Fibra**

---

**FastFiber - Infraestruturas de Comunicações, S.A.**

**29 de julho de 2024**

**Versão: 02**

## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>ACESSO PASSIVO À REDE</b> .....	<b>3</b>
2.1.	DESCRIÇÃO SUMÁRIA .....	3
2.2.	ARQUITETURA DO ACESSO PON .....	5
2.3.	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS .....	6
2.3.1.	<i>Interfaces da Fibra Ótica</i> .....	6
2.3.2.	<i>Características da Fibra Ótica</i> .....	6
2.3.3.	<i>Características da Rede PON</i> .....	7
<b>3.</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS</b> .....	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>PREÇOS, FATURAÇÃO E PAGAMENTO</b> .....	<b>7</b>
<b>5.</b>	<b>QUALIDADE DE SERVIÇO</b> .....	<b>10</b>
<b>6.</b>	<b>DISPOSIÇÕES LEGAIS</b> .....	<b>13</b>
6.1.	INFORMAÇÃO E CONFIDENCIALIDADE.....	13
6.2.	DIREITOS DE PROPRIEDADE E PROPRIEDADE INTELECTUAL .....	14
6.3.	RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS.....	14
6.4.	INTERRUPÇÃO E CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS .....	15
6.5.	SEGURANÇA E PROTEÇÃO .....	16
6.6.	FORÇA MAIOR.....	17
6.7.	LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	17
<b>7.</b>	<b>ABREVIATURAS, TERMOS E DEFINIÇÕES</b> .....	<b>18</b>
<b>8.</b>	<b>HISTÓRICO DE VERSÕES</b> .....	<b>19</b>
	<b>ANEXO 1 – COBERTURA</b> .....	<b>20</b>
	<b>ANEXO 2 – MANUAL DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS</b> .....	<b>29</b>
	<b>ANEXO 3 – EXEMPLOS ILUSTRATIVOS DE CÁLCULO DOS MTU E ATU</b> .....	<b>50</b>

## 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 FastFiber - Infraestruturas de Comunicações, S.A. (doravante FastFiber) 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 FastFiber 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)

Anexo 3 – Exemplos Ilustrativos de Cálculo dos MTU e ATU

As Beneficiárias, para aceder aos serviços disponibilizados no âmbito desta Oferta, devem previamente celebrar um Contrato com a FastFiber 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 FastFiber, devem garantir que só são ligados à rede da FastFiber 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 eletrônicas aos seus clientes (grossistas ou retalhistas), não podendo, porém, revender (sem um valor acrescentado pela Beneficiária) os acessos contratados a outros operadores de comunicações eletrônicas.

Nos Acessos PON, o acesso à rede da FastFiber 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 FastFiber, 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 (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.

O Acesso Passivo à Rede materializa-se na disponibilização à Beneficiária de GPON Areas. As GPON Areas correspondem a áreas geográficas nas quais as Casas Passadas (HP) são endereçadas pela rede PON a partir de um conjunto de PDO conectados a (i) uma única JSO ou (ii) um único SRO ou (iii) um único PDO quando conectado diretamente a um ODF.

Do ponto de vista técnico, a rede da FastFiber foi desenvolvida de forma que as GPON Areas estejam associadas a JSO na sua quase totalidade, não sendo por isso uma rede flexível em termos da gestão da conexão dos portos dos PDO aos splitter, como se verifica no caso das redes onde a estrutura de rede assenta na existência de SRO (na rede da FastFiber as HP endereçadas por SRO constituem uma percentagem muito marginal).

Esta realidade implica que, após a adesão à Oferta, para que a Beneficiária possa aceder à rede, a FastFiber é obrigada a realizar projetos e trabalhos significativos de adaptação para disponibilizar o Acesso Passivo à Rede. No âmbito desses projetos e trabalhos, a FastFiber construirá uma “sub-rede” desde o PAA até cada um dos PDO, a qual apenas poderá ser utilizada pela Beneficiária e que tem apenas como propósito disponibilizar o Acesso Passivo à Rede.

---

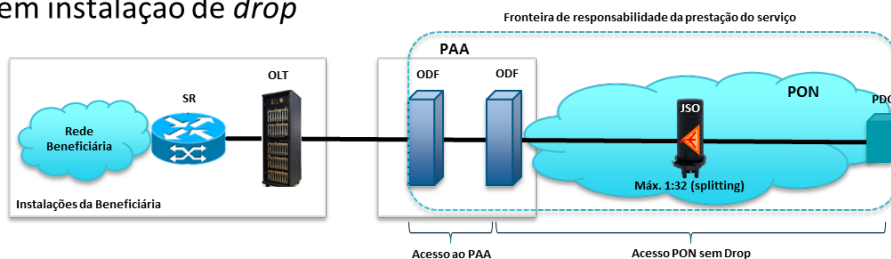
<sup>1</sup> No Contrato a celebrar ficará definido se a Beneficiária contrata o Acesso Passivo à Rede com ou sem a componente do Drop nos Acessos PON.

Apenas após o estabelecimento específico desta “sub-rede”, é possível a disponibilização de serviços à Beneficiária, ou seja, a instalação de Acessos PON.

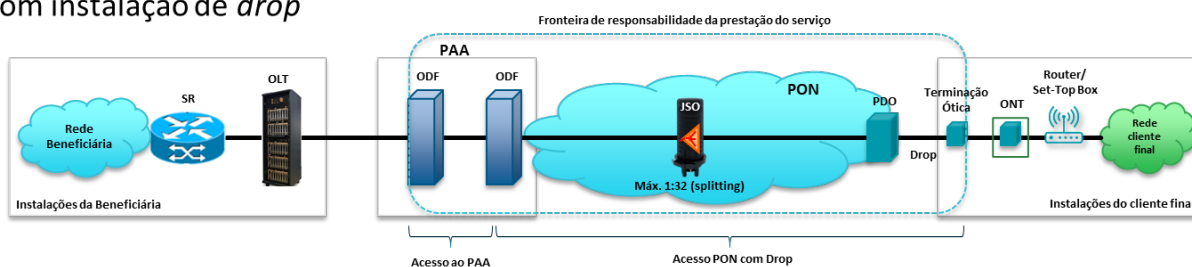
## 2.2. Arquitetura do Acesso PON

A arquitetura geral é apresentada na figura seguinte:

### Sem instalação de *drop*



### Com instalação de *drop*



**Figura 1. Arquitetura simplificada do serviço Acesso PON**

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 FastFiber, 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 FastFiber 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, passando pelo splitter atribuído à Beneficiária na JSO e daqui até à fibra do ODF de Fronteira onde o splitter da JSO está ligado.

Quando uma Beneficiária solicitar a provisão de um Acesso PON sem Drop, a FastFiber configura o caminho ótico desde o porto do PDO, passando pelo splitter atribuído à Beneficiária na JSO e daqui até à fibra do ODF de Fronteira do PAA onde o splitter da JSO está ligado.

Caso não exista capacidade na “sub-rede” estabelecida especificamente para a provisão do serviço à Beneficiária, nos termos descritos no capítulo 2.1., a mesma terá de ser ampliada, podendo verificar-se as seguintes necessidades típicas:

- Ampliar os portos do PDO ou instalar novos splitters neste equipamento;
- Ligar novas fibras ao PDO, o que pode ou não implicar a passagem de novos cabos de fibra ótica entre o PDO e o ponto de splittagem;
- Ligar e/ou Instalar novos splitters no ponto de splittagem, o que pode ou não implicar a passagem de novos cabos de fibra ótica na rede primária, ou seja entre o ponto de splittagem e o ODF de OSP no PAA.

Só após a execução dos trabalhos necessários será possível prosseguir com a instalação do serviço, configurando a ligação ótica entre os pontos fronteira.

## 2.3. Características Técnicas

### 2.3.1. Interfaces da Fibra Ótica

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

**Tabela 1. Interfaces da Fibra Ótica**

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.

**Tabela 2. Características da Fibra Ótica**

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 ( $\lambda_0$ )	$1300 \text{ nm} < \lambda_0 < 1324 \text{ nm}$
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)

Coefficiente	G.652.D
Declive em $S_0$	$\leq 0,093 \text{ ps.nm}^{-2}.\text{km}^{-1}$
Coefficiente de Dispersão Modal de Polarização (PMD)	$< 0,2 \text{ ps.km}^{-1/2}$
Comprimento de Onda de Corte ( $\lambda_{cc}$ )	$< 1260 \text{ nm}$

### 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.

**Tabela 3. Características da Componente de Splitting da Rede PON**

Parâmetro	Valores
Janela de funcionamento	1260 nm a 1625 nm
Atenuação	$\leq 18 \text{ dB}$
Uniformidade	$\leq 1.5 \text{ dB}$
PDL	$\leq 0.4 \text{ dB}$
Perda de Retorno	$> 55 \text{ dB}$
Diretividade	$> 55 \text{ dB}$

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 FastFiber 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 FastFiber, 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 2024	Preço
Instalação de Acesso PON sem Drop	21,595 €
Instalação de Acesso PON com Drop	154,253 €
Mensalidade de Acesso PON	10,078 €
Acesso ao PAA Continente – Preço de Instalação Módulo de 12 Fibras	1.028,350 €
Acesso ao PAA Ilhas – Preço de Instalação Módulo de 12 Fibras	1.275,154 €

Preços a vigorar em 2024	Preço
Preço por Participação Indevida de Avaria	46,276 €

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

Considerando a forma como a rede da FastFiber foi desenvolvida e as respetivas características técnicas devidamente explicitadas acima, nomeadamente o facto de esta ser uma rede fusionada nas JSO, não sendo, por isso, uma rede flexível em termos da gestão da conexão dos portos dos PDO aos splitter, é necessária a realização de projetos e trabalhos de adaptação significativos para disponibilizar o Acesso Passivo à Rede às Beneficiárias, nomeadamente a construção de uma “sub-rede” específica para a Beneficiária.

Neste enquadramento, e sem prejuízo das regras que venham a ser estabelecidas no Contrato, este deverá vigorar por um período inicial mínimo de 15 anos. Em todo o caso, e se a Beneficiária pretender adquirir GPON Areas adicionais após a conclusão do 5º ano de vigência do Contrato, este prorrogar-se-á automaticamente pelo número de anos correspondente aos que tenham decorrido desde a data de início da respetiva vigência até à data da encomenda das GPON Areas adicionais, sem prejuízo da possibilidade de renovação global do Contrato nos termos que aí se encontrem previstos.

Adicionalmente, o Acesso Passivo à Rede pressupõe uma faturação mínima de acessos (Minimum Take Up – MTU), correspondente a 10% (dez por cento) do total de HP contratadas pela Beneficiária no conjunto das GPON Areas em todos os PAA sujeitos à Oferta, os quais serão faturados considerando um glide-path mensal, nos termos do qual aqueles 10% serão atingidos ao final de 4 anos – isto é, o valor de faturação mínima de acessos aumenta proporcionalmente a cada mês (na razão de 1/48 por mês) que decorra desde o momento em que a rede é disponibilizada à Beneficiária, até que se perfaçam 48 (quarenta e oito) meses (4 anos) – tendo em conta o total de HP contratadas pela Beneficiária num dado momento.

