

ANEXO 4

Definições

1. PRINCÍPIO GERAL

- 1.1. O presente Anexo 4 – Definições 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 4 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. **Atendimento de 1º nível:** canal por onde se dá o primeiro contato do cliente seja por telefone, e-mail, portal ou chat. A solução ou esclarecimentos solicitados pelo cliente poderão ocorrer nesse nível, caso contrário a solicitação poderá ser direcionada para outros grupos solucionadores (níveis) para a conclusão do atendimento.
- 2.8. **Atendimento de 2º nível:** atendimento telefônico, remoto ou presencial para soluções complexas de hardware, software, aplicativos ou mesmo sobre aspectos comerciais dos serviços contratados que não possam ser promovidas pelo Atendimento de 1º Nível.
- 2.9. **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.
- 2.10. **APP:** Refere-se aos aplicativos e utilitários instalados e utilizados principalmente em dispositivos móveis como celulares, tablets e e-readers.

ANEXO 4 – DEFINIÇÕES

- 2.11. **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;
- 2.12. **Cliente**: qualquer pessoa que tenha aderido ao Serviço Móvel Pessoal com qualquer uma das Partes deste Acordo;
- 2.13. **Clientes Diretos CLARO**: Pessoas físicas ou jurídicas que contratam o SMP diretamente com a CLARO sem participação da CREDENCIADA.
- 2.14. **Clientes(s) de RV-SMP**: clientes(s) que celebrar(em) Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal – SMP com a CREDENCIADA.
- 2.15. **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.
- 2.16. **CS-Core** (Circuit Switching Core): refere-se, basicamente, aos elementos de rede com comutação de circuitos, envolvidos no serviço de voz.
- 2.17. **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".
- 2.18. **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;
- 2.19. **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;
- 2.20. **Gateway de Pagamentos**: interfaces utilizadas por empresas de e-commerce que servem para a transmissão de dados entre clientes, comerciantes e seus bancos, utilizados, principalmente, pelas empresas que fazem negócios "online" para processar pagamentos com cartão de crédito, confirmando se o cartão é válido e se existem fundos suficientes disponíveis ou de crédito para que se processe o pagamento, enviando a aprovação caso tudo esteja correto.
- 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:
- Código móvel do país (Mobile Country Code – MCC) com três dígitos que identifica a operadora de telefonia móvel em um certo país;

ANEXO 4 – DEFINIÇÕES

- 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 Inciso III do Art. 16 do Regulamento de Numeração para a Identificação de Acessos, Interfaces e Elementos de Redes do Serviço Móvel Pessoal - SMP, aprovado pela Resolução 298/2002 da ANATEL;
- 2.28. **Mini-SIM (2FF):** Formato para cartão removível, ref. ISO/IEC 7810:2003, ID-000. C = 25.00mm / L = 15.00mm / P = 0.76mm.
- 2.29. **Micro-SIM (3FF):** Formato para cartão removível, ref. ETSI TS 102 221 V9.0.0, Mini-UICC. C = 15.00mm / L = 12.00mm / P = 0.76mm.
- 2.30. **Nano-SIM (4FF):** Formato para cartão removível, ref. ETSI TS 102 221 V11.0.0. C = 12.30mm / L = 8.80mm / P = 0.67mm.
- 2.31. **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) serviço(s) de contratado(s), valores de franquia e consumo, bem como os tributos incidentes;
- 2.32. **Credenciada:** pessoa jurídica, credenciada junto à Prestadora de Origem, apta a representá-la na Prestação do Serviço Móvel Pessoal, devendo ser empresa constituída segundo leis brasileiras, com sede e administração no País;
- 2.33. **Operação de Teste Pré-Lançamento:** para fins do Contrato de Compartilhamento, significa o período durante o qual a CREDENCIADA operará em modo de teste controlado para aferição do desempenho dos recursos e integrações disponibilizadas para a prestação dos serviços objeto da Representação.
- 2.34. **Perfil elétrico:** recursos de hardware e software, bem como parâmetros e dados que são introduzidos no SIM Card para serem acessados e utilizados pelo sistema ou pelo usuário.
- 2.35. **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.
- 2.36. **Port In:** "portabilidade entrante", ou seja, para efeito do Contrato de Representação, refere-se à situação em que o Usuário de uma prestadora qualquer (Prestadora Doadora), que não seja a

CLARO, solicita a portabilidade numérica à uma outra prestadora (Prestadora Receptora, que neste Contrato refere-se à **CREDENCIADA**).

- 2.37. **PGA**: Plano Geral de Autorizações do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução n.º 321/2002-ANATEL.
- 2.38. **Plano de Serviço**: planos de oferta obrigatória ou alternativa, não discriminatórios, destinados a todos os usuários ou interessados no serviço de SMP;
- 2.39. **Ponto de Contato de Incidente (PCI)**: área designada pela Parte como responsável único pelo recebimento e processamento dos Incidentes;
- 2.40. **Prestadora**: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações;
- 2.41. **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.
- 2.42. **PS-Core** (Packet Switched Core): refere-se, basicamente, aos elementos de rede com comutação de pacotes, envolvidos no serviço de dados.
- 2.43. **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, de titularidade da CLARO, necessários à prestação do SMP pela CREDENCIADA.
- 2.44. **Roaming**: Serviço que permite a uma Estação Móvel visitante acessar ou ser acessada pelo Serviço Móvel Pessoal em um sistema visitado;
- 2.45. **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;
- 2.46. **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;
- 2.47. **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;
- 2.48. **Serviço de Mensagens Curtas (SMS)**: mensagem ponto a ponto encaminhada de um terminal móvel para outro terminal móvel, que contém aproximadamente 150 caracteres alfanuméricos;
- 2.49. **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.
- 2.50. **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

ANEXO 4 – DEFINIÇÕES

técnico, prazos contratuais, dentre outros aspectos, como penalidades no caso de não atingimento dos níveis compromissados.

- 2.51. **Tarifação:** é o processamento dos dados fornecidos pela bilhetagem (CDR/UDR) para cálculo do valor monetário do serviço utilizado pelo usuário.
- 2.52. **Terminal Móvel / Estação Móvel:** estação de telecomunicações do SMP que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado.