

**TERM SHEET**  
**Cessão Capacidade FTTH**

**ANEXO II - SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) PARA MODELO WHITE LABEL FULL e PROCESSOS DE S&OP**

Este Anexo será negociado entre as Partes, de boa-fé, até 90 dias posteriores a Data de Assinatura do Acordo de Investimento, considerando principalmente os seguintes termos e condições:

<p><b>1. Termos Gerais</b></p>	<p>1.1. Os níveis de serviço prestados pela <b>CONTRATADA</b> à <b>CONTRATANTE</b>, objeto deste Contrato, deverão cumprir os requisitos necessários para assegurar a operação do negócio, com no mínimo, os mesmos parâmetros praticados atualmente.</p> <p>1.2. Deverão ser definidos em comum acordo entre as Partes, até 90 dias posteriores a Data de Assinatura do Acordo de Investimento:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(i) <b>Para os SLAs:</b> a relação de indicadores, metas e suas respectivas tolerâncias, processos detalhados de medição e monitoramento, bonificações e penalidades derivados do cumprimento ou não de suas respectivas metas e;</li><li>(ii) <b>Para o S&amp;OP:</b> definição das regras, periodicidade e processos para os ciclos de Longo de Prazo e os de Curto Prazo, regras para ajustes nos planos consensados, regras de flexibilizações ao longo dos ciclos e horizontes de construção.</li><li>(iii) As novas regras deverão considerar complexidades e detalhamentos em função da operação neutra e multi-tenant.</li></ul> <p>1.3. De nenhuma forma as novas definições acima (cláusula 1.2) poderão causar interrupção às operações da <b>CONTRATANTE</b> e da <b>CONTRATADA</b>, considerando a maneira como vêm sendo conduzidas. Eventuais ajustes poderão ocorrer em função da operação neutra e multi-tenant.</p> <p>1.4. Deverá ser mantido os SLA's em parâmetros equivalentes aos vigentes nos últimos 12 meses, até que as definições realizadas entre as Partes, conforme previsto na cláusula 1.2 (i), sejam totalmente implementadas.</p> <p>1.5. Todos os processos, regras e periodicidade dos ciclos de S&amp;OP deverão ser mantidos como praticados atualmente, até que as novas definições realizadas entre as Partes, conforme previsto na cláusula 1.2 (ii) sejam integralmente implementadas.</p>
--------------------------------	--