

ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede

**CONTRATO DE COMPARTILHAMENTO DE USO DE REDE  
PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL POR  
MEIO DE REDE VIRTUAL QUE ENTRE SI CELEBRAM A  
CLARO S.A. E A <<EMPRESA>>**

**CLARO S.A.**, com sede na Rua Henri Dunant, n.º 780, Torres A e B, Santo Amaro, São Paulo/SP, CEP 04709-110, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 40.432.544/0001-47, neste ato devidamente representada na forma de seu Estatuto Social, doravante denominada “**CLARO**”;

e, de outro lado,

<<**EMPRESA**>>, com sede <<XXXXXXXXXX>>, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º <<XXXXXXXXXX>>, neste ato devidamente representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada “**MVNO AUTORIZADA**”;

Sendo **CLARO** e <<**EMPRESA**>>, quando referidas em conjunto, denominadas “Partes” e individualmente, “Parte”.

**CONSIDERANDO QUE:**

I – A CLARO é prestadora do Serviço Móvel Pessoal (“SMP”) nas Regiões I, II e III do Plano Geral de Autorizações do Serviço Móvel Pessoal (PGA-SMP), conforme respectivos Termos de Autorização celebrados com a Agência Nacional de Telecomunicações (“ANATEL”);

II – A <<**EMPRESA**>> é pessoa jurídica constituída segundo as leis brasileiras, com sede e administração no País, e tem interesse em prestar o SMP por meio de rede virtual, no modelo autorizado, na forma do Regulamento sobre Exploração do Serviço Móvel Pessoal – SMP por meio de Rede Virtual (“RRV-SMP”), aprovado pela Resolução da ANATEL n.º 550, de 22 de novembro de 2010;

III - o disposto no Acórdão da Anatel n.º 9, de 31 de janeiro de 2022 (processo n.º 53500.020134/2021-13), assim como o disposto no Acordo em Controle de Concentrações (“ACC”) firmado com o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (“CADE”) no âmbito do Ato de Concentração nº 08700.000726/2021-08, no que tange à Oferta de Referência para exploração do Serviço Móvel Pessoal – SMP por meio de Rede Virtual;

IV – o presente instrumento é destinado a Operadoras de Rede Móvel Virtual classificadas como Prestadoras de Pequeno Porte (“PPP”), que não sejam titulares de autorização de uso de radiofrequência na área pretendida de serviços e que possuam o interesse em se tornar uma Autorizada para explorar o SMP por meio de Rede Virtual, nas áreas de outorga da CLARO no território nacional. Caso a empresa interessada não se enquadre como PPP, as PARTES poderão negociar condições específicas;

V – A prévia celebração de Contrato de Compartilhamento de Uso de Rede com a Prestadora de Origem, na forma definida pela regulamentação, constitui condição indispensável para que a <<**EMPRESA**>> obtenha Autorização da ANATEL para prestar o SMP por meio de rede virtual, além das condições objetivas e subjetivas exigidas por lei;

VI – A <<**EMPRESA**>> apresentou à CLARO, detalhadamente, a maneira pela qual pretende (a) prestar o SMP por meio de rede virtual e (b) compartilhar a rede da CLARO como rede de suporte,

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

cujas condições foram criteriosamente avaliadas pela CLARO e aprovadas, face à viabilidade de sua implementação;

VII - As Partes reconhecem que o início da operação comercial da atividade objeto do Contrato de Compartilhamento está condicionado à prévia aprovação pela ANATEL, nos moldes da regulamentação, sendo que os serviços devem ser iniciados em até **ddd (extenso)** dias contados da data de publicação pela Anatel do Termo de Autorização para prestação do SMP pela <<EMPRESA>>;

resolvem as Partes celebrar o presente *Contrato de Compartilhamento de Uso de Rede para Prestação do Serviço Móvel Pessoal por Meio de Rede Virtual* (“Contrato de Compartilhamento ou “Contrato”), em conformidade com as cláusulas a seguir:

**1 – CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

1.1. O presente Contrato tem por objeto estabelecer, na forma da regulamentação, os termos e condições relacionados ao Compartilhamento de Uso de Rede da **CLARO** para suporte à prestação do Serviço Móvel Pessoal por meio de rede virtual pela <<EMPRESA>> (“Compartilhamento”).

1.1.1. O Contrato de Compartilhamento possibilitará à <<EMPRESA>> oferecer o Serviço Móvel Pessoal (SMP) por meio de rede virtual aos usuários do SMP (“Clientes de RV-SMP”), conforme regulamentação aplicável, com a contratação pela <<EMPRESA>> da Rede da **CLARO**, em regime de exploração industrial, para viabilizar a prestação, inclusive a dispositivos de comunicação *machine-to-machine* (“M2M”) e Internet das Coisas (IoT), do Serviço Móvel Pessoal nas Regiões I, II e III do PGA – SMP (Plano Geral de Autorizações do Serviço Móvel Pessoal), contemplando os serviços de voz, dados móveis e mensagens de texto, conforme vierem a ser lançados pela <<EMPRESA>>, considerando a disponibilidade de cobertura e tecnologia da Rede da CLARO no momento e na localidade de prestação do SMP, durante a vigência do Contrato de Compartilhamento, bem como as condições técnicas estabelecidas no Anexo 2 – Condições Técnicas – do presente instrumento.

1.1.2. O presente instrumento poderá ser contratado por empresas enquadradas pela Anatel como Prestadoras de Pequeno Porte (PPP), que não sejam titulares de autorização de uso de radiofrequência na área pretendida de serviços.

**2 – CLÁUSULA SEGUNDA – DOCUMENTOS INTEGRANTES**

2.1. Integram o presente Contrato, como se nele estivessem transcritos, os seguintes Anexos:

**ANEXO 1 – Condições Comerciais e Procedimentos de Faturamento, Cobrança e Contestações entre as Partes**

**ANEXO 2 – Condições Técnicas**

**Apêndice A.1 – Projeto Técnico de Compartilhamento de Rede – “Dados M2M/IoT”**

**Apêndice A.2 – Projeto Técnico de Compartilhamento de Rede – Voz, SMS e Dados BL Móvel/Human use”**

**<<A ser corroborado entre as equipes técnicas da CLARO e da <EMPRESA>, incluindo eventuais serviços, facilidades e comodidades a serem ofertadas>>**

**Apêndice B – Plano de Implementação do Projeto**

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

*<<A ser corroborado entre as equipes técnicas da CLARO e da <EMPRESA>, incluindo os prazos acordados entre as Partes, inclusive a data para o início das atividades. >>*

**Apêndice B.1** – Termo de Aceitação Parcial

**Apêndice B.2** – Termo de Aceitação Final

**Apêndice C** – Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais (MPPO)

**Apêndice D** - Planejamento Técnico

*<<A ser corroborado entre as equipes técnicas da CLARO e da <<EMPRESA>>, conforme requisitos levantados durante as reuniões técnicas para atendimento do escopo definido na negociação entre as Partes>>*

**ANEXO 3 – Condições Operacionais para Gestão de Serviços**

**ANEXO 4 – Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais**

**Apêndice A** – Requisitos de Segurança da Informação

*<<Os requisitos de segurança serão explicitados entre as Partes somente após a celebração do Termo de Compromisso de Confidencialidade devido à natureza das informações contidas no documento>>*

**Apêndice B** – Obrigações e Compromissos para Proteção de Dados e Privacidade dos Clientes das Partes.

**ANEXO 5 – Definições**

**ANEXO 6 – Termo de Compromisso de Confidencialidade**

- 2.2. Em caso de divergência entre os Anexos e o presente Contrato, este deverá prevalecer na sua íntegra sobre aqueles.
- 2.3. O conteúdo e a forma dos anexos serão mantidos atualizados por acordo entre as Partes, mediante celebração de Termo Aditivo, observado o disposto neste Contrato.

**3 – CLÁUSULA TERCEIRA – OBRIGAÇÕES COMUNS DAS PARTES**

- 3.1. Constituem obrigações das Partes, além de outras previstas neste Contrato e na legislação pertinente:
- 3.1.1. Cumprirem todas as obrigações legais e regulamentares que recaiam sobre as Autorizadas do SMP;
- 3.1.2. Responsabilizarem-se solidariamente pelo uso eficiente dos recursos compartilhados;
- 3.1.3. Executar, em conjunto com a outra Parte, os testes necessários à implementação e manutenção do Compartilhamento objeto do presente Contrato, conforme disposto no Anexo 2 – Condições Técnicas - deste instrumento;
- 3.1.4. Intercambiar, entre as Partes, todo e qualquer tipo de informação que vise assegurar o Compartilhamento objeto do presente Contrato de forma eficiente e protegido contra fraudes, observadas as obrigações estabelecidas no Anexo 6 – Termo de Compromisso de Confidencialidade, bem como no Apêndice A – Requisitos de Segurança da Informação – do Anexo 4 – Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais, do presente Contrato;

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- 3.1.5. Cumprir integralmente as obrigações estabelecidas no presente Contrato com o mesmo empenho, cuidado e diligência que normalmente utilizam em seus próprios negócios;
- 3.1.6. Notificar a outra Parte, conforme procedimentos especificados no Apêndice C – Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais (MPPO), que integra o Anexo 2 - Condições Técnicas - deste Contrato, sobre qualquer alteração programada, assim como anomalias, defeitos, maus funcionamentos ou falhas em sua rede e/ou sistemas de tecnologia da informação (TI) que possam afetar diretamente o Compartilhamento objeto do presente Contrato;
  - 3.1.6.1. Na hipótese de alterações na rede ou sistemas de TI que se destinem a atender a norma regulatória, o prazo de sua implementação observará o disposto pela ANATEL ou pelo órgão competente.
- 3.1.7. Combater e prevenir conjuntamente a ocorrência de fraudes em suas redes;
  - 3.1.7.1. A responsabilidade da **CLARO** sobre eventuais fraudes limitar-se-á à hipótese em que, comprovadamente, os eventos tenham ocorrido por negligência ou ação direta e intencional de seus empregados, agentes ou terceiros contratados para a execução deste Contrato de Compartilhamento.
- 3.1.8. Atuar de forma coordenada, principalmente no levantamento e análise dos requisitos necessários para interligação e/ou integração de sistemas e elementos de rede das Partes, devendo estas sinalizar, uma à outra, todas quaisquer situações que impliquem impactos na implementação e, especialmente, na ativação comercial do compartilhamento avençado no presente Contrato;
- 3.1.9. Garantir que seus respectivos equipamentos e instalações estejam, a qualquer tempo, em conformidade com as normas e regulamentação vigentes e com os requisitos técnicos especificados no presente Contrato e em seus anexos, utilizando apenas equipamentos com Certificação emitida ou reconhecida pela ANATEL, conforme regulamentação aplicável, inclusive observando suas condições de funcionamento;
- 3.1.10. Não conectar, direta ou indiretamente, nas suas respectivas redes, quaisquer equipamentos ou sistemas de telecomunicações que possam danificar, prejudicar ou interferir na rede da outra Parte;
- 3.1.11. Manter em plena validade e regularidade os seguros de seus equipamentos, especialmente na hipótese de que estejam em área compartilhada;
- 3.1.12. Manter todas as licenças, registros, aprovações governamentais ou quaisquer outros documentos que sejam necessários para a execução de suas atividades, e, especialmente, aquelas inerentes à consecução do presente Contrato, nos termos da legislação aplicável;
- 3.1.13. As Partes declaram que não há tratamento de dados pessoais na execução do objeto do Contrato de Compartilhamento. Caso haja tratamento de dados pessoais para a execução de obrigação acessória, as Partes se comprometem a obedecer a legislação brasileira aplicável à proteção de dados pessoais, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei n.º 13.709/2018, executar as obrigações estabelecidas no Anexo 4, Apêndice B – Obrigações e compromissos para Proteção de Dados Pessoais e Privacidade dos Clientes das Partes, e zelar pela integridade dos dados cadastrais dos seus respectivos usuários, tanto do ponto de vista de segurança e sigilo, como de combate à fraude conforme estabelecido no RRV-SMP da Anatel e de acordo com a legislação brasileira aplicável.
  - 3.1.13.1. Cada Parte assumirá, naquilo que der causa e considerando as condições previstas no presente Contrato, a reparação por eventuais danos causados pela violação dos direitos do usuário e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei n.º 13.709/2018 (LGPD), submetendo-se, mas não se limitando,

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

às disposições constantes do Anexo 4, Apêndice B – Obrigações e compromissos para Proteção de Dados Pessoais e Privacidade dos Clientes das Partes, que integra este Contrato, estando a assegurado à Parte que não deu causa ao dano e lhe foi atribuída a obrigação de ressarcir, o direito de regresso em face da Parte que causou o dano.

- 3.1.14. Não obrigar ou induzir os seus usuários a adquirirem serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, não os compelir a qualquer condição, salvo diante de necessidade de atualização técnica para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação, bem como não praticar ofertas de Serviços de Valor Adicionado que possam acarretar contratações eivadas de vício de consentimento e cobranças ilegítimas aos usuários de qualquer das Partes.
- 3.1.15. Definir as formas de colaboração entre as Partes para a implementação das ações versando sobre segurança pública, conforme deliberações do Grupo Técnico de Suporte à Segurança Pública, instituído nos termos da Resolução nº 738 da ANATEL, de 21 de dezembro de 2020.
- 3.1.16. Indicar, dentro de 30 (trinta) dias da assinatura do presente Contrato, seus respectivos Gerentes de Contrato, que deverão ser o ponto de contato entre as Partes para o gerenciamento deste Contrato, cabendo aos mesmos a definição dos endereços para o envio de correspondência, bem como a apresentação dos representantes das áreas responsáveis pela geração dos arquivos a serem enviados e recebidos, emissão dos documentos de cobrança, e solicitação e recebimento de outras informações necessárias para a consecução do objeto deste Contrato, conforme previsto no Anexo 3 – Condições Operacionais para Gestão de Serviços - deste instrumento.

#### **4 – CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES DA CLARO**

- 4.1. Constituem obrigações da **CLARO**, além de outras previstas neste Contrato e na legislação pertinente:
- 4.1.1. Realizar as atividades de integração e desenvolvimento dos sistemas de TI e de sua rede de SMP, conforme descrito no Anexo 2– Condições Técnicas -, e seus apêndices, bem como selecionar e contratar as empresas terceirizadas prestadoras de serviços para tais finalidades, quando necessário.
- 4.1.2. Coibir, no limite de suas responsabilidades, práticas tipificadas como irregulares ou clandestinas quando confrontadas com os objetivos da Resolução n.º 550, de 22 de novembro de 2010, da ANATEL;
- 4.1.3. Licenciar as Estações Rádio Base e repetidoras da **MVNO AUTORIZADA** nos casos em que esta detiver Estações Rádio Base e repetidoras próprias;
- 4.1.3.1. O licenciamento mencionado no item 4.1.3 acima somente ocorrerá quando a utilização das estações Rádio Base e repetidoras de propriedade da **MVNO AUTORIZADA** se der por acordo prévio entre as Partes.
- 4.1.4. Garantir à **MVNO AUTORIZADA**, no mínimo, e no que depender exclusivamente da **CLARO**, os mesmos níveis de serviço da sua rede de telecomunicações.
- 4.1.5. Bloquear, em sua rede, os terminais não certificados nas redes do SMP que constarem no cadastro do CEMI (Cadastro de Estações Móveis Impedidas).
- 4.1.6. Encaminhar e prover, observados os acordos técnicos e procedimentos constantes do Apêndice A – Projeto Técnico de Compartilhamento de Rede – que integra o Anexo 2 – Condições Técnicas – do presente Contrato de Compartilhamento, o serviço de

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

localização de todas as chamadas e mensagens de emergência, nos termos definidos pela ANATEL.

- 4.1.7. Encaminhar, observados os acordos técnicos e procedimentos constantes do Apêndice A – Projeto Técnico de Compartilhamento de Rede – que integra o Anexo 2 – Condições Técnicas – do presente Contrato de Compartilhamento, para os destinos corretos todas as chamadas destinadas a serviços identificados como de interesse ou de utilidade pública nos termos definidos pela ANATEL.
- 4.1.8 Fornecer à **MVNO AUTORIZADA**, no âmbito do escopo previsto no Apêndice A – Projeto Técnico de Compartilhamento de Rede – que integra o Anexo 2 – Condições Técnicas – do presente Contrato de Compartilhamento, os mesmos serviços e tecnologias que a **CLARO** oferece a seus próprios usuários, observadas as disposições constantes dos itens 2.4 e 2.6 do Anexo 1 – Condições Comerciais e Procedimentos de Faturamento, Cobrança e Contestações entre as Partes – deste Contrato.
- 4.1.9 Cooperar e fornecer as condições técnicas e de informação, na hipótese de as condições previstas e acordadas no Apêndice A – Projeto Técnico de Compartilhamento de Rede – que integra o Anexo 2 – Condições Técnicas – do presente Contrato de Compartilhamento, não serem, por algum motivo, suficientes para o cumprimento, pela **MVNO AUTORIZADA**, da sua obrigação prevista no item 5.1.3 abaixo.

**5 – CLÁUSULA QUINTA – OBRIGAÇÕES DA MVNO AUTORIZADA**

- 5.1. Constituem obrigações da **MVNO AUTORIZADA**, além de outras previstas neste Contrato e na legislação pertinente:
  - 5.1.1. Licenciar as estações móveis vinculadas à sua operação como prestadora do Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual;
  - 5.1.2. Cumprir todas as obrigações regulamentares aplicáveis ao SMP prestado por meio de Rede Virtual, notadamente as metas de qualidade fixadas no Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP) e no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL, bem como os demais dispositivos desses Regulamentos relativos a definições, métodos e frequência de coleta, consolidação e envio à Anatel de dados;
  - 5.1.3. Proceder e permitir, quando exigida, a interceptação legal, nos termos da lei;
  - 5.1.4. Comunicar à **CLARO**, com antecedência mínima de 90 (dias), as ações que pretenda adotar, e que possam impactar no desempenho da rede e dos sistemas de TI utilizados na consecução do objeto deste Contrato;
    - 5.1.4.1. As ações mencionadas no Item 5.1.4 que representem risco à integridade da rede ou dos serviços prestados pela **CLARO** somente podem ser implementadas pela **MVNO AUTORIZADA** se e quando aprovadas previamente pela **CLARO**.
  - 5.1.5. Responsabilizar-se pelos procedimentos relacionados à portabilidade numérica, na forma da regulamentação correlata;
  - 5.1.6. Realizar a tarifação, faturamento, arrecadação e a cobrança dos seus Clientes de RV-SMP, bem como responsabilizar-se pelas taxas, contribuições e quaisquer outros tributos incidentes sobre os serviços prestados pela **MVNO AUTORIZADA** (exceto pelas taxas e contribuições incidentes sobre o licenciamento de Estações Rádio Base, que são de responsabilidade da **CLARO**);
  - 5.1.7. Arcar com todas as atividades e custos envolvidos na cadeia de valor dos Módulos de Identificação de Assinante (“SIM Card”) desde a fabricação até a comercialização e ativação dos mesmos;

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- 5.1.8. Arcar com todas as atividades e custos envolvidos na obtenção dos recursos de numeração a serem por ela utilizados na prestação do SMP por meio de Rede Virtual na modalidade Autorizada;
- 5.1.9. Estabelecer, sempre que aplicável, os acordos de interconexão, bem como outros acordos correlatos, tais como para faturamento conjunto ou fornecimento de dados cadastrais de assinantes exclusivamente para fins de faturamento com as demais prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, nos termos da regulamentação e arcar com os custos desses contratos;
- 5.1.10. Arcar com seus custos internos que eventualmente advirem da hipótese de substituição de tecnologias empregadas pela **CLARO** ou da implementação de novas tecnologias que possam ser empregadas na prestação do SMP pela **CLARO**. Na eventual necessidade de manutenção de tecnologia descontinuada pela **CLARO** para atendimento exclusivo da operação da **MVNO AUTORIZADA**, esta última se responsabilizará por todos os custos envolvidos na operação e manutenção de tais recursos;
- 5.1.11. Arcar com os custos que venham a ser incorridos à **CLARO** para expansão de capacidade de recursos da rede e/ou sistemas de TI da **CLARO** para comportar o tráfego e/ou volume de processamento de registros decorrentes dos serviços prestados pela **MVNO AUTORIZADA**, caso haja aumento maior que 10 (dez por cento) em relação à volumetria prevista no item 2.4 do Apêndice A – Projeto Técnico de Compartilhamento de Rede – que integra o Anexo 2 – Condições Técnicas – do presente Contrato de Compartilhamento, sem prejuízo do disposto nos itens 5.1.4 acima, bem como 5.1.13 e 5.1.14 abaixo;
- 5.1.12. Arcar com os custos de meios de transmissão e *links* necessários para a interligação/integração dos elementos de rede e sistemas da **CLARO** com os da **MVNO AUTORIZADA** necessários à execução deste Contrato de Compartilhamento.
- 5.1.13. Não prejudicar o bom funcionamento das redes de telecomunicações com ações que resultem, por exemplo, em elevação brusca de congestionamento ou queda de qualidade;
- 5.1.14. Coibir ações que visem a geração de tráfego que não esteja aderente ao objeto do presente Contrato (“tráfego indevido”), e, especialmente, com o propósito de geração de altos volumes de tráfego originados ou terminados na rede da **CLARO** ou nas interconexões desta com as demais prestadoras de serviços de telecomunicações;
- 5.1.15. Assumir a obrigação de instalar e operar sistemas antifraude com, no mínimo, as funcionalidades adotadas pela indústria ou compatíveis com os requisitos da Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações – ABRT, bem como investir na atualização tecnológica de sistemas, ferramentas e estrutura organizacional;
- 5.1.16. Fornecer à **CLARO**, sempre que requisitado por esta, as informações relacionadas ao planejamento da **MVNO AUTORIZADA** sobre as demandas futuras da sua base de Usuários, de modo que tais informações possam ser consideradas, pela **CLARO**, no planejamento e administração da rede da **CLARO**, bem como de seus sistemas de suporte ao negócio;
- 5.1.17. Não iniciar a comercialização dos serviços que dependerem do compartilhamento de que trata o objeto deste Contrato, sem que sejam concluídos todos os testes especificados pelas Partes, e sem que haja a formalização de aceite, conforme item 5.1.19 abaixo, para ativação comercial do compartilhamento;
- 5.1.18. Não celebrar, caso não haja acordo prévio e expresso com a **CLARO** nesse sentido, contratos de roaming envolvendo a Rede da **CLARO** nos quais a **MVNO AUTORIZADA** figure como rede visitada.
- 5.1.19. Emitir o Termo de Aceitação Parcial (TAP), atestando a conclusão dos testes de integração dos sistemas de TI e dos elementos de rede envolvidos na solução técnica

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

para a prestação dos serviços na forma prevista no objeto do Contrato; bem como o Termo de Aceitação Final (TAF), atestando a conclusão de todas as atividades e providências de responsabilidade da **CLARO** necessárias e suficientes para a ativação comercial desses mesmos serviços.

- 5.1.19.1. A **MVNO AUTORIZADA** não poderá, em hipótese alguma, se abster de assinar nenhum dos termos de aceitação mencionados no item 5.1.19 acima, sem justificativa fundamentada.
- 5.1.20. Remunerar a **CLARO** pelo Compartilhamento de Uso de Rede da CLARO, objeto do presente Contrato, independentemente da realização (pela **MVNO AUTORIZADA**) do faturamento e recebimento dos valores devidos por seus Usuários (Usuários da **MVNO AUTORIZADA**), incluindo todos os tributos incidentes ou que venham a incidir, em conformidade com a legislação em vigor;
- 5.1.21 Submeter à ANATEL, no prazo de 15 (quinze) dias úteis a contar data de assinatura do Contrato de Compartilhamento, o pedido para obtenção de autorização para prestação do SMP por meio de rede virtual (Autorizada de RV-SMP), devendo a **MVNO AUTORIZADA** encaminhar de imediato à **CLARO** a cópia do Contrato de Compartilhamento apresentado à Agência, bem como o comprovante de protocolo do pedido;
- 5.1.22. Arcar com os custos decorrentes da necessidade de aquisição de novos equipamentos, bem como de serviços de configuração e integração com a rede, plataformas e sistemas da **CLARO**, que não tenham sido previstos no *Setup Fee*, estabelecido no Anexo I deste Contrato, por falta de interesse inicial da **MVNO AUTORIZADA**, bem como por omissão, imprecisão ou erro nas informações prestadas pela **MVNO AUTORIZADA** durante a fase de elaboração do Projeto Técnico de Compartilhamento de Rede;
- 5.1.23. Realizar o pagamento dos Serviços prestados pela **CLARO**, objeto deste Contrato, na forma avençada no Anexo 1 - Condições Comerciais e Procedimentos de Faturamento, Cobrança e Contestações entre as Partes - incluindo todos os tributos incidentes ou que venham a incidir, conforme legislação em vigor;
- 5.1.24. Elaborar seus Planos de Serviço e Promoções a serem ofertados na prestação do SMP por meio de Rede Virtual, sendo responsável pela análise legal e regulamentar, bem como dar ciência destes à ANATEL na forma prevista na regulamentação;
- 5.1.25. Restabelecer a Prestação do Serviço, caso os Usuários inadimplentes da **MVNO AUTORIZADA** efetuem o pagamento do débito antes da rescisão do Contrato de Prestação do SMP;
- 5.1.26. Elaborar, independentemente do regime jurídico a que esteja sujeita, balanço e demonstrações financeiras levantadas ao final de cada exercício social, observadas as disposições da legislação vigente e regulamentação da ANATEL;
- 5.1.27. Executar e assumir as respectivas responsabilidades por todas as negociações com as demais prestadoras e com entidades tais como ABR-T, ANATEL, etc. para a celebração de acordos e interações necessárias para o cumprimento das obrigações regulamentares relativas ao fornecimento/atualização de informações de Portabilidade, CEMI, SIGA, E-SMS, cabendo a **CLARO** dar o suporte técnico que se fizer necessário quando a solução técnica para o atendimento de tais obrigações dependerem da rede/sistemas da **CLARO**.
- 5.1.28. Apresentar, renovar ou recompor as garantias financeiras nos prazos e condições estipulados pela CLARO, conforme disposto na Cláusula 7, do Anexo 1 - CONDIÇÕES COMERCIAIS E PROCEDIMENTOS DE FATURAMENTO, COBRANÇA E CONTESTAÇÕES ENTRE AS PARTES, do presente Contrato.