Caso a Beneficiária contrate GPON Areas em diversos momentos de execução contratual e/ou as GPON Areas contratadas num determinado momento sejam disponibilizadas pela FastFiber à Beneficiária em diferentes momentos temporais, o MTU será sempre calculado desde a data efetiva de entrega pela FastFiber à Beneficiária da rede. Ou seja, por exemplo (i) em HP entregues no momento N, no mês N+48 o MTU corresponderá aos 10%, (ii) assumindo que houve nova entrega de HP em N+3, no mês N+48 o MTU aplicável a essas casas correspondente a  $10\% / 48 \times 46$ .

Até atingir os 10% de Acessos PON adquiridos na totalidade das GPON Areas contratadas, e caso o MTU aplicável não seja ainda de 10%, se num determinado mês o parque de Acessos PON adquirido pela Beneficiária for superior ao MTU calculado nos termos do parágrafo anterior, será faturado esse volume de acessos no mês em causa, passando esse volume de acessos a ser o MTU mínimo nos meses subsequentes. O MTU a considerar será o máximo entre este valor e o que resultar da metodologia prevista no parágrafo anterior.

Ao atingir os 10% de Acessos PON adquiridos na totalidade das GPON Areas contratadas, se a Beneficiária pretender adquirir Acessos PON adicionais para além do MTU, passará a pagar o MTU mais o número de acessos ligados que excede o volume subjacente ao MTU, enquanto esse número de acessos



for inferior a 2,5% (dois e meio por cento) do total de HP contratadas no conjunto das GPON Areas em todos os PAA sujeitos à Oferta. Quando o número de acessos ligados que excede o volume subjacente ao MTU atingir os 2,5% (dois e meio por cento) do total de HP contratadas no conjunto das GPON Areas em todos os PAA sujeitos à Oferta, então a Beneficiária terá de contratar uma tranche de faturação adicional de acessos (Additional Take-Up - ATU), correspondente aos referidos 2,5% do total de HP contratadas no conjunto das GPON Areas em todos os PAA sujeitos à Oferta, por um prazo de 5 (cinco) anos, salvo se, entretanto, por qualquer motivo, o Contrato cessar.

O disposto no parágrafo anterior vai-se aplicando sucessivamente à medida que a taxa de penetração da Beneficiária vá aumentando, considerando como referência o MTU e os ATU contratados.

Se num determinado PAA a taxa de penetração (isto é, o número de Acessos PON adquiridos) da Beneficiária for superior a 20%, os acessos que excedam esta taxa de penetração não serão considerados para efeitos de aferição global do MTU da Beneficiária.

Para facilidade de compreensão das condições da Oferta constantes deste capítulo, constam do Anexo 3 exemplos da sua aplicação prática.

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:

- a) Se o último IPC for inferior a 0%: 0%;
- b) Se o último IPC for superior a 0% e menor ou igual a 2%: o último IPC;
- c) 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 FastFiber 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 FastFiber, 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 FastFiber 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 FastFiber, 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 FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber 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%

PQS	Objetivo	Ocorrências
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)	$\sum_{k=1}^N \left( \frac{D_k}{22 \times 8} \times MPS_k \right)$
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 FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber ou com a Beneficiária, assista legitimamente o direito de acesso à referida informação.

A FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber ou pela Beneficiária a terceiros sem que tenha havido violação do estabelecido nesta Oferta em matéria de confidencialidade;
- Cujas divulgações tenham sido autorizadas pela FastFiber ou pela Beneficiária, conforme for o caso.

A FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber ou a Beneficiária, conforme for o caso, indemnizar a outra parte de todos os prejuízos decorrentes dessa violação.

A obrigação de confidencialidade vincula a FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber 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. Interrupção e Cessação dos Serviços

A FastFiber 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 FastFiber, as seguintes, quando não lhe sejam imputáveis:

- a) A falta de segurança da rede da FastFiber, 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 FastFiber;
- 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 FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber ser ressarcida pela Beneficiária de quaisquer danos e prejuízos sofridos.

A FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber por quaisquer danos ou alterações ao correto funcionamento da rede e/ou serviços prestados pela FastFiber, 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 FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber ou colocar em risco a integridade da rede ou a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, deve comunicá-lo de imediato à FastFiber.

A Beneficiária deverá obter uma declaração, assinada pelos técnicos que efetuem trabalhos no âmbito das infraestruturas da FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber, por parte de outras entidades, a FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber não será responsável perante a Beneficiária pelos danos e prejuízos sofridos em consequência do evento de força maior, sem prejuízo de serem desenvolvidos pela FastFiber 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 FastFiber 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
FastFiber	FastFiber – Infraestruturas de Comunicações, S.A.
FO	Fibra Ótica
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 Ótico
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.

Termo	Definição
Contrato	O Contrato celebrado entre a FastFiber 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 RFS	Dia em que um pedido é concluído e se considera pronto a entrar em funcionamento. No caso 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 FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber.
Pendência de Terceiros	Períodos em que a FastFiber 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 FastFiber e a das Beneficiárias e onde se encontra instalado um ODF, agregando o tráfego originado de qualquer acesso local da rede da FastFiber.
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 FastFiber publicou em <a href="http://www.fastfiber.pt">www.fastfiber.pt</a> a Oferta. Sem alterações face à versão disponibilizada às potenciais Beneficiárias em 27 de junho de 2024.

## 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
01BU01	110201	Arranhó	889
01BU01	111201	Santo Quintino	102
01ML01	111202	Sapataria	193
02JV01	130414	União das freguesias de Foz do Sousa e Covelo	802
02MD01	130414	União das freguesias de Foz do Sousa e Covelo	34
31AD01	10305	Avelãs de Cima	1 236
31AD01	10312	Vila Nova de Monsarros	679
31CT01	60223	União das freguesias de Sepins e Bolho	564
31MD01	10312	Vila Nova de Monsarros	179
31MD01	60208	Murtede	894
31MD01	60223	União das freguesias de Sepins e Bolho	721
31MD01	180809	Trezói	232
31MG01	61313	União das freguesias de Oliveira do Mondego e Travanca do Mondego	1
31MG01	180802	Cercosa	9
31MG01	180804	Espinho	1 069
31MG01	180805	Marmeleira	265
31MG01	180809	Trezói	105
31MG01	180811	União das freguesias de Mortágua, Vale de Remígio, Cortegaça e Almaça	492
32AB01	90114	União das freguesias de Aguiar da Beira e Coruche	7
32CR01	180312	Mões	2
32CR01	180314	Monteiras	15
32CR01	180323	União das freguesias de Mamouros, Alva e Ribolhos	16
32CR01	181606	Figueiredo de Alva	2
32CS01	180204	Oliveira do Conde	30
32CT01	182336	União das freguesias de Boa Aldeia, Farminhão e Torredeita	3
32CT01	182407	Fornelo do Monte	110
32ML01	180601	Abrunhosa-a-Velha	272
32ML01	180602	Alcafache	360
32ML01	180605	Cunha Baixa	821
32ML01	180606	Espinho	923
32ML01	180608	Freixiosa	316
32ML01	180614	Quintela de Azurara	490
32ML01	180620	União das freguesias de Moimenta de Maceira Dão e Lobelhe do Mato	533
32ML01	180621	União das freguesias de Santiago de Cassurrães e Póvoa de Cervães	1 123
32ML01	180622	União das freguesias de Tavares (Chãs, Várzea e Travanca)	1 522
32NS01	61118	Seixo da Beira	83
32NS01	180204	Oliveira do Conde	1
32NS01	180908	Lapa do Lobo	473
32NS01	180910	União das freguesias de Carvalhal Redondo e Agueira	1 254
32NS01	182109	Lajeosa do Dão	1
32NS01	182317	Silgueiros	59
32PT01	181109	Pindo	1
32SB01	181406	São João de Areias	26
32SB01	181412	União das freguesias de Treixedo e Nagozela	1
32SS01	181602	Bordonhos	2

PAA	DICOFRE	Freguesia	HP
32SS01	181615	Serrazes	220
32SS01	181616	Sul	1
32SS01	181617	Valadares	118
32SS01	181620	União das freguesias de Carvalhais e Candal	1
32SS01	181621	União das freguesias de Santa Cruz da Trapa e São Cristóvão de Lafões	94
32ST01	181704	Ferreira de Aves	3
32ST01	181707	Rio de Moinhos	7
32ST01	181714	União das freguesias de Romãs, Decermilo e Vila Longa	5
32ST01	182307	Cavernães	949
32ST01	182329	São Pedro de France	967
32ST01	182335	União das freguesias de Barreiros e Cepões	1 102
32TL01	182106	Dardavaz	707
32TL01	182107	Ferreirós do Dão	373
32TL01	182109	Lajeosa do Dão	1 613
32TL01	182110	Lobão da Beira	755
32TL01	182122	Tonda	760
32TL01	182129	União das freguesias de Mouraz e Vila Nova da Rainha	1 256
32TL01	182131	União das freguesias de São Miguel do Outeiro e Sabugosa	938
32TL01	182317	Silgueiros	1 448
32VL01	181002	Arcozelo das Maias	668
32VL01	181014	União das freguesias de Destriz e Reigoso	449
32VL01	182401	Alcofra	770
32VL01	182403	Campia	504
32VL01	182407	Fornelo do Monte	127
32VL01	182411	Ventosa	501
32VL01	182413	União das freguesias de Cambra e Carvalhal de Vermilhas	435
32VL01	182414	União das freguesias de Fataunços e Figueiredo das Donas	1
32VP01	182205	Touro	1
32VP01	182208	União das freguesias de Vila Nova de Paiva, Alhais e Fráguas	1
32VZ06	180312	Mões	9
32VZ06	180602	Alcafache	12
32VZ06	182304	Bodiosa	1 934
32VZ06	182305	Calde	849
32VZ06	182307	Cavernães	91
32VZ06	182316	Lordosa	1 508
32VZ06	182317	Silgueiros	888
32VZ06	182320	Povolide	1 244
32VZ06	182322	Ribafeita	937
32VZ06	182325	Santos Evos	999
32VZ06	182329	São Pedro de France	19
32VZ06	182335	União das freguesias de Barreiros e Cepões	1
32VZ06	182336	União das freguesias de Boa Aldeia, Farminhão e Torredeita	2 217
32VZ06	182337	Coutos de Viseu	1 328
32VZ06	182340	São Cipriano e Vil de Souto	1 264
32VZ06	182410	São Miguel do Mato	1
34AG01	10103	Aguada de Cima	2 257
34AG01	10123	União das freguesias de Belazaima do Chão, Castanheira do Vouga e Agadão	900
34AL01	10203	Angeja	125
34AV01	10203	Angeja	1 065
34AV01	180805	Marmeleira	1
34MZ02	10511	São Jacinto	732
34SV01	11708	Talhadas	11
34SV01	11710	União das freguesias de Cedrim e Paradela	25
34SV01	11711	União das freguesias de Silva Escura e Dornelas	3
35AN01	60102	Arganil	3 473

PAA	DICOFRE	Freguesia	HP
35AN01	60109	Folques	567
35AN01	60113	Pombeiro da Beira	1 159
35AN01	60115	Sarzedo	674
35AN01	60116	Secarias	370
35AN01	60119	União das freguesias de Cepos e Teixeira	467
35AN01	60121	União das freguesias de Côja e Barril de Alva	82
35AN01	60704	Serpins	1
35AN01	61211	Fajão-Vidual	719
35CJ01	60104	Benfeita	679
35CJ01	60112	Pomares	1 192
35CJ01	60120	União das freguesias de Cerdeira e Moura da Serra	760
35CJ01	60121	União das freguesias de Côja e Barril de Alva	1 676
35CJ01	60122	União das freguesias de Vila Cova de Alva e Anseriz	816
35CJ01	61101	Aldeia das Dez	116
35CJ01	61109	Lourosa	82
35CJ01	61126	União das freguesias de Santa Ovaia e Vila Pouca da Beira	100
35GS01	60119	União das freguesias de Cepos e Teixeira	262
35GS01	60604	Góis	111
35GS01	60605	Vila Nova do Ceira	229
35GS01	60606	União das freguesias de Cadafaz e Colmeal	467
35PS01	50603	Cambas	53
35PS01	60601	Alvares	6
35PS01	61201	Cabril	354
35PS01	61204	Janeiro de Baixo	1
35PS01	61206	Pampilhosa da Serra	933
35TA01	61119	Travanca de Lagos	278
35TA01	61608	Midões	440
35TA01	61609	Mouronho	17
35TA01	61612	São João da Boa Vista	1
35TA01	61616	União das freguesias de Ázere e Covelo	207
35TA01	61617	União das freguesias de Covas e Vila Nova de Oliveirinha	229
36AV01	100304	Chão de Couce	52
36AV01	100307	Santiago da Guarda	1
36AV01	100801	Aguda	4
36CR01	61402	Espinhal	31
36CR01	100703	União das freguesias de Castanheira de Pêra e Coentral	161
36CR01	100803	Campelo	322
36CR01	101302	Pedrógão Grande	60
36FN01	100204	Maças de Dona Maria	3
36FN01	100806	União das freguesias de Figueiró dos Vinhos e Bairradas	27
36GI02	101504	Carnide	134
36PG01	50902	Carvalhal	1
36PG01	50911	Pedrógão Pequeno	148
36PG01	101302	Pedrógão Grande	3
36PL01	100301	Alvorge	1
36PL01	101504	Carnide	918
38GA01	90603	Catívelos	925
38GA01	90612	Nespereira	765
38GA01	90613	Paços da Serra	615
38GA01	90614	Ribamondego	295
38GA01	90617	São Paio	829
38GA01	90621	Vila Nova de Tazem	1 754
38GA01	90623	União das freguesias de Aldeias e Mangualde da Serra	665
38GA01	90626	União das freguesias de Melo e Nabais	1 172
38GA01	90627	União das freguesias de Moimenta da Serra e Vinhó	1 118
38GA01	90628	União das freguesias de Rio Torto e Lagarinhos	933

PAA	DICOFRE	Freguesia	HP
38GA01	91235	União das freguesias de Tourais e Lajes	274
38GA01	180601	Abrunhosa-a-Velha	172
38GZ01	61101	Aldeia das Dez	357
38GZ01	61103	Avô	535
38GZ01	61109	Lourosa	2
38GZ01	61111	Nogueira do Cravo	722
38GZ01	61125	União das freguesias de Penalva de Alva e São Sebastião da Feira	214
38GZ01	61126	União das freguesias de Santa Ovaia e Vila Pouca da Beira	653
38GZ01	61617	União das freguesias de Covas e Vila Nova de Oliveirinha	1
38GZ01	91236	União das freguesias de Vide e Cabeça	341
38LG01	50310	Erada	117
38LG01	91201	Alvoco da Serra	643
38LG01	91207	Loriga	1 120
38LG01	91212	Sandomil	26
38LG01	91219	Sazes da Beira	322
38LG01	91221	Teixeira	260
38LG01	91225	Valezim	318
38LG01	91236	União das freguesias de Vide e Cabeça	304
38OP01	61101	Aldeia das Dez	26
38OP01	61103	Avô	5
38OP01	61104	Bobadela	435
38OP01	61106	Lagares	964
38OP01	61110	Meruge	472
38OP01	61111	Nogueira do Cravo	710
38OP01	61115	São Gião	542
38OP01	61118	Seixo da Beira	1 261
38OP01	61119	Travanca de Lagos	598
38OP01	61122	União das freguesias de Ervedal e Vila Franca da Beira	1 519
38OP01	61123	União das freguesias de Lagos da Beira e Lajeosa	861
38OP01	61125	União das freguesias de Penalva de Alva e São Sebastião da Feira	783
38OP01	61126	União das freguesias de Santa Ovaia e Vila Pouca da Beira	1
38OP01	61617	União das freguesias de Covas e Vila Nova de Oliveirinha	129
38OP01	91224	Travancinha	495
38SE01	61118	Seixo da Beira	218
38SE01	91205	Girabolhos	84
38SE01	91208	Paranhos	1 202
38SE01	91209	Pinhanços	634
38SE01	91212	Sandomil	846
38SE01	91213	Santa Comba	673
38SE01	91216	Santiago	892
38SE01	91228	Vila Cova à Coelheira	382
38SE01	91230	União das freguesias de Carragozela e Várzea de Meruge	472
38SE01	91231	União das freguesias de Sameice e Santa Eulália	689
38SE01	91234	União das freguesias de Torrozelo e Folhadosa	610
38SE01	91235	União das freguesias de Tourais e Lajes	1 573
39CD02	61008	Pereira	8
39CH01	60337	União das freguesias de São Martinho de Árvore e Lamarosa	962
39CH01	61003	Carapinheira	1 696
39CH01	61006	Meãs do Campo	907
39CH01	61010	Seixo de Gatões	710
39CH01	61016	União das freguesias de Montemor-o-Velho e Gatões	230
39CO02	60301	Almalaguês	20
39CO03	60301	Almalaguês	12
39CO06	60337	União das freguesias de São Martinho de Árvore e Lamarosa	1
39GU01	61003	Carapinheira	20
39GU01	61008	Pereira	1 884

PAA	DICOFRE	Freguesia	HP
39GU01	61009	Santo Varão	1 152
39GU01	61010	Seixo de Gatões	113
39GU01	61016	União das freguesias de Montemor-o-Velho e Gatões	2 134
39LA01	60605	Vila Nova do Ceira	15
39LA01	60704	Serpins	1 284
39LA01	60707	União das freguesias de Foz de Arouce e Casal de Ermio	1 015
39MC01	60301	Almalaguês	1 865
39PC01	61302	Figueira de Lorvão	2
39PC01	61312	União das freguesias de Friúmes e Paradelá	241
39PC01	61313	União das freguesias de Oliveira do Mondego e Travanca do Mondego	819
39PC01	61314	União das freguesias de São Pedro de Alva e São Paio de Mondego	1 141
39PC01	180802	Cercosa	42
39PL01	61402	Espinhál	1
39PL01	61407	União das freguesias de São Miguel, Santa Eufémia e Rabaçal	44
39PS01	60114	São Martinho da Cortiça	1 260
39PS01	61312	União das freguesias de Friúmes e Paradelá	375
39PS01	61702	Lavegadas	230
41MC01	51003	Vila de Rei	1
41MC01	141305	Envendos	1
41MC01	141309	União das freguesias de Mação, Penhascoso e Aboboreira	15
43AD01	141604	Alcanede	3 431
43AD01	141628	Gançaria	371
43AD01	141630	União das freguesias de Azoia de Cima e Tremês	1 771
43AR01	140302	Benficia do Ribatejo	1 731
43CX01	140605	Valada	752
43RR01	100602	Alvorninha	93
43RR01	100615	Vidais	65
43SR01	141601	Abitureiras	8
43ST01	141601	Abitureiras	816
43ST01	141630	União das freguesias de Azoia de Cima e Tremês	288
44MR01	100122	União das freguesias de Coz, Alpedriz e Montes	10
44PZ01	101610	São Bento	109
44PZ01	101613	Serro Ventoso	438
44PZ01	101615	União das freguesias de Alvados e Alcaria	318
44PZ01	101616	União das freguesias de Arrimal e Mendiga	1 238
44VL01	101002	Vieira de Leiria	4 970
45PG01	121410	Urra	1 058
49AN01	101610	São Bento	27
49AN01	141604	Alcanede	31
49CX02	100205	Pelmá	66
49ET02	142002	Praia do Ribatejo	833
49FT01	142111	Nossa Senhora das Misericórdias	13
49FZ01	141101	Águas Belas	30
49FZ01	141103	Beco	1
49FZ01	141104	Chãos	5
49FZ01	141110	Nossa Senhora do Pranto	12
49FZ01	141111	União das freguesias de Areias e Pias	2
49MN01	101610	São Bento	580
49MN01	101615	União das freguesias de Alvados e Alcaria	40
49MN01	140209	Serra de Santo António	534
49VO01	142111	Nossa Senhora das Misericórdias	3 004
53BG01	30369	União das freguesias de Escudeiros e Penso (Santo Estêvão e São Vicente)	787
53VM01	30405	Bucos	359
53VM01	31109	Louredo	334
53VM01	31113	Rossas	1 046
53VM01	31122	União das freguesias de Anissó e Soutelo	296



PAA	DICOFRE	Freguesia	HP
53VV01	31304	Atiães	255
54RD01	181319	União das freguesias de Ovadas e Panchorra	231
55TV01	131136	Valpedre	615
56VC01	11905	Junqueira	591
61SA01	110201	Arranhó	95
61SA01	111201	Santo Quintino	2 690
61SA01	111202	Sapataria	1 633
62AB01	100116	Vimeiro	45
62AB01	100122	União das freguesias de Coz, Alpedriz e Montes	1 301
62AO01	101203	Olho Marinho	1 095
62BD01	100116	Vimeiro	886
62BD01	100602	Alvorninha	1 547
62BD01	100604	Carvalhal Benfeito	519
62CH01	100602	Alvorninha	508
62CH01	100604	Carvalhal Benfeito	349
62CH01	100615	Vidais	506
62CH01	101201	A dos Negros	1 139
62PI01	101203	Olho Marinho	1
62ST02	100116	Vimeiro	28
63AG01	110109	Ota	693
63BT01	140504	Barrosa	442
63SV01	140503	Santo Estêvão	2 019
63SV01	140907	Biscainho	785
65AM01	150806	União das freguesias de Poceirão e Marateca	62
65AM01	151207	Gâmbia-Pontes-Alto da Guerra	2
65CH01	150711	União das freguesias de Pegões	660
65PO01	150711	União das freguesias de Pegões	443
65PO01	150806	União das freguesias de Poceirão e Marateca	2 503
65SB01	150806	União das freguesias de Poceirão e Marateca	169
65SB01	151207	Gâmbia-Pontes-Alto da Guerra	3 390
66AL01	70208	União das freguesias de Gafanhoeira (São Pedro) e Sabugueiro	695
66MR01	70701	Brotas	426
66PL01	70903	Monte do Trigo	713
66PL01	70905	Portel	1 870
68CR01	120402	Nossa Senhora da Graça dos Degolados	487
68EV01	120706	Santa Eulália	1 027
68EV01	120708	São Vicente e Ventosa	471
68VB01	120714	União das freguesias de Barbacena e Vila Fernando	920
71CX01	90308	Linhares	261
71FN01	90509	Maceira	1
71FN01	90518	União das freguesias de Juncais, Vila Ruiva e Vila Soeiro do Chão	2
71PL01	91010	Freixedas	6
71PL01	91013	Lameiras	1
71PL01	91032	Alto do Palurdo	3
71SL01	91133	Sortelha	309
71SL01	91145	União das freguesias do Sabugal e Aldeia de Santo António	6
71SL01	91146	União das freguesias de Santo Estêvão e Moita	1
71TS01	91029	Alverca da Beira/Bouça Cova	1
71TS01	91332	União das freguesias de Trancoso (São Pedro e Santa Maria) e Souto Maior	241
71VM01	91018	Pinzio	4
72AN01	50201	Alcains	4 220
72AN01	50225	Tinalhas	670
72AN01	50228	União das freguesias de Escalos de Cima e Lousa	1 623
72AN01	50230	União das freguesias de Ninho do Açor e Sobral do Campo	1 000
72AN01	50231	União das freguesias de Póvoa de Rio de Moinhos e Cafede	999
72CB01	50201	Alcains	3

PAA	DICOFRE	Freguesia	HP
72CB01	50203	Benquerenças	1 072
72CB01	50220	Salgueiro do Campo	1 001
72CB01	50225	Tinalhas	1
72CB01	50226	União das freguesias de Cebolais de Cima e Retaxo	1 624
72CB01	50227	União das freguesias de Escalos de Baixo e Mata	1 275
72CB01	50228	União das freguesias de Escalos de Cima e Lousa	1
72CB01	50229	União das freguesias de Freixial e Juncal do Campo	698
72CB01	50231	União das freguesias de Póvoa de Rio de Moinhos e Cafede	1
72CB01	51102	Perais	121
72OS01	50601	Álvaro	23
72OS01	50606	Madeirã	48
72OS01	50611	Sobral	143
72OS01	50613	Estreito-Vilar Barroco	2
72OS01	50614	Oleiros-Amieira	98
72OV01	50433	União das freguesias de Janeiro de Cima e Bogas de Baixo	556
72OV01	50603	Cambas	116
72OV01	50609	Orvalho	1
72VR01	51102	Perais	493
72VR01	51104	Vila Velha de Ródão	1 934
73BZ01	40225	Nogueira	341
73BZ01	40244	São Pedro de Sarracenos	274
74PN01	50807	União das freguesias de Proença-a-Nova e Peral	30
74PN01	50808	União das freguesias de Sobreira Formosa e Alvito da Beira	2
74PN01	141305	Envendos	1
74ST01	50607	Mosteiro	18
74ST01	50807	União das freguesias de Proença-a-Nova e Peral	1
74ST01	50901	Cabeçudo	8
74ST01	50903	Castelo	459
74ST01	50913	Troviscal	212
74ST01	50915	União das freguesias de Cernache do Bonjardim, Nesperal e Palhais	406
74ST01	50917	União das freguesias de Ermida e Figueiredo	2
74VR01	51003	Vila de Rei	34
75CL01	50308	Cortes do Meio	396
75FD01	50402	Alcaria	762
75FD01	50426	Souto da Casa	752
75FD01	50427	Telhado	349
75MG01	90623	União das freguesias de Aldeias e Mangualde da Serra	4
75MG01	90803	Manteigas (São Pedro)	54
75PL01	50308	Cortes do Meio	1 052
75PL01	50310	Erada	692
75PL01	50314	Paul	1 705
75PL01	50325	Unhais da Serra	1 238
75SR01	50424	Silvares	919
75TS01	50327	Verdelhos	768
75TZ01	50309	Dominguizo	834
75TZ01	50314	Paul	2
75TZ01	50332	União das freguesias de Barco e Coutada	1 019
75TZ01	50336	União das freguesias de Peso e Vales do Rio	1 337
75TZ01	50402	Alcaria	141
76CH01	170302	Anelhe	1
76CH01	170312	Ervededo	600
76CH01	170324	Redondelo	412
76CH01	170349	Vilela do Tâmega	216
76VG01	170302	Anelhe	190
76VG01	170320	Oura	539
76VG01	170357	União das freguesias de Loivos e Póvoa de Agrações	483

PAA	DICOFRE	Freguesia	HP
76VG01	170361	Vidago (União das freguesias de Vidago, Arcossó, Selhariz e Vilarinho das Paranhos)	1 520
77AP01	50510	Penha Garcia	2
77AP01	50706	Benquerença	2
77AP01	50710	Penamacor	23
77AP01	50713	União das freguesias de Aldeia do Bispo, Águas e Aldeia de João Pires	536
77IN01	50505	Ladoeiro	3
77IN01	50518	União das freguesias de Idanha-a-Nova e Alcafozes	30
77ZR01	50521	União das freguesias de Zebreira e Segura	5
78ML01	40709	Cabanelas	258
78ML01	40712	Cedães	304
78ML01	40716	Frechas	719
78ML01	40718	Lamas de Orelhão	240
78ML01	40724	Passos	290
78ML01	40728	São Salvador	199
78ML01	40729	Suçães	343
78ML01	40733	Vale de Salgueiro	321
78ML01	40734	Vale de Telhas	222
78ML01	40738	União das freguesias de Avantos e Romeu	337
78VF01	40716	Frechas	16
79MA01	90917	Mêda, Outeiro de Gatos e Fonte Longa	19
81CL01	81410	União das freguesias de Conceição e Cabanas de Tavira	1
81TR01	81410	União das freguesias de Conceição e Cabanas de Tavira	4 741
81TR01	81411	União das freguesias de Luz de Tavira e Santo Estêvão	2 076
82AG01	80102	Guia	92
82AG01	80604	Porches	45
82AG01	81309	União das freguesias de Alcantarilha e Pêra	951
82AG01	81310	União das freguesias de Algoz e Tunes	3 508
82AP01	80604	Porches	534
82AP01	81309	União das freguesias de Alcantarilha e Pêra	3 784
82LA01	80604	Porches	45
82LA01	81309	União das freguesias de Alcantarilha e Pêra	2
82MS01	81309	União das freguesias de Alcantarilha e Pêra	1
84VD01	21402	Selmes	499
86AV01	20205	Santa Cruz	355
89AE02	80802	Alte	1 277
89AF01	80102	Guia	5 413
89AF01	80804	Boliqueime	17
89AF01	81309	União das freguesias de Alcantarilha e Pêra	7
89ET01	80507	União das freguesias de Conceição e Estoi	1 148
89ET01	81006	União das freguesias de Moncarapacho e Fuseta	3
89FR01	80507	União das freguesias de Conceição e Estoi	2 193
89OH01	81006	União das freguesias de Moncarapacho e Fuseta	6 373
89OH01	81411	União das freguesias de Luz de Tavira e Santo Estêvão	423
89QT01	80804	Boliqueime	2 026
91CA01	310104	Fajã da Ovelha	160
91CA01	310107	Ponta do Pargo	4
91FX03	310202	Curral das Freiras	943
91FX05	310806	Santo António da Serra	19
91MX01	310404	Porto da Cruz	1 279
91MX01	310405	Santo António da Serra	734
91MX01	310806	Santo António da Serra	556
91MX01	310906	Ilha	4
91PG01	310104	Fajã da Ovelha	789
91PG01	310107	Ponta do Pargo	903
91PS01	310503	Ponta do Sol	2 956

PAA	DICOFRE	Freguesia	HP
91PS01	310704	Tabua	606
91PZ01	310601	Achadas da Cruz	156
91PZ01	310603	Ribeira da Janela	210
91RB02	310202	Curral das Freiras	12
91RB02	310704	Tabua	154
91SN01	310901	Arco de São Jorge	335
91SN01	310904	São Jorge	1 146
91SN01	310906	Ilha	223
91ST02	311001	Boaventura	861
92LP01	460104	Ribeiras	1
92PD01	460103	Piedade	11
92SF01	480107	Mosteiro	37
92SF01	480202	Cedros	26
95AH01	430113	Santa Bárbara	2
95BT01	430101	Altares	510
95BT01	430111	Raminho	331
95BT01	430202	Biscoitos	1 119
95BT01	430208	Quatro Ribeiras	222
95SB01	430106	Cinco Ribeiras	354
95SB01	430107	Doze Ribeiras	285
95SB01	430113	Santa Bárbara	692
95SB01	430117	Serreta	252
96FT01	420322	Sete Cidades	368
96VT01	410103	Santo Espírito	7

## 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 FastFiber e pela Beneficiária.

### 2. Canais de Atendimento

Na relação técnica / comercial com a Beneficiária, a FastFiber 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 FastFiber, ou, se este ainda não lhe estiver atribuído, a FastFiber.

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 FastFiber 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 FastFiber.

A FastFiber 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 remeter à FastFiber um shapefile com as áreas geográficas específicas, nas Freguesias objeto da presente Oferta, que pretende contratar, para que a FastFiber identifique as GPON Areas que asseguram a cobertura dessas áreas geográficas.

No seguimento da informação anterior, a FastFiber enviará à Beneficiária a identificação das GPON Areas, o número total de HP nas Freguesias abrangidas pela Oferta bem como as coordenadas geográficas dos edifícios e dos PAA correspondentes.

O número de HP indicado corresponderá ao número de HP que a Beneficiária contratará, sem prejuízo de se poderem verificar alterações no futuro resultantes de alterações urbanísticas e/ou de rede que possam ser necessárias, sendo essas alterações notificadas de acordo com o previsto no Documento\_Técnico\_Partilha\_Moradas referido no ponto 4. abaixo.

Após a seleção das GPON Areas que a Beneficiária pretende contratar, será negociado e estabelecido, conjuntamente entre a FastFiber e a Beneficiária, um Plano de Entregas, nos termos do qual se estabelecerá o(s) prazo(s) para disponibilização da rede contratada à Beneficiária, por forma a que seja viável à FastFiber a realização de todos os projetos e trabalhos de adaptação necessários à disponibilização dessa rede.

Só após a entrega da rede à Beneficiária nos 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 FastFiber 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 FastFiber 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 cessação da prestação do serviço que inclui nos casos aplicáveis a retirada da conexão ótica entre os pontos de fronteira associados ao respetivo serviço.

