



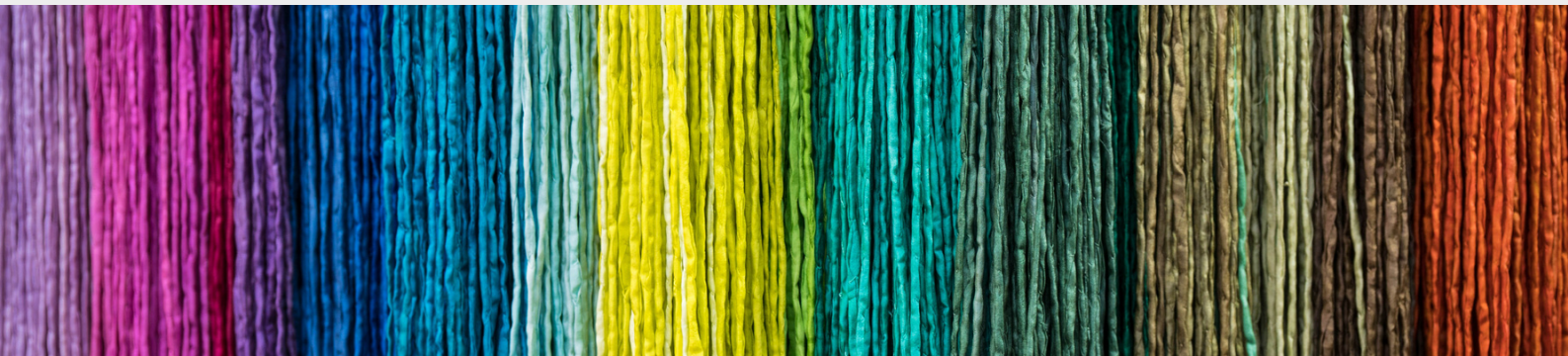
dstelecom

POLÍTICA DE RISCOS FÍSICOS

INTRODUÇÃO

Política de Riscos Físicos

Esta política consiste essencialmente em estruturar, definir e fazer cumprir as diretrizes para identificar e mitigar potenciais riscos físicos causados pelas redes e infraestruturas geridas pela dstelecom, S.A.



ALCANCE

Política de Riscos Físicos

Durante a sua operação diária, a dstelecom, S.A. identifica quatro áreas onde os riscos físicos são possíveis ou podem ser mitigados:

- Construção;
- Manutenção;
- Instalação;
- Processos.

CONSTRUÇÃO

Regras de mitigação de riscos físicos

A dstelecom, SA tem vários processos de construção de redes fixas de telecomunicações na sua operação diária. O modelo de negócio grossista que suporta a construção dessas redes promove a mitigação dos riscos uma vez que assenta em infraestruturas multioperador e evita a duplicação das mesmas pelos restantes operadores retalhistas do mercado, minimizando a suscetibilidade de todo o setor.

Os processos construtivos da dstelecom, SA assentam em manuais de engenharia e boas práticas e devem ter, na sua essência, um conjunto de regras e ideais para a segurança das infraestruturas e mitigação dos riscos físicos, nomeadamente:

01

- Priorizar a infraestrutura existente adequada à instalação de redes de fibra ótica (mesmo que de terceiros) minimizando a criação e duplicação de infraestrutura (exemplo: postes e dutos);

02

- Priorizar a infraestrutura subterrânea, minimizando a exposição de cabos e outros elementos óticos a eventos externos adversos;

03

- Priorizar, seja em novas construções ou na utilização de infraestrutura existente, a utilização de postes de concreto por serem mais resistentes a eventos e esforços externos;

04

- Durante o processo de engenharia e projeto de rede, certifique-se de que a sustentação dos cabos nos postes seja feita usando cálculo teórico de taxa de tensão, combinado com análise em campo sempre que necessário;

CONSTRUÇÃO

Regras de mitigação de riscos físicos

05

·Assegurar que em caso de coexistência de infraestruturas de telecomunicações com outras infraestruturas, nomeadamente elétricas, a instalação seja efetuada a uma distância de segurança, evitando perturbações mútuas;

06

·Assegurar que a fixação dos cabos durante o processo de construção segue todas as normas e boas práticas utilizando acessórios de fixação adequados e resistentes;