**6 – CLÁUSULA SEXTA – PREÇOS E REAJUSTES**



**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- 6.1. Os preços e demais condições comerciais avençadas para a implementação e para a utilização da rede da **CLARO**, consoante o objeto do presente Contrato, estão estabelecidos no Anexo 1 - Condições Comerciais e Procedimentos de Faturamento, Cobrança e Contestações entre as Partes - do presente instrumento.
- 6.2. Fica desde já estabelecido entre as Partes que qualquer revisão que vier a ser determinada em substituição, revisão, revogação ou anulação, transitado em julgado, sobre os preços e/ou seus reajustes aqui definidos, para o Compartilhamento de Rede para Prestação de Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual, será aplicada ao presente Contrato a partir da notificação das Partes.
- 6.3. Na hipótese de qualquer alteração tributária ou dos encargos sociais vigentes na assinatura deste Contrato, bem como derrogação ou renovação dos benefícios e incentivos de natureza tributária e financeira que vierem a ocorrer durante a prestação de serviços ora contratados, os preços ora avençados sofrerão ajustamento para mais ou para menos, em função dessas alterações.
- 6.4. Os preços avençados serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, ou menor periodicidade a ser fixada pelo Governo Federal, contados da assinatura do Contrato de Compartilhamento, conforme variação do IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) publicado pela Anatel.
- 6.5. As demais condições comerciais referentes à presente contratação, estão descritas no Anexo 1 – Condições Comerciais e Procedimentos de Faturamento, Cobrança e Contestações entre as Partes – deste Contrato.

**7 – CLÁUSULA SÉTIMA – FATURAMENTO, TRIBUTOS, ENCARGOS E CONTESTAÇÃO**

- 7.1. Os procedimentos para faturamento dos valores referentes ao objeto deste Contrato, bem como os relativos ao recolhimento e pagamento de tributos e encargos, e ainda, os procedimentos para apresentação e tratamento de contestações estão descritos no Anexo 1 – Condições Comerciais e Procedimentos de Faturamento, Cobrança e Contestações entre as Partes – deste Contrato.
- 7.2. As Partes acordam, desde já, que sobre os valores devidos em função do objeto deste Contrato, salvo acordo expresso entre as Partes, não será admitida qualquer retenção ou compensação de valores oriundos de outros acordos firmados pelas Partes, ainda que líquidos, certos e exigíveis.
- 7.3. Todos os pagamentos a serem efetuados por uma Parte à outra em decorrência das condições previstas no presente Contrato serão realizados em Reais.

**8 – CLÁUSULA OITAVA – PENALIDADES**

- 8.1. Na hipótese de uma Parte não efetuar à outra Parte, na data de vencimento correspondente, o pagamento dos valores devidos por força das disposições deste Contrato, ficará sujeito às seguintes sanções:
  - 8.1.1. Aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do saldo, devida uma única vez, no dia seguinte ao do vencimento;
  - 8.1.2. Pagamento de juros de mora sobre o débito original, a ordem de 1% (um por cento) ao mês pro rata die, devidos no dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação do débito;
  - 8.1.3. A atualização monetária com base no IPCA, ou no caso de extinção do IPCA, ou outro índice que venha a substituí-lo, respeitado o cálculo pro rata die até a data da efetiva liquidação do débito. Caso o IPCA ou outro índice que venha a substituí-lo seja negativo

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

em um ou mais meses, este(s) será(ao) considerado(s) 0 (zero) para o cálculo da atualização monetária.

8.2. O pagamento dos valores resultantes do processo de contestação, o Anexo 1 – Condições Comerciais e Procedimentos de Faturamento, Cobrança e Contestações entre as Partes – deste Contrato estarão sujeitos as sanções previstas nas cláusulas 8.1.2.e 8.1.3. acima.

8.3.

8.3. As penalidades aplicáveis nas situações onde for detectado o descumprimento do(s) compromisso(s) assumido(s) pela **MVNO AUTORIZADA**, conforme Anexo 1 – Condições Comerciais e Procedimentos de Faturamento, Cobrança e Contestações entre as Partes – deste Contrato, estão explicitadas no próprio anexo.

8.3.1. A **MVNO AUTORIZADA** poderá solicitar a interrupção do serviço mediante prévia notificação, com 90 (noventa) dias de antecedência, sem prejuízo do disposto na cláusula 8.3 acima.

8.4. Os valores decorrentes da aplicação das disposições previstas na presente Cláusula Oitava serão cobrados mediante apresentação de Nota de Débito emitida pela Parte Credora contra a Parte Infratora.

**9 – CLÁUSULA NONA - VIGÊNCIA**

9.1. O presente Contrato será válido pelo período de 5 (cinco) anos, contados a partir da sua assinatura, sendo renovável automaticamente por períodos de 2 (dois) anos iguais e sucessivos, salvo se uma das Partes comunicar a outra, por escrito, a intenção de não renovar o Contrato de Compartilhamento mediante notificação prévia com no mínimo 180 (cento e oitenta) dias da data de término do Contrato.

**10 – CLÁUSULA DÉCIMA – EXTINÇÃO DO CONTRATO**

10.1. O presente Contrato poderá ser extinto, por qualquer das Partes, mediante simples notificação por escrito à outra Parte, nas seguintes situações:

10.1.1. Por acordo entre as Partes;

10.1.2. Por disposição de norma que impossibilite o compartilhamento da rede, objeto deste Contrato de Compartilhamento;

10.1.3. Por não obtenção, perda ou término da Autorização para prestação do SMP pela **MVNO AUTORIZADA**;

10.1.4. Por perda ou término da Autorização para prestação do SMP da **CLARO**;

10.1.5. Por decretação de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, liquidação judicial ou extrajudicial ou dissolução societária total de qualquer das Partes;

10.1.6. Ressalvado o disposto nos itens 10.1.7 e 10.1.8 abaixo, se uma Parte descumprir quaisquer disposições do Contrato de Compartilhamento e não sanar o descumprimento em 60 (sessenta) dias corridos, ou outro prazo que vier a ser acordado entre as Partes, contados da data de recebimento da notificação enviada pela Parte prejudicada à Parte infratora, especificando o descumprimento e solicitando o saneamento do descumprimento dentro do prazo.

10.1.7. A critério da **MVNO AUTORIZADA**, em caso de atraso na implementação dos serviços de compartilhamento para o Lançamento Comercial por culpa exclusiva e comprovada da **CLARO**, por prazo superior a 90 (noventa) dias;

10.1.8. A critério da **CLARO**, caso a **MVNO AUTORIZADA** não realize o Lançamento Comercial em até 90 (noventa) dias contados do término da Operação de Testes Pré-Lançamento;

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- 10.1.9. A critério da **CLARO**, na hipótese de segunda ocorrência do descumprimento da obrigação prevista no item 15.1 deste Contrato.
- 10.1.10. Por determinação da ANATEL, na hipótese da **MVNO AUTORIZADA** não atenda ao interesse público ou esteja em desacordo com a regulamentação no que concerne ao objeto deste Contrato de Compartilhamento de Rede;
- 10.1.11. Por inadimplência financeira da **MVNO AUTORIZADA**, nos termos do Anexo 1 – Condições Comerciais e Procedimentos de Faturamento, Cobrança e Contestações entre as Partes – deste Contrato;
- 10.2. A partir da efetiva extinção deste Contrato, que se dará por meio do recebimento da notificação, cada Parte deve prontamente fazer retornar à outra Parte, qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences da outra Parte, bem como efetuar prontamente todos os pagamentos de quantias pendentes.
- 10.3. Em qualquer hipótese, as Partes se comprometem a envidar todos os esforços para evitar ou minimizar os danos que possam ocorrer aos usuários quando da extinção contratual, sendo que a **CLARO** obriga-se a manter, com todas as condições de cobertura, disponibilidade, qualidade e atendimento dos serviços anteriormente acordadas, pelo prazo necessário para a migração das operações da **MVNO AUTORIZADA** para outra rede. Durante este prazo de migração, **que será de até 6 (seis) meses a partir do término do Contrato de Compartilhamento**, a **CLARO** fornecerá todas as informações solicitadas pela **MVNO AUTORIZADA** e permitirá a adoção de todas as medidas necessárias à eficiente migração para outra rede, permanecendo vigentes, durante este período as mesmas condições comerciais e operacionais.
- 10.4. Em qualquer hipótese de extinção do presente Contrato, as Partes firmarão Termo de Quitação, dando mútua quitação das obrigações assumidas neste Contrato, contemplando o ajuste de contas, com a liquidação das obrigações contratuais vencidas e, proporcionalmente, quando for o caso, das obrigações vincendas.
- 10.5. Na hipótese descrita no item 10.1.6 (se a **CLARO** for a Parte Infratora), a **CLARO** pagará à **MVNO AUTORIZADA**, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data efetiva da rescisão do Contrato de Representação, a título de multa indenizatória, a quantia equivalente ao **SETUP FEE** pago pela **MVNO AUTORIZADA**, com redução proporcional à quantidade de meses ocorridos até a efetiva extinção do Contrato.
- 10.6. Nas hipóteses descritas nos itens 10.1.3 (exceto quanto ao previsto no item 10.7 abaixo), 10.1.6 (se a **MVNO AUTORIZADA** for a Parte Infratora), 10.1.10 ou 10.1.11, a **MVNO AUTORIZADA** pagará à **CLARO**, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data efetiva da rescisão, a título de multa indenizatória, o montante equivalente a R\$ 100.000,00 (cem mil reais) multiplicado pela quantidade de meses correspondente ao período faltante, tomando-se o período entre a data da efetiva extinção do Contrato e a data do fim da vigência original do mesmo, ou seja, de 5 (cinco) anos, conforme Cláusula Nona deste instrumento.
- 10.7. Na hipótese da ANATEL não emitir outorga para prestação do SMP por meio de Rede Virtual a **MVNO AUTORIZADA** tendo a **CLARO** como Prestadora Origem, o presente Contrato de Compartilhamento será extinto, mediante comunicação de uma Parte a outra.
- 10.7.1. Caso a não expedição da autorização para prestação do SMP por meio de Rede Virtual seja imputada à **CLARO**, diante de recusa à implementação de alterações demandadas pela ANATEL ao Contrato de Compartilhamento, caberá à **CLARO** proceder com a devolução à **MVNO AUTORIZADA**, da(s) parcela(s) do **SETUP FEE** que já tenha recebido, respeitado o calendário de pagamentos da **CLARO**.
- 10.7.2. Na hipótese de implementação de alterações ao Contrato de Compartilhamento ou outras providências que venham a ser determinadas ou orientadas pela ANATEL acarretarem custos adicionais aos considerados no **SETUP FEE**, conforme condições acordadas nos

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

Apêndice A – Projeto de Compartilhamento de Rede – do Anexo 1 do presente Contrato, e caso a **MVNO AUTORIZADA** não concorde com o pagamento da diferença, não haverá devolução pela **CLARO** dos valores pagos à **CLARO** pela **MVNO AUTORIZADA** a título de **SETUP FEE**.

10.7.3. Caso a não expedição da autorização para prestação do SMP por meio de Rede Virtual seja imputada à **MVNO AUTORIZADA**, diante de recusa à implementação de alterações ao Contrato de Compartilhamento ou outras providências que venham a ser determinadas ou orientadas pela ANATEL, caberá à **MVNO AUTORIZADA** proceder com o pagamento à **CLARO**, de 20% (vinte por cento) da parcela remanescente do **SETUP FEE** referente ao serviço contratado ou dos valores informados pela **CLARO**, em até 5 (cinco) dias úteis contados da respectiva solicitação, sob pena de aplicação dos encargos de mora previstos na Cláusula Oitava – Penalidades - deste Contrato.

10.8. No que tange ao uso indevido do nome, logotipo, marcas e patentes de uma das Partes pela outra Parte, sendo comprovado dolo ou a negligência grave, caberá a Parte que deu causa pagar à outra Parte, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data efetiva da rescisão, a título de multa, o valor total de R\$ 250.000,00 (Duzentos e cinquenta mil Reais) uma única vez, assegurado à Parte que sofreu o dano o direito de pleitear o ressarcimento dos prejuízos comprovadamente sofridos nos termos do Contrato que ultrapassarem o valor da referida multa.

**11 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – CESSÃO E TRANSFERÊNCIA**

11.1. É vedado a qualquer das Partes ceder ou transferir as obrigações e direitos oriundos do presente instrumento, total ou parcialmente, sem expressa autorização da outra Parte, ressalvados os casos de cessão e transferência decorrentes de reestruturação societária, tais como os de fusão, cisão e incorporação envolvendo uma das Partes, devidamente aprovada pelos Órgãos competentes, devendo a Parte que o fizer, notificar a outra.

11.2. A eventual cessão ou transferência parcial ou total do presente Contrato ou de quaisquer direitos dele decorrentes, não eximirá a Parte Cedente de quaisquer de suas responsabilidades ou obrigações derivadas deste Contrato até a data da cessão ou transferência.

11.3. O presente Contrato obriga as Partes por si e seus sucessores. Em caso de reestruturação societária de qualquer das Partes, dentro das modalidades previstas na legislação societária aplicável, a entidade sucessora obrigatoriamente se sub-roga em todos os direitos e obrigações assumidas neste instrumento.

**12 - CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – PROPRIEDADE INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

12.1. As Partes retêm individualmente seus respectivos direitos de propriedade intelectual e industrial dos sistemas de TI e engenharia, bem como de quaisquer outras obras criadas, desenvolvidas ou modificadas em razão deste Contrato de Compartilhamento. Nenhum direito de propriedade intelectual e industrial atualmente existente ou que venha a ser adquirido ou licenciado por uma Parte, será outorgado à outra Parte.

12.2. As marcas e patentes pertencentes a uma Parte e que forem necessárias à outra Parte para o cumprimento das atividades previstas neste Contrato de Compartilhamento (uso de quaisquer facilidades ou equipamentos, incluindo programas/software), somente poderão ser utilizadas mediante expressa autorização prévia, por escrito, da Parte detentora dos direitos, salvo disposição em contrário contida no presente instrumento.

12.3. Cada Parte será responsável, sem nenhum custo adicional à outra Parte, pela obtenção das licenças relativas à propriedade intelectual e/ou industrial de terceiros, usadas para o cumprimento de suas respectivas obrigações vinculadas ao presente Contrato de Compartilhamento.

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- 12.4. Salvo acordo específico prévio, por escrito, em contrário, nenhuma Parte pode publicar ou usar logotipo, marcas, marcas registradas (incluindo marca de serviço) e patentes, nome, redações, fotos, quadros, símbolos ou palavras da outra Parte, que impliquem associação do nome da outra Parte a qualquer produto, serviço, promoção ou qualquer outra matéria de publicidade.

**13 - CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS DISPUTAS OU CONTROVÉRSIAS**

- 13.1. As Partes empreenderão seus melhores esforços para dirimir extrajudicialmente quaisquer conflitos de interesse que possam surgir em decorrência da execução deste Contrato.
- 13.2. A partir da data em que surgir algum conflito, divergência ou disputa (“controvérsia”) decorrente da execução do presente Contrato, as Partes deverão amigavelmente e de boa-fé, buscar conciliar seus mútuos interesses, em prazo não superior a 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento da notificação, encaminhada por escrito de uma parte a outra, a respeito da existência de Controvérsia, ou dentro de qualquer outro prazo mutuamente acordado, devendo ser observados os procedimentos previstos no Anexo 3 - Condições Operacionais para Gestão de Serviços - deste Contrato.
- 13.3. Em linha e em complemento aos esforços que visam a resolução dos conflitos mencionados nos itens 13.1 e 13.2 acima, as Partes concordam que tais situações serão submetidas ao Comitê Executivo, definido conforme item 2.14 do Anexo 5 – Definições, do presente Contrato, previamente à apresentação e propositura de demandas perante a ANATEL, outras entidades e órgãos administrativos e/ou o Poder Judiciário relacionadas ao presente Contrato de Representação.
- 13.4. Se o Comitê Executivo mencionado no item 13.3 acima não solucionar as questões, litígios ou controvérsias dentro de 30 (trinta) dias contados da data em que sua intervenção tenha sido solicitada por quaisquer das Partes, os temas serão submetidos à ANATEL, sem prejuízo da adoção de quaisquer outras medidas administrativas ou judiciais cabíveis, respeitando-se, nesse último caso, os critérios de eleição de Foro especificados nesse Contrato.

**14 – CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DISPOSIÇÕES ESPECIAIS**

- 14.1. A atuação da **MVNO AUTORIZADA** visará a oferta de serviços, por meio de processos simplificados e eficientes, especialmente elaborados para atender a segmentos de mercado específicos, com propostas inovadoras de facilidades, condições e relacionamento com os Usuários.
- 14.2. **MVNO AUTORIZADA** se compromete a pautar sua atuação no sentido de não atacar ou comprometer a reputação da **CLARO**, seja no âmbito dos recursos tecnológicos por esta utilizados e/ou no que diz respeito aos planos de serviço, ofertas e promoções praticados pela **CLARO**.
- 14.3. As Partes acordam que serão empregados os recursos de rede e de TI, bem como os procedimentos estabelecidos conjuntamente para a implementação e consecução do Compartilhamento de Rede como base nas condições, critérios e procedimentos descritos nos que integram o presente Contrato, restando certo que poderão ocorrer, de comum acordo entre as Partes, modificações e/ou inclusão de itens, mediante Termo Aditivo, visando otimizar a utilização dos recursos empregados e a operacionalização das atividades inerentes ao Compartilhamento.
- 14.4. As Partes acordam em estabelecer um período de “Operação de Teste Pré-Lançamento”, período este durante o qual a **MVNO AUTORIZADA** operará em modo de teste controlado para aferição do desempenho, estando tal operação limitada ao máximo de 1.000 (mil) habilitações em seus SIM cards. A Operação de Teste Pré-Lançamento terá a duração mínima de 15 (quinze) e máxima de 45 (quarenta e cinco) dias.

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- 14.4.1. Não sendo identificado quaisquer impedimentos técnicos no decorrer da Operação de Teste Pré-Lançamento, as Partes procederão com a aceitação da solução, por escrito, na forma prevista no Apêndice B.1 ou no Apêndice B.2 que integram o Anexo 2 deste Contrato, quando então será realizado o lançamento comercial.
- 14.5. As Partes se comprometem a executar e concluir todos os testes por elas conjuntamente especificados no decorrer da Operação de Teste Pré-Lançamento, bem como cumprir com as atividades que estiverem sob suas respectivas responsabilidades, inclusive emissão e assinatura de termo de aceite, de modo a viabilizar o Lançamento Comercial, conforme previsto no Apêndice B – Plano de Implementação do Projeto – do Anexo 2 – Condições Técnicas – do presente Contrato.
- 14.6. Caso a outorga à **MVNO AUTORIZADA** para prestar o SMP por meio de Rede Virtual não seja emitida pela Agência Nacional de Telecomunicações em até 60 (sessenta) dias da assinatura deste Contrato de Compartilhamento, observado o disposto no item 5.1.21 do mesmo, o prazo para o início da Operação de Teste de Pré-lançamento e, conseqüentemente, do Lançamento Comercial poderão ser revistos pela **CLARO**.

**15 – CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – COMPROMISSOS DE UTILIZAÇÃO DO COMPARTILHAMENTO DE REDE**

- 15.1. A **MVNO AUTORIZADA** poderá se utilizar de meios próprios ou de terceiros para cobrir municípios onde a **CLARO** não possua condições técnicas e operacionais de atender com a Rede da CLARO, após comum acordo técnico com a **CLARO**.
- 15.2. Desde que observadas as condições descritas nos subitens abaixo, a **MVNO AUTORIZADA** poderá, excepcionalmente, contratar o serviço de “Rede Backup” de outras operadoras (conforme modalidade de exploração industrial de rede permitida na regulamentação brasileira), limitado a uma única operadora sendo que somente 01 (uma) por Área de Registro, com a finalidade exclusiva de prover tráfego de dados e SMS na condição de “Rede Backup”:
- 15.2.1. Em área na qual haja cobertura da Rede da CLARO mas que, de forma comprovada, tenha ocorrido sua indisponibilidade que afete, também de forma comprovada, a prestação do Serviço Móvel Pessoal pela **MVNO AUTORIZADA**. Neste caso, a **MVNO AUTORIZADA** deverá proceder o registro de incidente junto à **CLARO**, conforme procedimentos previstos no Apêndice C – Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais (MPPO) - do Anexo 2 deste Contrato de Compartilhamento de Rede, ainda que tenha lançado mão do uso de “Rede Backup”.
- 15.2.1.1. Para fins da cláusula 15.3.1 acima, as Partes considerarão como indisponibilidade da Rede da CLARO, o período constante nos avisos de interrupção de serviço enviados pela **CLARO**, ou da abertura de Bilhete de Anormalidade (BA) pela **MVNO AUTORIZADA**, ambos os procedimentos previstos no Apêndice C – Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais (MPPO) – do Anexo 2 – Condições Técnicas – do Contrato, e o restabelecimento integral dos serviços, registrado também por meio dos avisos de restabelecimento de serviço, ou de encerramento do BA pela **CLARO**.
- 15.2.2 A **MVNO AUTORIZADA** assegurará, durante a vigência do Contrato de Compartilhamento, que a Rede da CLARO estará configurada como rede de acesso preferencial em todos os seus SIM Cards, conforme o mecanismo de seleção de operadoras previsto na Recomendação EST I TS 123 122 v 5.1.0, e em todas as tecnologias (2G, 3G, 4G e 5G) atualmente abrangidas por este Contrato, assim como para as que futuramente vierem a ser incluídas no escopo do mesmo.
- 15.2.2.1. Não obstante o disposto no item 15.2.2 acima, os dispositivos que operarão na rede da **MVNO AUTORIZADA** e que fizerem uso de um perfil *bootstrap* para a

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

sua ativação inicial, poderão estabelecer a primeira conexão (conexão essa necessária para a configuração do perfil elétrico correspondente à operação no Brasil, à qual o presente Contrato de Compartilhamento se refere), por meio de um outro provedor que não seja a **CLARO**. Entretanto, a rede **CLARO** deverá ser definida como rede preferencial para a conectividade de operação, conforme o estabelecido no item 15.2.2 supra. Portanto, exceto na hipótese prevista no item 15.1 acima, os dispositivos passarão a se conectar automaticamente à Rede da CLARO, após terem sido configurados com o perfil elétrico da **MVNO AUTORIZADA** utilizado na sua operação no Brasil.

- 15.2.3. Havendo a contratação da Rede *Backup* pela **MVNO AUTORIZADA**, nos termos acima avençados, as Partes acordam que deverá ser implementado o “espelhamento” do RADIUS da **MVNO AUTORIZADA**, conforme solução técnica descrita no Anexo 2 – Condições Técnicas – do presente Contrato, de modo a permitir à **CLARO** o acesso às informações referentes ao uso da Rede *Backup* pela **MVNO AUTORIZADA**.
- 15.2.4. Para os dispositivos que estejam se utilizando das redes *backup*, a **MVNO AUTORIZADA** se compromete a retornar todo o tráfego de serviços que esteja na Rede *Backup* à Rede da CLARO no prazo de até 36 (trinta e seis) horas após o mencionado restabelecimento integral dos serviços prestados pela **CLARO**.
- 15.2.5. A **CLARO**, ao identificar qualquer ocorrência de descumprimento de sua condição de rede de acesso preferencial, deverá notificar formalmente a **MVNO AUTORIZADA** em até 5 (cinco) dias da detecção do descumprimento, concedendo à **MVNO AUTORIZADA** o prazo de 15 (quinze) dias corridos para a apresentação de esclarecimentos formais e de documentos pertinentes, sejam eles de natureza técnica ou administrativa.
- 15.2.6. Sendo caracterizada a utilização indevida da Rede *Backup*, desde que devidamente comprovada, a **CLARO** poderá adotar os procedimentos de penalização conforme cláusula 8.3, deste Contrato.
- 15.2.7. A **MVNO AUTORIZADA** não poderá divulgar, seja pelos meios de comunicação escrito ou falado, que faz uso de uma Rede *Backup*, em regime emergencial.
- 15.2.8. A **MVNO AUTORIZADA** se compromete a não utilizar a Rede *Backup* de maneira permanente, valendo observar que a utilização permanente será caracterizada quando o serviço for usufruído pelos usuários da **MVNO AUTORIZADA** em período superior a 90 (noventa) dias.

