

## **ANEXO 1**

### **QUESTÕES COMERCIAIS E GOVERNANÇA ENTRE AS PARTES**

#### **1. APRESENTAÇÃO**

- 1.1. Integram o presente Anexo 1 ao Contrato de Representação, os seguintes documentos:
  - 1.1.1. Apêndice A – Questões Comerciais, Procedimentos de Faturamento, Cobrança e Contestações;
  - 1.1.2. Apêndice B – Relatórios de Apuração e Modelos de Documentos;
  - 1.1.3. Apêndice C – Matriz de Responsabilidades
  - 1.1.4. Apêndice D - Condições Operacionais para Gestão de Serviços.

#### **2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Os significados das siglas e termos técnicos utilizados neste Anexo, assumirão as definições explicitadas no Anexo 4 – Definições – do Contrato de Representação, sendo que os termos e definições que não estiverem explicitados no referido Anexo 4 deverão assumir as definições do Glossário de Direito das Telecomunicações, constante do site da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

## ANEXO 1 – Apêndice A

### QUESTÕES COMERCIAIS, PROCEDIMENTOS DE FATURAMENTO, COBRANÇA E CONTESTAÇÕES ENTRE AS PARTES

#### 1. APRESENTAÇÃO

1.1. O presente Anexo 1 do Contrato de Representação para Prestação do Serviço Móvel Pessoal por Meio de Rede Virtual entre a **CLARO** e a **CREDENCIADA** apresenta a estrutura básica proposta pela **CLARO** para a definição dos valores a serem praticados para a comercialização do RV-SMP pela **CREDENCIADA**, considerando as características e volumetrias a serem apresentadas pela **CREDENCIADA**, bem como as responsabilidades que vierem a ser assumidas por cada uma das Partes para a consecução do Contrato.

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

2.1. Tomando como base a “Matriz de Responsabilidades” estabelecida pelas Partes durante o processo de negociação, bem como outras informações e esclarecimentos que venham a surgir durante tal processo, a **CLARO** apresentará os critérios de pagamento do Serviço de Configuração de Rede, Sistemas de TI e Processos (“Setup Fee”), a fim de remunerar as atividades envolvidas no desenvolvimento e integração dos sistemas de Tecnologia da Informação (TI) e de elementos de rede com a finalidade de viabilizar a prestação do SMP por meio de Rede Virtual –RV-SMP pela **CREDENCIADA**, de acordo com o objeto do Contrato. Via de regra, o pagamento do Setup Fee obedecerá o cronograma apresentado na Tabela I abaixo:

**Tabela I – Cronograma de pagamento do Setup Fee**

Valor da Parcela	% SETUP FEE	Data de vencimento
R\$ x.xxx.000,00 (xxx milhões de Reais)	50%	2 (dois) dias úteis após a data da assinatura do Contrato de Compartilhamento
R\$ x.xxx.000,00 (xxx milhões de Reais)	50%	2 (dois) dias úteis após a homologação do Contrato de Representação pela ANATEL

2.1.1. Sobre o valor estabelecido no Item 2.1 acima serão acrescidos os tributos incidentes, encargos de qualquer natureza, bem como outros custos direta ou indiretamente incidentes sobre a execução do “Setup Fee”, sendo responsabilidade única e exclusiva da **CLARO** os respectivos recolhimentos.

2.2. O atraso no pagamento de qualquer parcela do Setup Fee por prazo superior a 15 (quinze) dias do seu vencimento, poderá ensejar a revisão do cronograma de desenvolvimento e entrega da solução técnica pela **CLARO**. E se o atraso for superior a 30 (trinta) dias, o Contrato poderá ser rescindido pela **CLARO**, sendo que:

- (i) se o atraso for referente à primeira parcela, não será imputada à **CREDENCIADA** 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 **CREDENCIADA** à **CLARO**;
- (iii) Em qualquer das duas hipóteses acima, a **CLARO** comunicará à ANATEL sobre a rescisão do Contrato por motivo de inadimplência da **CREDENCIADA**.

- 2.3. Sempre que, por solicitação pela **CREDENCIADA**, houver alteração do escopo definido para a Representação, 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.