07

·Assegurar que toda a rede de cabos aéreos está instalada a uma altura ajustada seguindo todas as regras de segurança em vigor;

08

·Garantir a construção de pontos de interligação mais próximos das residências dos possíveis clientes, reduzindo o comprimento dos cabos de última milha, que são menores, mais leves e mais suscetíveis a quedas;

09

·Garantir que as centrais, também conhecidas como Ponto de Presença (PoP), estejam estruturalmente preparadas para resistir aos mais variados eventos meteorológicos e geológicos adversos, como ventos, tempestades, chuvas fortes, neve, terremotos, etc.;

CONSTRUÇÃO

Regras de mitigação de riscos físicos

10

·Assegurar que os armários de distribuição, postes e elementos passivos totalmente óticos sejam instalados em locais com pouca influência na via pública;

11

·Garantir, sobretudo nas zonas rurais, que as infraestruturas não condicionam a abordagem e combate aos incêndios florestais.

12

·Garantir que os armários de distribuição, postes e outras infraestruturas similares totalmente óticas sejam fixados seguindo os padrões atuais e as melhores práticas do mercado.

MANUTENÇÃO

Regras de mitigação de riscos físicos

A dstelecom, S.A. assegura a manutenção preventiva e corretiva das infraestruturas que opera, tendo como um dos seus principais objetivos a mitigação de riscos.

01

·Assegurar um plano de manutenção preventiva das infraestruturas com base na inspeção visual das equipas técnicas, garantindo a resolução de todas as anomalias detetadas;

02

·Dotar as equipas de manutenção com equipamentos que permitam a análise e monitorização das condições de segurança das infraestruturas e alojamento dos cabos;

03

·Criar e manter um plano de resiliência de rede e infraestrutura, que identifique, mitigue e corrija situações mais graves;

04

·Estipular e cumprir um plano de contingência que reaja operacionalmente às condições meteorológicas adversas o mais cedo possível;

05

·Garantir disponibilidade de rede e serviço superior a 99.95%, permitindo que instituições críticas como bombeiros, polícia, hospitais e população em geral tenham serviço de telecomunicações mesmo durante eventos adversos;

MANUTENÇÃO

Regras de mitigação de riscos físicos

06

·Garantir a supervisão remota permanente 24 horas por dia, 7 dias por semana, da infraestrutura, rede e serviços por meio de um Centro de Operações de Rede (NOC);

07

·Assegurar a existência de equipas de manutenção 24 horas por dia, 7 dias por semana, distribuídas no território estrategicamente de forma a ter uma resposta mais rápida sempre que necessário.

INSTALAÇÃO

Regras de mitigação de riscos físicos

No âmbito do modelo de negócio, a dstelecom, S.A. garante a instalação ao cliente final dos cabos de última milha para fornecimento de serviços de fibra ótica. Nesse sentido, esse processo também está sujeito à mitigação de riscos.

01

- Garantir que todas as instalações sejam realizadas com acessórios de fixação adequados e resistentes, seguindo todas as normas e melhores práticas de mercado;

02

- Aproveitar a posição do mercado grossista para reutilizar o cabo last mile quando um cliente final muda de prestador de serviços;

03

- Aproveitar a posição de mercado atacadista para reutilizar o cabo de última milha quando um cliente final mudar de provedor de serviços.

PROCESSOS

Regras de mitigação de riscos físicos

A mitigação de riscos também deve estar presente em vários processos da organização, tendo como críticos os seguintes pontos:

01

·Assegurar que as obras de construção, manutenção ou instalação consideradas de alto risco para a via pública, bens ou pessoas são acompanhadas pelas autoridades competentes;

02

·Assegurar tempos de resposta e de deslocação a incidentes de infraestruturas, nomeadamente aqueles que colocam em risco bens ou pessoas por menos de 2 horas lineares;

03

·Garantir tempos de resolução de incidentes de infraestrutura, nomeadamente aqueles que colocam em risco ativos ou pessoas inferiores a 4 horas lineares;

04

·Assegurar que os contactos operacionais permanentes da organização são partilhados e são do conhecimento das entidades competentes, nomeadamente, proteção civil, bombeiros e polícia;

05

·Garantir tolerância zero ao reagir à evidência de infraestrutura em risco, mesmo que haja dúvidas sobre a responsabilidade ou propriedade da mesma.