**16 – CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 16.1. A consecução do objeto deste Contrato será regida pelo ordenamento jurídico brasileiro, em especial, pela legislação, regulamentos e normas de regência do setor de telecomunicações.
- 16.2. As Partes acordam que o presente Contrato constitui o acordo completo entre as Partes, sobrepondo-se a discussões anteriores, no que diz respeito, exclusivamente, ao seu objeto, portanto, substitui e rescinde todos os demais instrumentos contratuais firmados entre as Partes que tenham por objeto Compartilhamento de Uso de Rede para Prestação do Serviço Móvel Pessoal por Meio de Rede Virtual, que passa a ser regida integralmente pelo presente Contrato de Compartilhamento.
- 16.3. Sem prejuízo de disposições específicas previstas neste Contrato, serão ressarcidos os danos diretos, desde que comprovados, causados por uma das Partes à outra para a execução deste Contrato, sendo excluídos os danos indiretos, insucessos comerciais e lucros cessantes.

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- 16.4. Nenhuma das Partes responde por perdas e danos indiretos, em especial por danos emergentes e lucros cessantes, bem como não indenizará os insucessos comerciais da outra Parte e as reclamações de terceiros ou clientes desta, surgidas em decorrência de falhas havidas na operação de responsabilidade da outra Parte, exceto nos casos em que for comprovada dolo de uma Parte para prejudicar a outra.
- 16.5. Qualquer modificação no presente Contrato somente poderá ser efetivada mediante assinatura de Termo Aditivo pelos representantes legais das Partes, devendo ser encaminhada uma cópia à ANATEL.
- 16.5.1. No caso de alteração na legislação ou regulamentação aplicável ou decisões de tribunais administrativos ou judiciais que afetem o objeto, o escopo do Contrato, as novas determinações serão incorporadas ao presente Contrato mediante celebração de Termo Aditivo.
- 16.6. Na hipótese em que uma ou mais disposições deste Contrato sejam consideradas inválidas, ilegais ou, de alguma forma, inexecutíveis, a validade, legalidade ou aplicabilidade das disposições remanescentes contidas neste instrumento ficarão, de modo algum, afetadas ou comprometidas.
- 16.7. Os casos fortuitos ou motivos de força maior serão excludentes de responsabilidade na forma do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.
- 16.7.1. A Parte que for afetada por caso fortuito ou motivo de força maior deverá notificar a outra, de imediato, da extensão do fato e do prazo estimado durante o qual estará inabilitada a cumprir ou pelo qual será obrigada a atrasar o cumprimento de suas obrigações decorrentes deste Contrato.
- 16.7.2. Cessados os efeitos de caso fortuito ou motivo de força maior, a Parte afetada deverá, de imediato, notificar a outra para conhecimento desse fato, restabelecendo a situação original.
- 16.7.3. Se a ocorrência de caso fortuito ou motivo de força maior prejudicar apenas parcialmente a execução das obrigações oriundas deste Contrato por uma das Partes, a Parte afetada deverá cumprir as obrigações que não tiverem sido afetadas pela ocorrência do caso fortuito ou motivo de força maior.
- 16.8. Este Contrato, em nenhuma hipótese, cria uma *joint venture* ou relação de parceria, sendo cada uma inteiramente responsável por seus atos e obrigações. Nenhuma das Partes poderá assumir ou criar qualquer obrigação, expressa ou implícita, em nome da outra Parte. Em todas as questões relativas ao presente Contrato, a **MVNO AUTORIZADA** e a **CLARO** agirão como empresas independentes. Nenhuma das Partes poderá declarar que possui qualquer autoridade para assumir ou criar qualquer obrigação, expressa ou implícita, em nome da outra Parte, nem representar a outra Parte como agente, funcionário, representante ou qualquer outra função.
- 16.8.1. As Partes reconhecem que não têm autoridade ou poder para, direta ou indiretamente, obrigar, negociar, contratar, assumir débitos, obrigações ou criar quaisquer responsabilidades em nome da outra Parte, sob qualquer forma ou com qualquer propósito.
- 16.9. Este Contrato não cria qualquer relação trabalhista entre as Partes ou entre uma Parte e os empregados de outra Parte. Cada uma das Partes assume total responsabilidade como único empregador, devendo para tanto, cumprir todas as obrigações trabalhistas, tais como salários, benefícios sociais, gratificações, encargos sociais e previdenciários, indenizações e quaisquer outros direitos trabalhistas, bem como outras despesas com diárias, transporte, hospedagem e alimentação de seus empregados ou contratados, não persistindo qualquer tipo de solidariedade ou responsabilidade subsidiária entre elas, assumindo, cada Parte, total responsabilidade por qualquer disputa ou litígio movido por seus empregados ou contratados.



**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- 16.10. As Partes responsabilizar-se-ão pelo planejamento e execução de todas as atividades que, por força deste Contrato e de atos normativos emanados do órgão regulador do setor de telecomunicações, lhe sejam afetos, de maneira a salvaguardar, convenientemente, o pessoal de ambas as Partes e terceiros, contra acidentes, bem como evitar prejuízos a bens das Partes e/ou de terceiros.
- 16.11. Exceto se disposto de forma diversa em cláusula deste Contrato ou de seus anexos, todas as notificações e outros comunicados relacionados a este Contrato devem ser efetuados por escrito, podendo ser encaminhados pessoalmente, ou remetidos mediante serviços postais com comprovação de recebimento, ao endereço que venha a ser indicado por cada Parte, conforme previsto no item 3.1.16 deste Contrato, sendo considerados recebidos na data do protocolo de recebimento pelo destinatário, ou por e-mail, com confirmação de recebimento.
- 16.12. Para fins das comunicações relativas a este Contrato devem ser considerados os seguintes dados e endereços das Partes:

**Para a CLARO:**

At.: Sr(a).

Endereço:

E-mail:

C/c.:

**Para a MVNO AUTORIZADA:**

At.: Sr(a).

Endereço:

E-mail:

C/c.:

- 16.13. Os bens e equipamentos eventualmente cedidos pela **CLARO** e sob a guarda da **MVNO AUTORIZADA** são insuscetíveis de penhora, arresto, sequestro e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade da **MVNO AUTORIZADA** perante terceiros, sendo responsável a **MVNO AUTORIZADA**, direta ou indiretamente, pelas despesas que se fizerem necessárias para desoneração dos bens e equipamentos eventualmente gravados com as constrições referidas. Em nenhuma hipótese a **MVNO AUTORIZADA** poderá, valendo-se ou não dessa condição, transacionar recursos de Rede da CLARO, o mesmo se aplicará no sentido recíproco.
- 16.14. A Parte que, comprovadamente, causar danos às instalações e equipamentos da outra Parte, especialmente nas fases de pré-instalação, instalação, operação e desativação dos equipamentos, será responsável pelo ressarcimento desses danos diretos, limitado ao valor de reposição dos equipamentos e instalações danificadas.
- 16.15. A **CLARO** poderá suspender total ou parcialmente os serviços previstos no objeto do presente Contrato, caso a **MVNO AUTORIZADA** pratique ações que atentem contra a integridade da rede da **CLARO**, e/ou que possa implicar em risco para o funcionamento da sua rede, para a interoperabilidade dos serviços, assim como para a continuidade dos serviços prestados aos seus usuários.
- 16.16. Para todo e qualquer prazo previsto neste Contrato, exceto para o que estiver expressamente disposto em contrário, especialmente nos anexos deste Contrato, deverão atender os dias e horários abaixo descritos:
- 16.16.1. “Dia útil”: qualquer dia da semana exceto sábados, domingos e feriados nacionais nos estabelecimentos de cada uma das Partes.

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- 16.16.2. “Horário comercial”: qualquer horário entre as 09 horas e as 18 horas, horário local de Brasília.
- 16.17. A abstenção pelas Partes do exercício de quaisquer direitos ou faculdades que lhes assistam pelo Contrato, bem como a concordância com o atraso no cumprimento das obrigações da outra Parte não serão consideradas renúncias, abstenções ou concordâncias em relação a tais direitos ou faculdades, que poderão ser exercidos a qualquer tempo a critério da Parte titular dos mesmos.
- 16.18. Qualquer omissão ou tolerância, por qualquer das Partes, quanto ao não cumprimento pela outra Partes de quaisquer dos termos ou condições deste Contrato, ou em exercer direitos dele decorrentes, representará mera liberalidade, não podendo ser invocada como novação contratual ou renúncia de direitos, podendo ser exercida pela Parte que se sentir prejudicada, a qualquer tempo.
- 16.19. As Partes se obrigam a observar as diretrizes da legislação aplicável quanto à proteção de dados e privacidade, para fins tratamento de dados pessoais dos Clientes, no âmbito deste Contrato, comprometendo-se, ainda, com as disposições constantes do Apêndice B – Obrigações e Compromissos para Proteção de Dados e Privacidade dos Clientes das Partes – do Anexo 4 - Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais.
- 16.20. Caso ocorram, a qualquer tempo, alterações na legislação e regulamentação aplicáveis ou nas condições da Autorização de quaisquer das Partes e tais alterações tenham repercussões neste Contrato, as Partes deverão aditá-lo por escrito, conforme necessário.
- 16.21. Durante a vigência do presente Contrato de Compartilhamento, firmado com base a Oferta de Referência da **CLARO** para RV-SMP, homologada pela ANATEL em dd/mm/aaaa, a **MVNO AUTORIZADA** poderá, a seu exclusivo critério, aderir a novas ofertas para RV-SMP da CLARO, que venham a ser homologadas e publicadas posteriormente, sempre que as condições de tais ofertas RV-SMP forem mais benéficas à **MVNO AUTORIZADA**, segundo seu próprio juízo, do que as condições estabelecidas neste Contrato de Compartilhamento

**17 - CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA CONFIDENCIALIDADE**

- 17.1. Todas as informações relacionadas a esse Contrato ou adquiridas em seu curso, reveladas por uma Parte (“Parte Reveladora”), à outra Parte (“Parte Receptora”) consideradas confidenciais (Informação Confidencial), estão reguladas pelo Termo de Compromisso de Confidencialidade, celebrado entre as Partes em dd.mm.aaaa, e que constitui o Anexo 6 deste Contrato de Compartilhamento de Rede.

**18 - CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - ANTICORRUPÇÃO E ÉTICA**

- 18.1. As Partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas o Código Penal Brasileiro, a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e a Lei nº 12.846/2013 e seus regulamentos (em conjunto, “Leis Anticorrupção”) e se comprometem a cumpri-las, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por ela contratados, adotando as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das Leis Anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores e colaboradores ou terceiros por ela contratados. A violação de qualquer das obrigações previstas nesta cláusula é causa para a rescisão unilateral deste Contrato. A **MVNO AUTORIZADA** declara ter conhecimento do conteúdo do Código de Ética da **CLARO** disponível no link <http://site.claro.com.br/claropar/governanca-corporativa/codigo-de-etica/>.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede

**19 – CLÁUSULA FORO**

19.1. O presente contrato é regido pela legislação e regulamentação brasileira aplicáveis. Partes elegem, de comum acordo, o Foro Central da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, como único competente para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Contrato, com expressa renúncia de qualquer outro, presente ou futuro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo. Em conformidade com as normas vigentes, as **Partes** admitem e concordam, para todos os fins e efeitos de direito, que este instrumento seja assinado digitalmente por meio da plataforma de assinatura digital Docusign, e a partir dos e-mails de seus representantes legais, pelo que reconhecem, desde já, a autoria, validade, eficácia, integridade e autenticidade deste instrumento assinado digitalmente, ainda que sem a aplicação de certificado digital.

São Paulo, **XX** de **XXXXXXXX** de **XXXX**.

CLARO S.A.

<<**EMPRESA**>>

TESTEMUNHAS

Nome:  
CPF:

Nome:  
CPF:

ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede

ANEXO 1

CONDIÇÕES COMERCIAIS E PROCEDIMENTOS DE FATURAMENTO, COBRANÇA E  
CONTESTAÇÕES ENTRE AS PARTES

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. O presente Anexo 1 do Contrato de Compartilhamento de Uso de Rede para Prestação do Serviço Móvel Pessoal por Meio de Rede Virtual entre a **CLARO** e a **MVNO AUTORIZADA** apresenta os preços e critérios de apuração dos valores a serem pagos pela **MVNO AUTORIZADA** à **CLARO** pelo o Compartilhamento da Rede da **CLARO** para exploração do RV-SMP pela **MVNO AUTORIZADA**, considerando as características e volumetrias apresentadas pela **MVNO AUTORIZADA**, bem como as responsabilidades e compromissos assumidos por cada uma das Partes para a consecução do Contrato.

2. SERVIÇO DE CONFIGURAÇÃO DE REDE E SISTEMAS DE TI (“Setup Fee”)

- 2.1. A **<<EMPRESA>>** pagará à **CLARO** o valor total líquido de **R\$ 1.500.000,00** (um milhão e quinhentos mil reais) referente ao Atendimento de Dados M2M/IoT, conforme estabelecido na Tabela IA abaixo; e o valor de **R\$ 1.500.000,00** (um milhão e quinhentos mil reais), referente ao Atendimento Voz, “SMS” e “Dados Human Use”, conforme estabelecido na Tabela IB abaixo para a execução das atividades e configurações necessárias nos sistemas de Tecnologia da Informação (TI) e de rede de telecomunicações da **CLARO** para o compartilhamento da Rede da **CLARO**, considerando, exclusivamente, a topologia e demais condições descritas no ANEXO 2 – Condições Técnicas – do Contrato de Compartilhamento. Tais valores deverão ser pagos conforme descrito nas Tabela IA e na Tabela IB abaixo, e sofrerão os acréscimos decorrentes dos tributos incidentes sobre a execução do *Setup Fee*, observadas as disposições da legislação em vigor.

Tabela IA – Setup Fee para “Dados M2M/IoT”

Valor da Parcela	% SETUP FEE	Prazo para pagamento
<b>R\$ 900.000,00</b> (novecentos mil reais)	60%	2 (dois) dias úteis após a data de assinatura do Contrato de Compartilhamento de Rede
<b>R\$ 600.000,00</b> (seiscentos mil reais)	40%	2 (dois) dias úteis após a data do Termo de Aceitação (total ou parcial)

Tabela IB – Setup Fee para “Voz”, “SMS” e “Dados BL Human Use”

Valor da Parcela	% SETUP FEE	Prazo para pagamento
<b>R\$ 900.000,00</b> (novecentos mil reais)	60%	2 (dois) dias úteis após a data de assinatura (i) do Contrato de Compartilhamento de Rede ou (ii) do aditivo contratual, caso a opção pelo Serviço de Voz e Dados BL Móvel seja incluída posteriormente.
<b>R\$ 600.000,00</b> (seiscentos mil reais)	40%	2 (dois) dias úteis após a data do Termo de Aceitação (total ou parcial)

- 2.2. Na hipótese da **MVNO AUTORIZADA** optar pela implantação e/ou expansão gradual, por Área de Registro, dos serviços de “Voz”, “SMS P2P” e “Dados BL Móvel”, fica avençado que a **MVNO**

ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede

**AUTORIZADA** pagará à **CLARO** o valor de **R\$ 310.000,00** (trezentos e dez mil Reais) por “pacote” de até 5 áreas de registro (“CNS”), a serem definidas pela **MVNO AUTORIZADA** e informadas no momento de cada pedido. Para solicitações acima de 5 (cinco) áreas de registro será cobrado sempre múltiplos inteiros do valor mencionado acima.

2.2.1. O valor previsto no item 2.2 acima, referente a cada pedido de expansão do compartilhamento para 5 (cinco) áreas de registro, e será pago da seguinte forma:

- (i) 50% (cinquenta por cento) do valor, em 2 (dois) dias úteis contados da solicitação de expansão e
- (ii) 50% (cinquenta por cento) do valor, em 2 (dois) dias úteis contados da aceitação da entrega, registrada por meio de Termo de Aceitação, pela **MVNO AUTORIZADA**.

2.2.2. A **CLARO** terá 90 (noventa) dias para entrega a partir da realização do pagamento da primeira parcela, nos termos do item 2.2.1 acima.

2.2.3. Acordam as Partes, para os fins deste item 2.2, que o primeiro grupo de Área(s) de Registro, composto pelos CNS <<a serem definidos e informados pela EMPRESA>> encontra-se incluído no *Setup Fee*, nos termos da Tabela IB, do item 2.1 acima.

2.3. Na hipótese de atraso no pagamento de qualquer parcela do *Setup Fee* por prazo superior a 15 (quinze) dias do seu vencimento, as Partes reconhecem que poderá haver impacto no cronograma de desenvolvimento e entrega da solução técnica, razão pela qual o mesmo deverá ser revisto. Decorridos 30 (trinta) dias de atraso no pagamento de qualquer a primeira parcela do *Setup Fee* pela **MVNO AUTORIZADA**, a critério exclusivo da **CLARO**, poderá o presente Contrato ser extinto, sendo que, neste caso:

- (i) se o atraso for referente à primeira parcela, não será imputada à **MVNO AUTORIZADA** qualquer penalidade, também não havendo qualquer direito a reclamar a seu favor.
- (ii) se o atraso for referente à segunda parcela, não haverá devolução do valor da primeira parcela paga pela **MVNO AUTORIZADA** à **CLARO**.
- (iii) Em qualquer das duas hipóteses acima, a **CLARO** comunicará à ANATEL, quando houver a rescisão do Contrato por motivo de inadimplência da **MVNO AUTORIZADA**.

2.4. Sempre que, por solicitação pela **MVNO AUTORIZADA**, houver alteração do escopo do Projeto de Compartilhamento de Rede, demandando novos recursos e/ou configurações na rede da **CLARO** e/ou sistemas de suporte (TI), a **CLARO** poderá exigir o pagamento de novos valores de *Setup Fee* referentes a tais alterações.

2.5. Na hipótese do não pagamento do *Setup Fee* nos prazos acordados acima, a **MVNO AUTORIZADA** estará sujeita às penalidades previstas na Cláusula Oitava – Penalidades – do Contrato.

2.6. As Partes se comprometem a negociar de comum acordo (i) quaisquer eventuais custos que sejam necessários para o desenvolvimento de sistemas de Tecnologia da Informação (TI) e de Engenharia da **CLARO** que viabilizem o compartilhamento da Rede da **CLARO** como rede de suporte à <<EMPRESA>> na qualidade de **AUTORIZADA DE RV\_SMP**, que comprovadamente não tenham composto o *Setup Fee* – indicado no item 2.1 acima; (ii) qualquer necessidade de modificação e/ou alteração do previsto no Apêndice A – Projeto Técnico de Compartilhamento de Rede ao Anexo 2 – Condições Técnicas – deste Contrato de Compartilhamento, da execução das atividades para realizar a prestação de SMP por meio de rede virtual e/ou para a obtenção da Autorização junto a ANATEL.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede

### 3. PREÇOS E CRITÉRIOS DE TARIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

#### 3.1. Preços e critérios de tarifação e apuração do tráfego:

##### 3.1.1. Taxa Fixa Mensal por IMSI:\*

3.1.1.1. É vedada a possibilidade de cobrança de assinatura mensal para dispositivos máquina-a-máquina (M2M) e de Internet das Coisas (IoT) até 05 de dezembro de 2027, salvo no caso de decisão superveniente sobre a matéria.

##### 3.1.2. Tráfego de Dados:

3.1.2.1. Fica avençado o preço de **R\$ 0,00365** (trezentos e sessenta e cinco centésimos de milésimo de Real) por MByte, sendo acrescidos, no momento do faturamento, os tributos incidentes, observadas as disposições da legislação em vigor.

3.1.2.1.1. Para os fins de apuração do volume consumido em cada mês e dos valores devidos à **CLARO**, será observado que:

3.1.2.1.1.1. o volume consumido por cada sessão de conexão de dados, realizada para cada número único de acesso (MSISDN), será contabilizado em bytes;

3.1.2.1.1.2. será apurado o volume de dados efetivamente consumido por terminal (IMSI), ou seja, não haverá o arredondamento do tráfego individual de cada terminal;

3.1.2.1.1.3 volume total do tráfego cursado em um determinado mês, considerando o conjunto de terminais (IMSI/SIM Card) da **MVNO AUTORIZADA**, será arredondado (a) para a quantidade de MB (megabytes) imediatamente superior ao volume total calculado, caso o volume excedente seja igual ou superior a 0,5 MBytes; ou (b) para a quantidade de MBytes inferior ao volume total calculado, caso o volume excedente seja inferior a 0,5 MBytes.

##### 3.1.3. Tráfego de SMS:

3.1.3.1. Fica avençado o preço de **R\$ 0,0072** (setenta e dois décimos de milésimo de Real) por evento, sendo acrescidos, no momento do faturamento, os tributos incidentes, observadas as disposições da legislação em vigor.

3.1.3.1.1. O volume de mensagens curtas (SMS) será apurado a partir das mensagens cursadas na Rede da **CLARO**, independentemente de confirmação de entrega aos seus destinos.

3.1.3.1.2. O Serviço de SMS provido pela **CLARO** por meio do Contrato de Compartilhamento de Rede não substitui e nem se confunde com o Acordo de Interoperabilidade, e, portanto, não abrange a troca de mensagens entre usuários da **MVNO AUTORIZADA** e usuários da **CLARO** e vice-versa.

##### 3.1.4. Tráfego de Voz:

3.1.4.1. Fica avençado o preço de **R\$ 0,0176** (cento e setenta e seis décimos de milésimo de Real) por minuto, consideradas as regras descritas nos itens 3.1.4.1.1 a 3.1.4.1.6 abaixo, sendo

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

acrescidos, no momento do faturamento, os tributos incidentes, observadas as disposições da legislação em vigor.

- 3.1.4.1.1. Qualquer tipo de chamada, sejam elas faturáveis ou não pela **MVNO AUTORIZADA** ao cliente final.
- 3.1.4.1.2. A regra de granularidade de cobrança de chamadas obedecerá aos sistemas existentes para quaisquer chamadas, sendo elas faturáveis ou não, excluindo-se apenas as chamadas não completadas.
- 3.1.4.1.3. Chamadas com duração inferior ou igual a 3 (três) segundos serão arredondadas para 6 (seis) segundos;
- 3.1.4.1.4. Chamadas superiores a 3 (três) segundos serão arredondadas subsequentemente em múltiplos a cada 6 (seis) segundos.
- 3.1.4.1.5. Não será cobrado à **MVNO AUTORIZADA** o tempo de estabelecimento da chamada e nem as chamadas não completadas.
- 3.1.4.1.6. As chamadas encaminhadas para a plataforma de correio de voz serão cobradas como chamadas normais.

#### **4. PROCESSOS DE FATURAMENTO, COBRANÇA E CONTESTAÇÕES ENTRE AS PARTES**

##### **4.1. Apuração e Apresentação do DETRAFM:**

- 4.1.1. Até o 5º dia útil de cada mês, a **CLARO** deverá emitir e apresentar mensalmente, à **MVNO AUTORIZADA**, por meio eletrônico ao destinatário e endereços por ela designados, o DETRAFM relativo ao tráfego de Voz, Dados e SMS.
- 4.1.2. As Partes acordam que o DETRAFM poderá incluir o tráfego, Voz, Dados e SMS, bem como os eventuais serviços objeto do Contrato de Compartilhamento, no máximo, 3 (três) períodos de tráfego, ou seja, relativas ao tráfego do mês de referência, mais 2 (dois) meses anteriores.
- 4.1.3. O cálculo do DETRAFM será com base nos preços e critérios de tarifação e faturamento dos serviços constantes no Contrato, restando claro que não há qualquer relação das regras de tarifação e faturamento do DETRAFM com as regras praticadas aos usuários e assinantes da **MVNO AUTORIZADA**, previstas no seu respectivo Termo de Autorização, bem como com as regras praticadas na interconexão de redes e acordos de roaming.
- 4.1.4. A apresentação do primeiro DETRAFM poderá ser efetuada pela **CLARO** no prazo de até 90 (noventa) dias após encerrado o primeiro período de referência.
- 4.1.5. Na impossibilidade de apresentação do DETRAFM na data estipulada no item 4.1.1, a **CLARO** deverá apresentar demonstrativo contendo a média dos valores efetivamente apresentados nos últimos 3 (três) meses, devendo as Partes proceder aos ajustes necessários no primeiro período subsequente, considerando o DETRAFM apurado pela **CLARO** com base na efetiva utilização dos serviços pela **MVNO AUTORIZADA**.

##### **4.2. Procedimentos de apuração de contestação dos valores referentes ao DETRAFM**

- 4.2.1. A **MVNO AUTORIZADA** só poderá contestar os créditos apresentados no DETRAFM, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data da sua apresentação.
- 4.2.2. Quando a apresentação da contestação for realizada em até 3(três) dias úteis, dentro do horário comercial, antes da data de vencimento do Documento Fiscal correspondente, a **MVNO AUTORIZADA** deverá efetuar o pagamento da parcela incontroversa até a data de vencimento do respectivo DETRAFM.

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- 4.2.3. Quando a apresentação de contestação for feita após o prazo estabelecido no item 4.2.2 acima, a **MVNO AUTORIZADA** deverá efetuar o pagamento integral dos valores incluídos no DETRAFM.
- 4.2.4. A falta de pagamento da **MVNO AUTORIZADA**, de acordo com os critérios definidos nos itens 4.2.2 e 4.3.3 acima, será entendida como inadimplência, sujeita às sanções cabíveis no Contrato.
- 4.2.5. Para as contestações envolvendo importâncias cujas divergências ultrapassem 1% (um por cento) da importância, deverá ser apresentada uma contestação para cada operação (“área de registro”) em que houver divergência, isto é:
- (A - B) / A > 1% (um por cento), onde:
- A = somatório dos valores apresentados no DETRAFM, por Área de Registro pela **CLARO** versus valores apurados pela **MVNO AUTORIZADA**, para um mesmo período de tráfego, e
- B = somatório dos valores apurados no DETRAFM expectativa gerado pela **MVNO AUTORIZADA** para um mesmo período de tráfego.
- 4.2.6. As chamadas de meses anteriores incluídas no DETRAFM poderão ser objeto de contestação, desde que, o somatório das mesmas ao tráfego do respectivo mês, já apresentado em DETRAFM anteriores, justifique a diferença citada no item 4.2.5. acima.
- 4.2.7. O procedimento para apuração de ocorrência de divergências que levem à contestação do DETRAFM será feito da seguinte forma:
- 4.2.7.1. A **MVNO AUTORIZADA** deverá comunicar à **CLARO**, por escrito, sobre qualquer questionamento referente a valores apresentados por meio de DETRAFM.
- 4.2.7.2. A comunicação referida no item 4.2.7.1 acima deverá conter: (i) o objeto do questionamento e (ii) o período ao qual a contestação se refere. Além destes dados, a comunicação deverá ser acompanhada obrigatoriamente de relatório padronizado de tráfego (“DETRAFM Expectativa”) que sustente a divergência objeto da contestação.
- 4.2.7.3. Recebida a comunicação, as Partes deverão, em 30 (trinta) dias após o seu recebimento, acertar os procedimentos a serem adotados, visando à superação das divergências, privilegiando a utilização de métodos e recursos que reúnam simplicidade e eficácia para a apuração do que for controverso.
- 4.2.7.4. As Partes poderão trocar relatórios discriminando a quantidade de tráfego de Voz, Dados e SMS, por dia, referente às rotas de interligação que justifiquem tais divergências.
- 4.2.7.5. O prazo para conclusão definitiva do processo de conciliação é de até 90 (noventa) dias a partir da data da formalização da contestação do DETRAFM, podendo, neste período, ocorrerem réplicas e tréplicas das análises efetuadas por cada Parte sobre os laudos da outra Parte. As Partes oportunamente definirão as regras para o processo de Conciliação.
- 4.2.7.5.1. Exceto na hipótese de acordo expresso em contrário, as Partes convencionam que (i) caso o prazo descrito no item 4.2.7.5. acima seja ultrapassado por culpa ou omissão da **MVNO AUTORIZADA**, a contestação será considerada improcedente, e (ii) se por culpa da **CLARO**, a contestação será considerada procedente.



**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- 4.2.7.6. As Partes confrontarão os resultados de suas análises obtidas por intermédio dos dados disponibilizados em conformidade com as disposições acima e definirão a solução da controvérsia.
- 4.2.7.7. Para ambos os casos descritos nos itens 4.2.2 e 4.2.3 deste documento, a diferença entre o valor efetivamente devido apurado ao final do processo de contestação e o valor pago, deverá ser objeto de crédito em favor da Parte prejudicada, adicionando-se juros e atualização monetária.
- 4.2.7.8. O acerto financeiro da controvérsia dar-se-á em até 10 (dez) dias corridos após a solução da controvérsia.
- 4.2.7.9. Após solucionada a controvérsia, o pagamento de valores devidos apurados não estará vinculado ao envio dos CDRs não utilizados para batimento.
- 4.2.7.10. Caso não haja solução para a controvérsia até o final do prazo previsto no item 4.2.7.5 acima (ou outro que venha a ser estabelecido de comum acordo), as Partes conjuntamente poderão adotar medidas administrativas ou judiciais cabíveis, salvo acordo expresso entre as Partes, não se aplicando, neste caso, o disposto na Cláusula Décima Terceira do Contrato.
- 4.2.8. A **MVNO AUTORIZADA** se responsabiliza por toda e qualquer falha em seus processos de bilhetagem, emissão de contas, arrecadação dos respectivos valores; bem como por reclamações, inadimplência ou fraudes praticadas por seus usuários, assumindo o ônus decorrente destes eventos, os quais não poderão ensejar a apresentação de contestações sobre os valores cobrados pela **CLARO**.

**4.3 Período de referência para emissão do DETRAFM e apresentação do documento fiscal**

- 4.3.1. O período de referência do DETRAFM compreenderá o tráfego dos serviços de Voz, Dados e SMS efetivamente realizados do primeiro ao último dia do mês, inclusive.
- 4.3.2. Caso exista tráfego de Voz, Dados e SMS realizados nos 3 (três) meses anteriores ao mês de referência do DETRAFM, os mesmos deverão ser demonstrados, com a identificação do mês em que o tráfego foi realizado, em conformidade com o estabelecido no item 4.1.2 acima.
- 4.3.3. A apresentação do DETRAFM deverá ocorrer, e ser enviada, por correio eletrônico, pela **CLARO** à **MVNO AUTORIZADA**, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês do período de referência, conforme estabelecido no item 4.1.1 deste Anexo. O atraso no envio do DETRAFM gerará a prorrogação do prazo para pagamento do Documento Fiscal, por período idêntico ao do respectivo atraso.
- 4.3.4. O Documento Fiscal deverá ser apresentado pela **CLARO** em até 3 (três) dias úteis antes da data de vencimento do respectivo DETRAFM.
- 4.3.5. A data de vencimento do DETRAFM deverá ser o 15º (Decimo Quinto) dia corrido após a data de sua apresentação, ressalvados os casos em que o dia 15 for sábado, domingo ou feriado nacional, hipótese em que a data de vencimento será postergada para o primeiro dia útil subsequente, observando-se, ainda, o disposto no item 4.3.3 acima quanto à apresentação do Documento Fiscal.
- 4.3.6. O não pagamento de quaisquer valores do Documento Fiscal devidos na data de seu respectivo vencimento sujeitará a **MVNO AUTORIZADA**, independente de aviso ou interpelação judicial, às multas e sanções previstas no Contrato.
- 4.3.7. As importâncias que vierem a ser devidas, decorrentes de multas, juros e encargos financeiros, deverão ser objeto de documento de cobrança específico, conforme previsto no Contrato, salvo em caso de acordo expresso entre as Partes.

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- 4.3.8. Na hipótese de falta de pagamento pela **MVNO AUTORIZADA**, dos valores devidos pelos serviços objeto deste Contrato, a **CLARO** procederá conforme Contrato.
- 4.3.9. O pagamento deverá ser efetuado pela **MVNO AUTORIZADA** por meio de depósito bancário ou ordem de pagamento, em fundos de disponibilidade imediata, a favor da **CLARO S/A**, na conta-corrente a ser informada em até 45 dias após assinatura deste Contrato.

**4.4 Tributos e Encargos**

- 4.4.1. Cada Parte será responsável pela aplicação e pelo recolhimento de todos os tributos e encargos incidentes de competência de cada uma das Partes e relativos ao objeto do Contrato, inclusive os geridos pela Anatel, de acordo com a legislação vigente.
- 4.4.2. Os tributos, taxas e contribuições setoriais e/ou previdenciárias que sejam devidos em decorrência direta ou indireta do Contrato ou de sua execução são de exclusiva responsabilidade do contribuinte assim definido na norma em vigor, sem direito a reembolso. Os critérios de destaque e/ou recolhimento dos tributos incidentes sobre os serviços prestados pelas Partes deverão observar os ditames definidos na legislação aplicável.
- 4.4.3. A **MVNO AUTORIZADA** pagará à **CLARO**, mediante apresentação do documento fiscal correspondente, os valores do compartilhamento de rede acrescidos dos tributos incidentes sobre a operação, nos termos da legislação fiscal em vigor, incluindo os valores referentes ao ISS ou ICMS, PIS e a COFINS e demais encargos legais.
- 4.4.4. No caso de alteração da legislação tributária em vigor, inclusive quanto a criação, majoração ou extinção de tributos incidentes, que importem em alteração dos encargos tributários, os respectivos valores serão automaticamente ajustados sem aviso prévio de forma a refletir a referida alteração da legislação.
- 4.4.5. Caso a **CLARO** venha a ser responsabilizada, solidária ou subsidiariamente, pelo pagamento de quaisquer tributos ou multas por descumprimento de obrigações, inclusive tributárias, principais e/ou acessórias decorrentes de responsabilidade da **MVNO AUTORIZADA** e relacionadas ao objeto contratado, a **MVNO AUTORIZADA** se compromete a ressarcir a **CLARO**, em no máximo 5 (cinco) dias após o respectivo pagamento, ou deverá arcar com todos os custos originados da defesa administrativa e judicial.

**5. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 5.1. A **MVNO AUTORIZADA** assumirá toda a responsabilidade pela implementação da integração e pelos meios de transmissão e *links* necessários para a interligação/integração dos elementos de rede e sistemas da **CLARO** com os da **MVNO AUTORIZADA**.
- 5.2. Não pertencem ao escopo do Contrato de Compartilhamento acordos de “*Colocation*” ou Compartilhamento de infraestruturas passivas para equipamentos da **MVNO AUTORIZADA** em ambientes da **CLARO**.
- 5.3. Outras facilidades e/ou serviços, assim como atendimento de demandas, inclusive operacionais, dentre as quais a visitas improdutivas, geradas pela **MVNO AUTORIZADA** e não previstas ou descritas expressamente no Contrato de Compartilhamento ou seus anexos, especialmente no Apêndice C – Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais (MPPO) do ANEXO 2 – Condições Técnicas, do Contrato de Compartilhamento, serão objeto de proposta de serviços apresentada pela **CLARO** à **MVNO AUTORIZADA**, sendo que, uma vez aprovada, a **CLARO** iniciará a prestação dos serviços acordados, devendo todas as condições serem formalizadas através de Termo de Aditamento ao Contrato de Compartilhamento.
- 5.4. Uma vez confirmada a topologia a ser adotada, as alterações por solicitação da **MVNO AUTORIZADA** serão tratadas como “*Change Requests*”, que poderão acarretar custos adicionais ao “*Setup Fee*” inicial estabelecido acima.

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

5.5. Fica avençado entre as Partes que os serviços, os clientes a que se destinam, bem como os preços a serem praticados pela **MVNO AUTORIZADA** poderão ser objeto de avaliação pelo Comitê Executivo, definido na forma do item 2.14 do Anexo 5 – Definições - do Contrato de Compartilhamento de Rede, restando certo de que não poderá haver nenhuma restrição da **CLARO**, se os preços estiverem em patamares praticados pela **CLARO**.

**6. SITUAÇÕES ESPECIAIS:**

6.1. Na hipótese de cobrança de custos adicionais e supervenientes, inclusive demandados por outras operadoras e/ou empresas detentoras de infraestrutura (“Tower Companies”), seja diretamente à **CLARO** ou à **MVNO AUTORIZADA**, fica avençado que:

6.1.1. Caberá à **MVNO AUTORIZADA** arcar com todos e quaisquer valores adicionais demandados nos termos do item 6.1, supra, para que permaneça com a utilização, ainda que de forma indireta, da infraestrutura passiva sobre a qual a cobrança adicional é realizada; ou

6.1.2. Em caso de recusa pela **MVNO AUTORIZADA** quanto ao pagamento de valores adicionais demandados nos termos do item 6.1.1, supra, acordam as Partes que:

6.1.2.1. A **MVNO AUTORIZADA** deixará de utilizar a infraestrutura passiva em questão no prazo de até 1 (um) ano, sendo que durante o período de efetiva utilização deverá arcar com os todos e quaisquer valores adicionais demandados conforme item 6.1.1;

**7. GARANTIA FINANCEIRA**

7.1. Nos termos da cláusula 5.1.28 do Contrato, como forma de garantia financeira das obrigações assumidas no Contrato, referentes ao pagamento dos valores mensais, inclusive relacionados ao Compromisso Financeiro Mínimo taxa de operação, a **MVNO AUTORIZADA** deverá apresentar Carta Fiança em favor da **CLARO**, com prazo mínimo de duração de 12 (doze) meses, em valor equivalente ao somatório do compromisso mensal de cada período de 12 (doze) meses do ano subsequente, contados a partir do Lançamento Comercial.

7.1.1. Para esta operação, deverá ser estabelecido um Contrato entre a **MVNO AUTORIZADA** e uma instituição financeira definida conjuntamente entre **MVNO AUTORIZADA** e **CLARO**, e o valor será apresentado em favor da **CLARO**.

7.1.2. Os valores da Carta Fiança deverão estar disponíveis no mês imediatamente anterior ao início da operação, sendo obrigatoriamente renovados a cada período de 12 (doze) meses.

7.1.4. A **MVNO AUTORIZADA** será exclusiva responsável por quaisquer custos referentes a Carta Fiança.

7.2. Em caso de inadimplência da **MVNO AUTORIZADA**, a **CLARO** poderá, a qualquer momento, executar a Garantia Financeira indicada no item 7.1 acima, sem prejuízo da rescisão contratual e penalidades previstas na Cláusula 10 deste Contrato.

7.2.1 Na hipótese de utilização da Carta Fiança, a **MVNO AUTORIZADA** fica obrigada a recompor os valores da Carta Fiança no prazo máximo de 30 (trinta) dias, sob pena de que sejam aplicadas as penalidades previstas na cláusula 10 deste Contrato.

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

**ANEXO 2**  
**CONDIÇÕES TÉCNICAS**

**4. APRESENTAÇÃO**

4.1. Integram o presente Anexo 2 ao Contrato de Compartilhamento, os seguintes documentos:

Apêndice A.1 – Projeto Técnico de Compartilhamento de Rede – “Dados M2M”

Apêndice A.2 – Projeto Técnico de Compartilhamento de Rede – “Voz, SMS e Dados BL Móvel”

Apêndice B – Plano de Implementação do Projeto

Apêndice B.1 - Termo de Aceitação Parcial

Apêndice B.2 – Termo de Aceitação Final

Apêndice C – Manual de Práticas e Procedimentos Operacionais (MPPO)

Apêndice D – Planejamento Técnico

4.2. Os documentos listados no item 1.1 acima descrevem as topologias e as especificações do Projeto de Compartilhamento de Rede, bem como o Plano de Implementação e os Procedimentos Operacionais a serem observados durante a implementação do projeto, e após a sua entrada em produção.

4.3. Serviços e/ou funcionalidades que não estejam explicitamente tratados nos apêndices deste documento não serão providos. Inclusões de serviços e/ou funcionalidades adicionais deverão ser acordadas prévia e expressamente entre as Partes, devendo ser registradas por meio de atualização do Projeto de Compartilhamento de Rede, observando-se, ainda, mas não se limitando, as disposições do Contrato, no que se referem às responsabilidades sobre os custos para implementação, operação e manutenção de tais serviços e/ou funcionalidades.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede

**APÊNDICE A.1 – PROJETO TÉCNICO DE COMPARTILHAMENTO DE REDE – “Dados M2M”**

**1. APRESENTAÇÃO**

Este documento apresenta as condições técnicas e procedimentos básicos a serem seguidos para o Compartilhamento de Rede CLARO para a atuação da <<EMPRESA>> como MVNO Autorizada, abrangendo os serviços de “Dados M2M” e “SMS para uso operacional”.

**2. CONDIÇÕES TÉCNICAS**

**2.1. Premissas**

- 2.1.1. Serão disponibilizados acessos (RAN) da Rede da CLARO nas tecnologias 2G e 3G para serviço de voz, e nas tecnologias 2G, 3G, 4G e 5G para SMS e dados, inclusive para M2M e IoT.
- 2.1.2. A **MVNO AUTORIZADA** possuirá recursos de numeração próprios (IMSI, MSISDN, MNC), não havendo utilização de recursos de numeração da **CLARO** e nem “numeração fictícia”.
- 2.1.3. A **MVNO AUTORIZADA** deve se responsabilizar pela configuração de APNs em seus dispositivos, as quais serão tratadas pelo e-DNS da **MVNO AUTORIZADA**, sendo configurado DNS Relay no e-DNS da **CLARO** para o MNC da **MVNO AUTORIZADA**, cabendo à **MVNO AUTORIZADA** fornecer as informações abaixo para fins de configuração na rede da **CLARO**:
  - a) Nome do domínio 3GPP
  - b) IPs dos e-DNS da **MVNO AUTORIZADA**
- 2.1.4. A **MVNO AUTORIZADA** deve ter o seu próprio Firewall, com alta disponibilidade, redundância de tráfego e balanceamento de carga.
- 2.1.5. A **MVNO AUTORIZADA** será integralmente responsável pela interceptação sobre comunicação de dados/M2M e SMS, não havendo qualquer interação com a plataforma de interceptação legal da **CLARO**.
- 2.1.6. A **MVNO AUTORIZADA** deverá atentar para a realização de configurações em seus elementos de rede que reduzam ao máximo o tempo de convergência em caso de falhas para os seguintes padrões:
  - a) Convergência de rede: inferior a 1 seg
  - b) Convergência de aplicação: inferior a 9 seg
- 2.1.7. Caso a **MVNO AUTORIZADA** tenha alguma aplicação ou dispositivo que requeira um tempo de convergência menor, isto deverá ser informado em tempo de Projeto Técnico.
- 2.1.8. A **MVNO AUTORIZADA** deve considerar a utilização de *multihoming* nas interfaces de sinalização (DRAs/STPSs).
- 2.1.9. O dimensionamento, especificação, contratação e a implantação da transmissão entre os Data Centers da **MVNO AUTORIZADA** e os Sites de Engenharia onde será implantada a infraestrutura de Ponto de Presença (PoP) é de responsabilidade da **MVNO AUTORIZADA**.
- 2.1.10. Os parâmetros dos elementos de rede da **MVNO AUTORIZADA** que interfiram ou sofram interferência na/da Rede da CLARO deverão ser alinhados em conjunto com a **CLARO** em tempo de projeto, devendo prevalecer os parâmetros adotados na Rede da CLARO (que, via de regra, seguem os padrões internacionais), exceto quando houver acordo expresso entre as Partes em contrário. Caso a **MVNO AUTORIZADA** requeira tenha alguma parametrização ou *feature* para o bom funcionamento de seus elementos de rede e

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

dispositivos, os requisitos devem ser apresentados em tempo de Projeto Técnico para que seja avaliada a viabilidade técnica, os custos envolvidos e prazos de implementação.

- 2.1.11. Se a **MVNO AUTORIZADA** possuir rotinas de atualização de dispositivos *Over The Air* (OTA), ela deve garantir que todas as atualizações serão feitas de forma distribuída no tempo de forma a não provocar nenhum congestionamento em nossa rede. E todas as atualizações deverão ser previamente comunicadas e alinhadas com a Operação da Claro previamente.
- 2.1.12. Serão assumidos os critérios e Indicadores de qualidade da **CLARO** nas camadas de rede entre **MVNO AUTORIZADA** e **CLARO**. Níveis de Qualidade mais rigorosos devem ser analisados e acordados entre as Partes.
- 2.1.13. Deverá ser previsto que o EF PNN (Serviço nº. 45 - PLMN Network Name, ref. 3GPP TS 31.102) seja configurado nos SIM Cards da **MVNO AUTORIZADA**, permitindo a indicação terminal como rede “nome da MVNO AUTORIZADA”, mesmo quando utilizando a Rede da CLARO. Os terminais dos clientes da **MVNO AUTORIZADA** devem ser configurados para que quando “acampados” na Rede da CLARO sempre apresentem a informação de EF SPN (*Service Provider Name*), e não a informação de PLMN que enviado no *System Information*, salientando-se que a informação de “*Cell Broadcast*” é utilizada pela **CLARO** na rede 2G e que neste caso, outras configurações no SIM card (ou terminal) da **MVNO AUTORIZADA** devem ser avaliadas para evitar o recebimento de tais informações, se necessário. Portanto, o SIM Card da **MVNO AUTORIZADA** deverá ser a fonte para a informação do nome da rede que aparecerá no visor do terminal. Não devendo ser utilizada a informação da rede.
- 2.1.14. Os SIM Cards da **MVNO AUTORIZADA** também devem prever a configuração dos seguintes parâmetros:
- EF\_SPN (6F46) – Incluir o nome da **MVNO AUTORIZADA**
  - EF\_PNN (6FC5) - Incluir o nome da **MVNO AUTORIZADA**
  - EF\_OPL (6FC5) - funciona em conjunto com o EF\_PNN e deve ser incluída a rede **CLARO** (MCC-MNC: 72405)
  - EF\_HPLMNwAcT (6F62) – incluir a rede **CLARO** (MCC-MNC: 72405) como prioritária
  - EF\_EHPLMN (6FD9) configurar a rede da **CLARO** (MCC-MNC: 72405) como a “home network”.
  - EF\_UST (6F38) - configurar bit=1 para o Service nº71 (Equivalent HPLMN).

**2.2. Recomendações e boas práticas**

- 2.2.1. A **MVNO AUTORIZADA** deve trabalhar com Data Centers localizados no Rio e em SP próximos aos sites da **CLARO** na “Estação RJ” e “Estação SP”, respectivamente, onde se encontram os PoPs para interligação com MVNOs.
- [Por questões de segurança, os nomes e endereços das estações serão fornecidos à <<EMPRESA>> após celebração do Termo de Compromisso de Confidencialidade]
- 2.2.2. A **MVNO AUTORIZADA** deve trabalhar com fornecedores distintos de transmissão de forma a garantir maior disponibilidade do serviço.
- 2.2.3. Caso a **MVNO AUTORIZADA** deseje contratar TX da Claro/EBT, essa demanda deve ser contratada como Projeto Especial, de forma a garantir os critérios de qualidade mais rigorosos e disponibilidade e monitoração.
- 2.2.4. É importante que a **MVNO AUTORIZADA** homologue seus dispositivos (hardware e software) na rede de forma que seja mapeado o comportamento dos mesmos (muitas vezes observamos que existem terminais que não respondem bem na ocorrência de algum *switch-over* entre elementos de rede e tal comportamento precisa ser conhecido. Processo de homologação de dispositivos e novas versões de softwares desses dispositivos deverão ser acordados entre as Partes.

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- 2.2.5. Durante o tempo de projeto serão alinhados entre as Partes os processos associados a *troubleshootings* e configurações durante o *On-Going*. É muito importante atentar que qualquer configuração nos elementos de Rede da MVNO AUTORIZADA pode impactar a operação da **CLARO**. Portanto, é necessária a comunicação e alinhamento de todas as ações que forem ser feitas na rede.
- 2.2.6. Ações da **MVNO AUTORIZADA** que por ventura provoquem algum pico de tráfego na Rede da CLARO deverão ser comunicados com antecedência (a ser acordada entre as Partes).

**2.3. Topologia de interligação de entre os elementos rede/plataformas de TI**

- 2.3.1. Topologia lógica da solução técnica de compartilhamento – servido de Dados M2M:

[ INCLUIR O DIAGRAMA ACORDADO ]

- 2.3.2. Topologia lógica da solução técnica de compartilhamento – serviço de “SMS para uso operacional”:

[ INCLUIR O DIAGRAMA ACORDADO ]

- 2.3.2.1. A **MVNO AUTORIZADA** será responsável pela sua própria plataforma e políticas de Anti-SPAM.
- 2.3.2.2. A **MVNO AUTORIZADA** compromete-se a não enviar e não permitir o envio de seus eventuais parceiros para usuários da **CLARO** até que seja celebrado Contrato de Interoperabilidade para SMS entre as Partes.

