

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE  
IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA  
PLATAFORMA CENTRALIZADA CIC – CENTRAL DE  
INTERMEDIÇÃO DE COMUNICAÇÃO.**

Pelo presente instrumento particular, as **PARTES** abaixo qualificadas:

**ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE RECURSOS EM TELECOMUNICAÇÕES**, com sede em Brasília, Distrito Federal, no SAI/SO Área 6580 – Guará, Torre: 2, Salas: 202, 203 e 204, Edifício Parkshopping Corporate, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 05.243.212/0001-13, neste ato, representada na forma de seu Estatuto Social, doravante denominada simplesmente “**CONTRATANTE**” ou “**ABR Telecom**”; e,

**ASSOCIAÇÃO AMIGOS METROVIÁRIOS DOS EXCEPCIONAIS - AME**, com sede em São Paulo, na Rua Serra de Botucatu, 1.197 - Tatuapé, São Paulo/SP, CEP: 03317-001, inscrita no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda – CNPJ/MF sob o n.º 64.917.818/0001-56 e no Cadastro de Contribuintes do Município – CCM, sob o n.º 2.100.708-0, neste ato representada por seu Presidente Sr. José de Araújo Neto, brasileiro, solteiro, psicólogo, portador da cédula de identidade – R.G. n.º 7.777.660-4, inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda – CPF/MF, sob o nº 039.413.718-35, doravante denominada “**AME**” ou “**CONTRATADA**”.

A **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, quando referidas individualmente, serão designadas simplesmente **PARTE** e, quando em conjunto, **PARTES**.

Considerando que:

- i. A **ANATEL**, por meio da Resolução nº 667, de 30/05/2016, aprovou o Regulamento Geral de Acessibilidade em serviços de telecomunicações de interesse coletivo RGA).
- ii. A **ABR Telecom** foi contratada pelas Prestadoras do SMP, SFTC e do SeAC, para fazer a gestão centralizada da Central de Intermediação de Comunicação – CIC, de uso compartilhado pelas suas Prestadoras.
- iii. As **PRESTADORAS** em 29/03/2022 aprovaram a renovação da prestação de serviços para operação e manutenção da Solução CIC - Central de Intermediação de Comunicação Compartilhada, com gestão centralizada na **ABR TELECOM**.

As **PARTES**, tem entre si, justo e acordado a celebração do presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA PLATAFORMA CENTRALIZADA CIC – CENTRAL DE INTERMEDIÇÃO DE COMUNICAÇÃO**, doravante denominado simplesmente **CONTRATO**, que será regido na forma das cláusulas e condições a seguir estipuladas:

## **1. DAS DEFINIÇÕES**

- 1.1. São adotadas neste **CONTRATO** as seguintes definições:

1.1.1. **Acessibilidade:** possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

1.1.2. **Central de Intermediação de Comunicação (CIC):** destinada a intermediar a comunicação telefônica entre Usuários com Deficiência Auditiva (UDA) e qualquer usuário destino, inclusive com o SAC da prestadora, por meio de videochamada onde um intérprete em LIBRAS faz a tradução da comunicação ao usuário destino e vice-versa, com gestão centralizada pela **ABR Telecom** através de Portal de Gestão disponibilizado pela **CONTRATADA**.

1.1.3. **ICOM:** plataforma de comunicação e intermediação em LIBRAS, entre usuários com deficiência auditiva e qualquer outro usuário destino, através de videochamadas, áudio e *webchat* por meio de intérpretes habilitados e certificados em LIBRAS.

1.1.4. **Janela de Libras:** espaço delimitado no vídeo onde as informações são interpretadas na Língua Brasileira de Sinais.

1.1.5. **Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS:** Língua de natureza visual-espacial, com estrutura gramatical própria, que constitui o sistema linguístico de comunidades surdas do Brasil.

1.1.6. **Posição de Atendimento (PA):** responsável pela intermediação e interpretação de LIBRAS para Língua Portuguesa e vice-versa, entre usuários com deficiência auditiva (UDA) e usuários sem deficiência auditiva.

1.1.7. **Ponto de Atendimento Presencial (PAP):** Lojas e Revendas Autorizadas das Prestadoras, onde usuários com deficiência auditiva (UDA) poderão ser atendidos presencialmente pelos funcionários desses PAP, que acessarão a plataforma ICOM para que a comunicação com o UDA seja intermediada pelo intérprete em LIBRAS através de vídeo chamada, que traduzirá a comunicação para Língua Portuguesa.

1.1.8. **Pessoa com deficiência:** é aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

1.1.9. **Prestadoras:** Prestadoras do Serviço de Telecomunicações do STFC, SMP e SeAC, usuárias da plataforma CIC.

1.1.10. **Tecnologia Assistiva ou ajuda técnica:** produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social.

1.1.11. **Terminal Telefônico para Surdos – (TTS):** terminal telefônico especial que opera na rede fixa, dotado de teclado alfanumérico para digitação de mensagens e visor para exibir textos digitados e recebidos, para permitir que deficientes auditivos ou pessoas com dificuldade da fala possam se comunicar com outras pessoas.

1.1.12. **Usuários:** clientes das Prestadoras dos Serviços de Telecomunicações.

1.1.13. **Usuário com deficiência auditiva – (UDA):** é aquele que tem impedimento de longo prazo de natureza sensorial auditiva, podendo obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

1.1.14. **Videochamadas:** aplicações de conversação em tempo real, por meio de áudio e vídeo, utilizadas na internet.

1.1.15. **Webchat:** aplicações de conversação em tempo real, por meio de texto, utilizadas na internet.

1.1.16. **URA CIC LIBRAS** – Unidade de Resposta Automática, em vídeo LIBRAS, integrada à Solução da Plataforma CIC LIBRAS para triagem e interação automáticas com o UDA e com a URA do SAC das Operadoras;

1.1.17. **Manual Técnico-Operacional de Implantação do Regulamento Geral de Acessibilidade – MORGA**: tem por objetivo abordar como as principais regras previstas no Regulamento Geral de Acessibilidade RGA (Resolução Anatel nº 667, de 30 de maio de 2016) que devem ser implementadas pelas prestadoras, em especial a partir de interpretação sistêmica, em conjunto com outras Leis e Regulamentos, como a Lei 13.146 de 6 de julho de 2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e a Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil).

## 2. DO OBJETO

---

2.1. **Serviços**: Constitui objeto do presente **CONTRATO** a prestação de serviços de implantação, operação e manutenção da Central de Intermediação de Comunicação Compartilhada – CIC, de forma centralizada, com a utilização de infraestrutura humana composta por profissionais com certificação em LIBRAS, uma infraestrutura física e lógica (hardware e software), e tudo o mais que seja necessário à operação e comunicabilidade com a referida plataforma, de forma a assegurar a prestação dos serviços, por meio de tecnologia assistida ou ajuda técnica, em estrita conformidade com as disposições e especificações técnicas estabelecidas neste **CONTRATO** e em seus Anexos, além das disposições estabelecidas no Regulamento Geral da Acessibilidade (RGA) e no Manual Técnico-Operacional de Implantação do Regulamento Geral de Acessibilidade – MORGA . A solução será suportada em regime 24 horas por 7 dias por semana (24h x 7d), contemplando a seguinte estrutura:

2.1.1. A disponibilização inicial de 13 (treze) PAs, sendo:

- a. 2 (duas) em regime 24 (vinte e quatro) horas durante 7 (sete) dias (24hx7d);
- b. 4 (quatro) em regime 12 (doze) horas durante 7 (sete) dias (12hx7d) e;
- c. 7 (sete) em regime 12 (doze) horas durante 5 (cinco) dias (12hx5d).

2.1.2. **Posição de Atendimento**: possibilidade de contratação de novas posições de atendimentos com as seguintes configurações:

- a. Regime 24 (vinte e quatro) horas durante 7 (sete) dias (24hx7d);
- b. Regime 24 (vinte e quatro) horas durante 5 (cinco) dias (24hx5d);
- c. Regime de 12 (doze) horas durante 7 (sete) dias (12hx7d);
- d. Regime de 12 (doze) horas durante 5 (cinco) dias (12hx5d);
- e. Regime de 8 (oito) horas durante 7 (sete) dias (8hx7d);
- f. Regime de 8 (oito) horas durante 5 (cinco) dias (8hx5d);
- g. Regime de 6 (seis) horas durante 7 (sete) dias (6hx7d);
- h. Regime de 6 (seis) horas durante 5 (cinco) dias (6hx5d);
- i. Regime de 4 (quatro) horas durante 7 (sete) dias (4hx7d);
- j. Regime de 4 (quatro) horas durante 5 (cinco) dias (4hx5d).

2.1.3. A implantação de 1 (uma) nova Posição de Atendimento com seu regime escolhido, ocorrerá em **até 5 (cinco) dias úteis**, dentro do mesmo mês, após a solicitação formal e por escrito da demanda pela **CONTRATANTE**. Na hipótese de mais de uma solicitação, o prazo deverá ser negociado entre as **PARTES**.

2.1.4. **Possibilidade de desativação de Posição de Atendimento:** A desativação de Posição de Atendimento, ocorrerá em até 90 (noventa) dias após a solicitação formal e por escrito da demanda pela **CONTRATANTE**.

2.1.5. **CIC- 142:** consiste no atendimento aos usuários ouvintes que desejam comunicar-se com usuários com deficiência auditiva, pelo tridígito 142 atendido pelas concessionárias do STFC local, por meio de uma intermediação realizada por um atendente, utilizando-se da estrutura da Central de Intermediação de Comunicação (CIC) – Libras.

2.1.5.1. Para que a intermediação ocorra, será necessário que o usuário com deficiência auditiva – UDA:

- a. utilize um aparelho telefônico especial, denominado Terminal Telefônico para Surdos – TTS.
- b. seja alfabetizado na língua portuguesa, pois a comunicação ocorre de forma textual com atendente da CIC, para depois ser convertida em áudio ao usuário ouvinte, e vice-versa.

2.1.6. **SAC – URA LIBRAS:** O serviço deverá prover acessibilidade aos canais de comunicação eletrônica (SACs) por meio de avatar, que na fase inicial interagirá com o UDA por meio de teclado virtual, realizando o atendimento de forma automatizada por vídeo e a tradução em Libras as opções das URAs e/ou Chatbots dos SACs de cada uma das prestadoras, tornando possível que o usuário utilize esses canais sem a necessidade de intermediação humana. A médio prazo, à medida em que a AME vá enriquecendo a base de conhecimento dos sinais em LIBRAS com as suas variações apenas aos assuntos tratados nas interações com os SACs Telecom, a interação evoluirá para LIBRAS(Avatar)-LIBRAS (UDA) em tempo real com o emprego de inteligência artificial e *machine learning*.

2.1.6.1. A máquina deverá realizar atendimentos simultâneos, eliminando a espera para o acesso ao serviço. O atendimento digital para o SAC das Prestadoras, por Avatar, corresponde ao patamar de até 1.000 (mil) atendimentos por mês. Ultrapassado a quantidade contratada as chamadas serão direcionadas para atendimento pelas Posições de Atendimento com recursos humanos contratados ou a possibilidade de contratação de Bloco de 250 atendimentos adicionais no SAC – URA libras.

2.1.6.2. O SAC – URA LIBRAS está parametrizado para o atendimento inicial de 5 (cinco) Prestadoras, podendo ocorrer a inclusão ou exclusão de prestadoras mediante solicitação formal e expressa pela **CONTRATANTE**.

2.1.7. Possibilidade de contratação de bloco de 250 (duzentos e cinquenta) atendimentos adicionais no SAC – URA libras, a implementação ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis, dentro do mesmo mês, após a solicitação formal e por escrito da demanda pela **CONTRATANTE**.

2.1.7.1. Caso ocorra a contratação de bloco de 250 (Duzentos e cinquenta) atendimentos adicionais no SAC – URA Libras, haverá a possibilidade de desativação, que ocorrerá imediatamente após a solicitação formal e por escrito pela **CONTRATANTE**.

2.1.8. **Validador Número de Destino:** Por meio de campos de inclusão de números e busca em agenda telefônica, a plataforma deverá permitir, sendo a quantidade de destino(s) de forma parametrizável, a verificação em tempo real se o(s) número(s) de destino informado(s) existe(m), é(são) válido(s) e está(ão) disponível(eis) para conexão com a Posição de Atendimento antes do direcionamento à respectiva fila (19X, CIC e SAC) de espera para atendimento. Após o atendimento do UDA, a plataforma deverá permitir o retorno do usuário ao(s) campo(s) de inserção de destino(s) para uma nova validação e atendimento sem desconectá-lo.

2.1.9. **Funcionalidade para priorização de números de emergência:** utilizando da funcionalidade “Validador Número de Destino”, quando inserido número de discagem para serviços emergenciais, a plataforma deverá identificar o tridígito 19X (parametrizável) e priorizar o atendimento deste UDA.

2.1.9.1. O Validador de número de destino e a funcionalidade para priorização de números de emergência serão implementados em até 90 (noventa) dias corridos, contados da assinatura deste **CONTRATO**, mediante aceite formal da **CONTRATANTE**.

2.1.10. As novas funcionalidades detalhadas nos documentos de Requisitos, Anexos II e III deste **CONTRATO**, serão implementadas e disponibilizadas em prazo a ser acordado entre as Partes após *task force* para detalhamento dos requisitos e funcionamento das novas *features*. A *task force* deverá ser estruturada em até 10 (dez) dias úteis contados da data de assinatura deste **CONTRATO**. Após as definições resultantes da *task force*, a **CONTRATADA** deverá apresentar cronograma de desenvolvimento e de entrega das novas funcionalidades em até 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura deste **CONTRATO**, a ser aprovado pela **CONTRATANTE**.

2.2. A infraestrutura humana dos atendentes será composta por profissionais habilitados, certificados com experiência comprovada na realização de vídeo interpretação LIBRAS/Português, para a tradução da comunicação entre o Usuário com Deficiência Auditiva (UDA) e o usuário de destino por meio de videochamada, Terminal Telefônico para Surdos (TTS) ou comunicação escrita (*webchat*), em regime contínuo, conforme determinação da ANATEL previsto no Manual Técnico-Operacional de Implantação do Regulamento Geral de Acessibilidade – MORGA.

2.3. Para a continuidade da Solução, a **CONTRATADA** apresentará um modelo de Operação e Suporte para tratamento de incidentes, problemas, mudanças, requisições de serviço, e demais disciplinas com base na Biblioteca ITIL.

2.3.1. Na aprovação pela **CONTRATANTE** do modelo apresentado pela **CONTRATADA** referido no item 2.3 acima, as **PARTES** estabelecerão em conjunto as métricas dos KPIs (Indicadores de Desempenho) e KGIs (Indicadores de Objetivo) a serem adotadas, após o período de 4 (quatro) meses de SLO (*Service Level Objective*), contados a partir da data de entrada em operação.

2.4. **Faturamento das ligações telefônicas da CIC:** à exceção das Prestadoras que disponibilizam a infraestrutura ou realizam a contratação das ligações diretamente com a AME, as **PARTES** acordam ainda que o Faturamento das Ligações telefônicas realizadas pela CIC em atendimento às intermediações demandadas pelos UDA das Prestadoras, poderá ocorrer da seguinte forma:

2.4.1. A **CONTRATANTE** informará a **CONTRATADA**, de forma expressa, as Prestadoras interessadas em realizar o faturamento por intermédio da **ABR TELECOM**. A **CONTRATADA** repassará relatório mensal das despesas de telefonia realizada individualmente pelas **PRESTADORAS**.

2.4.2. O referido escopo engloba inclusive eventuais faturamentos retroativos.

2.4.3. No caso de inadimplemento e contestação por parte das **PRESTADORAS**, a **ABR TELECOM** não se responsabilizará pelo efetivo pagamento perante a **CONTRATADA**.

2.5. **Manutenções Evolutivas (RdMs):** o desenvolvimento e implantação de eventuais manutenções evolutivas ocorrerão conforme demanda da **CONTRATANTE**, sendo que os custos e o escopo técnico de implantação deverão ser negociados e aprovados pela **CONTRATANTE**, previamente à sua execução, passando a ser parte integrante do escopo deste **CONTRATO**. O esforço para o desenvolvimento será apurado utilizando-se da metodologia de Análise de Pontos de Função.

2.6. **Serviços de Terceiros:** As disposições desta cláusula ou qualquer outra disposição deste **CONTRATO** não constituem qualquer limitação ao direito da **CONTRATANTE** de utilizar pessoal interno ou de solicitar ou utilizar terceiros para obter serviços em adição ou fora do escopo deste **CONTRATO**.

2.7. **Anexos:** Os anexos abaixo fazem parte integrante e indissociável deste **CONTRATO** como se nele estivessem transcritos, a saber:

2.7.1. **Anexo I:** SLA – SLAs (*Service Level Agreement*) e Penalidades

2.7.2. **Anexo II:** Documento de Requisitos Técnicos - Frente Tecnológica

2.7.3. **Anexo III:** Documento de Requisitos Técnicos - Frente operacional - RH

2.7.4. **Anexo IV:** Proposta comercial de 10/02/2022.

2.8. **Divergências entre Documentos:** Em caso de divergência entre o disposto no corpo do **CONTRATO** e s seus Anexos, prevalecerão os termos e condições do **CONTRATO**. Na hipótese de divergência entre os Anexos, prevalecerá a ordem elencada no item 2.7.

### 3. DOS PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO

3.1. Pelos serviços prestados na forma e modo deste **CONTRATO** a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** o valor total mensal de R\$ 322.971,23 (trezentos e vinte e dois mil, novecentos e setenta e um reais e vinte e três centavos) expresso com todos os tributos inclusos, assim distribuídos:

	Serviço	UNIDADE	Quantidade	Valor Unitário Mensal	Valor Total Mensal
1	Regime 24 (vinte e quatro) horas durante 7 (sete) dias (24hx7d)	PA	02	R\$ 51.097,60	R\$ 102.195,20
2	Regime de 12 (doze) horas durante 7 (sete) dias (12hx7d)	PA	04	R\$ 23.952,00	R\$ 95.808,00
3	Regime de 12 (doze) horas durante 5 (cinco) dias (12hx5d)	PA	07	R\$ 15.968,00	R\$ 111.776,00
4	Regime de 24 (vinte e quatro) horas durante 5 (cinco) dias(24hx5d)	PA	0	R\$ 31.936,00	-
5	Regime de 8 (oito) horas durante 7 (sete) dias (8hx7d)	PA	0	R\$ 15.968,00	-
6	Regime de 8 (oito) horas durante 5 (cinco) dias (8hx5d)	PA	0	R\$ 10.645,00	-
7	Regime de 6 (seis) horas durante 7 (sete) dias (6hx7d)	PA	0	R\$ 11.976,00	-
8	Regime de 6 (seis) horas durante 5 (cinco) dias (6hx5d)	PA	0	R\$ 7.984,00	-



9	Regime de 4 (quatro) horas durante 7(sete) dias (4hx7d)	PA	0	R\$ 7.984,00	-
10	Regime de 4 (quatro) horas durante 5(cinco) dias (4hx5d)	PA	0	R\$ 5.322,67	-
11	SAC URA Libras	Prestadora	05	R\$ 499,16	R\$2.495,83
12	Bloco de 250 atendimentos adicionais no SAC – URA libras	N/A	0	R\$ 1.250,00	-
13	CIC – 142	N/A	01	R\$ 1.537,20	R\$ 1.537,20
14	Manutenção e disponibilidade das funcionalidades	N/A	N/A	R\$ 9.159,00	R\$ 9.159,00
<b>Valor Total mensal</b>					<b>R\$ 322.971,23</b>

3.2. As manutenções evolutivas serão cobradas à base de R\$ 302,88 (trezentos e dois reais e oitenta e oito centavos) por hora/homem de trabalho e serão pagas da seguinte forma:

3.2.1. 20% (vinte por cento) após a aprovação expressa da especificação funcional pela **CONTRATANTE**;

3.2.2. 80% (oitenta por cento) após a homologação das funcionalidades desenvolvidas e mediante aceite formal da **CONTRATANTE**.

3.3. Nos preços definidos e estabelecidos nesta cláusula, estão incluídas e compreendidas todas as despesas/custos da **CONTRATADA** para a execução deste **CONTRATO**, tais como: as despesas com salários e benefícios de seus colaboradores, remuneração de seus subcontratados, equipamentos disponibilizados aos seus empregados e subcontratados, alimentação, transporte, alojamento, assistência médica, leis trabalhistas, previdenciárias e de seguro; as despesas com tributos, taxas e contribuições municipais, estaduais e federais no Brasil, as despesas administrativas e outras que se apresentarem sob quaisquer títulos, inclusive lucro da **CONTRATADA**. A discriminação das despesas/custos deste item é meramente exemplificativa, onde qualquer omissão nela verificada, não eximirá a **CONTRATADA** da total responsabilidade pela satisfação das exigências decorrentes e previstas neste **CONTRATO** e na legislação em vigor.

3.4. Acordam as **PARTES** que todos os valores serão reajustados anualmente, na data base do **CONTRATO**, utilizando-se como base nos índices que refletir a menor variação positiva, entre: IPC-A, IGP-M ou IST, considerando a inflação apurada no referido período. Em caso de índices negativos, os preços não sofrerão reajuste.

3.5. Os pagamentos realizados pela **CONTRATANTE** não isentam a **CONTRATADA** de suas obrigações e responsabilidades contratuais e legais, nem implicará em aprovação definitiva dos serviços executados, total ou parcialmente.

3.6. Os pagamentos devidos por força deste **CONTRATO** serão efetuados da seguinte forma:

3.6.1. Através de boleto bancário, que será encaminhado pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** junto com a Nota Fiscal Eletrônica de Prestação de Serviços e deverá ser entregue a partir do 1º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos Serviços. Os pagamentos serão efetuados até o dia 20 (vinte) do mês de referência, mediante o recebimento dos documentos de cobrança e fiscais mencionados neste item com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data do vencimento.

3.6.1.1. O início dos pagamentos referente a posições de atendimentos, SAC URA LIBRAS adicional ou bloco de 250 atendimentos adicionais no SAC – URA libras serão pagos juntamente com a parcela mensal, nos prazos previstos acima, mediante aceite formal e expresso da **CONTRATANTE** atestando a efetivação da entrega, podendo ser *pro-rata* considerando a data de ativação do item contratado.

3.6.2. Os documentos de cobrança devem ser enviados para a **CONTRATANTE**, no endereço indicado no preâmbulo, aos cuidados do Departamento Financeiro. Quando se tratar de Notas Fiscais eletrônicas deverão ser enviadas ao seguinte e-mail da **CONTRATANTE**: [contasapagar\\_financeiro@abrtelecom.com.br](mailto:contasapagar_financeiro@abrtelecom.com.br);

3.6.3. Fica vedado o faturamento direto contra a **CONTRATANTE**, por parte de terceiros prestadores de serviços subcontratados pela **CONTRATADA**.

3.6.4. O atraso na apresentação dos documentos de cobrança ou erros na sua emissão, por culpa exclusiva da **CONTRATADA**, exonerará a **CONTRATANTE** da realização do pagamento dos serviços prestados, no prazo avençado no item 3.6.1 desta cláusula, situação que perdurará até a efetiva regularização na apresentação dos documentos pela **CONTRATADA**.

3.6.5. A **CONTRATANTE** deduzirá das faturas, se houver, as importâncias relativas às despesas, à título de débitos, prejuízos, danos, bem como às multas e penalidades aplicáveis à **CONTRATADA** e definidas na cláusula décima terceira deste instrumento e ainda, às decorrentes da inobservância de quaisquer outras cláusulas deste **CONTRATO**.

3.7. Os tributos ou os ônus financeiros tributários, federais, estaduais ou municipais, devidos em decorrência, direta ou indireta, deste **CONTRATO**, ou em virtude de sua execução, serão de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**, sem direito a reembolso pela **CONTRATANTE**.

3.8. A **CONTRATANTE**, quando fonte retentora, descontará e recolherá, nos prazos da lei, dos pagamentos que efetuar, os tributos a que esteja obrigada pela legislação vigente no Brasil.

3.9. A **CONTRATADA** deverá manter atualizados seus dados cadastrais junto à **CONTRATANTE**, informando sobre todas e quaisquer alterações eventualmente ocorridas, principalmente de dados bancários, prestando tais informações sempre por escrito, em documento assinado por seu representante legal.

3.10. É de responsabilidade da **CONTRATADA** verificar junto às repartições municipais, estaduais e federais todos os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais) aplicáveis ao objeto contratual, bem como, proceder aos respectivos recolhimentos e fazer constar, nas Notas Fiscais, as informações exigidas por Lei e pela **CONTRATANTE**.

#### **4. DA RESPONSABILIDADE TRABALHISTA E AMBIENTAL**

---

4.1. A **CONTRATADA** será responsável por todas as obrigações de natureza trabalhista, previdenciária ou securitária com relação aos seus empregados, relacionadas com o período dentro do qual mantiveram e mantiverem relação de trabalho com a **CONTRATADA**. A **CONTRATANTE** será responsável por todas as obrigações de natureza trabalhista, previdenciária ou securitária com relação a seus empregados, com relação ao período em que tais empregados mantiveram ou mantiverem relação de emprego com a **CONTRATANTE**.



4.1.1. Sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**, apresentar os comprovantes de pagamento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais de seus empregados alocados na prestação de serviços, de modo que a **CONTRATANTE** possa verificar o estrito cumprimento do item 4.1.

4.2. A **CONTRATADA** deverá prestar os Serviços utilizando pessoal próprio e atuar de forma independente. A **CONTRATADA** não tem poderes para obrigar, agir ou assinar qualquer documento em nome da **CONTRATANTE**.

4.3. Todos os profissionais alocados na prestação dos Serviços pela **CONTRATADA** são a ela subordinados, cabendo à mesma os poderes exclusivos de administração, direção e controle sobre seus negócios e empregados, incluindo qualquer remuneração devida a seus subordinados, inexistindo qualquer vínculo, seja de que natureza for, entre estes e a **CONTRATANTE**.

4.4. A **CONTRATANTE** poderá, mediante mútuos entendimentos com a **CONTRATADA**, solicitar o afastamento dos Serviços objeto deste **CONTRATO**, de qualquer profissional da **CONTRATADA**, que por alguma razão apresente comportamento julgado inconveniente ou inadequado ao desenvolvimento dos serviços ora contratados, arcando a **CONTRATADA**, exclusivamente com os ônus decorrentes dessa substituição, sendo certo que a necessidade de substituição aqui prevista não implica demissão ou pedido de demissão pela **CONTRATANTE** do referido profissional à **CONTRATADA**.

4.5. As **PARTES** se comprometem a não contratar profissionais pertencentes aos quadros da outra Parte, exceto em caso de anuência explícita desta ou de rescisão deste **CONTRATO**, sendo que, em caso de rescisão do presente **CONTRATO**, esta contratação só pode ocorrer 6 (seis) meses após a rescisão.

4.6. **Mão de Obra Infantil ou Forçada:** A **CONTRATADA** se compromete a combater, na medida do possível, e em nenhuma hipótese utilizar mão de obra infantil ou forçada, sob pena de rescisão imediata do contrato, sem necessidade de notificação prévia e responsabilizando-se pela defesa da **CONTRATANTE** em qualquer questionamento/processo, judicial e/ou administrativo, decorrente de falha da **CONTRATADA** neste sentido, inclusive com o pagamento de honorários advocatícios, custas, multas e condenações eventualmente aplicadas, sem prejuízo da apuração de perdas e danos, bem como da abertura de processo criminal.

4.7. **Responsabilidade Ambiental:** A **CONTRATADA** efetuará seus maiores esforços para gerar o menor impacto ambiental possível, respeitando toda a legislação e normatização, seja federal, estadual ou municipal, relacionada ao meio-ambiente, respondendo em sua totalidade por eventuais questionamentos ou processos neste sentido, inclusive com o pagamento de honorários advocatícios, custas administrativas e/ou judiciais, multas e condenações eventualmente aplicadas. A **CONTRATADA** será ainda responsável pela defesa da **CONTRATANTE** em qualquer questionamento/processo, judicial e/ou administrativo, decorrente de falha da **CONTRATADA** das obrigações ora referidas, inclusive com o pagamento de honorários advocatícios, custas, multas e condenações eventualmente aplicadas, sem prejuízo da apuração de perdas e danos, bem como da abertura de processo criminal.

## 5. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

---

5.1. Constituem obrigações da **CONTRATADA**, além de outras estabelecidas neste **CONTRATO**:

5.1.1. Prestar os serviços conforme previsto neste **CONTRATO** e em seus anexos, na legislação, no Regulamento Geral de Acessibilidade em serviços de telecomunicações de interesse coletivo - RGA, no Manual Técnico-Operacional de Implantação do Regulamento Geral de Acessibilidade – MORGA e demais regulamentos aplicáveis, em suas versões vigentes, utilizando-se de profissionais especializados, habilitados e qualificados, em número suficiente para a satisfação das necessidades dos serviços nos prazos contratuais.

5.1.2. Dar suporte à **CONTRATANTE**, bem como suporte aos usuários das Prestadoras, na modalidade 24 (vinte quatro) horas por dia durante 7 (sete) dias da semana.

5.1.3. Prover documentação técnica e de treinamento completos, claros e de qualidade, que propicie entendimento à **CONTRATANTE** e aos usuários do sistema, bem como suas atualizações sempre que necessário;

5.1.4. Disponibilizar vídeo em LIBRAS e em português, de caráter instrutivo para a capacitação dos UDAs e dos usuários sem deficiência, de caráter tutorial, os quais farão parte da plataforma, tanto quando acessadas através dos websites das Prestadoras como quando pelo APP através de smartphones e tablets.

5.1.5. Prover e manter estruturas de software e hardware que permitam a instalação dos aplicativos de acesso nos websites das Prestadoras, bem como nos dispositivos móveis celulares e tablets, permitindo aos usuários utilizarem a CIC através de qualquer dispositivo apto a acessar a internet;

5.1.6. Prover toda a infraestrutura física e lógica necessária para preservar a integridade, continuidade, operação e segurança dos serviços prestados, bem como realizar eventuais atualizações alterações, expansões e/ou melhorias que se fizerem necessárias, dentro do escopo ora contratado.

