

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

**CONTRATO DE REPRESENTAÇÃO PARA
PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL
POR MEIO DE REDE VIRTUAL – RV_SMP ENTRE
CLARO S.A. E A <<EMPRESA>>**

CLARO S.A., com sede na Rua Henri Dunant, n.º 780, Torres “A” e “B”, Bairro Santo Amaro, em São Paulo, SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 40.432.544/0001-47, neste ato devidamente representada na forma de seu Estatuto Social, doravante denominada “**CLARO**” ou “**PRESTADORA ORIGEM**”;

e, de outro lado,

a <<EMPRESA>>, sociedade com sede na xxxx, n.º xx, xxx, bairro xxx /UF, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º xxxxx, neste ato devidamente representada na forma de seus Atos Constitutivos, doravante denominada “<<EMPRESA>>” ou “**CREDENCIADA**”,

sendo **CLARO** e **CREDENCIADA**, quando referidas em conjunto, denominadas “**Partes**” e individualmente, “**Parte**”,

CONSIDERANDO QUE:

I – a **CLARO** é prestadora do Serviço Móvel Pessoal – SMP nas Regiões I, II e III do Plano Geral de Autorizações do Serviço Móvel Pessoal – PGA-SMP, conforme respectivos Termos de Autorização n.º 007/2010/PVCP/SPV-ANATEL, n.º 550/2012/PVCPA/PVCP/SPV-ANATEL e n.º 009/2010/PVCP/SPV-ANATEL, celebrados com a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL);

II – a <<EMPRESA>> é pessoa jurídica constituída segundo as leis brasileiras, com sede e administração no País, e tem interesse em representar a **CLARO** na prestação do SMP por meio de rede virtual, no modelo de credenciamento, na forma do Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal – SMP por meio de Rede Virtual (“RRV-SMP”);

III – nos termos do art. 6º do RRV-SMP, a representação do SMP Credenciado “a oferta do Serviço em conjunto com a Prestadora de Origem, nos termos do presente regulamento, estando sujeita à organização por parte da Anatel nos termos do art. 1º da LGT, classificando-se o Credenciado como Representante de determinada **Prestadora Origem** para o desenvolvimento de atividade inerente, acessória ou complementar ao Serviço, nos termos do inciso V do art. 17 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal”;

IV - o disposto no Acórdão da Anatel n.º 9, de 31 de janeiro de 2022 (processo n.º 53500.020134/2021-13), assim como o disposto no Acordo em Controle de Concentrações (“ACC”) firmado com o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (“CADE”) no âmbito do Ato de Concentração nº 08700.000726/2021-08, no que tange à Oferta de Referência para exploração do Serviço Móvel Pessoal – SMP por meio de Rede Virtual;

V - o presente instrumento é destinado a Operadoras de Rede Móvel Virtual classificadas como Prestadoras de Pequeno Porte (“PPP”), que não sejam titulares de autorização de uso de radiofrequência na área pretendida de serviços e que possuam o interesse em se tornar uma Credenciada para explorar o SMP por meio de Rede Virtual, nas áreas de outorga da CLARO no território nacional. Caso a empresa interessada não se enquadre como PPP, as PARTES poderão negociar condições específicas;

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

V – a <<EMPRESA>> tem como foco de atuação no mercado nacional, [descrição do perfil da <<EMPRESA>> em termos de atuação no mercado];

VI – as Partes identificaram a existência de oportunidade mercadológica para a oferta do SMP por meio de rede virtual no modelo de credenciamento pela <<EMPRESA>>;

VII – as **Partes** reconhecem que o início da operação comercial da atividade objeto do presente instrumento está condicionado à prévia homologação do presente Contrato pela ANATEL, nos moldes da regulamentação;

Resolvem as Partes celebrar o presente Contrato de Representação para Prestação do Serviço Móvel Pessoal por Meio de Rede Virtual (“Contrato de Representação” ou “Contrato”), em conformidade com os termos e condições a seguir:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto estabelecer a Representação na prestação do SMP por meio de rede Virtual - RV-SMP à <<EMPRESA>>, como **CREDENCIADA** junto à **CLARO**, na condição de **PRESTADORA ORIGEM**, para o desenvolvimento de atividade inerente, acessória e complementar ao SMP, na forma especificada no presente Contrato de Representação e seus Anexos.

1.1.1. O Contrato de Representação possibilitará a <<EMPRESA>>, como representante da **CLARO**, oferecer o Serviço Móvel Pessoal (SMP) da **CLARO** por meio de rede virtual aos Clientes de RV-SMP, com as seguintes características:

- a. Serviço de chamadas de voz local, originadas e terminadas, normais e a cobrar;
- b. Serviço de mensagens curtas (SMS), originadas e terminadas, normais e a cobrar;
- c. Serviço de comunicação de dados em banda larga através de rede de serviço móvel;
- e. Serviço de roaming nacional, conforme abrangência dos acordos de roaming nacional da **CLARO** com operadoras no Brasil.
- f. Serviços caracterizados como “máquina-a-máquina” (M2M) e/ou “Internet das Coisas” (IoT).

1.1.2. A **CREDENCIADA** atenderá o seguinte “nicho de mercado”:

<<listar nichos a serem atendidos>>

1.1.3. Outros nichos poderão ser incorporados a partir de prévia negociação entre as Partes.

1.1.4. Considerando as características dos nichos de mercado que serão atendidos por meio do presente Contrato de Representação, conforme item 1.1.2 acima, os serviços elencados no item 1.1.1 acima serão comercializados na forma de planos de serviço digitais a pessoas físicas.

1.1.4.1. A comercialização de planos de serviço digitais e atendimento a pessoas jurídicas poderão ser negociados entre as Partes e incorporado ao presente Contrato, mediante termo aditivo.

1.1.5. A Representação na prestação do SMP por meio de rede virtual, objeto do presente Contrato, abrange o território nacional, Regiões I, II e III do PGA – SMP (Plano Geral de Autorizações do Serviço Móvel Pessoal), conforme os serviços vierem a ser lançados pela <<EMPRESA>>, respeitando as tecnologias e a disponibilidade de cobertura da Rede da **CLARO** no momento e na localidade de prestação do SMP, durante a vigência do Contrato de Representação.

1.1.5.1. As tecnologias contempladas serão aquelas oferecidas pela **CLARO** na respectiva área de cobertura, podendo ser, em relação a serviços de voz, 2G e/ou 3G, e para serviços de SMS e dados, incluindo M2M/Iot, 2G, 3G, 4G e/ou 5G.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

1.2. Não obstante sejam garantidas suas fruições aos Clientes de RV-SMP, não se incluem no objeto do presente Contrato de Representação, os serviços abaixo, uma vez que não são inerentes às autorizações de prestação do SMP, podendo, entretanto, compor Planos, Promoções ou Ofertas de serviço:

- Chamadas de longa distância nacional e internacional;
- Chamadas a códigos não-geográficos (0300, 0303, 0500 e 0800);
- Registro de Intenção de Doação (“Campanhas 0500”)
- Chamadas a Serviços de Utilidade Pública e de Apoio ao STFC.

1.2.1. Não estão previstas no escopo do presente Contrato:

1.2.1.1. a oferta de Serviços de Valor Adicionado (SVA) de nenhuma das Partes ou de terceiros;

1.2.1.2. disponibilização dos serviços em roaming no exterior;

1.2.1.3. As inclusões dos serviços mencionados nos itens 1.2.1.1 e 1.2.1.2 acima no objeto deste Contrato de Representação, incluindo as respectivas condições comerciais e operacionais, bem como as responsabilidades das Partes, deverão ser previamente acordadas e ratificadas em termo aditivo ao presente instrumento.

1.3. A Representação na prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de rede virtual, objeto do presente Contrato de Representação, não se confunde com a Representação Comercial, de que trata a Lei n.º 4.886, de 09 de dezembro de 1965.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DOCUMENTOS INTEGRANTES

2.1. Integram o presente Contrato de Representação, como se nele estivessem transcritos, os seguintes Anexos:

ANEXO 1 – Questões Comerciais e Governança entre as Partes

Apêndice A – Questões Comerciais, Procedimentos de Faturamento, Cobrança e Contestações

Apêndice B - Relatórios de Apuração e Modelos de Documentos

Apêndice C - Condições Operacionais para Gestão de Serviços

<<A ser corroborado entre as equipes técnicas da CLARO e da <EMPRESA>>>

ANEXO 2 – Condições Técnicas e Operacionais entre as Partes

Apêndice A – Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI

Apêndice B – Termo de Aceitação

Apêndice C – Procedimentos Técnico-Operacionais

Apêndice D – Requisitos de Segurança de Informação

<<Os requisitos de segurança serão explicitados entre as Partes somente após a celebração do Termo de Compromisso de Confidencialidade devido à natureza das informações contidas no documento>>>

Apêndice E – Acordo de Nível de Serviço, Indicadores Operacionais (KPI's) e Penalidades

<<Detalhamentos a serem corroborados entre as equipes técnicas da CLARO e da <EMPRESA>, incluindo os prazos, serviços, facilidades e comodidades acordados entre as Partes, considerando o escopo previsto no Anexo I - Premissas Técnicas, Procedimentos e Responsabilidades para Representação da CLARO por Credenciada de RV-SMP da Oferta Pública>>>

ANEXO 3 – Processos de Negócio com Clientes RV-SMP

Apêndice A – Planos de Serviços, Promoções e Ofertas e Contrato de Prestação do SMP

Apêndice B – Vendas, Atendimento e Encerramentos de Contratos de Prestação do SMP e outros serviços

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

Apêndice C – Gestão de SIM Cards

Apêndice D – Faturamento e Cobrança dos Clientes de RV-SMP

Apêndice E – Obrigações e compromissos para Proteção de Dados Pessoais e Privacidade dos Clientes das Partes

<<Detalhamentos a serem ratificados entre as equipes técnicas da CLARO e da <EMPRESA>, incluindo os prazos, serviços, facilidades e comodidades acordados entre as Partes, considerando o escopo previsto no Anexo I - Premissas Técnicas, Procedimentos e Responsabilidades para Representação da CLARO por Credenciada de RV-SMP da Oferta Pública>>

ANEXO 4 – Definições

<<A ser corroborado entre as equipes técnicas da CLARO e da <EMPRESA>>

ANEXO 5 – Termo de Compromisso de Confidencialidade

2.2. Em caso de divergência entre os Anexos e o presente Contrato de Representação, este deverá prevalecer na sua íntegra sobre aqueles.

2.3. O conteúdo e a forma dos Anexos serão mantidos atualizados por acordo entre as Partes, mediante celebração de Termo Aditivo, observado o disposto neste Contrato de Representação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – OBRIGAÇÕES E COMPROMISSOS COMUNS DAS PARTES

3.1. Constituem obrigações das Partes, além de outras previstas neste Contrato de Representação e na legislação pertinente:

3.1.1. Executar as atividades que estiverem sob suas respectivas responsabilidades, conforme estabelecido no presente instrumento, seus anexos e respectivos apêndices, de modo a viabilizar a operação da Representação a ser realizada pela **CREDENCIADA** no âmbito deste Contrato de Representação, desde que o mesmo seja homologado pela ANATEL.

3.1.2. As Partes serão solidariamente responsáveis pelo cumprimento de todas as condições estabelecidas no arcabouço legal e regulamentar em vigor na data de assinatura do contrato e que venham a ser aplicáveis. Serão de responsabilidade exclusiva da **PRESTADORA ORIGEM**, as obrigações e condições especificadas no parágrafo único do art. 1º do Anexo I do RRV-SMP). Não obstante a solidariedade, cada uma das Partes responderá perante a outra pelas suas ações e omissões no desempenho de suas responsabilidades e obrigações que genuinamente lhe compete ou que este Contrato estabeleça.

3.1.3. Acordar e executar, em conjunto sempre que necessário, testes relativos à implementação da Representação objeto do presente Contrato.

3.1.4. Utilizar apenas equipamentos com Certificação emitida ou reconhecida pela ANATEL, e garantir que seus equipamentos e instalações estejam, a qualquer tempo, em conformidade com as normas e regulamentação vigentes e em condições de funcionamento conforme os requisitos técnicos especificados no presente Contrato e seus anexos.

3.1.5. Manter todas as condições para que seja possível a Portabilidade Numérica dos Clientes de RV-SMP vinculados à Representação pela **CREDENCIADA**.

3.1.6. Garantir que o SMP esteja disponível a todos os Clientes de RV-SMP de forma bidirecional, contínua e ininterrupta, em todos os Planos de Serviço, Promoções e Ofertas vinculados ao Contrato de Representação que ora se estabelece, consideradas as atribuições de cada Parte, conforme Apêndice A – Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI – do Anexo 2, e Apêndice B – Vendas, Atendimento e Encerramentos de Contratos de Prestação do SMP e Outros Serviços, do Anexo 3.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- 3.1.6.1. O Plano de Serviço que ofereça alternativas distintas daquelas consignadas no item 3.1.6 supramencionado, deverá especificar claramente essas condições, de modo que não falte informação ao Clientes de RV-SMP.
- 3.1.6.2. Alterações tarifárias dos Planos de Serviços, Promoções e Ofertas customizados para os clientes atendidos pela **CREDENCIADA** poderão ocorrer em um prazo de 12 (doze) meses após informados à ANATEL, conforme a regulamentação e a legislação vigentes.
- 3.1.7. Notificar à outra Parte, conforme prazos estabelecidos no Apêndice C – Procedimentos Operacionais, do Anexo 2, sobre alterações em sua rede e/ou sistemas de tecnologia da informação (TI), em especial aquelas que possam interferir na Representação na Prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de Rede Virtual.
- 3.1.7.1. Na hipótese de alterações na rede ou sistemas de TI que se destinem a atender a norma regulatória, o prazo de sua implementação observará o disposto pela ANATEL ou pelo órgão competente.
- 3.1.8. Assegurar ao Cliente de RV-SMP, caso seja de seu interesse, que este conste de listas ou que a localização geográfica de seu Módulo de Identificação de Assinante (“SIM Card”) seja possível, cabendo à **CREDENCIADA** exclusivamente o atendimento e suporte às ferramentas necessárias, por exemplo, aplicativos (“APPS”).
- 3.1.9. Atuar de forma coordenada, principalmente no levantamento e análise dos requisitos que impliquem impactos na implementação e, especialmente, na ativação comercial da Representação na forma avençada no presente Contrato.
- 3.1.10. Não conectar, direta ou indiretamente, quaisquer equipamentos ou sistemas de telecomunicações que possam danificar, prejudicar ou interferir na rede ou sistemas da outra Parte.
- 3.1.11. Manter em plena validade e regularidade os seguros de seus equipamentos, especialmente na hipótese de que estejam em área compartilhada.
- 3.1.12. Manter todas as licenças, registros, aprovações governamentais ou quaisquer outros documentos que sejam necessários para a execução de suas atividades, e, especialmente, aquelas inerentes à consecução do presente Contrato, nos termos da legislação aplicável.
- 3.1.13. Respeitar as condições operacionais estabelecidas no presente Contrato e seus anexos para que os Clientes de RV-SMP (Usuários do SMP) realizem as operações necessárias à contratação e à fruição do Serviço, conforme a legislação e regulamentação aplicáveis.
- 3.1.14. Assegurar que os nomes da **CREDENCIADA** e da **CLARO (PRESTADORA ORIGEM)** constem em todos os documentos necessários à contratação e à fruição dos serviços do SMP pelos Clientes de RV-SMP, e, em especial, no Contrato de Prestação de SMP por meio de Representação de Credenciado.
- 3.1.15. Responsabilizarem-se pelo cadastramento e pelas atualizações do cadastro dos Clientes de RV-SMP, conforme previsto na regulamentação, e manter atualizada a base de dados cadastrais destes clientes, zelando também por sua integridade, tanto do ponto de vista de segurança como de combate à fraude, conforme estabelecido no RRV-SMP, na legislação brasileira aplicável e no Apêndice B – Vendas, Atendimento e Encerramentos de Contratos de Prestação do SMP e Outros Serviços, do Anexo 3.
- 3.1.15.1. Caberá à **PRESTADORA ORIGEM** o envio mensal de relatório de cada **CREDENCIADA** à Anatel com a quantidade de Usuários do SMP cadastrado, segmentado por plano de serviço.
- 3.1.16. Obedecer a legislação brasileira aplicável à proteção de dados pessoais, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei n.º 13.709/2018, executar as obrigações estabelecidas no Anexo 3, Apêndice E – Obrigações e Compromisso para Proteção de

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

Dados Pessoais e Privacidade dos Clientes das Partes - deste Contrato, zelar pela integridade dos dados cadastrais dos Clientes de RV-SMP, atendidos pela **CREDENCIADA**, tanto do ponto de vista de segurança e sigilo, como de combate à fraude conforme estabelecido no RRV-SMP da Anatel e de acordo com a legislação brasileira aplicável.

- 3.1.16.1. Cada Parte assumirá, naquilo que der causa e considerando as condições previstas no presente Contrato, à reparação por eventuais danos causados pela violação dos direitos do usuário e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei n.º 13.709/2018 (LGPD), submetendo-se, mas não se limitando, às disposições constantes do Anexo 3, Apêndice E – Obrigações e Compromissos para Proteção de Dados Pessoais e Privacidade dos Clientes das Partes, que integra este Contrato, estando a assegurado à Parte que não deu causa ao dano e lhe foi atribuída a obrigação de ressarcir, o direito de regresso em face da Parte que causou o dano.
- 3.1.16.2. Ao encerramento do Contrato, não vindo a **CLARO** a assumir os Clientes da operação objeto deste Contrato ou não permanecendo tais clientes na sua base, somente poderão ser retidos e utilizados os dados pessoais nos casos previstos na legislação, em especial o art. 16 da LGPD, de forma que possa dar cumprimento às obrigações legais e regulamentares no prazo previsto na legislação, exercer o seu direito em ações judiciais, administrativas ou arbitrais.
- 3.1.17. Não obrigar ou induzir os Clientes de RV-SMP a adquirirem serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, não compeli-los a qualquer condição, salvo diante de necessidade de atualização técnica para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação; bem como não praticar ofertas de Serviços de Valor Adicionado que acarretem contratações viciadas e cobranças ilegítimas aos clientes de qualquer das Partes.
- 3.1.18. Indicar, dentro de 30 (trinta) dias da assinatura do presente Contrato, seus respectivos Gerentes de Contrato, que deverão ser o ponto de contato entre as Partes para o gerenciamento deste Contrato, cabendo aos mesmos a definição dos endereços para o envio de correspondência, bem como a apresentação dos representantes das áreas responsáveis pela geração dos arquivos a serem enviados e recebidos, emissão dos documentos de cobrança, e solicitação e recebimento de outras informações que sejam necessárias para a consecução do objeto deste Contrato.
- 3.1.19. As Partes se comprometem a observar as disposições previstas no Apêndice C do Anexo 1 – Condições Operacionais para Gestão de Serviços para o qual estabelecem as condições operacionais de gestão dos serviços, isto é, os critérios e procedimentos envolvidos no tratamento e gestão de temas e atividades interdependentes.
- 3.1.20. Observar os preceitos regulatórios e legais, quanto à inclusão de registro de débito dos Clientes de RV-SMP, atendidos na forma do presente Contrato, em sistemas de proteção ao crédito, sendo certo que não será cabível incluir registro de débito de Usuário antes da rescisão do Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de Representação.
- 3.1.20.1. As condições que podem levar à inclusão dos Clientes de RV-SMP em sistemas de proteção ao crédito devem constar também do Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de Representação de Credenciado.
- 3.1.21. Definir as formas de colaboração entre a **PRESTADORA ORIGEM** e a **CREDENCIADA** para a implementação das ações versando sobre segurança pública conforme deliberações do Grupo Técnico de Suporte à Segurança Pública, a ser instituído nos termos da Resolução nº 738, de 21 de dezembro de 2020.

4. CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES DA CLARO

4.1. Constituem obrigações da **CLARO**, além de outras previstas neste Contrato de Representação e na legislação pertinente:

- 4.1.1. Manter todas as condições para que as Estações Móveis utilizadas pelos Clientes de RV-SMP usufruam dos serviços descritos no item 1.1.1 acima, concedendo tratamento isonômico no que diz respeito à cobertura, disponibilidade, características e qualidade de serviço, a todos os clientes, independentemente destes terem contratado o SMP diretamente da **CLARO** ou por meio da **CREDENCIADA**.
- 4.1.2. Oferecer a facilidade de roaming nacional aos Clientes de RV-SMP, conforme abrangência dos acordos de roaming nacional da **CLARO** com outras operadoras no Brasil, e conforme condições previstas no Contrato de Prestação de SMP.
- 4.1.3. Proceder, quando exigida, a interceptação legal, nos termos da lei.
- 4.1.4. Caberá à **CLARO** fornecer os recursos lógicos necessários para a confecção dos Módulos de Identificação de assinante (SIM Cards).
- 4.1.5. Considerar as demandas da base de clientes da **CREDENCIADA** (“Clientes de RV-SMP”) no planejamento das interconexões de rede com as demais prestadoras, bem como de interoperabilidade de SMS e tráfego de dados, observado o disposto no item 5.1.9 abaixo.
- 4.1.6. Submeter o presente Contrato de Representação à homologação pela ANATEL em até 30 (trinta) dias contados da data de assinatura deste instrumento, solicitando confidencialidade dos anexos e de cláusulas contendo condições específicas financeiras, comerciais e técnicas, conforme definido pelas Partes.
 - 4.1.6.1. Após a homologação, a cópia digital do Contrato de Representação deverá ser disponibilizada pela **CLARO**, no seu site na Internet, para consulta do público em geral, resguardadas partes cujo sigilo tenha sido concedido pela ANATEL.
- 4.1.7. Informar à ANATEL na hipótese de rescisão ou extinção da relação com a **CREDENCIADA**, acompanhada da motivação para tal, bem como as providências a serem tomadas com relação aos Clientes de RV-SMP da **CREDENCIADA**.
- 4.1.8. Incluir a **CREDENCIADA** na listagem de Credenciados que divulga em seu site na Internet, na forma da regulamentação, bem como manter base de dados sobre todas as informações da **CREDENCIADA** junto à ANATEL, para atender às solicitações da Agência, observando-se o disposto no item 5.1.10 abaixo.
- 4.1.9. Registrar na ANATEL os Planos de Serviço, Promoções e Ofertas que vierem a ser concebidos para comercialização pela **CREDENCIADA**.
- 4.1.10. Realizar interações junto a ANATEL, no que diz respeito ao cumprimento de obrigações objeto do presente Contrato de Representação.
- 4.1.11. Garantir aos Clientes de RV-SMP da **CREDENCIADA**, no mínimo e no que depender exclusivamente da **CLARO**, os mesmos níveis de serviço que mantém para seus usuários diretos.
 - 4.1.11.1. Adotar as medidas necessárias, e que estiverem sob sua responsabilidade, para o restabelecimento da prestação dos serviços contratados pelos Clientes de RV-SMP, na hipótese em que estes, se inadimplentes, efetuem o pagamento do débito antes da rescisão do Contrato de Prestação do SMP por meio de Representação de Credenciado.
- 4.1.12. Caberá à **CLARO** a escolha e a contratação de empresas terceirizadas prestadoras de serviços especializados para a integração e o desenvolvimento dos seus sistemas de TI e de engenharia envolvidos no escopo acordado no Apêndice A – Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI do Anexo 2 deste Contrato para a consecução da Representação.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- 4.1.13. Atuar de modo a garantir que o tratamento dado às chamadas realizadas, e aos produtos e/ou serviços contratados pelos Clientes de RV-SMP, que ensejem a prestação de serviço de “cofaturamento”, observe as disposições regulamentares e normativas estabelecidas pelos órgãos competentes, bem como os critérios e procedimentos constantes nos acordos de “cofaturamento” celebrados pela **CLARO** com empresas prestadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado e quaisquer outros parceiros.
- 4.1.14. Manter-se como responsável por todas as obrigações e atividades relacionadas à interconexão e interoperabilidade de redes, roaming, etc., assim como às referentes aos diversos fóruns setoriais, tais como Grupo de DETRAF, Grupo de “Cobilling”, Grupo de Portabilidade, Grupo Executivo Antifraude, Grupo de Implementação da Entidade Supervisora de Ofertas de Atacado e das Bases de Dados de Atacado – GIESB, Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações – ABRT, devendo informar à **CREDENCIADA**, sem demora, de qualquer deliberação que impacte os serviços, procedimentos ou operação prevista neste Contrato.
- 4.1.15. Abster-se de apresentar ofertas diretas aos Usuários da **CREDENCIADA**, evitando desestimular a adesão do Usuário às ofertas da **CREDENCIADA**. Não será considerado descumprimento contratual pela **CLARO**, se o Cliente de RV-SMP da **CREDENCIADA** optar por aderir a uma oferta da **CLARO**, desde que de boa-fé e por vontade do próprio Cliente.

5. CLÁUSULA QUINTA – OBRIGAÇÕES DA CREDENCIADA

- 5.1. Constituem obrigações da **CREDENCIADA**, além de outras previstas neste Contrato de Representação e na legislação pertinente:
- 5.1.1. Cumprir integralmente as condições acordadas com a **CLARO**, observados os deveres constantes no Regulamento do SMP (ressalvados os dispositivos constantes no parágrafo único, do art. 1º do Anexo I do RRV-SMP) e informar qualquer alteração ocorrida nas informações previamente fornecidas quando da avaliação da qualificação da **CREDENCIADA**.
- 5.1.2. Adotar todas as medidas que se fizerem necessárias para a prevenção e combate a fraudes, colaborando com as autoridades competentes na repressão de ações dessa natureza.
- 5.1.3. Informar à **CLARO**, com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência, as ações que possam impactar no desempenho da rede e/ou infraestrutura ou sistemas de TI utilizados.
- 5.1.3.1. As ações mencionadas no Item 5.1.3 que, sem o conhecimento e avaliação prévia da **CLARO**, representem risco à integridade dos serviços prestados pela **CLARO** somente podem ser implementadas pela **CREDENCIADA** após aprovação da **CLARO**, sob pena da **CREDENCIADA** arcar com todos os prejuízos que tais ações possam, eventualmente, acarretar à **CLARO**.
- 5.1.4. Interceder junto à **CLARO**, sempre que se fizer necessário, a fim de que essa restabeleça a Prestação do Serviço, caso o Cliente de RV-SMP inadimplente efetue o pagamento do débito antes da rescisão do Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de Representação de Credenciado.
- 5.1.5. Manter registros contábeis separados para a atividade de Representação na Prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de Rede Virtual, caso realize alguma atividade distinta com o mesmo número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ.
- 5.1.6. Disponibilizar as informações sobre Portabilidade em sua página na Internet, e nos demais meios de atendimento ao Cliente de RV-SMP sob sua responsabilidade.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- 5.1.6.1. A **CREDENCIADA** deve dar ampla divulgação às condições de oferta da Portabilidade informando os Clientes de RV-SMP inclusive por meio dos Planos de Serviço, Promoções e Ofertas;
- 5.1.6.2. A **CREDENCIADA** deve disponibilizar, de forma gratuita, a informação se determinado Código de Acesso pertence ou não à base de Clientes de RV-SMP de sua Representação, no mínimo em um dos meios de atendimento ao cliente que detiver.
- 5.1.7. Não atuar de forma a prejudicar o bom funcionamento das redes de telecomunicações com ações que resultem, por exemplo, em elevação brusca de congestionamento, queda de qualidade ou aumento das reclamações de Clientes de RV-SMP.
- 5.1.8. Coibir ações que visem a geração de tráfego que não esteja aderente ao objeto do presente Contrato de Representação (“tráfego indevido”), e, especialmente, com o propósito de geração de altos volumes de tráfego originados ou terminados na rede da **CLARO** ou nas interconexões desta com as demais prestadoras de serviços de telecomunicações.
- 5.1.8.1. Na hipótese de detecção, pela **CLARO**, de eventos e/ou altos volumes que se configurem na ocorrência de fraudes e/ou uso indevido dos serviços contratados na forma prevista na lei e na regulamentação aplicáveis, e em isonomia com as práticas adotadas para os terminais de Clientes Diretos da **CLARO**, envolvendo terminais de Clientes de RV-SMP, a **CLARO** poderá suspender a operação de tais terminais.
- 5.1.9. Fornecer à **CLARO**, sempre que requisitado por esta, as informações relacionadas ao planejamento da **CREDENCIADA** sobre as demandas futuras da base de Clientes de RV-SMP, de modo que tais informações possam ser consideradas, pela **CLARO**, no planejamento e administração da rede da **CLARO**, bem como de seus sistemas de suporte ao negócio.
- 5.1.10. Fornecer, sempre que solicitado pela ANATEL, toda e qualquer informação requisitada, inclusive no tocante à prestação conjunta do Serviço e à relação com a **Prestadora Origem (CLARO)**.
- 5.1.11. Não iniciar a comercialização dos serviços abrangidos pela representação de que trata o objeto deste Contrato, sem que sejam concluídos todos os testes especificados pelas Partes a cada uma das etapas previstas em cronograma, e sem que haja a formalização de aceite parcial ou final para início da referida representação.
- 5.1.12. Emitir Termo de Aceitação, parcial ou final, atestando o funcionamento da solução técnica para a prestação dos serviços na forma prevista no objeto do Contrato de Representação.
- 5.1.12.1. A **CREDENCIADA** não poderá, em hipótese alguma, se abster de assinar nenhum dos Termos de Aceitação mencionados no item 5.1.13 acima, sem justificativa fundamentada.
- 5.1.13. Responsabilizar-se pela aquisição de novos equipamentos, bem como pelos serviços de configuração e integração com a rede, plataformas e sistemas da **CLARO**, que não tenham sido previstos durante a fase de elaboração do Projeto Técnico de Rede de Telecom e do Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI, seja por falta de interesse inicial, bem como por omissão, imprecisão ou erro nas informações prestadas pela **CREDENCIADA**.
- 5.1.14. Responsabilizar-se pelas adequações que eventualmente advirem da hipótese de substituição de tecnologias empregadas pela **CLARO** ou da implementação de novas tecnologias que possam ser empregadas na prestação do SMP pela **CLARO**, desde que tenha sido notificada pela **CLARO**, por escrito, com uma antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias, a exceção de obrigações regulatórias ou judiciais que exijam outros prazos.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

5.1.15. Na eventual necessidade de que, para atendimento exclusivo da operação da **CREDENCIADA**, a **CLARO** tenha que manter em operação equipamentos de rede ou sistemas de TI de tecnologia que esteja sendo descontinuada pela **CLARO**, e desde que seja viável a manutenção de tais equipamentos e sistemas em operação, a **CREDENCIADA** se responsabilizará por todos os custos envolvidos na operação e manutenção de tais recursos.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA REPRESENTAÇÃO

- 6.1. A **CREDENCIADA** será responsável pelas condições de relacionamento com os Clientes de RV-SMP, e divulgação dos serviços a serem ofertados aos Clientes de RV-SMP já ativos ou àqueles que venha a prospectar, objetivando agregar, entre outros, volumes de venda dos Planos de Serviço, Promoções e Ofertas, atuando sempre em consonância com a **CLARO** na oferta de Serviço Móvel Pessoal -SMP por meio de Rede Virtual.
- 6.2. As **Partes** definirão conjuntamente, conforme disposto na Cláusula 2 do Apêndice A – Planos de Serviços, Promoções e Ofertas e Contrato de Prestação do SMP, constante do Anexo 3 – Processos de Negócio com Clientes RV-SMP – deste Contrato de Representação, os Planos de Serviço, Promoções e Ofertas a serem ofertados pela **CREDENCIADA** na prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de Rede Virtual, sendo a **CLARO** responsável pela análise de sua adequação legal e regulamentar, bem como por dar ciência dos Planos de Serviço, Promoções e Ofertas à ANATEL no prazo regulamentar, e providenciar suas publicações na forma exigida pela regulamentação.
- 6.2.1. Serão tomados como base para os Planos de Serviço comercializados e Promoções e Ofertas praticadas pela **CREDENCIADA**, os mesmos formatos dos “planos digitais” ofertados pela **CLARO** aos Clientes Diretos CLARO.
- 6.2.2. Para início da comercialização, os Planos de Serviço, Promoções e Ofertas deverão estar previamente validados entre as **Partes**, observados os procedimentos do Apêndice A do ANEXO 3 – Processos de Negócio com Clientes de RV-SMP.
- 6.2.3. Todo e qualquer desconto, promoções, assim como alterações tarifárias nos Planos de Serviços, Promoções e Ofertas que já estiverem vigentes, somente poderão ser praticados após acordo com a **CLARO** e dentro dos limites da regulamentação vigente.
- 6.2.4. A oferta do SMP vinculado aos referidos Planos de Serviço, Promoções e Ofertas somente poderá ser iniciada após 2 (dois) dias úteis contados do registro pela **CLARO** na ANATEL.
- 6.2.4.1. Alterações de preços e/ou reajustes dos Planos de Serviços, Promoções e Ofertas para os Clientes de RV-SMP poderão ocorrer quando mercadologicamente necessário, e/ou com base na variação do IGP-DI, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, conforme a regulamentação e a legislação vigentes.
- 6.2.4.2. Os Planos de Serviço, Promoções e Ofertas terão seus preços reajustados a cada 12 (doze) meses, ou na menor periodicidade permitida em lei, com base na variação do IGP-DI, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, contados a partir da data de início de comercialização do Plano de Serviço, a qual será previamente comunicada à ANATEL pela **CLARO**, com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis.
- 6.2.4.3. A **CREDENCIADA** se compromete a realizar ações pertinentes de comunicação conforme acima mencionado, e se responsabiliza por qualquer implicação regulatória, judicial ou de atendimento caso não as realize.
- 6.3. Serão de responsabilidade da **CREDENCIADA**, sempre em consonância com as políticas e procedimentos praticados pela **CLARO**:

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

6.3.1. Aquisição dos SIM Cards.

6.3.1.1. Os procedimentos para confecção, aquisição e distribuição dos SIM Cards encontram-se detalhados no Apêndice C – Gestão de SIM Cards do Anexo 3 – Processos de Negócio com Clientes RV-SMP do presente Contrato.

6.3.2. Comercializar os SIM Cards aos Clientes de RV-SMP que serão atendidos por meio da Representação objeto deste Contrato.

6.3.3. Comercializar os Planos de Serviço, Promoções e Ofertas aos Clientes de RV-SMP, observada a abrangência geográfica prevista no item 1.1.5 acima, bem como observadas as premissas estabelecidas nos itens 6.1 a 6.3 e seus subitens acima, além das condições técnicas e procedimentos estabelecidos nos Anexos 2 e Anexo 3 e seus respectivos apêndices, deste Contrato.

6.3.4. Disponibilizar sua logomarca, bem como responsabilizar-se pelo licenciamento para o uso das logomarcas de seus parceiros, as quais venham a ser utilizadas na consecução do presente Contrato, assim como a arte gráfica necessária à confecção dos SIM Cards, respectivas folheterias e conteúdos relacionados, tais como aplicativos para smartphones ou outros meios que sejam disponibilizados para fornecimento de orientações aos Clientes de RV-SMP sobre os produtos e serviços ofertados.

6.3.5. Criação e veiculação de campanhas publicitárias e ações de Marketing destinadas à divulgação dos produtos e serviços ofertados, abrangidos pelo objeto deste Contrato, observadas as disposições da Cláusula Décima Segunda abaixo.

6.3.5.1. Definir em conjunto com a **CLARO** as peças publicitárias envolvendo as marcas da **CLARO** bem como os canais que serão utilizados, tais como site, redes sociais e demais veiculações.

6.3.5.2. No caso de uso exclusivo de marcas da **CREDENCIADA** nas peças publicitárias, nenhuma aprovação da **CLARO** será necessária.

6.3.6. Recursos, sejam estes tecnológicos, financeiros ou humanos que venham a ser necessários para execução das atividades sob sua responsabilidade, assim como para execução das atividades inerentes a implantação do projeto conforme especificações técnicas e procedimentos estabelecidos nos anexos deste Contrato.

6.3.7. Pelo atendimento aos Clientes de RV-SMP conforme Apêndice B do ANEXO 3 – Processos de Negócio com Clientes de RV-SMP.

6.3.8. Não desenvolver qualquer tipo de contrato, parceria ou acordo, cujo objeto seja, total ou parcialmente idêntico, ou de algum modo se assemelhe ao descrito no item 1.1 acima.

6.3.9. Disponibilização do contrato de prestação de serviço, bem como condições estipuladas nos Planos de Serviço, Promoções e Ofertas contratados, aos Clientes de RV-SMP, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação.

6.3.9.1. A **CREDENCIADA** deverá prever nos seus canais de atendimento, inclusive aplicativos, o acesso ao contrato de prestação de serviço, condições dos Planos de Serviço, Promoções e Ofertas contratados pelos Clientes de RV-SMP, assim como os regulamentos das Promoções e Ofertas, contratados pelos Clientes de RV-SMP por ela atendidos.

6.4. As Partes acordam que a **CLARO** será responsável:

6.4.1 Pela configuração dos elementos da sua rede de telecomunicações, bem como dos seus sistemas de tecnologia da informação (TI), e, ainda, adaptação de seus processos e procedimentos, considerando o escopo descrito no Apêndice A – Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI do Anexo 2 – Condições Técnicas – do Contrato de Representação, bem como no Anexo 3 – Processos de Negócio com Clientes de RV-SMP, incluindo todos os prazos que forem de exclusiva responsabilidade da **CLARO**.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- 6.4.2 Pelo sistema de bilhetagem e processamento dos registros (CDRs/UDRs) para o faturamento dos Clientes de RV-SMP, observadas as condições técnicas e procedimentos dispostos no Anexo 2 – Condições Técnicas e Operacionais e Apêndice D – Faturamento, Cobrança aos Clientes de RV-SMP do Anexo 3 – do presente Contrato.
- 6.4.3 Pelo faturamento, arrecadação e repasse às respectivas prestadoras dos valores referentes aos serviços de telecomunicações de interesse coletivo com as quais possua acordo para fruição de tráfego e cofaturamento.
- 6.4.4 Arrecadação e repasse, se ofertados aos Clientes de RV-SMP e quando por eles contratados, de eventuais SVAs e dos valores relativos a Registro de Intenção de Doação a Instituição de Utilidade Pública (“Campanhas 0500”) às respectivas entidades, quando cabível.
- 6.4.5 Cadastro dos clientes nos sistemas da **CLARO**, bem como de ativação, suspensão, reativação e cancelamento dos SIM Cards dos Clientes de RV-SMP, conforme procedimentos definidos no Apêndice A do Anexo 2, bem como nos apêndices B, C e D do Anexo 3, deste Contrato.
- 6.4.5.1 Em quaisquer hipóteses, a ativação, suspensão e o cancelamento dos serviços de telecomunicações providos por meio dos SIM Cards junto ao Cliente de RV-SMP, observarão o disposto em lei e na regulamentação setorial.
- 6.4.6 Disponibilização da Nota Fiscal de Serviços de Telecomunicações – NFST aos Clientes de RV-SMP, bem como extrato de consumo, quando aplicável, conforme procedimentos descritos no Apêndice D – Faturamento, Cobrança dos Clientes de RV-SMP – Anexo 3 - que integram o presente Contrato.
- 6.4.6.1 A **CREDENCIADA** deverá prever nos seus canais de atendimento, inclusive aplicativos, o acesso à Nota Fiscal de Serviços de Telecomunicações – NFST, bem como extrato de consumo pelos Clientes de RV-SMP por ela atendidos.
- 6.5 As Partes acordam que os clientes atendidos diretamente pela **CLARO** (“Clientes Diretos CLARO”) também poderão contratar, por vontade própria dos mesmos, planos de serviço comercializados pela **CREDENCIADA**, e vice-versa.
- 6.6 A prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de Representação de Credenciado deve atender os prazos fixados no Regulamento Geral de Portabilidade, bem como o valor máximo a ser cobrado e a forma de pagamento definidos pela Anatel.
- 6.6.1 Devem ser respeitados os casos e as condições em que a Portabilidade não é onerosa ao Usuário portado, listados no Regulamento Geral de Portabilidade.
- 6.6.2 É vedado às Partes exercer, inclusive por meio de suas coligadas, controladas ou controladoras, domínio sobre a Entidade Administradora.
- 6.6.3 Nos casos de “Port In”, sempre será fornecido ao Usuário solicitante, no ato de registro da Solicitação de Portabilidade, número de protocolo do Bilhete de Portabilidade com identificação sequencial gerenciada pela Entidade Administradora, cabendo à **CLARO** a interação com a Entidade Administradora.
- 6.7 Em todas as demandas judiciais que envolverem quebra de sigilo e interceptação telefônica, a **CREDENCIADA** se compromete a manter total sigilo dos dados aos quais tem acesso em razão do presente Contrato de Representação e a informar às autoridades solicitantes, via meios legais cabíveis e por meio de manifestação fundamentada, a impossibilidade de cumprimento da ordem e a necessidade de expedição de ofício à **CLARO**, que é a **PRESTADORA ORIGEM** de cuja rede os terminais são pertencentes.
- 6.7.1 Caso, mesmo após apresentar manifestação fundamentada indicando a **CLARO** como responsável pelas informações, a **CREDENCIADA** seja compelida a fornecer os dados aos quais tenha acesso em razão do presente Contrato, a **CREDENCIADA** se compromete a dar ciência à **CLARO** da demanda recebida e a fornecer à autoridade

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

solicitante, dentro dos prazos estabelecidos, resposta elaborada em conjunto e/ou com a anuência prévia da **CLARO**.

