

ANEXO IX – OBRIGAÇÕES LEGAIS E REGULATÓRIAS PREMISSAS

Este Anexo será negociado entre as partes, de boa-fé, até a data de assinatura do Contrato considerando principalmente as seguintes premissas:

- (i) A CONTRATANTE, na qualidade de prestadora de Serviços de Comunicação Multimídia Objeto deste Contrato a usuários finais está sujeita a determinadas obrigações legais e regulatórias envolvendo (i) o fornecimento de dados e informações a Autoridades Governamentais, incluindo, mas não se limitando, a Poder Judiciário, Órgãos de Defesa do Consumidor, órgãos de controle e ANATEL, em demandas nas quais a CONTRANTE esteja no polo ativo ou passivo; (ii) o atendimento a indicadores de qualidade de serviços de telecomunicações estabelecidos pela Anatel; e (iii) procedimentos de fiscalização realizados pela Anatel.
- (ii) A CONTRATADA, na qualidade de prestadora de Serviços de Comunicação Multimídia no atacado, não está sujeita a obrigações legais e regulatórias envolvendo a prestação de serviços a usuários finais.
- (iii) A CONTRATADA e a CONTRATANTE pretendem cooperar, de boa-fé, de forma a auxiliar no cumprimento, pela CONTRATANTE, das obrigações legais e regulatórias a ela aplicáveis, mencionadas no Item (i) acima, quando relativas exclusivamente ao Objeto do presente Contrato.

Fornecimento de Dados e Informações

- (iv) As obrigações da CONTRATADA relacionadas ao fornecimento de dados e informações para a CONTRATANTE, sejam dados brutos ou produzidos, deverão incluir somente dados e informações (i) que estejam disponíveis e sob a posse exclusiva ou possam ser produzidas exclusivamente pela CONTRATADA; (ii) que não envolvam segredos comerciais ou informações confidenciais da CONTRATADA ou de terceiros; e (iii) que sejam comprovadamente necessários para atendimento de demandas de Autoridades Governamentais, inclusive demandas provenientes de ofícios e/ou requerimento de informações, fiscalizações ou outros tipos de manifestações (mediante apresentação dos respectivos ofícios, requerimentos ou manifestações), obrigações legais ou regulatórias; ou instrução de processos judiciais ou administrativos.

- a. Solicitações de dados ou informações necessárias para o atendimento de demandas de Autoridades Governamentais, que envolvam projetos específicos que não façam parte do curso regular ou recorrentes das atividades da CONTRATADA serão negociadas de comum acordo entre as Partes e custeadas pela CONTRATANTE, observando prazos e custos efetivamente incorridos pela CONTRATADA, sempre com o objetivo de fornecer tempestivamente as informações necessárias ao atendimento das demandas das Autoridades Governamentais.
 - b. Observados os termos e condições estabelecidos neste Anexo VII e em especial neste inciso (iv), a CONTRATADA fornecerá os dados e informações requeridos para o suporte de demandas ativas e/ou a defesa da CONTRATANTE, quando cabível, no âmbito dos processos administrativos e judiciais que tramitam perante Autoridades Governamentais.
- (v) Os dados e informações a serem fornecidos poderão incluir registros de solicitações de instalação, reparo, cancelamento, informações sobre desempenho de rede, configuração de centrais e estações, banda contratada e disponível, e identificação de acessos para fins de cálculo de ressarcimento por interrupções não programadas.
- (vi) As solicitações de fornecimento de dados ou informações por demandas ativas da CONTRATANTE deverão ser razoáveis em termos de prazos, custo e esforço necessário para o fornecimento dos dados ou informações.
- (vii) As informações e dados devem ser apresentados pela CONTRATADA de acordo com o prazo exigido por lei, regulamento ou demanda de Autoridade Governamental, contanto que a CONTRATANTE encaminhe a respectiva solicitação à CONTRATADA em prazos razoáveis que serão acordados entre as Partes. As Partes deverão acordar ainda os termos, condições e processo para fornecimento de dados e informações cuja demanda seja recorrente para fins de cumprimento de obrigações legais ou regulatórias da CONTRATANTE.
- (viii) A CONTRATADA deverá comunicar, de forma proativa, em prazo razoável contado do conhecimento e sempre observado o prazo contido em Lei ou na demanda da Autoridade Governamental, qualquer problema identificado, ainda que de caráter interpretativo, que possa afetar a integridade das informações encaminhadas à CONTRATANTE e à ANATEL.

Indicadores de Qualidade da Anatel

(ix) As Partes acordarão de boa-fé, no Anexo II (SLA), os parâmetros de qualidade de serviço exigíveis à CONTRATADA no âmbito deste Contrato. As Partes reconhecem que por um período de tempo a ser acordado entre as Partes¹, contado a partir da Data de Assinatura, os parâmetros de qualidade de serviço aqui referidos serão equivalentes ao menor entre (i) os níveis de serviços prestados pela CONTRATADA para a CONTRATANTE durante os 12 (doze) meses anteriores à Data de Assinatura; e (ii) os indicadores de qualidade de serviço estabelecidos pela Anatel e aplicáveis a serviços de banda larga fixa Objeto deste Contrato. Após decorrido esse período, os parâmetros de níveis de serviço exigíveis à CONTRATADA no âmbito deste Contrato corresponderão aos indicadores de serviço estabelecidos no Anexo II naquela data, considerando o Objeto deste Contrato.