5.1.7. Operar como uma estrutura completa e independente (pessoal / hardware / software), fornecendo todos os recursos necessários à execução dos Serviços abrangidos pelo **CONTRATO**.

5.1.8. Informar a **CONTRATANTE** quanto a eventuais interrupções na solução técnica ou na prestação dos serviços para a realização de manutenções programadas.

5.1.9. Enviar Relatórios Periódicos de status e alertas sobre o não cumprimento de prazos e indicadores com antecedência, conforme acordado no Anexo I.

5.1.10. Nomear um preposto, responsável pela coordenação dos serviços, habilitado a tomar as providências necessárias para que sejam corrigidas todas as falhas detectadas, aos quais a **CONTRATANTE** poderá solicitar, a qualquer tempo, todos os esclarecimentos que julgar necessários.

5.1.11. Fornecer no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados do recebimento de solicitação por escrito da **CONTRATANTE**, os esclarecimentos e as informações que venham a ser solicitadas sobre os serviços executados ou em execução.

5.1.12. Não contratar profissionais pertencentes aos quadros da **CONTRATANTE**, exceto em caso de anuência explícita desta.

5.1.13. Planejar todas as atividades contratuais (serviços) de acordo com as especificações dos anexos deste **CONTRATO**, observando o alinhamento com a metodologia e políticas definidas pela **CONTRATANTE**.

5.1.14. Cumprir rigorosamente todos os prazos dos serviços contratados, conforme planejamento estabelecido entre as **PARTES**.

5.1.15. Participar de todas as reuniões que forem convocadas pela **CONTRATANTE** sobre a execução dos serviços contratados.

5.1.16. Manter atualizados seus dados cadastrais junto à **CONTRATANTE**, informando sobre todas e quaisquer alterações eventualmente ocorridas, principalmente de dados bancários, prestando tais informações sempre por escrito, em documento assinado por seu representante legal.

5.1.17. Executar os serviços contratados sem prejudicar as características e sem afetar o perfeito funcionamento de infraestrutura e sistemas/soluções existentes nos ambientes da **CONTRATANTE** e das Prestadoras, tais como telecomunicações, informática, rede elétrica e hidráulica e sem provocar danos ao meio ambiente e às instalações da **CONTRATANTE**.

5.1.18. Executar o Plano de Testes previamente à homologação da **CONTRATANTE** de eventuais alterações na plataforma, garantindo que todos os casos de uso estejam atendidos pela **CONTRATADA**, conforme requisitos técnicos aprovados.

5.1.19. Atualizar as documentações referentes às alterações realizadas na solução técnica, no que se refere aos manuais de usuário, *help* on-line e Especificações Funcionais e Técnicas, dentre outros.

5.1.20. Prestar os serviços objeto deste **CONTRATO** em observância à Política de Privacidade e Proteção de Dados e Política de Segurança da Informação da **CONTRATANTE**.

5.1.21. Responsabilizar-se por todas as perdas e danos que a **CONTRATANTE** venha a incorrer, direta ou indiretamente, em decorrência dos atrasos, falhas na prestação dos serviços, desde que comprovada a sua culpa exclusiva.

5.1.22. Cumprir com todas as suas obrigações perante as leis trabalhistas, tributárias, de previdência e assistência social, de segurança do trabalho e de meio ambiente, bem como pagar quaisquer valores que sejam ou venham a ser devidos a qualquer título e a qualquer tempo em relação aos seus colaboradores, assumindo todas e quaisquer obrigações trabalhistas, previdenciárias, tributárias, oriundas e/ou relacionadas aos serviços contratados.

5.1.23. Facilitar a ação da **CONTRATANTE** no acompanhamento, fiscalização e auditoria dos serviços, permitindo livre acesso à documentação e ambientes que sejam relacionados aos serviços objeto do **CONTRATO**.

5.1.24. Subcontratar total ou parcialmente a execução objeto do presente **CONTRATO**, somente com a prévia e expressa autorização por escrito da **CONTRATANTE**. Autorizada a subcontratação, a **CONTRATADA** permanecerá com integral responsabilidade pelo cumprimento de todas as condições e obrigações contratuais frente a **CONTRATANTE**, ficando esta última desobrigada de quaisquer responsabilidades por obrigações que a **CONTRATADA** tenha contraído ou venha a contrair, a qualquer título, com a subcontratada.

5.2. Constituem obrigações da **CONTRATANTE**, além de outras estabelecidas neste **CONTRATO**:

5.2.1. Realizar os pagamentos devidos à **CONTRATADA** de acordo com o previsto no presente **CONTRATO**.

5.2.2. Prestar à **CONTRATADA** todas as informações que lhe forem solicitadas para o bom e fiel cumprimento dos serviços contratados.

5.2.3. Comunicar a **CONTRATADA** por escrito, sempre que constatar alguma irregularidade nos serviços por ela executados, possibilitando-a de corrigi-los a tempo e modo.

5.2.4. Não contratar profissionais pertencentes aos quadros da **CONTRATADA**, exceto em caso de anuência explícita desta ou de rescisão deste **CONTRATO**, sendo que, em caso de rescisão, esta contratação só pode ocorrer 6 (seis) meses após a data da rescisão. Em caso de venda ou transferência de controle da **CONTRATADA**, este item perderá seu efeito.

5.2.5. Nomear um preposto que será responsável pela comunicação entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**.

## 6. DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

---

6.1. **Perdas e Danos:** A **CONTRATADA** responde por si, seus empregados, prepostos, executivos ou colaboradores, e subcontratados pelas perdas e danos causados à **CONTRATANTE** e às **PRESTADORAS**, na execução deste **CONTRATO**. A **CONTRATANTE** será responsável pelos danos diretos que vier a causar à **CONTRATADA**, sendo que, em nenhuma hipótese, será responsável por danos indiretos ou lucros cessantes da **CONTRATADA**.

6.2. A **CONTRATADA** responsabiliza-se, única e exclusivamente, direta ou regressivamente, pelo uso de inventos, marcas, patentes, obras literárias, desenhos ou equivalentes, protegidos pela legislação em vigor, relacionados aos materiais e equipamentos fornecidos ou aos serviços executados, efetuando o pagamento devido pelos direitos autorais ou intelectuais de terceiros, sob pena de responder

integralmente pelas perdas e danos de qualquer natureza a que der causa perante a **CONTRATANTE**, às **PRESTADORAS**, ou Terceiros.

6.3. A **CONTRATADA** se responsabilizará por todas as perdas e danos que a **CONTRATANTE** ou às **PRESTADORAS** venham a incorrer em decorrência dos atrasos dos serviços que tenham ocorrido por culpa da **CONTRATADA**.

6.4. **Defeitos dos Serviços:** A **CONTRATADA**, durante a execução do **CONTRATO**, é responsável pela correção dos defeitos dos serviços, às suas expensas.

6.5. **Indenização:** Caso qualquer das **PARTES**, em procedimento administrativo ou judicial no qual tenha apresentado todas as defesas cabíveis, venha a arcar com qualquer sanção administrativa, indenização, multa, honorários de advogados ou reembolso a terceiros, diretamente relacionados a uma ação ou omissão imputável à outra parte na execução deste **CONTRATO**, esta ressarcirá a Parte Inocente em proporção igual ao montante do seu desembolso financeiro a terceiros, efetivo e comprovado.

6.6. A **CONTRATADA** declara à **CONTRATANTE** que, caso uma empresa subcontratada venha a promover protesto de título no qual conste a **CONTRATANTE** ou às **PRESTADORAS** como sacadas ou envie documento, carta, notificação ou qualquer forma de comunicação permitida por lei à **CONTRATANTE** ou às **PRESTADORAS** exigindo pagamento decorrente de obrigação pecuniária da **CONTRATADA**, promoverá esta última, tão logo informada do fato pela **CONTRATANTE** ou às **PRESTADORAS**, (i) a imediata regularização do assunto, seja perante o cartório ou diretamente com a subcontratada, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, (ii) o pagamento de multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor reclamado pela subcontratada diretamente à **CONTRATANTE** ou às **PRESTADORAS**, não se confundindo tal multa com as demais penalidades previstas no **CONTRATO** ou em seus Anexos.

6.7. **Denúnciação à Lide:** Caso qualquer das partes venha a ser compelida a defender-se judicialmente em qualquer ação movida por terceiros, seja de que natureza for, em razão de ação ou omissão imputável à outra parte, esta será denunciada à lide e deverá comparecer em juízo para aceitar a denúnciação à lide e isentar a Parte Inocente, se for o caso, de qualquer responsabilidade a esse título.

6.8. **Responsabilidade ilimitada:** A **CONTRATADA** responsabilizar-se-á, ilimitadamente, por toda e qualquer quantia que a **CONTRATANTE** ou às **PRESTADORAS** vierem a arcar em função de falhas na prestação do Serviço de responsabilidade da **CONTRATADA**, em especial em se tratando de condenação emanada em processo administrativo instaurado por meio de Procedimento de Apuração por Descumprimento de Obrigações (“PADO”) pela ANATEL, ou qualquer Órgão de Defesa do Consumidor.

6.9. **Subcontratação:** A **CONTRATADA** não poderá subcontratar total ou parcialmente a execução objeto do presente **CONTRATO**, sem a prévia e expressa autorização por escrito da **CONTRATANTE**. Autorizada a subcontratação, a **CONTRATADA** permanecerá com integral responsabilidade pelo cumprimento de todas as condições e obrigações contratuais frente à **CONTRATANTE**, ficando a **CONTRATANTE** isenta de quaisquer responsabilidades por obrigações, que a **CONTRATADA** tenha contraído ou venha a contrair, a qualquer título, com a subcontratada.

## **7. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL**

---

7.1. As **PARTES** retêm os respectivos direitos autorais, de propriedade intelectual e industrial das obras criadas, desenvolvidas ou modificadas durante a vigência deste **CONTRATO**.

7.2. Nenhum direito autoral, de propriedade intelectual e industrial atualmente existente, ou que venha a ser adquirido ou licenciado por uma **PORTE** será outorgado à outra **PORTE**.

7.3. Cada **PORTE** é responsável, sem nenhum custo adicional para a outra **PORTE**, pela obtenção das licenças relativas à propriedade intelectual e/ou industrial de terceiros usados para o cumprimento de suas respectivas obrigações neste **CONTRATO**.

7.4. As **PARTES** zelarão para que não seja efetuada qualquer reprodução dos softwares utilizados para prestação dos serviços, sendo expressamente proibida, sob qualquer hipótese, a adaptação, cessão, revenda ou transferência dos mesmos.

7.5. Nenhuma **PARTE** pode publicar ou usar logotipo, marcas e patentes registrados pela outra **PARTE**, de modo indevido, respondendo pelos danos que vier a causar a outra **PARTE**, ficando as **PARTES** autorizadas desde já a utilizar a logomarca da **OUTRA PARTE** para divulgações e atividades exclusivamente necessárias da CIC – CENTRAL DE INTERMEDIÇÃO DE COMUNICAÇÃO.

7.6. As marcas registradas por qualquer uma das **PARTES** para identificar seus serviços, bem como o(s) logotipo(s) registrado pelas **PARTES**, são de propriedade de cada uma delas.

7.7. Cada uma das **PARTES**, seus empregados ou entidades terceirizadas não terão quaisquer direitos, relativamente às marcas ou logotipos de propriedade da outra **PARTE**, exceto na medida do que estiver expressamente estabelecido no presente **CONTRATO**.

## 8. DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

---

8.1. Exceto como de outra forma expressamente previsto neste **CONTRATO**, as **PARTES** concordam que (i) todas as informações comunicadas a uma delas pela outra **PARTE**, antes ou após a assinatura deste **CONTRATO** serão tratadas como sigilosas; (ii) todas as informações às quais elas tenham acesso em conexão com os serviços, antes ou após a assinatura do **CONTRATO**; e (iii) este **CONTRATO** e os direitos e obrigações das **PARTES** aqui descritos, são e serão considerados confidenciais e como tendo sido recebidos em confiança e serão usados apenas para os propósitos deste **CONTRATO**. As **PARTES** concordam em utilizar os mesmos meios que usam para a proteção de suas próprias informações confidenciais, os quais, contudo, serão no mínimo meios razoáveis para prevenir a divulgação e proteger o sigilo de tais informações. Além de todas as demais informações trocadas pelas **PARTES**, serão confidenciais as informações de natureza financeira relacionadas às **PARTES**, seus clientes, fornecedores, parceiros e empregados (inclusive informações de salário). As informações confidenciais não serão reveladas pela **PARTE** que as receber sem o prévio consentimento por escrito da outra **PARTE**, exceto para os advogados das **PARTES**, auditores, empresas de seguros (se aplicável), subcontratados envolvidos com a prestação ou recebimento dos serviços (exceto subcontratados das **PARTES** que sejam competidores da outra **PARTE**, incluindo os Concorrentes da **CONTRATANTE**), na medida do necessário, e empregados que tenham a necessidade de acessar tais informações em conexão com o desempenho de suas funções, desde que a **PARTE** receptora das informações confidenciais requeira, no que se refere aos seus advogados, auditores, empresas de seguros, subcontratados e empregados, que os mesmos firmem um acordo de sigilo contendo termos e condições tão restritivos quanto aqueles estabelecidos neste item, ou, caso os mesmos já tenham um contrato de sigilo firmado com tal **PARTE**, os mesmos sejam advertidos a respeito dos termos das obrigações de sigilo estabelecidos neste item. Em qualquer caso, o cumprimento das obrigações de sigilo previstas neste item pelas pessoas referenciadas na sentença imediatamente anterior permanecerá de responsabilidade da **PARTE** que empregar ou contratar tais pessoas.

8.2. O acima disposto não impedirá cada uma das **PARTES** de revelar informações que a ela pertençam ou (i) já sejam de conhecimento da **PARTE** que as receber, sem qualquer obrigação de sigilo; (ii) sejam ou tornem-se de conhecimento público por outro modo que não o descumprimento deste **CONTRATO** pela **PARTE** que receber as informações; (iii) sejam legalmente recebidas ou obtidas de um terceiro; (iv) sejam desenvolvidas de modo independente, sem o uso de informações confidenciais da outra **PARTE**; ou (v) sejam reveladas sem restrições similares a um terceiro pela **PARTE** detentora das informações confidenciais. Caso seja necessário revelar uma informação confidencial por determinação ou requerimento de uma autoridade governamental ou judicial, com poderes suficientes para tanto, tal informação confidencial poderá ser revelada nos termos requeridos, desde que a **PARTE** solicitada para revelar informações confidenciais, na medida do possível, comunique a outra **PARTE** previamente e



coordene com tal **PARTE** os esforços cabíveis para limitar a natureza e o escopo de tal revelação e evitar que as informações fiquem sujeitas a revelações posteriores ou disponíveis para o público. Mediante a solicitação por escrito da **PARTE** que revelar informações à outra, no término deste **CONTRATO**, por qualquer motivo, todas as informações confidenciais em forma de documentos, e todas as suas cópias serão retornadas a tal **PARTE** ou destruídas, com uma declaração por escrito certificando tal **PARTE** a respeito dessa destruição.

8.3. As disposições acima sobreviverão ao término deste **CONTRATO** por qualquer razão.

## 9. DO DIREITO DE AUDITORIA

---

9.1. A **CONTRATANTE**, por meio de seus funcionários ou auditores independentes, terá acesso a qualquer instalação na qual os serviços sejam prestados, de modo a permitir a realização de auditorias para verificar a execução dos serviços e outros aspectos relevantes relacionados a este **CONTRATO**, incluindo a prestação dos Serviços de acordo com este **CONTRATO**, incluindo qualquer Nível de Serviços aplicável, desde que concordem, por escrito, com os procedimentos de sigilo e segurança que sejam razoavelmente requeridos pela **CONTRATADA**.

9.2. Tais auditorias ocorrerão durante o horário comercial. A **CONTRATANTE** irá notificar a **CONTRATADA** por escrito com mínimo de 20 (vinte) dias corridos de antecedência da realização de uma auditoria. A **CONTRATADA** irá cooperar com a auditoria, tornando as informações pertinentes, que sejam solicitadas para a execução da auditoria, disponíveis em um prazo adequado e auxiliando os funcionários designados pela **CONTRATANTE** ou os seus auditores independentes, conforme razoavelmente necessário. A realização da auditoria não poderá interferir com a capacidade da **CONTRATADA** de continuar prestando os serviços, nos termos deste **CONTRATO**, e conforme os Níveis de Serviços acordados. Caso a **CONTRATANTE**, expressamente, ou o processo de auditoria requeira recursos ou profissionais além daqueles designados para a execução dos serviços rotineiros, tais recursos e profissionais serão acordados previamente pelas **PARTES**, sendo os respectivos custos pagos pela **CONTRATADA**. Os registros que suportam a execução dos serviços e outros aspectos relevantes do **CONTRATO**, permanecerão na posse da **CONTRATADA**, de acordo com suas políticas de manutenção de registros. Sem prejuízo das disposições em contrário deste **CONTRATO**, a **CONTRATADA** não irá fornecer acesso a seus dados ou informações de natureza proprietária ou confidencial, de qualquer Afiliada sua ou de outros clientes seus. Toda informação aprendida ou trocada na condução do processo ou como resultado da auditoria, será considerada uma informação confidencial, sujeita ao disposto na Cláusula 8ª.

9.3. Após o término de uma auditoria, a **CONTRATANTE** irá realizar uma reunião de encerramento com a **CONTRATADA** para discutir as questões identificadas na auditoria. As **PARTES** irão rever cada uma dessas questões e determinar (i) eventuais ações a serem tomadas em resposta a tais questões, prazo e quem tomará tais ações; e (ii) qual **PARTE** será responsável pelos custos de tais ações necessárias para resolver as questões levantadas. Tais determinações serão baseadas nos seguintes critérios: (a) quem é o responsável pela origem do eventual problema; (b) quem tem responsabilidade contratual pelo item relacionado ao eventual problema ou pela melhoria dos controles internos para se evitar o problema; e (c) quem é responsável pelos padrões recusados pela auditoria.

9.4. A **CONTRATADA** não será responsável pelos custos de uma auditoria, exceto se acordado de outra forma e por escrito pelas **PARTES**. Caso seja identificada alguma irregularidade de responsabilidade da **CONTRATADA**, esta será integralmente responsável pelos custos referentes à auditoria posterior para verificação da correção.



## 10. DAS GARANTIAS E DECLARAÇÕES ADICIONAIS

---

10.1. As **PARTES** garantem reciprocamente que não violam quaisquer patentes, direitos autorais, ou *trade-secrets* de terceiros.

10.2. A **CONTRATADA** declara que tem competência técnica, experiência e expertise para a execução dos **Serviços** objeto deste **CONTRATO** e que em função disso aceitou o escopo dos serviços e formou o preço correspondente.

10.3. A **CONTRATANTE** é responsável pela completude e correção de todas as informações prestadas e/ou que deveriam ter sido prestadas à **CONTRATADA** para adequada execução dos **Serviços** objeto deste **CONTRATO**.

10.4. A **CONTRATADA** garante que os **Serviços** serão prestados de acordo com os “Padrões Profissionais”, que significam os padrões (incluindo quaisquer normas relevantes aplicadas no Brasil), práticas, métodos ou processos geralmente seguidos ou aprovados pelos profissionais e consultores no Brasil em relação à prestação do **Serviço**, assim como o grau de habilidade, diligência, prudência e previsibilidade que se espera de forma razoável de um contratado habilidoso e experiente ao executar serviços relevantes em um projeto similar ao dos **Serviços** ora contratados.

10.5. Cada uma das **PARTES** irá utilizar medidas comercialmente razoáveis para proteger qualquer *software* por ela fornecido para ou colocado à disposição da outra Parte, para os propósitos de impedir a introdução de qualquer “vírus” ou outra rotina de programa de computador ou de componentes de hardware que sejam projetados: (i) para permitir o acesso ou uso por terceiras partes do software da outra Parte de forma não autorizada por este **CONTRATO**; (ii) incapacitar ou danificar *hardwares* ou danificar, apagar ou retardar o acesso a *softwares* ou dados da outra Parte; ou (iii) realizar qualquer outra ação similar.

10.6. Adicionalmente, a **CONTRATADA** declara que tem ciência da política de segurança da Informação da **CONTRATANTE**, obrigando-se a observá-la e respeitá-la para a proteção de seus *softwares* e *hardwares*.

10.7. A **CONTRATADA** declara que assegurará a confidencialidade e os direitos de propriedade intelectual de terceiros sobre as plataformas de medição da banda larga que a **CONTRATADA** vier a interagir, em razão da prestação dos Serviços objeto deste **CONTRATO**.

## 11. DA VIGÊNCIA

---

11.1. O presente **CONTRATO** tem início em 01/04/2022 e vigorará por 60 (sessenta) meses.

11.2. Independentemente do prazo estabelecido no item 11.1, as disposições do presente **CONTRATO** permanecerão regendo as obrigações ou responsabilidades dele resultantes até a data em que definitivamente forem extintas.

## 12. DAS PENALIDADES

---

12.1. **Multa Moratória de Pagamento:** Atrasos de quaisquer pagamentos devidos à **CONTRATADA** estão sujeitos a multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do pagamento em atraso e juros de 1% (um por cento) ao mês, calculados “pro rata die”, desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento, a título de compensação de eventuais ônus financeiros suportados pela **CONTRATADA**.

12.2. **Multa Por Descumprimento de Obrigações Contratuais:** O descumprimento injustificado de obrigações pelas **PARTES**, ensejará a aplicação de multa mensal, cumulativa e aplicada por descumprimento, equivalente a 10% (dez por cento) do preço mensal disposto no item 3.1, a exceção do descumprimento da obrigação de pagamento, que possui multa específica definida na cláusula 12.1.

**12.3. Multa por Descumprimento de Níveis de Serviços (SLA):** Os procedimentos para a aplicação de advertências e multas por descumprimentos dos SLAs e dos processos acordados estão definidos e detalhados no Anexo I.

da Parte Prejudicada exigir o pagamento de multa punitiva, de (vinte por cento) sobre os valores devidos até a data da rescisão.

**12.5. Cumulação de Multas:** As multas moratórias, por descumprimento de obrigações e por descumprimento dos SLAs (Anexo I), e a multa rescisória são cumulativas entre si.

**12.6. Retenção de Pagamentos:** Durante a vigência do **CONTRATO**, ou ainda, no momento do seu processo de encerramento, a **CONTRATANTE** estará autorizada a realizar a retenção sobre valores inconteste devidos pela **CONTRATADA**, a qualquer tempo, a título de garantia, durante as fases de encontro de contas ou apuração de pendências ou definitivamente, no caso de eventual condenação. Poderá ainda, aceitar a apresentação de garantias pela **CONTRATADA**, que deverão ser previamente analisadas e aprovadas pela **CONTRATANTE**, a seu exclusivo critério, até que as respectivas pendências sejam regularizadas ou na hipótese do saldo existente no contas a pagar não ser suficiente.

**12.7.** As **PARTES** reconhecem como líquidas e certas todas as multas e penalidades aplicáveis por força do **CONTRATO**, ficando a **CONTRATANTE** autorizada a reter tais valores diretamente dos créditos devidos à **CONTRATADA**, por força deste ou de qualquer outro contrato firmado entre as partes, valendo esse **CONTRATO** como título executivo extrajudicial nos termos da legislação processual em vigor.

### 13. DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

**13.1. Denúncia Imotivada:** O presente **CONTRATO** poderá ser denunciado imotivadamente pelas **PARTES**, a qualquer tempo, mediante notificação de denúncia com prazo de antecedência de 90 (noventa) dias, dirigida à **CONTRATADA**, sem a aplicação de qualquer multa ou penalidade.

**13.2. Rescisão por Insolvência:** O presente **CONTRATO** ficará rescindido de pleno direito, independente de quaisquer avisos, notificações ou interpelações, se qualquer uma das **PARTES** tiver sua falência ou liquidação decretada, bem como se entrar em processo de recuperação de empresa, judicial ou extrajudicial.

**13.3. Rescisão por Caso Fortuito ou Força Maior:** O presente **CONTRATO** ficará rescindido de pleno direito, independente de quaisquer avisos, notificações ou interpelações, se os efeitos do caso fortuito ou força maior persistirem por mais de 30 (trinta) dias.

**13.4. Rescisão Motivada por Inadimplemento:** O presente **CONTRATO** poderá ser rescindido motivadamente por quaisquer das Partes por inadimplemento de qualquer obrigação, legal ou contratual:

**13.4.1.** Que não seja sanada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da notificação por escrito, a respeito da ocorrência do inadimplemento, pela Parte prejudicada.

**13.4.2.** Na hipótese das multas por descumprimento de obrigações, aplicadas à **CONTRATADA**, atingirem o limite de 20% (vinte por cento) do valor do **CONTRATO**.

**13.5. Rescisão por Descumprimentos dos Níveis de Serviços:** O presente **CONTRATO** poderá ser rescindido motivadamente caso as penalidades aplicadas à **CONTRATADA** pelo descumprimento dos Níveis de Serviços acordados no Anexo I atinjam o montante de 10% (dez por cento) do valor mensal do **CONTRATO**, durante 3 (três) meses consecutivos.

**13.6. Pagamentos devidos à CONTRATADA:** Os pagamentos devidos à **CONTRATADA** por Serviços regularmente prestados, anteriores a data da rescisão do **CONTRATO**, deverão ser pagos na forma e

prazos estabelecidos neste **CONTRATO** e respectivos Anexos e Termos Aditivos que venham a ser firmados.

13.7. **Transição por Rescisão:** Entende-se por transição por rescisão, o período necessário, no qual a **CONTRATADA** continuará a prestar os serviços objeto do **CONTRATO**, com o propósito de assegurar uma transferência ordenada dos serviços para a **CONTRATANTE** ou quem esta indicar, bem como para garantir a integridade dos direitos de terceiros e evitar qualquer dano ou prejuízo às **PRESTADORAS**, até que a **CONTRATANTE** contrate outro prestador de serviços. Em qualquer das hipóteses de extinção deste **CONTRATO**, inclusive de seu término por decurso de prazo, as Partes comprometem-se a negociar de boa-fé, as condições mínimas necessárias para manter a continuidade dos **Serviços**, para garantir a integridade dos direitos de terceiros e evitar qualquer dano ou prejuízo às **PRESTADORAS**, até que a **CONTRATANTE** contrate outro prestador de serviços. Durante o período de transição, a **CONTRATADA** deverá ser remunerada, com base nos valores contratados na forma da cláusula 3ª acima. Caso solicitado pela **CONTRATANTE** e a seu exclusivo critério, o período de transição deverá ter, no máximo, 24 (vinte e quatro) meses de duração.

13.8. **Transferência dos dados em casos de encerramento:** Na extinção do presente **CONTRATO**, a **CONTRATADA** se obriga a devolver os dados constantes das Bases de Dados da **PLATAFORMA CENTRALIZADA CIC – CENTRAL DE INTERMEDIÇÃO DE COMUNICAÇÃO**, bem como seus *back ups*, na forma e formato dos principais mecanismos de transferência disponíveis no mercado, conforme definido pela **CONTRATANTE**, bem como os códigos fonte, demais materiais, documentos ou informações que tenham impacto nos **Serviços**. A **CONTRATADA** também deverá garantir e facilitar o acesso da **CONTRATANTE**, ou de terceiros por ela autorizados, à infraestrutura física e lógica (site, *hardware*, demais equipamentos, etc.) que dá suporte à prestação dos **Serviços**, de forma que os sistemas possam ser operados normalmente durante o período de transição, em conjunto pelas **PARTES**.

#### 14. DO DIREITO DE INTERVENÇÃO

---

14.1. Tendo em vista a obrigação regulatória de continuidade dos **Serviços**, caso a **CONTRATADA** esteja incapacitada ou demonstre incapacidade na realização do processo de transição da prestação adequada dos serviços objeto deste **CONTRATO**, durante tal período, terá a **CONTRATANTE** o direito de intervir na **CONTRATADA** assumindo a operação de todos os recursos técnicos e operacionais, incluindo-se, mas não se limitando a equipamentos, *softwares*, visando à continuidade dos **Serviços**.

14.2. Na hipótese de ocorrência do disposto no item 14.1 acima a **CONTRATADA** deverá ressarcir a **CONTRATANTE** de todos os custos por ela incorridos para a manutenção da operação dos **Serviços** durante o período de transição.

14.3. Após o fim da transição a **CONTRATANTE** deverá devolver a **CONTRATADA** todos os recursos utilizados durante o processo de intervenção.

14.4. Após o término do período de transição, as **PARTES** deverão firmar Termo de Encerramento dando quitação de todas as obrigações assumidas por força do presente **CONTRATO**.

#### 15. DA PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS - LGPD

---

15.1. A **CONTRATADA**, por este instrumento, está autorizada a realizar o tratamento dos Dados tão somente em consonância com o previsto neste **CONTRATO** seus respectivos anexos e a legislação aplicável, sendo vedado o acesso a dados pessoais adicionais ou qualquer atividade de tratamento não previstas na CLÁUSULA 16ª deste **CONTRATO** e respectivos anexos.

15.2. Após o término do **CONTRATO**, por qualquer motivo, a **CONTRATADA** irá retornar à **ABR TELECOM**, sem custos, todos os Dados que estejam sendo de alguma forma tratados por força do presente **CONTRATO**. Caso não seja possível o retorno dos Dados à **ABR TELECOM**, a **CONTRATADA** deverá realizar

o descarte de forma segura dos Dados em sua posse, às suas expensas, devendo certificar a **ABR TELECOM** do referido descarte, mediante declaração específica a respeito. As medidas previstas no presente item deverão ser definitivas e sem possibilidade de restauração dos Dados devolvidos ou descartados, salvo por obrigação legal ou regulatória.

15.3. A **CONTRATADA** manterá procedimentos de proteção contra destruição, perda ou alteração dos Dados que estejam sendo de alguma forma tratados por força do presente **CONTRATO**, de modo consistente com os procedimentos estabelecidos pela **ABR TELECOM**, de forma a manter procedimentos de proteção rigorosos, dentro do padrão mínimo praticado pelo mercado de telecomunicações e/ou exigido pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”). A **CONTRATADA** deverá ainda manter procedimentos adequados para detecção e resposta à incidentes de segurança, devendo notificar a **ABR TELECOM** imediatamente sobre quaisquer ocorrências relacionadas ao tratamento dos Dados.

15.4. As **PARTES** obrigam-se a observar toda a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.709/2018 e o Regulamento Geral Europeu sobre Proteção de Dados (*General Data Protection Regulation*), quando aplicável.

15.5. A **CONTRATADA** deverá comunicar imediatamente à **CONTRATANTE** caso ocorram quaisquer solicitações e/ou demandas de titulares de dados e/ou da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, bem como em caso de incidentes de segurança, sendo indispensável a colaboração entre as **PARTES**, mas vedada ao Operador quaisquer providências sem a autorização expressa do Controlador para o atendimento aos titulares dos dados, exceto quando se tratar de demanda judicial ou ação que implique em impacto coletivo. A **CONTRATADA** deverá ainda cumprir às obrigações estabelecidas nas legislações que se apliquem exclusivamente a ela, por meio de cumprimento do presente **CONTRATO**.

15.6. Sem prejuízo da obrigação de confidencialidade prevista no **CONTRATO**, as **PARTES** reconhecem e concordam que a **ABR TELECOM** realizará toda a gestão dos Dados, conforme autorizada pelo Controlador dos dados, para os propósitos de toda a legislação aplicável relacionada a proteção e privacidade de dados, e nada no **CONTRATO** irá restringir ou limitar de qualquer modo os direitos e obrigações da **ABR TELECOM**. As **PARTES** também reconhecem e concordam que a **CONTRATADA**, na qualidade de operadora, deverá observar as responsabilidades previstas em lei e no presente **CONTRATO** e se responsabilizará por qualquer forma de desvio de finalidade prevista ou qualquer ocorrência de acesso não autorizado e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito que der causa.

15.7. A **CONTRATADA** notificará imediatamente a **ABR TELECOM** em caso de ocorrência de um Incidente de Segurança, que incluem acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, bem como qualquer outro evento que resulte no tratamento ilegal ou abusivo que os Dados Pessoais possam estar envolvidos e/ou se qualquer comunicação a esse respeito for feita por uma autoridade reguladora ou outro órgão competente.

15.8. A notificação para a **ABR TELECOM** deverá conter, minimamente, considerando o tempo que a **PORTE** teve para apurar o ocorrido e conforme determinado pela LGPD: (i) descrição da natureza dos Dados Pessoais afetados; (ii) informações sobre os Titulares envolvidos; (iii) indicação das medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos Dados Pessoais; (iv) riscos relacionados ao incidente; (v) motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; e (vi) medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo, devendo ser observado ainda normativos da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), quando aplicável. Caso não seja possível fornecer todas as informações no momento da notificação, serão fornecidas informações complementares, em momento posterior.

15.9. No caso de uma notificação nos termos desta Cláusula, a **CONTRATADA** atuará em total cooperação e prestará assistência à **ABR TELECOM**, incluindo, mas não se limitando a: (i) adotar todas medidas necessárias para remediar qualquer incidente e minimizar possíveis efeitos negativos aos Titulares; (ii) prover à **ABR TELECOM** todas as informações necessárias à apuração do ocorrido no menor

prazo possível; (iii) quando aplicável, alinhar com a **ABR TELECOM** a estratégia de defesa, seu teor e redação, assim como qualquer comunicação com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, Titulares, terceiros e demais autoridades competentes.

15.10. Salvo na hipótese de prévia e expressa anuência da **ABR TELECOM**, é terminantemente vedada a subcontratação das atividades desempenhadas pela **CONTRATADA**, em especial, mas sem se limitar às atividades relacionadas à qualquer forma de tratamento de dados pessoais originadas de uma relação jurídica paralela celebrada entre **ABR TELECOM** e um terceiro.

15.11. Observada as condições acima, caso qualquer das subcontratadas da **CONTRATADA** envolva a transferência internacional de dados pessoais, a **CONTRATADA** deverá adotar cláusula específica para transferência internacional de dados, conforme modelo a ser fornecido pela **ABR TELECOM**, devendo ainda informar a **ABR TELECOM** sobre os dados sujeitos à transferência e o país para os quais são transferidos.

15.12. A **CONTRATADA** deverá assegurar que o eventual compartilhamento de dados pessoais, nos termos da cláusula 15.10, será executado apenas com terceiros/parceiros aptos a garantir a proteção dos referidos dados pessoais, respeitando a finalidade do presente instrumento.

15.13. Havendo a subcontratação conforme autorizado pela **ABR TELECOM** para a prestação do serviço, a **CONTRATADA** permanecerá responsável por todas as obrigações contidas no **CONTRATO**, incluindo, tomar as medidas cabíveis para garantir o cumprimento do **CONTRATO** pelo Subcontratado, aplicando a ele as mesmas obrigações e responsabilidades aqui dispostas.

15.14. A **CONTRATADA** é solidariamente responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais realizados pelo Subcontratado e /ou por quaisquer incidentes ocorridos no contexto do Tratamento, respondendo por eventuais danos causados por este à **CONTRATANTE**, aos Controladores, aos titulares e terceiros, desde que devidamente comprovado, devendo ser observado o disposto na cláusula 15.10.

15.15. A **CONTRATADA** obriga-se, perante a **ABR TELECOM** e seus respectivos sucessores e cessionários, a indenizar e reembolsar e a todo o tempo manter tais pessoas indenidas de, e contra todos e, quaisquer Perdas ou Demandas, incorridas ou sofridas, diretamente, por qualquer dessas pessoas em decorrência ou em razão de (inclusive na capacidade de sucessora ou corresponsável) qualquer violação às obrigações de privacidade e proteção de dados previstas neste **CONTRATO** e na legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.709/2018.

15.16. Para os fins do presente **CONTRATO**, considera-se uma “Perda” todas e quaisquer perdas, prejuízos, custos, passivos, obrigações, danos, e penalidades diretas, bem como todos os tributos, multas, gastos e despesas relacionados aos mesmos (incluindo honorários advocatícios razoáveis), custas e depósitos judiciais e quaisquer outros desembolsos e custos razoáveis com Demandas, acordos, julgamentos, juros e penalidades, e considera-se uma “Demanda” qualquer reivindicação, cobrança, reclamação e/ou demanda extrajudicial, bem como qualquer ação, litígio, investigação, inquérito, fiscalização, procedimento ou processo (seja judicial, arbitral ou administrativo) proposto ou instaurado por ou contra a **ABR TELECOM**.

15.17. Uma Perda será considerada como tendo sido incorrida ou sofrida pela **ABR TELECOM** quando (i) o ato ou fato gerador de tal Perda, ou a Demanda que der origem a tal Perda, tiver transitado em julgado (inclusive por meio de desistência da Demanda ou da celebração de qualquer acordo ou transação judicial ou extrajudicial que puser fim ao ato ou fato gerador de tal Perda ou à Demanda que der origem a tal Perda), ou (ii) qualquer rejeição de garantia ocorrer a qualquer tempo em qualquer Demanda.

15.18. As Perdas sofridas pela **ABR TELECOM** em decorrência de qualquer violação às obrigações de privacidade e proteção de dados da **CONTRATADA** serão indenizadas e reembolsadas pela **CONTRATADA** dentro de 30 (trinta) dias após a **ABR TELECOM** enviar notificação sobre uma Perda incorrida, nos termos desta cláusula.



## 16. DO TRATAMENTO DE DADOS

---

16.1. A **CONTRATADA**, subcontratada da **CONTRATANTE**, está autorizada na condição solidária de Operador dos dados a realizar o tratamento dos dados pessoais em nome do Controlador, em estrita conformidade com os princípios estabelecidos no Art. 6º da LGPD, com a cláusula 15ª deste **CONTRATO**: Da Proteção e Privacidade de Dados – LGPD e seus anexos.

16.2. A **CONTRATADA**, na condição de Operador tem a obrigação de promover a segurança dos dados, atendendo a todo o seu ciclo de vida, desde a coleta até o descarte, considerando os processos estabelecidos e acordados com o Controlador.

16.3. Os dados pessoais serão tratados conforme as orientações e bases legais definidas pelos Controladores, em observância aos requisitos e em cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018. A natureza dos dados pessoais tratados no sistema não se refere a dados pessoais sensíveis, não estando, portanto, sujeitas às condições específicas para o referido tratamento previstas na LGPD.

16.4. O tratamento dos dados objeto do presente **CONTRATO** deverá ocorrer pelo prazo estabelecido no **CONTRATO**, conforme estabelecido pelo Controlador.

16.5. Decorrido o prazo de tratamento dos dados pessoais ou na hipótese de verificação de que a finalidade foi alcançada ou de que os dados deixaram de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade específica almejada e determinada pelo Controlador, dar-se-á por encerrado do tratamento dos dados pessoais e os mesmos serão devolvidos ou descartados de forma segura e definitiva pelo Operador, nos termos da cláusula 15.2 desse **CONTRATO**, ressalvado o Art. 16 da LGPD.

16.6. Para os propósitos deste serviço, dentro dos princípios estabelecidos pela LGPD e demais legislações pertinentes, o Operador limita-se, exclusivamente, ao tratamento de dados pessoais fornecidos pelo Controlador, conforme descrito nos seguintes anexos: Anexo II: Documento de Requisitos Técnicos - Frente Tecnológica e Anexo III: Documento de Requisitos Técnicos - Frente operacional – RH.

16.7. O Operador declara que dispõe de mecanismos para atender às solicitações do controlador relacionadas ao Tratamento de Dados Pessoais e observa o disposto na Política de Privacidade e Proteção de Dados e Política de Segurança da Informação, ambos documentos da **ABR TELECOM** publicadas em seu website <https://www.abrtelecom.com.br/pagina/politicas>.

16.8. Os dados pessoais tratados pelo Operador deverão ser de acesso restrito, com estrutura da segurança de informação aplicada aos limites estabelecidos pelo serviço e para atendimento à finalidade determinada pelo serviço.

16.9. Havendo o tratamento de dados pessoais em nuvem, o Operador deverá contratar a modalidade privada, sendo recomendado que o ambiente/infraestrutura possua certificação relacionada a segurança e conformidade. A **ABR TELECOM** poderá a qualquer momento solicitar a comprovação das referidas certificações.

16.10. O Operador deverá, ainda, garantir que os dados pessoais tratados em nuvem, sejam armazenados preferencialmente em datacenters no Brasil e, caso não seja possível, em países cuja legislação respeitem, não conflitem ou sobreponham a legislação nacional, visando não colocar em risco a continuidade do negócio, devendo ser observada a cláusula 15.11.

16.11. Para fins das ações de proteção, privacidade e segurança da informação, o Operador deverá realizar o gerenciamento tecnológico do seu sistema para o Controlador, necessários para a identificação dos dados pessoais, meios e processos definidos pelo Controlador para o seu tratamento, sendo, estes, os requisitos para *Due Diligence*, Governança e Prevenção de Conflitos para a Gestão da privacidade e proteção dos dados.



## 17. DA CONDUTA ÉTICA

---

17.1. As **PARTES** declaram, para todos os fins, que cumprirão as suas respectivas obrigações, previstas no **CONTRATO**, de forma ética, profissional e diligente, observando o cumprimento de toda a legislação aplicável em âmbito nacional, incluindo, mas não se limitando o disposto na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

17.2. As **PARTES** são responsáveis por garantir a conformidade com tais leis por parte de seus empregados, prepostos, diretores, ou subcontratados, que estejam relacionados ao objeto do **CONTRATO**.

17.3. Para a execução do **CONTRATO**, nenhuma das **PARTES** poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios que constituam prática ilegal ou de corrupção.

17.4. O não cumprimento, devidamente comprovado, do disposto nessa Cláusula será considerado infração grave, desde que relacionado ao exercício do **CONTRATO**, e conferirá a **PARTES** ofendida o direito de, agindo de boa-fé, declarar rescindido de pleno direito, imediatamente, o **CONTRATO**, sem qualquer ônus de penalidade, sendo a **PARTES** infratora responsável pelos danos diretos comprovadamente causados.

17.5. As **PARTES**, por si e por seus administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome, se obrigam a conduzir suas práticas comerciais, durante a consecução do **CONTRATO** de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis.

17.6. As **PARTES** declaram que possuem políticas e códigos de ética arquivados em suas sedes e em todos os seus estabelecimentos, à disposição para consulta pública nos sítios de internet das **PARTES**.

## 18. DAS DECLARAÇÕES E GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO

---

18.1. As **PARTES** declaram neste ato que estão cientes, conhecem e entendem os termos das leis anticorrupção brasileiras, ou de quaisquer outras aplicáveis sobre o objeto do **CONTRATO**, em especial a Lei 12846/13 e o Foreign Corrupt Practices Act, - Act, 15 U.S.C. §§ 78dd-1 et seq. - ("FCPA") dos Estados Unidos da América do Norte ("Regras Anticorrupção"), comprometendo-se a absterem-se de qualquer atividade que constitua uma violação das disposições destas Regras Anticorrupção.

18.2. Na execução do **CONTRATO**, nenhuma das **PARTES**, nem qualquer de seus diretores, empregados, agentes ou sócios agindo em seu nome, devem dar, oferecer, pagar, prometer pagar, ou autorizar o pagamento de, direta ou indiretamente, qualquer dinheiro ou qualquer coisa de valor a qualquer autoridade governamental, consultores, representantes, parceiros, ou quaisquer terceiros, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente ou do governo, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios para, qualquer pessoa, e que violem as Regras Anticorrupção ("Pagamento Proibido"). Um pagamento Proibido não abrange pagamento de despesas razoáveis e de boa-fé, tais como, exemplificativamente, despesas de viagem e hospedagem, que estão diretamente relacionados com a promoção, a explicação, demonstração ou de produtos ou serviços, ou de execução de um **CONTRATO** com um governo ou suas agências, desde que o pagamento seja permitido pela legislação aplicável e/ou normativos e procedimentos do governo e/ou agência relacionados à execução do contrato.

18.3. Para os fins da presente Cláusula, as **PARTES** declaram neste ato que:

18.3.1. Não violam ou violarão as Regras Anticorrupção;

18.3.2. Já têm implementado ou se obrigam a implementar durante a vigência do **CONTRATO** um programa de conformidade com objetivo de prevenir, identificar e mitigar violações das Regras

Anticorrupção e dos requisitos estabelecidos nesta Cláusula, à disposição para consulta pública nos sítios de internet das **PARTES**.

18.3.3. Têm ciência que qualquer atividade que viole as Regras Anticorrupção é proibida e que conhece as consequências possíveis de tal violação.

## **19. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

---

19.1. A abstenção do exercício, por qualquer das **PARTES**, de direito ou faculdade que lhe assista por força do presente **CONTRATO**, ou a eventual tolerância em relação a inadimplementos da outra **PARTE**, não terá efeitos nem mesmo será interpretada como uma renúncia, novação ou perdão.

19.2. Nenhuma das **PARTES** poderá ceder ou transferir a terceiros o presente **CONTRATO** ou qualquer crédito (nem efetuar desconto, cessão ou endosso de título de crédito) decorrente do mesmo, sem o prévio consentimento, por escrito, da outra **PARTE**.

19.3. Este **CONTRATO** estabelece obrigações de parte a parte nos limites especificados nas disposições contidas neste instrumento. Nenhum outro dever ou direito das **PARTES** será, portanto, assumido como necessário ou existente, além daqueles especificamente aqui estabelecidos.

19.4. Todas as notificações ou comunicações de qualquer espécie a serem dirigidas por qualquer das Partes a outra Parte com relação ao presente **CONTRATO** serão elaboradas por escrito e (i) transmitidas via e-mail, desde que com confirmação escrita de recebimento pelo destinatário; (ii) enviadas através de Cartório de Títulos e Documentos; ou (iii) entregues pessoalmente, com confirmação escrita de recebimento pelo destinatário, nos seguintes endereços:

19.4.1. Se para a **CONTRATANTE**:

**ABR Telecom**

A/C: Gerência de Operações

SAI/SO Área 6580 – Guará, Torre: 2, Salas: 202, 203 e 204, Edifício Parkshopping Corporate

Brasília – DF

CEP: 70.390-025

E-mail: [operacoes@abrtelecom.com.br](mailto:operacoes@abrtelecom.com.br)

Tel.: (61) 2105-0606

19.4.2. Se para a **CONTRATADA**:

**AME**

A/C Diretoria de Operações

Rua Serra de Botucatu, nº 1.197

São Paulo – SP

CEP: 03317-001

E-mail: [icom@ame-sp.org.br](mailto:icom@ame-sp.org.br)

Tel.: (11)2360-8933

19.5. Este **CONTRATO** consiste no pleno e completo entendimento entre as **PARTES** com relação às matérias aqui contidas, substituindo todas as discussões e documentos anteriores relativamente às mesmas matérias.

19.6. Este **CONTRATO** somente poderá ser alterado por meio de aditivos contratuais escritos e assinados pelas **PARTES**.

19.7. As **PARTES** declaram e garantem mutuamente, na data de assinatura deste instrumento e durante o seu período de vigência, o que segue:

19.7.1. Cada uma delas está devidamente constituída, é validamente existente e encontra-se em situação regular conforme as leis do Brasil. Cada uma delas possui pleno poder e autoridade para possuir, locar ou, de qualquer outra forma, deter seus bens e ativos, assim como conduzir e desenvolver seus negócios, inclusive no que se refere aos respectivos órgãos reguladores.

19.7.2. Cada uma delas exerce suas atividades em conformidade com a legislação vigente, possui plena capacidade, poder e autoridade (inclusive, sem limitações, todas e quaisquer aprovações e autorizações regulatórias) para celebrar e cumprir todas as obrigações previstas neste instrumento e para consumir as transações aqui contempladas. Este **CONTRATO** foi devidamente celebrado pelas **PARTES** e constitui um acordo válido e obrigatório, exequível contra tal **PARTE** de acordo com seus termos.

19.7.3. Nem a celebração ou o cumprimento deste instrumento pelas **PARTES**, tampouco a consumação por elas das transações aqui contempladas resultará na violação de qualquer direito de terceiros, lei ou regulamento aplicável ou, ainda, violação, descumprimento ou inadimplemento de qualquer contrato, instrumento ou documento do qual seja parte ou pelo qual tenha qualquer ou quaisquer de suas propriedades vinculadas e/ou afetadas.

19.7.4. Não utilizam práticas de discriminação negativa, e limitativas ao acesso na relação de emprego ou a sua manutenção, tais como, mas não se limitando a, motivos de: sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico.

19.7.5. Não utilizam de trabalho ilegal, e comprometem-se a não utilizar práticas de trabalho análogo ao escravo, ou de mão de obra infantil, salvo este último na condição de aprendiz, observadas às disposições da Consolidação das Leis do Trabalho, seja direta ou indiretamente, por meio de seus respectivos fornecedores de produtos e de serviços.

19.7.6. Não empregam menor até 18 anos, inclusive menor aprendiz, em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência à escola e, ainda, em horário noturno, considerando este o período compreendido entre as 22h e 5h.

19.7.7. Comprometem-se a proteger e preservar o meio ambiente, bem como a prevenir e erradicar práticas danosas ao meio ambiente, executando seus serviços em observância à legislação vigente no que tange à Política Nacional do Meio Ambiente e dos Crimes Ambientais, bem como dos atos legais, normativos e administrativos relativos à área ambiental e correlatas, emanados das esferas Federal, Estaduais e Municipais.

19.8. As **PARTES** acordam que o presente instrumento será firmado por seus respectivos representantes legais por meio eletrônico, utilizando assinatura eletrônica através da plataforma disponibilizada pela ABR Telecom, produzindo os mesmos efeitos legais da via física original, nos termos da Lei nº 13.874/2019 e do Decreto nº 10.278/2020, e acordam não contestar a sua validade, conteúdo e integridade. As **PARTES** convencionam ainda que este instrumento poderá ser assinado, inclusive pelas testemunhas, de forma manuscrita ou por meio eletrônico, ainda que não seja por certificado emitido pela ICP-Brasil, nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

---

## 20. DO FORO

20.1. As **PARTES** se obrigam por si e seus sucessores ao integral cumprimento deste **CONTRATO**, ficando eleito o foro da Comarca de Brasília-DF, para dirimir quaisquer questões fundadas neste instrumento, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, assim, por estarem justas e contratadas, as **PARTES** assinam o presente instrumento na presença das testemunhas.

**ABR Telecom:**

---

**ASSOCIAÇÃO AMIGOS METROVIÁRIOS DOS EXCEPCIONAIS – AME:**

---

**TESTEMUNHAS:**

---

Nome:

CPF:

Nome:

CPF:



# Anexo I - SLAs e Penalidades

CIC – CENTRAL DE INTERMEDIÇÃO DE COMUNICAÇÃO

**Brasília, 24 de fevereiro de 2022**





## Sumário

---

CAPÍTULO 1: PENALIDADES CONTRATUAIS .....	4
1. Introdução.....	4
2. Penalidades de atendimento aos prazos do projeto de implantação das novas funcionalidades .....	4
3. Penalidades de atendimento aos cronogramas.....	4
4. Penalidades pelo não cumprimento de processos acordados .....	5
5. Penalidades de SLAs de Produção .....	5
CAPÍTULO 2: SLAS CONTRATUAIS .....	7
1. Introdução.....	7
2. Requisitos de Desempenho .....	9
2.1 Disponibilidade.....	9
2.2 Tempo de Resposta.....	10
2.3 Gerência de Incidentes .....	11
2.4 Gerência de Mudanças .....	13
2.5 Gerência de Problemas .....	14
2.6 Produção .....	15
3. Franquias Aplicáveis.....	15

## CAPÍTULO 1: PENALIDADES CONTRATUAIS

---

### 1. Introdução

---

**1.1** As penalidades previstas no âmbito do contrato entre a **ABR Telecom** e a **CONTRATADA** denominado - **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO – CENTRAL DE INTERMEDIÇÃO DE COMUNICAÇÃO – CIC COMPARTILHADA COM GESTÃO CENTRALIZADA**, comporta o seguinte cenário de cálculo de penalidades:

- a) Penalidades de atendimento aos prazos do projeto de implantação;
- b) Penalidades de atendimento aos cronogramas;
- c) Penalidades pelo não cumprimento de processos acordados;
- d) Penalidades de SLAs de Produção.

### 2. Penalidades de atendimento aos prazos do projeto de implantação das novas funcionalidades

---

**2.1** O cronograma de projeto acordado entre as **PARTES** deverá detalhar as etapas necessárias ao cumprimento das entregas das atividades.

**2.2** O descumprimento de qualquer etapa ou prazo previsto no cronograma de projeto, causado exclusivamente pela **CONTRATADA**, incorrerá em multa diária de 1,5% (um e meio por cento), até o limite de 10% (dez por cento) do valor total do contrato.

### 3. Penalidades de atendimento aos cronogramas

---

**3.1.** Em caso de atraso no atendimento dos cronogramas de implementação, será aplicada multa por atraso no cumprimento dos eventos de cronogramas de implantação relacionados à Prestação de Serviços de 0,3% (zero vírgula três por cento) para cada dia de atraso, calculado sobre o valor do faturamento do mês corrente ou de 1% (um por cento) do valor formal da Requisição de Mudança (RDM). O critério de aplicação será o menos oneroso para a **CONTRATADA**.

## 4. Penalidades pelo não cumprimento de processos acordados

**4.1.** Será aplicada penalidade de 0,3% (zero vírgula três por cento) a incidir sobre o valor do faturamento mensal, conforme estabelecido no presente Contrato e seus aditivos a cada evento de descumprimento de processos diversos, formalmente estabelecidos entre as partes.

## 5. Penalidades de SLAs de Produção

**5.1** Referem-se ao descumprimento das metas de SLAs tal como definidas no Capítulo de SLAs Contratuais (*Service Level Agreements*).

**5.2** As multas têm como base de cálculo o faturamento mensal do mês de referência para o SLA não atendido e são classificadas segundo sua criticidade:

Nível de Criticidade	% Penalidade sobre Faturamento Mensal
1	2 %
2	1 %
3	0,75%
4	0,5%
5	0,3%
6	0,15%

**5.3** Cada indicador definido no Capítulo de SLAs Contratuais (*Service Level Agreements*) contém a indicação do percentual (%) da penalidade a ele associada.

**5.4** O conjunto da aplicação de todas as penalidades presentes neste ANEXO, está limitado ao valor máximo de 10% (dez por cento) do faturamento mensal, salvo a ocorrência do disposto no item 5.6.

**5.5** Para eventos de indisponibilidade de serviço, classificados como criticidade 1, será aplicado aumento de 5% (cinco por cento) sobre o valor da penalidade, cumulativamente, a cada novo evento de descumprimento do SLA, no mês de avaliação. No caso de ocorrência de 04 (quatro) ou mais penalidades de criticidade 1 ou o descumprimento ocorrer de forma contínua, com um único evento de quebra contendo sucessivos períodos de descumprimento, passará a ser aplicado, da mesma forma, aumento de 10% (dez por cento) sobre o valor da penalidade. No caso de ocorrência de 08 (oito) ou mais penalidades de criticidade 1 ou o descumprimento da meta de um indicador ocorrer de forma contínua, passará a ser aplicado aumento

de 20% (vinte por cento) sobre o valor da penalidade, sem ultrapassar o limite de penalidade definido no item 5.4.

**5.6** Caso um determinado indicador não atenda ao SLA prescrito por 03 (três) meses sucessivos e consecutivos, o valor da multa será dobrado podendo, então, ser ultrapassado o limite máximo de 10% (dez por cento) definido no item 5.4.

## CAPÍTULO 2: SLAS CONTRATUAIS

---

### 1. Introdução

---

**1.1** Os SLAs (*Service Level Agreements*) documentam um conjunto de parâmetros que serão utilizados pela **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** para monitorar a qualidade dos serviços prestados, bem como a severidade das ocorrências aos diferentes níveis: (a) projeto de implantação, (b) produção e (c) suporte e manutenção. Devem ser utilizados pela **CONTRATADA** para alimentar métricas requeridas pelos dois *frameworks* de Governança de TI propostos, o COBIT *Framework* e o ITIL *Framework*.

**1.2** Os SLAs propostos estão agrupados em 06 (seis) grupos correlatos:

- SLAs de Disponibilidade;
- SLAs de Tempo de Resposta;
- SLAs de Gerência de Incidentes;
- SLAs de Gerência de Mudanças;
- SLAs de Gerência de Problemas;
- SLAs de Produção.

**1.3** Durante um período definido de estabilização de alguma aplicação de mudança ou nova implantação sob escopo do serviço contratado, a critério da **CONTRATANTE**, poderá ser utilizado o conceito de SLO (*Service Level Objective*), admitindo um desvio de 10 % (dez por cento) em relação aos valores definidos para os SLAs, mantendo-se todas as penalidades cabíveis.

**1.4** Cobertura - considera-se para atendimento dos SLAs contratados a cobertura dos serviços prestados no regime 24x7.

**1.5** Atendimento de severidades - refere-se ao tempo médio em que a ordem de serviço aberta pela **CONTRATANTE** (ou seus clientes) deve ser atendida. A **CONTRATADA** deverá descrever a Metodologia de Gestão de Severidades que se propõe implantar, na qual se inclui a árvore de assuntos e enviar para validação e aprovação da **CONTRATANTE**. Estes chamados podem ser categorizados de acordo com a severidade e urgência. Severidade refere-se ao nível de impacto e gravidade gerado por algum evento dentro do serviço:

Severidade	Tempo de solução	Aplicação
Severidade 1	4 h (24x7)	Uma situação crítica com alto nível de impacto, que torne indisponível a solução, e sua abrangência afeta a entre 50,01% e 100% dos usuários.
Severidade 2	8h (24 x 7)	Uma situação crítica com alto nível de impacto, que torne indisponível a solução, e sua abrangência afeta menos que 50% dos usuários.
Severidade 3	Até 12 h (24x7)	Uma situação crítica com médio nível de impacto no negócio, que torne o serviço parcialmente disponível, e sua abrangência afeta entre 50,01% e 100% dos usuários.
Severidade 4	24 horas (24x7)	Um evento com médio nível de impacto no negócio, que torne o serviço parcialmente disponível, e sua abrangência afeta até 50% dos usuários.
Severidade 5	48 horas (12x5)	Solicitações de baixa complexidade contemplando execuções de relatórios já existentes, solicitações de verificação de status, entre outras.
Severidade 6	72 horas (12x5)	Solicitações de baixa complexidade cuja execução do serviço dependa exclusivamente de fornecedores externos.
Dúvidas	96 horas (12x5)	Solicitações de alta complexidade, como emissão de novos relatórios de média complexidade e dúvidas sobre o serviço.

**1.6** A **CONTRATADA** se compromete a implantar dois *frameworks* de Governança de TI (COBIT e ITIL *Frameworks*), englobando a elaboração, aprovação junto ao **CONTRATANTE** e implantação dos processos de gestão aplicáveis à solução. A **CONTRATADA** estará disponível para a realização de auditorias anuais de avaliação de *compliance* a qualquer tempo pela **CONTRATANTE**.

**1.7** O detalhamento técnico contendo as regras de medição dos indicadores operacionais será objeto de documento técnico estabelecido entre as **PARTES**. A **CONTRATADA** é responsável pela elaboração do documento. Em caso de eventual dissenso na definição da fórmula de cálculo dos indicadores, caberá a **CONTRATANTE** a definição da fórmula que vigorará.

## 2. Requisitos de Desempenho

### 2.1 Disponibilidade

Indicador	Meta	Unidade	Penalidade	Descrição	Fórmula
Disponibilidade de Telefonia (Saída de Chamadas)	99%	Minutos	2%	Percentual de tempo em que a Plataforma esteve disponível em relação ao tempo total previsto no mês em referência.	D1
Disponibilidade URA 142	99%	Minutos	2%	Percentual de tempo em que a Plataforma esteve disponível em relação ao tempo total previsto no mês em referência.	D1
Disponibilidade Plataforma de SAC URA Libras	95%	Minutos	0,3%	Percentual de tempo em que a Plataforma esteve disponível em relação ao tempo total previsto no mês em referência.	D1
Disponibilidade Plataforma de Agendamento e Call-back	95%	Minutos	0,3%	Percentual de tempo em que a Plataforma esteve disponível em relação ao tempo total previsto no mês em referência.	D1
Disponibilidade Plataforma de Priorização de Números de Destino	95%	Minutos	0,3%	Percentual de tempo em que a Plataforma esteve disponível em relação ao tempo total previsto no mês em referência.	D1
Disponibilidade Plataforma de Validação do Número de Destino	95%	Minutos	0,3%	Percentual de tempo em que a Plataforma esteve disponível em relação ao tempo total previsto no mês em referência.	D1
Disponibilidade dos Links de Acesso – Prestadoras (Website e Aplicativo)	99%	Minutos	2%	Percentual de tempo em que a Plataforma esteve disponível em relação ao tempo total previsto no mês em referência.	D1
Disponibilidade do Serviço e banco de dados	99%	Minutos	2%	Percentual de tempo em que a Plataforma esteve disponível em relação ao tempo total previsto no mês em referência.	D1
Disponibilidade do Portal de Gestão relatórios e indicadores	95%	Minutos	0,3%	Percentual de tempo em que o Portal de Gestão dedicado à gestão do Serviço pela <b>ABR Telecom</b> esteve disponível em relação ao tempo total previsto no mês em referência.	D1
Disponibilidade do Service Desk	95%	Minutos	0,3%	Percentual de tempo em que o Service Desk esteve disponível em relação ao tempo total previsto no mês em referência.	D1
Disponibilidade das PAs	99%	Minutos	2%	Percentual de tempo em que o as PAs estiveram disponíveis em relação ao tempo total previsto no mês em referência.	D1

#### 2.1.1 Fórmulas da classe “Disponibilidade”



Fórmula	Descrição	Observações
D1	(Total de tempo de disponibilidade monitorado no mês / total de tempo previsto de disponibilidade no mês em referência) x 100	A indisponibilidade de serviço será aferida a partir do registro de incidente por quaisquer dos participantes do serviço, desde que confirmada via monitoramento ou investigação técnica.  Exceção: quando ocorrer manutenção no ambiente, desde que acordado previamente com a ABR Telecom.

## 2.2 Tempo de Resposta

Indicador	SLA Objetivo	Unidade	Penalidade (% valor mensal)	Descrição	Fórmula
Tempo de resposta das aplicações web (Plataforma ICOM, Portal de Gestão Centralizada, Portal de Administração, Service Desk)	95%	Minutos	2%	Percentual de respostas realizadas, após o recebimento das requisições da aplicação web, conforme regra e tempos expostos da tabela 2.2.2, em relação ao total de solicitações realizadas no mês em referência.	TR1

### 2.2.1 Fórmula da classe “Tempo de Resposta”

Fórmula	Descrição	Observações
TR1	(Total de solicitações dentro do tempo de resposta, conforme descrição na tabela 2.2.2 / total de solicitações realizadas no mês em referência) x 100	Tempo de resposta das aplicações web (Plataforma ICOM, Portal de Gestão Centralizada, Portal de Administração, Service Desk) engloba os tempos de resposta (TR) de todas as telas de consultas e relatórios do sistema, sendo que cada tela possui uma regra específica de TR.

### 2.2.2 Tabela de Tempo de Resposta

Tipo	Relatório/Consulta	Regra	Tempo
Relatório	Acompanhamento de incidentes	N/A	10 segundos
Relatório	Acompanhamento de mudanças	N/A	10 segundos
Relatório	Acompanhamento de problemas	N/A	10 segundos
Relatório	Cálculo automático indicadores de SLA	N/A	10 segundos
Consulta	Listar conteúdos legais	N/A	10 segundos
Consulta	Listar guia de estilos	N/A	10 segundos
Consulta	Listar log e ações	N/A	10 segundos
Consulta	Listar log de eventos	N/A	10 segundos
Consulta	Listar novidades	N/A	10 segundos

Consulta	Listar prestadoras	N/A	10 segundos
Consulta	Listar serviços	N/A	10 segundos
Consulta	Listar usuários	N/A	10 segundos
Consulta	Log de chamadas	N/A	10 segundos
Relatório	Log de chamadas	Período de consulta menor ou igual a um ano.	10 segundos
Relatório	Relatórios de disponibilidade	N/A	10 segundos
Relatório	Mapa de atendimento / PAs	N/A	10 segundos
Relatório	Painel de Gestão	Período de consulta menor ou igual a um mês.	10 segundos
Relatório	Painel de Gestão	Período de consulta entre um mês a seis meses.	15 segundos

## 2.3 Gerência de Incidentes

Indicador	SLA Objetivo	Unidade	Penalidade (% valor mensal)	Descrição	Fórmula
Resolução de incidentes (severidade 1)	95%	Quantidade	2 %	Percentual de ocorrências classificadas como severidade 1 solucionadas em até 4 horas em relação ao número total de ocorrências classificadas como severidade 1 solucionadas no mês em referência.	I1
Resolução de incidentes (severidade 2)	95%	Quantidade	1 %	Percentual de ocorrências classificadas como severidade 2 solucionadas entre 4 e 8 horas em relação ao número total de ocorrências classificadas como severidade 2 solucionadas no mês em referência.	I2
Resolução de incidentes (severidade 3)	95%	Quantidade	0,75%	Percentual de ocorrências classificadas como severidade 3 solucionadas entre 8h1min e 12 horas em relação ao número total de ocorrências classificadas como severidade 3 solucionadas no mês em referência.	I3
Resolução de incidentes (severidade 4)	95%	Quantidade	0,5 %	Percentual de ocorrências classificadas como severidade 4 solucionadas entre 12h1min e 24 horas em relação ao número total de ocorrências classificadas como severidade 4 solucionadas no mês em referência.	I4
Resolução de incidentes (severidade 5)	95%	Quantidade	0,3%	Percentual de ocorrências classificadas como severidade 5 solucionadas entre 24h1min e 48 horas em relação ao	I5

				número total de ocorrências classificadas como severidade 5 solucionadas no mês em referência.	
Resolução de incidentes (severidade 6)	95%	Quantidade	0,15%	Percentual de ocorrências classificadas como severidade 6 solucionadas entre 48h1min e 72 horas em relação ao número total de ocorrências classificadas como severidade 6 solucionadas no mês em referência.	16
Dúvidas	95%	Quantidade	1%	Percentual de ocorrências classificadas como dúvidas solucionadas em até 96 horas em relação ao número total de ocorrências classificadas como dúvidas solucionadas no mês em referência.	17

### 2.3.1 Fórmulas da classe “Gerência de Incidentes”

Fórmula	Descrição	Observações
I1	(Total de ocorrências classificadas como severidade 1 solucionadas em até 4 horas / total de ocorrências classificadas como severidade 1 solucionadas no mês em referência) x 100	N/A
I2	(Total de ocorrências classificadas como severidade 2 solucionadas entre 4h1min e 8 horas / total de ocorrências classificadas como severidade 2 solucionadas no mês em referência) x 100	N/A
I3	(Total de ocorrências classificadas como severidade 3 solucionadas entre 8h1min e 12 horas / total de ocorrências classificadas como severidade 3 solucionadas no mês em referência) x 100	N/A
I4	(Total de ocorrências classificadas como severidade 4 solucionadas entre 12h1min e 24 horas / total de ocorrências classificadas como severidade 4 solucionadas no mês em referência) x 100	N/A
I5	(Total de ocorrências classificadas como severidade 5 solucionadas entre 24h1min e 48 horas / total de ocorrências classificadas como severidade 5 solucionadas no mês em referência) x 100	N/A
I6	(Total de ocorrências classificadas como severidade 6 solucionadas entre 48h1min e 72 horas / total de ocorrências classificadas como severidade 6 solucionadas no mês em referência) x 100	N/A
I7	(Total de ocorrências classificadas como dúvidas solucionadas em até 96 horas / total de ocorrências classificadas como dúvidas solucionadas no mês em referência) x 100	N/A

## 2.4 Gerência de Mudanças

Indicador	Meta	Unidade	Penalidade	Descrição	Fórmula
Mudanças programadas	95%	quantidade	1%	Percentual de mudanças programadas priorizadas como programadas, normal e muito alta implantadas com sucesso conforme planejamento, que atingiram todos os requisitos e objetivos esperados em relação ao número total de mudanças programadas priorizadas como programadas, normal e muito alta implantadas no mês em referência.	M1
Mudanças emergenciais	95%	quantidade	1%	Percentual de mudanças emergenciais implantadas com sucesso conforme planejamento, que atingiram todos os requisitos e objetivos esperados em relação ao número total de mudanças emergenciais implantadas no mês em referência.	M2
Retorno sobre demandas e mudanças programadas	95%	quantidade	1%	Percentual de demandas e mudanças programadas priorizadas como programadas, normal e muito alta com a proposta de solução retornada em até 05 dias corridos em relação ao número total de demandas e mudanças programadas priorizadas como programadas, normal e muito alta com retorno previsto no mês em referência.	M3

## 2.4.1 Fórmulas da classe “Gerência de Mudanças”

Fórmula	Descrição	Observações
M1	(Total de mudanças programadas priorizadas como programadas, normal e muito alta implantadas com sucesso conforme planejamento, que atingiram todos os requisitos e objetivos esperados / total de mudanças programadas priorizadas como programadas, normal e muito alta implantadas no mês em referência) x 100	Exceção: quando houver necessidade de alteração da data de planejamento, desde que acordada antecipadamente entre as partes.
M2	(Total de mudanças emergenciais implantadas com sucesso conforme planejamento, que atingiram todos os requisitos e objetivos esperados / total de mudanças emergenciais priorizadas como emergencial implantadas no mês em referência) x 100	Exceção: quando houver necessidade de alteração da data de planejamento, desde que acordada antecipadamente entre as partes.
M3	(Total de demandas e mudanças programadas priorizadas como programadas, normal e muito alta com a proposta de solução retornada em até 05 dias corridos / total de demandas e mudanças programadas priorizadas como programadas, normal e muito alta com retorno previsto no mês em referência) x 100	N/A

## 2.5 Gerência de Problemas

Indicador	Meta	Unidade	Penalidade	Descrição	Fórmula
Abertura de problemas	95%	quantidade	1%	Percentual de problemas abertos vinculados a uma ocorrência classificada como severidade 1 em relação ao número total de ocorrências classificadas como severidade 1 registradas no mês em referência.	PRB1
Determinação de causa-raiz	95%	quantidade	1%	Percentual de problemas com determinação de causa-raiz em até 30 dias corridos em relação ao número total de problemas com determinação de causa-raiz previstos para o mês em referência.	PRB2
Definição do plano de ação	95%	quantidade	1%	Percentual de problemas com definição do plano de ação em até 08 dias corridos após a determinação de causa-raiz em relação ao total de definições de planos de ação previstos para o mês em referência.	PRB3
Execução do plano de ação	95%	quantidade	1%	Percentual de problemas com plano de ação executado conforme cronograma em relação ao número total de problemas com plano de ação planejado para o mês em referência.	PRB4

### 2.5.1 Fórmulas da classe “Gerência de Problemas”

Fórmula	Descrição	Observações
PRB1	(Total de problemas abertos vinculados a uma ocorrência classificada como severidade 1 / total de ocorrências classificadas como severidade 1 registradas no mês em referência) x 100	O prazo para registro do problema é de 02 dias úteis após a abertura da ocorrência.
PRB2	(Total de problemas com determinação de causa-raiz em até 30 dias corridos / total de problemas com determinação de causa-raiz previstos para o mês em referência) x 100	N/A
PRB3	(Total de problemas com definição de plano de ação em até 08 dias corridos após a determinação de causa-raiz / total de definições de planos de ação previstos para o mês em referência) x 100	N/A
PRB4	(Total de problemas com plano de ação executado conforme cronograma / total de problemas com plano de ação planejado para o mês em referência) x 100	Para cada problema registrado, o cronograma de execução do plano de ação deverá ser aprovado antecipadamente entre as partes.

**2.5.2 Todos os incidentes de severidade 1 devem ser associados ou relacionados a um problema. A CONTRATANTE também poderá solicitar abertura problema sob demanda, dependendo da criticidade do incidente.**

### 2.6 Produção

Indicador	Meta	Unidade	Penalidade	Descrição	Fórmula
Notificação de Interrupção não Prevista nas Plataformas de sustentação do Serviço	95%	quantidade	1%	Percentual de notificações ocorridas em até 10 minutos após o registro da ocorrência em relação ao total de notificações exigidas no mês em referência.	P1

#### 2.6.1 Fórmulas da classe “Produção”

Fórmula	Descrição	Observações
P1	(Total de notificações ocorridas em até 10 minutos após o registro da ocorrência / total de notificações exigidas no mês em referência) x 100	N/A

## 3. Franquias Aplicáveis

**3.1.** Para o cálculo dos indicadores, será estabelecido uma franquia para a realização do cálculo no caso de 01 (um) único evento perder o SLA, não implicando na perda do indicador. Dessa forma, quando a



quantidade de eventos for inferior ao número registrado na tabela de franquias, o total de eventos para o cálculo do indicador será o informado na tabela do item 3.2.

### 3.2. Tabela de Franquias:

Classe	Indicador	Franquia
Gerência de Incidentes	Resolução de incidentes (severidade 1)	20
Gerência de Incidentes	Resolução de incidentes (severidade 2)	20
Gerência de Incidentes	Resolução de incidentes (severidade 3)	20
Gerência de Incidentes	Resolução de incidentes (severidade 4)	20
Gerência de Incidentes	Resolução de incidentes (severidade 5)	20
Gerência de Incidentes	Resolução de incidentes (severidade 6)	20
Gerência de Incidentes	Dúvidas	20
Gerência de Mudanças	Mudanças programadas	20
Gerência de Mudanças	Mudanças emergenciais	20
Gerência de Problemas	Abertura de problemas	20
Gerência de Problemas	Determinação de causa-raiz	20
Gerência de Problemas	Definição do plano de ação	20
Gerência de Problemas	Execução do plano de ação	20
Produção	Notificação de interrupção não prevista do serviço	20



## ***Anexo II - Documento de Requisitos Frente Tecnológica***

**SOLUÇÃO DE CIC LIBRAS COMPARTILHADA COM GESTÃO CENTRALIZADA**

**Brasília, 3 de março de 2022**

## Glossário

---

- **Proponente** - pessoa jurídica, potencialmente apto a participar do processo de seleção para fornecer a Solução;
- **UDA** - Usuário com Deficiência Auditiva: é aquele que tem impedimento de longo prazo de natureza sensorial auditiva, podendo obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas;
- ;
- **PAP** – Ponto de Atendimento Presencial – (Lojas, Revendas e *Dealers*) das prestadoras;
- **CIC LIBRAS**– Central de Intermediação de Comunicação – central responsável pela intermediação de comunicação entre usuários com deficiência auditiva e entre estas e demais usuários do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, e do Serviço Móvel Pessoal -, através de videochamadas, áudio e/webchat, por meio de intérpretes habilitados na tradução de LIBRAS-Português;
- **Videochamadas** – aplicações de conversação em tempo real, por meio de áudio e vídeo, utilizadas na internet;
- **Webchat** - aplicações de conversação em tempo real, por meio de texto, utilizadas na internet;
- **LIBRAS** – Linguagem Brasileira de Sinais - Língua de natureza visual-espacial, com estrutura gramatical própria, que constitui o sistema linguístico de comunidades surdas do Brasil;
- **TTS** - Terminal Telefônico para Surdos – Terminal adaptado para pessoas com deficiência auditiva, que possibilita a comunicação entre estas e as demais usuárias dos serviços de telecomunicações;
- **CAPNE** - Centro de Atendimento a Portadores de Necessidades Especiais.

## 1. Da Necessidade

---

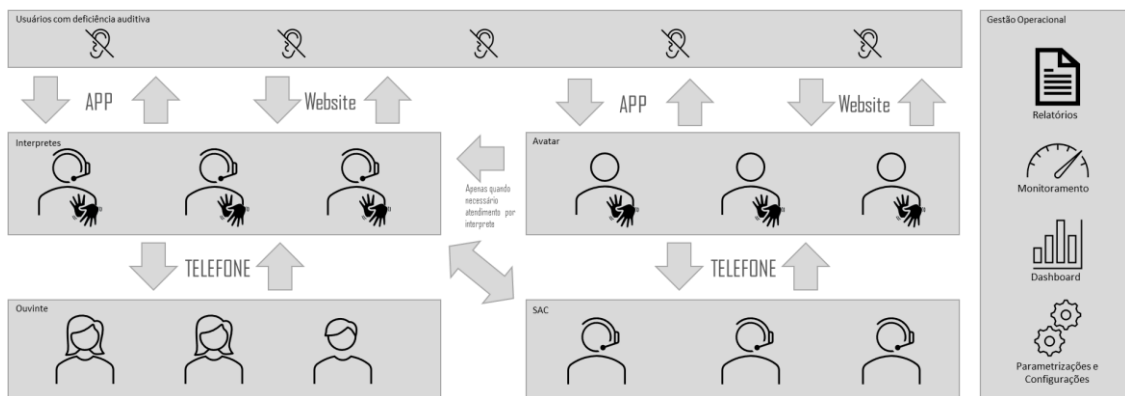
- 1.1** A ANATEL, por meio da Resolução 667 de 30 de maio de 2016, aprovou o Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de Interesse Coletivo (RGA), trazendo várias obrigações às operadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, Serviço Móvel Pessoal – SMP e Serviço de Acesso Condicionado - SeAC, no que tange a implementação de adequações que propiciem às pessoas com deficiência a fruição de serviços de telecomunicações em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, por meio da supressão das barreiras à comunicação e à informação.
- 1.2** Dentre as principais implementações/adequações, existe a Central de Intermediação de Comunicação (CIC LIBRAS), destinada a intermediar a comunicação telefônica entre Usuários com Deficiência Auditiva (UDA) e qualquer usuário destino, inclusive com o SAC da operadora, por meio de videochamada onde um atendente/intérprete em LIBRAS-Português faz a tradução da comunicação ao usuário destino e vice-versa.

1.2.1 Abaixo é apresentada a arquitetura do funcionamento básico da solução.



1.2.2 Adicionalmente é apresentado a complementação da arquitetura macro da solução.

// ARQUITETURA //



## 2. Requisitos

**2.1** Os requisitos que serão descritos a seguir deverão ser considerados como uma visão da ABR Telecom sob as funcionalidades que deverão estar presentes. A proponente poderá apresentar ferramentas que já façam uso que atendam exatamente as funções descritas nesse documento, que tenham funções equivalentes ou que possam ser adaptadas.

**2.2** As proponentes poderão também optar por atender aos requisitos ou parte deles por meio de desenvolvimento próprio. Nestes casos, deverão indicar em sua resposta os prazos necessários e ferramentas que serão utilizadas para implantação.

### 2.3 Módulo Operacional

**2.3.1** Nesse módulo será possível gerenciar os usuários, os perfis de acesso, posições de atendimento, Lista de controle de usuário (UDA), gerir operadora, bem como proceder com as configurações da plataforma de videochamada.

## **2.3.2 Gestão de Usuários**

2.3.2.1 Nessa seção, desde que o usuário possua perfil para acessá-lo, será possível incluir, excluir e alterar os seguintes tipos de usuários:

- i. UDA (cadastrar, alterar e excluir);
- ii. Operador (cadastrar, alterar, excluir, atribuir perfil)
- iii. Intérprete (Cadastrar, alterar, excluir, atribuir em posição atendimento)

### **2.3.2.2 Perfil Acesso (cadastrar, alterar e excluir)**

2.3.2.2.1 Deverá existir uma funcionalidade para criação de perfis para atribuir aos usuários (operador e/ou Intérprete), para cada uma das funcionalidades da solução.

### **2.3.2.3 Posição Atendimento (Cadastrar, Alterar, Excluir e Atribuir Intérprete)**

2.3.2.3.1 Deverá existir uma funcionalidade para cadastro de Posição de Atendimento. Para cada Posição de atendimento, deverá ser atribuído:

- O(s) dia(s) que ela deve estar disponível, sendo:
  - Segunda-feira, terça-feira, quarta-feira, quinta-feira, sexta-feira, sábado e domingo;
- A faixa de horário para cada um dos dias acima;
- Se deve permanecer ativa em feriados;
- As Operadoras que a Posição de Atendimento atende;
- A destinação dos atendimentos SAC, CIC e CAPNE (poderá selecionar mais de uma opção, inclusive todas).
- Canal de Atendimento - Videochamada, webchat e CAPNE (poderá selecionar mais de uma opção, inclusive todas);

2.3.2.3.2 Existirão dois tipos de posição de atendimento:

- Atendimento por ordem de chegada (parametrizável);
- Atendimento por agendamento (caso não haja atendimento agendado, o atendente é direcionado automaticamente para os atendimentos por ordem de chegada).

### **2.3.2.4 Lista de Controle de Usuário (UDA)**

2.3.2.4.1 Deverá existir um parâmetro para usuários (UDA) que o intérprete julgar inapropriado. Nesse caso, o intérprete deverá necessariamente ter atendido aquele usuário em algum momento, deverá preencher a justificativa da inclusão na lista de controle de usuário e o usuário administrador com perfil para tal, deverá aprovar e selecionar a opção desejada para inclusão do UDA na lista de controle de usuário, a saber:

- Bloquear usuário por um período de X (parâmetro) dias;
- Colocá-lo como último da fila por X (parâmetro) dias, fazendo com que o usuário somente seja atendido após não existir nenhum outro usuário na fila (nesse caso, não deverá aparecer para o usuário a posição da fila dele).

### **2.3.2.5 Gestão Operadora**

2.3.2.5.1 Deverá existir uma funcionalidade para incluir, alterar ou desabilitar uma Operadora da solução. Apenas as Operadoras cadastradas e com o status 'ATIVO' estarão habilitadas para receber usuários UDA, salvo para acesso ao serviço SAC da Operadora. Para tanto, a ABR Telecom irá prover uma integração que deverá ser consumida pela solução do PROPONENTE, o qual será informado de qual operadora determinado número de telefone o UDA pertence.

2.3.2.5.2 Para proceder com a inclusão ou alteração da Operadora cadastrada, o usuário operador com perfil atribuído, deverá fornecer a identidade visual (logomarca, fonte, padrão de cores etc) que o APP ou interface web de acesso do usuário deverá assumir, de acordo com o número de telefone que iniciou o acesso.

2.3.2.5.3 Para cada Operadora, deverá ser possível:

- Cadastrar o script de Atendimento que o intérprete deverá seguir;
- Habilitar funcionalidade de:
  - **Agendamento:**
    - O usuário poderá agendar um atendimento de, no máximo, XX (parâmetro do sistema) minutos. Para tanto, será disponibilizado as faixas de horário disponíveis para referido agendamento, de forma que o UDA possa selecionar aquela em que deseja o call back.
  - **Call-back (*push* no app):**
    - A depender do volume de pessoas na fila (parâmetro do sistema), será oferecido a opção para o UDA de call-back via push no app (vibração). Opcionalmente, o UDA poderá aguardar na fila, conforme indicação da quantidade de pessoas na sua frente.
  - **Pesquisa de satisfação:**
    - Será possível para cada intermediação o UDA avaliar como foi a experiência com o atendimento dele. Deverão existir opções de perguntas (parametrização) e opções de respostas de 0 (nada satisfeito) à 5 (extremamente satisfeito).
  - **Gravação das intermediações:**
    - Parâmetro por Prestadora, por UDA e/ou por Intérprete (apenas usuários com perfil atribuído poderão proceder com essa parametrização que deverá ter um fluxo de dupla confirmação).



- **SAC – URA LIBRAS**

- O serviço deverá prover acessibilidade aos canais de comunicação eletrônica (SACs) por meio de avatar, que deverá realizar o atendimento por vídeo e traduzir em Libras as opções das URAs e/ou Chatbots SACs de cada uma das prestadoras, tornando possível que o usuário utilize esses canais interagindo com o avatar através de teclado virtual onde digitará o número correspondente a opção de atendimento desejado, restringindo a necessidade de intermediação humana apenas quando o usuário selecionar a opção “falar com um atendente”, quando essa existir no menu de navegação. A máquina deverá realizar atendimentos simultâneos eliminando a espera para o acesso ao serviço. Essa implementação iniciará com a interação entre cliente surdo e avatar, por meio de teclado virtual

- **Validador Número de Destino**

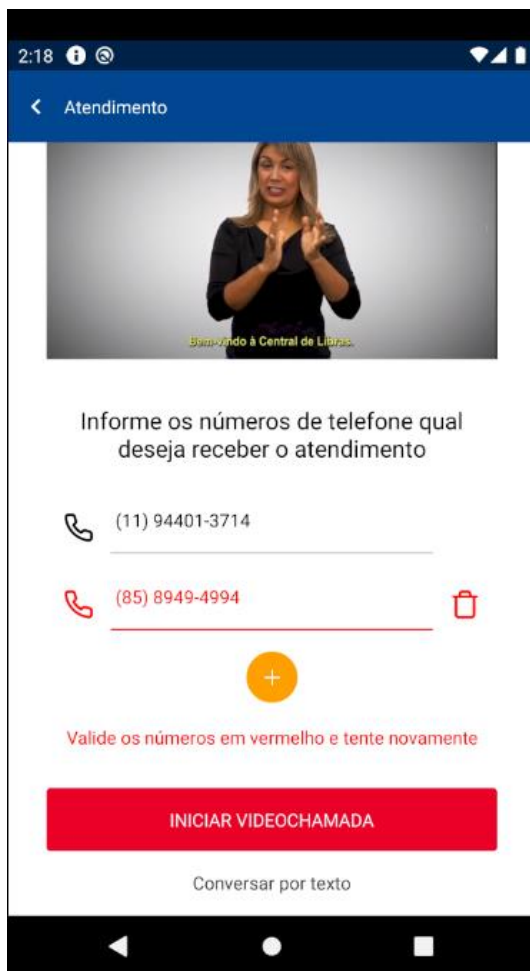
- Por meio de campos de inclusão de números e busca em agenda telefônica, a plataforma deverá permitir, de forma parametrizável, a verificação em tempo real se o(s) número(s) de destino informado(s) é(são) válido(s) para conexão com a PA antes do direcionamento à respectiva fila (19X, CIC e SAC) de espera para atendimento. Após o atendimento do UDA, a plataforma deverá permitir o retorno do usuário ao(s) campo(s) de inserção de número(s) de destino(s) para uma nova validação e atendimento sem desconectá-lo. No novo escopo solicitado pela ABR Telecom em atendimento às exigências da Anatel, o surdo inserirá numa primeira tela, todos os números telefônicos destino CIC para os quais ele deseja intermediação;  
A Plataforma analisará em tempo real os números inseridos de forma dinâmica e paulatina, realizando as seguintes ações de acordo com os possíveis resultados da(s) análise(s):
  - **Número(s) válido(s)** → serão encaminhados à fila para atendimento por uma PA disponível, de forma que ao intérprete iniciar o atendimento já informará o surdo que está ligando para o primeiro número válido por ele solicitado;
  - **Número(s) não válido(s)** → serão retornados ao surdo na tela inicial destacados em vermelho, informando que o número não existe e que ele verifique e insira um novo número que será analisado novamente, obedecendo o ciclo do processo aqui descrito.

**Números tridígitos de Emergência** → caso um dos números inseridos pelo surdo na tela inicial de validação prévia seja um dos tridígitos de emergência, esse atendimento será priorizado e ocupará o primeiro lugar da fila. De acordo com a geolocalização do surdo, o intérprete ligará para a terminação correspondente àquele número de emergência da localidade do surdo. **Números de SAC das Prestadoras** → por razões óbvias, os números dos SACs das prestadoras não passarão pelo processo de Validador de Número Destino.

Após ser atendido, se o surdo solicitar uma nova ligação para um número que não tenha sido previamente informado para a validação prévia, o intérprete o direcionará ao final da fila, quando ele deverá inserir o novo número na tela inicial de

validação prévia e o processo de atendimento seguirá como descrito nessa seção, liberando a PA para outros atendimentos enquanto esse processo ocorre, gerando saving de TMA e TME.

O protótipo orientativo básico abaixo, mostra como seria a tela para a inserção de números, apenas para efeito de ilustração. A versão 0 dessa tela será apresentada à ABR Telecom para avaliação, eventuais ajustes e aprovação.



Serão criados vídeos em LIBRAS orientativos ao surdo quanto a existência e utilização da nova funcionalidade, tanto na tela pós login quanto na nova tela de Validação do Número Destino, prototipada acima, cujos scripts serão alinhados com a ABR Telecom e aprovados, para que então os vídeos sejam produzidos.

- **Priorização Chamadas**

- Operadora: Parâmetro que possibilita, a depender da Operadora de origem da chamada, priorizar o atendimento do usuário;
- Destino: Parâmetro que possibilita, a depender do destino (19X, CIC ou SAC), existir um parâmetro para priorização da chamada;
- Origem: parâmetro que possibilita, a depender do usuário cadastrado, priorizar o atendimento;
- Emergência: utilizando da funcionalidade "Validador Número de Destino", quando inserido número de discagem para serviços

emergenciais, a plataforma deverá identificar o tridígito 19X (parametrizável) e priorizar o atendimento deste UDA;

### 2.4 Painel de Administração

**2.4.1** Nesse módulo, devem ser disponibilizados os dados de histórico de acesso, tais como Total de Acessos à Plataforma, Total de Acessos Atendidos por Videochamadas, Total de Acessos atendidos por Texto (Webchat), Total de Chamadas Recebidas via 142, indicadores de Tráfego como Tempo Médio de Atendimento (TMA), Tempo médio de Espera (TME) dos Acessos Atendidos, Tempo Médio de Espera (TME) dos Acessos não Atendidos, Tempo Médio de Ocupação (TMO), Taxa de Abandono, quantidade de clientes na fila de espera em tempo real, quantidade de posições de atendimento em uso em tempo real em relação à quantidade contratada, ligações em curso em tempo real – separando as que estão em atendimento e em espera, índice de satisfação dos clientes em score a ser definido pela ABR Telecom, bem como a quantidade de tipos de usuários cadastrados (UDAs e colaboradores dos PAPs), todos segregados por operadora contratante.