- 6.8 As Partes acordam em estabelecer um período de “Operação de Teste Pré-Lançamento”, período este durante o qual os SIM Cards operarão em caráter de teste controlado ou “operação assistida” para aferição do desempenho das funcionalidades e procedimentos acordados, estando tal operação limitada ao máximo de 500 (quinhentos) habilitações em seus SIM Cards. A Operação de Teste Pré-Lançamento terá a duração mínima de 15 (quinze) e máxima de 30 (trinta) dias.
- 6.9 As Partes deverão aprovar conjuntamente o(s) modelo(s) de Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de Representação de Credenciado que regerá(ão) as condições de prestação dos serviços inerentes ao SMP, conforme objeto do presente Contrato de Representação.
- 6.10 Cada uma das Partes será integralmente responsável por todas as ações, procedimentos judiciais ou extrajudiciais, reclamações, pleitos e condenações que sejam decorrentes de ação ou omissão, na medida de sua responsabilidade que importem em violação do presente Contrato e/ou da regulamentação e legislação aplicáveis, assumindo a total responsabilidade pelos danos materiais diretos a que comprovadamente der causa, incluindo custas judiciais e honorários de sucumbência que venham a ser impostas à Parte Inocente.
- 6.11 O início da operação comercial das atividades descritas no item 1.1.1 está previsto no Apêndice A do ANEXO 2 – Condições Técnicas e Operacionais entre as Partes.
- 6.12 A **<<EMPRESA>>**, dentro de sua área de atuação, pode Representar a Prestadora de Origem (**CLARO**) na Prestação do SMP em áreas onde a respectiva Prestadora Origem não possua infraestrutura, utilizando-se de alternativas tecnológicas de sua iniciativa, desde que assim seja avençado entre as **Partes**, sendo que, neste caso, as condições técnicas e comerciais deverão ser incluídas ao presente Contrato por meio de Termo Aditivo.

7 CLÁUSULA SÉTIMA – TERMOS COMERCIAIS E PROCEDIMENTOS DE FATURAMENTO, COBRANÇA E TRATAMENTO DE CONTESTAÇÕES ENTRE AS PARTES

- 7.1. Os termos comerciais, direitos e garantias pactuados e referentes ao presente Contrato de Representação, assim como os procedimentos para faturamento e cobrança dos valores delas decorrentes, e ainda de apresentação e conciliação de eventuais contestações entre as Partes estão descritos no Anexo 1 – Questões Comerciais e Governança entre as Partes – deste Contrato.
- 7.2. Na hipótese de qualquer alteração tributária, bem como derrogação ou renovação dos benefícios e incentivos de natureza tributária e financeira que vierem a ocorrer durante a execução do seu objeto, os preços ora avençados poderão sofrer ajustamento para mais ou para menos, em função das alterações.
- 7.3. Caso uma Parte venha a ser responsabilizada, solidária ou subsidiariamente, pelo pagamento de quaisquer tributos ou multas por descumprimento de obrigações principais e/ou acessórias decorrentes de responsabilidade da outra Parte e relacionadas ao objeto contratado, a Parte Responsável se compromete a ressarcir a outra nos termos do item 14.15 e subitens deste Contrato de Representação.

8 CLÁUSULA OITAVA – PENALIDADES

- 8.1. A Parte que não efetuar o pagamento dos valores devidos à outra Parte, constantes no Anexo 1 – Questões Comerciais e Governança entre as Partes, na data de vencimento correspondente, ficará sujeita às seguintes sanções, exceto na hipótese de disputa de valores:

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- 8.1.1. Aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do saldo, devida uma única vez, no dia seguinte ao do vencimento.
- 8.1.2. Pagamento de juros de mora sobre o débito original, a ordem de 1% (um por cento) ao mês pro rata die, devidos no dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação do débito.
- 8.1.3. Atualização monetária do valor em atraso calculada pela variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (IGP-DI), divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, devido a partir do dia seguinte ao vencimento até a data da efetiva liquidação do débito. Caso o IGP-DI ou outro índice que venha a substituí-lo seja negativo em um ou mais meses, este(s) será(ao) considerado(s) 0 (zero) para o cálculo da atualização monetária.
- 8.2. As cobranças dos valores decorrentes das aplicações das penalidades previstas no presente Contrato serão efetuadas por meio de apresentação de Nota de Débito pela Parte Credora de tais valores contra a Parte Devedora.

9 CLÁUSULA NONA – VIGÊNCIA

- 9.1. O presente Contrato de Representação entra em vigor a partir da data de sua assinatura e será válido pelo período de 5 (cinco) anos a contar da data de assinatura do primeiro Termo de Aceitação. O presente Contrato será renovado automaticamente por períodos iguais e sucessivos de 5 (cinco) anos, salvo se denunciado por quaisquer das Partes, por escrito, com antecedência mínima de 6 (seis) meses da data efetiva para a rescisão.
- 9.2. A eficácia do presente Contrato está condicionada à sua homologação pela ANATEL.

10 CLÁUSULA DÉCIMA – EXTINÇÃO DO CONTRATO

- 10.1 O presente Contrato de Representação poderá ser extinto, por qualquer das Partes, mediante simples notificação por escrito à outra Parte, nas seguintes situações:
 - 10.1.1 Por acordo entre as Partes;
 - 10.1.2 Por disposição de norma que impossibilite a prestação do Serviço objeto do presente Contrato de Representação;
 - 10.1.3 Por término da autorização para prestação de serviços de telecomunicações da **CLARO**;
 - 10.1.4 Por declaração de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, liquidação judicial ou extrajudicial ou dissolução societária total de qualquer das Partes;
 - 10.1.5 Por descumprimento deste Contrato de Representação, incluindo seus Anexos, por fato imputável exclusivamente à **CLARO** (Parte Infratora), e o não saneamento do referido descumprimento por esta Parte em até 60 (sessenta) dias após o recebimento de notificação, se prazo de saneamento não estiver previsto no Contrato ou seus anexos, e sem prejuízo das demais hipóteses de encerramento por descumprimento previstas neste Contrato;
 - 10.1.6 Por descumprimento deste Contrato, incluindo seus Anexos, por fato imputável exclusivamente a **CREDENCIADA** (Parte Infratora), e o não saneamento do referido descumprimento em até 60 (sessenta) dias após o recebimento da notificação, se prazo de saneamento não estiver previsto no Contrato ou seus anexos, e sem prejuízo das demais hipóteses de encerramento por descumprimento previstas neste Contrato;

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- 10.1.7 Por determinação da ANATEL, caso a atividade da **CREDENCIADA** não atenda ao interesse público ou esteja em desacordo com a regulamentação aplicável ao setor de telecomunicações.
- 10.1.8 Por ações devidamente comprovadas de iniciativa de qualquer das **Partes** que venham a comprometer a reputação e/ou a imagem da outra Parte no seu relacionamento com os clientes, o mercado e/ou com as instituições que com ele se relacionem, ou por ações ou omissões das Partes que estejam em desacordo com as políticas institucionais aprovadas internamente, consubstanciadas em códigos de condutas disponibilizados pelas **Partes**, ou da lei e ressaltadas as disposições previstas no presente Contrato de Representação quanto ao uso do nome, logotipo, marcas e patentes das **Partes**.
- 10.2 A partir da efetiva extinção deste Contrato de Representação, que, de acordo com a regulamentação em vigor na data da assinatura do presente Contrato, deverá ser efetivada após comunicação à ANATEL, cada Parte deve prontamente fazer retornar à outra Parte, qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences da outra Parte, bem como efetuar, no prazo de até 30 (trinta) dias contados da data do encerramento, todos os pagamentos de quantias pendentes, devendo ser celebrado também um Termo de Rescisão.
- 10.3 Na hipótese do item 10.1.5 (se a **CLARO** for a Parte Infratora) acima, a **CLARO** se obriga a pagar à **CREDENCIADA**, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data efetiva da rescisão, a título de multa indenizatória, o montante equivalente a 10% (dez por cento) da média dos valores mensais aos quais a **CREDENCIADA** fez jus nos últimos 12 (doze) meses, em função das condições comerciais estabelecidas no Apêndice A do Anexo 1 – Questões Comerciais e Governança entre as Partes, deste Contrato de Representação, multiplicado pelo número de meses faltantes para completar o período de sua vigência, limitado ao montante de R\$ 10.000.000,00 (Dez milhões de Reais).
- 10.4 Na hipótese do item 10.1.7, a **CREDENCIADA** se obriga a pagar à **CLARO**, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data efetiva da rescisão, a título de multa indenizatória, o montante equivalente ao Compromisso Mínimo Anual do período faltante, considerando o previsto no item 2.1 do Apêndice A do Anexo 1 – Questões Comerciais e Governança entre as Partes, tomando-se o período entre a data da efetiva extinção do Contrato e a data do fim da vigência original do mesmo, ou seja, de 5 (cinco) anos, conforme Cláusula Nona deste instrumento.
- 10.4.1 A multa indenizatória não será exigível na hipótese do item 10.4 acima, exclusivamente se a **CREDENCIADA** foi outorgada com Termo de Autorização para Prestação do Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual e seja celebrado Contrato de Compartilhamento de Uso de Rede com a **CLARO**.
- 10.5 No que tange ao uso indevido do nome, logotipo, marcas e patentes previsto no item 10.1.8, sendo comprovado dolo ou a negligência grave, caberá a Parte que deu causa pagar à outra Parte, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data efetiva da rescisão, a título de multa, o valor total de R\$ 250.000,00 (Duzentos e cinquenta mil Reais) uma única vez, assegurado à Parte que sofreu o dano o direito de pleitear o ressarcimento dos prejuízos comprovadamente sofridos nos termos do Contrato que ultrapassarem o valor da referida multa.
- 10.6 As Partes se comprometem a envidar todos os esforços para evitar ou minimizar impactos aos Clientes de RV-SMP em qualquer hipótese de extinção do presente Contrato de Representação, devendo a **CLARO** dar continuidade à prestação de serviço aos Usuários, observadas as seguintes disposições:
- 10.6.1 A **CLARO** disponibilizará aos Clientes de RV-SMP que não solicitarem portabilidade para outra operadora, um plano alternativo para fruição dos serviços na sua rede de SMP.
- 10.6.2 A **CLARO** deverá comunicar à Anatel e aos Clientes de RV-SMP a respeito da rescisão ou extinção de contrato com a **CREDENCIADA**, informando a motivação para tal, bem como as providências a serem tomadas com relação aos Usuários atendidos por meio de Representação de Credenciado.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

10.6.3 Caso não haja concordância do Usuário na migração da **CREDENCIADA** ou na adesão a um dos Planos de Serviço da **PRESTADORA ORIGEM**, será efetuada a rescisão do contrato sem ônus ao Usuário (Cliente de RV-SMP), se assim optar.

10.7 Em caso de rescisão de Contrato de Serviço Móvel Pessoal - SMP pelo Cliente de RV-SMP, a **CLARO** e a **CREDENCIADA**, após envidados todos os esforços legítimos adotados para a retenção de clientes, não criarão impedimentos técnicos ou procedimentais para a migração do respectivo cliente para outra Prestadora do Serviço Móvel Pessoal - SMP.

10.8 No caso de extinção do presente Contrato de Representação, as Partes firmarão Termo de Quitação, dando mútua quitação das obrigações assumidas neste Contrato de Representação, contemplando o ajuste de contas, com a liquidação das obrigações contratuais vencidas e, proporcionalmente, quando for o caso, das obrigações vincendas.

10.8.1 Em qualquer hipótese de extinção do Contrato de Representação, e em consonância com o disposto no item 10.8 acima, as Partes obrigam-se a manter as condições contratuais acordadas, pelo prazo de 6 (seis) meses a partir do término do Contrato de Representação, de modo a viabilizar a migração das operações da **CREDENCIADA** para a **PRESTADORA ORIGEM (CLARO)** ou para outra Prestadora.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – CESSÃO E TRANSFERÊNCIA

11.1. Nenhuma das Partes poderá ceder e, de nenhuma forma, transferir, total ou parcialmente, o presente Contrato de Representação, ou quaisquer direitos decorrentes deste, sem o consentimento por escrito da outra Parte, ressalvados os casos de transferência resultante de reestruturação societária e outras formas de fusão, cisão ou incorporação pela **CLARO** ou do grupo econômico do qual é integrante, devidamente aprovados pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, hipótese que não requer o consentimento da outra parte. No caso de alteração societária da **CREDENCIADA**, ou alteração de seu controle societário, é assegurado à **CLARO** o direito de avaliar o interesse em manter a presente representação ou rescindir o Contrato, sem ônus para a **CLARO**.

11.2. A cessão ou transferência parcial ou total do presente Contrato de Representação ou de quaisquer direitos dele decorrentes de acordo com o item 11.1, não eximirá a Parte Cedente de quaisquer de suas responsabilidades ou obrigações derivadas deste Contrato de Representação até a data da cessão ou transferência.

11.3. O presente Contrato de Representação obriga as Partes por si e seus sucessores, sub-rogando-se todos os direitos e obrigações assumidas neste Contrato de Representação.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – PROPRIEDADE INTELECTUAL E INDUSTRIAL

12.1. As Partes retêm individualmente seus respectivos direitos de propriedade intelectual e industrial dos sistemas de TI e engenharia, bem como de quaisquer outras obras criadas, desenvolvidas ou modificadas em razão deste Contrato de Representação. Nenhum direito de propriedade intelectual e industrial atualmente existente ou que venha a ser adquirido ou licenciado por uma Parte, será outorgado à outra Parte.

12.2. As marcas e patentes pertencentes a uma Parte e que forem necessárias à outra Parte para o cumprimento das atividades previstas neste Contrato de Representação (uso de quaisquer facilidades ou equipamentos, incluindo programas/*software*), somente poderão ser utilizadas mediante expressa autorização da Parte detentora dos direitos.

12.3. Cada Parte será responsável, sem nenhum custo adicional à outra Parte, pela obtenção das licenças relativas à propriedade intelectual e/ou industrial de terceiros usadas para o cumprimento de suas respectivas obrigações vinculadas ao presente Contrato de Representação.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- 12.4. Salvo acordo específico em contrário, nenhuma Parte pode publicar ou usar logotipo, marcas, marcas registradas (incluindo marca de serviço) e patentes, nome, redações, fotos, quadros, símbolos ou palavras da outra Parte, que impliquem associação do nome da outra Parte a qualquer produto, serviço, promoção ou qualquer outra matéria de publicidade, estando contudo, a **CREDENCIADA**, desde já, expressamente autorizada a utilizar o nome da **CLARO** em propostas, contratos ou materiais institucionais, ou referências aos Planos de Serviços, Promoções e Ofertas decorrentes de sua prestação de serviços e de acordo com responsabilidades previstas no Apêndice C do Anexo 1 deste Contrato.
- 12.5. Somente a **CLARO** poderá realizar publicidade e divulgar a marca **CLARO**, salvo acordo específico entre as Partes. A divulgação referente aos produtos e serviços oferecidos pela **CREDENCIADA** será de responsabilidade e custeado pela própria **CREDENCIADA**.
- 12.6. Sem prejuízo das demais disposições do presente Contrato, ficam acordadas as seguintes regras relativas ao uso da marca da **CREDENCIADA**, bem como de seus parceiros:
- 12.6.1. Licenciamento do uso das marcas e emblemas da **CREDENCIADA**, enquanto vigente o Contrato, visando a divulgação, distribuição e comercialização de SIM Cards caracterizados com a marca e emblema da **CREDENCIADA** ou de seus parceiros.
- 12.6.1.1. A **CREDENCIADA** se responsabiliza pelo licenciamento e utilização dos nomes de seus parceiros, bem como de suas marcas e emblemas, para fins de fabricação dos “blisters”, SIM Cards e materiais de comunicação em apoio às vendas (merchandising e publicidade).
- 12.6.1.2. A **CREDENCIADA** deverá adotar todos os procedimentos que se relacionem com a manutenção dos direitos de propriedade intelectual da sua marca, bem como de seus parceiros.
- 12.6.2. O presente instrumento não contempla nenhuma modalidade de cessão definitiva de direito de uso das marcas e demais sinais distintivos da **CREDENCIADA** ou de seus parceiros, suas controladas, coligadas e controladoras, à **CLARO**. Assim como a **CREDENCIADA** não possui direito de uso da Marca **CLARO**.
- 12.6.3. A **CLARO** compromete-se a não registrar, nem tentar registrar as marcas da **CREDENCIADA**, ou de parceiros da **CREDENCIADA**, e vice-versa, assim como qualquer outra marca, nome, elemento visual, símbolo, insígnia, ou quaisquer outros sinais distintivos idênticos e/ou semelhantes, presentes ou futuros, não permitindo, da mesma forma, que eventuais associadas, coligadas ou subsidiárias igualmente o façam.
- 12.6.4. Cada **Parte**, por si, seus funcionários e/ou subcontratados, deverão utilizar as marcas da outra **Parte** estritamente na forma estipulada no presente Contrato, sendo responsáveis pela sua boa utilização, não podendo praticar qualquer ato que, comprovadamente, afete negativamente as marcas ora licenciadas.
- 12.6.5. Caberá à cada **Parte**, uma vez detectado ato da outra **Parte** que, comprovadamente, afete negativamente as suas marcas, notificar à outra **Parte** para que cesse a prática, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a conduta em desacordo com o presente contrato, e para em que até 30 (trinta) dias promova a cessação total de eventuais efeitos da prática ocorrida.
- 12.6.6. Nenhuma das **Partes** poderá fazer qualquer alteração e/ou reprodução indevida, de qualquer natureza, das marcas da outra **Parte**, devendo as mesmas serem utilizadas na forma do presente Contrato e obedecendo aos padrões visuais, combinações de cores e demais sinais distintivos determinados pela respectiva detentora.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS DISPUTAS OU CONTROVÉRSIAS

- 13.1. As Partes empreenderão seus melhores esforços para dirimir quaisquer conflitos de interesse que possam surgir em decorrência da execução deste Contrato de Representação.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- 13.2. A partir da data em que surgir algum conflito, divergência ou disputa (“controvérsia”) decorrente da execução do presente Contrato de Representação, as Partes deverão amigavelmente e de boa-fé, buscar conciliar seus mútuos interesses, em prazo não superior a 60 (sessenta) dias, contados a partir do recebimento da notificação encaminhada por escrito a respeito da existência de Controvérsia, ou dentro de qualquer outro prazo mutuamente acordado, devendo ser observados os procedimentos previstos no Apêndice C - Condições Operacionais para Gestão de Serviços do Anexo 1 ao Contrato. Na hipótese das Partes não chegarem a um consenso nos primeiros 30 (trinta) dias, o tema será escalado ao Comitê Executivo, definido conforme a seguir:
- 13.2.1. As Partes concordam em criar um Comitê Executivo para (i) auxiliar na solução de qualquer assunto relevante decorrente da execução deste Contrato, incluindo, mas não se limitando, às questões relativas à qualidade do serviço e (ii) supervisionar a implementação e prestação dos Serviços.
- 13.2.1.1. As Partes designam, respectivamente, as seguintes pessoas para representá-las no Comitê Executivo:
- (i) **CLARO:**
- (ii) **<<EMPRESA>>:**
- 13.2.1.2. O Comitê Executivo poderá delegar suas atribuições a um Subcomitê Executivo. Nessa hipótese, o Subcomitê Executivo incluirá pelo menos 01 (um) membro do Comitê Executivo de cada Parte, sendo certo que ambas as Partes deverão ser representadas por igual número de membros.
- 13.2.2. As questões, litígios ou controvérsias entre as Partes relativos ou decorrentes do presente Contrato serão submetidas pelas Partes ao Comitê Executivo antes do início de eventual arbitragem ou outro procedimento e, se necessário, pelo Comitê Executivo aos Presidentes Executivos das controladoras das Partes.
- 13.3. Se o Comitê Executivo não solucionar as questões, litígios ou controvérsias dentro de 30 (trinta) dias contados da data em que sua intervenção tenha sido solicitada por quaisquer das Partes, os objetos dos conflitos poderão ser submetidos à ANATEL, sem prejuízo da adoção de quaisquer outras medidas administrativas ou judiciais cabíveis, respeitando-se, nesse último caso, os critérios de eleição de Foro especificados nesse contrato.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DISPOSIÇÕES GERAIS

- 14.1. A consecução do objeto deste Contrato de Representação será regida pelo ordenamento jurídico brasileiro, em especial, pela legislação, regulamentos e normas de regência do setor de telecomunicações.
- 14.2. As Partes acordam que o presente Contrato de Representação substitui e rescinde todos os demais instrumentos contratuais eventualmente firmados entre as Partes que tenham por objeto a Representação para Exploração do SMP por meio de Rede Virtual, que passa a ser regida integralmente pelo presente Contrato de Representação.
- 14.3. Sem prejuízo das demais disposições previstas neste Contrato de Representação, serão indenizados os danos diretos, desde que comprovados, causados por uma das Partes à outra, seja por si, ou por seus empregados, agentes ou terceiros contratados para a execução deste Contrato de Representação, sendo excluídos os danos indiretos, insucessos comerciais e lucros cessantes.
- 14.3.1 Na hipótese de (i) descumprimento contratual, incluindo as das ações sob sua responsabilidade previstas no Apêndice C do Anexo 1; e (ii) de uma das Partes dar causa a sanções que venham a incidir sobre a outra Parte, por descumprimento de qualquer disposição regulamentar, a Parte Infratora deverá indenizar a Parte Inocente nos valores comprovadamente associados aos danos diretos sofridos pela Parte Inocente, de acordo com o critério citado no item 14.3.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- 14.4. Qualquer modificação no presente Contrato de Representação, incluindo seus anexos, somente poderá ser efetivada mediante assinatura de Termo Aditivo pelos representantes legais das Partes.
- 14.4.1. As alterações contratuais devem ser informadas pela **CLARO** à ANATEL em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do respectivo Termo Aditivo.
- 14.4.2. No caso de alteração na legislação ou regulamentação aplicável ou decisões de tribunais administrativos ou judiciais que afetem o objeto, o escopo do Contrato, qualquer de seus elementos ou a forma ou condições como os serviços, obrigações e direitos são entregues, recebidos, pagos ou usados, em cada caso conforme seja exigido, as novas determinações serão incorporadas ao presente Contrato mediante celebração de Termo Aditivo.
- 14.5. Na hipótese em que uma ou mais disposições deste Contrato de Representação sejam consideradas inválidas, ilegais ou, de alguma forma, inexecutíveis, a validade, legalidade ou aplicabilidade das disposições remanescentes contidas neste instrumento não serão, de modo algum, afetadas ou comprometidas.
- 14.6. Os casos fortuitos ou motivos de força maior serão excludentes de responsabilidade na forma do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.
- 14.6.1. A Parte que for afetada por caso fortuito ou motivo de força maior deverá notificar a outra, de imediato, da extensão do fato e do prazo estimado durante o qual estará inabilitada a cumprir ou pelo qual será obrigada a atrasar o cumprimento de suas obrigações decorrentes deste Contrato de Representação.
- 14.6.2. Cessados os efeitos de caso fortuito ou motivo de força maior, a Parte afetada deverá, de imediato, notificar a outra para conhecimento desse fato, restabelecendo a situação original.
- 14.6.3. Se a ocorrência de caso fortuito ou motivo de força maior prejudicar apenas parcialmente a execução das obrigações oriundas deste Contrato de Representação por uma das Partes, a Parte afetada deverá cumprir as obrigações que não tiverem sido afetadas pela ocorrência do caso fortuito ou motivo de força maior.
- 14.7. Este Contrato de Representação, em nenhuma hipótese, cria uma *joint venture* ou relação de parceria ou de representação comercial entre as Partes, de que trata a Lei n.º 4.886, de 09 de dezembro de 1965, sendo cada uma inteiramente responsável por seus atos e obrigações. Nenhuma das Partes poderá assumir ou criar qualquer obrigação, expressa ou implícita, em nome da outra Parte. Em todas as questões relativas ao presente Contrato, a **CREDENCIADA** e a **CLARO** agirão como empresas independentes. Nenhuma das Partes poderá declarar que possui qualquer autoridade para assumir ou criar qualquer obrigação, expressa ou implícita, em nome da outra Parte, nem representar a outra Parte como agente, funcionário, representante ou qualquer outra função.
- 14.7.1. As Partes reconhecem que não têm autoridade ou poder para, direta ou indiretamente, obrigar, negociar, contratar, assumir débitos, obrigações ou criar quaisquer responsabilidades em nome da outra Parte, sob qualquer forma ou com qualquer propósito.
- 14.8. Este Contrato de Representação não cria qualquer relação trabalhista entre as Partes ou entre uma Parte e os empregados de outra Parte. Cada uma das Partes assume total responsabilidade como único empregador, devendo para tanto, cumprir todas as obrigações trabalhistas, tais como salários, benefícios sociais, gratificações, encargos sociais e previdenciários, indenizações e quaisquer outros direitos trabalhistas, bem como outras despesas com diárias, transporte, hospedagem e alimentação de seus empregados ou contratados, não persistindo qualquer tipo de solidariedade ou responsabilidade subsidiária entre elas, assumindo, cada Parte, total responsabilidade por qualquer disputa ou litígio movido por seus empregados ou contratados.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- 14.9. As Partes responsabilizar-se-ão pelo planejamento e execução de todas as atividades que, por força deste Contrato de Representação e de atos normativos emanados do órgão regulador do setor de telecomunicações, lhe sejam afetos, de maneira a salvaguardar, convenientemente, o quadro de funcionários de ambas as Partes e terceiros, contra acidentes, bem como evitar prejuízos a bens das Partes e/ou de terceiros.
- 14.10. Exceto se disposto de forma diversa no Contrato ou Anexos, todas as notificações e outros comunicados relacionados a este Contrato devem ser efetuados por escrito, podendo ser encaminhados pessoalmente, ou remetidos mediante serviços postais com comprovação de recebimento, ao endereço que venha a ser indicado por cada Parte conforme previsto no item 3.1.18 deste Contrato, sendo considerados recebidos na data do protocolo de recebimento pelo destinatário., ou por e-mail, com confirmação de recebimento.
- 14.11. Para fins das comunicações relativas a este Contrato devem ser considerados os seguintes dados e endereços das Partes:

Para a CLARO:

At.: Sr(a).

Endereço:

E-mail:

Para a CREDENCIADA:

At.: Sr.(a)

Endereço:

E-mail:

C/c.:

- 14.12. Os bens e equipamentos eventualmente cedidos pela **CLARO** e sob a guarda da **CREDENCIADA** são insuscetíveis de penhora, arresto, sequestro e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade da **CREDENCIADA** perante terceiros, sendo responsável a **CREDENCIADA**, direta ou indiretamente, pelas despesas que se fizerem necessárias para desoneração dos bens e equipamentos eventualmente gravados com as constrições referidas. Em nenhuma hipótese a **CREDENCIADA** poderá, valendo-se ou não dessa condição, transacionar recursos de rede da **CLARO**, o mesmo se aplicará no sentido recíproco.
- 14.13. A Parte que, comprovadamente, causar danos às instalações e equipamentos da outra Parte, especialmente nas fases de pré-instalação, instalação, operação e desativação dos equipamentos, será responsável pelo ressarcimento desses danos diretos, limitado ao valor de reposição dos equipamentos e instalações danificadas.
- 14.14. A **CLARO** poderá suspender total ou parcialmente os serviços previstos no objeto do presente Contrato, caso sejam comprovadamente praticadas ações pela **CREDENCIADA** e/ou seus respectivos usuários, que atentem contra a integridade da rede da **CLARO**, e/ou que implique em risco imediato para o funcionamento da sua rede, para a interoperabilidade dos serviços, assim como para a continuidade dos serviços prestados aos seus usuários.
- 14.15. Caso uma das Partes seja compelida a figurar em qualquer processo ou procedimento administrativo ou judicial, de qualquer natureza em razão de ação ou omissão da outra Parte, relacionada a execução do objeto do presente Contrato, fica a Parte acionada obrigada a informar à Parte responsável acerca da instauração do aludido Processo ou Procedimento.
- 14.15.1. Na hipótese do item 14.15 acima, a Parte responsável obriga-se a tomar as medidas necessárias para substituir a Parte acionada no processo judicial ou Procedimento Administrativo em trâmite, assumindo, caso possível e aplicável, o polo passivo da demanda, ou, minimamente, figurando em conjunto com a Parte acionada no polo

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

passivo, mantendo-se, em qualquer hipótese, responsável pelo pagamento do valor correspondente à condenação final e irrecorrível e despesas processuais, incluindo, mas não se limitando a honorários advocatícios sucumbenciais, e custas judiciais na hipótese de deferimento da substituição processual.

- 14.15.2. Caso a substituição e a inclusão em apreço não sejam deferidas, ou não sejam aplicáveis, a Parte acionada obriga-se a informar à Parte responsável sobre todo o andamento relevante do processo, obrigando-se por sua vez a Parte responsável a fornecer todos os subsídios para defesa ou manifestação da Parte acionada, ficando a Parte responsável obrigada a ressarcir a Parte acionada do valor correspondente no prazo de 30 (trinta) dias contados da data da apresentação do desembolso pela Parte acionada à Parte responsável, incluindo, mas não se limitando a honorários advocatícios sucumbenciais, e custas judiciais, se aplicável.
- 14.15.3. No caso de processos administrativos, a obrigação de indenizar da Parte responsável se dará igualmente no prazo de 30 (trinta) dias e inclui os valores desembolsados a título de penalidades e sanções impostas pela Autoridade Administrativa, despesas vinculadas, incluindo eventuais custas administrativas.
- 14.15.4. Na impossibilidade de identificação entre as Partes quanto à responsabilidade de cada Parte no incidente, cada uma atuará de forma independente, e nesta hipótese cada Parte arcará com 50% (cinquenta por cento) de todos os ônus financeiros decorrentes dos processos judiciais ou administrativos. Cada Parte arcará com a totalidade dos honorários contratuais dos seus respectivos advogados.
- 14.15.4.1. Independentemente da identificação da Parte responsável, segue válido o dever de colaboração recíproca entre as Partes.
- 14.15.5. Os ressarcimentos aos quais se refere esta Cláusula serão pagos pela **Parte** responsável no prazo máximo de 30 (trinta) dias, mediante emissão de Nota de Débito pela **Parte** Inocente.
- 14.15.6. Em complemento às disposições acima, especificamente no que se refere às ações consumeristas, que são processos judiciais decorrentes de reclamações formuladas por consumidor ou procedimentos administrativos iniciados por algum órgão de defesa do consumidor, que tenham por objeto vício dos produtos ou dos serviços prestados pelas **Partes** na forma da Cláusula 1.1 e deste Contrato, estabelecem-se os seguintes procedimentos:
- 14.15.6.1. Quando **Parte** Inocente e **Parte** responsável estiverem no polo passivo da ação consumerista, cada uma das empresas elaborará defesa de mérito em seu nome acerca do pedido formulado pelo autor e a **Parte** responsável ficará integralmente responsável por cumprir as obrigações estabelecidas em eventual acordo por ela firmado ou nas decisões judiciais proferidas no processo.
- 14.15.6.2. As **Partes** fornecerão uma à outra toda a documentação e suporte necessário para a defesa na ação consumerista conforme prazo estabelecido no item 2.6.2 do Apêndice B do Anexo 3 deste Contrato.
- 14.15.6.3. Se a **Parte** Inocente for instada a cumprir as obrigações estabelecidas nas decisões judiciais proferidas no processo por omissão da **Parte** Responsável, aquela terá direito de regresso contra a **Parte** Responsável.
- 14.15.6.4. Quando somente a **Parte** Inocente estiver no polo passivo da ação consumerista, as **Partes** deverão adotar o seguinte procedimento:
- 14.15.6.4.1. A **Parte** Inocente deverá comunicar a **Parte** Indenizante mediante o envio de e-mail, acompanhado de cópia da citação

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

ou documento oficial semelhante a que tiver recebido, para os e-mails informados no item 2.6.4 do Apêndice B do ANEXO 3 deste Contrato, no prazo de até 15 (quinze) dias antes da data limite para a apresentação da defesa cabível ou da data designada para sessão de conciliação, exceto se já recebida pela **Parte** inocente em prazo inferior, hipótese em que o envio deverá ser feito imediatamente.

14.15.6.4.2. A **Parte** responsável fornecerá à **Parte** Inocente toda a documentação suporte necessária para a defesa na ação consumerista conforme prazo estabelecido no item 2.6.2 do Apêndice B do ANEXO 3 deste Contrato.

14.15.6.4.3. A **Parte** responsável, voluntariamente, comparecerá à sessão de conciliação e/ou apresentará, sem a necessidade de denúncia à lide, defesa na ação consumerista e pedirá a exclusão da **Parte** Inocente do polo passivo. Deferido o ingresso da **Parte** responsável na ação, esta fica incumbida de cumprir as obrigações estabelecidas nas decisões judiciais proferidas nesta ação consumerista. Se a **Parte** Inocente for instada a cumprir as obrigações pecuniárias estabelecidas nas decisões judiciais proferidas na ação consumerista por omissão da **Parte** Responsável, terá direito de regresso contra esta.

14.15.6.4.4. Se o juiz indeferir o pedido de inclusão da **Parte** responsável no polo passivo, a **Parte** Inocente cumprirá as obrigações pecuniárias estabelecidas nas decisões judiciais proferidas na ação consumerista e será ressarcida pela **Parte** responsável.

14.15.6.4.5. Na ocorrência da hipótese prevista no subitem 14.15.6.4.4, a **Parte** Inocente poderá realizar acordo com a parte demandante nos termos e condições previamente estabelecidas entre as **Partes**, sendo depois ressarcida pela **Parte** responsável. Firmado acordo fora dos termos e condições estabelecidas entre as **Partes**, a **Parte** Inocente perderá o direito de reembolso naquilo que excedeu os termos e condições estabelecidas.

14.15.6.4.6. Se a **Parte** Inocente deixar de comunicar a **Parte** Responsável na forma do subitem 14.15.6.4.1 e a análise identificar excludente de responsabilidade da **Parte** Responsável pelo alegado vício do produto ou do serviço ou qualquer outro problema, como por exemplo, mas não limitado, o mau uso do produto pelo autor ou falha do autor em solicitar solução à **Parte** Responsável, esta não estará obrigada a reembolsar a **Parte** Inocente pelo valor da obrigação estabelecida na ação consumerista. Ao contrário, se análise não identificar excludente de responsabilidade da **Parte** responsável, ela ressarcirá a **Parte** Inocente pelo cumprimento da obrigação estabelecida na ação consumerista, independentemente do atendimento ao fluxo e prazo estabelecidos no subitem 14.15.6.4.1

14.16. Caso ocorram, a qualquer tempo, alterações na legislação e regulamentação aplicáveis ou nas condições da Autorização de quaisquer das Partes e tais alterações tenham repercussões neste Contrato, as Partes deverão aditá-lo por escrito, conforme necessário.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- 14.17. Para todo e qualquer prazo previsto neste Contrato, exceto para o que estiver expressamente disposto de outra forma no Contrato, ou seus anexos, deverão atender os dias e horários abaixo descritos:
- 14.17.1. “Dia útil”: qualquer dia da semana exceto sábados, domingos e feriados nacionais nos estabelecimentos de cada uma das Partes.
- 14.17.2. “Horário comercial”: qualquer horário entre as 09 horas e as 18 horas, horário local de Brasília.
- 14.18. As condições avençadas no presente Contrato são específicas para a atuação da <<EMPRESA>> como **CREDENCIADA** da **CLARO**.
- 14.19. A abstenção pelas Partes do exercício de quaisquer direitos ou faculdades que lhes assistam pelo Contrato, bem como a concordância com o atraso no cumprimento das obrigações da outra Parte não serão consideradas renúncias, abstenções ou concordâncias em relação a tais direitos ou faculdades, que poderão ser exercidos a qualquer tempo a critério da Parte titular dos mesmos.
- 14.20. Qualquer omissão ou tolerância, por qualquer das Partes, quanto ao não cumprimento pela outra **Parte** de quaisquer dos termos ou condições deste Contrato de Representação, ou em exercer direitos dele decorrentes, representará mera liberalidade, não podendo ser invocada como novação contratual ou renúncia de direitos, podendo ser exercida pela Parte que se sentir prejudicada, a qualquer tempo.
- 14.21. As Partes se obrigam a observar as diretrizes da legislação aplicável quanto à proteção de dados e privacidade, para fins tratamento de dados pessoais dos Clientes, no âmbito deste Contrato comprometendo-se, ainda, com as disposições constantes do Apêndice E – Obrigações e Compromissos para Proteção de Dados e Privacidade dos Clientes das Partes – do ANEXO 3 – Processos de Negócio com Clientes RV-SMP.
- 14.22. Durante a vigência do presente Contrato de Representação, firmado com base na Oferta de Referência da CLARO para RV-SMP, homologada pela ANATEL em dd/mm/aaaa, a <<EMPRESA>> poderá, a seu exclusivo critério, aderir a novas ofertas para RV-SMP da CLARO, que venham a ser homologadas e publicadas posteriormente, sempre que as condições de tais ofertas RV-SMP forem mais benéficas à <<EMPRESA>>, segundo seu próprio juízo, do que as condições estabelecidas neste Contrato de Representação.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA CONFIDENCIALIDADE

- 15.1. Todas as informações relacionadas a esse Contrato ou adquiridas em seu curso, reveladas por uma Parte (“Parte Reveladora”) à outra **Parte** (“Parte Receptora”) consideradas confidenciais (Informação Confidencial), estão reguladas pelo Termo de Compromisso de Confidencialidade, celebrado entre as Partes em dd.mm.20aa, e que constitui o Anexo 5 deste Contrato.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - ANTICORRUPÇÃO E ÉTICA

- 16.1. As Partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas o Código Penal Brasileiro, a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e a Lei nº 12.846/2013 e seus regulamentos (em conjunto, “Leis Anticorrupção”) e se comprometem a cumpri-las, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, no exercício de suas funções em conexão com este Contrato, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por ela contratados, adotando as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das Leis Anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores e colaboradores ou terceiros por ela contratados. A violação de qualquer das obrigações previstas nesta cláusula por qualquer das Partes é causa para a rescisão unilateral deste Contrato. A **CREDENCIADA** declara ter conhecimento do conteúdo do Código de Ética da **CLARO** disponível no link <http://site.claro.com.br/claropar/governanca-corporativa/codigo-de-etica/>.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – COOPERAÇÃO

- 17.1. As **Partes** deverão responsabilizar-se pela guarda, conservação e manutenção da integridade física das informações da operação, a partir do seu recebimento físico e/ou digital, devendo mantê-las com elevados níveis de quantidade e qualidade em que foram levadas ao acondicionamento e alocação, observando-se as movimentações ocorridas, rastreadas por documentos competentes.
- 17.2. Em caso de dúvidas relacionadas às informações na integração dos sistemas, divergências técnicas, a **Parte** deverá cooperar prestando informações relacionadas à execução deste Contrato à outra **Parte**, mas, em cada caso, apenas:
- 17.2.1. na medida em que a solicitação de tais informações estejam em conformidade com a legislação;
 - 17.2.2. mediante uma solicitação prévia e por escrito da **Parte** não inferior a 15 (quinze) dias e sujeita às obrigações de confidencialidade.
 - 17.2.3. se uma **Parte** precisar de mais informações para cumprir com suas próprias obrigações legais ou uma solicitação de autoridade competente, a **Parte** solicitante informará à outra **Parte** por escrito para permitir que esta forneça tais informações.
- 17.3. Não está abrangido por esta cláusula o fornecimento de dados pessoais, bem como o dever de fornecer informações para cumprimento de ordem judicial, autoridade policial ou órgão regulador das atividades da **Parte** que recebeu a ordem, hipótese em que a **Parte** deverá prestar informações diretamente ao Juízo, autoridade ou órgão regulador que a solicitou.
- 17.4. Em qualquer hipótese serão respeitadas as políticas de segurança patrimonial; segurança da informação; bem como não serão apresentadas informações confidenciais não relacionadas ao objeto do presente contrato, informações concorrenciais e segredos de negócios.
- 17.5. A **Parte** que solicitou a informação deverá arcar com os custos comprovados e eventualmente incorridos fora da rotina de atividade usual da **Parte** solicitada para o fornecimento das informações. Caso a troca de informações beneficie a ambas as **Partes**, os custos adicionais serão previamente acordados entre as **Partes** por meio de decisão do Comitê Executivo.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

- 18.1. Sendo impossível obter uma solução amigável na forma prevista na Cláusula Décima Terceira acima as Partes elegem, de comum acordo, o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, como único competente para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Contrato de Representação, com expressa renúncia de qualquer outro, presente ou futuro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo. Em conformidade com as normas vigentes, as Partes admitem e concordam, para todos os fins e efeitos de direito, que este instrumento seja assinado digitalmente por meio da plataforma de assinatura digital Docusign, e a partir dos e-mails de seus representantes legais, pelo que reconhecem, desde já, a autoria, validade, eficácia, integridade e autenticidade deste instrumento assinado digitalmente, ainda que sem a aplicação de certificado digital.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

São Paulo, XX de XXXXXXX de 202x.

CLARO S.A.

<<EMPRESA>>

TESTEMUNHAS

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:

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 - 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.

MINUTA

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 as condições comerciais avençadas entre as **Partes** para comercialização do RV-SMP pela **CREDENCIADA**, considerando as características e volumetrias apresentadas pela **CREDENCIADA**, bem como as responsabilidades assumidas por cada uma das Partes para a consecução do Contrato de Representação.

2. SERVIÇO DE CONFIGURAÇÃO DE REDE, SISTEMAS DE TI E PROCESSOS DA CLARO ("Setup Fee")

- 2.1. Tomando como base as condições técnicas e operacionais estabelecidas no ANEXO 2, assim como a "Matriz de Responsabilidades" e demais definições estabelecidas no ANEXO 3 – Processos de Negócio com Clientes RV-SMP – do Contrato de Representação, conforme acordado entre as Partes durante o processo de negociação do mesmo, a **<<EMPRESA>>** pagará à **CLARO** o valor total líquido de **R\$ 3.000.000,00 (três milhões de Reais)** para a execução das 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 de Representação. Tais valores deverão ser pagos conforme descrito na Tabela I abaixo, sendo que a tais valores 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:

Tabela I – Condições de pagamento do Setup Fee

Valor da Parcela	% SETUP FEE	Data de vencimento
R\$ 1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil reais)	50%	2 (dois) dias úteis após a data da assinatura do Contrato de Representação
R\$ 1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil reais)	50%	2 (dois) dias úteis após a homologação do Contrato de Representação pela ANATEL

- 2.2. Na hipótese de atraso no pagamento de qualquer parcela do Setup Fee por prazo superior a 15 (quinze) dias do seu vencimento, as Partes reconhecem que poderá haver impacto no cronograma de desenvolvimento e entrega da solução técnica, razão pela qual o mesmo deverá ser revisto. Decorridos 30 (trinta) dias de atraso no pagamento de qualquer a primeira parcela do Setup Fee pela **CREDENCIADA**, a critério exclusivo da **CLARO**, poderá o presente Contrato ser extinto, sendo que, neste caso:

- 2.2.1. 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;
- 2.2.2. se o atraso for referente à segunda parcela, não haverá devolução do valor da primeira parcela paga pela **CREDENCIADA** à **CLARO**;
- 2.2.3. Em qualquer das duas hipóteses acima, a **CLARO** comunicará à ANATEL sobre a rescisão do Contrato de Representação por motivo de inadimplência da **CREDENCIADA**.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- 2.3. Na hipótese do não pagamento do *Setup Fee* nos prazos acordados acima, a **CREDENCIADA** estará sujeita às penalidades previstas na Cláusula Oitava – Penalidades – do Contrato de Representação.
- 2.4. 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.
- 2.5. As Partes se comprometem a negociar de comum acordo e de boa-fé: (i) quaisquer eventuais custos que sejam necessários para o desenvolvimento de sistemas de Tecnologia da Informação (TI) e de Engenharia da **CLARO** que viabilizem o compartilhamento da Rede da CLARO como rede de suporte à **<<EMPRESA>>** na qualidade de **CREDENCIADA** do RV_SMP, que comprovadamente não tenham composto o *Setup Fee* – indicado no item 2.1 acima; (ii) qualquer necessidade de modificação e/ou alteração nas condições previstas ANEXO 2 - Condições Técnicas e Operacionais entre as Partes e/ou no ANEXO 3 – Processos de Negócio com Clientes RV-SMP – do Contrato de Representação para a obtenção da homologação do Contrato junto à ANATEL.
- 2.6. Na hipótese de, por culpa exclusiva da **CLARO**, acontecer (i) atraso superior a 6 (seis) meses na entrega da solução técnica ou (ii) rescisão do Contrato de Representação por iniciativa imotivada da **CLARO** durante o período de implantação e antes da assinatura do Termo de Aceitação, a **CLARO** pagará à **CREDENCIADA**, o valor correspondente ao *Setup Fee* já pago pela **CREDENCIADA**. E se, por outro lado, a **CREDENCIADA** for a Parte causadora de qualquer dos eventos citados, o valor do *Setup Fee*, já pago pela **CREDENCIADA** à **CLARO**, não será devolvido pela **CLARO**, e as parcelas vincendas não serão exigíveis.

3. CONDIÇÕES COMERCIAIS DA REPRESENTAÇÃO

- 3.1. A **CREDENCIADA** assumirá o compromisso de geração de receita bruta mínima (“Compromisso Financeiro Mínimo”), no valor de **R\$ 150.000.000,00** (cento e cinquenta milhões de reais) até o final do primeiro período de vigência do Contrato de Representação, ou seja, nos primeiros 5 (cinco) anos, oriunda dos planos de serviço, ofertas, promoções e pacotes avulsos contratados pelos Clientes de RV-SMP e compostos pelos serviços mencionados no item 1.1.1 do Contrato de Representação.
 - 3.1.1. O compromisso mínimo 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.
 - 3.1.2. Ao final do período definido no item 3.1 acima, na hipótese de não cumprimento do Compromisso Financeiro Mínimo, a **CREDENCIADA** pagará à **CLARO**, a título de indenização, o montante correspondente à diferença entre o valor do respectivo Compromisso Financeiro Mínimo e a receita bruta efetivamente atingida ao final do mesmo período.
 - 3.1.2.1. O não pagamento pela **CREDENCIADA** do montante descrito no item 3.1.2 acima poderá acarretar, a único e exclusivo critério da **CLARO**, a extinção do Contrato de Representação e a aplicação das penalidades nele previstas para os casos de extinção motivada por descumprimento do Contrato por fato imputável à **CREDENCIADA**.
 - 3.1.3. A **CREDENCIADA** arcará com a inadimplência dos Clientes de RV-SMP, bem como fraudes cometidas pelos mesmos.
- 3.2. As eventuais concessões de pacotes de minutos, pacotes de SMS e/ou pacotes de dados aos Clientes de RV-SMP, pela **CREDENCIADA**, a título de bônus (“bonus patrocinados”), não compõem, não estão e não poderão estar, atrelados aos Planos de Serviço do SMP comercializados pela **CREDENCIADA**. Caso venha a ser de interesse da **CREDENCIADA**

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

praticar esse tipo de benefício junto aos Clientes de RV-SMP, as condições comerciais e técnicas relativas ao provimento de tais pacotes deverão ser negociadas entre a **CREDENCIADA** e a **CLARO**.

- 3.2.1 Fica avençado desde já que os critérios de elegibilidade e disponibilização dos pacotes de bonus a que se refere o item 3.2 acima serão definidos pela **CREDENCIADA**, restando certo que as regras de concessão deverão ser objeto de regulamentos a serem criados para cada tipo de ação promovida pela **CREDENCIADA**.
- 3.3. A **CREDENCIADA** também pagará à **CLARO**, a título de garantia de receita, uma quantia equivalente ao volume vendas, em reais, previsto pela **CREDENCIADA** para cada período de pelo menos 1 (um) mês a frente, considerando as novas ativações e as renovações de planos de serviço, assim como aquisição de pacotes avulsos pelos Clientes de RV-SMP.
- 3.3.1 Fica avençado que o primeiro pagamento a ser realizado pela **CREDENCIADA** será no valor mínimo, de **R\$ 1.000.000,00 (Hum milhão de reais)**, devendo o mesmo ser efetuado no prazo de 5 (cinco) dias a partir data de assinatura do primeiro Termo de Aceitação.
- 3.3.2 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, renovações e pacotes avulsos), somado ao volume de vendas realizadas para o mês anterior, observando-se sempre a manutenção de um saldo mínimo de reserva de **R\$ 1.000.000,00 (Hum milhão de reais)** em poder da **CLARO** a título de garantia de receita.
- 3.3.2.1. 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 6.2 abaixo, o pagamento do valor complementar para a manutenção do saldo mínimo de reserva, sendo esta condição necessária para que possam ser realizadas novas ativações ou renovações de planos de serviço de Clientes de RV-SMP.
- 3.3.2.2. 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 6.2 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.
- 3.3.3 A **CREDENCIADA** deverá apresentar à **CLARO** o comprovante da transferência bancária para a conta indicada no item 6.5 abaixo, tão logo a operação tenha sido efetuada.
- 3.3.4 Em nenhuma hipótese haverá devolução pela **CLARO** de qualquer quantia paga pela **CREDENCIADA** a título de garantia de receita.
- 3.4. A **CREDENCIADA** irá adquirir diretamente do(s) fabricante(s) os SIM Cards, observados os procedimentos constantes do Apêndice C – Gestão de SIM Cards, do Anexo 3 - Processos de Negócio com Clientes RV-SMP – do Contrato de Representação, os quais serão produzidos para comercialização pela **CREDENCIADA**, cabendo à **CLARO** somente o fornecimento dos recursos lógicos (IMSI, MSISDN e correlatos) e os recursos de provisionamento e ativação na rede.
- 4. REMUNERAÇÃO DA CREDENCIADA**
- 4.1. A **<<EMPRESA>>**, na condição de **CREDENCIADA** da **CLARO**, fará jus, a título de Intermediação de Negócio, ao valor correspondente às porcentagens estabelecidas na Tabela V abaixo, calculado sobre a Receita Líquida da **CLARO** decorrente dos valores faturados mensalmente pela **CLARO** com relação aos Clientes de RV-SMP ativados em decorrência do Contrato de Representação:

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

Tabela V – Remuneração da CREDENCIADA

Faturamento Bruto Mensal (em milhões)	Até R\$ 2, inclusive	Acima de R\$ 2
% de remuneração sobre a receita líquida CLARO *	10%	15%

* Receita Líquida da CLARO = Receita Bruta deduzida dos tributos incidentes.

4.2. A apuração dos valores da remuneração da **CREDENCIADA** em função do presente Contrato de Representação será realizada pela **CLARO** com base em relatórios periódicos mensais, e cujos detalhamentos encontram-se no Apêndice B deste Anexo 1, os quais serão gerados e apresentados pela **CLARO**.

4.3. A apuração mensal da remuneração da **CREDENCIADA**, considerando condições e termos estabelecidos no item 4.1 acima, será efetuada da seguinte forma:

Remuneração da Credenciada = Intermediação de Negócios = [(A) x X%]

A – Receita líquida de telecom (SMP) oriunda dos planos de serviço e pacotes avulsos de dados, contratados pelos Clientes de RV-SMP da **CREDENCIADA**.

X – percentual, conforme Tabela V acima.

4.3.1 O valor resultante da operação do item 4.3 acima corresponderá ao valor bruto que será faturado pela **CREDENCIADA** contra a **CLARO**, a título de Intermediação de Negócios.

4.3.2. A apuração da remuneração acima descrita será efetuada com base nos valores apurados dentro dos ciclos de faturamento encerrados entre o 1º (primeiro) e o último dia do mês em apuração.

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

4.3.2.2. Os relatórios e a memória de cálculo referente às apurações da remuneração descrita no item 4.3 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**, conforme item 6.4 abaixo.

4.3.2.3. Na eventual impossibilidade de apresentação pela **CLARO** dos relatórios e da memória de cálculo no prazo estipulado no item 4.3.2.2 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.

4.3.2.4. Os valores de remuneração apurados na forma definida no item 4.3.2.3 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.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

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

- 4.4. Os valores pagos pela **CREDENCIADA** à **CLARO** em função do disposto no item 3.2.3 não farão parte da base de cálculo de apuração mensal da Remuneração da Credenciada descrita no item 4.3 acima.
- 4.5. Os valores constantes nas faturas dos Clientes de RV-SMP referentes aos serviços listados no item 1.2 do Contrato de Representação não fazem parte do Compromisso Financeiro Mínimo e nem das apurações dos valores de remuneração das Partes.
- 4.6. Na hipótese da ocorrência de fraudes que impliquem perda de receita, a **CREDENCIADA** não fará jus a remuneração correspondente aos clientes envolvidos.

5. FATURAMENTO E COBRANÇA ENTRE AS PARTES

- 5.1 A **CLARO** deverá encaminhar à **CREDENCIADA** o documento fiscal, conforme a legislação vigente, referente às parcelas do *Setup Fee*, nos valores e prazos definidos no item 2.1 acima, com antecedência de pelo menos 5 (cinco) dias da data de vencimento da respectiva parcela.
- 5.2 A **CLARO** deverá encaminhar à **CREDENCIADA** no prazo de até o 5º (cinco) dias úteis de cada mês subsequente ao mês da competência da apuração, os relatórios e a memória de cálculo referentes às apurações da remuneração descrita no item 4.3 supra, bem como dos pacotes de “bônus patrocinados” (se aplicável). Tais documentos serão remetidos por correio eletrônico, ao endereço indicado no item 5.6 abaixo, devendo a **CREDENCIADA** acusar o seu respectivo recebimento.
- 5.3 Na hipótese da **CREDENCIADA** praticar a concessão de pacotes de “bônus patrocinados”, conforme mencionado no item 3.2 acima, a **CLARO** deverá encaminhar à **CREDENCIADA**, em até 5 (cinco) dias úteis antes da data estipulada no item 6.4 deste Apêndice, o documento fiscal, conforme legislação vigente, referente ao valor do total dos pacotes de “bônus patrocinado” disponibilizados aos Clientes de RV-SMP, conforme os procedimentos técnicos avençados.
- 5.4 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.
- 5.5 A **CREDENCIADA** deverá apresentar à **CLARO** até as datas definidas no “Cronograma de NDI”, os documentos fiscais referentes ao Serviço de Intermediação de Negócio, correspondentes ao valor apurado para a sua remuneração, conforme o item 4.3 acima.
- 5.5.1. A apresentação dos documentos fiscais deverá ser realizada por meio do processo de entrada de Notas Fiscais no Portal de Notas **CLARO**, acessível pelo endereço indicado no item 5.6 abaixo, respeitando a data de calendário oficial da **CLARO** (“cronograma de NDI”).
- 5.5.2. A **CLARO** deverá encaminhar à **CREDENCIADA** o “Cronograma de NDI” no início de cada ano com todas as datas de cada mês do ano corrente.
- 5.6. Os documentos descritos nos itens 5.1 a 5.5 acima deverão ser encaminhados aos respectivos destinatários de cada Parte, conforme indicado a seguir:

	CLARO	CREDENCIADA
Nome	n/a	
Cargo	n/a	
Endereço	https://portaldenotas.claro.com.br/irj/portal	
Telefone	n/a	

E-mail	grnna@claro.com.br	
--------	--------------------	--

5.7. A **CLARO** será responsável pela emissão da Nota Fiscal de Serviços de Telecomunicações relativa aos serviços prestados aos Clientes de RV-SMP, no âmbito do Contrato de Serviço Móvel Pessoal - SMP e/ou Outros Serviços, conforme modelo definido na legislação, e, por conseguinte, arcará também com o recolhimento dos tributos incidentes sobre os serviços inerentes ao SMP.

5.7.1. Os critérios de destaque e/ou recolhimento dos tributos incidentes sobre os serviços prestados pela **CREDENCIADA** deverão observar os ditames definidos na legislação aplicável.

5.8. Cada Parte será responsável pelo recolhimento de todos os tributos que incidam ou venham a incidir sobre as atividades inerentes à execução do objeto contratual, exceto em relação às obrigações cujo cumprimento, por imposição legal, seja de responsabilidade da outra Parte. Cada uma das **Partes** responderá por qualquer recolhimento tributário indevido e por quaisquer infrações fiscais cometidas, decorrentes da execução do objeto contratado.

5.9. Caso uma das **Partes** venha a ser responsabilizada, solidária ou subsidiariamente, pelo pagamento de quaisquer condenações, tributos ou multas por descumprimento de obrigações principais e acessórias decorrentes do objeto contratado de responsabilidade da outra, a Parte responsável se compromete a ressarcir à outra, nos termos da Cláusula 14.15 e subitens do Contrato de Representação.

5.10. Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, incidentes diretamente sobre o objeto deste Contrato e outros documentos que o integrem, quando ocorridas após a data da assinatura do Contrato, de comprovada repercussão direta nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos.

6. PAGAMENTOS, CONCILIAÇÕES E CONTESTAÇÕES DE VALORES

6.1. O pagamento do *Setup Fee* deverá ser realizado pela **CREDENCIADA**, nos prazos previstos na Tabela I acima, prevalecendo, contudo, o disposto no item 5.1 supra.

6.1.1. 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.

6.2. Os pagamentos referentes à manutenção do saldo mínimo de reserva para garantia de receita, previsto no item 3.3.2 acima, deverão ser realizados pela **CREDENCIADA** até o **1º (primeiro) dia útil** de cada mês, exceto na hipótese prevista no item 3.2.2.2 acima, quando o pagamento deverá ser realizado imediatamente, de modo a não insuficiência da garantia financeira acordada na forma do item 3.3 deste Apêndice A do Anexo I ao Contrato de Representação.

6.2.1. A **CREDENCIADA** deverá encaminhar à **CLARO**, ao email indicado no item 5.6 acima, o comprovante da transferência bancária para a conta indicada no item 6.5 abaixo, tão logo a operação tenha sido efetuada.

6.3. O pagamento da remuneração mensal apurada conforme item 4.3. 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, observadas disposições do item 5.5 acima e do item 6.5 abaixo.

6.4. Na hipótese da **CREDENCIADA** praticar a concessão de pacotes de “bônus patrocinados, conforme mencionado no item 3.2 acima, o pagamento referente a tais pacotes deverá ser realizado pela **CREDENCIADA** à **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, observado o disposto no item 5.3 acima.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- 6.5. 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		

- 6.6. Em caso de atraso na apresentação de documento fiscal pela Parte Credora 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 Parte Devedora.
- 6.7. 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.
- 6.7.1. Na hipótese de não pagamento pela **CREDENCIADA** do valor referente aos pacotes de “bônus patrocinados”, sem que tenha sido apresentada contestação, a **CLARO** poderá efetuar o abatimento ou mesmo retenção do valor da remuneração da **CREDENCIADA**. E se o valor referente à remuneração da **CREDENCIADA** não for suficiente para cobrir o valor relativo aos referidos pacotes, incidirão sobre a parcela faltante os mesmos encargos mencionados no item 6.7 acima.
- 6.8. As importâncias que vierem a ser devidas, decorrentes de aplicação das penalidades pecuniárias e indenizações, serão cobradas pela Parte prejudicada por meio de apresentação de documento de cobrança (Nota de Débito) à Parte infratora, o que deve ser feito com antecedência de pelo menos 5 (cinco) dias úteis da data prevista para o pagamento, a qual deverá ser acordada previamente entre as Partes.
- 6.9. Cada Parte transmitirá diariamente à outra, por meio da forma prevista no Anexo 2 - Condições Técnicas e Operacionais – do Contrato de Representação, Arquivo de Batimento Diário, no formato descrito no Apêndice B - Relatórios de Apuração e Modelos de Documentos – do presente Anexo I, contendo as informações sobre as transações (ativações, recorrências, cancelamento de planos de serviço, e ativações de pacotes avulsos e de “bônus patrocinados (se aplicável) realizadas no dia anterior do envio.
- 6.10. Eventuais contestações, pela **CREDENCIADA**, sobre a apuração ou cobrança apresentadas pela **CLARO** em decorrência dos itens 4.3 e/ou 3.2. acima deverão ser formalizadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data da apresentação do relatório, e somente poderá ocorrer na seguinte hipótese:
- 6.10.1. Se $(A - B) / A > 1\%$ (um por cento), onde:
A = valor apresentado pela **CLARO** para o item em divergência;
B = valor apurado pela **CREDENCIADA** para o item em divergência.
- 6.11. Para o saneamento das divergências que levem à contestação ou correção dos valores apurados pela **CLARO**, deverá ser observado o seguinte procedimento:
- (i) A **CREDENCIADA** deverá notificar à **CLARO**, por escrito, endereçando ao Gerente de Contrato indicado conforme item 3.1.18 do Contrato de Representação 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;

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- 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.
- 6.12. 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 de Representação, calculados da data do pagamento realizado até a data da solução da divergência. Caso a divergência não seja resolvida após adotados os procedimentos acima, aplicar-se-ão as disposições previstas na Cláusula Décima Terceira do Contrato de Representação.
- 6.13. O acerto financeiro da diferença apurada, e respectivos juros e atualização monetária, conforme definido acima, será efetuado nos prazos de pagamento da apuração do mês imediatamente posterior ao mês em que a divergência foi sanada.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

ANEXO 1 – Apêndice B

RELATÓRIOS DE APURAÇÃO E MODELOS DE DOCUMENTOS

Demonstrativo Financeiro (“template”)


DEMONSTRATIVO DE VALORES - MVNO											
MVNO	<<EMPRESA>> mm/aa										
MÊS REFERÊNCIA	R\$ xxx.xxx,xx										
Garantia Financeira	dd/mm/aa										
Data depósito											
TOTAL MENSAL DOS PLANOS DE SERVIÇO											
MÊS TRÁFEGO	CRECENÇADA	UF	PLANO/PACOTE	VALOR	EVENTO	QTD DO PLANO	VALOR FAT. LÍQUIDO	TREJITOS	VALOR FAT. BRUTO	% REMUNERAÇÃO	VALOR REMUNERAÇÃO IMMO
aaaa-mm	<<EMPRESA>>	UF1	PLANO X GB	R\$ xxx,xx	ADESAO	xxxx	R\$ xxxxxx,xx	R\$ xx,xx	R\$ xx,xx	x	R\$ xx.xxx,xx
aaaa-mm	<<EMPRESA>>	UF1	PLANO Y GB	R\$ xx,xx	ADESAO	xxxx	R\$ xx.xxx,xx	R\$ xx,xx	R\$ xx,xx	x	R\$ xx.xxx,xx
aaaa-mm	<<EMPRESA>>	UF2	PLANO X GB	R\$ xxx,xx	ADESAO	xxxx	R\$ xxxxxx,xx	R\$ xx,xx	R\$ xx,xx	x	R\$ xx.xxx,xx
aaaa-mm	<<EMPRESA>>	UF1	PLANO 2 GB	R\$ xxx,xx	COMPRA_AVULSA	xxxx	R\$ xxxxxx,xx	R\$ xx,xx	R\$ xx,xx	x	R\$ xx.xxx,xx
aaaa-mm	<<EMPRESA>>	UF2	PLANO 2 GB	R\$ xx,xx	COMPRA_AVULSA	xxxx	R\$ xxxxxx,xx	R\$ xx,xx	R\$ xx,xx	x	R\$ xx.xxx,xx
TOTAL APURAÇÃO											
TOTAL MENSAL DE BÔNUS PATROCINADOS (SE APLICÁVEL)											
MÊS TRÁFEGO	CRECENÇADA	UF	PLANO/PACOTE	VALOR	EVENTO	QTD DO PLANO	VALOR FAT. LÍQ.	TREJITOS	VALOR FAT. BRUTO		
aaaa-mm	<<EMPRESA>>	UF1	PACOTE BÔNUS A	R\$ xxx,xx	BONUS_AVULSO	xxxx	R\$ xxxxxx,xx	R\$ xx,xx	R\$ xx.xxx,xx		
aaaa-mm	<<EMPRESA>>	UF1	PACOTE BÔNUS B	R\$ xxx,xx	BONUS_AVULSO	xxxx	R\$ xxxxxx,xx	R\$ xx,xx	R\$ xx.xxx,xx		
aaaa-mm	<<EMPRESA>>	UF2	PACOTE BÔNUS A	R\$ xx,xx	BONUS_AVULSO	xxxx	R\$ xxxxxx,xx	R\$ xx,xx	R\$ xx.xxx,xx		
TOTAL APURAÇÃO											
TOTAL MÍNIMO "GB Extra"											
TOTAL GB Extra											
TOTAL DE PACOTES MONETÁRIOS											
MÊS TRÁFEGO	CRECENÇADA	UF	PLANO/PACOTE	VALOR	EVENTO	QTD DO PLANO	VALOR FAT. LÍQ.	TREJITOS	VALOR FAT. BRUTO		
TOTAL APURAÇÃO											
ACERTO FINANCEIRO (MAGALU deve CLARO)											
xxx.xxx,xx											

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

Arquivo de Batimento (Layout)

Posição	Campo	Tipo	Tamanho	Obrigatório	Exemplo	Descrição
1	Tipo registro	Alfanumérico	3	Sim	HRD	Identificação do registro (HRD - header, DET - detail, TRL - trailer).
2	Data/horário transação Claro	Data	14	Sim	aaaammddhhmmss	Data de efetivação da transação na Claro.
3	CPF/CNPJ	Alfanumérico	14	Não	0001122233344	CPF ou CNPJ do cliente.
4	DDD	Número	2	Sim	xx	DDD do telefone do cliente.
5	Número do telefone	Alfanumérico	11	Sim	CNxxxxxxxx	Telefone do cliente.
6	Descrição origem	Alfanumérico	50	Sim	<<EMPRESA>>	Identificação da origem.
7	Forma pagamento	Alfanumérico	50	Sim	MVNO	Forma de pagamento.
8	Instituição financeira	Alfanumérico	50	Não		Nome da instituição financeira.
9	Adquirente	Alfanumérico	50	Não		Nome da adquirente.
10	Código do convênio	Alfanumérico	38	Não		Código do convênio.
11	Valor transação	Número	9,2	Sim	xx.xx	Valor pago pela transação (valor da oferta).
12	Código maquineta	Alfanumérico	70	Não		Código da maquineta de pagamento.
13	Código transação MVNA	Alfanumérico	100	Sim	10967815467CR2H0JIPB (exemplo)	Código gerado pela MVNA que identifica unicamente uma transação (código de autorização).
14	Código transação Claro	Alfanumérico	100	Sim	PAY-39ba74bc-0b6e-43dd-beb8-ec788313a06 (exemplo)	Código gerado pela Claro que identifica unicamente uma transação.
15	Data/horário transação MVNA	Data	14	Sim	aaaammddhhmmss	Data da transação na MVNA.
16	Código plano	Alfanumérico	100	Sim	eae89b2-42c0-412f-b809-8fe0ae15ef97 (exemplo)	Código do plano retornado pela Claro.
17	Tipo transação	Alfanumérico	50	Sim		Identificação do tipo da transação (ADESAO, RECORRENCIA, COMPRA_AVULSA ou COMPRA_AVULSA_BONUS).
18	Descrição MVNO	Alfanumérico	30	Sim	<<EMPRESA>>	Identificação da MVNO, caso aplicável.

Modelo de Nota de Crédito

CLARO S.A. Rua Henri Dunant, Nº 780, torres A e B - Santo Amaro São Paulo/SP CEP 04709-110 CNPJ - 40.432.544/0001-47 I.E. - 114.814.878.119					
NOTA DE CRÉDITO					
<<EMPRESA>> Endereço da <<EMPRESA>> CNPJ da <<EMPRESA>>			ATT: FINANCEIRO		
DESCRIÇÃO				VALOR	
<p>JUSTIFICATIVA: Pagamento referente ao montante depositado pela <<EMPRESA>> em favor da CLARO a título da Garantia financeira.</p> <p>DESCRIÇÃO DO ACORDO: Cláusula 5.4 do Anexo 1 - Questões Comerciais e Governança entre as Partes do Contrato de Representação para a Prestação do Serviço Móvel Pessoal por meio de rede virtual - RV_smp entre a CLARO S.A. e <<EMPRESA>>.</p>				<<R\$ X.XXX,XX>>	
VALOR POR EXTENSO				VALOR TOTAL	
<<Valor descrito por extenso>>				R\$ 0,00	
Diretoria de Controladoria		EM dd/mm/aa		APROVAÇÃO:	
1º via Cliente					

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 e pontuais os relatórios e ações 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 às apurações relativas às condições comerciais do Contrato;
 - (vi) gerenciamento dos indicadores de performance;
 - (vii) estabelecimento de comitê de Gestão de Crise;
 - (viii) garantir que o contrato do Serviço Móvel Pessoal - SMP, na forma da versão pública ajustada entre as **Partes** e aprovada pela Anatel, assim como os planos de serviços para comercialização pela **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 14.11 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 do presente documento;
 - (xii) promover as ações que se fizerem pertinentes, envolvendo, sempre que necessário, representantes de outras áreas das respectivas empresas, para o entendimento e

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

equacionamento das questões que surjam durante a vigência da relação contratual, bem como para o atendimento das solicitações demandadas pela outra Parte e

(xii) demais assuntos não elencados no corpo deste Contrato de Representação.

2.3. A área de Gestão de Serviço atuará em temas relacionados às 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 ação não adotada, atrasada ou 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** e da **CREDENCIADA** referente a Gestão dos Serviços.

Contatos da **CLARO**:

[INCLUIR]

Contato da **CREDENCIADA**:

[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 II – Minuta de Contrato de Representação

- 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.

ANEXO 2

CONDIÇÕES TÉCNICAS E OPERACIONAIS

O CONTEÚDO DESTES ANEXOS 2, INCLUINDO SEUS APÊNDICES, PODERÁ SER ALTERADO EM FUNÇÃO DAS TRATATIVAS REFERENTES ÀS SOLUÇÕES TÉCNICAS E ADEQUAÇÕES DE PROCEDIMENTOS ADOTADOS PARA CADA PROCESSO, CARACTERIZANDO-SE, NESTES CASOS, PROJETO ESPECIAL

1. APRESENTAÇÃO

1.1. Integram o presente Anexo 2 ao Contrato de Representação, os seguintes documentos:

Apêndice A – Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI

Apêndice B – Termos de Aceitação

Apêndice C – Procedimentos Técnico-Operacionais

Apêndice D – Requisitos de Segurança de Informação

<<Os requisitos de segurança serão explicitados entre as Partes somente após a celebração do Termo de Compromisso de Confidencialidade devido à natureza das informações contidas no documento>>

Apêndice E - Acordo de Nível de Serviço, Indicadores Operacionais (KPI's) e Penalidades

1.2. Os documentos listados no item 1.1 acima descrevem as topologias e as especificações do Projeto de Rede de Telecom e do Projeto de Infraestrutura e Sistemas de TI, bem como os Procedimentos Operacionais a serem observados durante a implementação do projeto e após a sua entrada em produção, de modo a permitir que a **CREDENCIADA** opere como Representante da **CLARO** no desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao SMP, nos termos do inciso V do art. 17 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP e do Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal – SMP por meio de Rede Virtual (RRV-SMP).

1.3. Serviços e/ou funcionalidades que não estejam explicitamente tratados nos apêndices deste documento não serão providos. Inclusões de serviços e/ou funcionalidades adicionais deverão ser acordadas prévia e expressamente entre as Partes, devendo ser registradas por meio de atualização do Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI, observando-se, ainda, mas não se limitando, ao disposto no Contrato de Representação, em especial no que se refere às responsabilidades sobre os custos para implementação, operação e manutenção de tais serviços e/ou funcionalidades.

ANEXO 2 – Apêndice A

PROJETO TÉCNICO DE INFRAESTRUTURA E SISTEMAS DE TI

1. APRESENTAÇÃO

Este documento visa apresentar premissas técnicas, recursos e procedimentos básicos a serem seguidos para a representação da **CLARO** pela **CREDENCIADA**.

2. PREMISSAS

- 2.1. Serão disponibilizados acessos (RAN), assim como os elementos de CS-Core e PS-Core da Rede da **CLARO**, em todas as tecnologias disponíveis para serviço de voz, SMS e dados, bem como sobre novas tecnologias que venham a ser oferecidas pela **CLARO** aos Clientes Diretos **CLARO** para os serviços do SMP. A **CREDENCIADA** não possui plataformas e elementos de rede de telecomunicações.
- 2.2. A **CLARO** proverá os recursos lógicos (IMSI, MSISDN, chaves de segurança e correlatos), bem como os recursos de provisionamento e ativação dos SIM Cards da **CREDENCIADA** nos elementos de rede e plataformas da **CLARO**.
- 2.3. Será utilizada a APN <<APN da CLARO>> na configuração/reconfiguração dos terminais quando da inserção do SIM Card da **CREDENCIADA** nos mesmos.
- 2.4. Os Clientes de RV-SMP (SIM Cards/IMSIs) vinculados à **CREDENCIADA** serão identificados nos sistemas da **CLARO** de modo a possibilitar o correto tratamento aos mesmos, conforme os requisitos e procedimentos definidos no presente Apêndice A do Anexo 2, bem como nos apêndices do Anexo 3, do Contrato de Representação.
- 2.5. A solução técnica está baseada na plataforma de serviços digitais utilizada pela **CLARO**, para suportar os procedimentos relativos ao cadastramento dos Clientes de RV-SMP, ativação dos serviços por eles contratados, alterações de plano, solicitações de portabilidade, obtenção de informações sobre o consumo dos serviços, etc. pelos Clientes de RV-SMP. A solução prevê que os procedimentos possam ser executados via aplicativo (“APP”) instalado na estação móvel em que o SIM Card estiver inserido, via portal WEB, bem como outros canais de atendimento automatizados.
- 2.6. O início da operação comercial ocorrerá conforme cronograma abaixo, porém subordinado à homologação do presente Contrato pela Anatel.

Data	Condição
	Exemplo: “friends & family” com até x usuários na localidade y
	Exemplo: “soft launch” com até x usuários nas áreas y, p, t, o
	Exemplo: “plena operação”

3. SOLUÇÃO TÉCNICA PARA OPERAÇÃO DA CREDENCIADA

3.1. Topologia de conectividade entre os sistemas da CLARO e os da CREDENCIADA

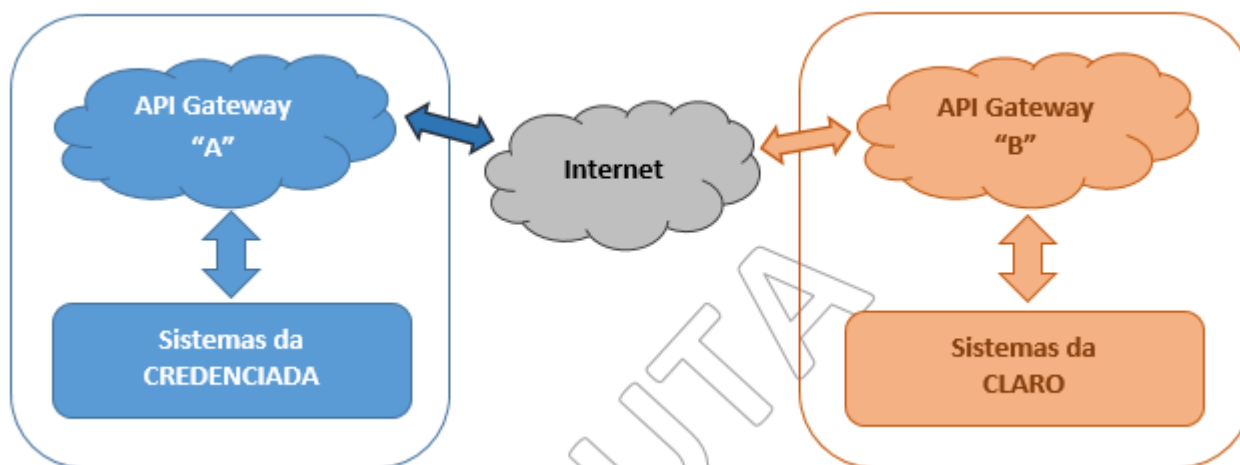


Figura 1 – Solução de Conectividade entre os sistemas da CLARO e da CREDENCIADA

3.2. Interação para Cadastro e Ativação

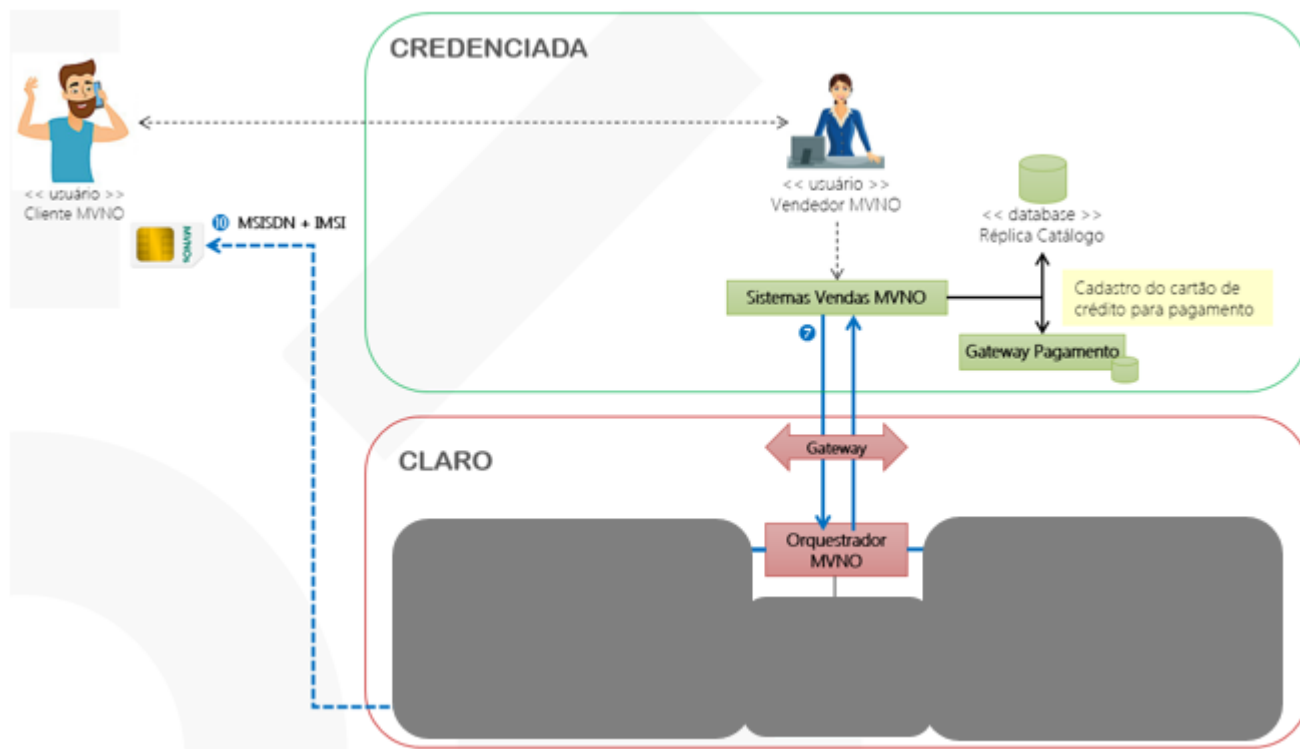


Figura 2 – Arquitetura da solução para cadastro e ativação – canais presenciais

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

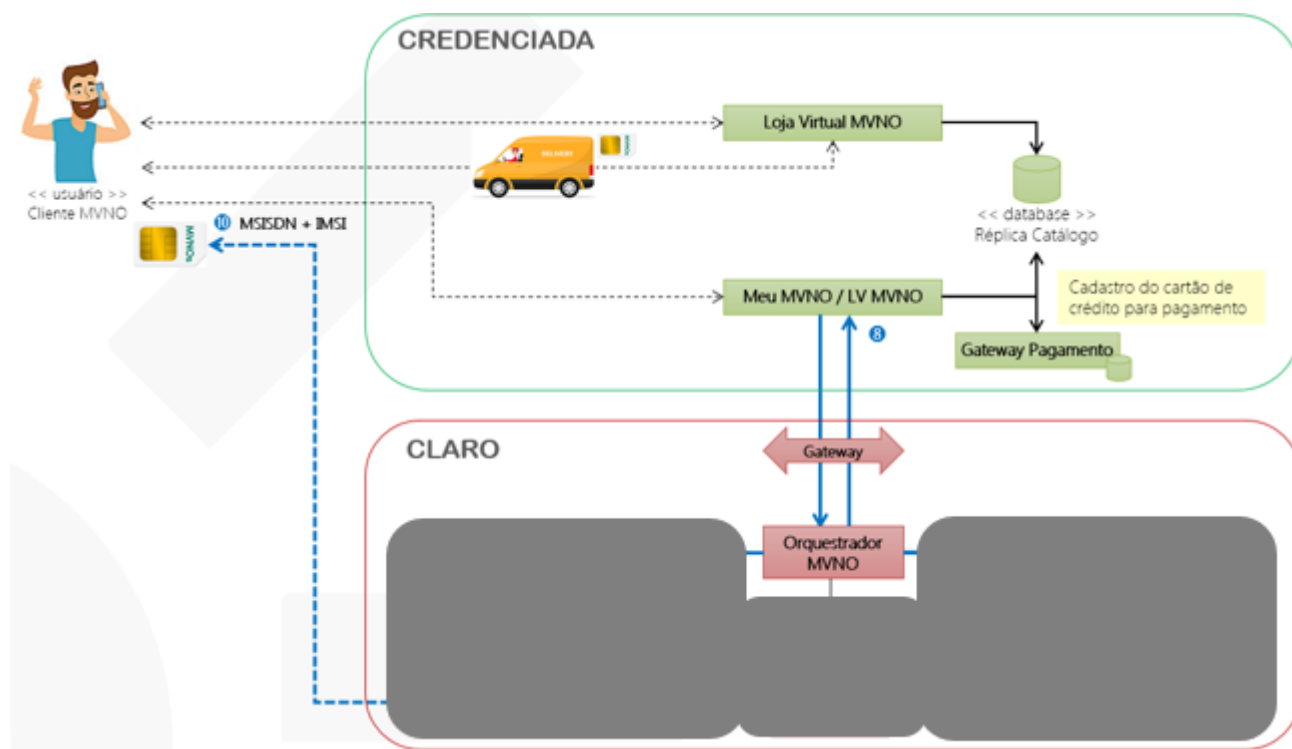


Figura 3 – Arquitetura da solução para cadastro e ativação – canais não presenciais

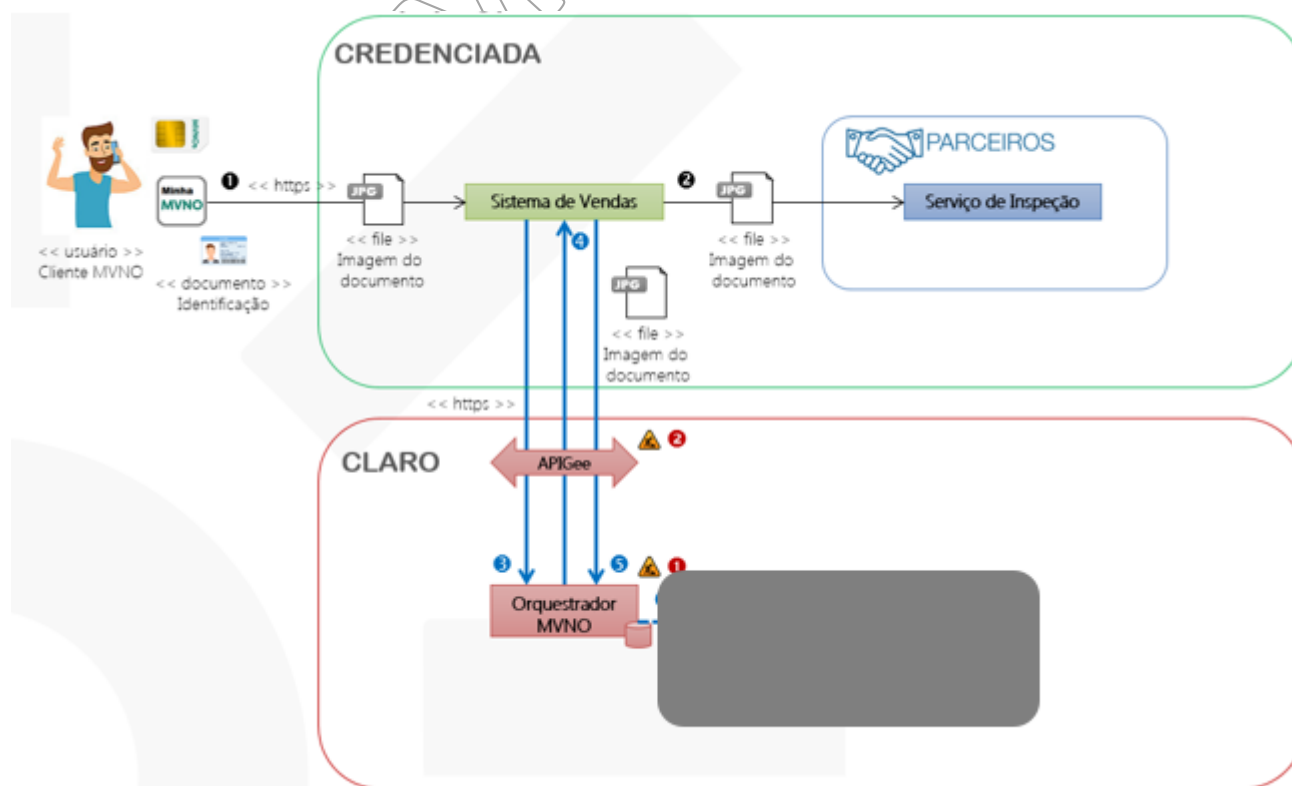


Figura 4 – Arquitetura da solução para cadastro e ativação – coleta/validação de documentos

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

Descrição:

Os dados cadastrais e cópias de documentos dos Clientes de RV-SMP, o ICCID do SIM card e DDD da área de ativação do mesmo, serão coletados por meio do sistema de vendas da **CREDENCIADA**. Esses canais terão acesso ao catálogo de ofertas/produtos configurados na plataforma de serviços digital da **CLARO** para elencar os planos e serviços disponíveis para o Cliente de RV-SMP.

No momento da ativação do SIM card são alocados o IMSI e MSISDN baseados no código de área (DDD) informado ao sistema de ativação. A **CLARO** será responsável por reprogramar o SIM card do Cliente com o MSISDN e IMSI definitivo em seu primeiro uso, ao inserir o SIM card em um aparelho e ligá-lo. Caso o Cliente insira o SIM card e ligue o aparelho antes da efetivação da ativação, o Cliente receberá mensagem informativa orientando-o a realizar a habilitação, ou caso já tenha feito, para aguardar a efetivação da mesma.

As ativações dos SIM Cards somente ocorrerão na Rede da **CLARO**, após procedidas/atendidas as etapas, procedimentos e requisitos do fluxo de ativação, tais como fornecimento de dados cadastrais e encaminhamento/validação de documentos, de modo que estes requisitos devem ser previstos em quaisquer dos canais da **CREDENCIADA**. As “jornadas de ativação” nos canais de atendimento da **CREDENCIADA** deverão garantir a “convergência” para o fluxo da **CLARO** (que será único), ou seja, somente o meio de interação do cliente com a **CREDENCIADA** é que muda.

Obs.: Os MSISDNs serão atribuídos no momento da ativação, conforme disponibilidade no Plano de Numeração da **CLARO** no respectivo “CN”, de forma aleatória, sem reserva de prefixo ou faixa de numeração específica para a **CREDENCIADA**.

O sistema orquestrador (sistema da **CLARO**), após receber os dados/documentos do cadastro, executa as ações de aprovisionamento e ativação do perfil do assinante na Rede da **CLARO**, de modo que posteriormente possam ser associados os benefícios do plano/pacote contratado.

Somente serão admitidas até **xx (xxx)** linhas por CPF.

3.3. Interação para Atendimento

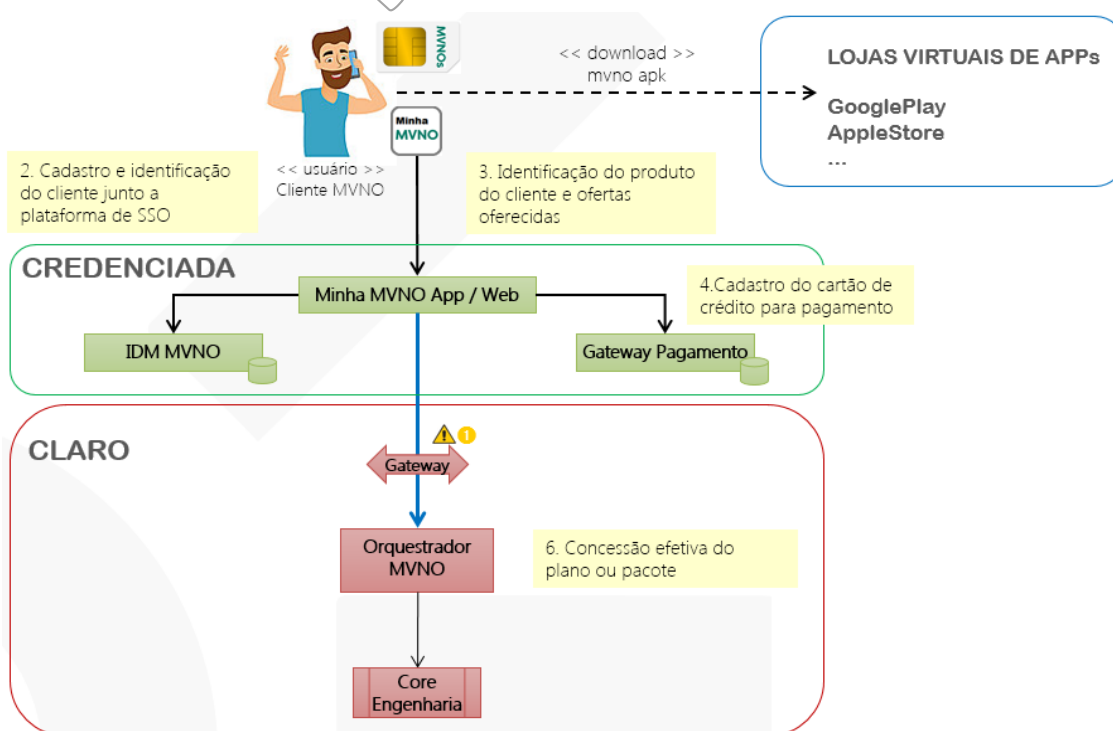


Figura 5 – Arquitetura da solução para autoatendimento

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

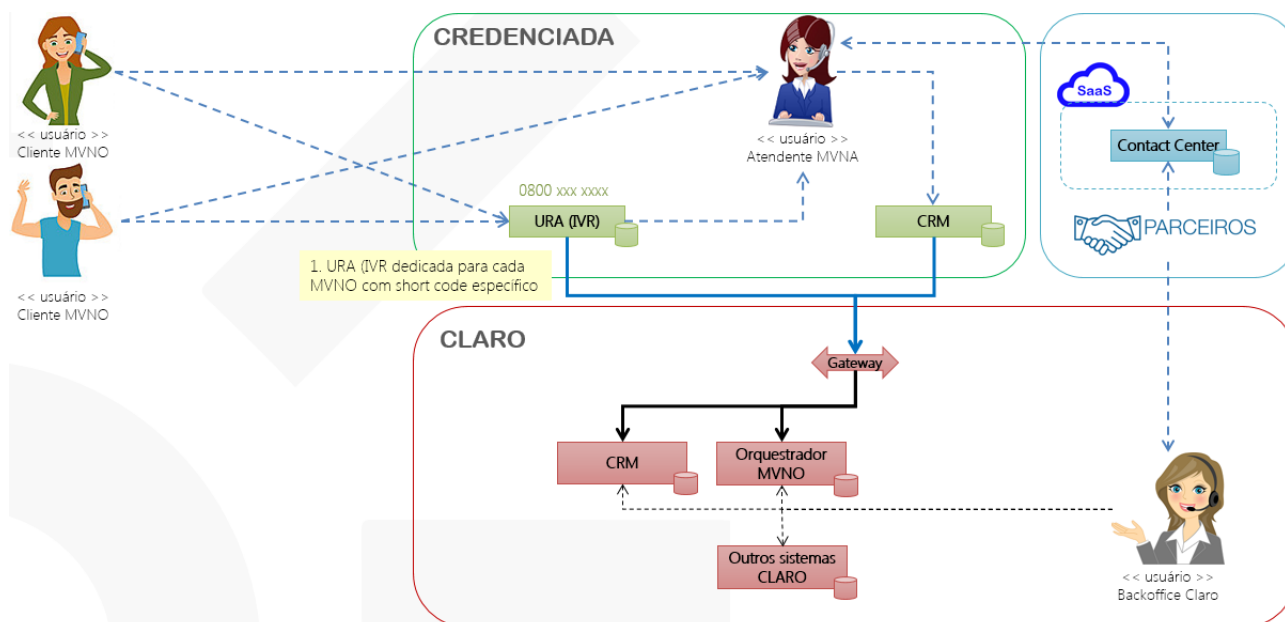


Figura 6 – Arquitetura da solução para atendimento nos canais da CREDENCIADA e para interação entre SAC da CREDENCIADA e CLARO

Descrição:

O canais de atendimento da **CREDENCIADA**, bem como os sistemas de suporte aos demais canais de atendimento operarão de forma integrada aos sistemas da **CLARO**, de modo que os Clientes de RV-SMP atendidos pela **CREDENCIADA**, e também os atendentes da **CREDENCIADA**, possam realizar as operações descritas no Apêndice B do Anexo 3 do Contrato de Representação.

Quanto for necessário o acesso e a operação de outros sistemas especializados da **CLARO** para a realização do atendimento das solicitações e/ou reclamações dos Clientes de RV-SMP, conforme procedimentos previstos no Apêndice B do Anexo 3 do Contrato, a interação entre o canal de Suporte ao Atendimento do Cliente (SAC) da **CREDENCIADA** (atendimento de nível 1) e o suporte ao atendimento da **CLARO** (atendimento de níveis 2 e 3) se dará por meio de um “front-end” de uma plataforma de um fornecedor indicado pela **CLARO** e a ser contratado pela **CREDENCIADA**.

Obs.: caso a **CREDENCIADA** deseje estabelecer integração entre os seus sistemas de suporte ao atendimento à plataforma do parceiro indicado pela **CLARO**, a **CREDENCIADA** negociará diretamente com o parceiro as condições técnicas e comerciais para tal integração, restando certo que os custos também serão arcados pela **CREDENCIADA**, e que tais integrações não poderão afetar a integração já existente entre a **CLARO** e o parceiro.

Qualquer solicitação ou ação realizada referente ao serviço SMP prestado para os Clientes de RV-SMP, em canal de atendimento ou autoatendimento da **CREDENCIADA**, o respectivo protocolo único de atendimento será gerado e provido pela **CLARO**, seguindo o mesmo sequencial adotado nos atendimentos dos Clientes Diretos **CLARO**.

3.4. Interação para Portabilidade Numérica

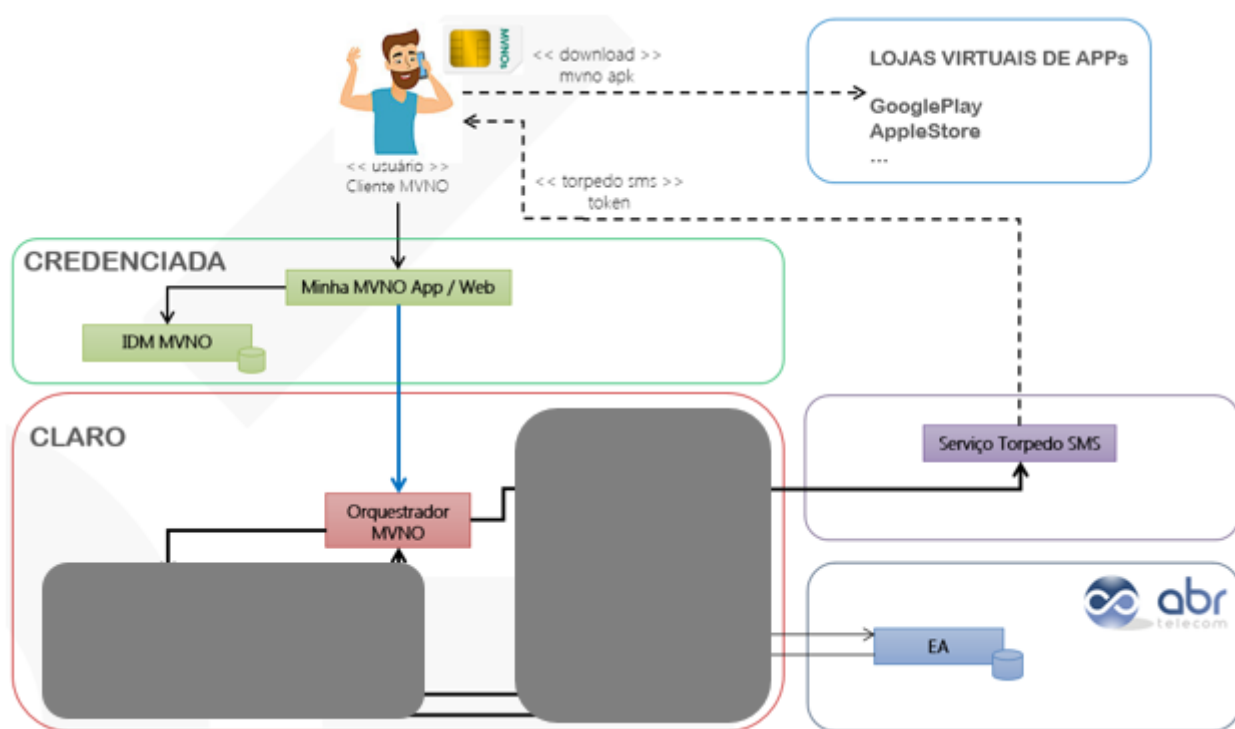


Figura 7 – Arquitetura da solução para Portabilidade Numérica

Descrição:

Os processos de Portabilidade Numérica (PORT IN / PORT OUT) com as demais operadoras serão tratados pela **CLARO**, sendo que o número do telefone será sempre associado à devida EOT da **CLARO**. Portanto, a identificação da **operadora** se dará como **CLARO** (EOT da Claro Brasil) para os relacionamentos com as demais prestadoras e ANATEL em todos os cenários de portabilidade (Port-IN e Port-OUT), bem como nos cenários de interconexão, roaming nacional/internacional^(*) e longa distância LDN/LDI.

Os Clientes interessados em migrar para planos comercializados pela **CREDENCIADA** deverão solicitar o PORT-IN através dos canais de atendimento e autoatendimento providos pela **CREDENCIADA**.

No caso de clientes de outras prestadoras, ou mesmo da **CLARO**, que migrarem para a **CREDENCIADA**, e vice-versa, com Portabilidade Numérica, é obrigatória a troca do SIM card, como já ocorre atualmente no mercado.

No que tange ao serviço de mensagens curtas para envio de “token” para confirmação da solicitação de portabilidade pelo Usuário, as Partes reconhecem que os procedimentos que vierem a ser acordados pelas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações junto à Entidade Administradora e ANATEL deverão ser incorporados ao Contrato de Representação.

3.5. Interação para Transmissão de arquivos de relatórios

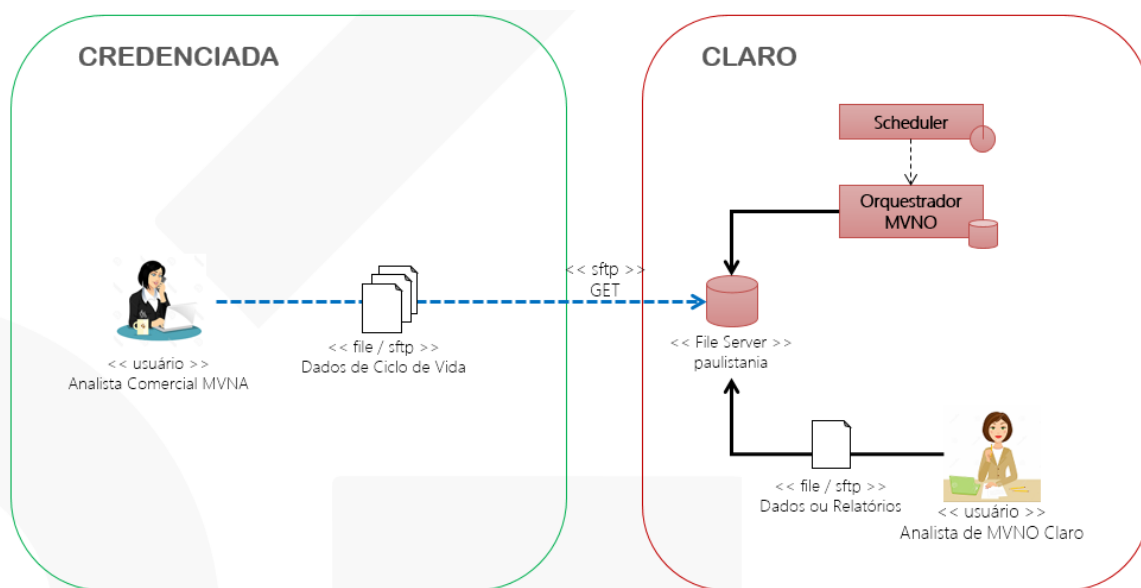


Figura 8 – Arquitetura da solução para transmissão de arquivos (relatórios)

Descrição:

Será disponibilizado na infraestrutura da **CLARO** o acesso à **CREDENCIADA**, em área protegida e canal seguro de transmissão de dados para troca de arquivos entre as Partes.

3.6. Comunicação entre os sistemas da CLARO e da CREDENCIADA

A interação entre os sistemas da **CREDENCIADA** com os sistemas da **CLARO** se darão por meio de APIs para as seguintes finalidades, as quais poderão exigir mais de uma API ou uma combinação de APIs:

- Consulta de planos e pacotes avulsos do catálogo
- Transmissão das cópias da documentação dos Clientes de RV-SMP (assinantes)
- Transmissão ou atualização de dados cadastrais
- Habilitação de linhas, planos de serviços de pacotes avulsos
- Processo de Portabilidade Numérica
- Consulta de dados cadastrais e planos contratados pelo Cliente de RV-SMP
- Consulta a histórico de consumo
- Obtenção de protocolos únicos de atendimento
- “Callbacks” referentes às execuções dos processos
- Consulta aos dados das NFST de cada Cliente de RV-SMP

3.7. Requisitos de segurança da informação

Serão seguidos todos os critérios e procedimentos de segurança das redes e de segurança da informação praticados pela **CLARO** conforme Apêndice D - Requisitos de Segurança de Informação deste Anexo 2 do Contrato de Representação.

3.8. Dados para dimensionamento da rede em razão do volume de Clientes de RV-SMP

Para o dimensionamento dos recursos utilizados no objeto do presente Contrato serão utilizadas as informações definidas no plano de negócio, conforme quadro abaixo:

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

VOLUMETRIA INFORMADA PELA CREDENCIADA

Nota: Consumo médio unitário por cliente/por serviço.

Base total de usuários a partir do Ano 2				
	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5
Qtd.				

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 4.1. Na hipótese de ocorrência de eventos que ocasionem desvios significativos de comportamento de tráfego, exclusivamente causados por Clientes de RV-SMP nos serviços objeto do Contrato, com potencial de comprometimento da qualidade e integridade da Rede da **CLARO**, tais como, mas não se limitando, a uso abusivo, fraude e alto volume de tráfego, a **CLARO** reserva-se no direito de atuar no tráfego, preferencialmente no ponto mais próximo da origem do evento, no limite, na respectiva área de registro, para assegurar os padrões de qualidade estabelecidos pela regulamentação em vigor.

ANEXO 2 – Apêndice B

TERMO DE ACEITAÇÃO – MODELO 1

- I. <<EMPRESA>>., sociedade com sede na Rua xxx, n.º xxxx, xxxx, CEP: xxxx, cidade/UF, inscrita no CNPJ/ME sob o n.º xxxx, neste ato devidamente representada na forma de seus Atos Constitutivos, doravante denominada “**CREDENCIADA**”;
- II. **CLARO S.A.**, sociedade com sede na Rua Henri Dunant, n.º 780, bairro Santo Amaro, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/ME sob o n.º 40.432.544/0001-47, neste ato devidamente representada na forma de seu Estatuto Social, doravante denominada “**CLARO**”,

Sendo **CLARO** e **CREDENCIADA**, quando referidas em conjunto, denominadas “**Partes**” e individualmente, “**Parte**”.

As Partes, por intermédio da assinatura do presente instrumento, em duas vias, pelos seus respectivos representantes, abaixo identificados, declaram que foram disponibilizados, encontram-se operacionalmente funcionais e aceitos, sem restrições ou quaisquer tipos de pendências, todos os entregáveis que haviam sido previstos no Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI (Apêndice A do Anexo 2 ao Contrato de credenciamento para Prestação do Serviço Móvel Pessoal por Meio de Rede Virtual).

Assim, pelo presente Termo de Aceitação, as Partes declaram que foram concluídas todas as atividades e atendidos todos os requisitos necessários para a operação da **CREDENCIADA** como prestadora de Serviço Móvel Pessoal por Meio de Rede Virtual, tendo a **CLARO** como Prestadora Origem, conforme as condições avençadas no Contrato de Representação celebrado entre as Partes.

Dessa forma, por estarem assim justas e acordadas, as Partes assinam o presente Termo de Aceitação, em 02 (duas) vias de igual teor e para um só efeito.

São Paulo, de de 20 .

PELA CLARO

PELA <<EMPRESA>>

NOME:

NOME:

CARGO:

CARGO:

ANEXO 2 – Apêndice B

TERMO DE ACEITAÇÃO – MODELO 2

- I. <<EMPRESA>>., sociedade com sede na Rua xxx, n.º xxxx, xxxx, CEP: xxxx, cidade/UF, inscrita no CNPJ/ME sob o n.º xxxx, neste ato devidamente representada na forma de seus Atos Constitutivos, doravante denominada “**CREDENCIADA**”;
- II. **CLARO S.A.**, sociedade com sede na Rua Henri Dunant, n.º 780, bairro Santo Amaro, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/ME sob o n.º 40.432.544/0001-47, neste ato devidamente representada na forma de seu Estatuto Social, doravante denominada “**CLARO**”,

Sendo **CLARO** e **CREDENCIADA**, quando referidas em conjunto, denominadas “Partes” e individualmente, “Parte”.

As Partes, por intermédio da assinatura do presente instrumento, pelos seus respectivos representantes, abaixo identificados, atestam que os Entregáveis listados no Objeto da Aceitação, e que haviam sido previstos no Apêndice A – Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI do Anexo 2 ao Contrato de Representação foram disponibilizados, encontram-se operacionalmente funcionais e aceitos, conforme condições aqui registradas, sendo que (i) os itens com aceitação total tiveram seus testes concluídos sem quaisquer pendências, estando aptos a desempenharem suas funções em produção; e que (ii) os itens com aceitação provisória não são impeditivos para a execução das funções a que se destinam e/ou para a conclusão de outros Entregáveis, devendo, porém, as suas pendências serem sanadas nos prazos abaixo estabelecidos, em comum acordo entre as Partes, de modo que tais itens possam ser objeto de aceitação total que deverá ser formalizada por meio de novo Termo de Aceitação.

OBJETO DA ACEITAÇÃO				
Entregável	Aceitação		Pendência	Prazo
	Total	Provisória		
1)				
2)				

Independentemente das pendências registradas no presente Termo de Aceitação, as Partes acordam que nada se altera nas disposições previstas no Contrato.

Dessa forma, por estarem assim justas e acordadas, as Partes assinam o presente Termo de Aceitação, em 02 (duas) vias de igual teor e para um só efeito.

São Paulo, de de 20 .

PELA CLARO

PELA <<EMPRESA>>

NOME:
CARGO:

NOME:
CARGO:

ANEXO 2 – Apêndice C

PROCEDIMENTOS TÉCNICO-OPERACIONAIS

1. APRESENTAÇÃO

Este Anexo regula o relacionamento entre a **CREDENCIADA** e a **CLARO** nos aspectos relacionados à operação técnica, disciplinando as práticas, procedimentos, planos e políticas identificadas no Contrato de Credenciamento para Prestação do Serviço Móvel Pessoal por Meio de Rede Virtual (“Contrato”), estabelecendo um padrão operacional comum entre a **CLARO** e a **CREDENCIADA**.

2. RELACIONAMENTO ENTRE A CLARO E A CREDENCIADA

2.1. As Partes devem comunicar uma à outra através dos canais definidos neste apêndice, e observadas as disposições previstas no Contrato, quaisquer ocorrências que estejam afetando ou possam afetar a disponibilidade ou qualidade percebidos pelos Clientes de RV-SMP quanto aos serviços de telecomunicações por eles contratados no âmbito do Contrato, bem como ocorrências que afetem as interações previstas na forma do Apêndice A do mesmo Anexo 2 do qual o presente Apêndice C é parte integrante.

3. PONTO DE CONTATO DE INCIDENTES – PCI

3.1. As Partes informam abaixo os respectivos Pontos de Contato de Incidentes – PCI, para gerenciamento do tratamento e gestão integral dos incidentes da abertura ao encerramento:

Pela **CLARO** [os contatos serão incluídos após celebração do Termo de Confidencialidade]

Área	Nível 1	Nível 2	Nível 3

Pela **CREDENCIADA**

Área	Nível 1	Nível 2	Nível 3

3.2. As **Partes** deverão manter atualizados junto à outra **Parte** os respectivos contatos para tratamento e gestão integral dos incidentes.

4. DEFINIÇÕES APLICÁVEIS AOS PCI

4.1. As **Partes** deverão manter em seus respectivos ambientes uma base de dados com os detalhes de todos os incidentes tratados e em tratamento.

4.2. Cada **Parte** é Responsável pela coordenação da solução do incidente e a comunicação da solução à outra Parte.

4.3. É vedado às **Partes** informar a seus clientes os números de telefone de contatos dos PCI.

5. TRATAMENTO E GESTÃO DOS INCIDENTES

5.1. Definições de Incidente

Para efeito deste Apêndice C, Incidente é toda e qualquer ocorrência que afete, degrade ou comprometa direta ou indiretamente, na totalidade ou em parte (i) o Serviço Móvel Pessoal (SMP) por meio de rede virtual aos Clientes de RV-SMP objeto do Contrato de forma massiva, ou seja, não se confundindo com o atendimento ao Cliente final previsto no Apêndice B do Anexo 3 e/ou (ii) às interações entre os sistemas de TI das **Partes**, considerados os aspectos técnicos definidos no Apêndice A do mesmo Anexo 2, do qual o presente Apêndice C é parte integrante.

5.2. Classificação dos Incidentes quanto ao objeto

Os incidentes podem ser classificados em:

- (i) Incidente de Rede: entende-se como aquele que afeta, no todo ou em parte, o tratamento do tráfego de dados, SMS ou de voz, não importando sua causa.
- (ii) Incidente de Sistemas: entende-se como aquele que afeta as trocas de informações entre as empresas, conforme Apêndice A deste anexo.

5.2.1. Incidentes de Rede

Incidente	Descrição
CRÍTICO	- Interrupção total do funcionamento da rede da CLARO por CN
MÉDIO	- Falhas que atinjam acima de 15% da base de terminais de clientes da CREDENCIADA por CN
BAIXO	- Falhas que atinjam até 15% da base de terminais de clientes da CREDENCIADA por CN

5.2.2 Incidentes de Sistema

Incidente	Descrição
CRÍTICO	- Interrupção total na comunicação entre as plataformas por período maior que 30 minutos.
MÉDIO	- Interrupção parcial na comunicação entre as plataformas por período maior que 30 minutos.
BAIXO	- Percepção de instabilidade na comunicação entre as plataformas por período maior que 6 horas.

5.3. Procedimento para Tratamento de Incidentes

5.3.1 Registro do incidente

5.3.1.1 Cabe a cada Parte, antes de acionar a outra, verificar a causa provável do incidente acionando apenas a outra quando tiver os necessários subsídios para o registro formal do incidente.

5.3.1.2 Para fins de tratamento de um incidente será considerado como horário de início o do seu registro e de encerramento aquele acordado entre os técnicos das **Partes**.

5.3.1.3. Sempre que for possível, a **CLARO** deverá informar na confirmação do Registro do Incidente, se o incidente está relacionado a ocorrência que também esteja afetando à base de Clientes Diretos **CLARO**.

5.3.1.4. Os incidentes deverão ser reportados contendo, no mínimo, as informações a seguir:

- Descrição detalhada do cenário que está ocorrendo o problema

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- Qual (is) os serviços que estão afetados
- Volume do Impacto para o (s) Serviço (s)
- Dia e Horário em que se iniciou o problema
- Se ocorreu alguma atualização no ambiente do parceiro
- Anexar evidências do problema (prints de tela)
- Se possuir log's de Erro e de Sucesso enviar as informações também
- L/A Share Code
- 05 ou mais números de telefone de exemplo
- Request: (obrigatório para consultas e análises relacionadas com o MT/MO).
- Response: (obrigatório para consultas e análises relacionadas com o MT/MO).
- IP do Gateway (peer de conexão com a Claro) (obrigatório para consultas e análises relacionadas a conectividade/VPN)
- IP de conexão com a Claro (obrigatório para consultas e análises relacionadas à conectividade/VPN)
- Porta de conexão com a Claro (obrigatório para consultas e análises relacionadas a conectividade/VPN)
- APN. Utilizada: (apenas para casos de incidentes relacionados a enriquecimento de cabeçalho)

5.3.2 Troca de Informações relativas aos Incidentes

5.3.2.1 Todas as comunicações de incidentes serão centralizadas no PCI da **CLARO**, bem como no ponto indicado pela **CREDENCIADA**.

5.3.2.2 Devem ser fornecidas informações suficientes para o diagnóstico dos incidentes sendo vedada à qualquer **Parte** a abertura de incidentes genéricos, bem como solicitar informações não comprovadamente necessárias.

5.3.2.3 A **Parte** notificada deverá informar o número de controle associado ao incidente para que seja facilmente acompanhado.

5.3.2.4 Cada **Parte** deve manter guardados e preservados na sua integridade os registros e informações a elas associadas pelos prazos previstos na legislação pertinente.

5.4. Tratamento do Incidente

5.4.1 A gestão do incidente é uma responsabilidade conjunta dos PCI e ponto focal que deverão sempre que solicitado informar o status de tratamento e a previsão de recuperação.

5.4.2 O Processo de Escalonamento deverá ser usado somente quando um SLA for ultrapassado ou quando houver evidências de que o SLA acordado não será atendido, observadas as disposições dos itens 5.6.2 e 6.2.1 abaixo.

5.4.3 Os PCI e o ponto focal são os responsáveis pelo gerenciamento do incidente e pelo Processo de Escalonamento.

5.4.4 As **Partes** se comprometem a atuar em conjunto para a solução de qualquer incidente que afete os Clientes de RV-SMP atendidos pela **CREDENCIADA**.

5.5. Solução do Incidente

5.5.1 Quando qualquer das **Partes** entender que o incidente foi solucionado, deve imediatamente informar a outra **Parte** para as seguintes providências:

- (i) Confirmar com a outra Parte se o incidente pode ser encerrado aceitando a solução apresentada com o correspondente fechamento do incidente.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- (ii) No caso de discordância, caberá à Parte discordante rejeitar o encerramento do incidente, apresentando a devida justificativa/evidência que respalde seu posicionamento. Nesse caso, não será interrompido o tempo de solução previsto neste documento.

5.6. Prazos para Solução dos Incidentes

5.6.1 As **Partes** acordam os seguintes níveis de atendimento e solução de incidentes (SLA) para este Contrato, os quais são aplicados segundo a classificação de criticidade prevista na tabela constante do item 6.1. abaixo.

	CRÍTICO	MÉDIO	BAIXO
Janela de Suporte	(24X7)	(24X7)	(8X5)
Tempo de Confirmação de Registro de Incidente	<60 min.	<60 min.	<60 min.
Tempo de Neutralização(*)	< 8 h	< 24 h	< 48 h

5.6.1.1. A meta atendimento de Tempo de Neutralização é de 95% (noventa e cinco por cento) dos casos dentro dos SLAs.

5.6.1.2. Os incidentes decorrentes de casos fortuitos, motivos de força maior ou de problemas nas redes de outras prestadoras de telecomunicações não devem ser computados para efeito de apuração da meta de atendimento.

Definições:

- (i) **Tempo de Confirmação de registro de Incidente:** tempo contado entre abordagem inicial da Parte Reclamantes (**CREDENCIADA** ou **CLARO**).
- (ii) **Tempo de Neutralização:** tempo contado entre a abertura formal do incidente nos sistemas da Parte Reclamada (**CLARO** ou **CREDENCIADA**), conforme o caso, até seu encerramento considerando que os impactos causados pelo incidente foram integralmente resolvidos não restando mais afetação à rede e aos sistemas de TI e vice-versa. Neste caso a solução adotada pode ser provisória, mas não compromete o objeto do Contrato nem gera outros problemas que possam ser classificados como incidente.

5.6.2. Os prazos para solução de incidentes estabelecidos acima são válidos para as ocorrências que afetarem única e exclusivamente os Clientes de RV-SMP, não sendo exigíveis no caso de incidentes que afetem também a base de Clientes Diretos **CLARO**.

6. PROCESSO DE ESCALONAMENTO

6.1. O Processo de Escalonamento será usado sempre que o tempo de uma solução ultrapassar o SLA previsto ou estiver na iminência de ultrapassar os prazos acordados nos SLA observando a previsão da tabela abaixo:

Criticidade	Atendimento MVNO (Nível 1)	Coordenação (Nível 2)	Gerencia (Nível 3)
Crítico	> 8 horas	> 12 horas	> 18 horas
Médio	> 36 horas	> 48 horas	> 72 horas
Baixo	> 96 horas	> 144 horas	N/A

6.2.1. O processo de escalonamento somente deverá ser acionado pela **CREDENCIADA** na hipótese em que a ocorrência esteja afetando única e exclusivamente os Clientes de RV-SMP, por ela atendidos.

7. ATIVIDADE PROGRAMADA E INFORMAÇÃO DE FALHAS

- 7.1. Define-se como atividade programada aquela que interrompe os serviços previstos no objeto do Contrato por um período superior a 10 (dez) minutos, bem como a interação entre os sistemas das **Partes**, e cujo momento é conhecido pela Parte que a executará.
- 7.2. A Atividade Programada, especialmente quando referente à rede de serviços de telecomunicações, deve ser notificada pela **CLARO** à **CREDENCIADA** contemplando a data, os impactos esperados, a pessoa de contato e os mecanismos de contorno para mitigar ou reduzir impactos com, pelo menos, 72 (setenta e duas) horas de antecedência.
- 7.2.1 Quando se tratar de atividade emergencial, estas são autorizadas apenas para correção de falhas. Nestes casos, a **CREDENCIADA** deverá ser notificada por e-mail, conforme item 3.1 acima, e a notificação deverá conter as seguintes informações:
- i. O nome de quem a originou, seu e-mail e telefone;
 - ii. O número de referência da Atividade Programada;
 - iii. A data, hora e previsão de duração da Atividade Programada;
 - iv. Tipo de Atividade Programada;
 - v. Tipo de distúrbio que a Atividade Programada irá causar;
 - vi. Outras informações relevantes.
- 7.3. As Atividades Programadas devem ser executadas, preferencialmente, entre as 00h00m e as 06h00m (horário local).
- 7.4. As comunicações de falhas na Rede da **CLARO** que afetem a fruição dos serviços de telecomunicações pelos clientes de forma generalizada serão encaminhadas pela **CLARO**, para o e-mail **<<email a ser informado pela CREDENCIADA>>**.
- 7.5. A **CLARO**, a seu critério, poderá disponibilizar outros meios para que a **CREDENCIADA** acesse as informações de Atividades Programadas e Falhas de Rede.

ANEXO 2 – Apêndice D

REQUISITOS DE SEGURANÇA

1. OBJETIVO

Apresentar os requisitos de segurança da informação obrigatórios que deverão ser observados pelas **PARTES**, considerando o processamento, transmissão e/ou armazenamento de informações de seus clientes e colaboradores.

2. DOCUMENTAÇÃO DE REFERÊNCIA

Para o desenvolvimento deste documento foram considerados:

- Normas de Segurança da CLARO;
- ABNT NBR ISO/IEC 27002-2013 – Capítulo 5 - Relacionamento na Cadeia de Suprimento;
- Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados.

3. ORGANIZAÇÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- As **PARTES** devem possuir um modelo de gestão de segurança da informação, com o papel de elaborar, divulgar e atualizar as políticas e diretrizes de segurança.
- As **PARTES** devem designar um responsável pelo modelo de gestão de segurança da informação, que deverá atuar na gestão e no cumprimento das diretrizes.
- As **PARTES** devem possuir de forma clara e objetiva, uma Política de Segurança da Informação ou documento similar, onde constem diretrizes de segurança. Esta deve ser revisada periodicamente e divulgada a todos os funcionários e terceiros.
- A Política de Segurança da Informação das **PARTES** deve abordar, mas não se limitar somente aos seguintes temas:
 - a) Classificação da Informação;
 - b) Mesa e Tela Limpa;
 - c) Segurança Física;
 - d) Controle de Acesso;
 - e) Senhas;
 - f) Manuseio da Informação;
 - g) Licenciamento de Software;
 - h) Backups;
 - i) Resposta a Incidentes;
 - j) Acesso à Internet;
 - k) Uso de Correio Eletrônico;
 - l) Procedimentos Documentados;
 - m) Gestão de Vulnerabilidades / Patches.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- As **PARTES** devem documentar e manter atualizados os processos e procedimentos internos relacionados à prestação do serviço e aos requisitos de segurança da informação (ISO 27002:2013).
- As **PARTES** devem realizar, durante a contratação e periodicamente, treinamentos de conscientização para seus funcionários sobre os aspectos de Segurança da Informação exigidos neste documento.
- As **PARTES** devem cumprir a legislação e regulamentações aplicáveis à prestação de serviço, particularmente a Lei Geral das Telecomunicações (9.472/1997).
- As **PARTES** devem cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados (13.709/18).
- As **PARTES** devem designar responsáveis, custodiantes e usuários das informações de seus sistemas internos.

3.1 INCIDENTES DE SEGURANÇA

- Cada **PARTE** deve notificar imediatamente à outra sobre a ocorrência de incidentes, irregularidades ou eventos suspeitos que afetem ou possam afetar a segurança das informações de propriedade da outra Parte, nos termos do Contrato.
- Cada **PARTE** deve garantir que os logs para análise ou perícia estejam disponíveis quando solicitados pela outra Parte, sendo que as solicitações devem ser sempre justificadas.

3.2 DESENVOLVIMENTO SEGURO

- As **PARTES** devem garantir as premissas básicas de segurança da informação (confidencialidade, integridade e disponibilidade) para todos os sistemas e/ou aplicações próprias para cumprimento do objeto do Contrato que manipulem dados ou informações da outra Parte.
- A **PARTES** deve cumprir todas diretrizes e controles descritos no Anexo 01-A - Orientações de Desenvolvimento Seguro, que integra o presente Apêndice D.

4. GESTÃO DE ACESSOS

4.1 AUTENTICAÇÃO

- Os colaboradores de cada uma das **PARTES** devem utilizar uma credencial de acesso de modo a poder reconhecer (identificação) e comprovar (autenticação) a identidade do usuário no acesso aos sistemas de informação, recursos, áreas de processamento de dados e redes de comunicações que suportam a operação das **PARTES**.
- Cada colaborador que necessitar de acesso para cumprimento do objeto do Contrato terá sua própria credencial de acesso, não sendo permitido seu compartilhamento ou utilização de usuários genéricos. Do mesmo modo, toda credencial de acesso terá um proprietário que será responsável pelas ações que sejam feitas.
- Senhas devem ser de uso pessoal e intransferível.
- Todas as credenciais de acesso que não tenham sido utilizadas durante um período máximo (parametrizável) devem ser desabilitadas. Este período deve constar na política ou procedimentos da **PARTES**.
- Todas as credenciais dos usuários que tenham sido demitidos ou que tenham os serviços descontinuados devem ser desabilitadas e mantidas por um período (parametrizável), para que não seja perdido o histórico ou logs das mesmas.
- No momento do desligamento de um colaborador das **PARTES** envolvido na operação do serviço, a Parte deve imediatamente providenciar o cancelamento de todos os acessos.

4.2 AUTORIZAÇÃO – APLICAÇÕES SOB GESTÃO DA CLARO

- Todo usuário que necessitar obter uma credencial de acesso em qualquer sistema deve passar por um processo de autorização. O processo deve contemplar e formalizar todas as etapas de SOLICITAÇÃO, APROVAÇÃO, EXECUÇÃO, ENTREGA E TROCA DE SENHA.
- Todas as solicitações de liberação de acesso a informações, sistemas e/ou recursos devem ser formalmente aprovadas pela **CLARO**.
- Os perfis dos usuários devem ser definidos de acordo com a necessidade de uso e também alinhados aos requisitos de negócios.
- Deve ser estabelecido um processo seguro para a entrega de senha.
- Os sistemas e/ou aplicações utilizados na prestação de serviço devem prever sua utilização por usuários com credenciais de acesso que possuam o mínimo privilégio necessário para exercer sua função, não devendo haver a necessidade de aumento dos privilégios destes usuários para a execução das mesmas.

5. REGISTRO DE AUDITORIA

- As **PARTES** devem gerar e fornecer para a outra sempre que justificadamente solicitado, registros que identifiquem todas as ações realizadas pelos colaboradores das **PARTES** de forma que seja possível identificar qual foi o operador que executou cada ação executada, o momento de execução (data/hora) e a partir de qual equipamento foi executada.
- Os arquivos de log devem ser armazenados de forma segura e possuir restrição de acesso, principalmente nos casos de permissão de alteração e exclusão. O acesso e a leitura dos arquivos de logs devem ser restritos aos usuários autorizados.
- Não deve existir nenhum processo ou função que altere ou apague qualquer registro da trilha de auditoria, salvo o script de retenção.
- Os administradores de sistemas não devem ter permissão de exclusão ou desativação dos registros (log).
- Deve ser realizado o sincronismo de relógio do ambiente a fim de assegurar a exatidão dos horários de ocorrência e credibilidade dos eventos registrados nos logs.
- Dados confidenciais utilizados na autenticação das credenciais de acesso (senhas, chaves privadas, etc.) ou na autorização dos acessos (identificações ou senhas de sessão, etc.) não devem ser registrados nos arquivos de log.
- Os ativos das **PARTES** que suportam o objeto do Contrato devem prover no mínimo, mas não se limitando a:
 - a) Login do usuário;
 - b) Data;
 - c) Hora;
 - d) Tipo do evento;
 - e) Endereço do IP e Hostname do equipamento.

5.1 TEMPO DE ARMAZENAMENTO

- Os arquivos de logs de sistemas, recursos e redes que tramitem informações objeto do Contrato devem ser armazenados de forma on-line pelo período mínimo de 06 (seis) meses e 01 (um) ano off-line.
- Cada **PARTE** deve definir um processo e um responsável para a disponibilização dos arquivos de logs à outra **PARTE**.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- Uma **PARTE** poderá solicitar à outra, a qualquer momento, acesso aos arquivos de logs de sistemas, devendo a solicitação ser devidamente justificada.

6. PROTEÇÃO DOS DADOS

- Todas as informações e dados pessoais e dados pessoais sensíveis de Clientes e colaboradores de cada **PARTE** devem ser criptografados no processamento, armazenamento e transmissão.
- O processo de criptografia deve atender:
 - Deve haver o gerenciamento de chaves, incluindo métodos para lidar com a proteção das chaves criptográficas e a recuperação de informações cifradas, no caso de chaves perdidas, comprometidas ou danificadas;
 - Deve-se preferir a utilização de módulos de criptografia compatíveis com a FIPS 140-2 ou padrão seguro equivalente para as operações de gerenciamento e utilização de chaves criptográficas;
 - Deve haver procedimentos que incluam requisitos para o gerenciamento de chaves criptográficas ao longo de todo o seu ciclo de vida incluindo, a geração, armazenagem, arquivo, recuperação, distribuição, retirada e destruição das chaves;
 - Todas as chaves criptográficas devem ser protegidas contra modificação e perda. Adicionalmente, chaves secretas e privadas necessitam de proteção contra o uso ou a divulgação não autorizada;
 - Uso de equipamentos para gerar, armazenar e guardar as chaves sejam fisicamente protegidos;
 - No processo de autenticação utilizando-se certificados de chaves públicas devem ser emitidos por uma autoridade certificadora, a qual seja uma organização reconhecida, com controles adequados e procedimentos implantados com o objetivo de garantir o requerido nível de confiança.
- A transmissão de dados deve:
 - a) Ser criptografada para manter a confidencialidade, integridade e rastreabilidade das informações;
 - b) Ser controlada, em conformidade com a legislação pertinente;
 - c) Estar protegida contra interceptação, cópia, modificação, desvio e destruição;
 - d) Ser utilizado um protocolo seguro e soluções para comunicação entre as partes com garantia de comunicação fim-a-fim.

6.1 DESCARTE

- As informações obtidas através do objeto do Contrato, armazenadas, processadas e transmitidas, devem ser destruídas utilizando técnicas e ferramentas que impeçam a recuperação após transcorridos os prazos previstos na legislação para a manutenção das informações de acordo com a natureza das mesmas.

7. GESTÃO DE VULNERABILIDADES

- Cada **PARTE** deve manter um banco de dados ou ferramenta de inventário atualizada sobre ativos tecnológicos, sistemas operacionais e softwares base instalados na empresa, que inclua as informações de fabricantes, versões, níveis de atualização de patches e, no caso de software base, o sistema operacional em que este se encontra instalado.
- As **PARTES** devem implementar as correções de segurança (Patches), conforme disponibilizadas pelos respectivos fabricantes dos softwares que suportam as operações.
- Cada **PARTE** deve informar à outra, quando houver ocorrências, um relatório com plano de tratamento das vulnerabilidades identificadas.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- As **PARTES** devem definir um procedimento para calcular o risco de cada vulnerabilidade identificada, considerando critérios de classificação da informação, probabilidade de exploração da vulnerabilidade e o impacto relacionado.

8. GESTÃO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

- Disponibilidade de seus ambientes, conforme contratado, considerando o tipo de atividade a ser exercida:
 - a) As **PARTES** deverão fornecer a qualquer momento, quando justificadamente solicitado pela outra **PARTE**, as informações referentes à infraestrutura que suporta as atividades, bem como o mapeamento das localidades e o nome de estações de trabalho/operação disponíveis em cada uma das localidades onde estas são prestadas uma avaliação quanto aos negócios elegíveis e prioridade de recuperação das atividades.
- As **PARTES** deverão informar uma à outra toda e qualquer alteração de infraestrutura e/ou recursos em seu ambiente de trabalho e nos ambientes de contingência que atuarem ou fizerem qualquer referência ao objeto ora contratado para o perfeito cumprimento desta cláusula.
- Cada uma das **PARTES** deverá implementar o Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio: Plano de Gestão de Crise (exemplo: crise hídrica e elétrica), Plano de Gestão de Incidente, Plano de Recuperação de Desastre, Plano de Contingência Operacional, Plano de Teste e Validação e Plano de Comunicação.
- Deverá ser definido e documentado entre os Gestores do Contrato das **PARTES** o prazo/tempo máximo e mínimo para recuperação dos dados e/ou serviços em caso de desastres, sempre que houver ocorrência.
- Poderão ser realizados testes, periodicamente ou por solicitação justificada, dos planos e elementos de contingência, com coletas de evidências.
- As **PARTES** devem garantir os backups das informações bem como realizar periodicamente testes de restauração.
- As **PARTES** devem possuir em sua respectiva infraestrutura, sistemas de contingência: geradores, nobreak, redundância de servidores de hospedagem da página web, redundância de links, redundância de equipamentos críticos para operação, refrigeração, reservatórios de água, site alternativo, etc.
- Os recursos humanos das **PARTES**, envolvidos nos Planos de Continuidade de Negócio (PCN), deverão ser treinados no tema, conforme as suas atribuições e responsabilidades nos planos.
- Devem ser identificadas as soluções táticas para suportar a restauração das atividades exigidas dentro de um tempo de recuperação desejado. Em cada caso, devem ser avaliadas as alternativas a fim de minimizar a probabilidade de um mesmo incidente afetar a solução de continuidade do negócio.
- Todo e qualquer incidente que comprometa a Continuidade dos Serviços, deve ser comunicado de imediato ao Gestor do Contrato responsável, para as providências necessárias e se necessário, acionar os respectivos Planos de Continuidade.
- Devem ser desenvolvidos e implantados procedimentos para resposta e estabilização da situação após um incidente, utilizando-se dos planos de respostas específicos para cada tipo de cenário avaliado após a realização da análise de risco.

9. SEGURANÇA LÓGICA DO AMBIENTE

Para as operações instaladas em ambientes/sites as **PARTES** devem:

- Prover um segmento de rede exclusivo e segregado para a comunicação entre as **PARTES**.
- Controlar e restringir os acessos de outras redes para a rede exclusiva utilizada na prestação do serviço, através de regras restritivas de firewall.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- Prover à outra **PARTE**, quando justificadamente solicitado, diagramas físicos e lógicos atualizados das redes que suportam as operações que são objeto do Contrato, contendo os equipamentos utilizados e suas interconexões.
- Prover monitoramento contínuo de segurança do tráfego de rede.
- Implementar regras de controle de comunicação com a internet de acordo com a necessidade da operação.
- Criar perfis de acessos para sistemas internos relacionados às operações, obedecendo aos princípios de mínimo privilégio e segregação de funções.
- Proteger as conexões de rede da empresa de outras redes externas, de acordo com as melhores práticas de Segurança da Informação (ISO 27002 e NIST).
- Os ativos de cada **PARTE** devem prover proteção contra códigos maliciosos, tais como antivírus e personal firewall (manter atualizados diariamente).
- A instalação e utilização de pontos de acesso sem fio (padrão IEEE 802.11) deve ser controlada. A interface de administração de equipamentos de rede, computadores e pontos de acesso sem fio deve ser acessada somente por usuários autorizados.
- Os pontos de acesso sem fio devem ser configurados conforme padrões seguros de comunicação (Ex.: WPA2 ou superior).
- Os ativos de cada **PARTE** envolvidos nos serviços entre as **PARTES** devem ser contemplados por um processo de Blindagem (Hardening), conforme abaixo:
 - Deverá estabelecer, documentar, publicar e disponibilizar os Procedimentos Operacionais de Segurança (Hardening) para cada tipo de ativo de tecnologia da informação que processe, armazene ou transmita informações, tais como servidores, estações de trabalho, sistemas operacionais, bancos de dados, equipamentos de rede, servidores de aplicação e assim por diante;
 - Deve-se certificar que esses procedimentos abrangem todas as vulnerabilidades de segurança conhecidas. Como fonte de informações, vulnerabilidades e controles, pode-se incluir fontes externas e confiáveis, tais como o Center for Internet Security (CIS), International Organization for Standardization (ISO), Instituto SysAdmin Audit Network Security (SANS) e National Institute of Standards and Technology (NIST).
- Em adição às diretrizes deste documento, os procedimentos operacionais de segurança devem incluir no mínimo os seguintes controles:
 - Senhas e parâmetros default, tais como senhas de root, administradores e convidados, chaves de registro, nomes de comunidade, nomes de host e outros devem ser alterados antes da disponibilização do ativo para a produção;
 - As credenciais default de acesso administrativo, privilegiado, root e similares devem ser mantidas de forma segura, preferencialmente sob duplo controle e conhecimento dividido, para o mínimo possível de funcionários;
 - Acessos não autenticados, anônimos ou de guest devem ser desabilitados;
 - Contas inativas devem ser removidas ou bloqueadas periodicamente;
 - Os ativos devem possuir apenas uma função principal;
 - Todo acesso administrativo ou de suporte realizado pela rede, ou que não seja realizado pela console física do ativo, deve estar criptografado;
 - Aplicações de IM ("Instant Messaging") não aprovadas devem ser removidas;
 - Programas de compartilhamento de dados ponto a ponto (P2P) devem ser removidos;
 - Qualquer senha privilegiada fornecida a técnicos ou auditores para ações de manutenção ou auditoria deve ser trocada imediatamente após a conclusão da manutenção ou auditoria;
 - O ativo deve possuir apenas conexões e interfaces (discada, Ethernet, WiFi, fibra ótica e outras) necessárias à sua finalidade;
 - Programas de entretenimento (jogos e similares) devem ser removidos;

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- Sistemas operacionais secundários devem ser removidos do ativo;
- Os procedimentos de instalação e configuração devem ser documentados;
- O hardware dos ativos deve ser atualizado em função das necessidades de processamento, armazenamento e comunicação;
- Os ativos devem ser configurados para não realizar o boot por mídias removíveis;
- Serviços, subsistemas e outros componentes que não sejam estritamente necessários ao funcionamento do ativo devem ser removidos ou desabilitados;
- Pacotes de demonstração, exemplo e similares devem ser removidos de ativos em ambiente de produção;
- As permissões do sistema de arquivos devem ser configuradas de forma mais restritiva possível;
- O acesso a comandos e ferramentas de administração deve ser restrito ao pessoal de administração e suporte;
- Parâmetros de configuração (arquivos de configuração, chaves de registro e similares) devem ser configurados de acordo com as melhores práticas de segurança;
- A alteração de parâmetros de configuração deve ser restrita aos administradores do ativo;
- A inicialização ou operação do ativo em modo de depuração ou debug deve ser controlada e restrita a situações onde essa necessidade se justifique e deve ser ativada apenas pelos administradores;
- O conteúdo da memória RAM deve ser protegido contra descargas (ou dump) em casos de falhas ou exceções;
- O ativo deve ter proteções contra alterações não autorizadas no sistema de resolução de nomes (DNS);
- O ativo deve possuir mecanismo de sincronismo de tempo com servidores de tempo internos e estes devem receber o horário de fontes externas confiáveis;
- O roteamento entre redes deve ser desabilitado em equipamentos que não foram instalados para esta função específica;
- Serviços e aplicações devem ser executados em contexto de usuário restritivo, com apenas os privilégios estritamente necessários;
- Ativos instalados em ambiente de produção não devem possuir dados ou contas de teste, desenvolvimento ou homologação;
- Os esquemas de licenciamento de sistemas operacionais, aplicativos e outros sistemas devem ser respeitados;
- A lista de comandos, programas e ações executados automaticamente na inicialização do ativo deve ser verificada periodicamente em busca de comandos maliciosos;
- Interfaces de rede e protocolos desnecessários devem ser removidos;
- Deve haver um método de Backup das informações do sistema e o mesmo deve ser testado periodicamente;
- Somente os protocolos e sites necessários para execução dos serviços contratados devem ser liberados para acessos dos usuários;
- Desabilitar serviços e funcionalidades desnecessárias nos computadores e equipamentos de rede que suportam as operações contratadas;
- Os servidores devem ser armazenados em locais seguros;
- Restringir o acesso físico aos pontos de rede acessíveis publicamente, pontos sem fio, gateways e dispositivos portáteis;
- Os computadores devem ser bloqueados após 15 (quinze) minutos de inatividade e somente devem ser desbloqueados através da senha de acesso do usuário;
- Os equipamentos envolvidos na operação devem possuir apenas conexões, interfaces, aplicações e dispositivos necessários à sua finalidade. As **PARTES** devem, sempre que

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

possível, bloquear a utilização de dispositivos que permitam a gravação de informações em mídia, como por exemplo:

- CD RW;
 - DVD RW;
 - Computadores de mão;
 - Câmeras digitais e qualquer outro tipo de equipamento que contenha recursos de fotografia;
 - Telefones celulares com câmeras;
 - iPods;
 - Tablets;
 - Gravadores;
 - Filmadoras;
 - Pen Drives;
 - Quaisquer outras mídias ou periféricos que possibilitem a gravação de informações.
- O sistema de gravação de áudio utilizado na prestação do serviço deve estar em ambiente controlado de acesso restrito.

10. TESTES DE SEGURANÇA

- As **PARTES** devem realizar, de comum e prévio acordo, os testes de segurança necessários, e quando justificadamente solicitado, em sistemas, sites, aplicações, etc. objeto do Contrato.
- O resultando do teste será enviado à outra **PARTE**, e a **PARTE** que não estiver em conformidade deverá retornar um plano de ação no prazo de 30 (trinta) dias informando os prazos para correção das vulnerabilidades identificadas.

11. DILIGÊNCIAS DE CONFORMIDADE

- Cada **PARTE** obriga-se a manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições abaixo exigidas:
 - Responder aos reportes e envio de evidências solicitadas pela outra PARTE de tempos em tempos, contendo auto-avaliação (self-assessment) dos requisitos de segurança determinados em Contrato;
 - Ambientes físicos e lógicos de recebimento, tratamento e manipulação de dados/informações objeto do Contrato poderão passar por vistorias de segurança periódicas a serem definidas pelas **PARTES**;
 - Permitir aos colaboradores da outra **PARTE**, que a qualquer tempo, e desde que previamente solicitado pela **PARTE** interessada, possam proceder à verificação na outra **PARTE** de conformidade com os controles, incluídos no Contrato, bem como, permitir a análise e verificação de seus procedimentos de atendimento e habilitação dos serviços;
 - As não conformidades identificadas devem ser corrigidas e um Plano de Ação deverá ser enviado à outra **PARTE** com prazo para regularização. Vulnerabilidades classificadas como ALTA, conforme metodologia própria de análise de riscos, deverão ser corrigidas num prazo inferior a 30 (trinta) dias.

12. ENCERRAMENTO DO CONTRATO

- A substituição ou mesmo o término dos serviços prestados pode ocorrer a qualquer momento, para isso alguns itens de segurança devem ser seguidos:
 - Revisão do Contrato e cláusulas de confidencialidade;
 - Garantia da revogação dos acessos;
 - Destruição dos dados armazenados, após transcorridos os prazos previstos na legislação para a manutenção das informações de acordo com a natureza das mesmas;

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- Entrega de todas as gravações telefônicas e logs armazenados;
- Revisão dos planos de continuidade de negócio que envolvam as **PARTES**;
- Deve estar previsto em Contrato o prazo para que sejam feitas as devidas regularizações;
- Deve-se realizar diligência para verificar se as cláusulas do Contrato estão sendo atendidas, principalmente as referentes à destruição das informações e revogação dos acessos.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

- As **PARTES** devem preservar a informação e os ativos relacionados ao Contrato, utilizando-os estritamente para o cumprimento de suas funções e cumprindo com as políticas, normas de segurança e procedimentos definidos para a operação do objeto contratado.
- As **PARTES** são responsáveis por qualquer fraude originada em seus respectivos sistemas ou de seus contratados, em decorrência do descumprimento dos procedimentos definidos, independentemente da existência de travas sistêmicas.
- Os recursos colocados à disposição pelas **PARTES**, incluindo sistemas, aplicações e aplicativos, deverão ser utilizados para propósitos relacionados a consecução do objeto contratado, sendo proibida qualquer utilização dos recursos para fins ilegais ou profissionais diferentes da natureza para a qual o emprego de tais recursos foi previsto.
- As **PARTES** devem notificar o mais prontamente possível, sobre a ocorrência de incidentes ou eventos suspeitos que afetem ou possam afetar a segurança da informação e do negócio, mediante os procedimentos e canais definidos no Apêndice C do mesmo Anexo 2 ao qual pertence o presente Apêndice D.
- Está proibido tirar proveito das vulnerabilidades ou debilidades que porventura existem nos sistemas.
- As **PARTES** devem possuir solução tecnológica que integre/autentique o atendente em sistemas/aplicações envolvidos no Contrato.
- As **PARTES** não devem utilizar qualquer tipo de solução de robotização ou mesmo Front-End únicos para acessar os sistemas/aplicações envolvidos no Contrato.

ANEXO 01-A AO APÊNDICE D - ORIENTAÇÕES DE DESENVOLVIMENTO SEGURO

Para garantir as premissas básicas de segurança da informação (confidencialidade, integridade e disponibilidade) devem ser utilizados controles de segurança adequados nos sistemas, aplicações e/ou aplicativos que manipulem ou armazenem informações de propriedade ou sob responsabilidade de cada uma das **PARTES**.

1 Arquitetura de Segurança

O objetivo da arquitetura de segurança é definir algumas premissas de segurança relacionadas à infraestrutura de rede e detalhes operacionais importantes para garantir, com base nas melhores práticas, a segurança do sistema:

- a) Os sistemas desenvolvidos devem seguir o modelo três camadas – Camada de Apresentação, Aplicação e Banco de Dados, segmentadas logicamente, com pelo menos a Camada de Apresentação separada fisicamente da Camada de Banco de Dados, ou seja, cada uma em um servidor;
- b) Para aplicativos voltados ao público, acessíveis através de redes externas, estes devem estar segregados da rede interna para evitar o comprometimento do ambiente, portanto esses aplicativos devem ser implementados na DMZ;
- c) Sistemas que possuam a necessidade de sair para internet para buscar alguma atualização, estes devem ser liberados no proxy de aplicação e restrito para URLs específicas;
- d) O projeto deve contemplar um desenho lógico atualizado detalhando: os componentes da solução e uma breve descrição dos mesmos; o fluxo de comunicação entre os componentes da solução

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

com uma breve descrição;

- e) As liberações de portas de comunicação devem ser aprovadas pela Segurança da Informação antes de serem configuradas;
- f) Sistemas internos devem ser restritos a rede interna;
- g) O sistema deve ser compatível com as regras de segurança definidas para infraestrutura dos servidores que hospedarão o sistema;
- h) Softwares de prateleira devem seguir os requisitos de desenvolvimento seguro. Eles devem ter o mínimo de privilégio possível para executar suas funções. Sendo restrito o acesso de administrador do sistema operacional;
- i) Todos os canais humanizados, ou seja, aqueles que possuem interação com o usuário, devem possuir certificado HTTPS. Para canais externos estes certificados devem ser reconhecidos por uma CA externa, para internos é aceitável o uso de uma CA interna;
- j) Informações confidenciais devem trafegar através de uma conexão criptografada e de maneira segura;
- k) Nos servidores de desenvolvimento, homologação e produção devem ser removidos serviços desnecessários, como scripts, drivers, recursos, subsistemas e sistemas de arquivo desnecessários;
- l) Não deve ser instalado plug-ins ou ferramentas não homologadas no ambiente, em caso de necessidade é necessário alinhar com a Segurança da Informação;
- m) Não devem ser utilizados componentes desatualizados ou sem suporte para compor a aplicação;
- n) É obrigatório ter ambiente de homologação funcional, antes que o sistema seja portado para o ambiente de produção;
- o) O sistema desenvolvido deve identificar requisitos de alta disponibilidade;
- p) Interfaces administrativas, aquelas utilizadas para manutenção da aplicação, devem estar restritas à rede interna;
- q) O projeto deve apontar as informações que necessitam ser contempladas no processo de backup existente;
- r) Todos os projetos devem contemplar um plano de contingência para o sistema;
- s) Todos os projetos de desenvolvimento de sistemas, aplicações e/ou aplicativos devem prever testes e controles para prevenção das principais ameaças (TOP 10 OWASP / WEB e API):

TOP 10 OWASP / WEB

- A1 - Injeção;
- A2 - Quebra de Autenticação e Gestão de Sessão;
- A3 - Exposição de Dados Sensíveis;
- A4 - Entidades Externas de XML (XXE);
- A5 - Quebra de Controlo de Acessos;
- A6 - Configurações de Segurança Incorretas;
- A7 - Cross-Site Scripting (XSS);
- A8 - Desserialização Insegura;
- A9 - Utilização de Componentes Vulneráveis;
- A10 - Registo e Monitorização Insuficiente.

TOP 10 OWASP / API

API1:2019 Broken Object Level Authorization
API2:2019 Broken User Authentication
API3:2019 Excessive Data Exposure
API4:2019 Lack of Resources & Rate Limiting
API5:2019 Broken Function Level Authorization
API6:2019 Mass Assignment
API7:2019 Security Misconfiguration
API8:2019 Injection
API9:2019 Improper Assets Management
API10:2019 Insufficient Logging & Monitoring

2 Práticas Gerais de Codificação

O objetivo é assegurar que dados confidenciais sejam acessíveis somente a usuários autorizados:

- a) Utilizar APIs que embutem tarefas específicas para realizar tarefas do sistema operacional. Não permitir que a aplicação execute comandos diretamente no sistema operacional, especialmente através da utilização de shells de comando iniciados pela aplicação;
- b) Utilizar mecanismo de verificação de integridade por checksum ou hash para verificar a integridade do código interpretado, bibliotecas, arquivos executáveis e arquivos de configuração;
- c) Proteger as variáveis compartilhadas e recursos contra acessos concorrentes inapropriados;
- d) Não se deve armazenar senhas ou chaves no código fonte;
- e) As aplicações devem ser desenvolvidas para serem executadas com o mínimo de privilégio;
- f) Não repassar diretamente dados fornecidos pelo usuário para qualquer função de execução dinâmica, sem antes realizar o tratamento dos dados de modo adequado (veja seção 4 - CRITÉRIOS PARA A CRIAÇÃO DE PERFIS DE ACESSO);
- g) Revisar todas as aplicações secundárias, códigos e bibliotecas de terceiros para determinar a necessidade do negócio e validar as funcionalidades de segurança, uma vez que estas podem introduzir novas vulnerabilidades;
- h) Implementar atualizações de modo seguro. Se o sistema deve realizar atualizações automáticas, então deve-se utilizar mecanismos de assinatura digital para garantir a integridade do código e garantir que os Clientes e colaboradores façam a verificação da assinatura após o download. Usar canais criptografados para transferir o código a partir do host do servidor;
- i) Desabilitar a funcionalidade de lembrar a senha (auto-complete) nos campos de senha do navegador.

3 Credenciais de Conta de Usuário

Toda credencial de acesso para sistemas internos da **CLARO**, deve estar de acordo com o documento elaborado justamente para esse fim (Norma de Acesso Lógico a Recursos Informatizados). E quando efetivamente houver a necessidade, por evolução do objeto do Contrato, a **CLARO** deverá fornecer a referida Norma).

Para os sistemas externos deve-se utilizar este guia de ORIENTAÇÃO TÉCNICA PARA DESENVOLVIMENTO SEGURO.

3.1 Autenticação

- a) As informações referentes a uma credencial de acesso devem ser mantidas, mesmo após sua

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

desativação, para que não seja perdido o histórico ou logs da mesma;

- b) Se aplicável para o objeto do Contrato, os sistemas de cada Parte devem prever a criação de perfis de usuários integrados aos sistemas de autenticação homologados e em uso pela respectiva Parte, tendo seu controle de acesso centralizado pela área responsável pelo Controle de Acesso de cada Parte;
- c) As credenciais do sistema devem ser armazenadas em um banco de dados com as informações criptografadas;
- d) Deve-se exigir uma nova autenticação dos usuários antes da realização de operações críticas. Utilizar autenticação de múltiplos fatores para contas ou aplicações altamente sensíveis ou de alto valor financeiro;
- e) Todos os sistemas, aplicações e/ou aplicativos que necessitem de manutenção e estejam expostos na Internet devem utilizar dois fatores de autenticação (ex: Mobile Token);
- f) Validar os dados de autenticação somente ao término de todas as entradas de dados, especialmente para as implementações de autenticação sequencial;
- g) As respostas de falhas de autenticação não devem indicar qual parte dos dados de autenticação estão incorretos. Por exemplo: em vez de exibir mensagens como “Nome de usuário incorreto” ou “Senha incorreta”, apenas utilize mensagens como: “Usuário e/ou senha inválidos”, para ambos os casos de erro. As respostas de erro devem ser literalmente idênticas nos dois casos;
- h) Os processos de redefinição de senhas e operações de mudanças devem exigir os mesmos níveis de controle previstos para a criação de contas e autenticação;
- i) Exigir a mudança de senhas temporárias na próxima vez que o usuário realizar a autenticação no sistema;
- j) Caso for utilizar código de terceiros para realizar a autenticação, é necessário que a Segurança da Informação inspecione código para garantir se o mesmo não é afetado por qualquer código malicioso.

3.2 Autorização

- a) Os projetos dos sistemas devem prever sua utilização por usuários com credenciais de acesso que possuam o mínimo privilégio necessário para exercer sua função, não devendo haver a necessidade de aumento dos privilégios destes usuários para a execução das mesmas;
- b) O usuário de aplicação utilizado para autenticação com o banco de dados deve ser identificado pelo projeto, deve ter restrições quanto ao uso da rede e deve ser bloqueado para qualquer outro acesso;
- c) Todos os acessos dos sistemas aos bancos de dados devem ser feitos através de uma camada intermediária, utilizando recursos como store procedures, views, componentes COM+, Web Services, Enterprise Services, Remote, NET e/ou outros recursos que garantam a segurança do acesso.

4 Critérios para Criação de Perfis de Acesso, se houver previsão na solução técnica

- a) Nomenclatura do perfil funcional:

O nome do perfil deve refletir a função de negócio associada a ele, deixando clara a finalidade do perfil para quem visualizar seu nome. Exemplo: INCLUSÃO DE PACOTES DESTINADO À COMERCIALIZAÇÃO PELA CREDENCIADA, ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO, etc.

- b) Estrutura de autorização de acessos:

Os sistemas devem, em sua estrutura de autorização de acessos, atender aos níveis de função, perfis funcionais e funcionalidades, conforme o exemplo:

LOCAL	FUNÇÃO	PERFIL FUNCIONAL	FUNCIONALIDADE SISTÊMICA
-------	--------	------------------	--------------------------

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

CALLCENTER	ATENDIMENTO MASSIVO	ALTERA ENDEREÇO	TELA DE CONSULTA AO CADASTRO
------------	---------------------	-----------------	---------------------------------

c) Função:

Cada função deve ser composta apenas e pelos perfis funcionais pertinentes ao cumprimento das suas atividades. Os usuários do sistema devem receber seus privilégios ao serem vinculados a uma função.

d) Perfil funcional:

Cada perfil funcional deve ser composto pelas funcionalidades sistêmicas pertinentes à função de negócio definida. Todo perfil deve ser criado considerando o conceito de “privilégio mínimo”, ou seja, deve possuir a menor quantidade possível de acessos às funcionalidades sistêmicas necessárias para desempenhar uma atividade (função) de negócio.

e) Funcionalidades sistêmicas:

Todas as funcionalidades sistêmicas devem estar associadas a algum perfil funcional. Uma mesma funcionalidade pode ser associada a vários perfis.

5 Tratamento de Erros e Trilhas de Auditoria (Logs)

- Não exponha informações sensíveis nas respostas de erros, inclusive detalhes de sistema, tecnologias, identificadores de sessão ou informação da conta do usuário;
- Use mecanismos de tratamento de erros que não exibam informações de debug ou informações da pilha de exceção;
- Mensagens de erro padrão devem ser exibidas ao Cliente. Utilizar o código de redirecionamento (3XX), na qual indica que algo mais precisa ser feito ou precisou ser feito para completar a solicitação;
- O tratamento de erros lógicos associados com controles de segurança deve por padrão negar o acesso;
- Todos os controles de log devem ser implementados em um sistema apartado da aplicação;
- Adicionalmente, todos os sistemas devem incluir trilhas de auditoria;
- O acesso e a leitura dos arquivos de logs devem ser restritos aos usuários autorizados;
- Dados confidenciais utilizados na autenticação das credenciais de acesso (senhas, chaves privadas, etc.) ou na autorização dos acessos (identificações ou senhas de sessão, etc.) não devem ser registrados nos arquivos de log;
- O sistema, aplicação e/ou aplicativo deve registrar, pelo menos, os seguintes eventos, quando aplicável: acesso a dados sensíveis, ações de usuários administrativos, acesso às trilhas de auditoria, tentativas de acesso inválidas, utilização dos mecanismos de autenticação e identificação, inicialização do registro de auditoria, falhas de validação de dados de entrada, tentativas de conexão com tokens de sessão inválidos ou expirados, falhas de conexão TLS com o backend e falhas de criptografia;
- O sistema deve prover, pelo menos, os seguintes registros para cada entrada no log: identificação do usuário, tipo de evento, data e hora, indicação de sucesso ou falha, origem do evento e identificação do dado, componente, recurso ou objeto relacionado;
- Utilizar uma função de hash criptográfica para validar a integridade dos registros de log.

6 Validação de Entradas

- Todos os pontos de entrada de dados devem ser identificados no projeto;
- Todos os parâmetros e dados de entrada, incluindo campos de formulário, campos ocultos (hidden), sequências de caracteres de consulta, cookies e cabeçalhos HTTP, devem ser validados pelo

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

menos por:

- Tipo;
- Tamanho;
- Existência de caracteres inválidos;
- Formato;
- Intervalo.

- c) Validar tipos de dados esperados, intervalo de dados, comprimento dos dados e sempre que possível validar todos os dados de entrada através de um método baseado em "lista branca / whitelist" que utiliza uma lista de caracteres ou expressão regular que define os caracteres permitidos;
- d) Todos os dados enviados pelos usuários devem ser validados no servidor;
- e) A rotina de validação de dados de entrada deve ser centralizada no sistema;
- f) Decisões de segurança devem ser tomadas no servidor e não devem depender de dados de perfil ou permissões fornecidas diretamente pelo cliente (em aplicativos Web, isto inclui variáveis em cookies, campos ocultos de formulário, parâmetros GET ou POST e similares);
- g) Deve se implementar controles que inibam a entrada de dados ou scripts na URL;
- h) Especificar conjunto de caracteres apropriados, como UTF-8, para todas as fontes de entrada de dados;
- i) Codificar os dados para um conjunto de caracteres comuns antes da validação (Canonicalize);
- j) Realizar o tratamento (sanitização), baseado em contexto, de todos os dados provenientes de fontes não confiáveis usados para construir consultas SQL, XML e LDAP;
- k) Se qualquer caractere potencialmente 'perigoso' precisar de permissão na entrada de dados do sistema, certifique-se que foram implementados controles adicionais como codificação dos dados de saída, APIs específicas que fornecem tarefas seguras e trilhas de auditoria no uso dos dados pelo sistema. A seguir, como exemplo de caracteres "potencialmente perigosos", temos: <, >, ", ', %, (,), &, +, \, \', \";
- l) Se a rotina de validação padrão não aborda as seguintes entradas, então elas devem ser verificadas discretamente:
 - Verificar bytes nulos (%00);
 - Verificar se há caracteres de nova linha (%0d, %0a, \r, \n);
 - Verificar se há caracteres ponto-ponto barra (../ ou ..\) que alteram caminhos. Nos casos de conjunto de caracteres que usam extensão UTF-8, o sistema deve utilizar representações alternativas como: %c0%ae%c0%ae/. A canonicalização deve ser utilizada para resolver problemas de codificação dupla (double encoding3) ou outras formas de ataques por ofuscação.

7 Configuração de Sistema

- a) A aplicação não deve ser instalada utilizando parâmetros padrões como: caminhos e nome de diretórios, senhas, nome ou chave de usuários, dataset, entre outros;
- b) Os canais de comunicação para administração remota devem ser protegidos;
- c) Utilizar apenas requisições POST para transmitir credenciais de autenticação. Não expor os identificadores de sessão em URLs, mensagens de erro ou logs. Os identificadores de sessão devem apenas ser localizados no cabeçalho do cookie HTTP. Por exemplo, não trafegar os identificadores de sessão na forma de parâmetros GET;
- d) Utilizar mecanismos complementares ao mecanismo de gerenciamento de sessão padrão para operações sensíveis do lado do servidor, como é o caso de operações de gerenciamento de contas, através da utilização de tokens aleatórios ou parâmetros associados à sessão. Este método pode ser usado para prevenir-se de ataques do tipo Cross Site Request Forgery;
- e) Utilizar mecanismos complementares ao gerenciamento de sessão para operações altamente

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

sensíveis ou críticas utilizando tokens aleatórios ou parâmetros em cada requisição;

- f) Configurar o atributo "secure" para cookies transmitidos através de uma conexão TLS;
- g) Configurar os cookies com o atributo HttpOnly, a menos que seja explicitamente necessário ler ou definir os valores dos cookies através de scripts do lado cliente do sistema;
- h) Usar o campo "referer" do cabeçalho somente como forma de verificação suplementar. Ele não deve ser usado sozinho como forma de checagem de autorização, pois o valor deste campo pode ser adulterado;
- i) Não disponibilizar Servlets que controlem através de parâmetros, credenciais de acesso e regras de navegação;
- j) Desabilitar a funcionalidade de auto-complete nos formulários que contenham informações sensíveis, inclusive no formulário de autenticação;
- k) Desabilitar o cache realizado no lado cliente das páginas que contenham informações sensíveis. O parâmetro Cache-Control: no-store, pode ser usado em conjunto com o controle definido nos cabeçalhos HTTP "Pragma: no-cache", que é menos efetivo, mas é compatível com HTTP/1.0;
- l) Desabilitar a listagem de diretórios;
- m) Prevenir a divulgação da estrutura de diretórios impedindo que robôs de busca façam indexação de arquivos sensíveis, através da correta configuração do arquivo robots.txt, definindo diretórios que devem ser inacessíveis a estes indexadores em um diretório subjacente isolado. Assim, o acesso ao diretório pai definido no arquivo robots.txt deve estar desabilitado em vez de desabilitar cada diretório individualmente;
- n) Desativar os métodos HTTP desnecessários, como extensões WebDAV. Caso for necessário o uso de algum método HTTP estendido para suportar manipulação de arquivos, então utilize algum mecanismo de autenticação bem controlado;
- o) Remover informações desnecessárias presentes nos cabeçalhos de resposta HTTP que podem estar relacionadas ao sistema operacional, versão do servidor web e frameworks de aplicação;
- p) Implementar WS-Security que é uma extensão do SOAP para aplicar segurança a serviços da Web.

8 Criptografia

- a) A utilização de chaves criptográficas deve ser controlada por ferramentas de mercado e formalizada;
- b) A utilização da chave como aplicação e finalidade devem ser documentadas;
- c) As chaves criptográficas devem ser fornecidas somente ao pessoal autorizado, e mediante autorização formal do proprietário da informação;
- d) As chaves criptográficas utilizadas devem ser armazenadas em um local seguro, de forma que somente o pessoal autorizado pela área responsável tenha acesso;
- e) Deve-se preferir a utilização de módulos de criptografia compatíveis com a FIPS 140-2 ou padrão equivalente para as operações de gerenciamento e utilização de chaves criptográficas;
- f) Chaves utilizadas para criptografar outras chaves, também conhecidas como key encryption keys devem ser ao menos tão robustas quanto às chaves protegidas por elas;
- g) O sistema deve ter mecanismos para prevenir a substituição não autorizada de chaves criptográficas;
- h) Todos os softwares, funções e bibliotecas de criptografia utilizados nos sistemas devem ter sido previamente homologados e aprovados pelas áreas responsáveis na CLARO;
- i) Todas as chaves criptográficas deverão ser trocadas periodicamente através de cerimônia de alteração de chaves.

9 Gerenciamento de Sessão

- a) Protocolos com criptografia, como HTTPS/TLS, devem ser usados para proteger dados

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

confidenciais transmitidos através da rede;

- b) Utilize controles de gerenciamento de sessão baseados no servidor ou em framework. O sistema deve reconhecer apenas os identificadores de sessão como válidos;
- c) A criação dos identificadores de sessão deve ser sempre realizada em um sistema confiável, por exemplo: centralizar todo controle no servidor;
- d) Usar algoritmos adequados que garantam a aleatoriedade dos identificadores de sessão;
- e) A funcionalidade de logout deve encerrar completamente a sessão ou conexão associada;
- f) A sessão deve ser limitada a no máximo 15 (quinze) minutos de inatividade;
- g) Se uma sessão estava estabelecida antes do login, então esta sessão deve ser encerrada para que uma nova sessão seja estabelecida após o login;
- h) Gerar um novo identificador de sessão quando houver alguma nova autenticação;
- i) Não permitir conexões simultâneas com o mesmo identificador de usuário;
- j) Gerar um novo identificador de sessão e desativar o antigo identificador periodicamente. Isto pode mitigar certos cenários de ataques de sequestro de sessão (session hijacking), quando o identificador de sessão original é comprometido;
- k) O estado de sessão deve ser protegido contra acesso não autorizado.

10 Controle de Acesso – Controles Sistêmicos

- a) Utilizar apenas objetos do sistema que sejam confiáveis, como ocorre com os objetos de sessão do servidor, para realizar a tomada de decisões de autorização de acesso;
- b) Utilize um único componente em todo o sistema para realizar o processo de verificação de autorização de acesso. Isso inclui bibliotecas que invocam os serviços externos de autorização;
- c) Negar todos os acessos caso o sistema não consiga ter acesso às informações contidas na configuração de segurança;
- d) Garantir os controles de autorização em todas as requisições, inclusive em scripts do lado do servidor, "includes" e requisições provenientes de tecnologias do lado cliente;
- e) Restringir o acesso às funções protegidas, referência direta a objetos, serviços e dados do sistema somente aos usuários autorizados;
- f) Restringir o acesso aos atributos e dados dos usuários, bem como informações das normativas usadas pelos mecanismos de controle de acesso;
- g) Restringir o acesso às configurações de segurança relevantes apenas para usuários autorizados;
- h) Limitar o número de transações que um único usuário não robotizado, através de CAPTCHA ou algum controle que determina um tempo as tentativas de acesso;
- i) Se for permitida a permanência de sessões autenticadas e ativas por longos períodos de tempo, faça revalidação periódica da autorização do usuário para garantir que seus privilégios não foram modificados e caso forem, realize o registro em log do usuário e exija nova autenticação.

11 Proteção de Dados

- a) Dados confidenciais, dados pessoais, dados pessoais sensíveis de colaboradores/terceiros armazenados em banco de dados devem ser criptografados;
- b) Um mecanismo de controle transacional no banco de dados (Commit/Rollback) deve ser contemplado;
- c) O roteamento das conexões para o banco de dados deve ser sempre a partir da camada de aplicação, nunca deve existir nenhum computador de usuário, desenvolvedor ou suporte conectado diretamente ao banco de dados em sistemas de produção;
- d) O processo de desenvolvimento e homologação dos sistemas deve ser realizado somente com bases de dados mascaradas e/ou dados fictícios, porém, deve ser mantida a mesma estrutura das bases originais de produção e volume de dados suficientes para a execução dos testes, visando

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

realizar simulações compatíveis à realidade do negócio;

- e) Não armazenar senhas, strings de conexão ou outras informações confidenciais em texto claro ou em qualquer forma insegura no lado cliente;
- f) Remover aplicações desnecessárias e documentação do sistema que possam revelar informações importantes para os agentes maliciosos;
- g) O sistema deve dar suporte à remoção de dados confidenciais, dados pessoais, dados pessoais sensíveis quando os mesmos não forem mais necessários.

12 Segurança nas Comunicações

- a) Utilizar criptografia na transmissão de todas as informações sensíveis. Isto deve incluir TLS (última versão segura e estável) para proteger a conexão e deve ser complementado por criptografia de arquivos que contém dados sensíveis ou conexões que não usam o protocolo HTTPS;
- b) Os certificados TLS devem ser válidos, possuir o nome de domínio correto, não estarem expirados e serem instalados com certificados intermediários, quando necessário;
- c) Quando ocorre falha nas conexões TLS, o sistema não deve retornar uma conexão insegura;
- d) Utilizar um padrão único de implementação TLS que é configurado de modo apropriado;
- e) Especificar a codificação dos caracteres para todas as conexões.

13 Conformidade de Sistema

- a) Garantir que os servidores, frameworks e componentes do sistema estão executando a última versão aprovada;
- b) Garantir que os servidores, frameworks e componentes do sistema possuam os patches mais recentes aplicados para a versão em uso;
- c) Remover todas as funcionalidades e arquivos desnecessários;
- d) Remover o código de teste ou qualquer funcionalidade desnecessária para o ambiente de produção, antes que seja realizada a implantação do sistema;
- e) O armazenamento da configuração de segurança para o sistema deve ser capaz de ser produzida de forma legível para dar suporte à auditoria;
- f) Implementar um sistema de controle de mudanças para gerenciar e registrar as alterações no código, tanto do desenvolvimento, como dos sistemas em produção. O controle de mudanças deve contemplar no mínimo a documentação do impacto, aprovação documentada de alteração pelas partes autorizadas, teste de funcionalidade para verificar se a alteração não tem impacto adverso sobre a segurança do sistema e procedimentos de reversão.

14 Segurança em Bases de Dados

- a) Usar consultas e variáveis parametrizadas fortemente “tipadas”, ou seja, uma vez que a consulta foi parametrizada, esta não deverá ser alterada;
- b) Utilizar validação de entrada e codificação de saída que assegure a abordagem de meta caracteres. Se houver falha, o comando no banco de dados não deve ser executado;
- c) Realizar a codificação (escaping) de meta caracteres em instruções SQL;
- d) O sistema deve usar o menor nível possível de privilégios ao acessar o banco de dados;
- e) Usar credenciais individuais para acessar o banco de dados. Não utilizar contas genéricas ou de administração para o acesso, por exemplo, admin, root ou sys;
- f) As strings de conexão não devem ser codificadas na aplicação. A string de conexão deve ser armazenada em um arquivo de configuração separado em um sistema confiável e as informações devem ser criptografadas;

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- g) Usar procedimentos armazenados (stored procedures) para abstrair o acesso aos dados e permitir a remoção das permissões das tabelas no banco de dados;
- h) Remover ou modificar todas as senhas padrão de contas administrativas. Utilizar senhas robustas (incomuns ou difíceis de deduzir) ou implementar autenticação de múltiplos fatores. Desabilitar qualquer funcionalidade desnecessária no banco de dados, como stored procedures ou serviços desnecessários. Instale o mínimo conjunto de componentes ou opções necessárias (método de redução da área de superfície);
- i) Eliminar o conteúdo desnecessário incluído por padrão pelo fornecedor, ex: esquemas de exemplo;
- j) Desabilitar todas as contas criadas por padrão e que não são necessárias para suportar os requisitos de negócio;
- k) O sistema deve se conectar ao banco de dados com diferentes credenciais de segurança para cada tipo de necessidade, como: usuário, somente leitura, convidado, administrador, etc.

15 Gerenciamento de Arquivos

- a) Solicitar autenticação antes de permitir que seja feito o upload e download de um arquivo;
- b) Limitar os tipos de arquivos que podem ser enviados para aceitar somente os tipos que são necessários para os propósitos do negócio. Restringir o upload de arquivo de extensões do tipo: CMD, BAT, SCR, EXE, VBS e WS;
- c) Validar se os arquivos enviados são do tipo esperado através da checagem dos cabeçalhos. Realizar a verificação de tipo de arquivo apenas pela extensão não é suficiente;
- d) Desabilitar privilégios de execução nos diretórios de upload de arquivos;
- e) No referenciamento de arquivos existentes, use uma lista branca (white list) de nomes e tipos de arquivos permitidos. Realize a validação do valor do parâmetro passado e caso não corresponda ao que é esperado, rejeite a entrada ou utilize um valor de arquivo especificado por padrão pela aplicação;
- f) Não passar parâmetros de caminhos de diretórios ou arquivos nas requisições. Utilize algum mecanismo de mapeamento dos caminhos em disco para índices que são repassados para os usuários e servem para serem mapeados em uma lista pré-definida de caminhos dos arquivos;
- g) Certificar-se de que os arquivos do sistema e os recursos são do tipo somente leitura;
- h) Escanear arquivos que os usuários submeteram por mecanismo de upload em busca de ameaças digitais (Vírus, Ransomwares, Rootkits, entre outros).

16 Gerenciamento de Memória

- a) Verificar se o buffer é tão grande quanto o especificado;
- b) Ao usar funções que aceitam um determinado número de bytes para realizar cópias, como strncpy(), estar ciente de que se o tamanho do buffer de destino for igual ao tamanho do buffer de origem, ele não pode encerrar a sequência de caracteres com valor nulo (null);
- c) Verificar os limites do buffer caso as chamadas a uma função sejam realizadas em um loop e verificar se não há nenhum perigo de escrever além do espaço alocado;
- d) Truncar todas as strings de entrada para um tamanho razoável antes de passá-las para as funções de cópia e concatenação;
- e) Encerrar os recursos de modo específico, sem contar com o garbage collector na liberação dos recursos alocados para objetos de conexão, identificadores de arquivo, etc.;
- f) Usar pilhas não-executáveis, quando disponíveis;
- g) Evitar o uso de funções reconhecidas por serem vulneráveis, por exemplo: printf, strcat, strcpy, etc.;
- h) Liberar a memória alocada de modo apropriado após concluir a sub-rotina (função/método) e em todos os pontos de saída.

SISTEMAS PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS

- a) Qualquer sistema desenvolvido para plataformas móveis, como Android, IOS ou outros, deve obrigatoriamente cumprir com os requisitos abaixo. Isto se faz necessário para evitar a exploração de vulnerabilidades comuns em aplicativos destas plataformas, que possuem características únicas em relação a sistemas desktops e aplicações web;
- b) Os requisitos abaixo são complementares aos citados anteriormente e devem ser aplicados conforme a plataforma da aplicação.

1 Configuração de Sistema

- a) Os valores exclusivos de identificação do dispositivo (Device ID) não devem ser usados como controle de segurança;
- b) O aplicativo deve ser assinado com um certificado digital válido;
- c) O aplicativo não deve armazenar chaves secretas ou senhas no seu código executável;
- d) O aplicativo para uso interno, ou seja, para colaboradores deve desabilitar recursos de fotografia de tela como “print screen” ou “auto-snapshot”, para impedir que informações sensíveis possam ser divulgadas por esta funcionalidade;
- e) O aplicativo não deve ser executado em um dispositivo com alterações em seu sistema operacional. Tradicionalmente estas técnicas são conhecidas como “Root Device” no caso de sistemas Android e “Jailbreaking” no caso de sistemas iOS;
- f) As permissões e os arquivos requisitados pelo aplicativo para o seu correto funcionamento devem seguir o princípio de privilégio mínimo;
- g) Os arquivos binários do aplicativo devem ser ofuscados para evitar ataques que utilizem técnicas de engenharia reversa do código;
- h) Todos os dados de teste devem ser removidos do container do aplicativo (arquivos .apk, .ipa e .bar, entre outros formatos);
- i) O aplicativo deve validar seus arquivos de configuração para avaliar se não foram alterados para inserir variáveis inseguras, como flags de depuração, permissões de leitura, etc.;
- j) O aplicativo deve utilizar as mínimas permissões necessárias para seu funcionamento. Isto contribuiu para garantir a privacidade dos usuários e a usabilidade do sistema;
- k) O aplicativo não deve criar arquivos com permissões globais no sistema de arquivos do dispositivo, como `MODE_WORLD_READABLE` ou `MODE_WORLD_WRITABLE`. Deve-se usar o princípio de privilégio mínimo para evitar que permissões excessivas concedidas a um aplicativo possam comprometer a segurança do dispositivo móvel;
- l) O aplicativo deve manter em memória as credenciais de acesso (usuário e senha) o mínimo de tempo possível, apenas o suficiente para completar o processo de validação;
- m) O aplicativo deve descartar e limpar toda a memória associada com os dados do usuário e todas as chaves mestras usadas para decifrar dados sensíveis;
- n) O suporte ao JavaScript e aos Plugins devem estar desabilitados para quaisquer WebViews;
- o) O sistema de acesso a arquivos deve estar desativado para quaisquer WebViews, como por exemplo, “`webview.getSettings ()`” e “`setAllowFileAccess (false)`”, impedindo que aplicações web possam acessar conteúdo local do aplicativo;
- p) Todos os serviços devem filtrar completamente e validar as entradas vindas do aplicativo. Ao lidar com consultas dinâmicas ou “ContentProviders” deve-se garantir que estão sendo utilizadas consultas parametrizadas;
- q) Deve-se restringir o uso do modo de depuração dos aplicativos evitando a fácil manipulação em tempo de execução por um atacante ou malware. Normalmente isto é possível com o uso da flag “`debuggable = set false`” em sistemas Android, por exemplo;

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- r) Deve-se invocar diretamente o aplicativo recebedor das chamadas e mensagens de sistemas, evitando o uso de recursos como a propagação (broadcast) de intents em sistemas Android ou App Extensions em sistemas iPhone;
- s) O aplicativo deve implementar uma configuração padrão para o usuário o mais segura possível (buscando um equilíbrio entre segurança e usabilidade);
- t) O aplicativo deve informar ao usuário sobre os possíveis riscos quando se mudam os parâmetros de segurança na configuração. Nestes casos, a opção padrão selecionada deve ser a mais restritiva do ponto de vista da segurança;
- u) O aplicativo deve ser atualizado automaticamente nos dispositivos quando for necessário.

2 Gerenciamento de Sessão

- a) O ID de sessão deve cumprir os seguintes requisitos:
 - Altera e é diferente para cada login e autenticação válida do usuário;
 - É removido após o processo de “Logout” (desvinculação de dispositivos).
- b) A sessão deve ser limitada a no máximo 15 (quinze) minutos de inatividade;
- c) A funcionalidade de logout deve encerrar completamente a sessão ou conexão associada;
- d) Se uma sessão estava estabelecida antes do login, então esta sessão deve ser encerrada para que uma nova sessão seja estabelecida após o login;
- e) Protocolos com criptografia, como HTTPS/TLS, devem ser usados para proteger dados confidenciais transmitidos através da rede;
- f) Dados web trafegados pelo aplicativo, como tráfego via HTTPS, não devem ser armazenados, mesmo em arquivos de cache.

3 Proteção de Dados

- a) O aplicativo deve validar os certificados de criptografia utilizados durante a transferência de dados;
- b) O aplicativo deve utilizar TLS para todas as conexões que:
 - Transmitam credenciais de autenticação ou tokens de sessão do usuário;
 - Enviem ou recebam dados sensíveis ou acessem operações sensíveis;
 - Estejam relacionadas com a administração da aplicação.
- c) Não devem ser enviados dados sensíveis através de canais alternativos, tais como SMS, MMS ou notificações;
- d) O aplicativo não deve armazenar dados sensíveis em recursos compartilhados do dispositivo, como por exemplo, diretórios compartilhados ou o cartão SD. Para sistemas Android o armazenamento local de informações no dispositivo deve utilizar a criptografia de arquivos locais usando "setStorageEncryption";
- e) O aplicativo não deve armazenar dados sensíveis nos bancos de dados locais do dispositivo. Se algum dado necessitar de armazenamento este deverá usar técnicas de proteção, como truncamento, por exemplo. Isto também deve ser aplicado se dados sensíveis forem armazenados com o uso de técnicas de criptografia, como o iOSKeychain ou em bases SQLite em sistemas Android;
- f) O aplicativo não deve oferecer a possibilidade de auto-complete para dados sensíveis, como senhas, informações pessoais ou de cartão de crédito;
- g) O aplicativo não deve permitir a exportação de atividades sensíveis executadas pelo aplicativo;
- h) Aplicativos que trafegarem dados sensíveis devem usar técnicas de Certificate Pinning (Fixação de Certificado, em tradução livre) para impedir a interceptação do tráfego do aplicativo.

4 Autenticação e Gerenciamento de Senhas

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- a) Instâncias em que o aplicativo móvel exige que um usuário crie uma senha ou PIN (digamos, para acesso off-line), o aplicativo nunca deve usar um PIN, mas impor uma senha que siga uma política de senha forte;
- b) Os dispositivos móveis também podem oferecer a possibilidade de usar dados biométricos para realizar a autenticação, que nunca deve ser usada devido a problemas com falsos positivos / negativos;
- c) Limpe os locais da memória que contenham senhas diretamente depois que seus hashes foram calculados;
- d) Com base no nível de risco do aplicativo móvel, considere utilizar a autenticação de dois fatores;
- e) Para a autenticação do dispositivo, evite usar somente qualquer identificador fornecido pelo dispositivo (como UID ou endereço MAC) para identificar o dispositivo, mas aproveite os identificadores específicos do aplicativo, bem como do dispositivo (que idealmente não seria reversível);
- f) Nos cenários em que é necessário acesso offline aos dados, adicione um atraso intencional de 02 (dois) segundos ao processo de entrada de senha após cada tentativa de entrada malsucedida;
- g) Em cenários em que o acesso offline aos dados é necessário, deve ser realizado o bloqueio de conta / aplicativo e/ou dados de aplicativo após o número 10 (dez) de tentativas de senha inválidas;
- h) Ao utilizar um algoritmo de hash, use apenas um padrão aprovado pelo NIST, como SHA-2;
- i) Considerar sempre incluir informações de contexto (como local de IP, etc ...) durante os processos de autenticação para executar a detecção de anomalias de login;
- j) Em vez de senhas, use tokens de autorização padrão da indústria (que expiram com a frequência possível) que podem ser armazenados com segurança no dispositivo (conforme o modelo OAuth) e que são limitados ao serviço específico;
- k) Integrar uma solução CAPTCHA sempre que isso melhorar a segurança sem incomodar muito a experiência do usuário (como durante novos registros de usuários, postagem de comentários de usuários, pesquisas on-line, “entre em contato”, páginas de envio de e-mail, etc.).

5 Ofuscação de código

- a) Ofuscar todo o código de aplicativo confidencial, executando um programa de ofuscação de código automatizado usando software comercial de terceiros ou soluções de código aberto;
- b) Para aplicativos que contêm dados confidenciais, dados pessoais, dados pessoais sensíveis devem ser implementadas técnicas de anti-depuração (por exemplo, evite que um depurador/debug seja anexado ao processo; android: debuggable = "false").

ANEXO 2 – Apêndice E

Acordo de Nível de Serviço, Indicadores Operacionais (KPI's), e Penalidades

1. APRESENTAÇÃO

- 1.1 Este documento visa apresentar os indicadores chaves do negócio, suas respectivas metas e penalidades a serem acompanhados pela **CLARO** e pela **CREDENCIADA**.
- 1.2 As Partes acordam com a definição do escopo das Métricas de Desempenho (KPI), a fim de medir a qualidade de serviço, desempenho operacional e dos processos chaves para gestão eficiente do negócio.

2. PREMISSAS

- 2.1 As Partes acordam que o início da mensuração dos indicadores, se dará no mês subsequente a entrada em Operação com referência ao 1º mês.
- 2.2 Para garantir as metas referentes aos indicadores de performance de atendimento, se faz necessário que a **CREDENCIADA** comunique trimestralmente o *forecast* de vendas para que as equipes sejam corretamente dimensionadas e os SLAs atingidos.
- 2.3 Fica acordado que o acerto financeiro referente às penalidades se dará anualmente.
- 2.4 As Partes definiram as métricas e níveis de serviço e as reavaliarão para calibrar e aferir a sua adequação, atualidade, conveniência e, eventuais ações necessárias, após o primeiro ano de vigência, mediante solicitação de qualquer das **Partes**, e depois da primeira revisão a cada 3 anos ou a qualquer tempo conforme previsto na cláusula 2.6.2. abaixo.
- 2.5 Referidas Métricas de Desempenho (KPI) e Acordo de Nível de Serviços serão apuradas e acompanhadas mensalmente sendo que o não atingimento dos mesmos, independentemente das penalidades aplicáveis, se houver, serão objeto de discussão, aprimoramento e ações definidas em reuniões operacionais.
- 2.6 Para efeito desta cláusula considera-se os indicadores destacados nas tabelas I, II, III e IV.
 - 2.6.1 Sem prejuízo do disposto na cláusula 2.5 acima, para os casos em que o resultado de pelo menos um dos indicadores se apresentar fora da meta e com degradação recorrente por 3 meses consecutivos ou para os casos em que o resultado de pelo menos um dos indicadores apresentar degradação acima de 10% da meta, serão tomadas obrigatoriamente as seguintes providências, conforme aplicáveis, sucessivamente:
 - 2.6.1.1 Acompanhamento das ações definidas e acordadas em reuniões operacionais conforme previsto no item 2.5 acima.
 - 2.6.1.2 Atuação pelas áreas de Gestão de Serviços, nos casos em que os prazos acordados no fórum indicado no item 2.6.1.1 acima não sejam cumpridos.
 - 2.6.1.3 Acionamento da Gestão de Crise para os casos em que não houver saneamento das ações e prazos acordados no item 2.6.1.2.
 - 2.6.1.4 Acionamento do Comitê Executivo para os casos em que não houver saneamento das ações e prazos acordados no item 2.6.1.3 acima.
 - 2.6.1.5 Exauridas as etapas estabelecidas nos subitens 2.6.1.1 a 2.6.1.4, não havendo consenso entre as **Partes**, não será caracterizado descumprimento contratual, ficando as **Partes** autorizadas a rescindir o Contrato de Representação livres de penalidade.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

2.6.1.6 Caracteriza-se descumprimento contratual após exauridas as etapas estabelecidas nos subitens 2.6.1.1 a 2.6.1.4 e consensadas as ações de saneamento, tais ações sejam descumpridas pela Parte ofensora.

2.6.2 Para os casos em que o resultado dos indicadores se apresentarem fora da meta, mas com estabilidade ao longo de 3 meses e com evidência de aplicação das ações definidas e acordadas em reuniões operacionais, conforme previsto no item 2.5 acima, e entendendo, as **Partes**, de comum acordo, que sem implicações aos resultados do negócio, as metas deverão ser reavaliadas entre as **Partes** por meio da atuação das áreas de Gestão de Serviços.

2.6.3 Eventos que não se enquadrem na previsão do item 2.6.1 e que comprovadamente estejam trazendo impactos ao negócio, de tal forma que não seja possível respeitar as etapas previstas nos subitens 2.6.1.1 a 2.6.1.2. acima, a **Parte** afetada se reserva ao direito de solicitar imediatamente o Acionamento da Gestão de Crise ou Comitê Executivo.

2.6.4 Quaisquer alterações nas métricas, metas ou SLAs conforme previsto nos itens 2.4 e 2.6.2 acima, deverão ser formalizadas por meio de Aditivo Contratual.

3. INDICADORES

3.1 Indicadores com Incidência de Penalidade

3.1.1 Nas tabelas abaixo, são indicados os KPIs de rede, sistema, performance e operação, com suas respectivas métricas e penalidades:

Tabela I – Indicadores desempenho da CLARO perante a CREDENCIADA

TIPO	Indicador / Relatório	Descritivo	META	Penalidade Específica
SISTEMAS	Interrupção total ¹ na comunicação entre as plataformas por período maior que 30 minutos (CRÍTICO)	(Total de chamados com severidade Crítica solucionados dentro do prazo de 6h / Total de chamados com severidade Crítica abertos dentro do período (mês)) * 100%	>= 90%	0,50%
SISTEMAS	Interrupção parcial ² na comunicação entre as plataformas por período maior que 30 minutos (MÉDIO)	(Total de chamados com severidade Média solucionados dentro do prazo de 24h / Total de chamados com severidade Média abertos dentro do período (mês)) * 100%	>=80%	0,25%
SISTEMAS	Instabilidade ³ na comunicação entre as plataformas por período maior que 6 horas (BAIXO)	(Total de chamados com severidade Baixa solucionados dentro do prazo de 48h / Total de chamados com severidade Baixa abertos dentro do período (mês)) * 100%	>=80%	0,15%
PERFORMANCE	Atingimento de SLAs de atendimento 2° e 3° nível	(Total de chamados de 2° e 3° nível solucionados no prazo indicado na tabela 1 da cláusula 2.5.2.1 do Apêndice B do Anexo 3 / Total de chamados do 2° e 3° nível abertos dentro do período (mês)) * 100%	>=80%	0,50%
PERFORMANCE	Atingimento de SLAs de Atendimento Especiais tratados pela CLARO	(Total de demandas de Atendimento Especial atendidos no prazo indicado na tabela 2 do item 2.7.2 da cláusula 2.5.2.1 do Apêndice B do Anexo 3/ Total de demandas de Atendimento Especial abertas dentro do período (mês)) * 100%	>=95%	0,25%
PERFORMANCE	% de Planos configurados no prazo	(Total de planos configurados dentro do prazo de 20 dias / Total planos configurados no mês) * 100%	100%	0,50%
PERFORMANCE	% de Planos ativados no prazo ⁴	(Total de planos ativados no prazo de xx segundos/ Total de planos ativados no mês) *100% obs: o prazo a ser utilizado para este indicador tem sua contagem inicial após a conclusão da etapa de envio de documentos com sucesso.	>=90%	0,15%

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

Entende-se por:

- (1) **Interrupção total:** quando for diagnosticada a não comunicação de todas APIs entre a **CLARO** e a **CREDENCIADA** e das seguintes APIs isoladamente:
API Ativação de plano e CallBack,
API Renovar Plano e CallBack,
API Adicionar Oferta Mvno e CallBack,
API de Adicionar Documentos e
API Portabilidade e CallBack.
- (2) **Interrupção parcial:** quando for diagnosticada a não comunicação de uma ou mais APIs entre **CLARO** e **CREDENCIADA**, exceto as APIs listadas como CRÍTICAS.
- (3) **Instabilidade:** quando for diagnosticada falha ou intermitência na comunicação de uma mesma API entre **CLARO** e **CREDENCIADA**.

O indicador “% de Planos ativados no prazo” terá seu “SLA” definido posteriormente considerando a necessidade de monitoramento em ambiente produtivo assim como obtenção de volume significativo de vendas (mínimo 10 mil usuários).

No que se refere aos itens 1, 2 e 3 acima, os incidentes não poderão ser abertos dentro dos períodos de Atividades Programadas, previamente informadas pela **CLARO** à **CREDENCIADA**.

Tabela II – Indicadores desempenho da CREDENCIADA perante a CLARO

TIPO	Indicador / Relatório	Descritivo	META	Penalidade Específica
PERFORMANCE	Atingimento de SLAs de Atendimento Especiais tratados pela CREDENCIADA	(Total de demandas de Atendimento Especial atendidos no prazo indicado na tabela 2 do item 2.7.2 da cláusula 2.5.2.1 do Apêndice B do Anexo 3 / Total de demandas de Atendimento Especial abertas dentro do período (mês)) * 100%	>=95%	0,25%
PERFORMANCE	Atingimento de SLA de chamados atendidos pela CREDENCIADA (N1, N2 E N3) no prazo a ser estipulado	(Total de chamados abertos (N1, N2 e N3 Credenciada) atendidos no prazo estipulado no mês / Total de chamados abertos (N1, N2 e N3 Credenciada) no mês) * 100 (obs: não estão inclusos os chamados que são derivados à N2 e N3 Claro)	>=80%	0,50%

- 3.1.2 A incidência das penalidades previstas no item 3.1 e subitens se dará sobre a Receita Líquida da **CLARO** da base de clientes da **CREDENCIADA** considerando apenas os valores de “GBytes de Referência” do período no mês da ocorrência do fato.

3.2 Indicadores sem Incidência de Penalidade

- 3.2.1 Nas tabelas abaixo, são indicados os KPIs de rede, sistema, performance e operação, com suas respectivas métricas:

Tabela III - Indicadores desempenho da CLARO

TIPO	Indicador / Relatório	Descritivo	META
REDE	Interrupção total do funcionamento da rede por CN (CRÍTICO)	(Total de chamados com severidade Crítica solucionados dentro do prazo de 8h / Total de chamados com severidade Crítica abertos dentro do período (mês)) * 100%	>= 95%
REDE	Falhas que atinjam acima de 15% da base da CREDENCIADA por CN (MÉDIO)	(Total de chamados com severidade Média solucionados dentro do prazo de 24h / Total de chamados com severidade Média abertos dentro do período (mês)) * 100%	>= 95%
REDE	Falhas que atinjam abaixo de 15% da base da CREDENCIADA por CN (BAIXO)	(Total de chamados com severidade Baixa solucionados dentro do prazo de 48h / Total de chamados com severidade Baixa abertos dentro do período (mês)) * 100%	>= 95%
PERFORMANCE	Tempo médio para configuração de planos	Somatória de dias utilizados para a configuração / quantidade de planos configurados	<=20 dias
PERFORMANCE	Tempo médio para Ativação de plano ¹	Somatória dos segundos utilizados para a ativação / quantidade de ativações de planos	=xx segundos
SISTEMAS	Taxa de sucesso das APIs classificadas como CRÍTICAS	Taxa de sucesso das APIs CRÍTICAS do serviço de MVNO. Obs: as respostas derivadas das regras de negócio são consideradas como sucesso, e as atividades programadas não serão consideradas neste indicador.	>= 95%

- (1) O indicador “Tempo médio para Ativação de plano” será definido posteriormente considerando a necessidade de monitoramento em ambiente produtivo assim como obtenção de um volume significativo de vendas (mínimo 10 mil usuários).

Tabela IV - Indicadores desempenho da CREDENCIADA

TIPO	Indicador / Relatório	Descritivo	META
PERFORMANCE	Tempo máximo entre contato direto com o atendente a partir de um acionamento no Centro de Atendimento Telefônico	Tempo médio de espera entre o início da chamada e a conexão com o atendente	<= 60 segundos

3.3 Indicadores Monitoramento do Negócio

3.3.1 Na tabela abaixo, constam os indicadores do negócio que apoiarão a Governança na gestão do resultado. Suas respectivas métricas, quando aplicável, serão definidas até o lançamento comercial e revisadas periodicamente durante a vigência do Contrato de Representação.

3.3.2. Os indicadores da Tabela VI abaixo, não sofrem incidência de penalidade.

Tabela V - Indicadores desempenho do negócio

TIPO	Indicador / Relatório	Descritivo
PERFORMANCE	Quantidades de chamados abertos 2° e 3° nível por assinante	Quantidades de chamados abertos 2° e 3° nível em cada mês/Base total de Assinantes
OPERACIONAIS	Projeção de usuários	Base total de usuários / Base de usuários Projetados
OPERACIONAIS	Ticket médio por usuário	Receita total / Base total de usuários
OPERACIONAIS	Performance de venda	Total de Planos vendidos por mês(M)/Total de Planos vendidos por mês(M-1)
OPERACIONAIS	Performance de concessão de bônus	Total de GB extras concedidos/base total de usuários por mês
OPERACIONAIS	Quantidade de usuários por Planos	Quantidade de usuários por Planos
OPERACIONAIS	Performance de venda por planos e por DDD	Total de Planos/Avulsos/Bônus por mês por DDD
OPERACIONAIS	Quantidade de usuários por planos e por DDD	Total de Planos/Avulsos/Bônus por mês por DDD
OPERACIONAIS	Quantidade de planos recorrentes no mês	Recorrência do mês / total de clientes ativos do mês anterior
OPERACIONAIS	Quantidade cancelamentos	Clientes em ZB1, ZB2 e Cooling / total de clientes ativos do mês anterior
OPERACIONAIS	Aging de ZB1, ZB2	Clientes em ZB1, ZB2/dia de vencimento
OPERACIONAIS	Total de GB referência X Planos (com os pacotes avulsos)	% médio da qtdd de GB referência nos planos
OPERACIONAIS	Total de GB disponibilizados (planos + Pct_Ad + GB extra) X Planos ativos	% médio da qtdd de GB por usuário
OPERACIONAIS	Volume médio por usuário de tráfego (voz, dados e sms) mensal, diário	faixas de uso / total de clientes
OPERACIONAIS	Clientes ofensores em uso de voz, dados e sms (TOP20)	lista de clientes Ofensores de uso
OPERACIONAIS	Uso (volume de tráfego) de Aplicativos (TOP10)	lista de aplicativos mais utilizados
OPERACIONAIS	Total de pedidos ao fornecedor de Sim Cards	Total de simcards solicitado no mês
OPERACIONAIS	Total de pedidos de simcards x ativações	Quantidade de sim cards / pedido
OPERACIONAIS	Total de contestações (Credenciada x CLARO)	Valor receita bruta contestada no período / Valor receita bruta no período
OPERACIONAIS	Quantidade de port-in e port-out	Qtd de usuários portados e recebidos de portabilidade
OPERACIONAIS	Quantidade de linhas por CPF	Qtd média de linhas por CPF
OPERACIONAIS	Evolução base Credenciada	Portados Claro para Credenciada Chip adicional de Clientes Claro para Credenciada Nova ativação Credenciada de ex cliente Claro Clientes não Claro para Credenciada Portados Credenciada para Claro e portados Credenciada para outras operadoras exceto Claro Monitoramento do <i>churn</i> e <i>netadds</i> Credenciada

ANEXO 3

PROCESSOS DE NEGÓCIO COM CLIENTES DE RV-SMP

O CONTEÚDO DESTES ANEXO 3, INCLUINDO SEUS APÊNDICES, PODERÁ SER ALTERADO EM FUNÇÃO DAS TRATATIVAS REFERENTES ÀS SOLUÇÕES TÉCNICAS E ADEQUAÇÕES DE PROCEDIMENTOS ADOTADOS PARA CADA PROCESSO, CARACTERIZANDO-SE, NESTES CASOS, PROJETO ESPECIAL

1. APRESENTAÇÃO

- 1.1. Integram o presente Anexo 3 ao Contrato de Representação, os seguintes documentos:
- 1.1.1. Apêndice A – Planos de Serviços, Promoções e Ofertas e Contrato de Prestação do SMP;
 - 1.1.2. Apêndice B – Vendas, Atendimento e Encerramentos de Contratos de Prestação do SMP e outros serviços;
 - 1.1.3. Apêndice C – Gestão de SIM Cards;
 - 1.1.4. Apêndice D – Faturamento e Cobrança dos Clientes de RV-SMP;
 - 1.1.5. Apêndice E – Obrigações e Compromissos para Proteção de Dados e Privacidade dos Clientes das Partes.

2. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

- 2.1. O quadro abaixo apresenta de forma executiva as responsabilidades de cada Parte delimitadas nos processos de negócio previstos neste Anexo.

Recurso/Atividade	CLARO	CREDENCIADA
Registrar plano de serviço na Anatel	R	I
Análise de novos planos de serviço, promoções e ofertas	R	R
Preparar sistemas para tarifar novos planos de serviço, promoções e ofertas	R	
Comunicar necessidade de alteração e/ou descontinuação nos planos de serviço, promoções e ofertas comercializados pela CREDENCIADA	R / I	I / R
Desenvolver o Contrato de Prestação de SMP	R	R
Registrar o Contrato de Prestação de SMP em cartório	R	I
Prospectar Clientes de RV-SMP do “nicho”		R
Criar e veicular campanhas publicitárias	I	R
Analisar crédito de Clientes de RV-SMP		R
Disponibilizar e gerir os “meios de pagamentos” a serem utilizados pelos Clientes de RV-SMP		R
Ordem de Compra e recepção dos SIM Cards junto ao fornecedor de SIM Cards (*)	I	R
Fornecimento dos recursos lógicos (arquivos FILE.IN) para fabricação e configuração dos SIM Cards da CREDENCIADA	R	I
Fornecimento das informações (arquivos FILE.OUT) para provisionamento dos SIM Cards na rede/plataformas da CLARO	R	I
Distribuição dos SIM Cards para comercialização nos pontos de venda definidos pela CREDENCIADA	-	R

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

Recurso/Atividade	CLARO	CREDENCIADA
Controle de estoque de SIM Cards entre pontos de venda definidos pela CREDENCIADA	-	R
Proceder a ativação dos SIM Cards dos Clientes de RV-SMP	R	I
Disponibilizar aos Clientes de RV-SMP os meios para a realização do cadastro e fornecimento das suas documentações	I	R
Transmitir à CLARO os dados cadastrais dos Clientes de RV-SMP e as cópias magnéticas das respectivas documentações	I	R
Validar a conformidade da documentação dos Clientes de RV-SMP	I	R
Proceder a habilitação dos planos de serviço contratados por cada Cliente de RV-SMP	R	I
Gerar, coletar e processar os CDRs para tarifação do SMP	R	-
Tarifar, faturar e gerar os dados para emissão das NFs nos valores referentes ao serviços do SMP contratados pelos Clientes de RV-SMP	R (CNPJ da CLARO)	
Faturar e incluir nas NF as chamadas de longa distância	R (**) (CNPJ da Prest. de LD)	
Gerar e disponibilizar à Credenciada as informações para apresentação das NF “customizadas” aos Clientes de RV-SMP por ela atendidos	R	I
Tornar disponíveis aos Clientes de RV-SMP as NF “customizadas”, e realizar a formatação de apresentação (por exemplo: formato “pdf)		R (nos seus canais próprios)
Monitorar os pagamentos realizados pelos Clientes de RV-SMP (arrecadação)		R
Proceder ações de “reativação”	R (executar)	R (demandar)
Executar a suspensão e restauração dos serviços do Cliente de RV-SMP que suspendem por perda/roubo ou suspensão voluntária	R (executar)	R (demandar a CLARO)
Aplicar as regras de “ciclo de vida” em todas as suas etapas, inclusive cancelamento do Cliente de RV-SMP quando não realizada a renovação da contratação	R	I
Atendimento ao Cliente/Tratamento das contestações do Cliente de RV-SMP	R (2º/3º nível)	R (1º nível)
Disponibilizar aos Clientes de RV-SMP os canais de atendimento, inclusive espaço reservado ao Consumidor na página da CREDENCIADA na internet (área “logada”) e responsabilizar-se pela gestão da segurança dos acessos e dos dados	I	R
Disponibilizar à CREDENCIADA as informações necessárias para atendimento dos Clientes de RV-SMP	R	I
Gerar as informações de relatório de consumo dos Clientes de RV-SMP	R	I
Disponibilizar o acesso ao relatório de consumo aos Clientes de RV-SMP		R (nos seus canais próprios)

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

Recurso/Atividade	CLARO	CREDENCIADA
Gravação das interações entre SAC e Cliente de RV_SMP e manutenção da gravação pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data de sua realização	I (***)	R
Coleta e armazenagem do “Aceite eletrônico” dos clientes sobre os Termos e Condições dos produtos contratados e sobre os Termos e Condições de política de privacidade	I	R
Atendimento a pessoas com deficiência (RGA/ANATEL)		R
Portabilidade “port out”, operacionalização (processo com a Entidade Administradora)	R	I
Portabilidade “port in”, atendimento da solicitação (cadastro do assinante)	I	R
Portabilidade “port in”, operacionalização (processo com a Entidade Administradora)	R	I

R = responsável / I = informada

(*) Conforme processo de “Venda Direta de SIM Cards”, previsto no Apêndice C – Gestão de SIM Cards

(**) Conforme contratos de cofaturamento da CLARO, Grupo de “Cobilling” e legislação tributária.

(***) Mediante solicitação para atendimento de demandas de “canais críticos” (PROCONS, ANATEL, etc.).

3. DEFINIÇÕES

- 3.1. 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 3 – Apêndice A

PLANOS DE SERVIÇOS, PROMOÇÕES E OFERTAS

1. APRESENTAÇÃO

- 1.1. O presente documento tem por intenção traçar diretrizes básicas para a elaboração dos planos de serviço, promoções e ofertas que serão comercializados pela <<EMPRESA>>, na condição de Representante na prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP por meio de rede Virtual - RV-SMP (“MVNO”) como **CREDENCIADA** da **CLARO**.
- 1.2. Os planos de serviço a serem ofertados pela **CREDENCIADA** serão registrados pela **CLARO** no Sistema Eletrônico de Informação - SEI – da ANATEL e posteriormente serão divulgados nos sites das **Partes** na Internet.
- 1.3. É vedado a qualquer das **Partes** o condicionamento da oferta do serviço ao consumo casado de qualquer outro bem ou serviço, prestado por seu intermédio ou de parceiros, coligadas, controladas ou controladora, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.

2. PROCEDIMENTOS E CRITÉRIOS PARA A CRIAÇÃO DE NOVOS PLANOS DE SERVIÇOS, PROMOÇÕES E OFERTAS, DESCONTINUAÇÃO E BÔNUS PATROCINADOS

2.1. Criação de Novos Planos de Serviços, Promoções e Ofertas

- 2.1.1. Os Planos de Serviços, promoções e ofertas a serem desenvolvidos para comercialização pela **CREDENCIADA** deverão possuir as mesmas características em termos de estrutura e flexibilidade de produtos digitais do SMP ofertados pela **CLARO**. No entanto, toda terminologia e identidade de marca serão as da **CREDENCIADA**, havendo inclusive os respectivos registros dos planos de serviço junto à ANATEL, tendo a composição e critérios que seguem:
 - (i) serviço de DADOS;
 - (ii) serviços de VOZ e SMS ilimitados na rede da CLARO (“on-net”);
 - (iii) serviços de VOZ e SMS limitados em outras redes (“off-net”), sendo que volumes franqueados serão baseados nas ofertas já comercializadas pela **CLARO**;
 - (iv) O roaming nacional será habilitado, como regra (*default*), para todos os Clientes de RV-SMP da **CREDENCIADA**, inclusive nas localidades até 30 (trinta) mil habitantes (“roaming 30K”), sendo que volumes franqueados, se existirem, serão baseados nas ofertas já comercializadas pela **CLARO**;
 - (vi) todas as ofertas/promoções terão validade mensal para a fruição pelo usuário;
 - (vii) Os valores dos Planos de Serviço a serem registrados na ANATEL são os valores máximos que podem ser praticados pela **CREDENCIADA**.
- 2.1.2. Havendo de interesse comercial das Partes, poderão ser elaborados planos de serviço, promoções, ofertas e pacotes avulsos diferenciados, elaborados especificamente para comercialização pela **CREDENCIADA**, ficando certo desde já que tais planos deverão ter aprovação prévia da **CLARO** e respeitar as características estruturais e as flexibilidades permitidas pelos sistemas da **CLARO**.
- 2.1.3. Considerando as disposições estabelecidas na Cláusula Sexta do Contrato de Representação – Condições Especiais da Representação, e as premissas acima, será obedecido o processo abaixo para a disponibilização de novos planos de serviço, promoções e ofertas aos Clientes de RV-SMP pela **CREDENCIADA**.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- 2.1.3.1. A **CREDENCIADA** apresentará a **CLARO**, por meio de comunicação entre os respectivos responsáveis pela Gestão de Serviço, o interesse em ofertar novos planos de serviço, promoções e ofertas aos Clientes de RV-SMP, informando:
- (i) As características do(s) plano(s) e/ou promoções e/ou ofertas pretendido(s);
 - (ii) O mercado-alvo (“parceiro/nicho”) ao qual se destina(m);
 - (iii) A quantidade de Clientes de RV-SMP que espera atingir, segmentada por clientes da base **CLARO** (“Clientes Diretos CLARO”) e clientes da concorrência;
 - (iv) Outras informações que a **CREDENCIADA** julgue relevantes para a análise da **CLARO**.
- 2.1.3.2. A **CLARO** analisará o pleito apresentado pela **CREDENCIADA**, na forma prevista no item 2.1.3.1 acima, e emitirá seu parecer no prazo de até 20 (vinte) dias úteis contados da data do seu recebimento, podendo:
- (i) Aprovar a comercialização, sem ressalvas;
 - (ii) Aprovar a comercialização, com ressalvas, explicitando as alterações necessárias;
 - (iii) Vetar a comercialização, explicitando, nesse caso, o(s) motivo(s) da recusa.
- 2.1.3.3. Na hipótese da alínea (i) do item 2.1.3.2 acima, ou seja, aprovação sem ressalvas para a comercialização do(s) plano(s), promoções e ofertas solicitado(s) pela **CREDENCIADA**, A disponibilização para venda se dará no prazo de 20 (vinte) dias úteis, sendo o tempo necessário para o cadastramento do(s) plano(s) nos sistemas da **CLARO**, bem como para o devido registro na ANATEL. A confirmação da disponibilidade do(s) plano(s) para venda será efetuada por meio dos respectivos responsáveis pela Gestão de serviço.
- 2.1.3.4. Na hipótese da alínea (ii) do item 2.1.3.2 acima, ou seja, aprovação com ressalvas para a comercialização do(s) plano(s), promoções e ofertas solicitado(s) pela **CREDENCIADA**, a **CLARO** deverá explicitar as condições para que o(s) plano(s) possa(m) ser comercializado(s) pela **CREDENCIADA**.
- 2.1.3.4.1. O(s) plano(s), promoções e ofertas somente serão disponibilizados para a venda nos sistemas da **CLARO** para comercialização pela **CREDENCIADA** após as condições expostas pela **CLARO** tenham sido atendidas, devendo a **CREDENCIADA** formalizar a sua concordância com os termos definidos pela **CLARO**.
- 2.1.3.4.2. O prazo para a disponibilização do(s) plano(s), promoções e ofertas será o mesmo previsto no item 2.1.3.3 acima, contado a partir da data em que a **CREDENCIADA** tenha formalizado sua concordância, conforme previsto no mesmo item.
- 2.1.3.5. Na hipótese da alínea (iii) do item 2.1.3.2 acima, ou seja, de a **CLARO** vetar a comercialização do(s) plano(s), promoções e ofertas solicitado(s) pela **CREDENCIADA**, a **CLARO** deverá apresentar as razões pelas quais não concorda com a comercialização dos mesmos pela **CREDENCIADA**, podendo a **CLARO**, a seu exclusivo critério, propor outro(s) plano(s) de serviço em substituição ao(s) inicialmente pleiteado(s) pela **CREDENCIADA**.
- 2.1.3.5.1. O(s) plano(s), promoções e ofertas proposto(s) pela **CLARO** em substituição ao(s) originalmente pleiteado(s) pela **CREDENCIADA** somente serão disponibilizados para comercialização pela **CREDENCIADA** após esta ter formalizado sua concordância.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

2.1.3.5.2. O prazo para a disponibilização do(s) plano(s), promoções e ofertas será o mesmo previsto no item 2.1.3.2 acima, contado a partir da data em que a **CREDENCIADA** tenha formalizado sua concordância.

2.2. Descontinuação de Planos, Promoções e Ofertas pela CLARO ou pela CREDENCIADA

2.2.1. Quando houver descontinuação de planos de serviços, promoções e ofertas pela **CLARO** (Prestadora Origem), que sejam referência e guardem similaridade com os planos de serviço comercializados pela **CREDENCIADA**, a **CLARO** comunicará à **CREDENCIADA** no prazo de 60 (sessenta) dias para que sejam tomadas as seguintes providências:

- (i) Definição dos novos planos de serviço que poderão ser ofertados no lugar dos planos em processo de descontinuação;
- (ii) Disponibilização dos novos planos de serviços nos sistemas da **CLARO** para que possam ser ofertados pela **CREDENCIADA**;
- (iii) Aprovação do comunicado a ser enviado aos Clientes de RV-SMP pela **CREDENCIADA** sobre a descontinuação dos planos de serviço, conforme determina a regulamentação;
- (iv) Registro dos novos planos da **CREDENCIADA** na ANATEL;
- (v) Ações da **CREDENCIADA** para a promoção das migrações dos Clientes de RV-SMP para um dos novos planos de serviço ou outro que estejam em vigor e que sejam comercializados pela **CREDENCIADA**.

2.2.2. Na hipótese da **CREDENCIADA** optar por não mais comercializar algum dos planos, promoções e ofertas, deverão ser tomadas as seguintes providências:

- (i) Informar à **CLARO**, com no mínimo 60 (sessenta) dias de antecedência em relação a comunicação aos Clientes de RV-SMP (alínea “ii” abaixo), sobre sua intenção (da **CREDENCIADA**) de descontinuar a comercialização do plano de serviço, oferta ou promoção, apresentando os motivos de tal decisão;
- (ii) Comunicar aos Clientes de RV-SMP com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, a alteração ou extinção de Planos de Serviço, Ofertas e Promoções aos Clientes de RV-SMP afetados.

2.2.3. Exceto por acordo expresso entre as **Partes**, a descontinuação de planos de serviço, ofertas ou promoções não eximirá a **CREDENCIADA** do cumprimento das obrigações previstas no Contrato de Representação, especialmente aquelas dispostas no seu Anexo 1, Apêndice A – Questões Comerciais, Procedimentos de Faturamento, Cobrança e Contestações.

2.3. Contratação de Bônus patrocinados (se aplicável)

2.3.1. A **CREDENCIADA** contratará da **CLARO** pacotes de Dados para oferecer de forma patrocinada (gratuita) aos Clientes de RV-SMP.

2.3.1.1. As franquias adicionais disponibilizadas aos Clientes de RV-SMP pela **CREDENCIADA** na forma de “bônus patrocinados” não poderão ser incorporadas às ofertas principais (ofertas cobertas pelos valores pagos pelos Clientes de RV-SMP), mas tão-somente poderão ser concedidas pela **CREDENCIADA** em função de promoções que ela venha a criar, as quais somente podem estar associadas aos demais serviços e produtos “não telecom” por ela comercializados.

2.3.1.2. As condições de contratação de “bônus patrocinados” estão estabelecidas no item 3.2 e respectivos subitens, do Apêndice A do Anexo 1 do Contrato de Representação.

2.3.2. Na hipótese da contratação e criação de pacotes de serviços para “bônus patrocinados”, o tempo necessário para o cadastramento nas plataformas da **CLARO** de cada novo pacote, de modo que fiquem disponíveis para comercialização pela **CREDENCIADA**, é de até 20 (vinte) dias úteis após a data de confirmação de recebimento do pedido e concordância da **CLARO**.

3. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SMP AOS CLIENTES DE RV-SMP

- 3.1. O Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal - SMP que regerá as condições de prestação dos serviços aos Clientes de RV-SMP tomará por base o modelo de contrato praticado pela **CLARO**, devendo ser promovidas as adequações que se fizerem necessárias para a utilização do mesmo pela **CREDENCIADA**, observadas as disposições previstas no Apêndice B – Vendas, Atendimento e Encerramentos de Contratos de Prestação do SMP e Outros Serviços – do Anexo 3 – Processos de Negócio com Clientes de RV-SMP – que integram o Contrato de Representação, cabendo à **CLARO** a aprovação das versões a serem efetivamente utilizadas.
- 3.2. As versões aprovadas devem ser registradas em cartório pela **CLARO** e divulgadas nos sites das **Partes** na Internet.
- 3.3. Sempre que houver necessidade de adequação do modelo de Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal - SMP, motivada por qualquer das **Partes**, a Parte que ensejar a necessidade de adequação deverá apresentar à outra **Parte**, por meio do responsável pela Gestão de Serviço da mesma, conforme procedimentos previstos no Apêndice D - Condições Operacionais para Gestão de Serviços - do Anexo 1 – Questões Comerciais e Governança entre as **Partes** – do Contrato de Representação, para que sejam tomadas as providências de análise, aprovação e divulgação das novas versões.

MINUTA

ANEXO 3 – Apêndice B

VENDAS, ATENDIMENTO E ENCERRAMENTOS DE CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SMP E OUTROS SERVIÇOS

1. APRESENTAÇÃO

1.1. O presente documento descreve os critérios, procedimentos e sistemas a serem utilizados na comercialização, pela **CREDENCIADA**, dos Planos de Serviço, Promoções e Ofertas destinados aos Clientes de RV-SMP.

1.2. O processo de vendas da **CREDENCIADA** está representado na Figura 1 abaixo.

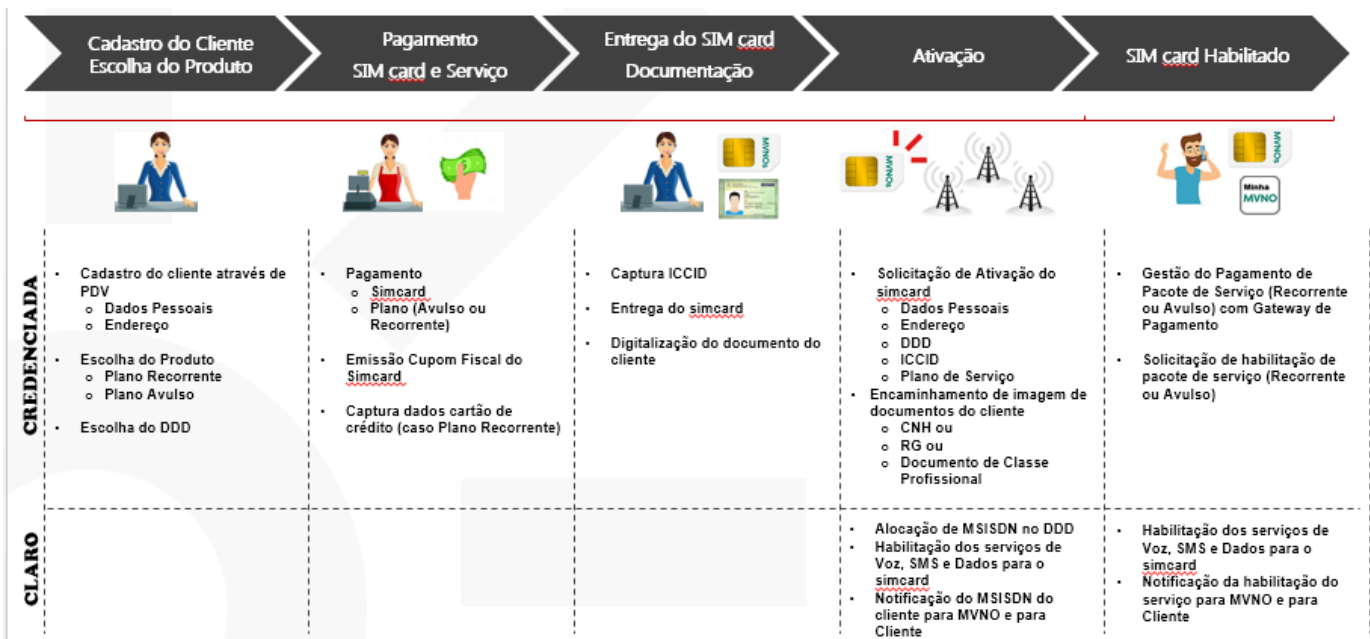


Figura 1 – Fluxo de vendas da CREDENCIADA – Canais presenciais

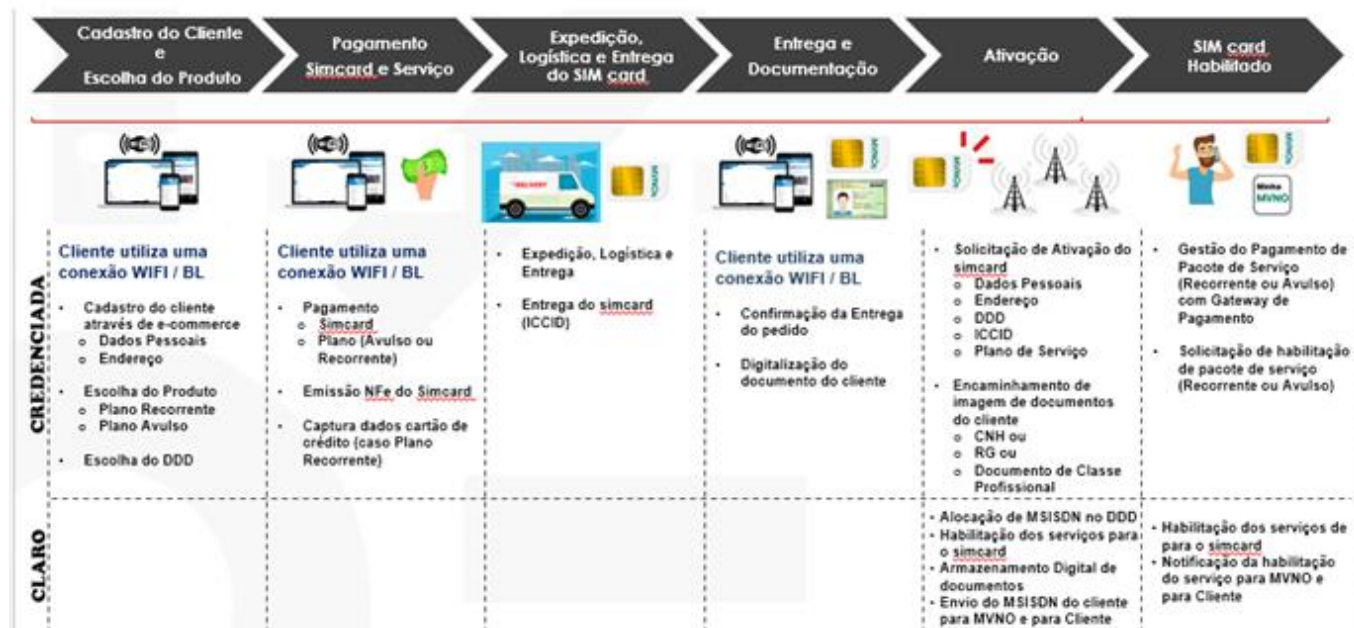


Figura 2 – Fluxo de vendas da CREDENCIADA – Canais não presenciais

2. PROCESSOS E PROCEDIMENTOS

2.1. Prospeção de Clientes de RV-SMP e Venda de Planos de Serviço, Promoções e Ofertas

- 2.1.1. A **CREDENCIADA** será responsável por abordar o público de cada um dos “nichos de mercado” listados no item 1.1.2 do Contrato de Representação, a fim de ofertar os Planos de Serviços, Promoções e Ofertas definidos para comercialização pela **CREDENCIADA**, conforme Apêndice A - Planos de Serviços, Promoções e Ofertas e Contrato de Prestação do SMP – que integra o Anexo 3 – Processos de Negócio de Clientes de RV-SMP – do mesmo Contrato de Representação.
- 2.1.2. A **CREDENCIADA** se encarregará da criação e veiculação de campanhas publicitárias e ações de Marketing, destinadas à divulgação dos Planos de Serviço, Ofertas e Promoções, aos Clientes de RV-SMP, observadas as disposições da Cláusula Décima Segunda – Propriedade Intelectual e Industrial - do Contrato de Representação, em especial, aquelas que versam sobre o uso nome e da marca **CLARO**.
- 2.1.3. A **CREDENCIADA** realizará as vendas, habilitações, cobranças e arrecadações de valores dos Clientes de RV-SMP por meio de seus próprios canais de atendimento (presenciais ou virtuais), sistemas, procedimentos e critérios, assim como a habilitação de pacotes de bônus patrocinados, sendo que:
- (i) as plataformas/sistemas da **CREDENCIADA** deverão interagir com a “plataforma da **CLARO**”, conforme condições técnicas previstas no Apêndice A – Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI - do Anexo 2 – Condições Técnicas e Operacionais entre as Partes – do Contrato de Representação, para envio, à **CLARO**, dos dados cadastrais dos Clientes, documentação digitalizada, bem como as informações sobre os respectivos planos de serviço, pacotes contratados, e, quando aplicável, os bônus a serem concedidos aos Clientes de RV-SMP.
 - (ii) Devem ser observados para efeito da documentação digitalizada exigida:
 - a) documentos com foto válidos no território nacional de identificação civil: RG, CNH, Carteiras de Conselhos Regionais (CREA, CREF, CRM, etc.), Passaporte, Carteira de Trabalho, etc.;
 - b) documento de identificação de contribuinte: CPF (pode constar no documento de identificação civil);
 - c) comprovante de residência: contas de serviços públicos, correspondências de órgão oficiais (INSS, Receita Federal, etc.).
 - (iii) será permitida a quantidade especificada no projeto técnico de xx linhas por assinante/CPF;
- 2.1.4. A **CREDENCIADA** deverá efetuar o registro, inclusive quando utilizados meios digitais, do “aceite” formal dos adquirentes de planos de serviços do RV-SMP ao plano/serviço por eles contratados, bem como o registro do “consentimento” para o uso de seus dados pessoais nos termos da Lei 13.709/2018 de 14/08/2018 (LGPD). O registro dos “aceites” e “consentimentos” devem ficar armazenados em base de dados, devendo ser garantida a autenticidade dos mesmos. As evidências dos mencionados registros deverão ser fornecidas à **CLARO**, sempre que por esta for solicitado.
- 2.1.4.5. As solicitações serão realizadas por meio da interação entre os canais de atendimento, conforme previsto no item 2.5 abaixo.

2.2. Análise de Crédito

- 2.2.1. A **CREDENCIADA** assumirá integralmente a responsabilidade sobre a análise de crédito dos seus Clientes de RV-SMP, não cabendo à **CLARO** qualquer participação e/ou responsabilidade

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

sobre a execução desse processo ou sobre quaisquer consequências danosas decorrentes de falhas no mesmo.

2.3. Formalização da contratação

2.3.1. Conforme previsto na regulamentação vigente, antes da contratação, devem ser claramente informadas ao Cliente de RV-SMP todas as condições relativas ao serviço, especialmente, quando for o caso:

- valores de preços e tarifas aplicáveis, com e sem promoção;
- prazos de validade dos planos de serviços, pacotes avulsos, promoções e “bônus patrocinados”, quando concedidos pela **CREDENCIADA**.
- data e regras de reajuste;
- valores de aquisição, instalação e manutenção dos serviços e equipamentos, quando aplicáveis;
- restrições à utilização dos serviços;
- limites de franquia e condições aplicáveis após a sua utilização;
- velocidades mínima e média de conexão de dados;
- a viabilidade de imediata instalação, ativação e utilização dos serviços; e,
- na incidência de prazo de permanência, período e valor da multa em caso de rescisão antes do término do prazo;
- condicionantes restritivas e limitadores de direitos.

2.3.2. Na contratação, o Cliente de RV-SMP deverá registrar o “Aceite” ao contrato de prestação do serviço, ao regulamento do Plano de Serviço contratado, bem como demais instrumentos relativos à oferta, observado o disposto no item 2.1.4 acima.

2.3.3. Quando da adesão do Cliente de RV-SMP, às promoções, descontos nas tarifas e preços dos serviços, facilidade ou comodidades adicionais devem ser devidamente informadas, por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, incluindo, no mínimo, o período de validade da oferta, explicitando-se data de início e de término, e a qual Plano de Serviço está vinculada.

2.3.4. A contratação de Serviços de Telecomunicações se dará por meio dos canais da **CREDENCIADA**, integrados aos sistemas da **CLARO**, conforme Apêndice A – Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI – do Anexo 2 - Condições Técnicas e Operacionais entre as Partes – do Contrato de Representação, e esta deverá disponibilizar ao Cliente de RV-SMP, nos seus canais de atendimento, a cópia do seu Contrato de Prestação do RV-SMP, do Plano de Serviço de sua opção e outros documentos aplicáveis à oferta à qual se encontra vinculado, inclusive Contrato de Permanência, quando for o caso.

2.3.5. A **CREDENCIADA** deverá fornecer à **CLARO** toda a documentação pertinente digitalizada, conforme regras comerciais e regulamentação vigentes, observando-se os requisitos e compromissos constantes do Apêndice E – Compromissos para Proteção de Dados e Privacidade dos Clientes das Partes – do presente Anexo 3 do Contrato de Representação.

2.4. Venda e distribuição de aparelhos a Clientes de RV-SMP

2.4.1. O Cliente de RV-SMP poderá adquirir seu aparelho em qualquer loja/rede de varejo do mercado, não sendo escopo do Contrato de Representação a comercialização de aparelhos pela **CREDENCIADA** em nome ou com suporte da **CLARO**.

2.4.1.1. Na hipótese da **CREDENCIADA** já ser agente autorizado/revendedor para vendas de SIM Cards, aparelhos e planos de serviço e/ou recargas com a marca “**CLARO**”, os relacionamentos que se refiram à condição de Agente Autorizado/Revendedor e **CREDENCIADA** do SMP devem ser tratados de formas distintas e independentes, não havendo interferência de um relacionamento sobre o outro.

2.5. Atendimento aos Clientes de RV-SMP

2.5.1. A **CREDENCIADA** prestará o Atendimento de 1º nível aos Clientes de RV-SMP (que inclui atendimento a solicitações e reclamações) na forma da regulamentação vigente, comprometendo-se a prestar tal atendimento com o mesmo grau de qualidade de atendimento prestado aos seus usuários.

2.5.1.1. O Atendimento de 1º nível compreenderá as seguintes atividades, suportadas, quando necessário, pelas APIs listadas no item 3.6 do Apêndice A do Anexo 2 do Contrato de Representação:

- Cadastro do cliente
- Consultas sobre o produto (MSISDN, data de ativação, situação dos serviços)
- Consulta do plano/oferta contratados (nome, franquias, benefícios, vigência)
- Dados cadastrais (dados pessoais, endereço, documento de identificação, contato)
- Consultas a pacotes de “bônus patrocinados”
- Histórico de utilização e consumo de dados
- Consulta/atualização de dados cadastrais
- Geração/consulta de atendimento
- Consulta e/ou contestações sobre pagamentos realizados ou erros de cobrança
- Cancelamento do plano.

2.5.1.2. A **CREDENCIADA** desenvolverá suas próprias aplicações (APP, Portal WEB, “chats”, URA, etc.) por meio das quais os Clientes de RV-SMP realizarão as principais operações que ocorrem normalmente durante seu “ciclo de vida”, ou seja, compra, cadastramento, ativação, escolha/alteração de planos de serviço, pagamento, atendimento, consultas de consumo e cancelamento de serviços.

2.5.1.3. As aplicações da **CREDENCIADA** operarão de forma integrada à “plataforma da **CLARO**”, por meio de APIs, conforme previsto no Apêndice A – Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI – do Anexo 2 - Condições Técnicas e Operacionais entre as Partes – do Contrato de Representação - para que sejam seguidos os procedimentos necessários para a armazenagem dos dados cadastrais no CRM da **CLARO**, provisionamento e ativação dos SIM Cards na Rede da **CLARO**, bem como ativação dos serviços contratados.

2.5.1.4. O cadastro e gestão/controle de acesso, tais como *logins* e senhas, dos usuários aos canais de atendimento disponibilizados pela **CREDENCIADA** serão procedidos pela **CREDENCIADA**.

2.5.1.5. Não será previsto o acesso dos Clientes de RV-SMP (MSISDNs vinculados à **CREDENCIADA**) ao portal “Minha CLARO”.

2.5.1.5.1 A **CREDENCIADA** deverá disponibilizar ao consumidor espaço reservado na sua página na internet, acessível mediante inserção de *login* e senha fornecidos no momento da contratação do serviço ou a qualquer momento, a pedido do consumidor, para acesso a informações sobre o serviço contratado, na forma estabelecida no art. 22 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor dos Serviços de Telecomunicações (Res. 632/2014).

2.5.1.6. Para a prestação deste Atendimento a **CREDENCIADA** disponibilizará aos Clientes de RV-SMP no mínimo os seguintes canais:

- i) “Chat” através do APP;
- ii) FAQ através do APP;
- iii) Acesso gratuito a SAC com atendimento humano e URA.
- iv) Atendimento especializado a consumidores com deficiência visual, auditiva ou da fala.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

2.5.1.7. A geração do Protocolo Único de Atendimento será sempre realizada pela **CLARO**, quaisquer que sejam os canais de atendimento utilizados pelos Clientes de RV-SMP, sendo que o fornecimento do protocolo se dará conforme previsto no Apêndice A – Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI – do Anexo 2 - Condições Técnicas e Operacionais entre as Partes – do Contrato de Representação.

2.5.2. Além de dar o suporte necessário para que a **CREDENCIADA** realize o atendimento de 1º nível, nas questões que envolverem os serviços de telecomunicações prestados aos Clientes de RV-SMP, a **CLARO** atuará no 2º nível e no 3º nível de atendimento, observando-se os seguintes eventos e “SLAs”.

Tabela I – Principais Motivos de Atendimento para N2/N3 e SLAs

Motivo de atendimento	SLA
Falha na Ativação do SIM Card	72horas
Troca de SIM Card (mudança de tamanho, defeito, etc.)	24horas
Problema/ Falhas na ativação de plano/pacotes ou consumo	72horas
Cancelamento de plano/linha	24horas
Reativação de plano	72horas
Falha no APP (problemas nas APIs ou sistemas da CLARO)	72horas
Suspensão por perda / roubo	24horas
Restituição por perda / roubo	72horas
Problemas decorrentes de falhas /interrupções na Rede da CLARO	6horas
Demandas de Atendimentos Especiais (Canais Críticos)	Item 2.6 abaixo
[Além da definição dos SLAs, esta lista e os procedimentos de atendimento poderão sofrer alterações de acordo com a evolução da “Solução Técnica” no que tange aos recursos que poderão ser disponibilizados para a CREDENCIADA prestar o atendimento de 1º nível.]	

2.5.2.1. O suporte da **CLARO** não se limita aos eventos apresentados no item 2.5.2.1 acima, sendo que os itens listados são aqueles mais representativos, ou seja, os de ocorrências mais comuns.

2.5.2.2. A meta é de que 80% (oitenta por cento) do total de casos sejam atendidos nos prazos estipulados na Tabela I acima.

2.5.3. Nas hipóteses de usuários da **CREDENCIADA** ligarem para o SAC da **CLARO** (105-2) a partir de um número (MSISDN) vinculado à base de clientes atendidos pela **CREDENCIADA**, será emitida mensagem informando que foi identificado que a ligação se realizou a partir de um terminal de uma “**CREDENCIADA CLARO**”, orientando o Cliente de RV-SMP a entrar em contato por meios dos canais indicados por sua operadora.

Exemplo:

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

“Identificamos que o número do qual você ligou é de uma operadora CREDENCIADA da CLARO. Solicitamos que você em contato por meio de um dos canais de atendimento disponibilizados pela sua operadora. A CLARO agradece o seu contato.”

2.5.3.1. Na hipótese do Cliente de RV-SMP manter-se na ligação, o atendimento deverá ser prestado pela **CLARO**.

2.5.4. Excetuando-se as situações em que for estritamente necessário (por exemplo: para realização de testes em função de reclamações sobre o funcionamento dos serviços de telecomunicações), o Atendimento da **CLARO** não deverá realizar contato com os Clientes de RV-SMP da **CREDENCIADA**, a fim posicioná-los sobre as soluções de suas respectivas reclamações e/ou solicitações. Este retorno deve ser realizado pela **CREDENCIADA**, por meio dos canais de atendimento por ela disponibilizados, e caso o cliente ainda tenha algum problema, deverá ser aberta no demanda para a **CLARO**, se forem necessárias as atuações dos níveis 2 e/ou 3.

2.5.5. As Partes acordarão as formas de interação entre os seus canais de atendimento e demais detalhamentos, que poderão ser registrados num “Manual de Procedimentos Complementares de Atendimento – MPA”, que devido sua dinâmica de atualização, não necessitará ser apensado ao Contrato de Representação, porém deverá ser validado pelos responsáveis pelas áreas de atendimento das Partes.

2.5.6. A **CREDENCIADA** deverá garantir em seu Centro de Atendimento a observância ao indicador INF2 - Tempo Médio de Espera para Atendimento em Centro de Atendimento, conforme estabelecido no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, aprovado pela Resolução 717/2019 da ANATEL.

2.6. atendimentos Especiais (“Canais Críticos”)

2.6.1. As contestações dos Clientes de RV-SMP que sejam por eles encaminhadas à ANATEL, Poder Judiciário ou quaisquer outros Órgãos de Defesa do Consumidor, notificadas diretamente à **CREDENCIADA** ou à **CLARO**, deverão ser tratadas observando os prazos legais e/ou estipulados pelas entidades solicitantes.

2.6.1.1. A Parte diretamente demandada deverá comunicar **imediatamente** à outra **Parte** sobre a demanda, podendo solicitar o auxílio desta outra **Parte** para a resposta/solução, devendo esta outra Parte responder à primeira em tempo hábil para cumprimento dos prazos legais e/ou estipulados pelas entidades solicitantes.

2.6.1.2. As **Partes** deverão atuar proativamente de modo a que seja garantido o atendimento aos indicadores INF3 - Tratamento de Reclamações na Anatel e IR – Reclamações na ANATEL, conforme estabelecido no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, aprovado pela Resolução 717/2019 da ANATEL.

2.6.2. O fornecimento das informações necessárias para o atendimento das demandas originadas em “Canais Críticos” obedecerão os seguintes “SLAs”:

Tabela II – Atendimento via “Canais Críticos”

Canal	Prazo	Metas
Juizado Especial Cível (JEC) Liminar	Até 6 (seis) horas	100% dos casos
Cumprimento	Até 2 (dois) dias úteis	
Solução antecipada	Até 2 (dois) dias úteis em 95% dos casos	
Subsídios		
Redes Sociais		

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

Ouvidoria	Até 4 (quatro) dias corridos para 100% dos casos
PROCON	
ANATEL	
Consumidor.Gov	

2.6.3. Exclusivamente para as hipóteses de rompimento dos SLAs definidos acima ou de demandas emergenciais, as **Partes** indicarão no prazo máximo de 30 (trinta) dias os seus respectivos meios de contato para a notificação de tais ocorrências e para que sejam tomadas as providências solicitadas.

2.6.4. Para efeito do disposto no item 14.15.6.4.1 do Contrato, as **Partes** informam os seguintes e-mails de contato:

CLARO: [INCLUIR]

CREDENCIADA: [INCLUIR]

2.7. Vigência dos SLAs e aplicabilidade de Penalidades:

2.7.1. As métricas e penalidades referentes aos SLAs estão explicitados no Apêndice E - Acordo de Nível de Serviço, Indicadores Operacionais (KPI's) e Penalidades, do Anexo 2 - Condições Técnicas e Operacionais entre as Partes – do Contrato de Representação.

2.7.2. Não obstante o disposto no item 2.7.1 acima, a aferição dos SLAs descritos nos itens 2.5.2.1 e 2.6.2 supra será iniciada imediatamente após a entrada em produção do projeto, ou seja, após a assinatura do primeiro Termo de Aceitação (total ou parcial), porém a aplicação de penalidades somente passará a vigor a partir do 4º (quarto) mês de operação, sem retroatividade.

2.7.3. Os SLAs e respectivas penalidades só considerarão os processos definidos e acordados entre as Partes e registrados no “Manual de Procedimentos Complementares de Atendimento – MPA”, mencionado no item 2.5.5 acima.

2.7.4. Serão expurgados para efeito de aferição dos SLAs os seguintes itens:

- (i) Quando houver perda de SLA devido indisponibilidade ou problemas sistêmicos;
- (ii) Os chamados indevidos (acionamentos do N2/N3 ou canais críticos da **CLARO** com motivos de atendimento classificados como de exclusiva responsabilidade da **CREDENCIADA**).

2.7.4.1. Outras regras poderão vir a ser acrescentadas posteriormente em função das soluções técnicas

2.8. Portabilidade:

2.8.1. Os procedimentos operacionais de Portabilidade Numérica (PORT In/PORT Out) continuarão a ser executados pela **CLARO**, respeitando as disposições regulamentares, e em especial aquelas previstas no Regulamento Geral de Portabilidade – RGP, aprovado pela Resolução n. 460/2007 da ANATEL e suas alterações.

2.8.1.1. No caso da “portabilidade” entre a **CREDENCIADA** e a **CLARO**, isto é, clientes atendidos diretamente pela **CLARO** optarem pela contratação dos serviços da **CREDENCIADA**, mantendo seus MSISDNs, e vice-versa, também serão observadas as regras de Portabilidade Numérica definidas pela Anatel, de modo a garantir o prazo de 2 (dois) dias para a desistência do cliente, durante o qual ele não poderá ser desativado no plano antigo, observando-se que:

- i) A cada mudança de operadora, deverá ocorrer a troca do SIM Card para um da Prestadora Receptora, bem como contratar um plano de serviço da mesma.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- ii) O atendimento a pedidos de Portabilidade à **CREDENCIADA** será suportado por APIs, conforme Apêndice A – Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI – do Anexo 2 - Condições Técnicas e Operacionais entre as Partes – do Contrato de Representação.

2.9. Encerramento do Contrato de Prestação de SMP e Outros Serviços

- 2.9.1. Conforme previsto na regulamentação vigente, o Cliente de RV-SMP pode rescindir o Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP e Outros Serviços a qualquer tempo e sem ônus.
- 2.9.2. O cancelamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, vinculado a um SIM Card/MSISDN específico, resultará na desativação deste junto ao Cliente de RV-SMP, de modo que o MSISDN (número de acesso de assinante) a ele vinculado será novamente disponibilizado para nova designação a clientes da **CREDENCIADA** ou a clientes da **CLARO**, observado o disposto na regulamentação, não sendo tal numeração reservada para designação exclusiva a clientes da **CREDENCIADA**.
- 2.9.2.1. Em casos de cancelamento feitos por terceiros deverá ser apresentada procuração de concessão do poder pelo titular, bem como a documentação do outorgado, sendo que na hipótese de morte do titular faz-se necessária a apresentação da certidão de óbito.

MINUTA

ANEXO 3 – Apêndice C

GESTÃO DE SIM CARDS

1. APRESENTAÇÃO

- 1.1. O presente documento descreve os critérios, procedimentos e sistemas a serem adotados e utilizados quando da aquisição de SIM Cards pela **CREDENCIADA** para comercialização.
- 1.2. A **CREDENCIADA** irá adquirir diretamente do(s) fabricante(s) os SIM Cards que serão produzidos para comercialização pela **CREDENCIADA**, cabendo à **CLARO** única e exclusivamente o fornecimento dos recursos lógicos (IMSI, MSISDN, chaves de segurança e correlatos) e os recursos de aprovisionamento e ativação nos elementos de rede e plataformas da **CLARO**.

2. CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS SIM CARDS, FOLHETERIA E BLISTER:

- 2.1. Os SIM Cards a serem comercializados pela **CREDENCIADA** serão produzidos com perfis ODA (“On Demand Activation”), e também terão o *applet* “IMEI Tracking” em Java, de modo que quando o usuário inserir o “chip” pela primeira vez em um terminal e se registrar na Rede da **CLARO**:
 - (i) os IMEIs/TACs dos dispositivos móveis sejam enviados automaticamente, via SMS, para a plataforma DM (*Device Manager*) da **CLARO**;
 - (ii) o *applet* envie uma requisição para a plataforma DM (contendo MSISDN, IMSI e IMEI) que identificará o terminal (IMEI) para envio, ao terminal, dos “settings” (ex: APN para acesso internet) para configuração do terminal.Notas:
 - o usuário deverá “aceitar” a configuração em resposta às mensagens que serão apresentadas no visor do aparelho;
 - se o usuário trocar de aparelho/IMEI, o mesmo processo ocorrerá novamente;
 - nem todos os terminais suportam a funcionalidade de configuração “Over-The-Air” (normalmente terminais com Sistema Operacional Android suportam).
- 2.2. O perfil elétrico dos SIM Cards da **CREDENCIADA** deverá estar aderente ao fluxo ODA de aprovisionamento e ativação descrito no item 6 deste Apêndice C.
- 2.3. Os SIM Cards produzidos para comercialização com a marca da **CREDENCIADA** terão a identidade visual (“arte”) da **CREDENCIADA**, bem como deverão prever em seu perfil elétrico a informação necessária para que seja exibido o logo da **CREDENCIADA** na tela do aparelho do Cliente RV-SMP.
 - 2.3.1. A exibição do nome pode sofrer variações que dependem da configuração de rede (core e acesso), tecnologia (2G, 3G, 4G, etc) e das configurações de cada modelo de dispositivo móvel, além das variações de *firmware/software* de um mesmo modelo (personalização de versões). Portanto, a eventual não exibição do nome da **CREDENCIADA** em função dessas situações, não é do escopo do Contrato de Representação e nem qualquer outra participação ou responsabilidade da **CLARO**.
- 2.4. A **CLARO** será responsável pelo fornecimento dos recursos lógicos (MSISDN, ICCID, IMSI, chaves de segurança, etc.) e aprovisionamento, salientando-se que:
 - (i) O produto será previamente homologado com o(s) fabricante(s);
 - (ii) A “Arte” e folheteria devem ser desenvolvidas pela **CREDENCIADA** observados os preceitos da regulamentação e previamente validadas pela **CLARO**, no que concerne aos textos constantes da folheteria, e homologadas com o fabricante;

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- (iii) Os perfis elétricos e arte gráfica dos SIM Cards da **CREDENCIADA** deverão abranger somente configuração e personalização de cartões, não devendo introduzir elementos que alterem os processos produtivos de SIM Cards.

- 2.5. Em caso de alterações de SIM Cards **CLARO** por necessidade evolutiva de rede e/ou serviço, a **CLARO** deverá comunicar a **CREDENCIADA** e os perfis dos SIM Cards da **CREDENCIADA** também estarão sujeitos a tais alterações.
- 2.6. A “Arte” e folheteria do blister dos SIM Cards da **CREDENCIADA** seguirão a mesma estrutura, formatação e quantidade de lâminas adotados para os SIM Cards da **CLARO**, cabendo à **CREDENCIADA** elaborar as “customizações” referentes à sua marca, observadas as disposições da Cláusula Décima Segunda do Contrato de Representação, para posterior homologação junto aos fabricantes, pela **CLARO**.
- 2.7. A **CREDENCIADA** operará com os fornecedores e prestadores de serviço de homologação com os quais a **CLARO** já trabalha atualmente (fornecedores e prestadores de serviço homologados na **CLARO**).
- 2.8. Serão utilizados EAN’s (European Article Number) distintos para os SIM Cards de cada marca licenciada e explorada pela **CREDENCIADA**.

3. SOLICITAÇÃO DE PRODUÇÃO DE SIM CARDS

- 3.1. O processo de solicitação de SIM Cards para venda pela **CREDENCIADA** possuirá as seguintes etapas e critérios, e será aplicado sempre que a **CREDENCIADA** necessitar que sejam provisionados novos lotes SIM Cards para comercialização:
- 3.1.1. a **CREDENCIADA** encaminhará sua solicitação diretamente ao(s) fabricante(s) por ela contratado(s), observado o disposto no item 2.7 acima, e também encaminhará, obrigatoriamente, à **CLARO** as informações da solicitação, por intermédio de e-mail endereçado ao Gestor de Contrato na **CLARO**, sobre o pedido de produção de SIM Cards efetuado.
- 3.1.2. A **CLARO** providenciará a geração e envio dos arquivos “FILE.IN” (INPUT FILE) diretamente ao(s) fabricante(s), bem como recepcionará diretamente deles os arquivos “FILE.OUT” (OUTPUT FILE) e “SIM MODIFY”, não havendo participação da **CREDENCIADA** nesse processo.
- 3.1.3. Poderá ser demandado o desenvolvimento de funcionalidades específicas nos SIM Cards da **CREDENCIADA**. A avaliação das funcionalidades deverá ser feita conjuntamente entre a **CLARO** e a **CREDENCIADA**, e deverão ser previamente homologados com o(s) fabricante(s) e com a **CLARO** para que possa ser iniciada a “produção em série” dos mesmos.
- 3.2. A **CLARO** não se responsabilizará por demoras ou atrasos eventualmente ocasionados pelo(s) fabricante(s) no envio das informações para a geração dos arquivos “FILE.IN” ou após o envio, pela **CLARO**, dos arquivos “FILE. OUT” e “SIM MODIFY”.
- 3.3. Os custos referentes ao desenvolvimento de novos perfis elétricos e/ou alterações na estrutura e/ou formatação na “arte” e/ou folheteria do blister, bem como de homologação, relativos aos SIM Cards da **CREDENCIADA**, serão assumidos integralmente pela **CREDENCIADA**.

4. DISTRIBUIÇÃO DOS SIM CARDS AOS PONTOS DE VENDAS DA CREDENCIADA

- 4.1. Os SIM Cards são fisicamente entregues diretamente pelo(s) fabricante(s) à **CREDENCIADA**, sem participação, seja logística seja financeira, da **CLARO**, ficando esta responsável, exclusivamente, pelo controle, envio e recebimento de ativos lógicos (arquivos e configurações), conforme definido no item 3.1.2 acima.

5. GESTÃO DE ESTOQUE ENTRE PONTOS DE VENDAS

- 5.1. A gestão de estoque de SIM Cards da **CREDENCIADA** no(s) seu(s) Centro(s) de Distribuição e/ou nos seus pontos de venda será procedida exclusivamente pela **CREDENCIADA**, sem qualquer participação ou responsabilidade da **CLARO**.
- 5.2. Não haverá estoque de SIM Cards da **CREDENCIADA** nos armazéns da **CLARO**.

6. APROVISIONAMENTO E ATIVAÇÃO DOS SIM CARDS DA CREDENCIADA

- 6.1. Os SIM Cards produzidos para venda pela **CREDENCIADA** serão provisionados na Rede da **CLARO** por meio dos arquivos mencionados item 3.1.2 acima.
- 6.2. O fluxo de ativação via ODA (“On Demanda Activation”) seguirá os seguintes passos e critérios:
- (a) O fluxo de ativação ODA permitirá a escolha do “CN” no momento da ativação, independentemente de onde o “chip” esteja geograficamente.
 - (b) No momento da ativação do SIM Card são alocados um IMSI e MSISDN baseados no código de área nacional (“CN”) informado ao sistema de ativação. O IMSI e MSISDN alocados serão informados para a plataforma ODA da **CLARO** que interagirá automaticamente com o SIM Card do Cliente de RV-SMP, em seu primeiro uso, quando o SIM Card for inserido em um aparelho e este for ligado. Caso o Cliente insira o SIM Card e ligue o aparelho antes da efetivação da ativação, o Cliente receberá mensagem informativa orientando-o a realizar a habilitação ou, caso já o tenha feito, a aguardar a efetivação da habilitação.
Obs.: Os MSISDNs serão atribuídos no momento da ativação, conforme disponibilidade no Plano de Numeração da **CLARO** no “CN” informado, de forma aleatória, sem reserva de prefixo ou faixa de numeração específicos para a **CREDENCIADA**.
 - (c) As ativações dos SIM Cards somente ocorrerão na Rede da **CLARO**, após atendidas as etapas, procedimentos e requisitos adicionais ao fluxo de ativação ODA acordado, tais como fornecimento de dados cadastrais, validação e encaminhamento de documentos digitalizados, assim como o “aceite” do contrato e os termos de uso do plano escolhido, de modo que estes requisitos devem ser previstos em quaisquer dos canais da **CREDENCIADA**. Portanto, as “jornadas de ativação” nos canais de atendimento da **CREDENCIADA** devem garantir a “convergência” para o fluxo da **CLARO**, que será único, ou seja, somente o meio de interação do cliente com a **CREDENCIADA** é que muda.
 - (d) O orquestrador (sistema da **CLARO**), após receber os dados e documentos para cadastro, executará as ações de provisionamento e ativação do perfil do assinante na Rede da **CLARO**, de modo que possam ser associados os benefícios do plano/pacote contratado.
 - (e) Executados os passos acima, o assinante já está apto para usar imediatamente os serviços contratados.
- 6.3. A **CREDENCIADA** e/ou seus pontos de venda serão responsáveis pela emissão da Nota Fiscal, e cumprimento das respectivas obrigações fiscais relativas à comercialização dos SIM Cards aos seus parceiros ou ao consumidor final, conforme legislação aplicável.

ANEXO 3 – Apêndice D

FATURAMENTO, COBRANÇA E RESSARCIMENTOS AOS CLIENTES DE RV-SMP

1. APRESENTAÇÃO

- 1.1. O presente documento descreve como se dará o faturamento dos valores referentes aos planos contratados pelos Clientes de RV-SMP e respectivos consumos dos serviços, nos termos do Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal - SMP e Outros Serviços, bem como os processos e procedimentos para demonstração e arrecadação dos respectivos valores.
- 1.2. As **Partes** têm plena ciência de que, a qualquer tempo, o Cliente de RV-SMP pode requerer, sem ônus, a emissão de documento de cobrança em separado para cada serviço prestado, conforme previsto na regulamentação.

2. PROCESSO E PROCEDIMENTOS DE FATURAMENTO E COBRANÇA

2.1. Bilhetagem, coleta e processamento de CDRs/UDRs

A bilhetagem, ou seja, a geração dos CDRs referentes à utilização dos serviços inerentes ao SMP será de responsabilidade da **CLARO**, sendo que tais registros seguirão os mesmos fluxos de coleta e processamento no sistema de Mediação da **CLARO**.

2.2. Tarifação e faturamento

- 2.2.1. A tarifação e faturamento dos serviços inerentes ao SMP (voz, dados e SMS), serão efetuados no sistema de faturamento da **CLARO**, obedecendo as regras previstas na regulamentação aplicável, nas condições estabelecidas no Plano de Serviço e no Contrato de Prestação do SMP e Outros Serviços ao qual o Cliente de RV-SMP aderiu.
- 2.2.2. Os procedimentos de faturamento de chamadas de longa distância (“cofaturamento”), chamadas a códigos 0300/0303, chamadas a 0500, e também inclusão dos valores referentes a registro de intenção de doação (“campanhas 0500” como Criança Esperança, Teleton, etc.), e de serviços de valor adicionado prestado por terceiros, quando contratados pelos Clientes de RV-SMP, não sofrerão qualquer alteração, sendo mantidas as responsabilidades da **CLARO** perante as respectivas prestadoras, instituições e parceiros, nos termos dos respectivos contratos e regulamentação vigentes.

2.3. Vencimento e renovação/recorrência dos planos contratados e bônus patrocinados

- 2.3.1. Sempre que houver por parte do Cliente de RV-SMP a opção por cobrança automática, dentre os meios de pagamento disponibilizados pela **CREDENCIADA**, conforme Cláusula 3 abaixo, e recorrência previstos no Contrato de Prestação de SMP, serão adotados para fins de vencimento, as datas de aniversário de ativação do plano contratado. Nos casos em que a contratação ocorrer no dia 31, esta prevalecerá nos meses subsequentes no dia 30, exceto em fevereiro onde será adotado o dia 28 como padrão. Já as contratações com validade menor, se existirem, serão renovadas considerando dias corridos.
- 2.3.2. As renovações (recorrências) dos planos de serviço, ativação de pacotes avulsos, bem como concessão de bônus patrocinados pela **CREDENCIADA** aos seus Clientes de RV-SMP se darão, exclusiva e obrigatoriamente, mediante “comandos” sistêmicos a serem efetuados pela **CREDENCIADA**, via APIs de integração dos seus sistemas com a “plataforma da **CLARO**”, conforme Apêndice A – Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI – do Anexo 2 - Condições Técnicas e Operacionais entre as Partes – do Contrato de Representação.

2.4. Geração, “customização” e disponibilização de NFST

- 2.4.1. A **CLARO** será responsável pela emissão da Nota Fiscal de Serviços de Telecomunicações – NFST - relativa aos serviços prestados no âmbito do Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal - SMP e Outros Serviços, conforme modelo definido na legislação, e, por conseguinte, também se manterá responsável pelos respectivos recolhimentos dos tributos incidentes sobre os serviços inerentes ao SMP e cumprimento das respectivas obrigações acessórias, conforme previsto na legislação em vigor.
- 2.4.2. Será mantido o mesmo layout das NFST emitidas pela **CLARO** relativamente aos Clientes Diretos **CLARO**.
- 2.4.3. No que tange à impressão e disponibilização da NFST ao Cliente Final, as Partes acordam que a **CLARO** disponibilizará à **CREDENCIADA**, para fornecimento via API definida para esta finalidade, todos os dados relativos às NFST que existirem para Cliente (MSISDN + CPF) no período consultado, conforme legislação vigente, a partir do dia seguinte ao da ativação e/ou renovação do Plano de Serviço ou aquisição de pacote avulso pelo Cliente de RV-SMP, ficando, a **CREDENCIADA**, responsável tão somente pela inserção de seu logotipo comercial e disponibilização das respectivas NFST aos Clientes de RV-SMP, quando da apresentação do documento ao Cliente.
- 2.4.3.1 Para fins de perfeita interpretação do item 2.4.3, a **CREDENCIADA** deverá observar o modelo de NFST em anexo a este Apêndice D, sendo vedada qualquer alteração e/ou ajuste pela **CREDENCIADA** sem a prévia e expressa concordância da **CLARO**. Por sua vez, caberá exclusivamente à **CLARO** promover todo e qualquer ajuste, seja para cumprir formalidades legais seja por ajustes comerciais, no modelo em anexo.
- 2.4.3.2 Na hipótese do Cliente de RV-SMP apontar alguma incorreção nas informações constantes na NFST emitida, deverão ser seguidos os procedimentos de interação entre o atendimento de 1º nível da **CREDENCIADA** com os de 2º/3º níveis da **CLARO** a fim de que sejam efetuadas as devidas correções, quando cabíveis.

3. Arrecadação, Cobrança e Ressarcimentos aos Clientes de RV-SMP

- 3.1. Os meios de pagamento, inclusive “gateways de pagamento”, bem como as formas e critérios para os pagamentos, serão de responsabilidade da **CREDENCIADA**, sendo que a **CLARO** não participará dos processos diretos de venda, cobrança e arrecadação junto aos Clientes de RV-SMP da **CREDENCIADA**.
- 3.1.1. A **CLARO** não será responsável pelo monitoramento dos pagamentos realizados pelos clientes da **CREDENCIADA**.
- 3.1.2. A **CLARO** permanecerá responsável pelos estornos e ressarcimentos, aos Clientes de RV-SMP atendidos pela **CREDENCIADA**, sobre eventos que, ocasionalmente, sejam cobrados de forma indevida em virtude de falhas ou erros de tarifação e/ou faturamento dos serviços de telecomunicações, bem como ressarcimentos por falhas de Rede da **CLARO**, conforme previsto na regulamentação.

4. Inadimplência, suspensão/reativação de serviços e contestações de Clientes de RV-SMP

- 4.1. A **CREDENCIADA** assumirá integralmente a gestão e eventuais perdas sobre inadimplência dos Clientes de RV-SMP, bem como fraudes relativas aos mesmos, que para efeitos do Contrato de Representação, não se confundem com os clientes atendidos diretamente pela **CLARO**;
- 4.2. Conforme estabelecido no Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal - SMP referente aos Planos de Serviço comercializados pela **CREDENCIADA**, vigorarão os seguintes critérios e procedimentos, na hipótese da **CREDENCIADA** não transmitir o “comando sistêmico” mencionado no item 2.3.2 acima, caso o Cliente de RV-SMP não tenha efetuado o devido pagamento à **CREDENCIADA**:

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- (i) O serviço será parcialmente suspenso a partir do dia seguinte ao vencimento do plano, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, caso não ocorra a renovação da contratação.
 - (ii) Após transcorrido o prazo mencionado no inciso (i) acima, e na hipótese de ainda não ocorrer a renovação, ocorrerá a suspensão total dos serviços, permanecendo desta forma por um prazo adicional de 30 (trinta) dias, durante o qual o Cliente de RV-SMP não mais usufruirá dos serviços, exceto para comunicação com os serviços públicos de emergência.
 - (iii) Decorrido o prazo de 30 (trinta) dias mencionado no inciso (ii) acima, o serviço será definitivamente cancelado.
 - (iv) Na eventualidade da realização de nova contratação de plano durante o transcurso dos prazos mencionado nos incisos (i) e (ii) acima, os serviços serão reativados e passará a vigorar uma nova data de vencimento.
- 4.3. Na eventualidade de contestação pelos Clientes de RV-SMP referente ao consumo de serviços do SMP, a **CLARO**, atuando como 2º Nível de Atendimento, irá reavaliar a procedência da reclamação seguindo os mesmos critérios que utiliza aos seus Clientes Diretos **CLARO**, e, se procedente, tomará as medidas pertinentes.

5. Relatório de Consumo dos Serviços

- 5.1. A **CLARO** disponibilizará à **CREDENCIADA**, por meio de integração entre os seus sistemas e os sistemas da **CLARO**, conforme Apêndice A – Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI – do Anexo 2 - Condições Técnicas e Operacionais entre as Partes – do Contrato de Representação, os arquivos referentes às faturas/extratos de consumo dos serviços contratados, nos mesmos “*layouts*” utilizados para geração dos relatórios demonstrativos de consumo hoje fornecidos pela **CLARO** aos seus clientes de “produtos da linha digital”, sofrendo, entretanto, as mesmas customizações definidas no item 2.4.3 acima.
- 5.2. Os relatórios de consumo dos Clientes RV-SMP deverão permanecer disponíveis, a qualquer tempo, nos canais de atendimento da **CREDENCIADA**, na forma da regulamentação, observando-se as integrações previstas no Apêndice A - Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI do Anexo 2 – Condições Técnicas e Operacionais – do Contrato de Representação.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

Anexo ao Apêndice D - Faturamento, Cobrança e Ressarcimentos aos Clientes de RV-SMP

Nota Fiscal de Serviços de Telecomunicações (“template”)

NOTA FISCAL DE SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES					
<div><div><div>CLARO S/A</div><div>AV. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX - XXXXXXXXXXXX - UF</div><div>CEP.: XXXXX-XX - CNPJ: XX.XXX.XXX/XXXX-XX - I.E. XX.XXX.XXX-X</div></div><div>Central de Atendimento ao Cliente</div><div>0800 XXX - XXXX</div><div>www.mvno.com.br</div></div> <div><div>Nº: 000000XXXX</div><div>SÉRIE: XXX CFOP: X.XXX</div><div>Data de Emissão: XX/XX/XX</div><div>Nº da Fatura: 000000XXXX</div></div>					
<div><div>CLIENTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</div><div>CÓD. CLIENTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</div><div>ENDEREÇO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XX.XXX-XXX</div><div>MUNICÍPIO: XXXXXXXXXXXXX</div></div> <div><div>CNPJ/CPF: XXX.XXX.XXX-X</div><div>INSC. EST: isenta para PF</div><div>N. TELFONE: XX XXXXX-XXXX</div><div>UF: XX</div></div>					
RESUMO DOS SERVIÇOS/ORIGEM	ALÍQUOTA	VALOR(R\$)			
Plano "A" – Dados (GBytes)	XX,XX	XX,XX			
Plano "A" – Voz (minutos)	XX,XX	XX,XX			
Plano "A" – SMS (mensagens)	XX,XX	XX,XX			
<div>Reservado ao Fisco:</div> <div>XX</div>					
VALOR TOTAL	BASE DE CÁLCULO	ALÍQUOTA	VALOR DO ICMS	VALOR ISENTO	VALOR OUTROS
XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX
XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX
TOTAL	XX,XX		XX,XX	XX,XX	XX,XX
<div><div>MENSAGEM:</div><div>ESTE DOCUMENTO DESTINA-SE, APENAS, A ATENDIMENTO A INFORMAÇÕES DE CARÁTER FISCAL.</div><div>NÃO DEVE SER UTILIZADO PARA PAGAMENTO DE SERVIÇO</div><div>VALOR APROXIMADO DOS TRIBUTOS: PIS 0,65 % E COFINS 3,0 %.</div><div>CONTRIBUIÇÃO PARA O FUST 1% E FUNTEL 0,5% SOBRE OS VALORES DE SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÃO. VALORES NÃO REPASSADOS AOS CLIENTES.</div></div>					

APÊNDICE E – OBRIGAÇÕES E COMPROMISSOS PARA PROTEÇÃO DE DADOS E PRIVACIDADE DOS CLIENTES DAS PARTES

1. As Partes comprometem-se a cumprir integralmente as normas de proteção de dados aplicável, incluindo, mas não se limitando à Lei 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados – “LGPD”) a partir do início de sua vigência, como também a garantir que seus empregados e terceiros contratados observem seus dispositivos.
2. Cada Parte deverá assegurar que quaisquer Dados Pessoais que forneça à outra Parte tenham sido coletados em conformidade com a LGPD e deverão tomar as medidas necessárias, incluindo a prestação de informações adequadas aos titulares, bem como garantir a existência de uma base legal para que a outra Parte tenha o direito de tratar tais Dados Pessoais para os fins previstos no Contrato.
3. A Parte que receber os Dados Pessoais fornecidos pela outra Parte deverá tratar os Dados Pessoais somente na medida do necessário para atingir a finalidade pela qual os Dados Pessoais foram fornecidos e para cumprimento das obrigações previstas no Contrato, sendo vedada a utilização dos Dados sob qualquer outra forma, inclusive de forma individualizada, agregada e/ou anonimizada, para outros fins que não sejam os estabelecidos no Contrato. As Partes reconhecem que os Dados Pessoais também poderão ser tratados caso necessários para cumprimento de obrigação legal ou regulatória a qual a Parte esteja sujeita no Brasil ou para o exercício de direitos em processos judiciais, administrativos e arbitrais.
4. Cada Parte deverá usar os esforços razoáveis para assegurar que quaisquer Dados Pessoais que forneça à outra Parte sejam precisos e atualizados.
5. As **Partes** se comprometem a manter os registros de atividades de Tratamento de Dados e comprovação do Tratamento que realizar, em conformidade com a lei, se aplicável.
6. As **Partes** deverão manter avaliação periódica do Tratamento a fim de garantir a segurança e qualidade do objeto do contrato.
7. As **Partes** deverão assegurar que todos os colaboradores estejam sujeitos a contratos de sigilo ou obrigações profissionais ou estatutárias de confidencialidade e proteção de dados.
8. As **Partes** reconhecem e concordam que, no que diz respeito ao tratamento dos Dados Pessoais, quando atuarem na qualidade de Operador, atuarão de acordo com as orientações expressas da outra **Parte**, que atuará como Controlador, para fins de execução do Contrato, sendo responsáveis pelos atos praticados por si e seus prepostos.
9. Se uma das Partes receber uma reclamação, consulta ou solicitação de, ou em nome de, um titular de dados ou de autoridade reguladora em relação ao tratamento de Dados Pessoais compartilhados (incluindo, sem limitação, qualquer solicitação de acesso, retificação, exclusão, portabilidade ou restrição de tratamento de dados pessoais) de acordo com os Artigos 18 ou 52, I e IV da LGPD, deverá, imediatamente e em qualquer caso, dentro de dois (2) dias úteis, notificar a outra Parte por escrito sobre tal solicitação.
10. Cada Parte será individualmente responsável pelo cumprimento de suas obrigações decorrentes da LGPD e de eventuais regulamentações emitidas posteriormente por autoridade reguladora competente.
11. Cada Parte implementará as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para assegurar que os Dados Pessoais não serão registrados, divulgados, processados, excluídos, perdidos, danificados, alterados, utilizados ou adulterados de maneira não autorizada, acidental ou ilegal e para proteger os Dados Pessoais de acordo com a LGPD, devendo dotar seu ambiente com moderna e eficiente tecnologia de proteção de dados e de segurança.
12. Cada Parte deverá informar, de maneira imediata, à outra Parte, qualquer solicitação de correção, eliminação, anonimização ou bloqueio dos Dados Pessoais, que tenha recebido do titular, para que seja repetido idêntico procedimento em relação à própria Parte ou com quaisquer terceiros que tenham recebido os Dados Pessoais do titular em virtude da existência

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

deste Contrato, visando o atendimento da Legislação Aplicável, exceto nos casos em que o envio desta informação seja comprovadamente impossível ou implique esforço desproporcional.

13. As Partes expressamente se comprometem a tratar os Dados Pessoais Sensíveis que lhes forem confiados ou que eventualmente sejam tratados na relação direta com o Titular em estrita observância das regras específicas previstas na legislação aplicável, incluindo, mas não se limitando à LGPD.
14. Cada **Parte** se compromete, quando houver necessidade de transferência de Dados Pessoais para fora do território brasileiro, deverá, caso o país de destino não possua nível adequado de proteção de Dados Pessoais conforme determinações da ANPD, garantir que a transferência internacional seja realizada de acordo com um dos mecanismos previstos pela LGPD e demais leis aplicáveis.
15. Cada Parte notificará imediatamente a outra Parte por escrito sobre qualquer tratamento indevido dos Dados Pessoais ou violação das disposições desta Cláusula, ou se qualquer notificação for feita por uma autoridade reguladora relacionada ao tratamento dos Dados Pessoais. No caso de uma notificação nos termos desta cláusula, as Partes atuarão em total cooperação e prestarão assistência mútua.
16. Cada uma das Partes será a única responsável, independentemente da necessidade de comprovação de culpa, por eventuais Incidentes de Segurança que venham a ocorrer em relação aos Dados Pessoais tratados sob sua responsabilidade, na medida em que comprovadamente concorreu para o Incidente.
17. Em caso de Incidente de Segurança envolvendo Dados Pessoais obtidos em decorrência do Contrato, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, deverão as Partes, imediatamente, comunicarem-se mutuamente, através de notificação formal, conforme procedimentos previstos no item 14.10 do Contrato de Representação, bem como no seu Apêndice D - Condições Operacionais para Gestão de Serviços – do ANEXO 1 – Questões Comerciais e Governança entre as Partes, certificando-se do recebimento, contendo no mínimo, quando disponível, as seguintes informações:
 - a) data e hora do Incidente de Segurança;
 - b) data e hora da ciência pela Parte notificante;
 - c) relação dos tipos de dados afetados pelo Incidente de Segurança;
 - d) quantidade e relação de Titulares afetados pelo Incidente de Segurança;
 - e) dados e informações de contato do Encarregado de Proteção de Dados para fornecer outras informações sobre o Incidente de Segurança;
 - f) descrição das possíveis consequências do Incidente de Segurança;
 - g) indicação das medidas adotadas, em andamento, e futuras para reparar o dano e evitar novos Incidentes de Segurança;
18. Caso a Parte não disponha de todas as informações elencadas no item 14 acima no momento do envio da notificação, deverá encaminhá-las gradualmente, desde que o envio de todas as informações não exceda o prazo de 24 (vinte e quatro) horas a partir da ciência do incidente.
19. As Partes são responsáveis pelos danos diretos comprovadamente causados à outra **Parte**, excluindo danos indiretos, lucros cessantes e insucessos comerciais. Em caso de descumprimento de qualquer obrigação prevista nesta Cláusula ou em caso de Incidente de Vazamento que imponha o dever à Parte inocente de indenizar o titular dos Dados Pessoais ou quaisquer terceiros, deverá a Parte infratora responsabilizar-se por ressarcir a Parte Inocente pelas despesas incorridas pela Parte inocente.
20. Caso uma Parte tenha necessidade de compartilhar com terceiros os Dados Pessoais recebidos pela outra Parte, independentemente do motivo, deverá referida Parte impor a tais

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

terceiros o dever de, no mínimo, cumprir com as obrigações estabelecidas no Contrato bem como na legislação aplicável, sendo inclusive, responsável, perante a outra Parte, pelas atividades de Tratamento de Dados Pessoais exercidas pelo terceiro contratado e por eventuais Incidentes de Segurança.

21. Os Dados Pessoais coletados serão utilizados e mantidos durante o período de vigência do Contrato, ou em caso de necessidade de cumprimento de obrigação legal ou regulatória, pelos prazos necessários para o exercício de direitos em processos judiciais e administrativos.
22. Na hipótese de término do Contrato, cada Parte deverá, em caráter definitivo, excluir, anonimizar e/ou bloquear acesso aos Dados Pessoais que tiverem sido tratados em decorrência do Contrato, salvo se referida Parte tiver base legal, de acordo com a Legislação Aplicável, para continuar o tratamento dos Dados Pessoais.
23. Nesta Cláusula, os termos iniciados em maiúsculo e não definidos no Contrato deverão possuir o significado a eles atribuídos e devem ser interpretados segundo as leis aplicáveis de proteção de dados.
24. Para os fins deste Contrato, cada Parte será tida como controladoras de dados pessoais dos clientes e usuários.

MINUTA

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 Serviço Móvel Pessoal - SMP, tendo o mesmo limite geográfico de Área de Tarifação, onde a Estação Móvel do Serviço Móvel Pessoal - 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 Serviço Móvel Pessoal - 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. **API (Application Programming Interface):** conjunto de rotinas e padrões de programação (protocolos) usado no desenvolvimento e na integração de softwares para acesso a um aplicativo ou plataforma baseado na Web.
- 2.10. **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.
- 2.11. **APP:** Refere-se aos aplicativos e utilitários instalados e utilizados principalmente em dispositivos móveis como celulares, tablets e e-readers.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- 2.12. **Blister:** para efeito do Contrato de Representação, refere-se à embalagem e folheteria que acompanham os SIM Cards.
- 2.13. **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;
- 2.14. **Cliente:** qualquer pessoa que tenha aderido ao Serviço Móvel Pessoal - SMP com qualquer uma das Partes deste Acordo;
- 2.15. **Clientes Diretos CLARO:** Pessoas físicas ou jurídicas que contratam o Serviço Móvel Pessoal - SMP diretamente com a CLARO, sem participação da CREDENCIADA.
- 2.16. **Clientes(s) de RV-SMP:** clientes(s) que celebrar(em) Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal – SMP com a CREDENCIADA.
- 2.17. **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.
- 2.18. **Comitê Executivo:** comitê formado pelos diretores e/ou vice-presidentes das Partes, ou representantes por eles expressamente indicados, e que tem como objetivo realizar as negociações de alto nível entre as Partes, bem como atuar, sempre que instado, na tentativa da resolução dos conflitos entre as Partes, previamente à apresentação e propositura de demandas perante à ANATEL, outras entidades e órgãos administrativos e/ou o Poder Judiciário relacionadas ao presente Contrato de Representação. As tratativas do Comitê deverão ocorrer com a presença concomitante de representantes com o mesmo nível de cargos e poder de decisão dentro de suas respectivas empresas.
- 2.19. **CS-Core (Circuit Switching Core):** refere-se, basicamente, aos elementos de rede com comutação de circuitos, envolvidos no serviço de voz.
- 2.20. **EAN (European Article Number):** nome oficial do número de identificação global de produtos por código de barras. Padrão usado ao redor do mundo, que pode variar de 8 a 13 dígitos.
- 2.21. **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.
- 2.22. **Auto fraude:** Ocorre quando uma pessoa adquire um produto ou serviço e, quando é cobrado, informa que não realizou a compra, alegando assim ser vítima de fraude;
- 2.23. **Fraudes de Subscrição:** Ocorre quando o fraudador busca dados de outra pessoa para utilização dos serviços até o bloqueio por inadimplência ou o fraudador quer um comprovante de endereço válido para realizar outras fraudes como emissão de cartões de crédito, financiamentos, compra de automóveis, abertura de conta corrente, entre outros;
- 2.24. **Fraude Amigável:** Ocorre quando um familiar ou amigo utiliza os dados de quem seria o real comprador sem autorização prévia;
- 2.25. **Fraude Interna:** Ocorre quando por fragilidades sistêmicas das operadoras de serviços de telecomunicações, colaboradores desonestos realizam ajustes indevidos em contas ou modificam planos/pacotes;
- 2.26. **Fraude de oportunidade:** Ocorre quando o cliente, ficando inadimplente e sendo negativado, é orientado a informar em juízo que foi vítima de fraude, ainda com o agravante de processo a operadora em questão por danos morais;

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- 2.27. **Fraude do usuário por fragilidade em processos:** Ocorre quando clientes descobrem uma brecha nas ofertas decorrentes de erros de uma ou de ambas as Partes e buscam vantagem sobre esta falha processual;
- 2.28. **Fraude de Venda Indevida ou Fraude de comissionamento:** Ocorre quando o vendedor, pensando em atingir suas metas realiza vendas com dados bons, porém, sem a ciência do cliente;
- 2.29. **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;
- 2.30. **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;
- 2.31. **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.
- 2.32. **ICCID** (Integrated Circuit Chip Card Identification): número serial de identificação única e mundial do chip do SIM Card.
- 2.33. **IMEI** – International Mobile Equipment Identity: identidade internacional de equipamento móvel. É utilizada para identificar de forma única o equipamento Terminal Móvel na rede;
- 2.34. **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;
 - 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;
- 2.35. **Interoperabilidade de SMS:** interconexão entre as redes das operadoras para possibilitar o envio e recebimento de SMS entre os Clientes das mesmas;
- 2.36. **Interoperabilidade:** conjunto de características técnicas comuns que assegura o provimento de serviços através de redes de telecomunicações;
- 2.37. **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.
- 2.38. **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 regulamentação da ANATEL;
- 2.39. **Mini-SIM (2FF):** Formato para cartão removível, ref. ISO/IEC 7810:2003, ID-000. C = 25.00mm / L = 15.00mm / P = 0.76mm.
- 2.40. **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.
- 2.41. **Nano-SIM (4FF):** Formato para cartão removível, ref. ETSI TS 102 221 V11.0.0. C = 12.30mm / L = 8.80mm / P = 0.67mm.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- 2.42. **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) contratado(s), valores de franquia e consumo, bem como os tributos incidentes.
- 2.43. **Credenciada**: pessoa jurídica, credenciada junto à Prestadora de Origem, apta a representá-la na Prestação do Serviço Móvel Pessoal- SMP, devendo ser empresa constituída segundo leis brasileiras, com sede e administração no País.
- 2.44. **Operação de Teste Pré-Lançamento**: 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.
- 2.45. **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 de telecomunicações ou pelo usuário de serviços de telecomunicações de redes móveis.
- 2.46. **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.
- 2.47. **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** ou outra CREDENCIADA da CLARO, solicita a portabilidade numérica à uma outra prestadora (Prestadora Receptora, que neste Contrato refere-se à **CREDENCIADA**).
- 2.48. **PGA**: Plano Geral de Autorizações do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução n.º 321/2002-ANATEL.
- 2.49. **Plano de Serviço**: planos de oferta obrigatória ou alternativa, não discriminatórios, destinados a todos os usuários ou interessados no serviço de SMP.
- 2.50. **Ponto de Contato de Incidente (PCI)**: área designada pela Parte como responsável único pelo recebimento e processamento dos Incidentes;
- 2.51. **Prestadora**: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações;
- 2.52. **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 que se constituam em níveis hierárquicos superiores, de forma a declarar a urgência e criticidade da falha ainda não restabelecida.
- 2.53. **PS-Core** (Packet Switched Core): refere-se, basicamente, aos elementos de rede com comutação de pacotes, envolvidos no serviço de dados.
- 2.54. **Rede da CLARO**: Para fins do presente Contrato de Representação, define-se como “Rede da CLARO” todos os recursos integrantes da rede SMP da CLARO, de titularidade da CLARO, necessários à prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP pela **CREDENCIADA**.
- 2.55. **Roaming**: Serviço que permite a uma Estação Móvel visitante acessar ou ser acessada pelo Serviço Móvel Pessoal - SMP em um sistema visitado;
- 2.56. **Serviço Móvel Pessoal ou SMP**: serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras estações.
- 2.57. **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.
- 2.58. **Serviços Adicionais ou Serviços de Valor Adicionado (SVA)**: serviços adicionais aos Serviços Básicos fornecidos pela Prestadora do Serviço Móvel Pessoal - SMP ao seu Cliente mediante subscrição, conforme definido no Contrato.

ANEXO II – Minuta de Contrato de Representação

- 2.59. **Serviço de Mensagens Curtas (SMS):** mensagem ponto a ponto encaminhada de um terminal móvel para outro terminal móvel, que contém aproximadamente 150 caracteres alfanuméricos.
- 2.60. **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.
- 2.61. **SLA (Service Level Agreement):** Acordo de Nível de Serviço, é a especificação, em termos mensuráveis e claros, de todos os serviços e suas especificidades que o contratante pode esperar do contratado na relação contratual e expressa termos de compromisso, metas de nível de serviço, suporte técnico, prazos contratuais, dentre outros aspectos, como penalidades no caso de não atingimento dos níveis compromissados.
- 2.62. **Tarifação:** é o processamento dos dados fornecidos pela bilhetagem (CDR/UDR) para cálculo do valor monetário do serviço utilizado pelo usuário.
- 2.63. **Terminal Móvel / Estação Móvel:** estação de telecomunicações do Serviço Móvel Pessoal - SMP que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado.

MINUTA