- 2.3.3. Topologia de interligação entre as redes:

[ INCLUIR O DIAGRAMA ACORDADO ]

- 2.3.3.1. Os links deverão ter redundância local e geográfica (4 links) - considerando site no Rio e SP;
- 2.3.3.2. São consideradas portas de 1 Gbps;
- 2.3.3.3. Recomenda-se trabalhar com links no modelo Ativo-Ativo e com balanceamento de carga e redirecionamento em caso de falha.
- 2.3.3.4. A **MVNO AUTORIZADA** assumirá toda a responsabilidade pela implementação da integração e pelos meios de transmissão e links necessários para a interligação/integração dos elementos de rede e sistemas da **CLARO** com os da **MVNO AUTORIZADA**.
- 2.3.3.4.1. A contratação dos meios de transmissão para interligação das redes é objeto de contrato específico e não é parte integrante do presente Contrato de Compartilhamento de Rede, não obstante tal contratação e condições de operação e manutenção devam atender aos requisitos deste Contrato de Compartilhamento de Rede.

- 2.3.4. Interligação entre servidores RADIUS da **CLARO** e da **MVNO AUTORIZADA**

Deverá ser utilizada a configuração de RADIUS Multicast, onde dois endereços (primário e backup) de RADIUS serão configurados no PGW **MVNO AUTORIZADA** de forma que todas as mensagens de Radius Server MVNO AUTORIZADA serão encaminhadas para o Radius



**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

Server da Claro (solução de Carbon Copy). As AVPs abaixo (accounting) devem ser sempre enviados (authentication messages não são requeridas).

[Por questões de segurança, o detalhamento das especificações será fornecido à <<EMPRESA>> após celebração do Termo de Compromisso de Confidencialidade]

**2.3.5. Interação de plataformas/sistemas de TI e dados para Indicadores de Qualidade:**

- a) Não haverá interação direta entre plataformas/sistemas de TI da **CLARO** e da **MVNO AUTORIZADA**. Haverá somente a disponibilização, conforme solução indicada no item 2.3.1 acima, dos arquivos no formato padrão da **CLARO**, baseado numa estrutura de arquivos semelhantes ao TAP, ou outro que venha a ser acordado entre as Partes, sendo que o processo de transmissão dos arquivos seguirá os requisitos de segurança exigidos pela **CLARO**. O layout dos arquivos será único, independente do fabricante da central/roteador por onde o pedido de conexão ocorreu. Os arquivos conterão as informações de origem do pedido de conexão (Dados), e serão fornecidos todos os registros, incluindo registros de conexões não completadas. Os arquivos de tráfego serão disponibilizados a cada 60 minutos, com tolerância, para os casos de falha, de até 06 (seis) horas.
- b) A **CLARO** poderá disponibilizar para a **MVNO AUTORIZADA** seus LAC e TAC, caso tais informações sejam comprovadamente necessárias para que a **MVNO AUTORIZADA** atenda requisitos legais e regulamentares.
- c) Os Indicadores de Qualidade exigidos pela ANATEL, poderão ser obtidos através dos CDRs do PGW/SMS-C coletados pela própria **MVNO AUTORIZADA**. Havendo necessidade de alguma informação adicional, a **MVNO AUTORIZADA** deverá informar à **CLARO** em Tempo de Projeto.

**2.4. Dados para dimensionamento dos recursos utilizados no compartilhamento de rede**

Para o dimensionamento dos recursos utilizados no Compartilhamento de Rede da **CLARO** pelo **MVNO AUTORIZADA** serão tomadas como base as informações fornecidas pela **MVNO AUTORIZADA**, conforme Quadro I abaixo. A **MVNO AUTORIZADA** deve manter a **CLARO** atualizada de seu *forecast* (base e volumetria) regionalizado por CN.

A volumetria refere-se somente ao serviço de dados, uma vez que o SMS será utilizado meramente para funções operacionais, não havendo troca de mensagens entre usuários e nem A2P.

**QUADRO I – Projeção serviços x consumo nacional (\*)**

<b>Eventos e consumos</b>	<b>1º ano</b>	<b>2º ano</b>	<b>3º ano</b>	<b>4º ano</b>	<b>5º ano</b>
<b>SIM Cards (unidade)</b>					
Com consumo médio até 1GByte					
Com consumo médio acima de 1GByte					
<b>Dados B. Larga (MBytes)</b>					
<b>Dados M2M/IoT (MBytes)</b>					
<b>SMS “operacionais” (msg)</b>					
<b>SMS P2P MO + MT (msg)</b>					
<b>Voz, orig. + term. (min.)</b>					

Fonte: <<EMPRESA>>



ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede

## 2.5. Aquisição/fabricação de SIM Cards para operação da MVNO AUTORIZADA

A **MVNO AUTORIZADA** será integralmente responsável pela aquisição dos seus SIM Cards, devendo ser garantido somente que suas especificações sejam compatíveis, no que for necessário, para operação na Rede da **CLARO**.

## 2.6. Aprovisionamento e ativação dos SIM Cards da MVNO AUTORIZADA

Considerando a topologia e elementos de rede de cada Parte envolvidos no Compartilhamento de Uso de Rede, não haverá aprovisionamento de SIM Cards da **MVNO AUTORIZADA** em plataformas do lado da **CLARO**.

## 2.7. Distribuição e venda de aparelhos e SIM Cards da MVNO AUTORIZADA

Não haverá venda ou distribuição de aparelhos/equipamentos ou SIM Cards da **MVNO AUTORIZADA** pela **CLARO**.

## 2.8. Planos de Serviço, Ofertas e Promoções

Os planos de serviços, ofertas e promoções a serem comercializados pela **MVNO AUTORIZADA** serão de sua total responsabilidade, não havendo qualquer responsabilidade ou participação da **CLARO** sobre os mesmos.

## 2.9. Tarifação, Faturamento, Arrecadação e Cobrança aos clientes da MVNO AUTORIZADA

2.9.1.A **MVNO AUTORIZADA** será integralmente responsável pela tarifação, faturamento, arrecadação e cobrança relativos aos serviços prestados aos seus clientes, não havendo qualquer responsabilidade ou participação da **CLARO** sobre tais atividades.

2.9.2.O fornecimento dos registros mencionados no item 2.3.5 “a” acima terá como objetivo auxiliar na conciliação das informações de eventos e tráfego apurados pela **CLARO** com as informações apuradas pela **MVNO AUTORIZADA**, bem como, se for o caso, para atendimento de requisitos legais e regulamentares. O eventual uso de tais informações, pela **MVNO AUTORIZADA**, para fins de faturamento aos seus clientes, será de responsabilidade exclusiva da **MVNO AUTORIZADA**, eximidas quaisquer responsabilidades da **CLARO** quanto a erros nesses processos.

## 2.10. Interconexão (voz), Interoperabilidade (SMS) e troca de tráfego de dados entre as Partes ou com terceiros

2.10.1.A **MVNO AUTORIZADA** negociará e celebrará os contratos de interconexão, acordos de Interoperabilidade de SMS, e acordos de encaminhamento de tráfego de dados, bem como implementará diretamente as respectivas interconexões e interligações entre a sua rede e as redes das demais prestadoras, não havendo participação da **CLARO** em tais negociações e implementações, exceto se houver acordo específico e expresso em contrário.

2.10.2.O tráfego de voz entre terminais de usuários da rede da **MVNO AUTORIZADA** e terminais de usuários das redes de SMP e STFC da **CLARO**, bem como o tráfego de SMS entre terminais de usuários da rede da **MVNO AUTORIZADA** e terminais de usuários da rede de SMP da **CLARO** serão objeto, respectivamente, dos contratos de interconexão de redes e de interoperabilidade de SMS entre as Partes, os quais não se confundem com o Contrato de Compartilhamento da Rede da **CLARO**.

## 2.11. Roaming Nacional e Internacional

Os acordos de roaming da **CLARO** não são extensíveis à **MVNO AUTORIZADA**. A **MVNO AUTORIZADA** será integralmente responsável pelos acordos de roaming, “*In Bound*” e “*Out Bound*”, consideradas as condições previstas na Cláusula Décima Quinta do Contrato de Compartilhamento, não cabendo à **CLARO** qualquer responsabilidade ou participação sobre os mesmos, seja comercialmente, seja tecnicamente, exceto se houver acordo específico e expresso em contrário.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede

## 2.12. Atendimento dos clientes da MVNO AUTORIZADA

A **MVNO AUTORIZADA** será integralmente responsável pela prestação dos serviços de atendimento aos seus clientes, arcando com os respectivos recursos humanos, técnicos e de infraestrutura, não cabendo à **CLARO** qualquer responsabilidade ou participação sobre os mesmos, exceto no que se refira ao encaminhamento do tráfego referente aos clientes da **MVNO AUTORIZADA** abrangidos pelo Compartilhamento de Rede com a **CLARO**.

## 2.13. Portabilidade Numérica e migração de clientes MVNO AUTORIZADA pré-existentes

2.13.1. A **MVNO AUTORIZADA** será integralmente responsável pela implementação da sua Base de Dados Operacional (BDO), bem como pelos procedimentos de portabilidade numérica, tanto “*port in*” quanto “*port out*”, envolvendo seu Plano de Numeração, não cabendo à **CLARO** qualquer responsabilidade ou participação sobre os mesmos, exceto no que se refira ao encaminhamento do tráfego referente aos clientes da **MVNO AUTORIZADA** abrangidos pelo Compartilhamento de Rede com a **CLARO**.

2.13.2. A migração dos clientes pré-existente da **MVNO AUTORIZADA** para a Rede da **CLARO**, por força do acordo de Compartilhamento de Rede, deve ser informada e alinhada em conjunto com a **CLARO**, de forma a garantir um processo sem impactos aos clientes **MVNO AUTORIZADA** e à operação da **CLARO**.

2.13.3. A **MVNO AUTORIZADA** não realizará consultas à BDO da **CLARO** via sinalização.

## 2.14. Requisitos de segurança da informação

Todas as transmissões de dados e troca de informações em geral entre as Partes deverão seguir os critérios de segurança das redes e de segurança da informação praticados pela **CLARO**, bem como as disposições previstas na legislação, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, observando, mas não se limitando, aos critérios e procedimentos previstos no Apêndice A – Requisitos de Segurança da Informação e Apêndice B – Obrigações e Compromissos para Proteção de Dados e Privacidade dos Clientes das Partes, que integram o Anexo 4 – Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais – do Contrato de Compartilhamento de Rede.

## 2.15. Disposições Gerais

2.15.1. Quaisquer outras facilidades e/ou serviços, caso sejam requisitados pela **MVNO AUTORIZADA**, deverão ser objeto de negociações e/ou acordos específicos.

2.15.2. Alterações na topologia adotada por solicitação da **MVNO AUTORIZADA** serão tratadas como “Change Requests”, que poderão acarretar custos adicionais ao “*Setup Fee*” inicial estabelecido acima.

2.15.3. Na hipótese de apresentação de novas demandas, inclusive operacionais, geradas pela **MVNO AUTORIZADA**, não previstas ou diretamente relacionadas ao Contrato de Compartilhamento, a **CLARO** apresentará proposta de serviços, sendo que, uma vez aprovada, a **CLARO** iniciará a prestação dos serviços acordados, devendo todas as condições serem formalizadas através de Termo de Aditamento ao Contrato de Compartilhamento.

2.15.4. A **MVNO AUTORIZADA** será responsável por todas as negociações com as demais prestadoras e com entidades tais como ABR-T, ANATEL, etc. para a celebração de acordos e interações necessárias para o cumprimento das obrigações regulamentares relativas ao fornecimento/atualização de informações de Portabilidade, CEMI, SIGA, E-Call, E-SMS, cabendo à **CLARO** dar o suporte técnico que se fizer necessário quando a solução técnica para o atendimento de tais obrigações dependerem da rede/sistemas da **CLARO**.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede

**APÊNDICE B – PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO**

**1. Plano de Projeto**

- 1.1. As Partes deverão definir o Plano de Lançamento, o qual estabelecerá as prioridades e providências que deverão ser tomadas a fim de agilizar o Lançamento Comercial, conforme proposta a ser apresentada pela **MVNO AUTORIZADA** e aprovada pela **CLARO**.
- 1.2. Em momento anterior ao Lançamento Comercial, deverão ser desenvolvidas pelas Partes as seguintes atividades:
  - 1.2.1. Identificação das equipes responsáveis pelo Lançamento Comercial em cada uma das Partes;
  - 1.2.2. Entendimento detalhado das etapas do projeto a serem executadas pela **CLARO** ou em conjunto com a **MVNO AUTORIZADA**, assim como as datas de entrega e plano de gestão operacional;
  - 1.2.3. Definição de requerimentos de negócio por parte da **MVNO AUTORIZADA** e validação por parte da **CLARO**;
  - 1.2.4. Realização de testes técnicos;
  - 1.2.5. Validação e aceitação por parte da **MVNO AUTORIZADA** dos serviços de acesso que a **CLARO** disponibilizará;
  - 1.2.6. Realização de uma “Operação de Teste Pré-Lançamento”, conforme descrito no item 1.9 como último teste antes do Lançamento Comercial.
- 1.3. As Partes envidarão seus melhores esforços para atuar de forma coordenada, durante o período que durar o levantamento dos requerimentos da **MVNO AUTORIZADA** e a alocação necessária nos sistemas e elementos de rede da **CLARO**. Tanto a **CLARO** quanto a **MVNO AUTORIZADA** deverão sinalizar uma a outra quaisquer desvios que possam impactar o cronograma e as novas datas assim que tiver conhecimento destes.
- 1.4. Uma vez que a **MVNO AUTORIZADA** realize a entrega dos requerimentos necessários, a **CLARO** realizará os testes internos, após os quais a equipe técnica da **CLARO**, junto à equipe da **MVNO AUTORIZADA**, avaliará a funcionalidade da rede e dos serviços, bem como realizará os ajustes necessários de forma a compartilhar o uso da Rede da **CLARO** acordado entre as Partes.
- 1.5. Uma vez realizados os testes de aceitação e validação pela **CLARO** e **MVNO AUTORIZADA**, a **CLARO** estará pronta para compartilhar o uso da Rede da **CLARO** acordado com a **MVNO AUTORIZADA**.
- 1.6. O início da Operação Piloto deverá ser formalizado por meio de documento assinado e aprovado pelos membros do comitê de lançamento de ambas as Partes. A partir desse momento o compartilhamento da Rede da **CLARO** estará disponível para o Lançamento Comercial da operação da **MVNO AUTORIZADA**.
- 1.7. Para os fins do presente Contrato, o termo “Operação de Teste Pré-Lançamento” significa o período durante o qual a **MVNO AUTORIZADA** operará em modo simulado, sem objetivo comercial, com ativação de, no máximo, 1.000 (mil) SIM cards.
  - 1.7.1. Este período terá a duração mínima de 15 (quinze) dias e máxima de 45 (quarenta e cinco) dias.
    - 1.7.1.1. A Rede da **CLARO** utilizada durante a “Operação de Teste Pré-Lançamento” limita-se aquela necessária para atendimento dos SIM cards previstos no item 1.9.
  - 1.7.2. O início do Lançamento Comercial se dará imediatamente após o término da “Operação de Teste Pré-Lançamento”.

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- 1.8. Após o Lançamento Comercial da **MVNO AUTORIZADA**, todo o compartilhamento da Rede da **CLARO** será faturável pela **CLARO**.

MINUTA

ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede

**APÊNDICE B.1 - TERMO DE ACEITAÇÃO PARCIAL**

N.º

<<EMPRESA>>., com sede na xxx, xxx, bairro xxx, cidade xxx – UF, CEP xxxxx-xxx, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º xxxx, neste ato devidamente representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada “**MVNO AUTORIZADA**”;

**CLARO S.A.**, com sede na Rua Henri Dunant, n.º 780, bairro Santo Amaro, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 40.432.544/0001-47, neste ato devidamente representada na forma de seu Estatuto Social, doravante denominada “**CLARO**”,

Sendo **CLARO** e **MVNO AUTORIZADA**, quando referidas em conjunto, denominadas “**Partes**” e individualmente, “**Parte**”.

As Partes, por intermédio da assinatura do presente instrumento, pelos seus respectivos representantes, abaixo identificados, atestam que os Entregáveis listados no Objeto da Aceitação, e que haviam sido previstos no Plano de Implementação do Projeto (Apêndice D do Anexo 2 ao Contrato de Compartilhamento de Uso de Rede para Prestação do Serviço Móvel Pessoal por Meio de Rede Virtual) foram disponibilizados e aceitos, conforme condições aqui registradas, sendo que (i) os itens com aceitação total tiveram seus testes concluídos sem quaisquer pendências, estando aptos a desempenharem suas funções em produção; e que (ii) os itens com aceitação provisória não são impeditivos para a execução das funções a que se destinam e/ou para a conclusão de outros Entregáveis, devendo, porém, as suas pendências serem sanadas nos prazos abaixo estabelecidos, em comum acordo entre as Partes, de modo que tais itens possam ser objeto de aceitação total que deverá ser formalizada por meio de novo Termo de Aceitação.

OBJETO DA ACEITAÇÃO				
Entregável	Aceitação		Pendência	Prazo
	Total	Provisória		
1)				
2)				
3)				

Em função das pendências registradas no presente Termo de Aceitação Parcial, as Partes acordam que até que as mesmas sejam sanadas estarão sem efeito as disposições previstas no Contrato.

Dessa forma, por estarem assim justas e acordadas, as Partes assinam o presente Termo de Aceitação Parcial, em 02 (duas) vias de igual teor e para um só efeito.

São Paulo, dd de mm de aaaa

PELA CLARO

PELA <<EMPRESA>>

NOME:

NOME:

CARGO:

CARGO:

ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede

APÊNDICE B.2 - TERMO DE ACEITAÇÃO FINAL

N.º

<<EMPRESA>>., com sede na xxx, xxx, bairro xxx, cidade xxx – UF, CEP xxxxx-xxx, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º xxxx, neste ato devidamente representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada “MVNO AUTORIZADA”;

CLARO S.A., com sede na Rua Henri Dunant, n.º 780, bairro Santo Amaro, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 40.432.544/0001-47, neste ato devidamente representada na forma de seu Estatuto Social, doravante denominada “CLARO”,

Sendo CLARO e MVNO AUTORIZADA, quando referidas em conjunto, denominadas “Partes” e individualmente, “Parte”.

As Partes, por intermédio da assinatura do presente instrumento, em duas vias, pelos seus respectivos representantes, abaixo identificados, declaram que foram disponibilizados e aceitos, sem restrições ou quaisquer tipos de pendências, todos os Entregáveis que haviam sido previstos no Plano de Implementação do Projeto (Apêndice D do Anexo 2 ao Contrato de Compartilhamento de Uso de Rede para Prestação do Serviço Móvel Pessoal por Meio de Rede Virtual).

Assim, pelo presente Termo de Aceitação Final, as Partes declaram que foram concluídas todas as atividades e atendidos todos os requisitos necessários para a operação da MVNO AUTORIZADA como prestadora de Serviço Móvel Pessoal por Meio de Rede Virtual, tendo a CLARO como Prestadora Origem, conforme as condições avençadas no Contrato de Compartilhamento de Uso de Rede para Prestação do Serviço Móvel Pessoal por Meio de Rede Virtual celebrado entre as Partes.

Dessa forma, por estarem assim justas e acordadas, as Partes assinam o presente Termo de Aceitação Final, em 02 (duas) vias de igual teor e para um só efeito.

São Paulo, dd de mm de aaaa

PELA CLARO

PELA <<EMPRESA>>

NOME:

NOME:

CARGO:

CARGO:

ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede

**APÊNDICE C – MANUAL DE PRÁTICAS E PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS (MPPO)**

**1. Introdução**

- 1.1 Este Manual regula o relacionamento entre a **MVNO AUTORIZADA** e a **CLARO** nos aspectos relacionados à operação e manutenção do compartilhamento de uso de rede contratado, disciplinando as práticas, procedimentos, planos e políticas identificadas no Contrato de Compartilhamento de Uso de Rede para Prestação do Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual (“Contrato”), estabelecendo um padrão operacional comum entre a **CLARO** e a **MVNO AUTORIZADA**.

**2 Relacionamento entre a CLARO e a MVNO AUTORIZADA**

- 2.1 Para uma melhor coordenação do Processo de Relacionamento de O&M relativo à Interligação das redes, o MPPO prevê o estabelecimento de um Comitê de Qualidade (“CQ”), para o qual representantes das Partes serão nomeados, tendo a obrigação de reunirem-se ao menos uma vez por mês para avaliar a qualidade da rede disponibilizada para compartilhamento.
- 2.2 As Partes devem comunicar uma à outra através dos canais definidos neste anexo, e observadas as disposições previstas no Contrato, quaisquer ocorrências que possam afetar a disponibilidade ou qualidade da rede disponibilizada para compartilhamento.
- 2.3 As alterações programadas que possam afetar a rede disponibilizada para compartilhamento devem ser comunicadas, por escrito, com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data prevista para a sua efetivação.

**3 Ponto de Contato de Incidentes – PCI**

- 3.1 As Partes devem eleger um PCI para gerenciar o tratamento dos incidentes. Cabe ao PCI a gestão integral dos incidentes da abertura ao encerramento.
- 3.2 O Centro de Gerência de rede da **MVNO AUTORIZADA** assumirá as funções de PCI por parte da **MVNO AUTORIZADA**.
- 3.3 PCI da **CLARO**:

	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4
Nome/ Título	Atendimento MVNO			
Telefone				
E-mail				

[Os dados serão fornecidos para a assinatura do Contrato de Compartilhamento de Rede]

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

3.4 PCI da **MVNO AUTORIZADA:**

**4 Definições aplicáveis ao PCI**

	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4
Nome/ Título				
Telefone				
E-mail				

**[Os dados serão fornecidos para a assinatura do Contrato de Compartilhamento de Rede]**

- 4.1 Deverá manter uma base de dados com os detalhes de todos os incidentes tratados e em tratamento. Os registros devem ser mantidos pelo menos por 60 (sessenta) meses.
- 4.2 As Partes deverão manter profissionais qualificados e atendimento permanente 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias na semana e durante os 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano.
- 4.3 A comunicação entre os PCI poderá ser feita por e-mail ou telefone e/ou através de recursos específicos destinados à abertura de incidentes (ferramentas).
- 4.4 Responsável pela coordenação da solução do incidente dentro de sua própria rede e a comunicação da solução à outra Parte.
- 4.5 Manter a outra Parte informada dos eventos que possam afetar o desempenho da rede disponibilizada para compartilhamento e/ou dos serviços prestados por tal Parte a seus clientes, observando a frequência de atualização descrita neste documento.
- 4.6 Assegurar que os níveis de qualidade da rede disponibilizada para compartilhamento estabelecidos no Contrato sejam cumpridos.
- 4.7 Assistir integralmente a outra Parte no tratamento de incidentes.

**5 Regras de Relacionamento entre os PCIs**

- 5.1 É vedado a qualquer das Partes informar a seus clientes os números de telefone de contatos do PCI.
- 5.2 No relacionamento entre os PCI devem ser observadas as seguintes regras:
- Os PCI atuarão em conjunto para reestabelecer as condições operacionais do ambiente e, posteriormente, na identificação da causa do incidente, observando os prazos descritos neste documento.
  - Identificado o incidente, a ação de intervenção será de responsabilidade da Parte a qual ela foi atribuída, devendo manter a outra Parte devidamente informada das ações e prazos para a solução.
  - Cada Parte será responsável por seus próprios sistemas.



**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

5.3 O CQ tratará aspectos gerenciais relativos à O&M e à qualidade da rede disponibilizada para compartilhamento. Suas atribuições são:

- a. Monitorar e revisar o desempenho dos processos de O&M e a qualidade das redes e sistemas, buscando melhoria contínua dos processos, implantando quaisquer iniciativas de melhoria relacionadas com os procedimentos de O&M entre as redes.
- b. Monitorar e incentivar as ações relativas ao Processo de Escalonamento definido no item 7, abaixo.
- c. Reunir-se periodicamente ou de forma extraordinária com o objetivo de rever e avaliar processos de tratamento de incidentes e a qualidade dos atendimentos já prestados.
- d. Assegurar que os níveis de qualidade da rede disponibilizada para compartilhamento estabelecidos no Contrato estão sendo cumpridos.

5.4 Toda a comunicação entre os PCIs se dará sempre na Língua Portuguesa e, no caso de chamadas telefônicas, os números deverão ser sempre do Brasil.

## **6 Tratamento e Gestão dos Incidentes**

### **6.1 Definições de Incidente**

Incidente é toda e qualquer ocorrência que afete, degrade ou comprometa direta ou indiretamente, na totalidade ou em parte o compartilhamento de uso de rede objeto do Contrato.

### **6.2 Classificação dos Incidentes quanto ao objeto**

Os incidentes podem ser classificados em:

- a. Incidente de Rede: entende-se como aquele que afeta, no todo ou em parte, o tratamento do tráfego de dados, SMS ou de voz, não importando sua causa.
- b. Incidente de Sistemas: entende-se como aquele que afeta as trocas de informações entre as empresas, por exemplo, CDRs, arquivos TAP, logs, acesso aos sistemas de interceptação de chamadas, interface da funcionalidade de gestão de caixa postal.
- c. Incidente de Cobertura: entende-se como aquele que se relaciona à ausência ou perda de cobertura de rede da CLARO.
- d. Degradação de Qualidade: entende-se como aquele associado à rede disponibilizada para compartilhamento fora dos parâmetros de qualidade especificados.
- e. A classificação de um incidente deverá ser sempre informada no momento da abertura e somente poderá ser modificada a partir do acordo entre as Partes.

Essa classificação determinará o SLA para sua solução.

#### **6.2.1 Incidentes de Rede**

<b>Incidente</b>	<b>Descrição</b>
<b>CRÍTICO</b>	- Interrupção total do funcionamento da rede disponibilizada para compartilhamento pela CLARO à MVNO AUTORIZADA no CN (código nacional de área).
<b>MÉDIO</b>	- Interrupção igual ou maior que 50% das conexões entre a CLARO e a MVNO AUTORIZADA - Paralisação ou perda de cobertura maior que 10 % das ERBs de qualquer CN.
<b>BAIXO</b>	- Interrupção menor que 50% das conexões entre a CLARO e a MVNO AUTORIZADA no CN. - Paralisação ou perda de cobertura entre 1% e 10 % das ERBs de qualquer CN.

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

Nota:

Uma degradação de serviço é considerada significativa se:

- a. Afetar todas ou a maioria das estações móveis vinculadas ao serviço da **MVNO AUTORIZADA** na Área de Registro.
- b. Afetar o serviço de tal maneira que a qualidade percebida pelos usuários das estações móveis da **MVNO AUTORIZADA** na rede pertencente à **CLARO** seja muito menor do que a esperada (ex. taxa de sucesso de conexão de dados abaixo de 80%, mais de 25% de sessões de dados com taxa de transferência abaixo de 400 kbps em 3G ou 800 kbps em 4G, etc.).

**6.2.2 Incidentes de TI**

Incidente	Descrição
<b>CRÍTICO</b>	- Interrupção no envio de CDRs/UDRs por maior de 8 períodos de 60 minutos, sem possibilidade de recuperação dos arquivos
<b>MÉDIO</b>	- Interrupção no envio de CDRs/UDRs, mas com possibilidade de recuperação dos arquivos
<b>BAIXO</b>	- Percepção de instabilidade nos meios de acesso aos arquivos de CDRs/UDRs, porém se perda de informação.

**6.3 Procedimento para Tratamento de Incidentes**

**6.3.1 Registro do incidente**

6.3.1.1 Cabe a cada Parte, antes de acionar a outra, verificar a causa provável do incidente acionando apenas a outra quando tiver os necessários subsídios para o registro formal do incidente.

6.3.1.2 Para fins de tratamento de um incidente será considerado como horário de início o do seu registro e de encerramento aquele acordado entre os técnicos das Partes.

**6.3.2 Troca de Informações relativas aos Incidentes**

6.3.2.1 Todas as comunicações de incidentes serão centralizadas nos PCI.

6.3.2.2 Devem ser fornecidas informações suficientes para o diagnóstico dos incidentes sendo vedada a qualquer Parte a abertura de incidentes genéricos, bem como solicitar informações não comprovadamente necessárias.

6.3.2.3 A Parte notificada deverá informar o número de controle associado ao incidente para que seja facilmente acompanhado.

**6.4 Tratamento do Incidente**

6.4.1 A gestão do incidente é uma responsabilidade conjunta dos PCI que deverão sempre que solicitado informar o status de tratamento e a previsão de recuperação.

6.4.2 O Processo de Escalonamento deverá ser usado somente quando um SLA for ultrapassado ou quando houver evidências de que o SLA acordado não será atendido.

6.4.3 Os PCI são os responsáveis pelo gerenciamento do incidente e pelo Processo de Escalonamento.

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

6.4.4 As Partes se comprometem atuar em conjunto para a solução de qualquer incidente.

**6.5 Solução do Incidente**

6.5.1 Quando qualquer das Partes entender que o incidente foi solucionado, deve imediatamente informar a outra para as seguintes providências:

- a. Confirmar com a outra Parte se o incidente pode ser encerrado aceitando a solução apresentada com o corresponde fechamento do incidente.
- b. No caso de discordância, caberá à Parte discordante rejeitar o encerramento do incidente. Nesse caso, não será interrompido o tempo de solução previsto neste documento.

**6.6 Prazos para Solução dos Incidentes**

6.6.1 As Partes acordam os seguintes níveis de atendimento e solução de incidentes (SLA) para este Contrato, os quais são aplicados segundo a classificação de criticidade prevista no item 6.2. acima.

	CRÍTICO		MÉDIO		BAIXO	
Janela de Suporte	(24X7)		(24X7)		(8X5)	
Tempo de Confirmação de Registro de Incidente	<30 min.		<30 min.		60 min.	
<b>Acionamentos neutralizados dentro do SLA</b>	<b>95%</b>	<b>5%</b>	<b>95%</b>	<b>5%</b>	<b>95%</b>	<b>5%</b>
Tempo de Neutralização	< 8 h	< 12 h	< 24h	< 36 h	48h	96h
Tempo de Solução Definitiva	44 dias úteis		60 dias úteis		90 dias úteis	

Definições:

**Tempo de Confirmação de registro de Incidente:** tempo contado entre abordagem inicial da **MVNO AUTORIZADA** via e-mail e a abertura formal do incidente nos sistemas Claro.

**Tempo de Neutralização:** tempo contado entre a abertura formal do incidente nos sistemas da Claro até seu encerramento considerando que os impactos causados pelo incidente foram integralmente resolvidos não restando mais afetação à rede disponibilizada para compartilhamento. Neste caso a solução adotada pode ser provisória, mas não compromete a o compartilhamento de uso de rede objeto do Contrato nem gera outros problemas que possam ser classificados como incidente.

**Tempo de Solução Definitiva:** tempo contado entre a abertura e identificação da causa raiz com a completa recomposição do sistema afetado.

**6.6.2 Penalidade pelo descumprimento dos SLA**

6.6.2.1 O descumprimento dos SLAs previstos nesse contrato, desde que cada incidente não corresponda a um valor unitário  $\geq 1\%$  do volume de incidentes no mês, sujeita a **CLARO** às penalidades descritas no quadro a seguir:

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

Quantidade de violações em 30 dias	Penalidade	Reincidência (2º mês imediatamente consecutivo)
Abaixo de 90% do total de Incidentes “Críticos” neutralizados em até 6h.	1,5% do valor mensal do código nacional onde ocorreu o incidente	3% do valor mensal do código nacional onde ocorreu o incidente
Abaixo de 80% do total de Incidentes “Médios” neutralizados em até 24h	1% do valor mensal do código nacional onde ocorreu o incidente	2% do valor mensal do código nacional onde ocorreu o incidente
Abaixo de 80% do total de Incidentes “Baixos” neutralizados em até 96h	0,5% do valor mensal do código nacional onde ocorreu o incidente	1% do valor mensal do código nacional onde ocorreu o incidente

6.6.2.2. A **MVNO AUTORIZADA** deverá apresentar previamente à **CLARO**, conforme procedimentos previstos no Anexo II - Processos e Condições Operacionais para Gestão do Compartilhamento de Rede, por meio de relatório onde constem as identificações dos incidentes abertos junto ao Atendimento MVNO da **CLARO**, a sua apuração dos SLA para que a **CLARO** efetue a devida validação.

6.6.2.3. Os Incidentes que forem objeto de Indicadores da ANATEL, e que devidos aos impactos já tiverem sido objeto de punição à **CLARO** por parte da ANATEL, devem ser excluídos do cálculo das Penalidades estabelecidas no item 6.6.2.1 acima.

## 7 Processo de Escalonamento

7.1 O Processo de Escalonamento será usado sempre que o tempo de uma solução ultrapassar ou estiver na iminência de ultrapassar os prazos acordados nos SLA observando a previsão da tabela abaixo:

Criticidade	Gerência (Nível 2)	Direção (Nível 3)	C-Level (Nível 4)
Crítico	> 6 horas	> 8 horas	> 12 horas
Médio	> 24 horas	> 36 horas	> 48 horas
Baixo	> 96 horas	> 144 horas	N/A

7.2 Os representantes de cada um dos níveis hierárquicos aqui assinalados serão indicados pelas Partes sendo dever da cada delas manter a relação de seus representantes atualizada.

## 8 Atividade programada

8.1 Define-se como atividade programada aquela que interrompa, por um período superior a 10 (dez) minutos, o serviço a que se refere o objeto do Contrato, e cujo momento é conhecido pela Parte que a executará.

8.2 A Parte que desejar executar a Atividade Programada (Parte executante) deve notificar a outra a data, os impactos esperados, a pessoa de contato e os mecanismos de contorno para mitigar ou reduzir impactos com, pelo menos, 72 (setenta e duas) horas de antecedência.

8.2.1 Quando se tratar de atividades programadas em caráter emergencial, estas ocorrerão apenas para correção de falhas cujo grau de gravidade permita aguardar uma janela de manutenção, e devem ser notificadas, por e-mail, pela Parte executante à outra Parte;

8.3 A notificação será enviada por e-mail para o PCI da outra Parte para conhecimento sobre a realização da atividade.

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

8.4 A notificação deverá conter as seguintes informações:

- O nome de quem a originou, seu e-mail, telefone e número de fax;
- O número de referência da Atividade Programada;
- A data, hora e previsão de duração da Atividade Programada;
- Tipo de distúrbio que a Atividade Programada irá causar;
- Outras informações relevantes.

8.5 A Parte notificada poderá pleitear a alteração da data e/ou horário da atividade programa pela outra Parte, porém será única e exclusivamente da **CLARO** a prerrogativa da decisão final sobre a realização da atividade. No caso de impasse entre as Partes, o tema deverá ser tratado pelas pessoas que constam na lista de escalonamento.

8.6 Horário para Realização de Atividades Programadas

As Atividades Programadas devem ser executadas entre as 00h00m e as 06h00m (horário local). Casos excepcionais devem ser submetidos a aprovação de ambas as Partes com sua devida justificativa de execução fora do período convencional.

## 9 Disponibilidade

9.1 Disponibilidade mensal da rede deve ser superior a 99% (“noventa e nove por cento”), calculada a partir do tempo de duração de todos incidentes Críticos e o tempo de observação.

9.1.1. O tempo em que a rede ficou indisponível em função de alguma Atividade Programada não é computado no cálculo do tempo da disponibilidade.

## 10 Indicadores de qualidade

10.1. É responsabilidade da **CLARO** permitir, em sua rede, a **MVNO AUTORIZADA** a possibilidade de atingir os mesmos níveis de qualidade de serviços oferecido pela **CLARO** aos seus clientes, sendo vedado à **CLARO** qualquer tipo de tratamento que discrimine os clientes da **MVNO AUTORIZADA**.

10.2. A **CLARO** deverá disponibilizar, como item integrante do contrato, à **MVNO AUTORIZADA**, todos os contadores, dados e informações necessárias ao cálculo dos índices e indicadores de qualidade, se exigidos pela Anatel à **MVNO AUTORIZADA**, segundo resoluções, portarias, atos ou ofícios, presentes ou futuros, que integrem o feixe de obrigações da **MVNO AUTORIZADA** e que sejam diretamente relacionados ao Compartilhamento de Rede.

10.3 Os dados, contadores e informações deverão ser aquelas associadas aos clientes da **MVNO AUTORIZADA**, sempre que possível.

10.3.1 Na hipótese da impossibilidade de individualizar os dados, contadores ou informações, associadas apenas aos clientes da **MVNO AUTORIZADA**, a **CLARO** compartilhará seus próprios índices, dados, contadores ou informações, que entenda serem aplicáveis indistintamente aos clientes dela e da **MVNO AUTORIZADA**.

10.4. As Partes acordam os seguinte Níveis de Serviço (SLA) a serem acompanhados mensalmente.

Item	Indicador	Descrição/Detalhe	Como medir	Meta
1	Attach Request	Tentativas de registro na rede de dados (Rede Core 2G/3G/4G)	$\text{Attach Success Rate} = \frac{\text{Attach Successes}}{\text{Attach Successes} + \text{Attach Failures}} \times 100$	Acima 90% - Verde Entre 80,1 e 89,9% - Amarelo Abaixo 80% - Vermelho
2	Activate PDP Context	Tentativas de ativação de Contexto (Rede Core 2G/3G)	$\text{Activate PDP Context Success Rate} = \frac{\text{Activate PDP Context Successes}}{\text{Activate PDP Context Successes} + \text{Activate PDP Context Failures}} \times 100$	Acima 90% - Verde Entre 80,1 e 89,9% - Amarelo Abaixo 80% - Vermelho
3	Create PDP Context	Tentativas de criação de Contexto (Rede Core 2G/3G)	$\text{Create PDP Context Success Rate} = \frac{\text{Create PDP Context Successes}}{\text{Create PDP Context Successes} + \text{Create PDP Context Failures}} \times 100$	Acima 90% - Verde Entre 80,1 e 89,9% - Amarelo Abaixo 80% - Vermelho
4	Create Session (S11)	Tentativas de criação de Sessão (Rede Core 4G)	$\text{Create Session Success Rate} = \frac{\text{Create Session Successes}}{\text{Create Session Successes} + \text{Create Session Failures}} \times 100$	Acima 90% - Verde Entre 80,1 e 89,9% - Amarelo Abaixo 80% - Vermelho

ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede

**APÊNDICE D – PLANEJAMENTO TÉCNICO**

**1. OBJETIVO**

- 1.1. Este Anexo descreve os procedimentos a serem observados pelas Partes para o dimensionamento dos recursos de rede compartilhados, com o objetivo de planejar, atingir e manter níveis adequados de qualidade da rede disponibilizada para compartilhamento e garantir a integridade da rede da **CLARO**, na qualidade de Prestadora Origem.

**2. DIRETRIZES**

- 2.1. As **Partes** realizarão reuniões periódicas de **Planejamento Técnico Integrado de Compartilhamento de Rede (PTI-CR)** para harmonizar e tornar compatíveis as necessidades comuns das **Partes**.
- 2.2. As reuniões periódicas de PTI-CR serão trimestrais, bem como a apresentação pelo **MVNO AUTORIZADA** da projeção do tráfego para o período futuro de 12 (doze) meses.
- 2.3. Qualquer das Partes poderá convocar uma reunião de PTI-CR extraordinária, desde que observada a antecedência mínima de 7 dias (sete) dias da data pretendida para a sua realização, devendo o pedido conter a proposta de agenda de pauta e os dados inerentes a cada um dos tópicos que serão discutidos;
  - 2.3.1. A **Parte** convocada, deverá confirmar sua disponibilidade em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento da convocação;
  - 2.3.2. Caso a **Parte** convocada não aprove a data proposta para realização da reunião, deverá apresentar alternativa de data, que não poderá ser superior a 15 (quinze) dias daquela anteriormente proposta, devendo a mesma ser igualmente submetida à aprovação da outra **Parte**.
- 2.4. As reuniões de PTI-CR observarão os seguintes procedimentos:
  - 2.4.1. Análise das informações e estabelecimento de prazo para elaboração do Projeto Técnico de Compartilhamento de Rede, com as devidas atualizações;
  - 2.4.2. Elaboração de Ata de Reunião, a ser assinada por um representante designado de cada **Parte**, onde constarão todos os assuntos tratados na reunião de planejamento e à qual serão anexados os documentos técnicos pertinentes, inclusive o cronograma de implementação das expansões e/ou outras alterações acordadas na reunião.
- 2.5. As **Partes** entendem que, sempre que necessário, a topologia das conexões poderá ser alterada para atender as demandas previstas no PTI-CR.
- 2.6. As previsões e dados apresentados pelas **Partes** terão caráter confidencial e deverão ser usadas estritamente com o objetivo do planejamento do compartilhamento de rede da MNO e interligação das redes, de acordo com o Acordo de Confidencialidade celebrado entre as **Partes**.

**3. PROCESSO DO PLANEJAMENTO TÉCNICO CONJUNTO**

- 3.1. O PTI-CR será revisto trimestralmente pelas **Partes**, sempre em conjunto, quando deverão ser previstos eventos pontuais e possíveis de ensejar eventuais desequilíbrios no tráfego na rede da **CLARO**.
- 3.2. A **MVNO AUTORIZADA** apresentará, para análise e providências da **CLARO**, um relatório indicando a projeção atualizada de consumo de recursos da **CLARO** na utilização dos serviços do SMP, por tipo de serviço (Voz, SMS, Dados M2M e Dados BL Móvel) e por Área de Registro, para os próximos 12 (doze) meses.
- 3.3. Essa projeção será sempre revista e os valores efetivamente consumidos serão confrontados

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

com os previstos.

**4. DIRETRIZES DE CONTINGÊNCIA**

- 4.1. De modo a garantir a continuidade e qualidade em caso de falha nos pontos de interligação, o seguinte plano de contingência deverá ser aplicado:

**4.1.1. Pontos de Interligação**

A CLARO assegurará em sua arquitetura meios de contingência compatíveis com a disponibilidade esperada para a rede disponibilizada para compartilhamento, consoante ao previsto no Contrato.

Deverão ser interligados ao menos dois centros distintos de cada uma das **Partes**.

**4.1.2. Rede de Transmissão**

O projeto técnico de interligação entre as **Partes** necessariamente considerará o uso de meios redundantes de transmissão e incluirá dois sites da CLARO e dois da **MVNO AUTORIZADA**.

**5. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 5.1. Na ocorrência de significativas variações de tráfego ou de degradação de desempenho, as **Partes**, em reunião extraordinária, deverão adotar as ações necessárias para retomar os padrões de qualidade contratados, evitando quaisquer ações unilaterais que interfiram no compartilhamento de rede.
- 5.2. Na hipótese de ocorrência de eventos que ocasionem desvios significativos de comportamento de tráfego, exclusivamente causados por clientes da **MVNO AUTORIZADA** nos serviços objeto do Contrato, não previstos no PTI-CR, com potencial de comprometimento da qualidade e integridade da Rede da CLARO, tais como, mas não se limitando, a uso abusivo, fraude e alto volume de tráfego, a **CLARO** reserva-se no direito de atuar no tráfego, preferencialmente no ponto mais próximo da origem do evento, no limite, na respectiva área de registro, para assegurar os padrões de qualidade estabelecidos pela regulamentação em vigor.
- 5.3. As **Partes** doravante definem "qualidade" e "integridade" de rede da seguinte forma:
- "Qualidade": a Rede da CLARO estará em conformidade com os mesmos níveis de qualidade do SMP que é oferecido aos seus próprios usuários.
- "Quebra da Integridade": qualquer tipo de atuação, não prevista no PTI-CR, que atente contra o grau de serviço e a operação da Rede da CLARO, que implique em risco para a segurança do funcionamento da rede, interoperabilidade dos serviços, assim como a continuidade dos serviços prestados aos seus clientes finais.
- 5.4. No caso da **CLARO** atuar no tráfego, conforme previsto acima, a mesma deverá notificar à **MVNO AUTORIZADA**, por meio dos PCI de Nível 2, informados no Apêndice C – MPPO deste Anexo 2 de forma imediata à ocorrência, sendo previsto um prazo de até 10 (dez) dias, apresentando as razões de sua atuação.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede

**ANEXO 3**

**CONDIÇÕES OPERACIONAIS PARA GESTÃO DE SERVIÇOS**

**1. APRESENTAÇÃO**

- 1.1. O objetivo deste documento é o de apresentar as condições operacionais de gestão dos serviços, isto é, os critérios e procedimentos envolvidos no tratamento e gestão de temas e atividades interdependentes, do cotidiano, bem como de novas demandas que venham a surgir durante a vigência do relacionamento contratual em questão, considerando seus aspectos de qualidade e eficiência, financeiros, administrativos e legais.
- 1.2. Assuntos que impliquem em alterações das condições contratuais e/ou do escopo das soluções implementadas para a consecução da Representação são tratados diretamente pela Gestão de Serviços.

**2. GESTÃO DE SERVIÇOS**

- 2.1. Para obter a interação e colaboração entre **CLARO** e a **<<EMPRESA>>** durante o relacionamento contratual e gerência das operações diárias, deverão ser implantados até o lançamento comercial, as respectivas áreas de Gestão de Serviços.
- 2.2. Estas áreas terão a responsabilidade de
  - (i) definir e manter atualizado o plano de comunicação anual do relacionamento, assim como os cronogramas operacionais mensais;
  - (ii) tornar acessível os relatórios inerentes ao relacionamento;
  - (iii) manter as listas de contatos e escalonamento atualizadas;
  - (iv) manter agenda de reuniões periódicas de avaliação e revisão de assuntos intrínsecos ao relacionamento;
  - (v) tratar contestações inerentes as apurações relativas as condições comerciais do Contrato;
  - (vi) gerenciamento dos indicadores de performance;
  - (vii) estabelecimento de comitê de Gestão de Crise;
  - (viii) garantir que o contrato do SMP, assim como os planos de serviços da **<<EMPRESA>>** estejam devidamente registrados e divulgados nos sites da **CLARO** e **<<EMPRESA>>** e
  - (ix) administrar os impasses gerados por divergências de entendimento entre os interlocutores/especialistas das Partes, responsáveis, no âmbito do presente Contrato, por cada área de atuação operacional;
  - (x) tratar as alterações das condições contratuais e/ou do escopo das soluções implementadas, acarretando, entre outras coisas, custos adicionais que não possam ser assumidos diretamente pela área de atuação operacional;
  - (xi) Encaminhar e receber, observadas as disposições previstas nos itens 16.18 do Contrato de Representação, as notificações e comunicações sobre temas que interfiram nas atividades realizadas pelas Partes na consecução do objeto do Contrato de Representação, e que não sejam objeto de tratamento direto no nível de relacionamento operacional entre Partes, mencionado no item 2.1 acima;
  - (xii) promover as ações que se fizerem pertinentes, envolvendo, sempre que necessário, representantes de outras áreas das respectivas empresas, para o entendimento e equacionamento das questões que surjam durante a vigência da relação contratual, bem como para o atendimento das solicitações demandadas pela outra Parte e
  - (xiii) demais assuntos não elencados no corpo deste Contrato.



**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- 2.3. A área de Gestão de Serviço atuará em temas relacionados as áreas especialistas, sempre que houver a necessidade de uma intervenção e desde que recebido dos responsáveis das respectivas áreas, relatório e/ou ata de reunião, registrando, no mínimo:
- o tema/situação que esteja dando causa à divergência de entendimento e/ou necessidade de negociação;
  - forma pela qual o tema/situação entrou em análise e discussão entre as Partes;
  - impactos ou prejuízos que o tema/situação em discussão, se não devidamente equacionado, possa acarretar sobre as atividades das Partes na consecução do Contrato de Representação;
  - impactos ou prejuízos que o tema/situação em discussão, se não devidamente equacionado, possa acarretar no relacionamento de uma ou de outra Parte com terceiros, sejam outras prestadoras de serviços de telecomunicações, associações e outras entidades do setor de telecomunicações, parceiros, subcontratados, fornecedores, órgãos ou autoridades públicas, etc;
  - motivo pelo qual o tema/discussão está sendo objeto de recorrência, devendo ser explicitados os posicionamentos de cada Parte e respectivas justificativas;
  - quando for o caso, a estimativa dos custos envolvidos para o equacionamento do tema/situação em pauta.
- 2.3.1. Tal documentação deve ser elaborada conjuntamente pelas áreas especialistas da **CLARO** e **<<EMPRESA>>**.
- 2.4. O responsável pela Gestão de Serviço da **CLARO** deverá acionar o responsável pela Gestão de Serviço da **<<EMPRESA>>** e vice versa, sempre que necessário, de modo a atuarem conjuntamente no equacionamento dos temas/situações que tenham sido objeto de impasse entre os responsáveis das áreas especialistas promovendo, sempre que necessário, reuniões com a participação dos respectivos interlocutores/especialistas, bem como de representantes de outras áreas que possam auxiliar no equacionamento almejado.
- 2.5. Independentemente de contatos estabelecidos via telefone e/ou correio eletrônico (“e-mail”), durante as tratativas de quaisquer temas relacionados ao Contrato de Representação, os posicionamentos das Partes deverão ser registrados expressamente sempre que atingidos estágios conclusivos ou que tenham sido caracterizados impasses. O registro poderá ser feito inicialmente por meio de correio eletrônico, entre os interlocutores responsáveis pelos assuntos em discussão, sem prejuízo dos procedimentos descritos nos itens 2.3 e 2.4 acima do presente documento, sendo que a Parte receptora deve sempre responder ao e-mail a ela encaminhado, de modo a assegurar que a mensagem foi recebida e que seu conteúdo reflete corretamente o que foi discutido.
- 2.5.1. No caso de reuniões presenciais, o registro deve ser feito por meio de ata de reunião, assinada pelos participantes, sempre que possível; e na impossibilidade, por qualquer motivo que seja, da assinatura, a ata deverá ser encaminhada por e-mail aos participantes que deverão registrar sua concordância com os registros nela efetuados.
- 2.6. Na hipótese de os representantes dos níveis de gestão de contrato e de gestão comercial também não alcançarem o acordo para o equacionamento do tema/situação; ou identificarem que o equacionamento dependerá de avaliação e/ou decisão de outras “alçadas”; ou, ainda, mesmo que se alcance um acordo nesses níveis, a solução identificada acarrete a necessidade de alteração e aditamento ao Contrato de Representação, eles deverão elaborar conjuntamente um relatório executivo, expondo um breve histórico sobre o tema/situação, as ações tomadas em busca da solução, os valores e riscos envolvidos, e

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

encaminhar internamente, aos seus respectivos níveis de recorrência, a mesma versão do relatório para tomada de decisão.

### **3. PLANO DE COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES**

3.1. O plano de Comunicação a ser definido na fase de implementação, deverá garantir a transparência quanto ao gerenciamento do serviço. O plano de comunicação incluirá:

- Relatórios de Acompanhamento de Indicadores de Performance;
- Relatórios Operacionais;
- Relatórios de Apuração;
- Reuniões de Acompanhamento;
- Atualização da lista de contatos e escalonamento;
- Comunicados de interesse da Operação; e
- Demais informações de interesse da Gestão de Serviços.

### **4. CRONOGRAMA OPERACIONAL**

4.1. Com objetivo de uma melhor gestão e ao mesmo tempo visibilidade as atividades da Operação mensal, ao início de cada mês, a **CLARO** enviará a <<EMPRESA>> uma lista de atividades programadas para aquele período, com respectivas datas de execução e responsáveis.

### **5. CONTATOS E ESCALONAMENTOS**

- 5.1. Deve ser dada, a todo momento, a maior prioridade possível para evitar que assuntos ou riscos fiquem abertos por muito tempo e que possam tornar-se uma questão que precise ser escalada.
- 5.2. As áreas especialistas possuem o poder e autorização, de buscar resoluções de problemas rápidas e sustentáveis, de forma independente e prévia. Tal autonomia não isenta as áreas especialistas de darem ciência à área de Gestão de Serviços sempre que atuarem em assuntos relacionados a este Contrato.
- 5.3. Abaixo estão relacionados os contatos **CLARO** referente a Gestão dos Serviços, já a <<EMPRESA>> deverá compartilhar seus contatos durante a fase de implementação.

5.3.1. Contatos da **CLARO**:

[A INFORMAR]

5.3.2. Contato da <<EMPRESA>>:

[A INFORMAR]

5.4. A manutenção da lista de contatos e escalonamentos atualizada é de responsabilidade das áreas de Gestão de Serviços das Partes e se dará através de Comunicados, sempre que necessário.

### **6. INDICADORES DE PERFORMANCE**

6.1. A fim de monitorar o desempenho da operação as Partes poderão acordar a implementação de indicadores de performance para acompanhamento e gestão do Contrato de Compartilhamento.

### **7. GESTÃO DE CRISE**

7.1. Sempre que ocorrer um evento, por motivos internos ou externos, fora dos padrões normais de comportamento onde seja constatado iminência de grandes prejuízos no processo normal da organização, será instaurado um comitê com objetivo de amenizar as perdas no momento em que ocorre uma disrupção.

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- 7.2. Neste comitê participarão os indicados pelas Partes, estes deverão possuir autonomia para atuar na resolução dos problemas.

## **8. GESTÃO DAS NOTIFICAÇÕES**

- 8.1. Para os casos (x), (xi) e (xii) citados no item 2.2 acima, a **Notificante** deverá encaminhar e-mail à **Notificada** através dos endereços informados no item 16.12 do Contrato de Representação, contendo no mínimo:
- Campo assunto com a identificação da demanda e o respectivo tema;
  - Breve detalhamento descritivo da demanda.
- 8.2. Com base nas informações recebidas, as **Partes**, através das áreas de Gestão de Serviços atuarão na solução da demanda, envolvendo sempre que necessário outras áreas especialistas e retornando o resultado à **outra Parte**, que por sua vez deverá obrigatoriamente manifestar seu ACEITE ou apresentar justificativa fundamentada no caso de não concordar com a análise, conforme previsto no item 2.5 acima.

MINUTA

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

**ANEXO 4**

**SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

**1. APRESENTAÇÃO**

1.1. Integram o presente Anexo 4 ao Contrato de Compartilhamento, os seguintes documentos:

**Apêndice A** – Requisitos de Segurança da Informação

**Apêndice B** – Compromissos para Proteção de Dados e Privacidade dos Clientes das Partes

1.2. Os documentos listados no item 1.1 acima descrevem os requisitos, procedimentos e compromissos das Partes quanto à garantia da segurança na transmissão de informações entre as Partes, seja de forma automatizada ou não, assim como para o pleno atendimento das disposições previstas na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/18).

1.3. Qualquer das Partes poderá endereçar por meio dos Gestores de Contrato, para a devida avaliação da outra Parte, questões que eventualmente não estejam abarcadas nos apêndices A e B, mas que entenda serem pertinentes e passíveis de inclusão nos respectivos documentos por meio de aditamento contratual.

MINUTA

ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede

## APÊNDICE A – REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

### 1. OBJETIVO

Apresentar os requisitos de segurança da informação obrigatórios que deverão ser observados pelas **PARTES**, considerando o processamento, transmissão e/ou armazenamento de informações de seus clientes e colaboradores.

### 2. DOCUMENTAÇÃO DE REFERÊNCIA

Para o desenvolvimento deste documento foram considerados:

- **ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013:** Tecnologia da Informação — Técnicas de Segurança — Sistemas de Gestão da Segurança da Informação;
- **ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013:** Tecnologia da Informação — Técnicas de Segurança — Código de Prática para Controles de Segurança da Informação;
- **ABNT NBR ISO/IEC 27005:2011:** Tecnologia da Informação — Técnicas de Segurança — Gestão de Riscos de Segurança da Informação;
- **ABNT NBR ISO/IEC 27011:2008:** Técnicas de Segurança - Diretrizes para Gestão da Segurança da Informação para Organizações de Telecomunicações.
- **ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016** - Tecnologia da Informação - Técnicas de Segurança - Código de Prática para Controles de Segurança da Informação com Base ABNT NBR ISO/IEC 27002 para Serviços em Nuvem;
- **ABNT NBR ISO/IEC 27701:2019:** Tecnologia da Informação — Técnicas de Segurança — Extensão à ABNT NBR ISO/IEC 27002 para Gestão da Privacidade da Informação – Requisitos e Diretrizes;
- **CÓDIGO DE ÉTICA**, do Grupo América Móvil;
- **DECRETO Nº 8.771/2016** – Decreto que regulamenta o Marco Civil da Internet;
- **LEI Nº 12.965/2014** – Marco Civil da Internet;
- **LEI Nº 9.472/97:** Lei Geral das Telecomunicações;
- **LEI Nº 13.709/18** - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- **LEI Nº 13.853/19** – Lei que altera a LGPD e cria a Autoridade Nacional de Proteção de Dados;
- **Normas de Segurança da Claro.**

### 3. ORGANIZAÇÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- As **PARTES** devem possuir um modelo de gestão de segurança da informação, com o papel de elaborar, divulgar e atualizar as políticas e diretrizes de segurança.
- As **PARTES** devem designar um responsável pelo modelo de gestão de segurança da informação, que deverá atuar na gestão e no cumprimento das diretrizes.
- As **PARTES** devem possuir de forma clara e objetiva, uma Política de Segurança da Informação ou documento similar, onde constem diretrizes de segurança. Esta deve ser revisada periodicamente e divulgada a todos os funcionários e terceiros.
- A Política de Segurança da Informação das **PARTES** deve abordar, mas não se limitar somente aos seguintes temas:
  - a) Classificação da Informação;
  - b) Mesa e Tela Limpa;
  - c) Segurança Física;
  - d) Controle de Acesso;
  - e) Senhas;

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- f) Manuseio da Informação;
- g) Licenciamento de Software;
- h) Backups;
- i) Resposta a Incidentes;
- j) Acesso à Internet;
- k) Uso de Correio Eletrônico;
- l) Procedimentos Documentados;
- m) Gestão de Vulnerabilidades / Patches.

- As **PARTES** devem documentar e manter atualizados os processos e procedimentos internos relacionados à prestação do serviço e aos requisitos de segurança da informação.
- As **PARTES** devem realizar, durante a contratação e periodicamente, treinamentos de conscientização para seus funcionários sobre os aspectos de Segurança da Informação exigidos neste documento.
- As **PARTES** devem cumprir a legislação e regulamentações aplicáveis à prestação de serviço, particularmente a Lei Geral das Telecomunicações (9.472/1997).
- As **PARTES** devem cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados (13.709/18).
- As **PARTES** devem designar responsáveis, custodiantes e usuários das informações de seus sistemas internos.

### **3.1 INCIDENTES DE SEGURANÇA**

- As PARTES devem manter e controlar a segurança por meio de uma equipe multifuncional que coordena a identificação, o agrupamento e a resolução de problemas de segurança, independentemente da estrutura do negócio;
- Deve ser mantido um mecanismo de resposta a incidentes, de segurança e privacidade, que inclua um processo para a investigação e mitigação de:
  - Violação acidental ou deliberada de regulamentos e procedimentos internos;
  - Suspeita ou detecção de comprometimento de sistemas ou recebimento de notificação de vulnerabilidades do sistema;
  - Invasão física ou lógica dos ativos ou informações;
  - Ataques de negação de serviço em componentes.
- No caso de incidente, as PARTES devem notificar:
  - a Claro através do e-mail [csirt@claro.com.br](mailto:csirt@claro.com.br)
  - a <<EMPRESA>> através do e-mail : [e-mail <<EMPRESA>>](#)
  - Acionar o mecanismo de resposta a incidentes, a fim de mitigar os riscos
  - Garantir que os logs para análise ou perícia estejam disponíveis quando solicitados pela Claro.

### **3.2 DESENVOLVIMENTO SEGURO**

- As **PARTES** devem garantir as premissas básicas de segurança da informação (confidencialidade, integridade e disponibilidade) para todos os sistemas e/ou aplicações próprias para cumprimento

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

do objeto do Contrato que manipulem dados ou informações da outra Parte.

## **4. GESTÃO DE ACESSOS**

### **4.1 AUTENTICAÇÃO**

- Os colaboradores de cada uma das **PARTES** devem utilizar uma credencial de acesso de modo a poder reconhecer (identificação) e comprovar (autenticação) a identidade do usuário no acesso aos sistemas de informação, recursos, áreas de processamento de dados e redes de comunicações que suportam a operação das **PARTES**.
- Cada colaborador que necessitar de acesso para cumprimento do objeto do Contrato terá sua própria credencial de acesso, não sendo permitido seu compartilhamento ou utilização de usuários genéricos. Do mesmo modo, toda credencial de acesso terá um proprietário que será responsável pelas ações que sejam feitas.
- Senhas devem ser de uso pessoal e intransferível.
- Todas as credenciais de acesso que não tenham sido utilizadas durante um período máximo (parametrizável) devem ser desabilitadas. Este período deve constar na política ou procedimentos da **PARTES**.
- Todas as credenciais dos usuários que tenham sido demitidos ou que tenham os serviços descontinuados devem ser desabilitadas e mantidas por um período (parametrizável), para que não seja perdido o histórico ou logs das mesmas.
- No momento do desligamento de um colaborador das **PARTES** envolvido na operação do serviço, a Parte deve imediatamente providenciar o cancelamento de todos os acessos.

### **4.2 AUTORIZAÇÃO – APLICAÇÕES SOB GESTÃO DA CLARO**

- Todo usuário que necessitar obter uma credencial de acesso em qualquer sistema deve passar por um processo de autorização. O processo deve contemplar e formalizar todas as etapas de SOLICITAÇÃO, APROVAÇÃO, EXECUÇÃO, ENTREGA E TROCA DE SENHA.
- Os perfis dos usuários devem ser definidos de acordo com a necessidade de uso e também alinhados aos requisitos de negócios.
- Deve ser estabelecido um processo seguro para a entrega de senha.
- Os sistemas e/ou aplicações utilizados na prestação de serviço devem prever sua utilização por usuários com credenciais de acesso que possuam o mínimo privilégio necessário para exercer sua função, não devendo haver a necessidade de aumento dos privilégios destes usuários para a execução das mesmas.

## **5. REGISTRO DE AUDITORIA**

- As **PARTES** devem gerar e fornecer para a outra sempre que justificadamente solicitado, registros que identifiquem todas as ações realizadas pelos colaboradores das **PARTES** de forma que seja possível identificar qual foi o operador que executou cada ação executada, o momento de execução (data/hora) e a partir de qual equipamento foi executada.
- Os arquivos de log devem ser armazenados de forma segura e possuir restrição de acesso, principalmente nos casos de permissão de alteração e exclusão. O acesso e a leitura dos arquivos de logs devem ser restritos aos usuários autorizados.
- Não deve existir nenhum processo ou função que altere ou apague qualquer registro da trilha de auditoria, salvo o script de retenção.
- Os administradores de sistemas não devem ter permissão de exclusão ou desativação dos registros

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

(log).

- Deve ser realizado o sincronismo de relógio do ambiente a fim de assegurar a exatidão dos horários de ocorrência e credibilidade dos eventos registrados nos logs.
- Dados confidenciais utilizados na autenticação das credenciais de acesso (senhas, chaves privadas, etc.) ou na autorização dos acessos (identificações ou senhas de sessão, etc.) não devem ser registrados nos arquivos de log.
- Os ativos das **PARTES** que suportam o objeto do Contrato devem prover no mínimo, mas não se limitando a:
  - a) Login do usuário;
  - b) Data;
  - c) Hora;
  - d) Tipo do evento;
  - e) Endereço do IP e Hostname do equipamento.

## **5.1 TEMPO DE ARMAZENAMENTO**

- Os arquivos de logs de sistemas, recursos e redes que tramitem informações objeto do Contrato devem ser armazenados de forma on-line pelo período mínimo de 06 (seis) meses e 01 (um) ano off-line.
- Cada **PARTE** deve definir um processo e um responsável para a disponibilização dos arquivos de logs à outra **PARTE**.
- Uma **PARTE** poderá solicitar à outra, a qualquer momento, acesso aos arquivos de logs de sistemas, devendo a solicitação ser devidamente justificada.

## **6. PROTEÇÃO DOS DADOS**

- Todas as informações e dados pessoais e dados pessoais sensíveis de Clientes e colaboradores de cada **PARTE** devem ser criptografados no processamento, armazenamento e transmissão.
- A transmissão de dados deve:
  - a) Ser criptografada para manter a confidencialidade, integridade e rastreabilidade das informações;
  - b) Ser controlada, em conformidade com a legislação pertinente;
  - c) Estar protegida contra interceptação, cópia, modificação, desvio e destruição;
  - d) Ser utilizado um protocolo seguro e soluções para comunicação entre as partes com garantia de comunicação fim-a-fim.

### **6.1 DESCARTE**

- As informações obtidas através do objeto do Contrato, armazenadas, processadas e transmitidas, devem ser destruídas utilizando técnicas e ferramentas que impeçam a recuperação após transcorridos os prazos previstos na legislação para a manutenção das informações de acordo com a natureza das mesmas.

## **7. GESTÃO DE VULNERABILIDADES**

- Cada **PARTE** deve manter um banco de dados ou ferramenta de inventário atualizada sobre ativos tecnológicos, sistemas operacionais e softwares base instalados na empresa, que inclua as informações de fabricantes, versões, níveis de atualização de patches e, no caso de software base, o sistema operacional em que este se encontra instalado.



**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- As **PARTES** devem implementar as correções de segurança (Patches), conforme disponibilizadas pelos respectivos fabricantes dos softwares que suportam as operações.
- Cada **PARTE** deve informar à outra, quando houver ocorrências, um relatório com plano de tratamento das vulnerabilidades identificadas.
- As **PARTES** devem definir um procedimento para calcular o risco de cada vulnerabilidade identificada, considerando critérios de classificação da informação, probabilidade de exploração da vulnerabilidade e o impacto relacionado.

## **8. GESTÃO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS**

- Disponibilidade de seus ambientes, conforme contratado, considerando o tipo de atividade a ser exercida:
  - a) As **PARTES** deverão fornecer a qualquer momento, quando justificadamente solicitado pela outra **PARTE**, as informações referentes à infraestrutura que suporta as atividades, bem como o mapeamento das localidades e o nome de estações de trabalho/operação disponíveis em cada uma das localidades onde estas são prestadas uma avaliação quanto aos negócios elegíveis e prioridade de recuperação das atividades.
- As **PARTES** deverão informar uma à outra toda e qualquer alteração de infraestrutura e/ou recursos em seu ambiente de trabalho e nos ambientes de contingência que atuarem ou fizerem qualquer referência ao objeto ora contratado para o perfeito cumprimento desta cláusula.
- Cada uma das **PARTES** deverá implementar o Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio: Plano de Gestão de Crise (exemplo: crise hídrica e elétrica), Plano de Gestão de Incidente, Plano de Recuperação de Desastre, Plano de Contingência Operacional, Plano de Teste e Validação e Plano de Comunicação.
- Deverá ser definido e documentado entre os Gestores do Contrato das **PARTES** o prazo/tempo máximo e mínimo para recuperação dos dados e/ou serviços em caso de desastres, sempre que houver ocorrência.
- Poderão ser realizados testes, periodicamente ou por solicitação justificada, dos planos e elementos de contingência, com coletas de evidências.
- As **PARTES** devem garantir os backups das informações bem como realizar periodicamente testes de restauração.
- As **PARTES** devem possuir em sua respectiva infraestrutura, sistemas de contingência: geradores, nobreak, redundância de servidores de hospedagem da página web, redundância de links, redundância de equipamentos críticos para operação, refrigeração, reservatórios de água, site alternativo, etc.
- Os recursos humanos das **PARTES**, envolvidos nos Planos de Continuidade de Negócio (PCN), deverão ser treinados no tema, conforme as suas atribuições e responsabilidades nos planos.
- Devem ser identificadas as soluções táticas para suportar a restauração das atividades exigidas dentro de um tempo de recuperação desejado. Em cada caso, devem ser avaliadas as alternativas a fim de minimizar a probabilidade de um mesmo incidente afetar a solução de continuidade do negócio.
- Todo e qualquer incidente que comprometa a Continuidade dos Serviços, deve ser comunicado de imediato ao Gestor do Contrato responsável, para as providências necessárias e se necessário, acionar os respectivos Planos de Continuidade.
- Devem ser desenvolvidos e implantados procedimentos para resposta e estabilização da situação após um incidente, utilizando-se dos planos de respostas específicos para cada tipo de cenário avaliado após a realização da análise de risco.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede

## 9. SEGURANÇA LÓGICA DO AMBIENTE

Para as operações instaladas em ambientes/sites as **PARTES** devem:

- Prover monitoramento contínuo de segurança do tráfego de rede.
- Implementar regras de controle de comunicação com a internet de acordo com a necessidade da operação.
- Criar perfis de acessos para sistemas internos relacionados às operações, obedecendo aos princípios de mínimo privilégio e segregação de funções.
- Proteger as conexões de rede da empresa de outras redes externas, de acordo com as melhores práticas de Segurança da Informação (ISO 27002 e NIST).
- Os ativos de cada **PARTE** devem prover proteção contra códigos maliciosos, tais como antivírus e personal firewall (manter atualizados diariamente).
- A instalação e utilização de pontos de acesso sem fio (padrão IEEE 802.11) deve ser controlada. A interface de administração de equipamentos de rede, computadores e pontos de acesso sem fio deve ser acessada somente por usuários autorizados.
- Os pontos de acesso sem fio devem ser configurados conforme padrões seguros de comunicação (Ex.: WPA2 ou superior).
- Os ativos de cada **PARTE** envolvidos nos serviços entre as **PARTES** devem ser contemplados por um processo de Blindagem (Hardening), conforme abaixo:
  - Deverá estabelecer, documentar, publicar e disponibilizar os Procedimentos Operacionais de Segurança (Hardening) para cada tipo de ativo de tecnologia da informação que processe, armazene ou transmita informações, tais como servidores, estações de trabalho, sistemas operacionais, bancos de dados, equipamentos de rede, servidores de aplicação e assim por diante;
  - Deve-se certificar que esses procedimentos abrangem todas as vulnerabilidades de segurança conhecidas. Como fonte de informações, vulnerabilidades e controles, pode-se incluir fontes externas e confiáveis, tais como o Center for Internet Security (CIS), International Organization for Standardization (ISO), Instituto SysAdmin Audit Network Security (SANS) e National Institute of Standards and Technology (NIST).
- Em adição às diretrizes deste documento, os procedimentos operacionais de segurança devem incluir no mínimo os seguintes controles:
  - Senhas e parâmetros default, tais como senhas de root, administradores e convidados, chaves de registro, nomes de comunidade, nomes de host e outros devem ser alterados antes da disponibilização do ativo para a produção;
  - As credenciais default de acesso administrativo, privilegiado, root e similares devem ser mantidas de forma segura, preferencialmente sob duplo controle e conhecimento dividido, para o mínimo possível de funcionários;
  - Acessos não autenticados, anônimos ou de guest devem ser desabilitados;
  - Contas inativas devem ser removidas ou bloqueadas periodicamente;
  - Os ativos devem possuir apenas uma função principal;
  - Todo acesso administrativo ou de suporte realizado pela rede, ou que não seja realizado pela console física do ativo, deve estar criptografado;
  - Aplicações de IM ("Instant Messaging") não aprovadas devem ser removidas;
  - Programas de compartilhamento de dados ponto a ponto (P2P) devem ser removidos;
  - Qualquer senha privilegiada fornecida a técnicos ou auditores para ações de manutenção ou auditoria deve ser trocada imediatamente após a conclusão da manutenção ou auditoria;
  - O ativo deve possuir apenas conexões e interfaces (discada, Ethernet, WiFi, fibra ótica e outras) necessárias à sua finalidade;

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- Programas de entretenimento (jogos e similares) devem ser removidos;
- Sistemas operacionais secundários devem ser removidos do ativo;
- Os procedimentos de instalação e configuração devem ser documentados;
- O hardware dos ativos deve ser atualizado em função das necessidades de processamento, armazenamento e comunicação;
- Os ativos devem ser configurados para não realizar o boot por mídias removíveis;
- Serviços, subsistemas e outros componentes que não sejam estritamente necessários ao funcionamento do ativo devem ser removidos ou desabilitados;
- Pacotes de demonstração, exemplo e similares devem ser removidos de ativos em ambiente de produção;
- As permissões do sistema de arquivos devem ser configuradas de forma mais restritiva possível;
- O acesso a comandos e ferramentas de administração deve ser restrito ao pessoal de administração e suporte;
- Parâmetros de configuração (arquivos de configuração, chaves de registro e similares) devem ser configurados de acordo com as melhores práticas de segurança;
- A alteração de parâmetros de configuração deve ser restrita aos administradores do ativo;
- A inicialização ou operação do ativo em modo de depuração ou debug deve ser controlada e restrita a situações onde essa necessidade se justifique e deve ser ativada apenas pelos administradores;
- O conteúdo da memória RAM deve ser protegido contra descargas (ou dump) em casos de falhas ou exceções;
- O ativo deve ter proteções contra alterações não autorizadas no sistema de resolução de nomes (DNS);
- O ativo deve possuir mecanismo de sincronismo de tempo com servidores de tempo internos e estes devem receber o horário de fontes externas confiáveis;
- O roteamento entre redes deve ser desabilitado em equipamentos que não foram instalados para esta função específica;
- Serviços e aplicações devem ser executados em contexto de usuário restritivo, com apenas os privilégios estritamente necessários;
- Ativos instalados em ambiente de produção não devem possuir dados ou contas de teste, desenvolvimento ou homologação;
- Os esquemas de licenciamento de sistemas operacionais, aplicativos e outros sistemas devem ser respeitados;
- A lista de comandos, programas e ações executados automaticamente na inicialização do ativo deve ser verificada periodicamente em busca de comandos maliciosos;
- Interfaces de rede e protocolos desnecessários devem ser removidos;
- Deve haver um método de Backup das informações do sistema e o mesmo deve ser testado periodicamente;
- Somente os protocolos e sites necessários para execução dos serviços contratados devem ser liberados para acessos dos usuários;
- Desabilitar serviços e funcionalidades desnecessárias nos computadores e equipamentos de rede que suportam as operações contratadas;
- Os servidores devem ser armazenados em locais seguros;
- Restringir o acesso físico aos pontos de rede acessíveis publicamente, pontos sem fio, gateways e dispositivos portáteis;
- Os computadores devem ser bloqueados após 15 (quinze) minutos de inatividade e somente devem ser desbloqueados através da senha de acesso do usuário;

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- Os equipamentos envolvidos na operação devem possuir apenas conexões, interfaces, aplicações e dispositivos necessários à sua finalidade. As **PARTES** devem, sempre que possível, bloquear a utilização de dispositivos que permitam a gravação de informações em mídia, como por exemplo:
  - CD RW;
  - DVD RW;
  - Computadores de mão;
  - Câmeras digitais e qualquer outro tipo de equipamento que contenha recursos de fotografia;
  - Telefones celulares com câmeras;
  - iPods;
  - Tablets;
  - Gravadores;
  - Filmadoras;
  - Pen Drives;
  - Quaisquer outras mídias ou periféricos que possibilitem a gravação de informações.
- O sistema de gravação de áudio utilizado na prestação do serviço deve estar em ambiente controlado de acesso restrito.

**10. TESTES DE SEGURANÇA**

- As **PARTES** devem realizar, de comum e prévio acordo, os testes de segurança necessários, e quando justificadamente solicitado, em sistemas, sites, aplicações, etc. objeto do Contrato.
- O resultando do teste será enviado à outra **PARTE**, e a **PARTE** que não estiver em conformidade deverá retornar um plano de ação no prazo de 30 (trinta) dias informando os prazos para correção das vulnerabilidades identificadas.

**11. DILIGÊNCIAS DE CONFORMIDADE**

- Cada **PARTE** obriga-se a manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições abaixo exigidas:
  - Responder aos reportes e envio de evidências solicitadas pela outra PARTE de tempos em tempos, contendo autoavaliação (self-assessment) dos requisitos de segurança determinados em Contrato;
  - Ambientes físicos e lógicos de recebimento, tratamento e manipulação de dados/informações objeto do Contrato poderão passar por vistorias de segurança periódicas a serem definidas pelas **PARTES**;
  - Permitir aos colaboradores da outra **PARTE**, que a qualquer tempo, e desde que previamente solicitado pela **PARTE** interessada, possam proceder à verificação na outra **PARTE** de conformidade com os controles, incluídos no Contrato, bem como, permitir a análise e verificação de seus procedimentos de atendimento e habilitação dos serviços;
  - As não conformidades identificadas devem ser corrigidas e um Plano de Ação deverá ser enviado à outra **PARTE** com prazo para regularização. Vulnerabilidades classificadas como ALTA, conforme metodologia própria de análise de riscos, deverão ser corrigidas num prazo inferior a 30 (trinta) dias.

**12. ENCERRAMENTO DO CONTRATO**

- A substituição ou mesmo o término dos serviços prestados pode ocorrer a qualquer momento, para isso alguns itens de segurança devem ser seguidos:
  - Revisão do Contrato e cláusulas de confidencialidade;

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- Garantia da revogação dos acessos;
- Destruição dos dados armazenados, após transcorridos os prazos previstos na legislação para a manutenção das informações de acordo com a natureza das mesmas;
- Revisão dos planos de continuidade de negócio que envolvam as **PARTES**;
- Deve estar previsto em Contrato o prazo para que sejam feitas as devidas regularizações;
- Deve-se realizar diligência para verificar se as cláusulas do Contrato estão sendo atendidas, principalmente as referentes à destruição das informações e revogação dos acessos.

**13. DISPOSIÇÕES FINAIS**

- As **PARTES** devem preservar a informação e os ativos relacionados ao Contrato, utilizando-os estritamente para o cumprimento de suas funções e cumprindo com as políticas, normas de segurança e procedimentos definidos para a operação do objeto contratado.
- As **PARTES** são responsáveis por qualquer fraude originada em seus respectivos sistemas ou de seus contratados, em decorrência do descumprimento dos procedimentos definidos, independentemente da existência de travas sistêmicas.
- Os recursos colocados à disposição pelas **PARTES**, incluindo sistemas, aplicações e aplicativos, deverão ser utilizados para propósitos relacionados a consecução do objeto contratado, sendo proibida qualquer utilização dos recursos para fins ilegais ou profissionais diferentes da natureza para a qual o emprego de tais recursos foi previsto.
- As **PARTES** devem notificar o mais prontamente possível, sobre a ocorrência de incidentes ou eventos suspeitos que afetem ou possam afetar a segurança da informação e do negócio, mediante os procedimentos e canais definidos no ANEXO 3- Condições Operacionais para Gestão de Serviços – do Contrato de Compartilhamento de Rede.
- Está proibido tirar proveito das vulnerabilidades ou debilidades que porventura existem nos sistemas.
- As **PARTES** devem possuir solução tecnológica que integre/autentique o atendente em sistemas/aplicações envolvidos no Contrato.
- As **PARTES** não devem utilizar qualquer tipo de solução de robotização ou mesmo Front-End únicos para acessar os sistemas/aplicações envolvidos no Contrato.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede

**APÊNDICE B – COMPROMISSOS PARA PROTEÇÃO DE DADOS E PRIVACIDADE DOS  
CLIENTES DAS PARTES**

1. As **Partes** comprometem-se a cumprir integralmente as normas de proteção de dados aplicável, incluindo, mas não se limitando à Lei 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados – “LGPD”) a partir do início de sua vigência, como também a garantir que seus empregados e terceiros contratados observem seus dispositivos.
2. Cada **Parte** deverá assegurar que quaisquer Dados Pessoais que forneça à outra **Parte** tenham sido coletados em conformidade com a LGPD e deverão tomar as medidas necessárias, incluindo a prestação de informações adequadas aos titulares, bem como garantir a existência de uma base legal para que a outra **Parte** tenha o direito de tratar tais Dados Pessoais para os fins previstos no Contrato.
3. A **Parte** que receber os Dados Pessoais fornecidos pela outra **Parte** deverá tratar os Dados Pessoais somente na medida do necessário para atingir a finalidade pela qual os Dados Pessoais foram fornecidos e para cumprimento das obrigações previstas no Contrato de Compartilhamento de Rede, sendo vedada a utilização dos Dados sob qualquer outra forma, inclusive de forma individualizada, agregada e/ou anonimizada, para outros fins que não sejam os estabelecidos no Contrato. As **Partes** reconhecem que os Dados Pessoais também poderão ser tratados caso necessários para cumprimento de obrigação legal ou regulatória a qual a **Parte** esteja sujeita no Brasil ou para o exercício de direitos em processos judiciais, administrativos e arbitrais.
4. Cada **Parte** deverá usar os esforços razoáveis para assegurar que quaisquer Dados Pessoais que forneça à outra **Parte** sejam precisos e atualizados.
5. As **Partes** se comprometem a manter os registros de atividades de Tratamento de Dados e comprovação do Tratamento que realizar, em conformidade com a lei, se aplicável.
6. As **Partes** deverão manter avaliação periódica do Tratamento a fim de garantir a segurança e qualidade do objeto do contrato.
7. As **Partes** deverão assegurar que todos os colaboradores estejam sujeitos a contratos de sigilo ou obrigações profissionais ou estatutárias de confidencialidade e proteção de dados.
8. As **Partes** reconhecem e concordam que, no que diz respeito ao tratamento dos Dados Pessoais, quando atuarem na qualidade de Operador, atuarão de acordo com as orientações expressas da outra **Parte**, que atuará como Controlador, para fins de execução do Contrato, sendo responsáveis pelos atos praticados por si e seus prepostos.
9. Se uma das **Partes** receber uma reclamação, consulta ou solicitação de, ou em nome de, um titular de dados ou de autoridade reguladora em relação ao tratamento de Dados Pessoais compartilhados (incluindo, sem limitação, qualquer solicitação de acesso, retificação, exclusão, portabilidade ou restrição de tratamento de dados pessoais) de acordo com os Artigos 18 ou 52, I e IV da LGPD, deverá, imediatamente e em qualquer caso, dentro de dois (2) dias úteis, notificar a outra Parte por escrito sobre tal solicitação.
10. Cada **Parte** será individualmente responsável pelo cumprimento de suas obrigações decorrentes da LGPD e de eventuais regulamentações emitidas posteriormente por autoridade reguladora competente.
11. Cada **Parte** implementará as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para assegurar que os Dados Pessoais não serão registrados, divulgados, processados, excluídos, perdidos, danificados, alterados, utilizados ou adulterados de maneira não autorizada, acidental ou ilegal e para proteger os Dados Pessoais de acordo com a LGPD, devendo dotar seu ambiente com moderna e eficiente tecnologia de proteção de dados e de segurança.
12. Cada **Parte** deverá informar, de maneira imediata, à outra **Parte**, qualquer solicitação de correção, eliminação, anonimização ou bloqueio dos Dados Pessoais, que tenha recebido do titular, para que seja repetido idêntico procedimento em relação à própria **Parte** ou com quaisquer terceiros que tenham recebido os Dados Pessoais do titular em virtude da existência deste Contrato,

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

visando o atendimento da Legislação Aplicável, exceto nos casos em que o envio desta informação seja comprovadamente impossível ou implique esforço desproporcional.

13. As **Partes** expressamente se comprometem a tratar os Dados Pessoais Sensíveis que lhes forem confiados ou que eventualmente sejam tratados na relação direta com o Titular em estrita observância das regras específicas previstas na legislação aplicável, incluindo, mas não se limitando à LGPD.
14. Cada **Parte** se compromete, quando houver necessidade de transferência de Dados Pessoais para fora do território brasileiro, deverá, caso o país de destino não possua nível adequado de proteção de Dados Pessoais conforme determinações da ANPD, garantir que a transferência internacional seja realizada de acordo com um dos mecanismos previstos pela LGPD e demais leis aplicáveis.
15. Cada **Parte** notificará imediatamente a outra **Parte** por escrito sobre qualquer tratamento indevido dos Dados Pessoais ou violação das disposições desta Cláusula, ou se qualquer notificação for feita por uma autoridade reguladora relacionada ao tratamento dos Dados Pessoais. No caso de uma notificação nos termos desta cláusula, as **Partes** atuarão em total cooperação e prestarão assistência mútua.
16. Cada uma das **Partes** será a única responsável, independentemente da necessidade de comprovação de culpa, por eventuais Incidentes de Segurança que venham a ocorrer em relação aos Dados Pessoais tratados sob sua responsabilidade, na medida em que comprovadamente concorreu para o Incidente.
17. Em caso de Incidente de Segurança envolvendo Dados Pessoais obtidos em decorrência do Contrato de Compartilhamento de Rede, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, deverão as **Partes**, imediatamente, comunicarem-se mutuamente, através de notificação formal, conforme procedimentos previstos no item 16.11 do Contrato de Compartilhamento de Rede, bem como no seu Anexo 3 - Condições Operacionais para Gestão de Serviços, certificando-se do recebimento, contendo no mínimo, quando disponível, as seguintes informações:
  - a) data e hora do Incidente de Segurança;
  - b) data e hora da ciência pela Parte notificante;
  - c) relação dos tipos de dados afetados pelo Incidente de Segurança;
  - d) quantidade e relação de Titulares afetados pelo Incidente de Segurança;
  - e) dados e informações de contato do Encarregado de Proteção de Dados para fornecer outras informações sobre o Incidente de Segurança;
  - f) descrição das possíveis consequência do Incidente de Segurança;
  - g) indicação das medidas adotadas, em andamento, e futuras para reparar o dano e evitar novos Incidentes de Segurança;
18. Caso a **Parte** não disponha de todas as informações elencadas no item 14 acima no momento do envio da notificação, deverá encaminhá-las gradualmente, desde que o envio de todas as informações não exceda o prazo de 24 (vinte e quatro) horas a partir da ciência do incidente.
19. As **Partes** são responsáveis pelos danos diretos comprovadamente causados à outra **Parte**, excluindo danos indiretos, lucros cessantes e insucessos comerciais. Em caso de descumprimento de qualquer obrigação prevista nesta Cláusula ou em caso de Incidente de Vazamento que imponha o dever à **Parte** inocente de indenizar o titular dos Dados Pessoais ou quaisquer terceiros, deverá a **Parte** infratora responsabilizar-se por ressarcir a **Parte** Inocente pelas despesas incorridas pela **Parte** inocente.
20. Caso uma **Parte** tenha necessidade de compartilhar com terceiros os Dados Pessoais recebidos pela outra **Parte**, independentemente do motivo, deverá referida **Parte** impor a tais terceiros o dever de, no mínimo, cumprir com as obrigações estabelecidas no Contrato bem como na legislação aplicável, sendo inclusive, responsável, perante a outra **Parte**, pelas atividades de

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

Tratamento de Dados Pessoais exercidas pelo terceiro contratado e por eventuais Incidentes de Segurança.

21. Os Dados Pessoais coletados serão utilizados e mantidos durante o período de vigência do Contrato, ou em caso de necessidade de cumprimento de obrigação legal ou regulatória, pelos prazos necessários para o exercício de direitos em processos judiciais e administrativos.
22. Na hipótese de término do Contrato de Compartilhamento de Rede, cada Parte deverá, em caráter definitivo, excluir, anonimizar e/ou bloquear acesso aos Dados Pessoais que tiverem sido tratados em decorrência do Contrato, salvo se referida **Parte** tiver base legal, de acordo com a Legislação Aplicável, para continuar o tratamento dos Dados Pessoais.
23. Nesta Cláusula, os termos iniciados em maiúsculo e não definidos no Contrato deverão possuir o significado a eles atribuídos e devem ser interpretados segundo as leis aplicáveis de proteção de dados.
24. Para os fins deste Contrato, cada **Parte** será tida como controladoras de dados pessoais dos clientes e usuários.

MINUTA



ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede

**ANEXO 5**

**Definições**

**1. PRINCÍPIO GERAL**

- 1.1 O presente Anexo 5 – Definições, que integra o Contrato de Compartilhamento de Rede para RV-SMP entre a **CLARO** e a **<<EMPRESA>>**, constitui um glossário indicativo de definições, siglas e termos técnicos ou de uso específico, empregados no Contrato e/ou seus anexos a fim de facilitar a compreensão das condições contratuais, incluindo, mas não se limitando, aos direitos e obrigações de cada uma das Partes ao longo da vigência do Contrato.
- 1.2 As definições e termos técnicos apresentadas neste Anexo 5 têm significado idêntico ao estabelecido na legislação e regulamentação aplicável.
- 1.3 As definições e termos que não estiverem explicitados no presente anexo deverão assumir as definições do Glossário de Direito das Telecomunicações, constante do site da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

**2. DEFINIÇÕES**

- 2.1 **2G:** 2ª Geração de tecnologia de rede móvel padronizada pelo 3GPP.
- 2.2 **3G:** 3ª Geração de tecnologia de rede móvel padronizada pelo 3GPP.
- 2.3 **4G (LTE):** 4ª Geração de tecnologia de rede móvel padronizada pelo 3GPP.
- 2.4 **Acesso ou Acesso de Rede:** conjunto de meios que permitem a uma estação móvel acessar ou ser acessado por estações móveis ou fixas.
- 2.5 **Área de Registro:** área geográfica contínua, definida pela Anatel, onde é prestado o SMP, tendo o mesmo limite geográfico de Área de Tarifação, onde a Estação Móvel do SMP é registrada;
- 2.6 **Atendimento ao Cliente:** atendimento às chamadas de clientes de uma operadora por meio de sua Central de Atendimento, correspondências, e-mail, website ou de qualquer outro meio utilizado para atendimento de todos os seus clientes do SMP, para reclamações, sugestões, solicitação de informações adicionais ou de serviços técnicos.
- 2.7 **APN (Access Point Name):** endereços oferecidos para que um equipamento terminal (computador, celular, tablet) acesse a rede de transmissão de dados da operadora, permitindo, por exemplo, o acesso à Internet.
- 2.8 **APP:** Refere-se aos aplicativos e utilitários instalados e utilizados principalmente em dispositivos móveis como celulares, tablets e e-readers.
- 2.9 **CDR, UDR ou xDR - Detailed Record:** arquivo que contém todos os dados e as informações das chamadas efetuadas pelo Cliente, utilizado para a tarifação e faturamento dos Serviços prestados;
- 2.10 **Cliente:** qualquer pessoa que tenha aderido ao Serviço Móvel Pessoal com qualquer uma das Partes deste Acordo;
- 2.11 **Clientes Diretos CLARO:** Pessoas físicas ou jurídicas que contratam o SMP diretamente com a CLARO sem participação da MVNO AUTORIZADA.

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- 2.12 **Cientes(s) de RV-SMP:** clientes(s) que celebrar(em) Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal – SMP com a MVNO AUTORIZADA.
- 2.13 **Cobilling ou Cofaturamento:** serviço prestado por uma prestadora (normalmente a operadora da rede a que pertence o terminal de usuário, e denominada "contratada") a outra prestadora (normalmente de serviços de longa distância, e denominada "contratante") para a realização do faturamento, arrecadação e repasse dos valores correspondentes a utilização pelos usuários da contratada dos serviços da contratante. Para a execução do serviço de cofaturamento a contratada recebe, por meio de procedimentos acordados entre as Partes, os CDRs/UDRs da contratante já tarifados, bem como as informações para o cumprimento das normas fiscais.
- 2.14 **Comitê Executivo:** comitê formado pelos diretores e/ou vice-presidentes das Partes, ou representantes por eles expressamente indicados, e que tem como objetivo realizar as negociações de alto nível entre as Partes, bem como atuar, sempre que instado, na tentativa da resolução dos conflitos entre as Partes, previamente à apresentação e propositura de demandas perante à ANATEL, outras entidades e órgãos administrativos e/ou o Poder Judiciário relacionadas ao presente Contrato de Compartilhamento de Rede. As tratativas do Comitê deverão ocorrer com a presença concomitante de representantes com o mesmo nível de cargos e poder de decisão dentro de suas respectivas empresas.
- 2.15 **CS-Core** (Circuit Switching Core): refere-se, basicamente, aos elementos de rede com comutação de circuitos, envolvidos no serviço de voz.
- 2.16 **Dados Banda Larga Móvel (Dados "Human use"):** utilização do serviço de Comunicação de Dados por meio da rede de serviço móvel, com uso humano, massivo (alto tráfego de dados mensal/terminal), comumente por meio de Smartphones e Modems de Banda Larga, mas não se limitando a estes tipos de dispositivos.
- 2.17 **Dados M2M/IoT:** utilização do serviço de Comunicação de Dados por meio da rede de serviço móvel, para transações entre máquinas, automáticas ou com interferência de operação humana, abrangendo ainda o suporte a serviços de Telemetria e IoT ou similares.
- 2.18 **Embeeded SIM ou eSIM:** formato de cartão não removível, referências JEDEC Design Guide 4.8, SON-8, ETSI TS 103 383 V12.0.0 e GSMA SGP.22 V1.0, C = 6.00mm / L = 5.00mm / P = <1.00mm".
- 2.19 **Parte Credora:** Parte a qual é devido valor, pela Entidade ou Parte Devedora, em função do uso de exploração industrial da rede da Entidade ou Parte Credora, na realização de uma chamada ou dos demais serviços previstos neste contrato;
- 2.20 **Parte Devedora:** Parte que deve valor à Entidade ou Parte Credora, pelo uso de exploração industrial da rede desta última, na realização de uma chamada ou dos demais serviços previstos neste contrato;
- 2.21 **ICCID** (Integrated Circuit Chip Card Identification): número serial de identificação única e mundial do chip do SIM Card.
- 2.22 **IMEI** – International Mobile Equipment Identity: identidade internacional de equipamento móvel. É utilizada para identificar de forma única o equipamento Terminal Móvel na rede;
- 2.23 **IMSI** – International Mobile Subscriber Identity: código de Identificação Internacional de Acesso Móvel que identifica, de forma unívoca, o Acesso Móvel do Usuário, de modo a possibilitar a execução correta do registro, busca e processamento da comunicação, no âmbito nacional e internacional. O IMSI é formado por 3 campos:

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

- Código móvel do país (Mobile Country Code – MCC) com três dígitos que identifica a operadora de telefonia móvel em um certo país;
- Código da rede móvel (Mobile Network Code – MNC) com dois dígitos que identifica a rede do assinante móvel;
- Número de identificação do assinante móvel (Mobile Subscriber Identification Number – MSIN) com até dez dígitos;

- 2.24 **Interoperabilidade de SMS:** interconexão entre as redes das Partes para possibilitar o envio e recebimento de SMS entre os Clientes das mesmas;
- 2.25 **Interoperabilidade:** conjunto de características técnicas comuns que assegura o provimento de serviços através de redes de telecomunicações;
- 2.26 **Mediação:** sistema intermediário entre os elementos de rede e sistemas de processamento que tem como finalidade a formatação dos dados e agregação ("enriquecimento") de outras informações que serão interpretadas pelo sistema de tarifação, Business Intelligence, etc.
- 2.27 **MSIN/MSISDN** (Mobile Station International Integrated Service Digital Network): Número de identificação do assinante móvel, que o identifica de forma única, e que é designado pela prestadora conforme regulamentação da ANATEL;
- 2.28 **NFFST-** Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações: é o documento fiscal, de emissão obrigatória, por lei, pela prestadora dos serviços de telecomunicações, onde constam o(s) serviços(s) de contratado(s), valores de franquia e consumo, bem como os tributos incidentes;
- 2.29 **Operação de Teste Pré-Lançamento**”: para fins do Contrato de Compartilhamento, significa o período durante o qual a MVNO AUTORIZADA operará em modo de teste controlado para aferição do desempenho dos recursos e integrações disponibilizadas para a prestação dos serviços objeto da Representação.
- 2.30 **Portabilidade:** facilidade de rede que possibilita ao usuário de serviço de telecomunicações manter o Código de Acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço.
- 2.31 **PGA:** Plano Geral de Autorizações do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução n.º 321/2002-ANATEL.
- 2.32 **Plano de Serviço:** planos de oferta obrigatória ou alternativa, não discriminatórios, destinados a todos os usuários ou interessados no serviço de SMP;
- 2.33 **Ponto de Contato de Incidente (PCI):** área designada pela Parte como responsável único pelo recebimento e processamento dos Incidentes;
- 2.34 **Prestadora:** pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações;
- 2.35 **Processo de Escalonamento:** processo que visa, no caso de insuficiência da solução da anormalidade da rede notificada, nos prazos acordados, o acionamento de contatos das partes se constituam em níveis hierárquicos superiores, de forma a declarar a urgência e criticidade da falha ainda não restabelecida.
- 2.36 **PS-Core** (Packet Switched Core): refere-se, basicamente, aos elementos de rede com comutação de pacotes, envolvidos no serviço de dados.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede

- 2.37 **RADIUS (Remote Authentication Dial In User Service):** protocolo contido em um elemento de rede que fornece o serviço de gerenciamento centralizado de Autenticação, Autorização e Contabilização (Accounting, em inglês), tendo três funções básicas: (i) autenticação de usuários ou dispositivos antes da concessão de acesso à rede; (ii) autorização de outros usuários ou dispositivos a usar determinados serviços providos pela rede, e (iii) fornecimento de informações sobre o uso de serviços da rede.
- 2.38 **Rede da CLARO:** Para fins do presente Contrato de Compartilhamento, define-se como “Rede da CLARO” todos os recursos integrantes da rede SMP da CLARO, e que sejam de titularidade da CLARO que possam ser disponibilizados para a prestação do SMP pela **MVNO AUTORIZADA**.
- 2.39 **Roaming:** Serviço que permite a uma Estação Móvel visitante acessar ou ser acessada pelo Serviço Móvel Pessoal em um sistema visitado;
- 2.40 **Serviço Móvel Pessoal (SMP):** serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras estações;
- 2.41 **Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)** - serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;
- 2.42 **Serviços Adicionais ou Serviços de Valor Adicionado (SVA):** serviços adicionais aos Serviços Básicos fornecidos pela Prestadora do SMP ao seu Cliente mediante subscrição, conforme definido no Contrato;
- 2.43 **SMS para uso operacional:** utilização do serviço de mensagens curtas de texto, utilizando unicamente o protocolo MAP de sinalização, não sendo destinado a troca de mensagens entre usuários da CLARO e da PROPONENTE (P2P) e nem A2P, e também não abrangendo a Interoperabilidade de SMS entre as SMS-C das Partes.
- 2.44 **SMS P2P:** utilização do serviço de mensagens curtas de texto para comunicação entre usuários (uso humano) tanto da MVNO AUTORIZADA, quanto entre eles e usuários de outras operadoras, não abrangendo a Interoperabilidade de SMS entre as SMS-C das Partes.;
- 2.45 **SIM Card** – Subscriber Identity Module: tipo de smart card (cartão inteligente), especialmente projetado para telecomunicações, que é utilizado em aparelhos celulares para identificar o usuário para o sistema, consistindo de um cartão plástico que suporta um microcomputador, com portas de entrada e saída, memórias e sistema operacional, com mecanismos de segurança incorporados. O cartão é visualmente identificado pelo número serial do chip que é único mundialmente, gravado no corte plug-in.
- 2.46 **SLA (Service Level Agreement):** Acordo de Nível de Serviço, é a especificação, em termos mensuráveis e claros, de todos os serviços que o contratante pode esperar do contratado na relação contratual e expressa termos de compromisso, metas de nível de serviço, suporte técnico, prazos contratuais, dentre outros aspectos, como penalidades no caso de não atingimento dos níveis compromissados.
- 2.47 **Tarifação:** é o processamento dos dados fornecidos pela bilhetagem (CDR/UDR) para cálculo do valor monetário do serviço utilizado pelo usuário.

**ANEXO II – Minuta de Contrato de Compartilhamento de Rede**

**2.48 Terminal Móvel / Estação Móvel:** estação de telecomunicações do SMP que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado.

MINUTA