#### 2.4.2 Monitoração (tempo real)

Nessa seção desse módulo, será possível monitorar:

- Tempo de Espera – situação do momento
- Clientes da fila – situação do momento
- Média de espera do dia ou hora;
- Percentual/Taxa de abandono do dia ou hora;
- Duração média do dia ou hora.
- Posições de atendimento (PA) ativas, PA com e sem intérprete no momento, quantidade de atendimentos da PA no dia (por posição de atendimento e por intérprete), atendimento)
- Status da Posição de atendimento (em atendimento, aguardando demanda e sem intérprete),
- Tempo do atendimento
- Total do atendimento no dia em minutos;
- Índice de satisfação (se habilitado)

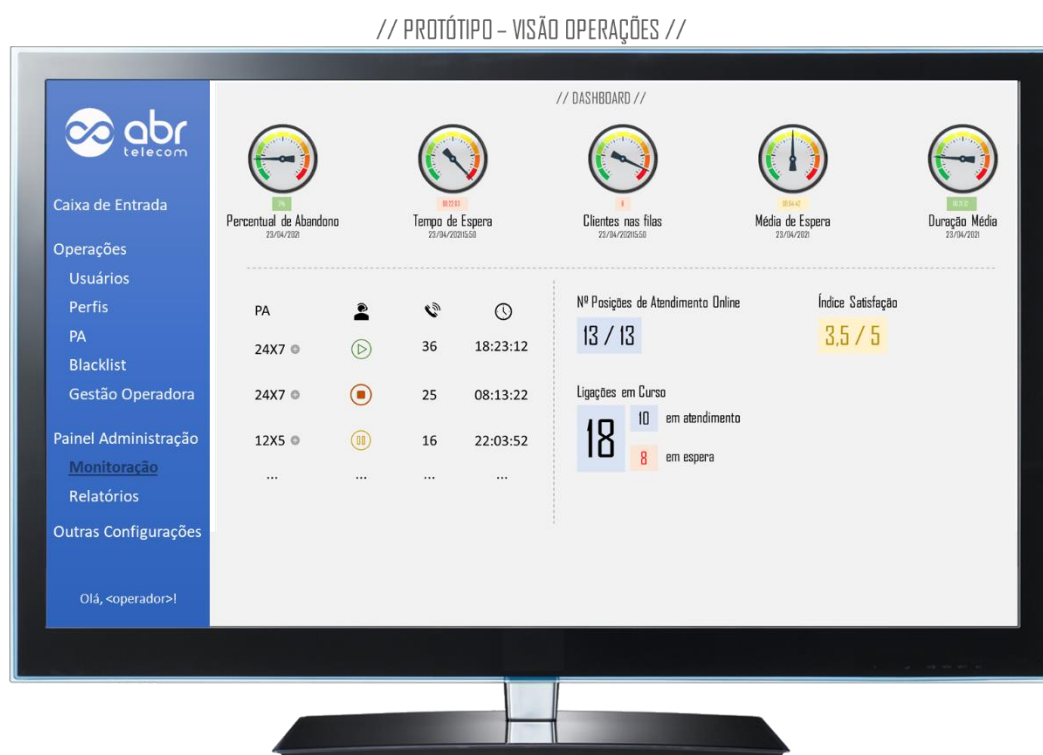
#### 2.4.3 Relatórios

Nesta seção desse módulo, será possível gerir a partir de relatórios sintetizados e analíticos:

- Relatório analítico com todos atendimentos e informações disponíveis na base;
- Visão sintetizada e analítica, por período, por prestadora, por tipo de atendimento referente ao indicador TEMPO MÉDIO DE ESPERA (TME)

- Visão sintetizada e analítica, por período, por prestadora, por tipo de atendimento referente ao indicador TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (TMA)
- Visão sintetizada e analítica, por período, por prestadora, por tipo de atendimento da taxa de /abandono;
- Visão sintetizada e analítica, por período, por prestadora, por tipo de atendimento referente às chamadas destinadas ao SAC com o respectivo percentual que foi necessário intermediação por um intérprete;
- Outros relatórios.

2.4.3.1 Abaixo, apresentamos protótipo de tela da visão OPERACIONAL, com a abertura do módulo de administração, seção de monitoração:



### 2.4.4 Visão Intérprete

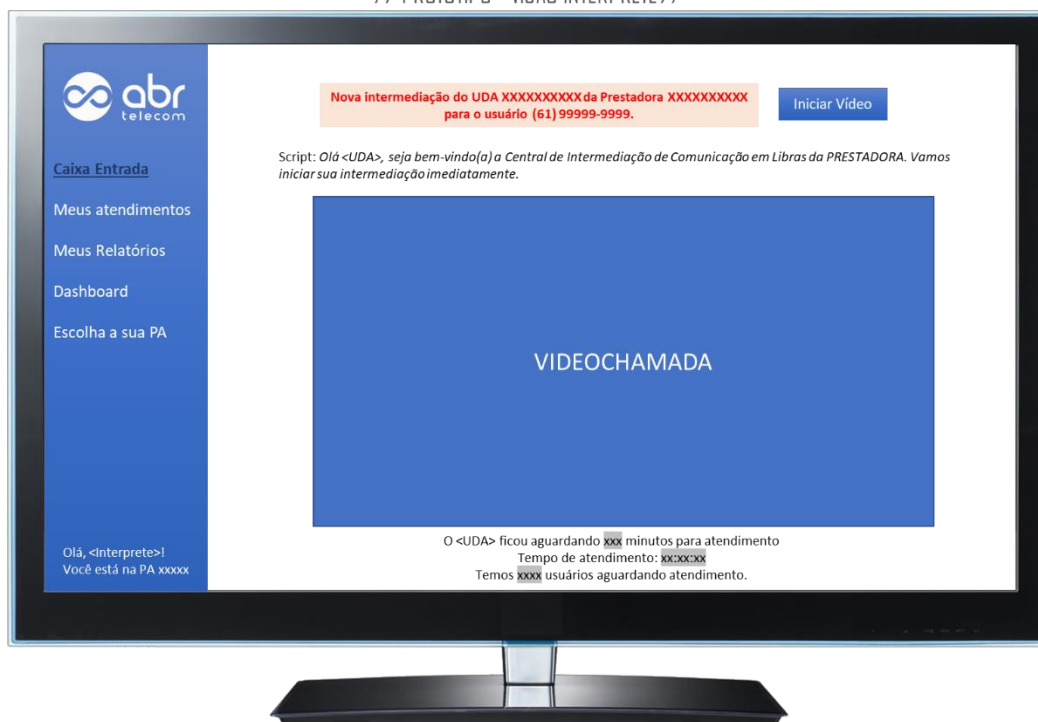
2.4.4.1 Nesse módulo, apenas usuários do tipo 'INTÉRPRETE' terão acesso. Basicamente é nessa seção que o intérprete irá se autenticar em uma P.A disponível para recebimento dos acessos (em fila ou do tipo 'agendamento').

2.4.4.2 A depender da origem da demanda, ele receberá o *script* de atendimento adequado e a intermediação se iniciará, conforme destino (SAC ou CIC) e demais parâmetros configurados para aquela determinada prestadora da qual o UDA é cliente.

2.4.4.3 A partir desse módulo, também será possível que o intérprete, desde que tenha perfil para isso, acesse as informações do histórico de atendimento (do próprio usuário ou de uma posição de

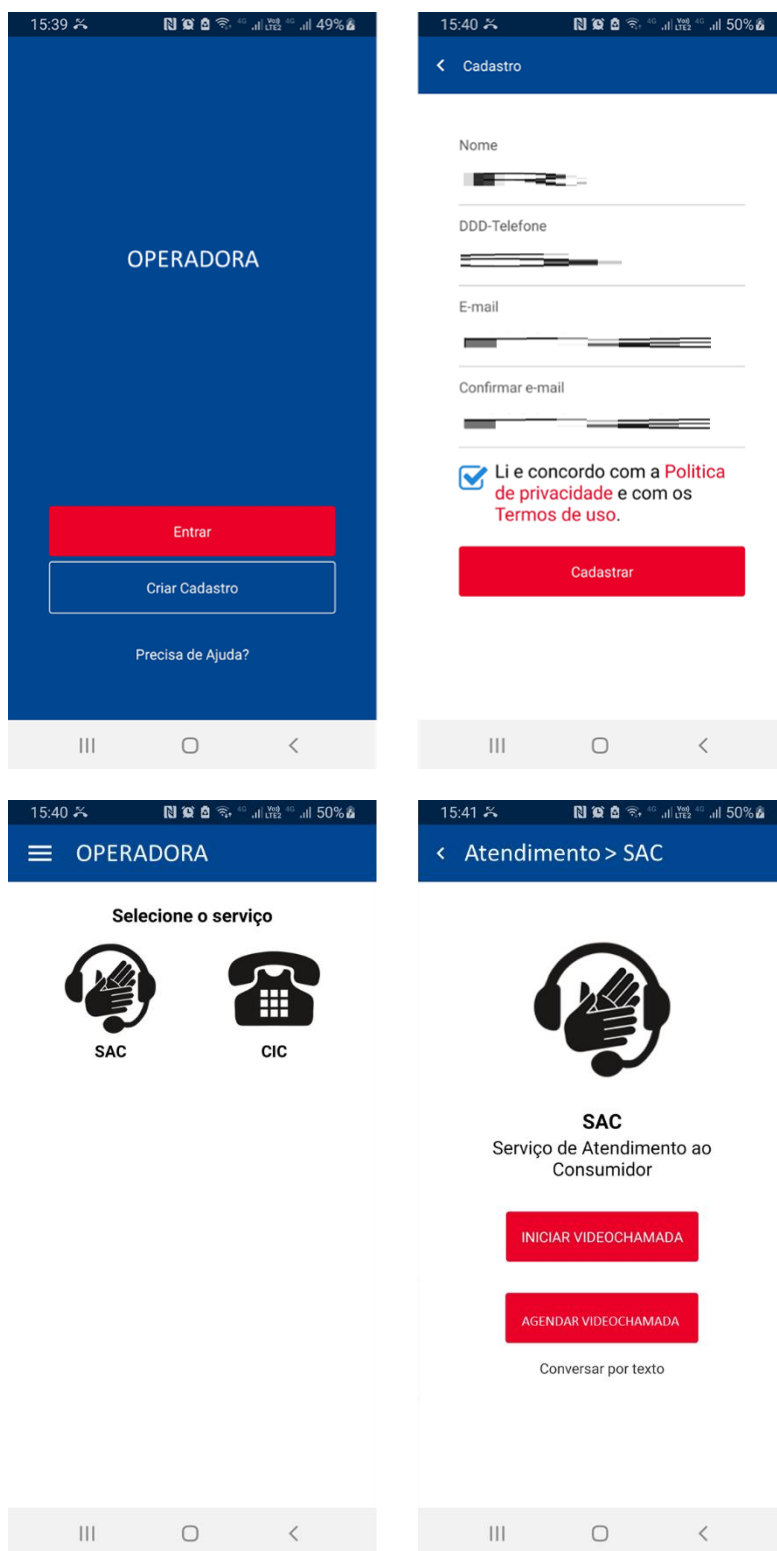
atendimento), relatórios específicos e dashboard com a situação da sua PA, fila de atendimento, tempo médio de atendimento, tempo médio de espera e taxa de abandono.

// PROTÓTIPO – VISÃO INTERPRETE //



### 2.5 Aplicativo/website CIC

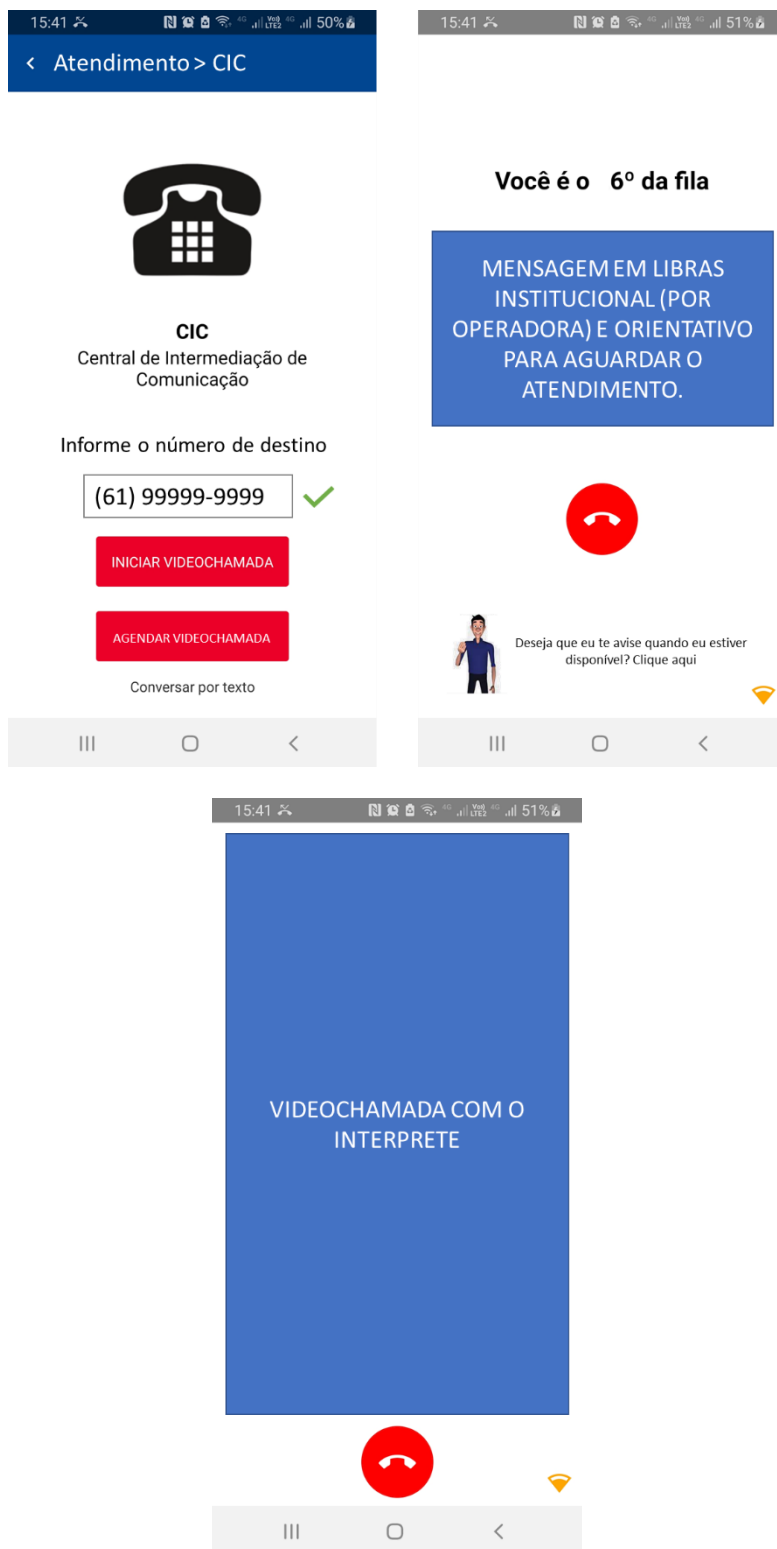
- 2.5.1 Deverá ser disponibilizado aplicativo (APP) compatível com os sistemas operacionais Android e IOS e estar disponível para *download* nas lojas *Google Play* e *Apple Store*, de acesso *whitelabel*, com customização por operadora contratante, tanto no *website* (responsivo) de cada uma delas, quanto nos dispositivos móveis de seus usuários.
- 2.5.2 A partir desse aplicativo ou website o UDA poderá acessar o SAC ou atendimento CIC para as Prestadoras cadastradas e ativas. No caso do atendimento via website da Prestadora, os atendimentos direcionados ao SAC, o UDA poderá acessar mesmo não possuindo um telefone da Prestadora em referência.
- 2.5.3 A condição de utilização da Plataforma como não cliente deverá ser disponibilizada ao UDA somente quando ele a acessar por *webview* (através dos websites das prestadoras), e selecionar a opção “Não Sou Cliente”, situação em que o atendimento por intermediação será restrito ao SAC da Prestadora, por videochamada ou texto.
- 2.5.4 A seguir, apresentamos os protótipos orientativos básicos para diagramação de tela da interface do UDA para o aplicativo CIC. A versão final, completa, deverá ser aprovada pela ABR Telecom durante a fase de projeto.



The screenshots show the following screens of the application:

- Screen 1 (Top Left):** Login screen with a blue background. It features the text "OPERADORA" at the top, a red "Entrar" button, a blue "Criar Cadastro" button, and a link "Precisa de Ajuda?" at the bottom.
- Screen 2 (Top Right):** Registration screen titled "Cadastro". It contains input fields for "Nome", "DDD-Telefone", "E-mail", and "Confirmar e-mail". Below these is a checkbox with the text "Li e concordo com a Política de privacidade e com os Termos de uso." and a red "Cadastrar" button.
- Screen 3 (Bottom Left):** Service selection screen titled "Selecione o serviço". It shows two icons: a headset for "SAC" and a telephone for "CIC".
- Screen 4 (Bottom Right):** SAC service screen titled "Atendimento > SAC". It features a large headset icon, the text "SAC Serviço de Atendimento ao Consumidor", and two red buttons: "INICIAR VIDEOCHAMADA" and "AGENDAR VIDEOCHAMADA". Below these buttons is the text "Conversar por texto".





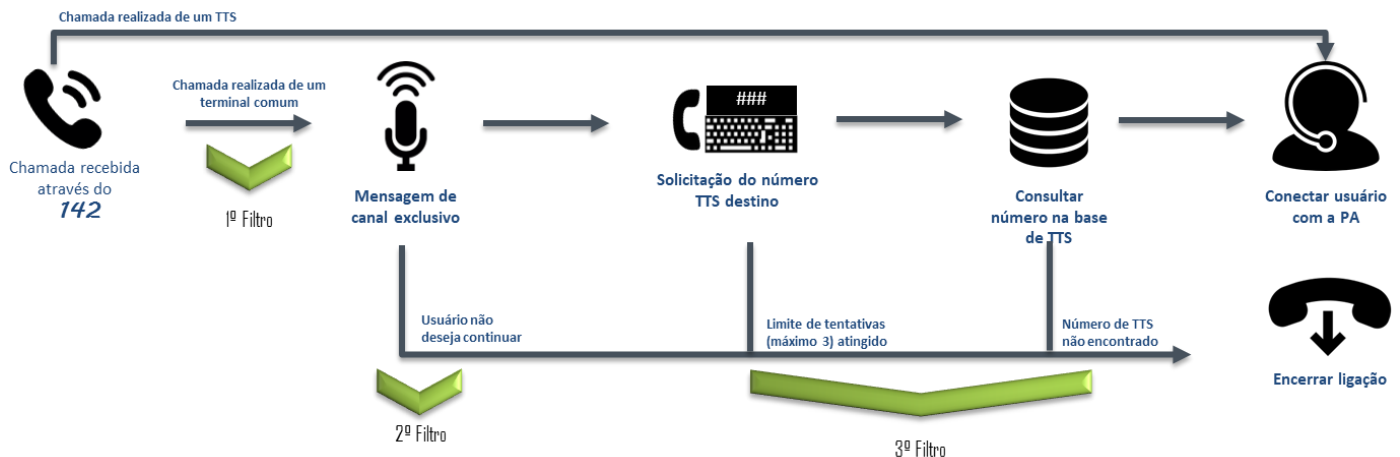
## **2.6 Atendimento das demandas SAC**

- 2.6.1** As chamadas destinadas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), serão intermediadas por um AVATAR (personalizado por Prestadora) que deverá realizar a tradução em tempo real da URA da Prestadora correspondente para o UDA. Caso a opção do usuário remeta para necessidade de atendimento humano da Prestadora, essa chamada será encaminhada para que o intérprete proceda com a intermediação. Para efeitos de precificação, a proponente deverá considerar uma volumetria média mensal de 20.000 acessos.
- 2.6.2** Nesse caso, para evitar congestionamento da fila, a chamada com o SAC será interrompida e uma mensagem (em libras) para o UDA será exibida para que ele aguarde enquanto transferimos a ligação dele para o atendente.
- 2.6.3** Assim, a intermediação iniciará quando o intérprete estiver com o atendente em linha para início da videochamada.

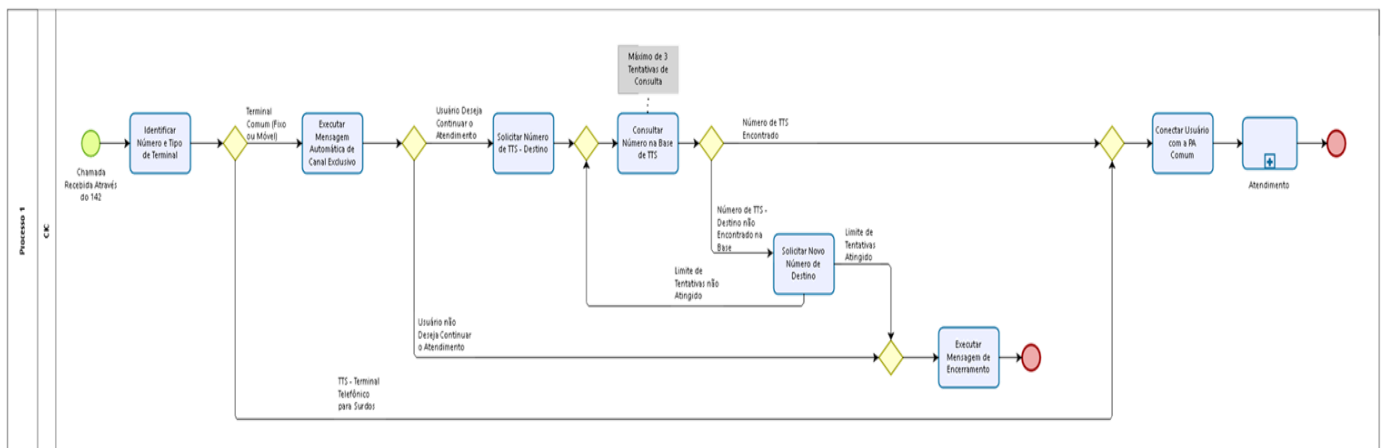
### **2.6.4 Centro de Atendimento a Portadores de Necessidades Especiais (CAPNE) – 142**

**2.6.4.1** O serviço de CIC 142 consiste em atender usuários ouvintes que desejam se comunicar com usuários com deficiência auditiva que possuam terminais telefônicos adaptados para surdos (TTS), através de uma intermediação realizada por um atendente, cuja triangulação se dá por áudio telefônico e texto. Para efeitos de precificação, a proponente deverá considerar um interesse de tráfego médio mensal da ordem de 5.000 chamadas direcionadas ao tridígito 142, que deverão ser atendidas por meio de uma URA inteligente que filtrará as ligações indevidas, de forma que cheguem às PAs (Posições de Atendimento) somente as chamadas devidas, que hoje representam cerca de 10% do interesse desse tráfego. O fluxo de funcionamento da URA inteligente está descrito no item 2.6.4.1.3 abaixo.

- 2.6.4.1.1** Para que a intermediação ocorra, é necessário a utilização de um aparelho telefônico especial – o TTS (Terminal Telefônico para Surdos). Esse modelo também requer que o usuário com deficiência auditiva (UDA) seja alfabetizado na língua portuguesa, pois a comunicação ocorre de forma textual com o atendente da CIC, para depois ser convertida em áudio ao usuário ouvinte, e vice-versa.
- 2.6.4.1.2** A Solução deverá prever atendimento via TTS – Terminal Telefônico para Surdos, conforme abaixo:



2.6.4.1.3 Abaixo, o macrofluxo para atendimento das chamadas terminadas no serviço 142:



## 3. Requisitos não funcionais

- 3.1 O suporte técnico da solução deverá ser realizado no Brasil, preferencialmente por equipes brasileiras, mandatoriamente no idioma Português;
- 3.2 Todas as ferramentas disponibilizadas devem contemplar a opção do idioma Português (brasileiro);
- 3.3 O Proponente deverá prover documentação técnica e de treinamento completa, clara e de qualidade, que propicie entendimento claro à ABR Telecom e aos usuários do sistema;
- 3.4 O Proponente deverá apresentar um modelo de Operação e Suporte para tratamento/gestão de incidentes, problemas, mudanças, requisições de serviços e disponibilidade, baseado nas disciplinas da biblioteca ITIL® para os quais serão atrelados indicadores e SLAs (gestão de incidentes, mudanças, problemas, disponibilidade e capacidade);

- 3.5 O Proponente deverá apresentar solução que seja, mandatoriamente, aderente ao definido na Resolução 667 de 30 de maio de 2016 e ao MORGA em sua versão vigente, publicada pela ANATEL, no que concerne à implementação e funcionamento da Central de Intermediação de Comunicação;
- 3.6 O Proponente da solução deve possuir representatividade no Brasil;
- 3.7 A ABR Telecom realizará a gestão do contrato com o Proponente, em seus âmbitos técnico e comercial;
- 3.8 A ABR Telecom realizará a gestão dos contratos com as Operadoras, sejam essas suas associadas ou não;
- 3.9 Os serviços de infraestrutura e armazenamento de dados da solução deverão ser prestados preferencialmente em território brasileiro, respeitando a legislação vigente e a Lei Geral de Proteção de Dados;
- 3.10 Poderá ser utilizado o modelo de virtualização de infraestrutura ou em nuvem, desde que atenda aos requisitos de segurança, os acordos de nível de serviço de disponibilidade e tempo de resposta.
- 3.11 A solução, em sua estrutura de software e hardware, deverá estar apta a integração com bases centralizadas geridas pela ABR Telecom (como Portabilidade Numérica e Gestão da Numeração), por meio de webservice, de forma a propiciar a verificação de usuários, seus números de telefone e operadora, em tempo real;
- 3.12 A solução deve identificar a operadora do usuário de origem com base em seu número telefônico (via dados de login – dados cadastrais declarados), e/ou com base no website da operadora através do qual ele fará o acesso;
- 3.13 Deverá prover transmissão de vídeo em HD ou tecnologia superior;
- 3.14 O Serviço deve ser prestado em regime 24h x 7d;
- 3.15 Na Solução apresentada pela Proponente, a Plataforma de CIC LIBRAS deverá ser acessível via web (compatível com os principais *browsers* do mercado (atualmente *Google Chrome*, *Microsoft Edge*, *Mozilla Firefox*), por meio de quaisquer dispositivos com acesso à Internet utilizados pelos UDAs, como computadores, *smatphones* e *tablets*, bem como receber chamadas telefônicas provenientes de TTs – Terminais Telefônicos para Surdos, quando o UDA possuir ou estiver utilizando algum Telefone de Uso Público (TUP) equipado com a funcionalidade de ligação via teclado;
- 3.16 A Proponente deverá manter um processo de monitoramento de evoluções tecnológicas que possam trazer otimização da Solução e melhor experiência aos UDAs, mantendo a ABR Telecom informada dessas possíveis evoluções e otimizações;
- 3.17 Para concluir o cadastramento, o usuário deverá aceitar os termos de uso da solução, cuja redação será um parâmetro do sistema;

## **4. Auditoria e Controle**

---

- 4.1. A solução deve possuir ferramenta de administração web com mecanismos de log, rastreamento e auditoria de todas as transações e funcionalidades disponíveis na Plataforma CIC LIBRAS.

## **5. Ferramenta de Gestão de chamados**

---

- 5.1 Deverá ser disponibilizada uma ferramenta para abertura, tratamento, acompanhamento e gestão de chamados para a solução de *CIC LIBRAS Compartilhada*.
- 5.2 A ferramenta deverá permitir a extração de relatórios como volumetria e tempo de atendimento de chamados.

## **6. Infraestrutura**

---

- 6.1 Toda a arquitetura e suporte à infraestrutura da solução será de responsabilidade do Proponente;
- 6.2 Poderá ser utilizada infraestrutura física ou virtual em nuvem, desde que atenda aos requisitos de segurança, aos acordos de nível de serviço de disponibilidade e tempo de resposta, bem como os dados sejam armazenados fisicamente, preferencialmente em território brasileiro;
- 6.3 A Solução deve estar apta a integrações com sistemas da ABR Telecom preferencialmente via Web Service. Contudo, os Proponentes poderão sugerir outras formas de integração que serão validadas pelo Grupo de Trabalho.

## **7. Do Sigilo e Confidencialidade**

---

- 7.1 As informações e dados contidos neste documento de requisitos são confidenciais e as proponentes deverão manter rigoroso sigilo sobre os dados e de toda e qualquer informação a que tiver conhecimento, em razão da sua participação neste processo, não só durante o seu decurso, mas também após a sua conclusão.
- 7.2 A revelação sem a autorização expressa das informações recebidas estará sujeita às responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo judicial.

## **8. Política de Privacidade e Proteção de Dados pessoais**

---

- 8.1 A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, nº 13.709/2018, disciplina sobre as condições para o tratamento dos dados pessoais. O aqui disposto, que será anexado ao Contrato de Prestação de Serviços de Implantação, Operação e Manutenção da Plataforma Centralizada CIC – Central de Intermediação de Comunicação, especifica o tratamento de dados pessoais dos clientes das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações que utilizam o serviço de intermediação da comunicação de usuários com deficiência

auditiva com usuários ouvintes, cuja prestação preconiza que os usuários com deficiência auditiva cadastrem seus dados na Plataforma através do website das prestadoras contratantes do Serviço ou pelo APP, para que possam acessar o serviço.

8.2 A Contratada, subcontratada da Contratante, está autorizada na condição solidária de Operador dos dados a realizar o tratamento dos dados pessoais em nome das Prestadoras de serviços de telecomunicações, na condição de Controladoras dos dados, em estrita conformidade com os princípios estabelecidos no Art. 6º da LGPD e com a cláusula contratual: Da Proteção e Privacidade de Dados – LGPD.

8.3 O Operador tem a obrigação de promover a segurança dos dados, atendendo a todo o seu ciclo de vida, desde a coleta até o descarte, considerando os processos estabelecidos e acordados com o Controlador.

8.4 O Operador está autorizado a consolidar e armazenar os dados pessoais dos clientes do Controlador e a compartilhá-los somente com o respectivo Controlador envolvido e com a Contratante do Serviço.

### 8.5 Natureza e Finalidade do Tratamento

8.5.1 O serviço da Plataforma de CIC LIBRAS consiste no desenvolvimento, implantação, manutenção e operação centralizada pela ABR Telecom, para o provimento da intermediação da comunicação dos Usuários com Deficiência Auditiva (UDAs) das prestadoras com pessoas não deficientes auditivas, inclusive com o SAC das prestadoras. A intermediação é operada por profissionais intérpretes de LIBRAS-Português que interagem com os UDAs através de videochamada em LIBRAS ou texto e com os não surdos através de áudio telefônico (ligação telefônica), perfazendo a intermediação triangulada da comunicação.

8.5.2 Os dados pessoais dos clientes serão tratados para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador, na forma disposta do inciso II, do artigo 7º da LGPD, Lei nº 13.709/2018. A natureza dos dados pessoais tratados no sistema não se refere a dados pessoais sensíveis, não estando, portanto, sujeitas às condições específicas para o referido tratamento previstas na LGPD.

### 8.6 Duração do Tratamento dos Dados.

8.6.1 O tratamento dos dados objeto do Contrato deverá ocorrer pelo prazo de vigência do contrato de prestação de serviços, conforme estabelecido pelo Controlador. Após o término do Contrato, os dados serão destruídos ou retornarão à Contratante. Caso não seja possível o retorno dos dados à Contratante, o Operador deverá destruir os dados em sua posse, devendo certificar a Contratante da referida destruição.

8.6.2 Na hipótese de verificação ou quando os dados deixarem de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade específica almejada e determinada pelo Controlador, dar-se-á por encerrado do tratamento dos dados e eles serão devolvidos ou destruídos de forma definitiva pelo Operador, ressalvado o Art. 16 da LGPD.

### 8.7 Tratamento e Compartilhamento de Dados

8.7.1 Para os propósitos do Serviço da Plataforma CIC LIBRAS, dentro dos princípios estabelecidos pela LGPD e demais legislações pertinentes, o Operador limita-se, exclusivamente, ao tratamento de dados pessoais fornecidos pelo Controlador.

- 8.7.1.1 O Serviço consiste no provimento da intermediação da comunicação dos Usuários com Deficiência Auditiva (UDAs) das prestadoras (Controladores) com pessoas não deficientes auditivas, inclusive com o SAC das prestadoras. A intermediação é operada por profissionais intérpretes de LIBRAS-Português que interagem com os UDAs através de videochamada em LIBRAS ou texto e com os não surdos através de áudio telefônico (ligação telefônica), perfazendo a intermediação triangulada da comunicação. Para a utilização do Serviço os UDAs devem cadastrar-se na Plataforma, através do *website* das prestadoras ou através do APP Central de LIBRAS, cujos dados exigidos para o cadastro são minimamente nome, e-mail e número do telefone. Ao informar esses dados, o cadastro do UDA é efetivado e ele já estará apto a utilizar o Serviço.
- 8.7.1.2 O Controlador poderá consultar a base de seus clientes UDAs cadastrados, através do Painel de Gestão provido a cada um dos Controladores, por meio do qual terá acesso aos dados cadastrados por seus UDAs e todos os logs de conexões realizadas.
- 8.7.2 Os dados pessoais tratados pelo Operador serão compartilhados somente com o Controlador envolvido e com a ABR Telecom, conforme autorizado pelo Controlador.
- 8.7.3 As transferências internacionais de dados tratados pelo Operador, ainda que dentro do mesmo grupo corporativo, somente ocorrerão mediante avaliação e aprovação do Controlador, na forma estabelecida no Contrato.
- 8.7.4 Os dados pessoais tratados na Transferência internacional serão regidos na forma do Art. 33º da LGPD.

## **8.8 Da Responsabilidade**

- 8.8.1 O Operador não se responsabiliza por inconsistência dos dados fornecidos pelo Controlador ou, quando aplicável, pelos usuários, para o tratamento de dados pessoais. A responsabilidade do Operador limita-se aos esforços estabelecidos pelo serviço prestado, sob a garantia do emprego das melhores práticas de proteção e segurança da informação, quanto ao tratamento dos dados pessoais.
- 8.8.2 Cabe ao Controlador, garantir e zelar pela integridade e confidencialidade de informações relacionadas ao acesso e operação de dados no sistema, antes e após o tratamento estabelecido e limitado ao Operador.
- 8.8.3 O Operador é solidariamente responsável pelo tratamento dos dados pessoais realizados por força do contrato, inclusive quando originado por eventual subcontratado, ou por quaisquer incidentes ocorridos no contexto do tratamento, respondendo por eventuais danos causados por este ao Controlador, bem como perante os titulares e terceiros, desde que devidamente comprovado, à exceção do Art. 43 da LGPD.
- 8.8.4 O Controlador e o Operador respondem na medida de sua culpabilidade no evento danoso por eventuais prejuízos, penalidades e condenações, inclusive para as hipóteses ocorridas por força de atuação de qualquer autoridade fiscalizadora ou agência governamental de proteção de dados.
- 8.8.5 O Controlador e o Operador deverão colaborar entre si para responder a quaisquer solicitações e demandas de titulares de dados ou da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, bem como em caso de incidentes de segurança da informação, sempre observando as diretrizes estabelecidas pelo Controlador.



- 8.8.6 O Operador declara que colabora e dispõe de mecanismos para atender às solicitações relacionadas ao tratamento de dados pessoais, conforme disposto na Política de Privacidade e Proteção de Dados, processo de Escalonamento em Eventos e Incidentes, parte integrante de sua Política de Segurança da Informação, ambos documentos da ABR Telecom em seu *website* <https://www.abrtelecom.com.br/pagina/politicas>, bem como na Política de Privacidade e Termos de Uso da Plataforma CIC LIBRAS disponibilizados por cada Controlador em seus websites e APP, na tela de cadastro de usuários.

### 8.9 Dos Direitos do Titular.

- 8.9.1 Compete ao Controlador assegurar ao titular dos dados pessoais em uso pelo Serviço os direitos previstos na LGPD, garantindo a boa-fé e a observância aos princípios de acesso às informações sobre o tratamento de seus dados. O Operador deverá comunicar imediatamente à ABR Telecom caso os titulares exerçam seus direitos, sendo vedada quaisquer providências para o atendimento aos titulares dos dados.

### 8.10 Dados Pessoais Tratados

- 8.10.1 Os dados pessoais tratados pelo Operador deverão ser de acesso restrito, com estrutura da segurança de informação aplicada aos limites estabelecidos pelo serviço e para atendimento à finalidade determinada pelo serviço.
- 8.10.2 Para fins das ações de proteção, privacidade e segurança da informação, o Operador deverá realizar o gerenciamento tecnológico do sistema para o Controlador, necessários para a identificação dos dados pessoais, meios e processos definidos pelo Controlador para o seu tratamento, sendo, estes, os requisitos para *Due Diligence*, Governança e Prevenção de Conflitos para a Gestão da privacidade e proteção dos dados.

Dados Pessoais: Os Dados Pessoais, objeto do presente Contrato, são:

<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>	<b>Categoria</b>
<b>Nome</b>	Nome completo do usuário cadastrado	Direto
<b>E-mail</b>	Endereço de e-mail do usuário cadastrado	Indireto
<b>Telefone</b>	Número de Telefone do usuário cadastrado	Indireto
<b>Número de Destino</b>	Número do telefone do destino com o qual o usuário deseja a contato.	Indireto
<b>Imagem</b>	<b>Videochamada entre o usuário cadastrado e o intérprete habilitado na tradução de LIBRAS-Português</b>	Direto

## 9. Segurança

---

**9.1** O Proponente deverá seguir a Políticas de Segurança da informação da ABR Telecom, detalhada no anexo II.

**9.2** O Proponente deverá atender aos Requisitos Gerais de Segurança da ABR Telecom, detalhados no anexo III.

## 10. Identidade Visual

---

**10.1** O Portal de Gestão deverá obedecer aos padrões de identidade visual da ABR Telecom;

**10.2** Todos os layouts e interfaces deverão ser objeto de aprovação da ABR Telecom.

## 11. Anexos

---

### **Anexo I – Política de Privacidade e Proteção de dados ABR Telecom**



Política de  
Privacidade e Proteção

### **Anexo II – Política de Segurança da Informação – ABR Telecom**



Política de Segurança  
da Informação - ABR

### **Anexo III – Requisitos Gerais de Segurança – ABR Telecom**



DOST\_GST\_Requisit  
osGeraisdeSeguranç



## Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

**Brasília, 19 de janeiro de 2021.**

## Índice

---

1. Contexto e Conceituação .....	3
2. Objetivo .....	4
3. Diretrizes .....	5
4. Quais dados seus são obtidos.....	6
5. Para quais finalidades a ABR Telecom utiliza seus dados pessoais .....	7
6. Armazenamento dos dados e registros.....	7
7. Seus direitos .....	8
8. Seus deveres.....	8
9. Transferência Internacional de dados pessoais.....	9
10. Compartilhamento dos dados pessoais com Terceiros.....	9
11. Compartilhamento dos dados pessoais com Terceiros.....	10
12. Disposições Gerais .....	10
13. Como entrar em contato conosco .....	10

## 1. Contexto e Conceituação

---

- 1.1.** A Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações - ABR Telecom - tem seu foco de atuação na gestão centralizada de soluções tecnológicas em ambientes compartilhados, criando valor para as operadoras de telecomunicações. As soluções oferecidas são desenvolvidas em conjunto com suas Associadas e os serviços são prestados por meio de parcerias estratégicas, nos quais são empregados recursos de alta tecnologia, alinhados às melhores práticas do mercado de telecomunicações.
- 1.2.** Desde 1998, tem agregado serviços diferenciados em seu portfólio e continua pautando seu crescimento na experiência adquirida na gestão de sistemas e processos, consolidando, a cada novo serviço prestado, o seu papel no apoio fundamental ao desenvolvimento das telecomunicações no país.
- 1.3.** São Associadas da ABR Telecom as seguintes operadoras de telecomunicações:
- i. Algar Telecom
  - ii. Claro
  - iii. Oi
  - iv. Sercomtel
  - v. Telefônica
  - vi. TIM
- 1.4.** Em 14 de agosto de 2018 o Congresso Nacional Brasileiro aprovou e o Presidente da República sancionou a Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”). A nova legislação aprovada segue os moldes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (“GDPR”) que entrou em vigor na Europa em maio de 2018.
- 1.5.** Em um contexto geral, a LGPD visa garantir a proteção e a privacidade dos dados pessoais e dados pessoais sensíveis das pessoas naturais, os titulares dos dados, que residem no Brasil, além de criar diretrizes para a coleta, armazenamento e compartilhamento dessas informações.
- 1.6.** A lei classifica dados pessoais como: qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, ou seja, são considerados dados pessoais o CPF, o RG, o endereço, a idade, o parentesco ou qualquer outra informação pessoal que, individualmente ou em conjunto, possa identificar uma pessoa natural.
- 1.7.** Já os dados pessoais sensíveis são definidos como os dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.
- 1.8.** A lei define ainda em relação aos agentes de tratamento de dados, como o controlador e o operador. O controlador é a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais (“Controlador”), enquanto o operador poderá ser qualquer

pessoa, natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador (“Operador”).

- 1.9.** De acordo com a Legislação, o tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis só poderão ser realizados de forma a atender única e exclusivamente a finalidade legítima e específica informada no momento da sua coleta, conforme previsto na LGPD.
- 1.10.** Vale ressaltar que a LGPD engloba todas as informações relacionadas aos dados pessoais e dados pessoais sensíveis nas hipóteses em que a operação de tratamento seja realizada no Brasil, a atividade de tratamento tenha por objetivo a oferta ou o fornecimento de bens ou serviços ou o tratamento de dados de indivíduos localizados no Brasil e os dados pessoais objeto do tratamento tenham sido coletados no Brasil.
- 1.11.** A LGPD, dentre outros requisitos, garante aos titulares de dados uma série de novos direitos relacionados ao controle e à proteção de suas informações pessoais, perante o controlador dos dados, incluindo os direitos de revisão de tratamento de dados, direito à objeção ao tratamento, direito a confirmar a posse dos dados junto às empresas, direito de corrigir seus dados pessoais e dados pessoais sensíveis a qualquer momento, direito a bloquear o tratamento realizado ou ainda excluir seus dados pessoais e, por último e ainda à espera de regulação específica, o direito à portabilidade de seus dados pessoais para outras empresas.
- 1.12.** A LGPD cria também a Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD), órgão governamental responsável pela regulamentação e fiscalização da aplicação da lei.

## 2. Objetivo

---

- 2.1.** Esta Política de Privacidade descreve as práticas adotadas pela ABR Telecom, seus administradores, sócios e colaboradores, assim como seus fornecedores, contratados e terceiros que com elas se relacionem, em relação aos dados pessoais coletados por meio dos sistemas ou mecanismos estabelecidos tanto exclusivamente pela ABR Telecom quanto em conjunto com uma ou demais Prestadoras Associadas.
- 2.2.** Esta política é aplicável quando seus dados pessoais e dados pessoais sensíveis são sujeitos a tratamentos:
- 2.2.1** Sob diretrizes do grupo de Controladores dos dados, composto principalmente pelas Prestadoras Associadas, ou por elas diretamente transferidos, para operação e gerenciamento de produtos e serviços;
- 2.2.2** Para execução dos processos de negócio exclusivamente da ABR Telecom os quais se fazem indispensáveis.
- 2.3.** Para aplicação dessa Política, definimos Tratamento de Dados Pessoais como toda operação realizada com dados pessoais, a exemplo: coleta, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução,

transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência entre outras modalidades de tratamento previstas na LGPD.

- 2.4.** É objetivo desta política garantir que seus dados pessoais e dados pessoais sensíveis, ou de qualquer pessoa que tenha qualquer relacionamento, comercial ou não, com a ABR Telecom, sejam protegidos e que seus direitos sejam respeitados, em linha com as legislações de proteção de dados vigentes.

## 3. Diretrizes

---

### 3.1. Tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis

- 3.1.1.** Na qualidade de Operador de dados, a ABR TELECOM atua sob as diretrizes estabelecidas pelos Controladores de Dados, visando garantir que os dados em poder da Associação sejam tratados exclusivamente para as finalidades legítimas solicitadas pelos Controladores e dentro dos limites de seu papel e responsabilidade contratualmente definido.

- 3.1.2.** Quando aplicável a posição de Controladora de dados, especificamente na execução dos processos de negócio, quando indispensável o tratamento de dados, a ABR Telecom garante que os dados são:

- a) Tratados legalmente e de forma transparente;
- b) Coletados para fins específicos, explícitos e legítimos e não são tratados posteriormente de maneira incompatível com esses propósitos;
- c) Adequados, relevantes e limitados ao necessário, de acordo com as finalidades para os quais eles são tratados, dentro do conceito de minimização do tratamento;
- d) Precisos e, quando aplicável, atualizados;
- e) Mantidos de forma a permitir a identificação dos titulares de dados por um período definido para tratamento, sendo excluído ou tornado anônimo quando esse período for finalizado;

- 3.1.3.** Ainda referente ao tratamento de dados, indiferente de seu papel e responsabilidade no contexto da Privacidade e Proteção de Dados, a ABR Telecom mantém em segurança e protegidos contra o acesso e/ou tratamento não autorizados ou ilegais, e contra a perda, destruição ou danos acidentais, utilizando técnicas adequadas e medidas para garantir a sua integridade e confidencialidade.



### 3.2. Segurança de Dados Pessoais e Pessoais Sensíveis

- 3.2.1.** Seguindo os conceitos desta política e de *Privacy by Design* e *by Default*, a ABR Telecom adota medidas técnicas e organizacionais para garantir a segurança e a confidencialidade dos dados pessoais e dados pessoais sensíveis tratados, as quais estão em plena conformidade com o exigido pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”) ou na falta de orientação da ANPD, deverá seguir as melhores práticas do mercado;
- 3.2.2.** São adotadas medidas e protocolos de segurança para evitar a perda, dano ou manipulação indevida de dados pessoais, sejam as realizadas de maneira deliberada ou acidentalmente;
- 3.2.3.** A segurança e a proteção de dados dos titulares estão incorporadas por padrão nos sistemas, contratos, produtos e serviços fornecidos pela ABR Telecom, ao longo das operações de tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis.

### 3.3. Violação e Vazamento de Dados Pessoais

- 3.3.1.** A ABR Telecom possui procedimentos de gestão e resposta a incidentes de violação e vazamento de dados pessoais que contempla:
- a) A notificação para os Controladores de dados de qualquer violação de dados pessoais entre 24 e 72 horas depois da ciência do incidente pelo Encarregado/DPO;
  - b) Em caso de violação ou vazamento a partir de parceiros e fornecedores (Operadores), estabelece obrigações de que este operador notifique a ABR Telecom sobre o ocorrido em até 24 horas após a ciência do incidente;
- 3.3.2.** Nos casos em que a ABR Telecom atua como Controladora de dados, os mesmos procedimentos de gestão e resposta a incidentes de violação e vazamento de dados pessoais contemplam a notificação também à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

## 4. Quais dados seus são obtidos

- 4.1.** Devido ao fato de a ABR Telecom ser uma Associação, responsável pela gestão de soluções para as suas Associadas, seus dados podem chegar à ABR Telecom através de um cadastro realizado por você em uma das plataformas geridas por nós, ou através de transferências realizadas pelas Associadas.
- 4.2.** Nas soluções ofertadas pela ABR Telecom, poderão ser tratados dados pessoais e todo o detalhamento está disposto através do Termo de Uso de cada solução.

## 5. Para quais finalidades a ABR Telecom utiliza seus dados pessoais

- 5.1.** Sendo responsável pela operação e gestão de soluções mantidas pelas Associadas, a ABR Telecom realiza o tratamento estritamente para as finalidades definidas e/ou autorizadas por elas, como prevenção à fraude, cumprimento de obrigações legais e regulatórias, análise estatística de resultados, entre outras.
- 5.2.** Para realizar o tratamento de seus dados pessoais, a ABR Telecom sempre irá se amparar em uma das bases legais previstas na LGPD e na qualidade de Operadora conforme as diretrizes estabelecidas pelos Controladores, em especial em conjunto com uma ou demais Prestadoras Associadas.
- 5.3.** Seus dados serão acessados somente por profissionais devidamente autorizados, respeitando os princípios de proporcionalidade, necessidade, finalidade, segurança e adequação para os objetivos, além do compromisso de confidencialidade e preservação da privacidade nos termos desta Política de Privacidade.

## 6. Armazenamento dos dados e registros

- 6.1.** Os seus dados serão armazenados pelo período necessário para o alcance das finalidades pretendidas, em ambiente seguro e controlado, observados os requisitos e as boas práticas de segurança, dispostos na legislação brasileira.
- 6.2.** O término do tratamento de dados pessoais, bem como sua eliminação ocorrerá quando:
- a) For sinalizado pelo Controlador que a finalidade para a qual o dado pessoal foi obtido foi alcançada ou que os seus dados pessoais coletados deixaram de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade específica almejada;
  - b) Decorrer o fim do período de tratamento legal;
  - c) Por meio de sua manifestação nesse sentido, inclusive no exercício de seu direito de revogação de consentimento, quando aplicável, e que deverá ser realizada junto aos controladores; ou
  - d) Houver uma determinação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD) quando houver violação da LGPD ou regulatória;
- 6.3.** No entanto, por motivo de lei, regulamentação ou determinação judicial, os seus dados poderão ser mantidos por período superior, findo o qual, serão excluídos com uso de métodos de descarte seguro, a exemplo de:
- a) Deleção direta da base de dados;
  - b) Anonimização da informação;
  - c) Destruição em caso de dados físicos.

- 6.4.** Os seus dados coletados são armazenados preferencialmente em servidores no Brasil, em formato que favoreça o exercício do direito de acesso. Eventualmente os dados podem ser processados em outros países, porém sempre respeitando a legislação brasileira e, quando na qualidade de operador de dados, sob autorização explícita pelos controladores conforme estabelecido em Contrato

## 7. Seus direitos

---

- 7.1.** A ABR Telecom reconhece e respeita os seus direitos, conforme previstos, especificamente, nos artigos 18 e 19 da LGPD, devendo, entretanto, ser exercidos junto a cada Operadora de telecomunicações os direitos, nos casos em que a ABR Telecom é Operadora dos dados.
- 7.2.** Na qualidade de operador de dados, a ABR Telecom realiza o tratamento de dados sob as diretrizes dos controladores, ou seja, realiza o tratamento em nome de suas Associadas e/ou Cliente. Neste caso a ABR Telecom responderá ao titular, direcionando-o ao canal de contato desses referidos controladores para a efetivação dos seus direitos.
- 7.3.** Para os demais casos, a ABR Telecom, na qualidade de controladora de dados possui os meios necessários para que você, titular dos dados tratados por essa Associação, possa exercer seus direitos, considerando a legislação e os regulamentos aplicáveis e vigentes para tanto, você goza dos seguintes direitos:
- a) **Direito de acesso:** confirmar a existência de tratamento de dados pessoais de sua titularidade. Ter acesso aos dados pessoais tratados de forma simples e gratuita, por meio de formato físico ou digital, bem como informações sobre a forma, duração do tratamento e integralidade dos dados pessoais tratados;
  - b) **Direito de correção:** solicitar a retificação, atualização e/ou complementação dos dados pessoais;
  - c) **Direito de eliminação:** solicitar a exclusão dos seus dados pessoais, salvo se aplicável outra hipótese legal para a continuidade do tratamento;
  - d) **Direito de portabilidade:** solicitar seus dados pessoais de forma estruturada de modo a que possam ser transmitidos a outro fornecedor de serviço e/ou produto, quando aplicável, mediante requisição expressa.
- 7.4.** Você poderá exercer os seus direitos acima enviando um e-mail para: [dpo@abrtelecom.com.br](mailto:dpo@abrtelecom.com.br).

## 8. Seus deveres

---

- 8.1.** Quando aplicável, você tem a responsabilidade de proteger a confidencialidade de sua senha de acesso aos serviços da ABR Telecom, inclusive para prevenir seu uso não autorizado.

## 9. Transferência Internacional de dados pessoais

---

**9.1.** A ABR Telecom, exclusivamente para o melhor fornecimento dos seus produtos e serviços pode, em algumas circunstâncias e quando necessário, transmitir seus dados pessoais para outras empresas. Além disso, seus dados podem ser compartilhados com parceiros e fornecedores com sede ou filiais em outros países, sempre em conformidade com a legislação aplicável e de acordo com as cláusulas contratuais pertinentes, nos termos dos itens 1.10 e 6.4 dessa Política. Em ambos os casos, a transferência dos seus dados, se necessário, ocorrerá sempre no limite do atingimento da finalidade legítima desejada, observando todas as salvaguardas necessárias à proteção de tais dados, sendo certo que a ABR Telecom deverá obter aprovação dos controladores e cientificar os parceiros ou fornecedores, conforme o caso, sobre as obrigações de confidencialidade e segurança com que deverão tratar os seus dados.

## 10. Compartilhamento dos dados pessoais com Terceiros

---

- 10.1.** Os dados pessoais poderão ser eventualmente tratados por terceiros legítimos, desde que autorizado pela ABR Telecom e por suas Associadas, e exclusivamente para consecução da finalidade almejada, observada a obrigação prevista na Cláusula 9.1 acima, conforme aplicável.
- 10.2.** A ABR Telecom, como responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais, na figura de Operadora, exige contratualmente que os seus fornecedores e parceiros, criteriosamente escolhidos, atuem de forma segura e adotem todas as medidas de segurança técnicas para garantir o cumprimento da legislação aplicável quanto à proteção e privacidade de seus dados pessoais e, adicionalmente, desta Política de privacidade.
- 10.3.** Os seus dados poderão ser compartilhados com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver requerimento, requisição ou ordem judicial.

## 11. Compartilhamento dos dados pessoais com Terceiros

---

**11.1.** O DPO (*Data Protection Officer*) é o Encarregado de Proteção de Dados Pessoais da ABR Telecom, apresentando como responsabilidades:

- a) Alertar o Comitê Executivo da ABR Telecom em caso de violação de dados pessoais ou falha que afete os seus direitos;
- b) Ser o ponto focal disponível na ABR Telecom para fornecer informações sobre Proteção de Dados Pessoais a você;
- c) Responder a reclamações e pedidos dos titulares de dados como você no exercício de direitos, nos casos em que a ABR Telecom atue como Controladora;
- d) É o ponto de contato com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD) ou outros órgãos reguladores em caso de notificação ou inspeção relacionada a legislação de Proteção de Dados Pessoais;
- e) Educar, conscientizar e se comunicar com todos os participantes envolvidos na proteção de dados pessoais na ABR Telecom.

## 12. Disposições Gerais

---

**12.1.** O teor desta Política de Privacidade poderá ser alterado a qualquer momento, conforme a finalidade ou necessidade, tal qual para adequação e conformidade legal de disposição de lei ou norma que tenha força jurídica equivalente, cabendo a você verificá-la sempre que efetuar o acesso aos nossos serviços e produtos.

**12.2.** Ocorrendo atualizações significativas neste documento divulgaremos através do nosso site institucional. É importante que você se mantenha atualizado, acessando essa Política com frequência ou sempre que necessário, para acompanhar qualquer atualização em nossa Política de Privacidade.

## 13. Como entrar em contato conosco

---

**13.1.** Em caso de dúvidas ou comentários para questões relacionadas com esta Política de Privacidade e Proteção de Dados, entre em contato conosco através do e-mail: [dpo@abrtelecom.com.br](mailto:dpo@abrtelecom.com.br).



## Política de Segurança da Informação

**Brasília, 19 de janeiro de 2021.**

## Índice

---

1. Introdução.....	3
2. Organização da Segurança da Informação.....	3
3. Segurança Física .....	4
4. Gerenciamento de Fornecedores (Subcontratação) .....	4
5. Segurança Lógica e do Ambiente .....	5
6. Notificação de Incidentes.....	8
7. Políticas Gerais para Proteção de Dados Pessoais.....	8



## 1. Introdução

---

- 1.1.** O presente documento tem como escopo estabelecer as políticas de Segurança da Informação para prestação dos serviços de desenvolvimento, implantação, operação e manutenção de soluções e serviços da ABR Telecom.
- 1.2.** Além disso a Política de Segurança de Informação (PSI) tem por objetivo orientar as ações e procedimentos que garantam a continuidade do negócio da ABR Telecom com suas ações pioneiras e inovadoras buscando e aperfeiçoando sua visão sobre sua Política de Segurança Interna, e a partir deste instrumento, institucionaliza a aplicação das estratégias e diretrizes de Segurança da Informação que serão amplamente divulgadas e aplicadas a todos os seus colaboradores, e clientes.

## 2. Organização da Segurança da Informação

---

- 2.1.** Todo o conjunto de normas e procedimentos, além dos planos de ação para implementação das medidas de segurança, devem ser desenvolvidos à luz destas orientações, sempre visando o estrito atendimento ao aqui determinado.
- 2.2.** Toda informação deve ser alvo de classificação quanto à sua confidencialidade.
- 2.3.** A Política de Segurança da ABR Telecom deve ser divulgada para toda a sua comunidade usuária, formalmente e expressamente comunicada sobre suas responsabilidades.
- 2.4.** As pessoas contratadas devem ser treinadas e mantidas atualizadas para o pleno exercício de suas funções, bem como sobre as políticas de segurança e procedimentos organizacionais.
- 2.5.** A realização de serviços solicitados por clientes só deverá ocorrer a partir de autorização formal.
- 2.6.** Todos os elementos necessários para a plena continuidade do negócio devem ter sua operacionalidade garantida.
- 2.7.** Todo Plano de Ação decorrente da Política de Segurança deve ser elaborado considerando os aspectos de economicidade.
- 2.8.** Todos os procedimentos devem estar documentados e atualizados, de acordo com as metodologias adotadas pela ABR Telecom.
- 2.9.** A ABR Telecom deverá possuir sistemática de administração e conhecimento do seu patrimônio.
- 2.10.** Na Política de Segurança da Informação da ABR Telecom consta as diretrizes de segurança de forma clara e objetiva, devendo ser revisada periodicamente e divulgada a todos os funcionários e terceiros.
- 2.11.** O modelo de gestão de segurança da informação adotado tem por objetivo elaborar, divulgar e atualizar as políticas e diretrizes de segurança, no que concerne à proteção da informação.
- 2.12.** Para o desempenho deste objetivo a ABR Telecom, deverá designar um responsável que atuará na gestão e no cumprimento das diretrizes.

**2.13.** A Política de Segurança da Informação da ABR Telecom 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. Licenciamento de software.
- G. *Backups*.
- H. Resposta a incidentes.
- I. Acesso à internet.
- J. Uso de correio Eletrônico.
- K. Gestão de Vulnerabilidades / Patches
- L. Privacidade e Proteção de Dados.

**2.14.** A ABR Telecom deve:

- A. Documentar e manter os processos e procedimentos internos relacionados à prestação do serviço e aos requisitos de segurança da informação.
- B. Realizar, periodicamente, durante a contratação treinamentos de conscientização para seus funcionários, sobre os aspectos de Segurança da Informação exigidos neste documento.

### 3. Segurança Física

---

**3.1.** A ABR Telecom possui um controle de acesso físico às instalações da empresa para funcionários e visitantes, além de um sistema de CFTV com gravação e armazenamento das imagens.

**3.2.** Os serviços internos hospedados nas dependências da ABR Telecom estão em sala separada fisicamente das dependências operacionais, com controle físico e lógico e acesso.

### 4. Gerenciamento de Fornecedores (Subcontratação)

---

**4.1.** Quando da contratação de serviços para desenvolvimento, implantação, operação, manutenção e hospedagem deste serviço, todos os fornecedores, deverão estar aderentes à **Política de Segurança** da ABR Telecom, bem como devem possuir:

- A. Regras para manipulação da Informação
- B. Responsabilidades sobre a segurança
- C. Segurança para Estações de trabalho e equipamentos

- D. Ids, senhas e dispositivos de acessos
- E. Proteção para Navegação da web
- F. Utilização de Serviço de e-mail
- G. Projeto, Desenvolvimento e Manutenção de sistemas
- H. Requisitos de segurança em aplicações
- I. Segurança em Servidores

4.2. Considerando ainda a contratação de fornecedores para os fins destacadas, a ABR Telecom estabelece, como parte integrante ao contrato de prestação de serviços, o Anexo denominado SLA (*Service Level Agreement*), o qual possui todas as diretrizes para o gerenciamento de mudanças, incidentes e problemas tecnológicos relacionados à solução contratada, como todos os acordos de disponibilidade e capacidade os quais são monitorados visando garantir a continuidade do negócio em uma eventual crise.