### 3. CONDIÇÕES COMERCIAIS DA REPRESENTAÇÃO

- 3.1. A **CREDENCIADA** assumirá o compromisso de geração de receita bruta mínima anual ("Compromisso Mínimo"), no valor de R\$ **xx.000.000,00 (valor por extenso)**, por cada período de 12 meses durante a vigência do Contrato, sobre os serviços mencionados no item 1.1.1 do Contrato de Representação.
- 3.1.1. O valor de **R\$ xx.000.000,00 (valor por extenso)** não é cumulativo, sendo que a apuração se dará anualmente.
- 3.1.2. O compromisso mínimo referente ao primeiro período de 12 (doze) meses inicia-se na data de assinatura do primeiro Termo de Aceitação, observadas as disposições previstas nos itens 5.1.12, 5.1.13 e 5.1.13.1 do Contrato de Representação.
- 3.1.3. O não cumprimento do Compromisso Mínimo dos valores mencionados no item 3.1, dentro de seus respectivos prazos, sujeitará a **CREDENCIADA**, independente de aviso, às penalidades previstas Cláusula Oitava – Penalidades – do Contrato de Representação assim como Cláusula Décima – Extinção do Contrato.
- 3.1.4. A **CREDENCIADA** arcará com a inadimplência dos Clientes de RV-SMP atendidos por meio da Representação, bem como com eventuais perdas por fraudes, exceto na hipótese de eventuais fraudes internas cujas ocorrências tenham se dado comprovadamente devido a fragilidades sistêmicas da **CLARO** ou ações de seus colaboradores.
- 3.2. A **CREDENCIADA** também pagará à **CLARO**, a título de garantia de receita, quantia equivalente ao volume vendas, em Reais, previsto pela **CREDENCIADA** para cada período de 1 (um) mês, considerando tanto novas ativações quanto renovações de planos de serviço pelos Clientes de RV-SMP.
- 3.2.1. Fica avençado que o primeiro pagamento a ser realizado pela **CREDENCIADA** será no valor mínimo, de **R\$ xxx.000,00 (valor por extenso)**, devendo o mesmo ser efetuado no prazo de 5 (cinco) dias a partir data de assinatura do Termo de Aceitação.
- 3.2.2. Para os demais meses, a quantia a ser antecipada a cada mês pela **CREDENCIADA** à **CLARO** será a resultante da previsão de vendas da **CREDENCIADA** no mês (ativações e renovações), somado ao volume de vendas realizadas no mês anterior, observando-se sempre a manutenção de um saldo mínimo de reserva de R\$ **xxx.000,00 (valor por extenso)** em poder da **CLARO** a título de garantia de receita.
- 3.2.2.1. Na hipótese do volume de vendas, em Reais, previsto pela **CREDENCIADA** ser superior ao valor por ela previsto inicialmente, a **CREDENCIADA** deverá efetuar, até a data prevista no item 7.2 abaixo, o pagamento do valor complementar para a manutenção do saldo mínimo de reserva, condição esta necessária para que possam ser realizadas novas ativações ou renovações de planos de serviço de Clientes de RV-SMP.
- 3.2.2.2. Na hipótese do volume de vendas, em Reais, realizado pela **CREDENCIADA** consumir a totalidade do saldo mínimo de reserva antes da data prevista no item 7.2 abaixo, a **CREDENCIADA** deverá realizar imediatamente um pagamento complementar de modo a não comprometer as ativações ou renovações de planos de serviços de Clientes de RV-SMP.
- 3.2.3. Em nenhuma hipótese haverá devolução pela **CLARO** de qualquer quantia paga pela **CREDENCIADA** a título de garantia de receita.

#### 4. REMUNERAÇÃO DA CREDENCIADA

<<As Partes estabelecerão, em comum acordo, as condições de remuneração da **CREDENCIADA**, considerando a “Matriz de Responsabilidades” estabelecida pelas Partes durante o processo de negociação, o “Compromisso Mínimo” assumido pela **CREDENCIADA**, bem como outras informações e esclarecimentos que venham a surgir durante as negociações entre as Partes.>>

#### 5. CRITÉRIOS DE APURAÇÃO MENSAL

- 5.1. A apuração dos valores da remuneração da **CREDENCIADA** em função do presente Contrato de Representação será realizada pela **CLARO** com base nos itens e respectivos relatórios periódicos mensais, e cujos detalhamentos encontram-se no Apêndice B deste Anexo 1, a serem gerados pela **CLARO**.
- 5.2. A apuração mensal da remuneração da **CREDENCIADA**, considerando condições e termos estabelecidos no item 4.1 acima, será efetuada da seguinte forma:

<<Os critérios serão definidos com base nas condições de remuneração da **CREDENCIADA** negociadas>>

5.2.1. O valor resultante da operação acima corresponderá ao valor bruto que será faturado pela **CREDENCIADA** contra a **CLARO**.

5.2.2. A apuração da remuneração acima descrita será efetuada com base nos eventos e tráfego apurados para cada serviço objeto deste Contrato dentro dos ciclos de faturamento encerrados entre o 1º (primeiro) e o último dia do mês em apuração.

5.2.2.1. Os relatórios poderão conter eventos e tráfego de até 3 (três) meses anteriores ao mês de apuração.

5.2.2.2 Os relatórios referentes ao item 4.1 acima, e a memória de cálculo referente às apurações da remuneração descrita no item 5.2 supra, serão enviados até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês em apuração, pela **CLARO** à **CREDENCIADA**, por correio eletrônico por esta indicado, sendo que o atraso da referida apresentação ou envio, não invalidará a necessidade de pagamento dos valores apurados pela **CLARO**.

5.2.2.3 Na impossibilidade de apresentação pela **CLARO** dos relatórios e da memória de cálculo no prazo estipulado no item 5.2.2.2 acima, as remunerações referentes ao mês em questão se darão por meio do cálculo da média ponderada dos valores dos últimos 3 (três) meses, aplicando-se os seguintes fatores de ponderação:

- 1 (um) para o antepenúltimo mês apurado;
- 2 (dois) para o penúltimo mês apurado; e
- 4 (quatro) para o último mês apurado.

5.2.2.4 Os valores de remuneração apurados na forma definida no item 5.2.2.3 acima serão tratados como “antecipação” e as diferenças apuradas entre tais valores e os valores efetivos (valores apurados tão logo sejam apresentados os relatórios e a memória de cálculo pela **CLARO**) deverão ser objeto de “compensação” de efeitos meramente financeiros na apuração do mês subsequente, resguardadas, em todas as circunstâncias, as obrigações fiscais decorrentes da legislação em vigor.

5.2.2.5. A primeira apuração das remunerações das Partes poderá ocorrer em até 90 (noventa) dias após efetuado a primeira ativação do Cliente de RV-SMP, porém retroativamente à data da primeira ativação.

- 5.3. Os valores constantes nas faturas dos Clientes de RV-SMP referentes aos serviços listados no item 1.2 do Contrato não fazem parte do Compromisso Mínimo e nem das apurações dos valores de remuneração das Partes.

## 6. FATURAMENTO E COBRANÇA

- 6.1. A **CLARO** deverá encaminhar à **CREDENCIADA** o documento fiscal (Nota fiscal modelo **XX**) referente à parcela do Setup Fee, no valor definido no item 2.1 acima, com antecedência de pelo menos 5 (cinco) úteis dias da data de vencimento da respectiva parcela, conforme definido na Tabela I acima.
- 6.2. A **CLARO** deverá encaminhar à **CREDENCIADA** no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a realização da transferência financeira pela **CREDENCIADA**, a respectiva Nota de Crédito, conforme modelo previsto no Apêndice B do Anexo 1 do Contrato de Representação, referente à quantia paga pela **CREDENCIADA** em decorrência das condições estabelecidas no item 3.2 e seus subitens acima.
- 6.3. A **CREDENCIADA** deverá encaminhar à **CLARO**, o documento fiscal referente ao valor referente à sua remuneração, apurado conforme o item 5.2 acima, em até 3 (três) dias úteis antes da data estipulada no item 7.3 deste Apêndice
- 6.4. Os documentos descritos nos itens 6.1 a 6.3 acima deverão ser encaminhados aos respectivos destinatários de cada Parte, conforme indicado a seguir:

	CLARO	CREDENCIADA
Nome		
Cargo		
Endereço		
Telefone		
email		

- 6.5. A **CLARO** será responsável pela emissão da Nota Fiscal de Serviços de Telecomunicações relativa aos serviços prestados no âmbito do Contrato de SMP e/ou Outros Serviços porventura contratados da **CLARO**, conforme modelo definido na legislação, e, por conseguinte, arcará também com o recolhimento dos tributos incidentes sobre os serviços inerentes ao SMP.
- 6.6. Os critérios de destaque e/ou recolhimento dos tributos incidentes sobre os serviços prestados pela **CREDENCIADA** deverão observar os ditames definidos na legislação aplicável.
- 6.7. Os tributos e contribuições previdenciárias que sejam devidos em decorrência direta ou indireta do Contrato de Representação ou de sua execução são de exclusiva responsabilidade do contribuinte assim definido na norma tributária, sem direito a reembolso. As Partes, quando fontes retentoras, deverão descontar e recolher, nos prazos estabelecidos na legislação, dos pagamentos que efetuarem, os tributos e contribuições previdenciárias a que estejam obrigadas pela legislação vigente.
- 6.8. 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 **CREDENCIADA** e relacionadas ao objeto contratado, a **CREDENCIADA** 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.

- 6.9. Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, desde que incidentes diretamente sobre a remuneração da **CREDENCIADA**, poderão ensejar na revisão da referida remuneração para mais ou para menos, conforme o caso, mediante acordo prévio entre as Partes.

## 7. PAGAMENTOS E CONTESTAÇÕES DE VALORES

- 7.1. O pagamento do Setup Fee deverá ser realizado pela **CREDENCIADA**, nos prazos previstos na Tabela I acima, observado o disposto no item 6.1 supra.
- 7.1.1. O não pagamento dos valores constantes da Tabela I acima, dentro de seus respectivos prazos, sujeitará a **CREDENCIADA**, independente de aviso, às penalidades previstas Cláusula Oitava – Penalidades – do Contrato de Representação assim como Cláusula Décima – Extinção do Contrato.
- 7.2. Os pagamentos referentes à manutenção do saldo mínimo de reserva para garantia de receita, previsto no item 3.2.2 acima, deverão ser realizado pela **CREDENCIADA** até o **dia DD (extenso)** de cada mês, ou primeiro dia útil subsequente, na hipótese do dia **DD** recair em sábados, domingos ou feriados nacionais, exceto na hipótese prevista no item 3.2.2.2 acima, quando o pagamento deverá ser realizado imediatamente.
- 7.3. O pagamento da remuneração mensal apurada conforme item 5.2. acima será feito pela **CLARO** até o dia 20 (vinte) de cada mês, ou primeiro dia útil subsequente, na hipótese do dia 20 recair em sábados, domingos ou feriados nacionais.
- 7.4. Os pagamentos dos valores devidos por uma Parte à outra deverão ser efetuados pela Parte Devedora por meio de depósito bancário ou ordem de pagamento, identificados, em fundos de disponibilidade imediata, a favor da Parte Credora, nas contas-correntes abaixo indicadas por cada Parte:

	CLARO	CREDENCIADA
Banco		
Agência		
N.º da conta		

- 7.5. Em caso de atraso na apresentação de documento fiscal pela **CREDENCIADA** ou em caso de envio em desconformidade com as regras legais e/ou procedimentais indicadas no presente documento, o vencimento será prorrogado observado o cronograma de pagamentos da **CLARO**.
- 7.6. A falta de pagamento, pela Parte Devedora, dos valores incontroversos, ensejará a incidência das penalidades previstas nos itens 8.1.1 a 8.1.3 do Contrato de Representação sobre a parcela incontroversa a partir do 1º (primeiro) dia de atraso, sem prejuízo das demais sanções e medidas previstas no Contrato de Representação.
- 7.7. As importâncias que vierem a ser devidas, decorrentes de aplicação das penalidades pecuniárias, serão cobradas pela Parte prejudicada por meio de apresentação de documento de cobrança à Parte infratora, o que deve ser feito com antecedência de pelo menos 3 (três) dias úteis de antecedência da data prevista para o pagamento.
- 7.8. A contestação de quaisquer dos valores resultantes da apuração prevista na cláusula 3.2. do presente Anexo poderá ocorrer nas seguintes hipóteses:
- 7.8.1. Se  $(A - B) / A > 1\%$  (um por cento), onde:

A = valor apresentado pela **CLARO** para o item em divergência;



ANEXO 1 - QUESTÕES COMERCIAIS E GOVERNANÇA ENTRE AS PARTES

B = valor apurado pela **CREDENCIADA** para o item em divergência.

- (i) As contestações ou correções sobre os valores apurados somente poderão ser apresentadas em até 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da data da sua apresentação, hipótese em que deverá ter sido efetuado o pagamento do valor integral do saldo do encontro de contas financeiro na data originalmente prevista para tal.
- 7.9. Para o saneamento das divergências que levem à contestação ou correção do valor apurado, conforme procedimentos previstos na cláusula 5.2. deste Apêndice, deverá ser observado o seguinte:
- (i) A **CREDENCIADA** deverá notificar à **CLARO**, por escrito, endereçando ao Gerente de Contrato indicado conforme item 3.1.17 do Contrato e apresentando:
- o objeto da divergência que ocasionou a contestação ou necessidade de correção;
  - o valor envolvido na contestação/correção;
  - o período ao qual a contestação se refere;
  - quaisquer outras informações e/ou evidências que sustentem a contestação ou necessidade de correção.
- (ii) Recebida a comunicação, a **CLARO** deverá atuar proativamente e em “boa-fé”, visando o equacionamento das divergências, privilegiando a utilização de métodos e recursos que reúnam simplicidade e eficácia para a apuração do que for controverso.
- (iii) Todos os esforços devem ser envidados de modo que a conclusão definitiva do processo de conciliação ocorra em até 60 (sessenta) dias a partir da data da formalização da divergência.
- 7.10. Caso o prazo previsto no inciso (iii) do item 7.9. acima seja ultrapassado por culpa ou omissão:
- 7.10.1. da Parte contestadora, a contestação será considerada improcedente;
- 7.10.2. da Parte contestada, a contestação será considerada procedente;
- 7.10.3. da Parte beneficiada pela correção, esta perderá o benefício;
- 7.10.4. da Parte onerada pela correção,
- 7.11. Dirimida a divergência, as Partes deverão confirmar por escrito a concordância com o resultado alcançado, sendo que a diferença entre o valor correto, apurado ao final do processo de contestação/correção e o valor pago, deverá ser objeto de crédito em favor da Parte prejudicada, adicionando-se os juros e a atualização monetária descritos na Cláusula Oitava – Penalidades - do Contrato, calculados da data do pagamento realizado até a data da solução da divergência.
- 7.12. O acerto financeiro da diferença apurada, e respectivos juros e atualização monetária, conforme definido acima, dar-se-á em até 10 (dez) dias corridos após a confirmação da concordância das Partes sobre solução da divergência, observando-se, ainda, o previsto no item 7.7 acima.
- 7.12.1. Caso o documento de cobrança não seja apresentado no prazo previsto no item 7.7 acima, o prazo para pagamento pela Parte devedora será prorrogado pela mesma quantidade de dias úteis correspondentes ao atraso.
- 7.12.2. Caso o documento de cobrança não seja apresentado no prazo de até 15 (dez) dias após a confirmação da concordância das Partes sobre a solução da divergência, a Parte credora não poderá mais exigir o pagamento do valor da diferença apurada, sendo a dívida dada como tacitamente perdoadada.

ANEXO 1 - QUESTÕES COMERCIAIS E GOVERNANÇA ENTRE AS PARTES

- 7.13. Caso a divergência não seja resolvida, as Partes poderão adotar medidas administrativas ou judiciais cabíveis, salvo acordo expresse entre as Partes, não se aplicando, neste caso, o disposto na Cláusula Décima Terceira do Contrato.



**ANEXO 1 – Apêndice B**  
**RELATÓRIOS DE APURAÇÃO E MODELOS DE DOCUMENTOS**

## ANEXO 1 – Apêndice C

### 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 **CREDENCIADA** 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 **CREDENCIADA** estejam devidamente registrados e divulgados nos sites da **CLARO** e **CREDENCIADA** 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 14.14 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 1 - QUESTÕES COMERCIAIS E GOVERNANÇA ENTRE AS PARTES

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 **CREDENCIADA**.

2.4. O responsável pela Gestão de Serviço da **CLARO** deverá acionar o responsável pela Gestão de Serviço da **CREDENCIADA** 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 **CREDENCIADA** 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 **CREDENCIADA** 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 serão implantados os indicadores de performance definidos nos Anexos 1 e 3 deste Contrato de Representação.
- 6.2. Novos indicadores poderão ser definidos e implementados a qualquer tempo, desde que ocorra análise de viabilidade e a prévia aprovação da **CLARO**.

ANEXO 1 - QUESTÕES COMERCIAIS E GOVERNANÇA ENTRE AS PARTES

- 6.3. A periodicidade para medição, assim como as datas e o layout do relatório para divulgação deverão ser acordados na fase de implementação.

## 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 **CREDENCIADA** deverá encaminhar e-mail à **CLARO** através do endereço **GRNNA@claro.com.br**, contendo no mínimo:
- Campo assunto com o número sequencial da demanda e o respectivo tema;
  - Breve detalhamento descritivo da demanda.
- 8.2. Com base nas informações recebidas, a **CLARO** através da área de Gestão de Serviços atuará na solução da demanda, envolvendo sempre que necessário outras áreas especialistas e retornando o resultado à **CREDENCIADA**, que por sua vez deverá obrigatoriamente manifestar seu ACEITE ou apresentar justificativa fundamentada no caso de não concordar com a análise da **CLARO** conforme previsto no item 2.5 acima.