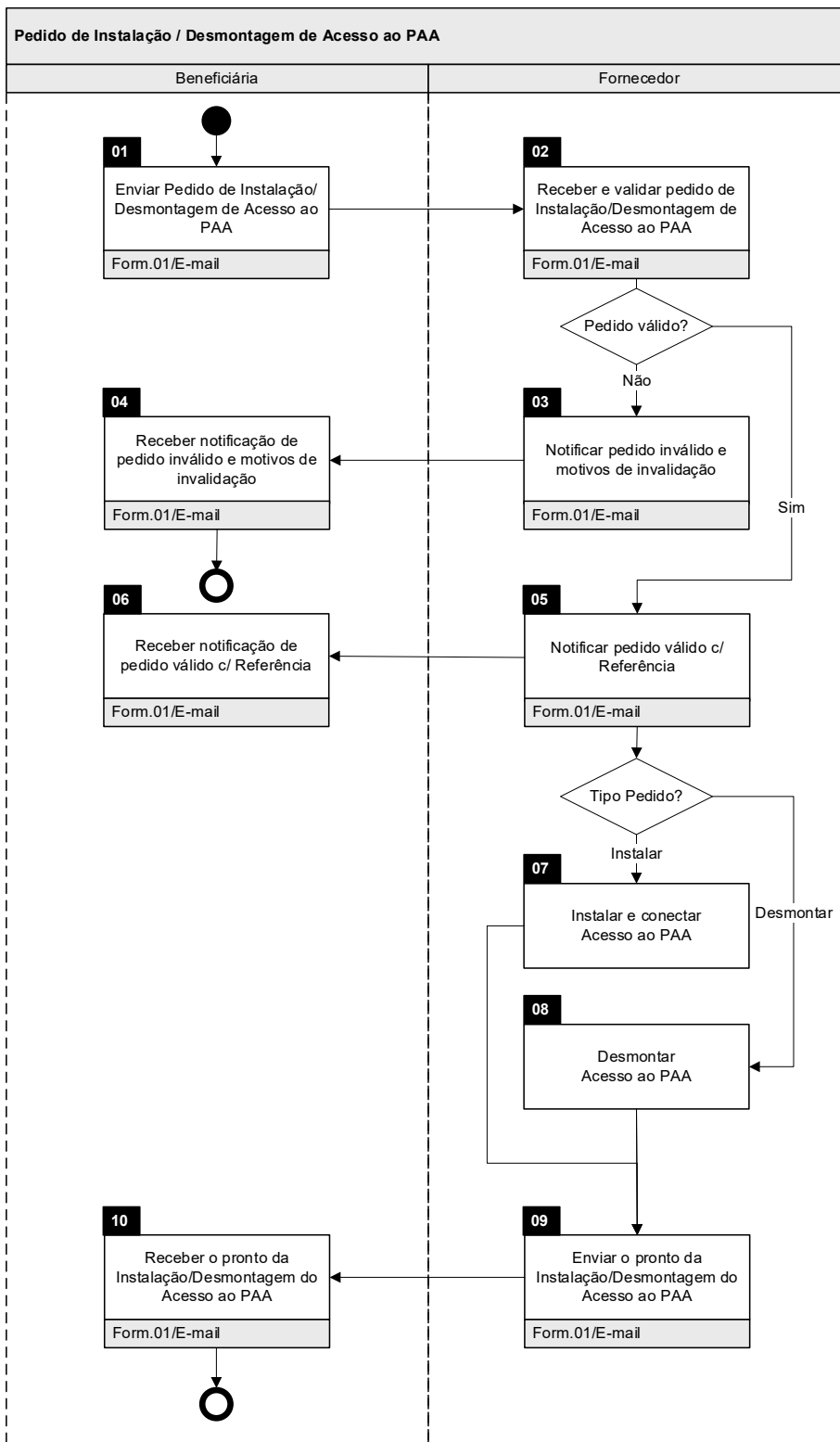
Salvo acordo em contrário com a FastFiber, ou indicação em contrário abaixo, a Beneficiária apenas pode solicitar o cancelamento de um pedido que tenha efetuado desde que o mesmo não se encontre para além do ponto de não retorno, que consiste na fase em que o pedido se encontra em processo de satisfação,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

## 5.1. Acesso ao PAA

### Fluxo do Processo



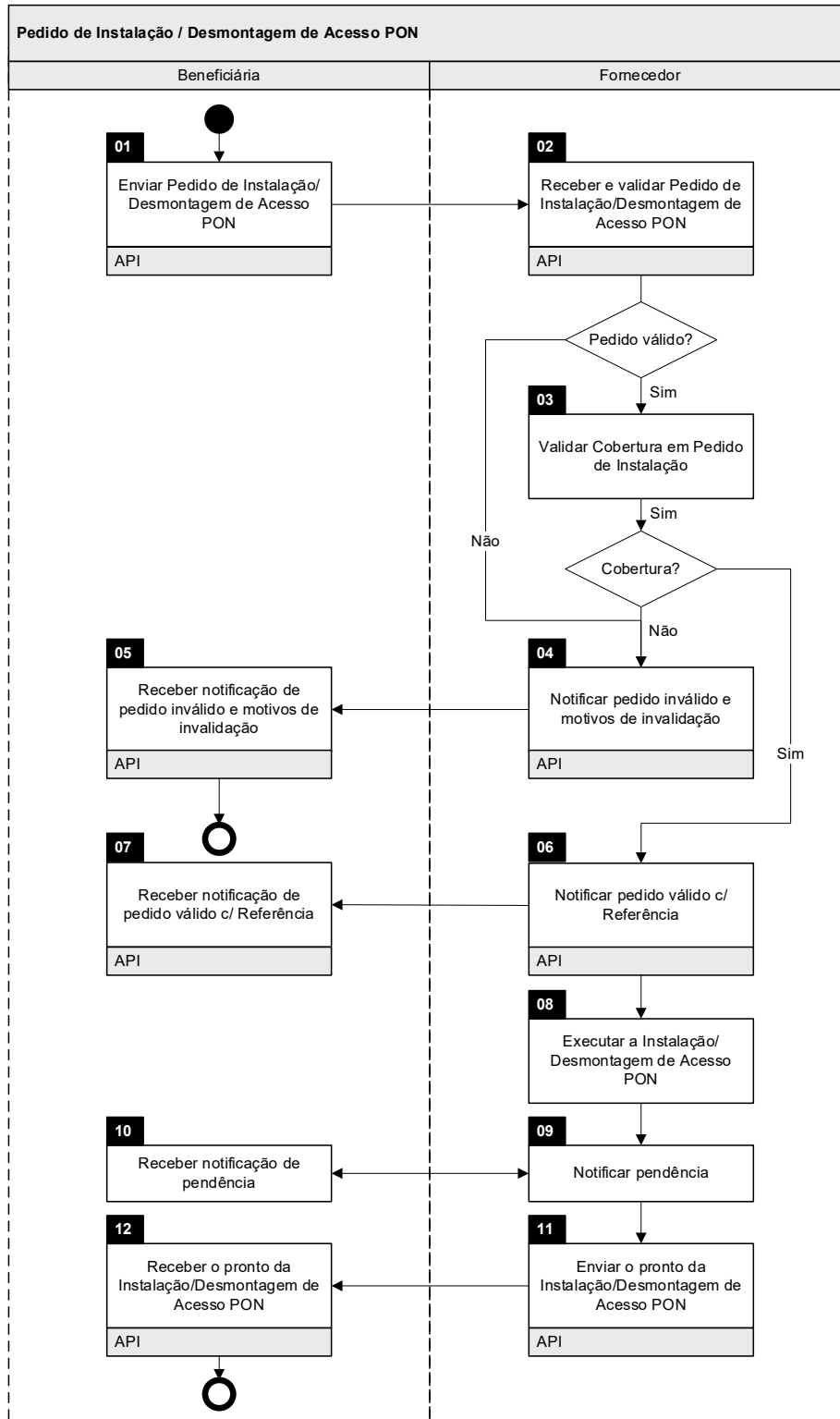


### Descrição das atividades

#	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 FastFiber recebe o FORM.01 e procede à sua validação.</p>	FastFiber
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>	FastFiber
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 FastFiber envia uma notificação de pedido válido com a Referência FastFiber. O envio da informação é efetuado através do FORM.01 e remetido por e-mail.</p>	FastFiber
06	<p>Receber notificação de pedido válido c/ Referência FastFiber</p> <p>A Beneficiária recebe, através de e-mail, uma notificação de pedido válido com a Referência FastFiber.</p>	Beneficiária
07	<p>Instalar e conectar Acesso ao PAA</p> <p>A FastFiber procede à instalação e conexão do cabo da Beneficiária ao PAA.</p> <p>A Beneficiária deve disponibilizar à FastFiber 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>	FastFiber
08	<p>Desmontar Acesso ao PAA</p> <p>A FastFiber procede ao pedido de cessação da conexão ao PAA, a qual implica a desmontagem do cabo no ODF e entrega daquele à Beneficiária.</p>	FastFiber
09	<p>Enviar o pronto da Instalação/Desmontagem do Acesso ao PAA</p> <p>Após a concretização do pedido a FastFiber, através do FORM.01, dá conhecimento à Beneficiária da conclusão do processo, remetendo-lhe o formulário por e-mail.</p>	FastFiber
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 respectivas 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 FastFiber recebe e procede à validação de que o pedido está conforme o especificado.</p>	FastFiber
03	<p>Validar Cobertura em Pedido de Instalação</p> <p>A FastFiber 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>	FastFiber
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>	FastFiber
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 FastFiber</p> <p>Após validação com sucesso do pedido, a FastFiber envia uma notificação de pedido válido com a indicação da Referência FastFiber do pedido.</p>	FastFiber
07	<p>Receber notificação de pedido válido c/ Referência FastFiber</p> <p>A Beneficiária recebe a notificação de pedido válido com a Referência FastFiber.</p>	Beneficiária
08	<p>Executar a Instalação/Desmontagem de Acesso PON</p> <p><u>Instalação</u></p> <p>A FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber contactará o cliente final da Beneficiária para agendamento da instalação, deslocando-se posteriormente os técnicos da FastFiber 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 FastFiber procede à cessação do Acesso PON, a qual, nos casos aplicáveis, pode envolver a desmontagem do drop.</p>	FastFiber
09	<p>Notificar pendência</p> <p>Caso ocorra um motivo impeditivo da concretização da instalação do Acesso PON, a FastFiber notifica a Beneficiária.</p>	FastFiber

#	Atividades	Responsável
10	Receber notificação de pendência A Beneficiária recebe a notificação de pendência. 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 FastFiber quando tal ocorrer para prosseguirem os trabalhos de instalação do Acesso PON.	Beneficiária
11	Enviar o pronto da Instalação/Desmontagem de Acesso PON Após a concretização do pedido de instalação/desmontagem a FastFiber notifica a Beneficiária.	FastFiber
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 FastFiber 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 FastFiber, no acesso aos PDO da FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber, 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 FastFiber, 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 FastFiber, a Beneficiária não é obrigada a fazê-lo. A FastFiber, 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 FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber.

## 6. Operação e Manutenção (O&M)

Para efeitos da O&M da Rede, a FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber um problema relacionado com o funcionamento de um determinado serviço.
Intervenção Conjunta (IC)	Beneficiária solicita à FastFiber uma IC na sequência de uma avaria de um serviço com despiste técnico inconclusivo.
Intervenções Planeadas (IP)	FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber.

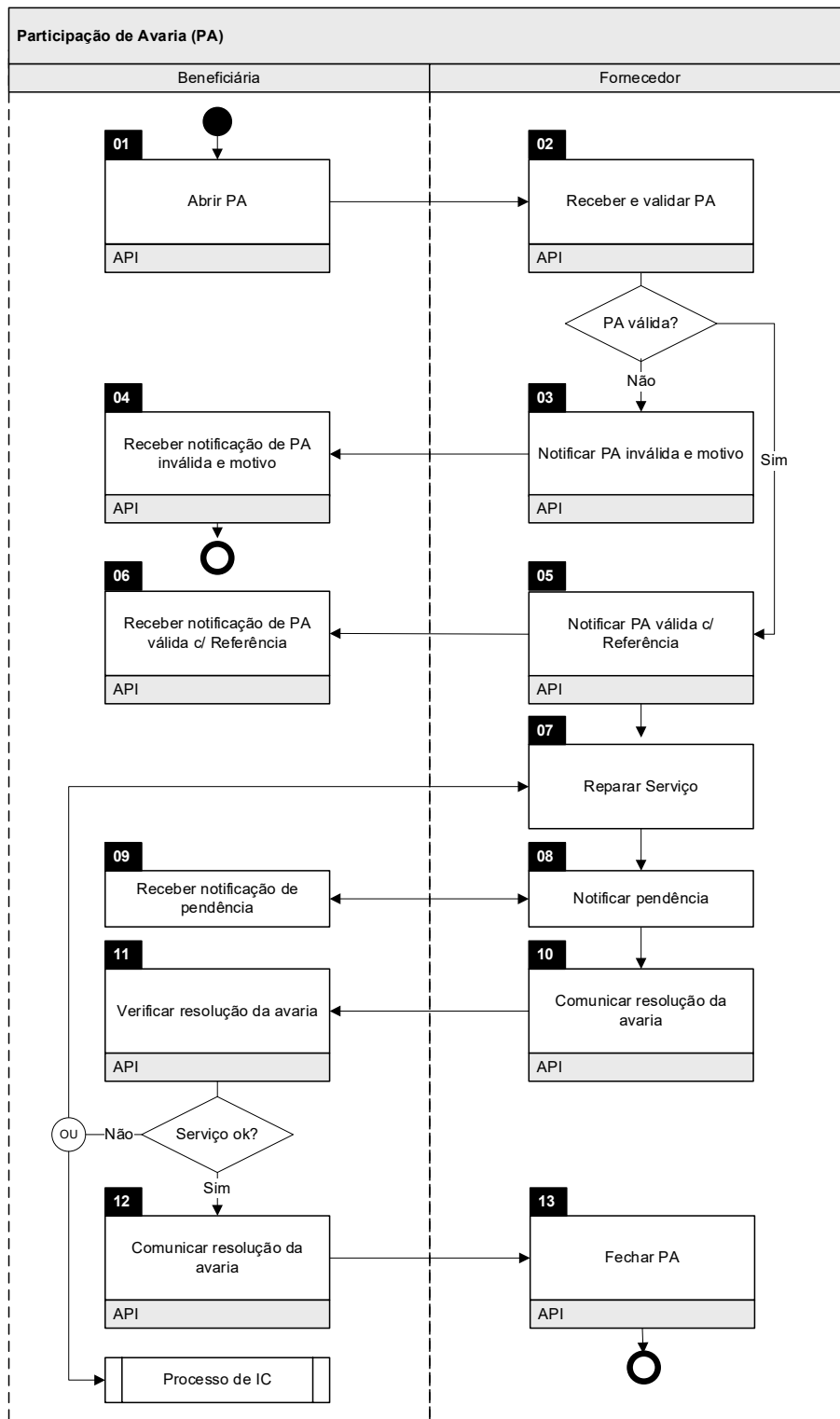
Durante o processo de reparação de uma avaria, a Beneficiária recebe informação do estado da avaria através dos mecanismos estabelecidos para esse efeito, designadamente:

- 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 respectiva, a Beneficiária deve realizar um despiste prévio do problema com o objetivo de identificar o respectivo “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 FastFiber 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>	FastFiber
03	<p>Notificar PA inválida e motivo</p> <p>A FastFiber 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 FastFiber;</li> <li>• Existe uma IC para o ID de serviço FastFiber;</li> <li>• Existe uma IP a decorrer que afeta o ID de serviço FastFiber;</li> <li>• ID de serviço FastFiber não existe.</li> </ul>	FastFiber
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 FastFiber</p> <p>Após validação com sucesso da PA, a FastFiber regista a PA e envia uma notificação de pedido válido com a indicação da Referência FastFiber</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 FastFiber 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>	FastFiber
06	<p>Receber notificação de PA válida c/ Referência FastFiber</p> <p>A Beneficiária recebe a notificação de PA válida com a Referência FastFiber.</p>	Beneficiária



#	Atividades	Responsável
	Se a Beneficiária, após participar uma avaria, não receber qualquer notificação da FastFiber no prazo de 20 minutos (de PA inválida ou PA válida com a respetiva Referência), deverá contactar telefonicamente o NOC da FastFiber.	
07	Reparar Serviço A FastFiber deve promover as ações necessárias à resolução da avaria.	FastFiber
08	Notificar pendência No decurso do processo de reparação poderão ocorrer cenários de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• pendência de cliente - equipa da FastFiber necessita do apoio da Beneficiária com vista a desbloquear o processo de reparação;</li> <li>• pendência de terceiros – a equipa da FastFiber tem de submeter pedido a terceiros para poder prosseguir com o processo de reparação (ex.: licenciamentos, policiamento)</li> </ul> Estas situações serão notificadas à Beneficiária, sendo que compete à mesma desbloquear as situações de pendente de cliente. A FastFiber será responsável pelo desbloqueio das pendências de terceiros. 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.	FastFiber
09	Receber notificação de pendência A Beneficiária recebe a notificação de pendência. 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 FastFiber quando tal ocorrer para prosseguirem os trabalhos de reparação da avaria. A Beneficiária tem até 16 horas úteis para tratar da pendência ou devolver feedback sobre a mesma a FastFiber. Excedido o período de 16h úteis a avaria é automaticamente fechada.	Beneficiária
10	Comunicar resolução da avaria Após a conclusão da reparação da avaria a FastFiber notifica a Beneficiária informando o motivo de fecho e a causa da avaria. 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.	FastFiber
11	Verificar resolução da avaria 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. Se a Beneficiária não fechar a avaria, nem proceder à sua reabertura no prazo definido, o processo é automaticamente concluído. 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. O período que decorre desde a comunicação pela FastFiber da resolução da avaria e a reabertura da PA pela Beneficiária está excluído dos cálculos de SLA. Nos casos em que a Beneficiária solicite uma IC o período que decorre desde a comunicação pela FastFiber da resolução da avaria até à realização da IC está excluído dos cálculos de SLA.	Beneficiária
12	Confirmar resolução da avaria A Beneficiária informa a FastFiber que confirma a resolução da avaria.	Beneficiária

#	Atividades	Responsável
13	Fechar PA A FastFiber 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	FastFiber
14	Processo de Intervenção Conjunta Representa o processo de IC no seguimento de um processo de uma PA em serviço FastFiber.	

### 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 FastFiber	Avaria resolvida na rede da FastFiber.	FastFiber
Avaria Não Detetada	O resultado dos ensaios efetuados enquadra-se dentro dos valores definidos, não se vislumbrando anomalias técnicas na infraestrutura de rede da FastFiber.	Beneficiária
Impossibilidade de Acesso	Aplicável nas situações em que é impossível aceder aos elementos de rede a intervir 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 FastFiber 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

Causa de Fecho
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 FastFiber;
- 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 atingindo o ponto de não retorno<sup>1</sup>, devendo a FastFiber informar a Beneficiária da impossibilidade de aceitar o pedido de cancelamento de avaria caso tal se verifique.

## **6.2. Intervenção Conjunta**

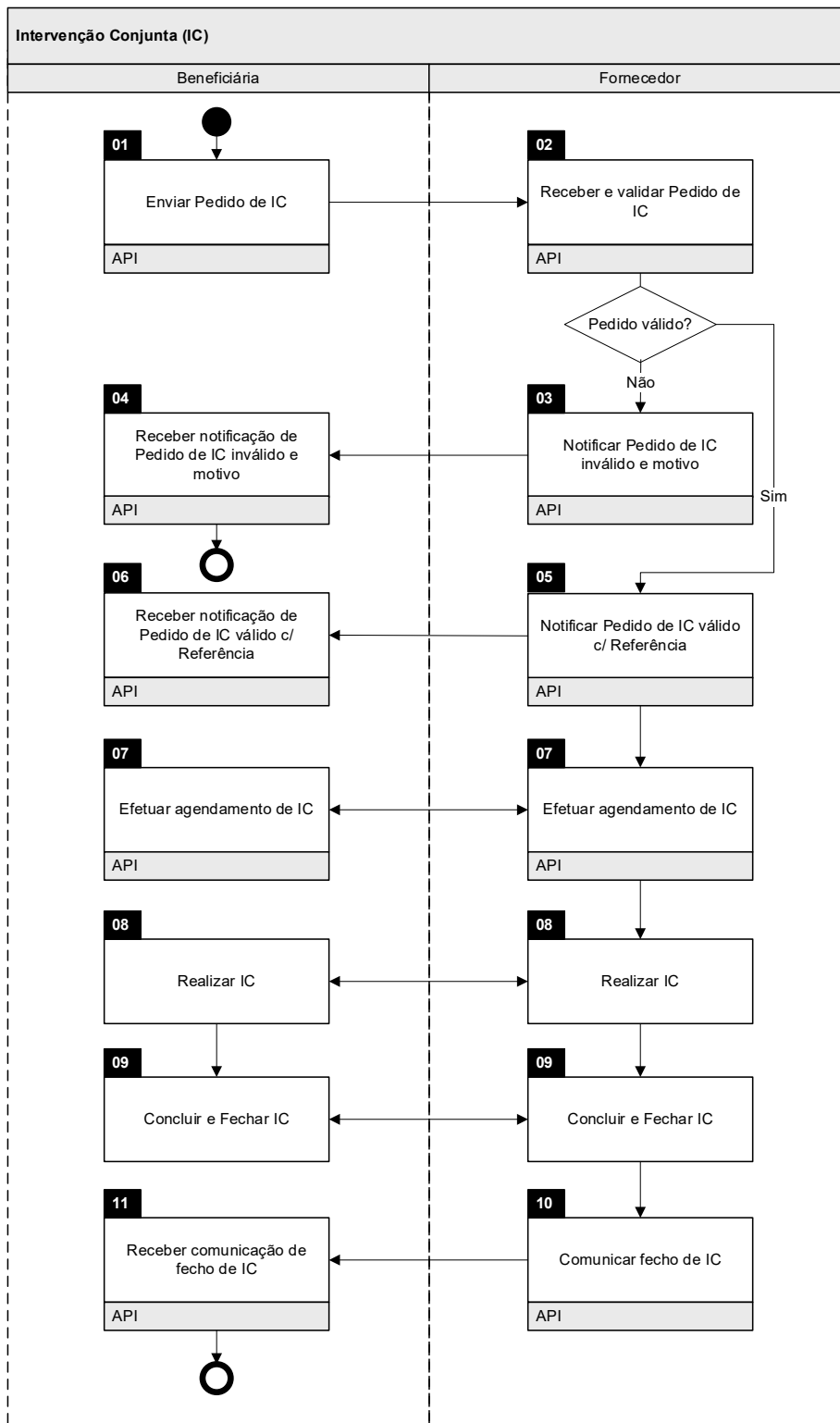
O processo de IC aplica-se nas situações em que a Beneficiária considera que uma PA não ficou resolvida e pretende que se realize uma intervenção simultânea de equipas técnicas da FastFiber e da Beneficiária de forma a assegurar a efetiva resolução do problema.

---

<sup>1</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 FastFiber, 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>	FastFiber
03	<p>Notificar pedido de IC inválido e motivo</p> <p>A FastFiber informa a Beneficiária de que o pedido de IC é inválido, com indicação do respetivo motivo.</p>	FastFiber
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 FastFiber</p> <p>Após validação com sucesso do pedido de IC, a FastFiber regista o pedido e envia uma notificação de pedido válido com a indicação da Referência FastFiber</p>	FastFiber
06	<p>Receber notificação de pedido válido c/ Referência FastFiber</p> <p>A Beneficiária recebe a notificação de pedido válido com a Referência FastFiber.</p> <p>Se a Beneficiária, após solicitar um pedido de IC, não receber qualquer notificação da FastFiber 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 FastFiber.</p>	Beneficiária

#	Atividades	Responsável
07	<p>Efetuar agendamento de IC</p> <p>A FastFiber 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 FastFiber 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>	FastFiber Beneficiária
08	<p>Realizar IC</p> <p>A FastFiber e a Beneficiária realizam a IC na Data/Hora agendada e no local indicado pela Beneficiária aquando da submissão do pedido.</p> <p>A FastFiber 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 FastFiber, 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>	FastFiber   Beneficiária
09	<p>Concluir e fechar IC</p> <p>Os técnicos da Beneficiária e da FastFiber 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>2</sup>.</p>	FastFiber   Beneficiária
10	<p>Comunicar fecho de IC</p> <p>Após a conclusão da IC a FastFiber 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>	FastFiber
11	<p>Receber comunicação de fecho de IC</p> <p>A Beneficiária recebe a informação de conclusão do pedido de IC.</p>	Beneficiária

### 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.

<sup>2</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 FastFiber 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.

### **6.2.3. 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 FastFiber 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 FastFiber 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.

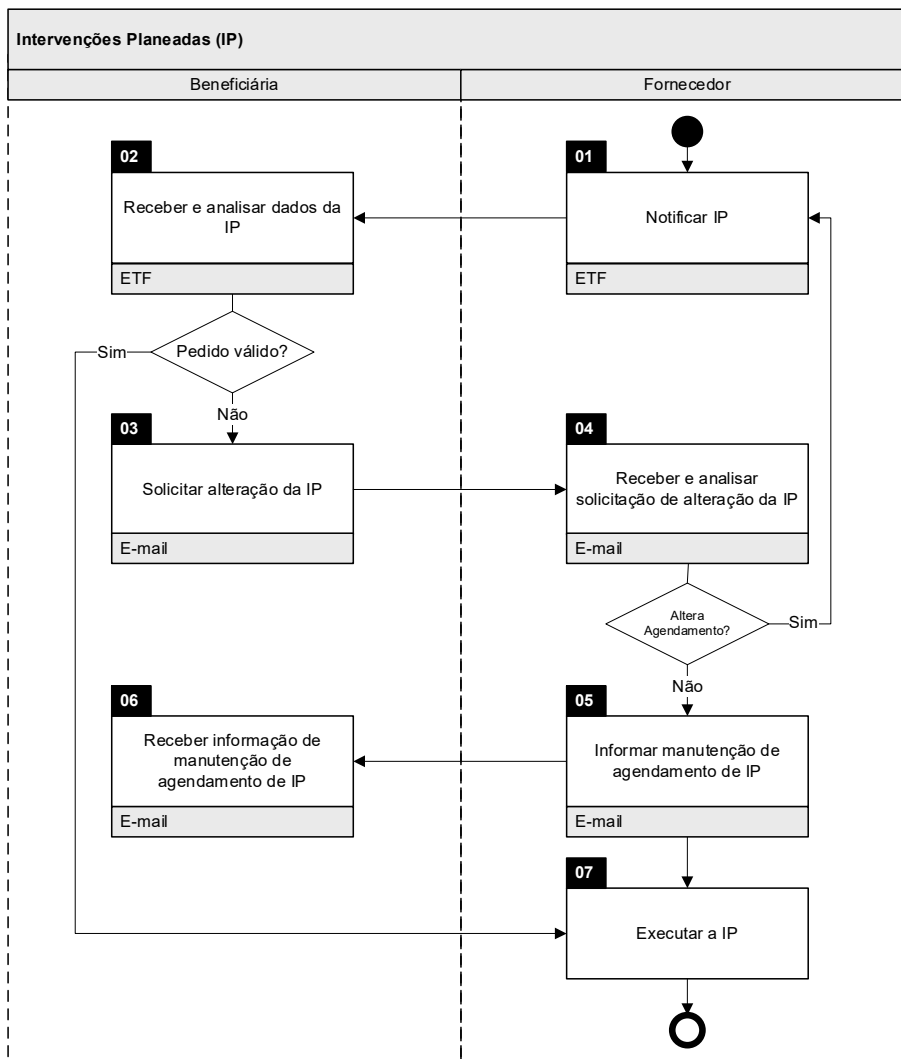
Salvo em circunstâncias excecionais devidamente justificadas, a FastFiber deve notificar previamente a Beneficiária de interrupções ou suspensões temporárias de serviços resultantes de ações previsíveis a serem realizadas no âmbito da manutenção de sua rede, independentemente da sua duração, levando 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 FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber potencialmente afetados.</li> </ul>	FastFiber



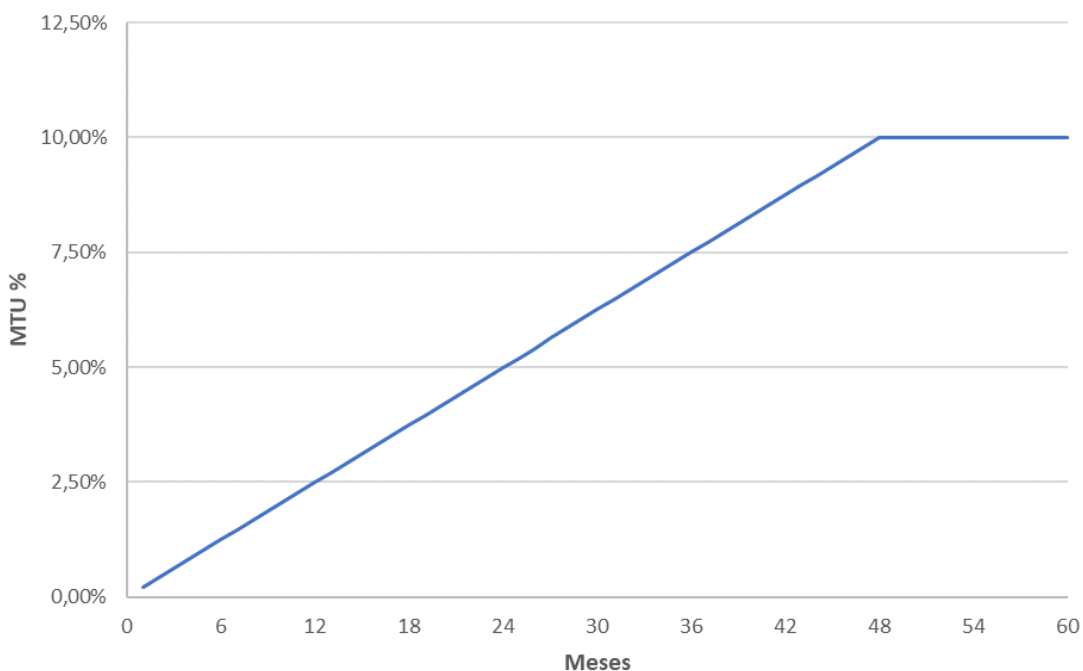
#	Atividades	Responsável
02	<p>Receber e analisar dados da IP</p> <p>A Beneficiária recebe a notificação e valida se a mesma cumpre os requisitos pré-estabelecidos para este tipo de atividade designadamente em termos do período previsto.</p> <p>Caso a participação não cumpra os requisitos a Beneficiária pode solicitar à FastFiber 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 FastFiber 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 FastFiber pode propor um novo período para executar a IP.</p> <p>Caso não seja possível alterar o agendamento, a FastFiber informa a Beneficiária e prossegue com os trabalhos no período inicialmente indicado.</p> <p>Caso seja possível alterar o agendamento, a FastFiber reinicia o processo fazendo nova notificação de IP, informando a Beneficiária em conformidade.</p>	FastFiber
05	<p>Informar manutenção de agendamento de IP</p> <p>A FastFiber notifica a Beneficiária da manutenção da IP no agendamento inicial proposto.</p>	FastFiber
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 FastFiber executa os trabalhos planeados na sua rede.</p>	FastFiber

## ANEXO 3 – Exemplos Ilustrativos de Cálculo dos MTU e ATU

Este anexo apresenta alguns exemplos ilustrativos de cálculo dos MTU e ATU conforme previsto no ponto 4 do Corpo da Oferta.

Conforme referido, o Minimum Take Up – MTU corresponde a 10% (dez por cento) do total de HP contratadas pela Beneficiária no conjunto das GPON Areas em todos os PAA sujeitos à Oferta, os quais serão faturados considerando um glide-path mensal, nos termos do qual aqueles 10% serão atingidos ao final de 4 anos – isto é, o valor de faturação mínima de acessos aumenta proporcionalmente a cada mês (na razão de 1/48 por mês) que decorra desde o momento em que a rede é disponibilizada à Beneficiária, até que se perfaçam 48 (quarenta e oito) meses (4 anos) – tendo em conta o total de HP contratadas pela Beneficiária num dado momento.

Apresenta-se abaixo gráfico ilustrativo do MTU mínimo a considerar para um período de 5 (cinco) anos, ou seja, 60 (sessenta) meses:



Considerado que as HP contratadas podem ser entregues em diferentes meses dados os trabalhos necessários à adequação da rede ou pelo facto de a Beneficiária proceder à solicitação de GPON Areas em diferentes momentos de tempo, o MTU será sempre calculado desde a data efetiva de entrega pela FastFiber à Beneficiária da rede.

A título de exemplo, assuma-se que no 1º ano são efetuadas as entregas abaixo:

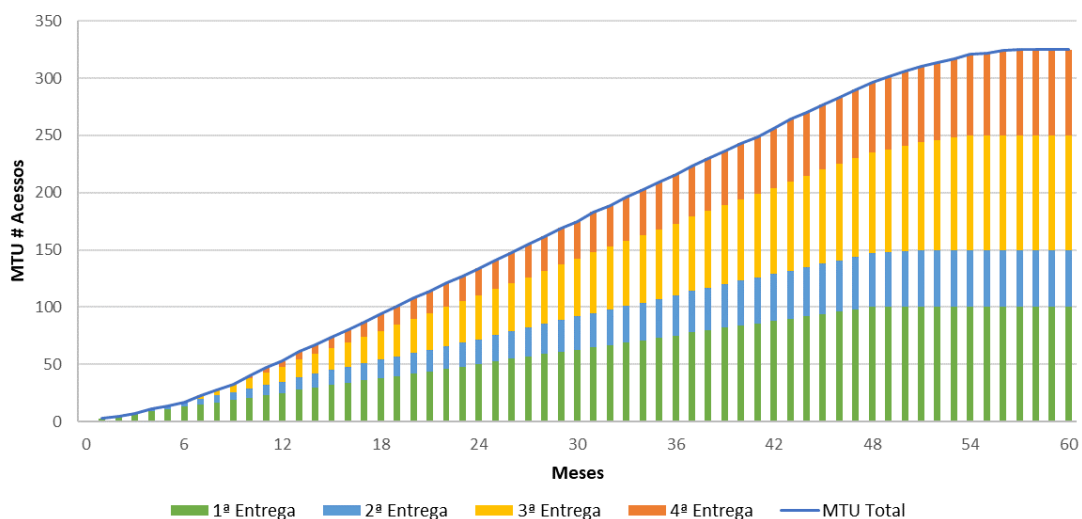
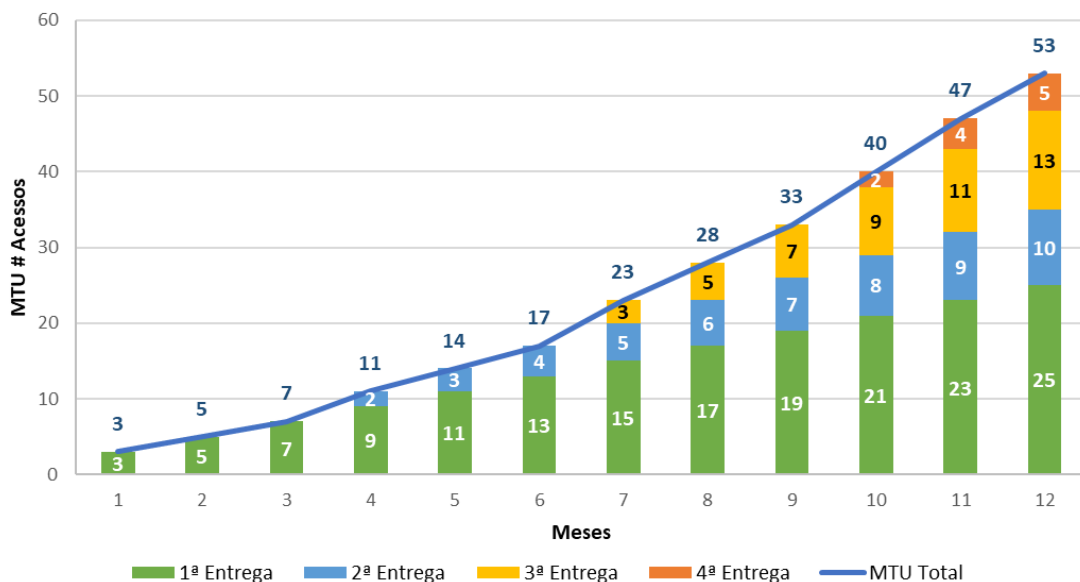
1ª Entrega – Mês 1 – 1000 HP

2ª Entrega – Mês 4 – 500 HP

3ª Entrega – Mês 7 – 1000 HP

### 4ª Entrega – Mês 10 – 750 HP

Para este cenário de entregas a evolução do MTU é a apresentada nos gráficos subsequentes para o 1º ano e para um período de 5 anos respetivamente:



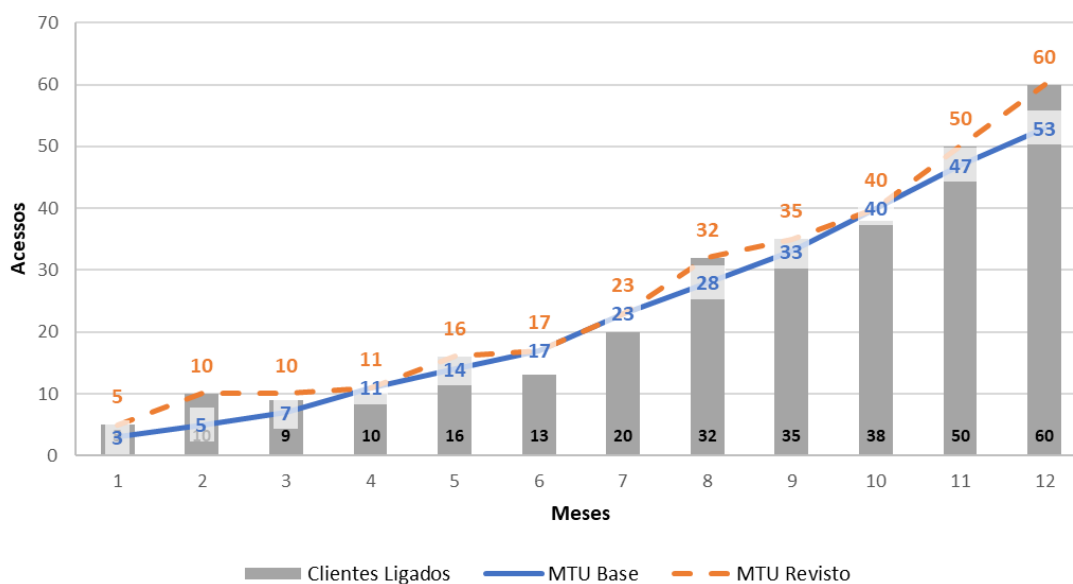
Dado que o número de Acessos PON adquiridos pode ser superior ao MTU definiu-se que:

1. até atingir os 10% de Acessos PON adquiridos na totalidade das GPON Areas contratadas, e caso o MTU aplicável não seja ainda de 10%, se num determinado mês o parque de Acessos PON adquirido pela Beneficiária for superior ao MTU calculado nos termos do parágrafo anterior, será faturado esse volume de acessos no mês em causa, passando esse volume de acessos a ser o MTU mínimo nos meses subsequentes. O MTU (Revisto) a considerar será o máximo entre este valor e o que resultar da metodologia prevista no parágrafo anterior.

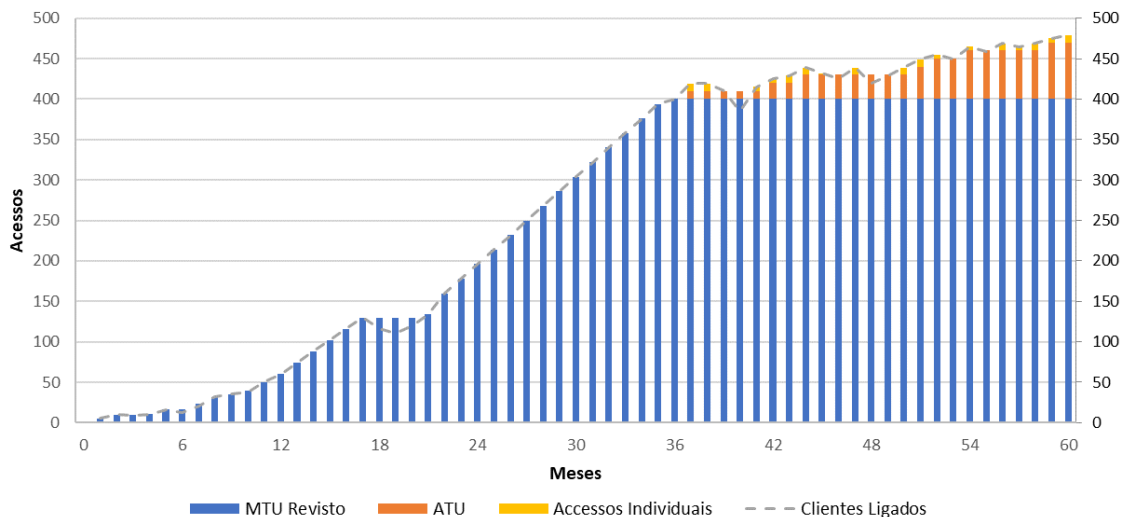
2. Ao atingir os 10% de Acessos PON adquiridos na totalidade das GPON Areas contratadas, se a Beneficiária pretender adquirir Acessos PON adicionais para além do MTU, passará a pagar o MTU mais o número de acessos ligados que excede o volume subjacente ao MTU, enquanto esse número de acessos for inferior a 2,5% (dois e meio por cento) do total de HP contratadas no conjunto das GPON Areas em todos os PAA sujeitos à Oferta.
3. Quando o número de acessos ligados que excede o volume subjacente ao MTU atingir os 2,5% (dois e meio por cento) do total de HP contratadas no conjunto das GPON Areas em todos os PAA sujeitos à Oferta, então a Beneficiária terá de contratar uma tranche de faturação adicional de acessos (Additional Take-Up - ATU), correspondente aos referidos 2,5% do total de HP contratadas no conjunto das GPON Areas em todos os PAA sujeitos à Oferta, por um prazo de 5 (cinco) anos, salvo se, entretanto, por qualquer motivo, o Contrato cessar. Neste cenário passará a pagar o MTU, o ATU e caso aplicável, o número de acessos ligados que excede o volume subjacente ao MTU mais o ATU, enquanto esse número de acessos for inferior a 2 x 2,5% (dois e meio por cento) do total de HP contratadas no conjunto das GPON Areas em todos os PAA sujeitos à Oferta.
4. O disposto nos pontos 2 e 3 vai-se aplicando, sucessivamente, nos mesmos termos, à medida que a taxa de penetração da Beneficiária vá aumentando, considerando como referência o MTU e os ATU contratados, sendo que o prazo de 5 (cinco) anos indicado no ponto anterior será sempre avaliado tendo como referência o último ATU contratado.

Para melhor compreender o mecanismo de cálculo acima apresentado apresenta-se no gráfico abaixo o MTU a considerar para efeitos de faturação assumindo (i) o cenário acima de entregas e (ii) que a Beneficiária, nos primeiros 12 meses do 1º ano, tem o seguinte volume de Acessos PON no final de cada um dos meses:

Mês	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
#	5	10	9	10	16	13	20	32	35	38	50	60



Assumindo uma hipotética evolução do volume de Acessos PON nos 4 anos subsequentes é apresentada no gráfico seguinte a evolução para um período de 5 anos do MTU e ATU aplicáveis:



Conforme se pode verificar no gráfico acima, relativo a uma entrega de 4.000 HP, só quando é atingido um volume de acessos equivalente a 10% das casas passadas entregues (neste caso 400), o que pode ocorrer antes do fim do glide-path associado ao MTU, é que começa a ser aplicado o mecanismo de crescimento de faturação indicado, sendo que os ATU são contratados no mês em que a Beneficiária tem pelo menos o número de acessos ligados equivalente ao implícito ao ATU. Até atingir a quantidade de acessos implícita a cada ATU os acessos são faturados unitariamente.

De realçar que o que está em causa nestes apuramentos são sempre volumes mínimos de acessos no final de cada mês civil (vulgo, parque no final do mês), não havendo prazo mínimos de contratação de cada acesso específico, tendo a Beneficiária total flexibilidade para instalar e desmontar os Acessos PON sem qualquer penalização. Ao parque ativo no final do mês aplicam-se os cálculos para determinar os acessos a faturar enquanto MTU, ATU e Acessos Individuais, faturando-se sempre a mensalidade inteira dos acessos.