(x) Os parâmetros dos serviços estabelecidos no Anexo de SLA poderão ser alterados, conforme previsto naquele Anexo, mediante inclusão e/ou exclusão de obrigações, de comum acordo entre as Partes, para refletir alterações na legislação e regulamentação aplicável ao setor de telecomunicações, tal como o Manual de Operação e o Documento de Referência oriundos do Regulamento de Qualidade da ANATEL, bem como decisões da ANATEL no âmbito de processos administrativos.

Eventos de Manutenção

(xi) Eventos de natureza programada operacional relacionados ao Objeto do presente Contrato deverão ser informados previamente à **CONTRATANTE**, com antecedência mínima de 7 (sete) dias corridos. Eventos de natureza não programada operacional relacionados ao Objeto do presente Contrato que causem interrupção massiva ou sistêmica deverão ser informados à **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o início da interrupção. As Partes deverão acordar de boa-fé os termos, condições e processo para o fornecimento de informações sobre eventos de interrupção sistêmica entre CONTRATADA e CONTRATANTE, e diretamente à Anatel.

Fiscalizações

¹ A CONTRATADA apresentará em 3 (três) meses da Data de Assinatura um plano de ajuste dos indicadores de níveis de serviços para eventual adequação aos indicadores estabelecidos pela Anatel, sendo certo que (i) o plano deverá prever prazos mínimos e máximos para adequação que poderão variar entre 6 e 12 meses de acordo com o gap entre a performance à época em cada região e cada indicador regulatório, exceto para casos justificadamente de alta complexidade de adequação, cujo prazo será acordado pelas Partes em patamar superior, se necessário; e (ii) as responsabilidades pelos custos decorrentes da adequação serão acordadas pelas Partes e refletidas no plano de ajuste.

(xii) As partes negociarão os termos e condições para (i) o desenvolvimento de interfaces de sistemas voltadas à viabilização do atendimento, pela CONTRATANTE (sujeito da fiscalização), de fiscalizações remotas da Anatel. As Partes negociarão ainda de boa-fé os termos, condições e processos envolvendo o atendimento, pela CONTRATANTE, de fiscalizações regulatórias presenciais que dependam da cooperação da CONTRATADA, envidando os melhores esforços para evitar a caracterização de óbice à fiscalização.

Penalidades

(xiii) Eventuais multas regulatórias impostas à CONTRATANTE em caráter irrecorrível, incluindo eventuais encargos na hipótese de judicialização das referidas multas, quando decorrentes exclusivamente do descumprimento pela CONTRATADA das obrigações previstas neste Anexo, serão ressarcidas pela CONTRATADA à CONTRATANTE em montante correspondente a 90% do valor da multa, exceto na hipótese prevista na Cláusula (xvii), em que a CONTRATADA ressarcirá integralmente os valores aqui previstos.

(xiv) Na hipótese prevista nesta Cláusula, as Partes poderão negociar, quando aplicável, de comum acordo e boa-fé, a possibilidade de adoção de instrumentos cabíveis que busquem afastar a aplicação de penalidade, tais como a apresentação de proposta de Plano de Ação ou de Termo de Ajuste de Conduta (TAC), pela CONTRATANTE junto à ANATEL, situação em que os custos incorridos pela CONTRATANTE serão arcados pela CONTRATADA na proporção da representatividade do descumprimento causado pela CONTRATADA em relação ao restante do objeto do instrumento (i.e. em relação a outros descumprimentos regulatórios pela CONTRATANTE que sejam também, eventualmente, objeto do mesmo instrumento).

(xv) No caso de imposição de multa regulatória à CONTRATANTE, incluindo eventuais encargos na hipótese de judicialização das referidas multas, em caráter irrecorrível, para a qual as Partes tenham concorrido em culpa, excepcionalmente quando for possível mensurar objetivamente a parcela de culpa de cada uma das Partes, as Partes acordarão os termos e condições para divisão da penalidade.

(xvi) Serão descontados dos valores devidos pela CONTRATADA à CONTRATANTE nos termos deste Anexo quaisquer valores relativos a penalidades eventualmente impostas diretamente à CONTRATADA pelo descumprimento das obrigações constantes dos níveis de serviço previstos no Anexo II (SLA) que sejam relacionados ao mesmo fato gerador, desde

que tal fato não tenha ensejado multas regulatórias distintas para a CONTRATANTE, situação em que o valor das penalidades impostas em decorrência do descumprimento dos SLAs serão descontados apenas uma vez. Para fins de esclarecimento, o disposto nesta Cláusula inclui quaisquer penalidades contratuais impostas pela CONTRATANTE à CONTRATADA por descumprimento dos SLAs.

(xvii) As Partes acordarão os termos e condições relacionados à defesa de processos administrativos e eventual propositura de demandas judiciais envolvendo as multas aqui referidas, sendo certo que, nos casos de processos que possam resultar na obrigação de ressarcimento de que trata o item xiii, a CONTRATADA terá a prerrogativa de realizar a condução da defesa administrativa ou judicial, com a cooperação e a participação da CONTRATANTE na definição da estratégia processual. As obrigações relativas a penalidades previstas neste Anexo sobreviverão à extinção do Contrato.

Alterações

(xviii) No caso de mudanças nas obrigações regulatórias aplicáveis à CONTRATANTE, que imponham a necessidade de alterações nos serviços prestados pela CONTRATANTE aos seus Assinantes e cujo atendimento pela CONTRATANTE dependa de alterações neste Anexo, as Partes deverão negociar de boa-fé e comum acordo eventual alteração deste Anexo, sendo certo que quaisquer custos ou despesas decorrentes de ou relacionadas a tais alterações serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE.