

## 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 **MVNO AUTORIZADA** 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 **MVNO AUTORIZADA** estejam devidamente registrados e divulgados nos sites da **CLARO** e **MVNO AUTORIZADA** 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 14.17 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.

- 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 MVNO AUTORIZADA**.
- 2.4. O responsável pela Gestão de Serviço da **CLARO** deverá acionar o responsável pela Gestão de Serviço da **MVNO AUTORIZADA** 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 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 **MVNO AUTORIZADA** 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 **MVNO AUTORIZADA** deverá compartilhar seus contatos durante a fase de implementação.

5.3.1. Contatos da **CLARO**:

[INCLUIR]

5.3.2. Contato da **MVNO AUTORIZADA**:

[INCLUIR]

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.
- 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 14.11 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.