## 5. Segurança Lógica e do Ambiente

---

5.1. A ABR Telecom deverá atender aos critérios de segurança Lógica e estar adequado, observando minimamente:

- A. **Uso de senhas e controle de acesso a sistemas e recurso das redes** que por sua vez disciplina o uso de autorizações de identificação de usuários (ID), senhas de acesso (*Password*) e controles sobre o uso de dados, informações, sistemas e recursos de redes, considerando, proteger a informação de qualquer acesso, modificação, divulgação, uso e destruição não autorizados. Garantir a validade permanente dos sistemas e dos arquivos, determinar as regras de acesso para cada aplicação e não autorizar nenhum acesso, salvo os que são expressamente definidos.
- B. **Segurança em estações de trabalho e periféricos** que disciplina o uso e garante a Segurança das Informações guardadas em cada estação de trabalho, Servidor secundário local (*departamental*) ou notebook / laptop / PDAs / Tablet, além de garantir a integridade funcional de cada estação de trabalho, computador ou notebooks / laptops / PDAs / Tablet, fornecendo manutenção e atualização adequada ao hardware e software inclusive atualizações automatizadas de segurança e correções (*patches*).
- C. **Uso de Equipamentos Portáteis e Wireless** que define diretrizes e nomeia responsáveis para assegurar que equipamentos portáteis, principalmente com acesso via sistemas de rede sem fio (*wireless*) recebam um nível adequado de proteção nos ambientes controlados pela ABR Telecom e inclusive fora destes, além de disciplinar o uso e os níveis de proteção exigidos, visando atender à PSI da ABR Telecom.
- D. **Acesso à Internet** que disciplina o uso dos recursos da Internet em navegação WEB Segura através de redes, considerando proteger Servidores, infraestrutura de rede e Estações de trabalho contra contaminações por vírus, invasões planejadas e a própria Privacidade dos

usuários quando em navegação WEB, garantir a integridade dos sistemas e dos arquivos, determinar as regras de acesso para cada aplicação, não autorizar nenhum acesso, salvo os que são expressamente definidos e promover através de recomendações o uso seguro dos recursos da WEB.

- E. **Segurança em infraestrutura de Redes** que objetiva estabelecer e disciplinar os requisitos e procedimentos mínimos necessários para garantir a segurança da infraestrutura de redes de voz, dados e imagens da ABR Telecom, considerando estabelecer recomendações para a instalação e manutenção de ferramentas, hardware e software, inclusive atualizações automatizadas de segurança e correções (*patches*) visando a segurança dos sistemas computacionais e de comunicação da ABR Telecom interligados à rede (NAN/WAN/WLAN da ABR Telecom), bem como orientar, por meio de diretrizes, todas as ações de segurança para minimizar os riscos e garantir autenticidade, confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações e estabelecer procedimentos estratégicos visando prevenir e responder a incidentes de segurança na infraestrutura de redes.
- F. **Segurança em Desenvolvimento e Manutenção de Softwares** que estabelece regras para a aquisição e desenvolvimento pontual de softwares tanto por colaboradores, bem como por terceiros para a prestação de serviços, visando controlar e melhorar continuamente os processos de desenvolvimento de software, utilizando de melhores práticas e *frameworks* de mercado para garantir a validade permanente dos sistemas e dos arquivos, determinar as regras para fazer, controlar e melhorar o desenvolvimento e uso de softwares, estabelecer critérios de aceitação de novos sistemas, atualizações e novas versões e disciplinar o desenvolvimento, instalação, manutenção e atualizações de sistemas existentes e novos da ABR Telecom.
- G. **Padrões e práticas Criptográficas** que visa estabelecer regras para aplicação de processos criptográficos sobre informações classificadas como “Restritas” no âmbito da responsabilidade da ABR Telecom, a fim de assegurar que as informações recebam um nível adequado de proteção e também disciplinar a manipulação da informação classificada como Restrita, não importando o meio para proteger a informação de qualquer acesso, modificação, divulgação, uso e destruição não autorizados estabelecendo o emprego de algoritmos apropriados para cada caso, a duração (validade) das Chaves e níveis de proteção.
- H. **Segurança em Servidores de Rede** que estabelece diretrizes que possam assegurar um devido nível de proteção aos servidores da ABR Telecom, a fim de definir a contínua melhoria nos processos e controles de segurança e periodicidade de revisão das estruturas de proteção.
- I. **Segurança na compra de licenças e manutenção** para definição de regras e nomeação de responsáveis pela gestão dos produtos de softwares de mercado (Pacotes de Sistemas e Aplicativos) visando assegurar que as Licenças de Uso estejam legalmente em quantidade suficiente para a organização, bem como suas atualizações, atentando também para criar critérios para a padronização de ambientes.

- J. **Práticas de Backup, Restore, Manipulação, Guarda e Descarte de Mídias** que dê diretrizes, regras e nomeia responsáveis pelas ações de *Backup, Restore, Recovery*, manipulação, guarda e descartes de mídias que contenham dados corporativos (estratégicos e/ou pessoais), bem como estabelecer os processos de Backup de dados, os processos de testes, rotulação, guarda e retenção de mídias, os processos de *Restore* de dados e os processos de *Recovery* de dados;
- K. **Arquitetura de Proteção Contra Vírus** visando estabelecer diretrizes para a arquitetura de proteção contra *vírus, trojans, spywares, web-bugs*, entre outros que possam minimizar a possibilidade de ocorrências desses processos nos ambientes delimitados pelo Serviço.
- L. **Gestão de vulnerabilidades e respostas à Cyber Crime** que estabelece diretrizes para o processo de combate e resposta a Cyber-crimes e direciona os processos organizacionais contínuos de segurança da informação visando proteger a informação de qualquer acesso, modificação, divulgação, uso e destruição não autorizados e assegura através de avaliação periódica de possíveis vulnerabilidades dos ativos de informação e serviços.

## 6. Notificação de Incidentes

- 6.1.** A ABR Telecom notificará, imediatamente, as partes envolvidas quando houver identificação de incidente de segurança que acarretam violação de dados ou qualquer outro impacto nos serviços prestados, através de e-mail.
- 6.2.** As notificações seguirão conforme tabela, que descreve os procedimentos a serem adotados em caso de incidentes.

Evento	Canal	Público-alvo	Responsável	Data
Descrição do incidente identificado	E-mail	CONTRATANTES	CONTRATADA	Do incidente
Diretrizes estabelecidas	E-mail	CONTRATADA	CONTRATANTES	Do recebimento da notificação do incidente
Comunicar as ações de correção e retomada do serviço	E-mail	CONTRATANTES	CONTRATADA	Da correção

## 7. Políticas Gerais para Proteção de Dados Pessoais

- 7.1.** A ABR Telecom declara e garante que os sistemas que utiliza para realizar o tratamento de dados pessoais são estruturados em atendimento aos requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos nas legislações vigentes e às demais normas regulamentares, assegurando a adequada proteção dos dados pessoais, bem como a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem dos seus titulares.

### 7.2. Disponibilidade dos dados

- A.** A ABR Telecom disporá de mecanismos, infraestrutura e insumos necessários à continuidade do negócio devem ser protegidos e ter sua disponibilidade garantida, sempre que necessário dentro do processo de tratamento, às CONTRATANTES. Os referidos mecanismos devem respeitar as métricas estabelecidas e acordadas para esse domínio. Sempre que aplicável todas as informações deverão possuir cópias de segurança considerando seu armazenamento.

### 7.3. Confidencialidade e Integridade dos dados

- A. A ABR Telecom disporá de mecanismos, infraestrutura e insumos visando garantir a integridade e confidencialidade das informações, incluindo dados pessoais, em conformidade com sua classificação, não sendo disponibilizado ou compartilhado qualquer acesso às referidas informações das CONTRATANTES de forma individualizada que permita identificação.
- B. A ABR Telecom e seus subcontratados deverão seguir todos os requisitos técnicos e operacionais de Segurança da Informação e de proteção de dados pessoais específicos de cada solução e definidos nos anexos técnicos e operacionais.
- C. Visando garantir a rastreabilidade (não repúdio) a ABR Telecom registra, através de log, todas as operações realizadas em decorrência do Serviço.





## **ANEXO III**

# **REQUISITOS GERAIS DE SEGURANÇA**

*Central de Intermediação da Comunicação – CIC LIBRAS*



### Histórico

Versão	Data Versão	Descrição	Responsável	Aprovador	Data de Aprovação
0.1	21/02/2022	Criação do Template do Doc. De Requisitos Gerais de Segurança	João Leão	Ederson Santos	
1.0	03/03/2022	Redistribuição de controles anteriormente classificados no domínio “Contratos”	João Leão	Ederson Santos	03/03/2022

## Índice

---

1. Visão Geral .....	5
2. Requisitos e Controles de Segurança .....	6

## 1. Visão Geral

---

Os requisitos e controles de segurança aqui apresentados foram estabelecidos por grupo de trabalho composto por representantes das prestadoras com objetivo de oferecer um conjunto padronizado de práticas de segurança para sistemas e serviços ofertados à ABR Telecom.

Os controles foram agrupados em 24 domínios abrangendo os principais aspectos da segurança de informação incluindo processos, controles técnicos, práticas de proteção e normatização que, aplicáveis aos contextos dos sistemas e serviços, oferecem redução de riscos de uso indevido de informações, em especial dos dados pessoais.

Devido à grande abrangência, os controles devem ser avaliados quanto à sua aplicabilidade devido à natureza, funcionalidades e regras de negócio específicas de cada sistema. Todo controle ou requisito de segurança considerado não aplicável ou não atendido no escopo da solução a ser ofertada deve ter sua justificativa registrada. Será necessária a apresentação de evidências que demonstrem o atendimento aos requisitos e controles de segurança.

O contrato a ser firmado terá como anexo a relação dos requisitos e controles de segurança previstos.

### 2. Requisitos e Controles de Segurança

ID	Domínio	Controle / Requisito
1	Ambiente	O ativo de informação, sempre que aplicável, deve estar hospedado em um Data Center no Brasil, ou localidades que possuem leis de proteção de dados pessoais.
2	Ambiente	Fortemente recomendado que o ambiente/infraestrutura tenha certificação relacionada principalmente a segurança e qualidade (ex: ISO27001, PCI etc.).
3	Ambiente	O serviço, ambiente e aplicações devem estar em compliance com os controles SOX, quando aplicável.
4	Análise de Riscos	Estabelecimento de processo formal de avaliação de riscos relacionados à Segurança, proteção e privacidade de dados, contemplando identificação, análise, avaliação (priorização), tratamento (respostas) e comunicação de riscos.
5	Arquitetura	A (Arquitetura do Sistema/Aplicação) deve estar dividido em 3 camadas, sendo a Camada de apresentação ao Usuário final (podendo ser WEB ou Local), Camada Responsável pela execução da Operação solicitada pelo Usuário (geralmente conhecida como "Camada de Aplicação ou Negócio") e Camada de Banco de Dados (DB). As camadas devem ser segmentadas logicamente, com pelo menos a Camada de Apresentação separada fisicamente da Camada de Banco de Dados, ou seja, cada uma em um Servidor. A segregação é válida também em caso de arquitetura em nuvem.
6	Arquitetura	A (Arquitetura do Ambiente) deve possuir os ambientes de Desenvolvimento, Testes, Homologação e/ou qualquer outro ambiente segregado (separado) do ambiente de Produção.
7	Arquitetura	A (Arquitetura Sistema/Aplicação) deve possuir a Topologia desenhada com todas as integrações e conexões que o mesmo realiza para executar suas operações, utilizando meios de integrações seguros. A solução deve contemplar um desenho lógico detalhando: os componentes da solução e uma breve descrição dos mesmos; o fluxo de comunicação entre os componentes da solução com uma breve descrição.
8	Arquitetura	Nos servidores das camadas WEB, Aplicação e Banco de Dados, não devem estar habilitados os serviços de transferência de arquivos como, por exemplo: FTP, Telnet, RDP, TFTP entre outros, salvo quando necessário e justificado. Estabelecer controle e gerenciamento.
9	Arquitetura	Não deverá haver portas lógicas ou meios alternativos (ex: backdoors, maintenance hooks) de acesso às soluções.
10	Arquitetura	Os Bancos de Dados utilizados pelo ativo de informação devem possuir uma rotina de backup documentada, aplicada e testada periodicamente.
11	Arquitetura	A (Arquitetura do Sistema ou Ambiente) deve possuir plano de contingência ou recursos que garantam a disponibilidade em casos de falhas ou desastres. Estabelecer plano de continuidade do negócio e recuperação de desastres, o qual deve ser revisado e testado minimamente uma vez por semestre.

ID	Domínio	Controle / Requisito
12	Arquitetura	Para Sistema/Aplicação acessado à partir da Internet, o mesmo deve estar segregado por DMZ
13	Arquitetura	A arquitetura deverá possuir mecanismos de detecção e/ou proteção contra syn-floods, pacotes mal formados, com excesso de fragmentação e smurf-attacks
14	Arquitetura	A solução deve ter mecanismos de proteção L7, IPS, IDS e outros. Em caso de tráfego suspeito, indicar ações mapeadas para execução.
15	Arquitetura	A solução hospedada em nuvem só poderá compartilhar infraestrutura com outros clientes do provedor (multi-tenancy) caso haja um mecanismo de segurança de isolamento (ex: baseado em hipervisor).
16	Arquitetura	O ambiente deve possuir certificação TIER 2 ou superior.
17	Arquitetura	Sistemas expostos à internet deverão ter mecanismos de segurança adicionais (Ex: WAF, IPS, etc.).
18	Arquitetura	Os firewalls devem ser configurados com base no princípio do menor privilégio, em que os firewalls só permitem aplicativos, protocolos e serviços aprovados necessários para atender às necessidades de negócios. Descrever a conectividade de rede (protocolos e portas, segregações e redes exclusivas) necessária entre as partes envolvidas, incluindo acesso de cliente, integrações com sistemas e quaisquer transferências de dados necessárias para que sua solução/aplicação funcione adequadamente. Demonstrar topologia ou diagrama da rede utilizado.
19	Arquitetura	Todos os dados em trânsito e repouso deverão ser criptografados.
20	Arquitetura	Dar transparência através dos serviços mantidos sobre o tratamento de dados pessoais (Cookies, login, cadastro, etc).
21	Arquitetura	Adequações de todos os sistemas para exercício de direito de titulares (incluindo site institucional).
22	Autenticação	Estabelecer Gestão de Acessos e revisão periódica de perfil e acesso.
23	Autenticação	Estabelecer processo para administrar os acessos de back end (servidores e banco de dados), incluindo gestão de sistema/ferramenta que é realizada a solicitação do acesso back end.
24	Autenticação	A aplicação deve exibir mensagem de erro genérica em caso de digitação incorreta dos dados de acesso.
25	Autenticação	O (Sistema/Aplicação) deve transmitir os dados de autenticação, por exemplo, onde o usuário digita "Usuário e Senha", por meio de uma conexão segura, por exemplo, https.
26	Autenticação	Para redefinição de senha, devem existir mecanismos que direcionem o usuário através de área segura sem qualquer envio de credenciais para o usuário e se possível utilizar múltiplo fator de autenticação.
27	Autenticação	O usuário e gestor responsável devem ser notificados após uma ação de redefinição/reset/alteração de senha.
28	Autenticação	Quando um usuário solicita uma nova senha, ele deve ser obrigado a alterá-la no primeiro acesso.

ID	Domínio	Controle / Requisito
29	Autenticação	O (Sistema/Aplicação) deve possuir, principalmente se acessado à partir da Internet, um segundo fator de autenticação (2FA).
30	Autenticação	A funcionalidade de lembrar a senha (auto complete) nos campos de senha do navegador deve estar desabilitada.
31	Autenticação	Nas páginas ou em momentos que são exigidos um "usuário e senha e/ou SMS Token" para acesso e/ou atualização da sessão utilizada, o ativo de informação deve exigir o CAPTCHA ou algum outro mecanismo para evitar ataques de força bruta
32	Banco de Dados	O (Sistema/Aplicação) deve usar o menor nível possível de privilégios necessários para acessar o banco de dados. O menor nível corresponde ao estritamente necessário na operação regular.
33	Banco de Dados	Os usuários (geralmente os que possuem perfil de administração/suporte/sustentação do sistema e/ou aplicação) que conseguem realizar acesso de forma direta aos bancos de dados, devem possuir usuários próprios, nunca genéricos, e quando aplicável, deve haver controle e registro dos acessos com tais credenciais
34	Banco de Dados	O (Sistema/Aplicação) deve possuir mecanismos para destruição segura de dados/informações. Exemplo: após o período de retenção, os dados são eliminados de forma definitiva e sem a possibilidade de restauração dos dados pessoais.
35	Banco de Dados	O (Sistema/Aplicação) deve possuir mecanismos para mascaramento de dados e quando aplicável criptografia.
36	Banco de Dados	O (Sistema/Aplicação) deve possuir um processo para eliminar/apagar os dados pessoais no Banco de Dados após um determinado período de tempo. Estelebecer gerenciamento para controle do tempo determinado para eliminação
37	Banco de Dados	Devem ser registradas todas as operações executadas no banco de dados, as quais devem ser protegidas contra alteração ou exclusão.
38	Cloud	Os dados em nuvem devem ser armazenados preferencialmente em datacenters no Brasil e, caso não seja possível, em países cuja legislação respeitem, não conflitem ou sobreponham a legislação nacional, visando não colocar em risco a continuidade do negócio. Os sistemas de informação que processam dados pessoais de propriedades das operadoras devem estar localizados dentro do Brasil e esses dados só poderão ser transferidos para países que garantam adequados níveis de proteção de dados pessoais. (Ex: U.S.A – Privacy Shield e U.E GDPR).
39	Cloud	O CSP (Cloud Service Provider) deverá fornecer todas as respostas ao CCM do CSA. O Cloud Security Alliance (CSA) mantém o Registro de Segurança, Confiança e Garantia (STAR), um registro gratuito e acessível ao público, no qual os provedores de serviços de nuvem podem publicar suas avaliações relacionadas ao CSA. A Certificação STAR consiste de três níveis de garantia alinhados com os objetivos de controle no Cloud Controls Matrix (CCM) do CSA. (O CCM abrange princípios fundamentais de segurança em 16 domínios para auxiliar os clientes na nuvem a avaliarem o risco geral de segurança de um serviço em nuvem.)



ID	Domínio	Controle / Requisito
40	Cloud	Todos os dados em trânsito e repouso deverão ser criptografados.
41	Cloud	O provedor de nuvem deve possuir certificações vigentes da família ISO27000 nos datacenters e serviços.
42	Cloud	No caso de se tratar de uma solução em Nuvem (Cloud) deve ser contratado a modalidade Privada.
43	Comunicações	Devem ser utilizadas criptografias para troca de arquivos entre os ambientes Internos e ambientes externos, e/ou Toda comunicação de dados dos serviços deverá ser realizada de forma segura incluindo, sempre que aplicável, múltiplos fatores de autenticação.
44	Comunicações	As chaves de criptografia devem ser gerenciadas de acordo com as práticas recomendadas de segurança, incluindo políticas para quem tem acesso à descriptografia, proteção de chaves privadas e rotação periódica de chaves
45	Comunicações	O (Sistema/Aplicação) deve possuir configurado apenas certificados de Autoridades Certificadoras reconhecidas internacionalmente, com aceitação superior a 99,8% de compatibilidade com navegadores.
46	Comunicações	A aplicação deve possuir uma comunicação segura para o envio e recebimento de dados/informações em todas as suas transações.
47	Comunicações	Estabelecer controle de proteção e segurança para e-mails, preferencialmente criptografia de mensagens, e gerenciamento da segurança em servidores de e-mails
48	Comunicações	O envio de mensagens (ex: e-mail, sms, etc) deve utilizar exclusivamente os canais oficiais da empresa.
49	Comunicações	O acesso aos servidores deve ser realizado somente através de canais seguros com mecanismos de criptografia.
50	Config. Sistema	A listagem de diretórios da camada de apresentação (camada WEB) deve estar desabilitada.
51	Controle acesso	As solicitações de login de acesso aos ativos (Aplicação, SO, BD, etc..) deverão passar por um fluxo de aprovação.
52	Controle acesso	A autorização de acessos a serviços e sistema deve ser centralizada (ex: consulta de base única, SAP HCM, SAP GT etc).
53	Controle acesso	O (Sistema/Aplicação) deve possuir, sempre que aplicável, limitação do número de transações que um usuário ou um dispositivo podem executar em um determinado período de tempo. Descrever a limitação existente.
54	Controle acesso	O (Sistema/Aplicação) deve possuir restrição de acesso baseado na origem do usuário. Exemplo: Apenas acessos onde a origem seja qualquer Matriz das Prestadoras que podem acessar o sistema em questão.
55	Controle acesso	Todas as credenciais de acesso devem passar por revisão periódica considerando credenciais não utilizadas durante um período máximo (parametrizável) devem ser desabilitadas. Este período deve constar na política ou procedimentos da contratada. Todas as credenciais dos usuários que tenham sido demitidos ou que tenham os serviços descontinuados devem ser desabilitadas no ato do desligamento e o histórico ou log destas credenciais devem ser firmadas entre as partes conforme legislação vigente.

## Anexo: Requisitos Gerais de Segurança – CIC LIBRAS

ID	Domínio	Controle / Requisito
56	Controle acesso	As solicitações de login de acesso aos ativos (Aplicação, SO, BD, etc..) deverão passar por um fluxo de aprovação
57	Credenciais Usuários	O (Sistema/Aplicação) deve exigir que as senhas definidas possuam no mínimo 08 (oito) caracteres.
58	Credenciais Usuários	O (Sistema/Aplicação) deve exigir que no processo de definição e/ou redefinição da senha, sejam contempladas as seguintes características: Maiúsculas, Minúsculas, Números e Caracteres especiais
59	Credenciais Usuários	O (Sistema/Aplicação) deve impedir o uso de senhas com sequência numérica e letras. Ex: 1234, abcd, etc.
60	Credenciais Usuários	O (Sistema/Aplicação) deve obrigar o usuário a trocar a senha periodicamente, no máximo a cada 45 dias.
61	Credenciais Usuários	O (Sistema/Aplicação) deve permitir o usuário trocar a senha a qualquer momento, sempre que aplicável.
62	Credenciais Usuários	O (Sistema/Aplicação) deve bloquear o usuário na aplicação após no máximo 5 tentativas inválidas de acesso
63	Credenciais Usuários	O (Sistema/Aplicação) deve bloquear a credencial de acesso do usuário após determinado período de inatividade. Ex. 60 dias sem uso.
64	Credenciais Usuários	O (Sistema/Aplicação) deve desativar a credencial de acesso do usuário determinado período de inatividade. Ex. após 120 dias sem uso.
65	Credenciais Usuários	O (Sistema/Aplicação) deve manter, de forma segura, o histórico das últimas senhas utilizadas para impedir que o usuário as reutilize. Ex. 10 últimas senhas.
66	Credenciais Usuários	O (Sistema/Aplicação) deve ocultar a digitação da senha.
67	Credenciais Usuários	O (Sistema/Aplicação) deve apresentar a data e a hora do último acesso realizado na tela inicial e/ou outra localização acessível ao usuário.
68	Credenciais Usuários	O (Sistema/Aplicação) deve notificar o usuário em casos de necessidade de troca da senha antes da sua expiração.
69	Credenciais Usuários	O (Sistema/Aplicação) deve manter as senhas armazenadas em local seguro, criptografado e contemplando as melhores práticas para esse fim.
70	Credenciais Usuários	O (Sistema/Aplicação) deve impedir que o usuário utilize mecanismos para lembrar a senha automaticamente.
71	Credenciais Usuários	As credenciais de conta de serviço e senhas de servidores e banco de dados devem ser administrados pelo Cofre de Senhas.
72	Credenciais Usuários	As credenciais de conta de serviço e senhas de servidores e banco de dados são administrados pelo Cofre de Senhas.
73	Desenvolvimento seguro	Para todos os tipos de aplicativos de software fornecidos, o Terceiro deve garantir a ausência de vulnerabilidade no código seguindo os padrões internacionais "OWASP" e "SANS Institute", incluindo análise estática (SAST), análise dinâmica (DAST) e testes de intrusão nos códigos-fontes. Além disso, deve possuir controles rígidos para restringir o acesso ao códigos-fontes do programa e às bibliotecas relacionadas.
74	Gestão de Ativos	Deve haver um inventário completo dos componentes da solução (contendo informações da plataforma, contatos de responsável, hostnames, suporte, modelos, versões, etc.).
75	Endpoints	Estabelecer estratégia para implementação de uma solução de DLP (Data Loss Prevention).

ID	Domínio	Controle / Requisito
76	Endpoints	Estabelecer controle de acesso a redes (NAC).
77	Endpoints	Estabelecer controle de mídias removíveis.
78	Endpoints	Estabelecer controle/solução MDM (Mobile Dive Management).
79	Endpoints	Estabelecer controle/solução BYOD (Bring your own device).
80	Endpoints	Estabelecer estratégia para implementação de uma solução de controle e proteção de dados pessoais armazenados em Endpoints.
81	Geral	Caso o seu contrato permita subcontratação (quarteirização) deve ser incluso Requisitos de Segurança para Contratadas/Fornecedores.
82	Geral	O fornecedor deve possuir um profissional de segurança da informação certificado ( CISSP, CISA, CEH, CSPA, CSSLP e etc), para apoiar o projeto, sempre que necessário.
83	Geral	Deve ser garantido que os fornecedores que possuem acesso a bases de dados possuam cláusulas de confidencialidade firmadas em contrato.
84	Gerenc. Arquivos	O (Sistema/Aplicação) deve validar se os arquivos enviados são do tipo esperado através da checagem dos cabeçalhos e/ou outros mecanismos e não somente pelo tipo da extensão. Exemplo: Se o usuário deve anexar uma Imagem, o sistema realiza a validação se o arquivo à ser enviado é de fato uma imagem analisando o cabeçalho do arquivo e não somente se é um arquivo com a extensão ".jpeg".
85	Gerenc. Sessão	O ativo de informação deve utilizar protocolos de segurança para a transmissão/transporte de informações críticas (ex: HTTPS/SSL, IPSec etc.
86	Gerenc. Sessão	Devem existir controles de encerramento de sessão para eventos de logoff. Ex: Ao clicar em "logoff e/ou sair", caso eu atualize o navegador ou abra uma outra aba, o sistema solicita uma nova autenticação.
87	Gerenc. Sessão	A sessão deve ser finalizada automaticamente após determinado período de inatividade. Ex. 15 minutos.
88	Gerenc. Sessão	O ativo de informação deve encerrar sessões anteriores caso uma nova autenticação seja realizada pelo usuário a partir de outro dispositivo.
89	Gerenc. Sessão	O (Sistema/Aplicação) deve gerar um novo identificador de sessão (ex: ID/Token) quando realizada uma nova autenticação.
90	Gerenc. Sessão	O ativo de informação deve impedir o uso de conexões simultâneas com o mesmo Usuário.
91	Gerenc. Sessão	A funcionalidade de logout/logoff/sair deve estar disponível em todas as páginas após a autenticação do usuário.
92	Hardening	Os servidores, frameworks e componentes do ativo de informação devem possuir uma gestão de patches e de vulnerabilidades com objetivo de terem a versão mais recente e segura em uso.
93	Hardening	A infra do ativo de informação deve possuir Antivírus instalado e atualizado, bem como mecanismos de detecção e prevenção de ataques inclusive de negação de serviço.
94	Hardening	Devem ser realizados testes regulares de segurança de dados e análise de vulnerabilidades e exposição, bem como gerenciamento dessas vulnerabilidades
95	Hardening	O equipamento deverá possuir mecanismos de detecção e/ou proteção contra syn-floods, pacotes mal formados, com excesso de fragmentação e smurf-attacks;
96	Hardening	Devem estar habilitadas somente portas que estejam em uso pela aplicação.

ID	Domínio	Controle / Requisito
97	Hardening	Todos os recursos, funcionalidades e serviços sem relevância para o funcionamento do sistema devem ser desabilitados ou desinstalados, como scripts, drivers, features, recursos, subsistemas, sistemas de arquivos, entre outros.
98	Perfis de acesso	O (Sistema/Aplicação) deve impor a segregação de funcionalidades na criação de perfis e o fluxo de privilégios devem ser controlados e monitorados, com abordagem de controle de acesso baseado em funções (RBAC).
99	Perfis de acesso	Credenciais de conta de serviço devem possuir restrições para impedir a utilização em recursos da rede.
100	Perfis de acesso	Os Perfis e/ou Funcionalidade do ativo de informação devem possuir nomes que reflitam de forma condizente as suas funções e devem ser devidamente documentadas. Ainda documentação deverá ser submetida a revisão periódica e os resultados mantidos para aferição.
101	Perfis de acesso	O (Sistema/Aplicação) deve possuir perfil/funcionalidade bem definida que permite a extração de dados pessoais (ex: relatórios, download pelo próprio ativo de informação). Ainda o processo deverá ser controlado e monitorado. Descrever a funcionalidade de extração de dados pessoais e os meios previstos, como formato de relatório, excel, pdf, dentre outros.
102	Proteção Dados	Dados pessoais e sensíveis armazenados em banco de dados devem ser criptografados e/ou mascarados.
103	Proteção Dados	Deve ser desabilitada a funcionalidade de auto completar nos formulários que contenham informações sensíveis.
104	Proteção Dados	Estabelecer processo de proteção contra ataques cibernéticos
105	Proteção Dados	Estabelecer processo que preservar dados que precisam ser requeridos para uma análise forense
106	Proteção Dados	Processo de recuperação de incidentes e desastres.
107	Proteção Dados	Os fluxos de comunicação entre o sistema e a autoridade judicial (caso exista) devem ocorrer após autenticação mútua.
108	Trilhas de auditoria	Os logs devem ser armazenados em local seguro e criptografado.
109	Trilhas de auditoria	Os registros de logs gerados pelo ativo de informação devem ser gerenciados e enviados para uma infraestrutura centralizada (ex: SIEM, Syslog)
110	Trilhas de auditoria	Devem ser registrados em logs todos os dados relativos às atividades ocorridas durante a sessão do usuário: nome do host, usuário, data e hora, ação realizada, IP de origem, IP onde a ação foi executada (do servidor que recebeu a solicitação), e inclusive demonstrando o sucesso ou falha na operação
111	Trilhas de auditoria	Devem ser registrados em logs os seguintes dados relativos à administração do ativo de informação: logon, logoff, eventos de administração do sistema, de gestão de contas, configuração de logs, etc.
112	Trilhas de auditoria	O (Sistema/Aplicação) deve armazenar, de forma segura, os Logs de dados pessoais por 6 (seis) meses on-line (que é quando os logs podem ser consultados em tempo real, diretamente pelo ativo de informação) e por 5 (cinco) anos off-line (que é quando os Logs são enviados e armazenados em backup), salvo quando definida uma exceção que deverá ser debatida e registrada junto às Partes Interessadas e controladores.
113	Trilhas de auditoria	O relógio dos ativos deve ser sincronizado com uma fonte confiável.

ID	Domínio	Controle / Requisito
114	Gestão de Vulnerabilidades	Todo desenvolvimento de sistemas e solução devem ser contemplados controles de prevenção, a exemplos do OWASP TOP 10 (ex: SQL Injection, Cross-Site-Scripting, Buffer Overflow e similares) e CWE top 25, e ainda um processo formal deverá ser executado para validação dos controles aplicáveis.
115	Gestão de Vulnerabilidades	Implementar as correções de segurança (Patches), conforme disponibilizadas pelos respectivos fabricantes dos softwares que suportam as operações.
116	Gestão de Vulnerabilidades	Deve-se compartilhar periodicamente (período acordado) um relatório com plano de tratamento das vulnerabilidades identificadas.
117	Gestão de Vulnerabilidades	Deve ser realizada a análise de vulnerabilidade em: 1) novos sistemas, elementos de rede, plataformas e servidores (inclusive banco de dados); 2) após qualquer upgrade ou modificação na infraestrutura ou no sistema; e 3) após correções ou novos desenvolvimentos.
118	Gestão de Incidentes	Em caso de incidentes de segurança, o responsável pelo sistema deve possuir um processo de gestão de incidentes para garantir que eventos anômalos e erros sejam registrados, analisados e resolvidos. Todas as atividades que envolvam o incidente devem ser devidamente documentadas e armazenadas, sendo o incidente reportado às partes interessadas em até 2 dias úteis.
119	Gestão de Incidentes	Devem existir controles, procedimentos ou ferramentas para evitar vazamento de informações internas ou de seus clientes.
120	Segurança Física e Ambiental	O ambiente de escritório deve possuir sensores de presença, alarmes em portas e janelas com monitoramento constante nas áreas em que há prestação de serviços. Deve existir monitoramento rigoroso do ambiente interno. As imagens devem possuir qualidade suficiente para identificação de ações suspeitas e armazenadas em um local seguro e protegido.
121	Segurança Física e Ambiental	O escritório deve possuir o AVCB (Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros) ou documento similar, atualizado e dentro do prazo legal para o ambiente de prestação de serviços.
122	Segurança Física e Ambiental	Deve existir uma política para utilização de mídias removíveis.
123	Segurança Física e Ambiental	As informações confidenciais armazenadas fisicamente, devem ser protegidas contra perda e divulgação não autorizada.
124	Segurança Física e Ambiental	Quando o hardware não é mais necessário, o seu descarte ou reatribuição deve ser realizado de maneira segura e oportuna.
125	Segurança Física e Ambiental	As informações confidenciais armazenadas em equipamentos pessoais devem ser destruídas com segurança antes que o equipamento seja desativado, vendido ou transferido.
126	Treinamento e Capacitação	Realizar durante o processo de contratação e anualmente treinamentos de conscientização para seus funcionários sobre os aspectos de Segurança da Informação exigidos deste documento e na Normativa mencionada, alertando-os das implicações cíveis e criminais da violação das informações sigilosas e confidenciais nos termos da Normativa já mencionada. Adicionalmente, verificar a aplicação de treinamento de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.



ID	Domínio	Controle / Requisito
127	<b>Normas e Procedimentos</b>	Deve haver um responsável em sua instituição por privacidade. (ex. Encarregado de Proteção de Dados).
128	<b>Normas e Procedimentos</b>	Deve 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.
129	<b>Normas e Procedimentos</b>	Deve possuir de forma clara e objetiva, uma Política de Privacidade e Proteção de dados pessoais onde constem diretrizes para o tema. Esta deve ser revisada periodicamente e divulgada a todos os funcionários e terceiros.
130	<b>Normas e Procedimentos</b>	Deve designar responsáveis, custodiantes e usuários das informações de seus sistemas internos.
131	<b>Normas e Procedimentos</b>	Toda a comunicação com o cliente utilizando correio eletrônico deve ser feita utilizando os domínios corporativos definidos pela CONTRATANTE. Não está autorizado comunicação através de domínios públicos (ex: Gmail).
132	<b>Normas e Procedimentos</b>	Os processos de backup e restore dos recursos de informação devem ser documentados e revisados anualmente.
133	<b>Normas e Procedimentos</b>	Deve haver documentado um plano de resposta a incidentes de segurança.
134	<b>Normas e Procedimentos</b>	Designar um responsável pelo modelo de gestão de segurança da informação, que deverá atuar na gestão e no cumprimento das diretrizes.
135	<b>Normas e Procedimentos</b>	Deve haver procedimento estabelecido e testado para caso de incidente cibernético, como vazamento de dados e/ou ransomware, por exemplo.
136	<b>Normas e Procedimentos</b>	Deve haver procedimento de monitoração contra ataques cibernéticos na deep web e/ou dark web.
137	<b>Normas e Procedimentos</b>	Certificação que demonstre que os controles de Segurança exigidos nesta lista estão aplicados ao seu ambiente (ex: ISO 27000, ISO 22301, PCI, SSAE 16, ISAE 3402 ou equivalentes).
138	<b>Normas e Procedimentos</b>	Documentos e controles de privacidade publicados, INCLUINDO EXEMPLOS que proibam estritamente a venda, aluguel, transferência, comercialização ou divulgação de informações pessoais fornecidas.
139	<b>Normas e Procedimentos</b>	Demonstração do cumprimento dos requisitos legais relacionados à LGPD e listagem das medidas técnicas e organizacionais implementadas para a proteção e privacidade de dados pessoais.
140	<b>Normas e Procedimentos</b>	Realização de auditorias internas e/ou externas referentes aos controles de segurança informação.
141	<b>Normas e Procedimentos</b>	A empresa deve possuir estratégia de Gerenciamento de Continuidade de Negócio para os cenários de indisponibilidade de local de trabalho.



## ***Anexo III - Documento de Requisitos Frente Operacional (RH)***

**SOLUÇÃO DE CIC LIBRAS COMPARTILHADA COM GESTÃO CENTRALIZADA**

**Brasília, 3 de Março de 2022**

## Glossário

---

- **Proponente** - pessoa jurídica, potencialmente apto a participar do processo de seleção para fornecer a Solução;
- **UDA** - Usuário com Deficiência Auditiva: é aquele que tem impedimento de longo prazo de natureza sensorial auditiva, podendo obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas;
- **CIC LIBRAS** – Central de Intermediação de Comunicação – central responsável pela intermediação de comunicação entre usuários com deficiência auditiva e entre estas e demais usuários do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, e do Serviço Móvel Pessoal -, através de videochamadas, áudio e/webchat, por meio de intérpretes habilitados na tradução de LIBRAS-Português;
- **MORGA** – Manual Técnico - Operacional dos Procedimentos de Implantação do Regulamento Geral de Acessibilidade – definido pela Anatel;
- **Videochamadas** – aplicações de conversação em tempo real, por meio de áudio e vídeo, utilizadas na internet;
- **Webchat** - aplicações de conversação em tempo real, por meio de texto, utilizadas na internet;
- **LIBRAS** – Linguagem Brasileira de Sinais - Língua de natureza visual-espacial, com estrutura gramatical própria, que constitui o sistema linguístico de comunidades surdas do Brasil;
- **URA CIC LIBRAS** – Unidade de Resposta Automática, em vídeo LIBRAS, integrada à Solução da Plataforma CIC LIBRAS para triagem e interação automáticas com o UDA e com a URA do SAC das Operadoras;
- **TTS** - Terminal Telefônico para Surdos – Terminal adaptado para pessoas com deficiência auditiva, que possibilita a comunicação entre estas e as demais usuárias dos serviços de telecomunicações.

## 1. Da Necessidade

---

- 1.1 A ANATEL, por meio da Resolução 667 de 30 de maio de 2016, aprovou o Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de Interesse Coletivo (RGA), trazendo várias obrigações às operadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, Serviço Móvel Pessoal – SMP e Serviço de Acesso Condicionado - SeAC, no que tange a implementação de adequações que propiciem às pessoas com deficiência a fruição de serviços de telecomunicações em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, por meio da supressão das barreiras à comunicação e à informação.
- 1.2 Dentre as principais implementações/adequações, existe a Central de Intermediação de Comunicação (CIC LIBRAS), destinada a intermediar a comunicação telefônica entre Usuários com Deficiência Auditiva (UDA) e qualquer usuário destino, inclusive com o SAC da operadora, por meio de videochamada onde um atendente/intérprete em LIBRAS-Português faz a tradução da comunicação ao usuário destino e vice-versa.

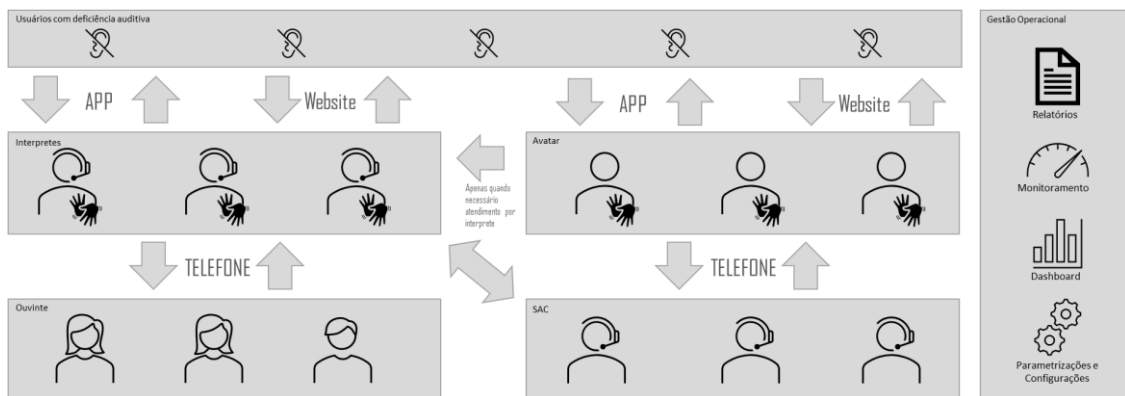


1.2.1 Abaixo é apresentada a arquitetura do funcionamento básico da solução.



1.2.2 Adicionalmente é apresentado a complementação da arquitetura macro da solução.

// ARQUITETURA //



## 2. Descrição resumida da demanda

**2.1** A Solução de Central de Intermediação de Comunicação - CIC LIBRAS, provida de forma compartilhada e com gestão centralizada na ABR Telecom, consiste num serviço de intermediação da comunicação de UDAs com o destino, e vice-versa, onde a intermediação da comunicação é realizada por profissionais habilitados em LIBRAS. A solução deve ser suportada por infraestrutura humana, *software* e *hardware*, providos pelo Proponente, em regime 24 horas por 7 dias (24h x 7d), propiciando ao UDA acessá-la a qualquer tempo. A solução deve contemplar suporte à ABR Telecom e às operadoras associadas e/ou não associadas contratantes da solução compartilhada, bem como suporte aos usuários dessas operadoras, na modalidade 24h x 7d.

**2.2** A tradução da comunicação entre o UDA e o destino deve ser realizada por meio de videochamada e/ou comunicação escrita (*webchat*), em regime contínuo. As estruturas de *software* e *hardware* devem permitir a instalação dos aplicativos de acesso nos *websites* das operadoras contratantes, bem como nos dispositivos móveis celulares (*smartphones*) e *tablets*, permitindo aos usuários acessarem a CIC LIBRAS através de qualquer dispositivo apto a acessar a Internet. O aplicativo de acesso deverá ter *layout whitelabel*, permitindo a customização pelas distintas operadoras associadas e/ou não associadas contratantes da ABR Telecom.

**2.3** O Proponente deverá prover o *Hosting* da solução em *Data Center* com redundância, incluindo todos os *hardwares* e *softwares* necessários para o correto funcionamento.

**2.4** Todo o detalhamento destes e dos demais requisitos encontram-se adiante relacionados neste documento.

## 3. Requisitos

**3.1** Conforme estabelecido no Regulamento Geral de Acessibilidade – RGA, publicado pela Anatel através da Resolução 667 de 30 de maio de 2016, a proponente deverá prover:

**3.1.1** Infraestrutura humana composta apenas por profissionais atendentes/intérpretes habilitados e certificados com experiência comprovada na realização de vídeo interpretação LIBRAS/PORTUGUÊS, com as devidas certificações dispostas no MORGA **sempre em sua última versão**;

**3.1.2** O proponente deverá manter a atualização do quadro de atendentes/intérpretes capacitado conforme as exigências do MORGA sempre em sua última versão, e/ou solicitações expressas da ANATEL, em planejamento a ser pactuado entre as partes;

**3.2** Os serviços de infraestrutura humana da solução deverão ser prestados obrigatoriamente em território brasileiro, em infraestrutura preferencialmente própria do Proponente, respeitando a legislação vigente;

**3.3** Para efeitos de precificação, a proponente deverá apresentar **ao menos três modelos**, sendo:

**3.3.1** Por minuto atendido considerando o **SLA - Tempo Máximo de Espera** na fila para atendimento pelo UDA:

Valor Por Minuto de Atendimento (c/ Tempo Máximo de Espera)		Tempo Máximo de Espera (em minutos e segundos)							
		6m00s	5m00s	4m00s	3m00s	2m00s	1m00s	00m45s	00m30s
Nº Chamadas - SLA - 99%	40.000 a 60.000								
	60.001 a 80.000								
	80.001 a 100.000								
Nº Chamadas - SLA - 95%	40.000 a 60.000								
	60.001 a 80.000								
	80.001 a 100.000								

Valor Por Minuto de Atendimento (c/ Tempo Máximo de Espera)		Tempo Máximo de Espera (em minutos e segundos)							
		6m00s	5m00s	4m00s	3m00s	2m00s	1m00s	00m45s	00m30s
Nº Chamadas - SLA – 90%	40.000 a 60.000								
	60.001 a 80.000								
	80.001 a 100.000								
Nº Chamadas - SLA – 85%	40.000 a 60.000								
	60.001 a 80.000								
	80.001 a 100.000								

3.3.2 Por minuto atendido considerando o **Tempo Médio de Espera** na fila para atendimento pelo UDA:

Valor Por Minuto de Atendimento (c/ Tempo Médio de Espera)		Tempo Médio de Espera (em minutos e segundos)							
		6m00s	5m00s	4m00s	3m00s	2m00s	1m00s	00m45s	00m30s
Faixa de Volume Mensal (em minutos)	100.000 a 150.000								
	150.001 a 200.000								
	200.001 a 250.000								
	250.001 a 300.000								
	350.001 a 400.000								
	400.001 a 450.000								
	450.001 a 500.000								
	500.001 a 550.000								

3.3.3 Por disponibilidade de Posição de Atendimento (PA):

Por Posição de Atendimento (PA)		
Disponibilidade Diária PA	Tipo PA	Valor Mensal por PA
4 horas	4h x 5d	
	4h x 7d	
6 horas	6h x 5d	
	6h x 7d	
8 horas	8h x 5d	
	8h x 7d	
12 horas	12h x 5d	
	12h x 7d	
24 Horas	24h x 5d	
	24h x 7d	

3.4 A volumetria mensal atual é de **40.000 atendimentos** pelos intérpretes, totalizando uma média de **205.000 minutos**, com crescimento vegetativo estimado em **20% ao ano**.

## 4. Do Sigilo e Confidencialidade

4.1 As informações e dados contidos neste documento de requisitos são confidenciais e as proponentes deverão manter rigoroso sigilo sobre os dados e de toda e qualquer informação a que tiver conhecimento, em razão da sua participação neste processo, não só durante o seu decurso, mas também após a sua conclusão, mediante assinatura de Termo de Confidencialidade – NDA;

4.2 A revelação sem a autorização expressa das informações recebidas estará sujeita às responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo judicial.



CT 024/2022

São Paulo, 11 de fevereiro de 2022

Sr. Wilker Passagli  
Diretor de Operações e Soluções em Telecom  
Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações  
Brasília – DF

Referência: Contrato de Prestação de Serviços de Implantação, Operação e Manutenção da Plataforma Centralizada CIC – CTR.ABRT.2017/0206 e seus aditivos;

Assunto: Nova Proposta Comercial para renovação do Contrato CTR.ABRT.2017/0206 na prestação do serviço da Plataforma CIC

Prezado Senhor,

Considerando que:

- A AME, nos termos do Contrato CTR.ABRT.2017/0206 e seus aditivos, vem prestando o serviço da Central de Intermediação da Comunicação – CIC à ABR Telecom e suas contratantes há cerca de 50 meses;
- A AME vem cumprindo rigorosamente todas as condições, regras e SLAs contratuais desde a entrada em Produção do Serviço;
- A vigência do Contrato CTR.ABRT.2017/0206 é de 60 meses;
- A AME tem interesse em continuar atuando como Parceiro Tecnológico;
- Em 24/09/2021 a ABR Telecom disponibilizou o documento de requisitos e modelagem comercial com orientações gerais ao mercado sobre as características do serviço e alternativas de precificação;





- A ABR Telecom disponibilizou em 10/02/2022 versão dos documentos de requisitos, datados em 22/11/2021, informando serem os mesmos compartilhados com os demais proponentes e que serviram de base para as propostas recebidas.
- A presente adequação da proposta visa a sua equiparação a parâmetro diverso do modelo operacional e de precificação inicialmente proposto pela AME.

### Nova Proposta AME

Descrição			Valor Unitário	Unidade	Quant.	Valor Mensal
PA Fixa - Atendimento Humano	Configurações atuais	24 x 7	51.097,60	PA	2	102.195,20
		12 x 7	23.952,00	PA	4	95.808,00
		12 x 5	15.968,00	PA	7	111.776,00
	Novas Configurações Propostas	24 x 5	31.936,00	PA		
		8 x 7	15.968,00	PA		
		8 x 5	10.645,00	PA		
		6 x 7	11.976,00	PA		
		6 x 5	7.984,00	PA		
		4 x 7	7.984,00	PA		
		4 x 5	5.322,67	PA		
PA Digital	SAC - URA Libras		499,16	Prestadora		2.495,83
	142 - Pré-Atendimento		1.537,20	PA		1.537,20
Outros custos mensais ?			9.159,00			9.159,00
Manutenção evolutiva			302,88	Hora		
Valor Total						322.971,23

1. Correção anual dos preços pelo IST – Índice de Serviços de Telecomunicações



2. As condições comerciais apresentadas passam a valer a partir da data de assinatura do Termo Aditivo ao contrato;
3. Os requisitos contidos no documento compartilhado, conforme prototipações e descrições serão atendidos pela AME e já estão inclusos nos custos apresentados nesta proposta;
4. O item outros custos mensais refere-se ao pré-atendimento CIC e é fixo, independente do volume de PAs contratadas e ligações atendidas.
5. O preço SAC – URA Libras refere-se ao atendimento digital para o SAC das Prestadoras (por Avatar) e corresponde ao atendimento da atual demanda, ou seja, até 1.000 atendimentos por mês. Ultrapassado este montante, as chamadas serão direcionadas para atendimento pelas PAs com atendimento humano contratadas. Caso seja do interesse da ABR Telecom a ampliação dos atendimentos por Avatar, estes poderão ser contratados ao custo de R\$ 1.250,00 cada bloco de 250 atendimentos.
6. O prazo de implementação das funcionalidades descritas abaixo será de até 90 dias corridos, a saber:
  - a) Triagem do número de destino;
  - b) Carrossel – Gestão de Múltiplas Ligações Externas;
  - c) Priorização dos números de emergência.
7. A nova data base do contrato, inclusive para fins de reajuste, passa a vigorar a partir da data de assinatura do termo aditivo, em caso de aceite desta proposta.

Atenciosamente,

JOSÉ DE ARAÚJO NETO  
Presidente



## CTR ABR 2022 0054 Contrato-CIC fornecedor AME v pdf

Código do documento 12805445-eec3-449d-9f58-162be4089ea0

Anexo: 24022022 - DOST\_GOP\_CIC\_Anexo I - SLAs e Penalidades\_v0.5.pdf  
Anexo: Anexo II - Doc\_Requisitos\_CIC LIBRAS\_Parte\_tecnologica\_VF0.6\_20220303.pdf  
Anexo: Política de proteção e Privacidade de Dados.pdf  
Anexo: Política de segurança da informação.pdf  
Anexo: Requisitos gerais - segurança.pdf  
Anexo: Doc\_Requisitos\_CIC LIBRAS\_Parte\_RH\_VF0.5\_20220303 (002).pdf  
Anexo: AME - Proposta ABR Telecom024-2022-11-02-2022.pdf



### Assinaturas



Rosana Dias Valdambrini  
rosana.dias@ame-sp.org.br  
Assinou como parte

Rosana Dias Valdambrini



Marcos Henrique Fortes  
marcos.fortes@ame-sp.org.br  
Assinou como testemunha

Marcos Henrique Fortes



José de Araújo Neto  
araujo@ame-sp.org.br  
Assinou como parte

José de Araújo Neto



Renato Lima de Aguiar Silveira  
renatosilveira@abrtelecom.com.br  
Assinou como testemunha

Renato Lima



Mauro Olegário dos Santos Júnior  
maurojunior@abrtelecom.com.br  
Aprovou

Mauro Olegário dos Santos Júnior



EDIZENIA MARIA LIMA PASSOS  
edipassos@abrtelecom.com.br  
Aprovou

Edizenia Maria Lima Passos



Valéria de Aguiar Perin  
valeriaperin@abrtelecom.com.br  
Aprovou

Valéria de Aguiar Perin



Wilker Marcius Passagli  
wilker@abrtelecom.com.br  
Assinou como parte

Wilker M. Passagli



JOSÉ MOREIRA DA SILVA RIBEIRO  
j.moreira@abrtelecom.com.br  
Assinou como parte

José Moreira da Silva Ribeiro

### Eventos do documento

**31 Mar 2022, 16:51:05**

Documento 12805445-eec3-449d-9f58-162be4089ea0 **criado** por ADRIELE DE MELO CUSTÓDIO  
(c99b237d-4616-4e8e-be52-78755df11356). Email: adriele@abrtelecom.com.br. - DATE\_ATOM:



2022-03-31T16:51:05-03:00

**31 Mar 2022, 17:03:01**

Assinaturas **iniciadas** por ADRIELE DE MELO CUSTÓDIO (c99b237d-4616-4e8e-be52-78755df11356). Email: adrielle@abrtelecom.com.br. - DATE\_ATOM: 2022-03-31T17:03:01-03:00

**31 Mar 2022, 17:55:51**

ROSANA DIAS VALDAMBRINI **Assinou como parte** - Email: rosana.dias@ame-sp.org.br - IP: 187.74.180.31 (187-74-180-31.dsl.telesp.net.br porta: 31606) - [Geolocalização: -23.5334748 -46.56443](#) - Documento de identificação informado: 090.271.988-29 - DATE\_ATOM: 2022-03-31T17:55:51-03:00

**01 Apr 2022, 10:16:05**

MARCOS HENRIQUE FORTES **Assinou como testemunha** - Email: marcos.fortes@ame-sp.org.br - IP: 187.74.180.31 (187-74-180-31.dsl.telesp.net.br porta: 40972) - Documento de identificação informado: 051.482.878-10 - DATE\_ATOM: 2022-04-01T10:16:05-03:00

**01 Apr 2022, 13:14:34**

JOSÉ DE ARAÚJO NETO **Assinou como parte** - Email: araujo@ame-sp.org.br - IP: 187.74.180.31 (187-74-180-31.dsl.telesp.net.br porta: 16624) - Documento de identificação informado: 039.413.718-35 - DATE\_ATOM: 2022-04-01T13:14:34-03:00

**01 Apr 2022, 13:47:29**

RENATO LIMA DE AGUIAR SILVEIRA **Assinou como testemunha** (28d1e61c-8a01-48ff-ba85-0149c9681dcc) - Email: renatosilveira@abrtelecom.com.br - IP: 177.96.217.187 (177.96.217.187.dynamic.adsl.gvt.net.br porta: 57708) - [Geolocalização: -15.8072832 -48.1296384](#) - Documento de identificação informado: 014.491.081-05 - DATE\_ATOM: 2022-04-01T13:47:29-03:00

**01 Apr 2022, 15:54:12**

MAURO OLEGÁRIO DOS SANTOS JÚNIOR **Aprovou** (0ac0d296-dfc2-42cb-b4ea-4460b3c8f01e) - Email: maurojunior@abrtelecom.com.br - IP: 45.184.70.245 (45-184-70-245.static.canaatelecom.net.br porta: 52988) - Documento de identificação informado: 031.206.536-16 - DATE\_ATOM: 2022-04-01T15:54:12-03:00

**01 Apr 2022, 17:34:44**

EDIZENIA MARIA LIMA PASSOS **Aprovou** (f20bc5e3-2bfb-421f-908a-e4214642c61a) - Email: edipassos@abrtelecom.com.br - IP: 191.176.36.30 (bfb0241e.virtua.com.br porta: 10536) - Documento de identificação informado: 358.647.531-49 - DATE\_ATOM: 2022-04-01T17:34:44-03:00

**02 Apr 2022, 15:20:21**

VALÉRIA DE AGUIAR PERIN **Aprovou** (e2db0b2c-1f2c-437b-9526-eadb49826e89) - Email: valeriaparin@abrtelecom.com.br - IP: 45.234.197.130 (45.234.197.130 porta: 10768) - [Geolocalização: -15.749 -47.9159](#) - Documento de identificação informado: 389.869.731-20 - DATE\_ATOM: 2022-04-02T15:20:21-03:00

**04 Apr 2022, 08:43:19**

WILKER MARCIUS PASSAGLI **Assinou como parte** (6fccbbdf-d276-481a-bda0-554bcba70e94) - Email: wilker@abrtelecom.com.br - IP: 186.215.80.138 (corporativo.static.gvt.net.br porta: 52396) - Documento de identificação informado: 768.080.766-34 - DATE\_ATOM: 2022-04-04T08:43:19-03:00



**04 Apr 2022, 12:11:02**

JOSÉ MOREIRA DA SILVA RIBEIRO **Assinou como parte** (0fee451d-6a06-40d8-8cdf-93a4332ffee4) - Email: j.moreira@abrtelecom.com.br - IP: 177.235.11.66 (b1eb0b42.virtua.com.br porta: 36866) - Documento de identificação informado: 129.903.456-04 - DATE\_ATOM: 2022-04-04T12:11:02-03:00

#### Hash do documento original

(SHA256):3260b4d2c24217fb1325c092f1f151e128f0b7484c3f64f72730938ad31322c3  
(SHA512):2ce82d8edc056065797178137f38843fa5a778145b41669f4d1e8b37149f6cc6ade8a6f682f87a2274dfc2f5a8b781323e9bbace6367f77ae8039dc2ac134741

#### Hash dos documentos anexos

Nome: 24022022 - DOST\_GOP\_CIC\_Anexo I - SLAs e Penalidades\_v0.5.pdf  
(SHA256):10d4ec63f75e03d7b7c57c23c26a3c31ba1f766ff0213a7e8eef833928406d0c  
(SHA512):5e2c2b9ed804010ab2c4ada4af0397171c102f480cd7c0617e3c2e4affb235eaf29d3fefde10326971cfffddc0a270ff65df22a12f37cffe7cb09436ac0c7a3

Nome: Anexo II - Doc\_Requisitos\_CIC LIBRAS\_Parte\_tecnologica\_VF0.6\_20220303.pdf  
(SHA256):a7c7d6e6d099bed5c1c21c51429a7a06e8f1d36845995ab17702804a63e82a58  
(SHA512):5f5d61565362447f64a2ab45fe2e9c3ddb79f0d81b2179e1710c37c1f53290e0028c4cd2a440f7d3b2da5a7cbfe5670505b8dbc9a670264f022132bd317d8756

Nome: Política de proteção e Privacidade de Dados.pdf  
(SHA256):b8366162c86230550c6817bb6859c065d395a4d53cfd6e4eb505937a58fe42cf  
(SHA512):0d880cef8e1162c598fa651208895134bd8c3a9547dd8985876f29f4bd6849ddfd609ccfb49bfff34f1e03b964ef7c5a6287d4c9755d4acc8effabada28f6242

Nome: Política de segurança da informação.pdf  
(SHA256):73d77802c0d3be94d5a024abc253c54e299791777b55d4f46f86a97aa306302e  
(SHA512):8cdb02211461a24235149bcb055415dabf6783fee399e0397eed2e3318e4414ea03b24e2b54cf5e77d574c3fdb2cd49e9cdf98a65671cac5eb7762ffed8a6492

Nome: Requisitos gerais - segurança.pdf  
(SHA256):ecce86badeb3c8a826f5044d6249be8d9469c9b96404830ac2cc1c4e131a620b  
(SHA512):c9358567c2d85ecdd66d162f54a4b7e9f6368cb6c88a2ab18bac360da6a3b5e88947ad2e8cb9104db540179ad681dbad1a03b20174eced863413764e0659e117

Nome: Doc\_Requisitos\_CIC LIBRAS\_Parte\_RH\_VF0.5\_20220303 (002).pdf  
(SHA256):810e652982e0c21e31663210992c1d95e8b1b54292a196847a8513dd14700b64  
(SHA512):18d43f6f434ff6005f364e579a9ca78089f7f6d4e7a028f365c39b59825901e2dbf1f8e3a268f842f54444725a5292f9cfd9a400ef522a0b50932ead7fac4f19

Nome: AME - Proposta ABR Telecom024-2022-11-02-2022.pdf  
(SHA256):9755672ca766e05c4223caf7ad6b10899d8f96e6a960b4da0028df4480c5abba  
(SHA512):dc8f55e42a9b45f9bfc7cf1933efde40a2143ff396f756e4595566ba4158e260912ecdf65ef6a3497143d35de302e81b2c7543267e0a97607d47d1097179bc1c

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

**Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign**