

DILIGÊNCIA Nº 01

Ao


CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SERGIPE – COREN-SE
EDITAL 90001/2026
Processo nº 00248.000609/2026-23
AVISO DE CONTRATAÇÃO DIRETA
DISPENSA ELETRÔNICA Nº 90.001/2026 (01/2026)

OBJETO: Contratação de Empresa para Prestação de Serviço de Telefonia e PABX em Nuvem

A **FORTT DO BRASIL LTDA**, CNPJ nº 05.138.913/0001-92, localizada na Rua Serra de Botucatu, 1195 – CEP 03317-001 - Conjunto 79 – 7º andar – São Paulo, por intermédio do seu representante legal infra-assinado, em atenção ao **Memorando nº 37/2026 - COREN-SE/PLEN/DIR/DADM/DTI - Assunto: Análise de Qualificação Técnica – Dispensa Eletrônica nº 01/2026**, emitido pela unidade demandante e encaminhada por V.Sas., vem respeitosamente destacar as seguintes ponderações:

- a) Declaração técnica de viabilidade de portabilidade e operação do número institucional (79) 3225-4000;


Resposta: O seguinte arquivo foi anexado:


 20 - Declaração - Portabilidade e Operação.pdf

- b) A execução dos serviços de numeração, portabilidade e conexão com a rede pública de telefonia será realizada diretamente pela FORTT DO BRASIL LTDA ou por meio de prestadora autorizada parceira?

Resposta: Os serviços de numeração, portabilidade e conexão com a rede pública de telefonia será realizada pela FORTT DO BRASIL LTDA através de prestadora autorizada parceira.

Cumpra esclarecer que os seguintes arquivos foram anexados e comprovam a homologação da Fortt junto a Anatel:

 13 - Outorga SCM Relatorio Dispensa Fortt do Brasil.pdf

 13 - Outorga STFC SEIANATEL 9388457 Ato.pdf

Também é possível verificar as respectivas outorgas através do link abaixo:

<https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/outorga-e-licenciamento>

Prestadoras	Atos de RF - Telecom	Atos de RF - Radiodifusão	Estações Terrenas	Estações Licenciadas	Estações do SMP	
Autorizações e Licenciamentos do SMP		Redes Privativas				
Tipo de Entidade	Tipo de Outorga	Serviço da Notificação	Código e Nome do Serviç...	Tipo de Identificação	CNPJ ou CPF	Nome Entidade Prestado...
LIMPAR	Nome Entidade ... Fortt do Brasil Ltda	CNPJ ou CPF 85138913898192				

Adicionalmente, cumpre destacar que possuímos o Contrato com a **ABR Telecom**, conforme arquivos anexados:

- 22 - Contrato ABR Summary.pdf
- 22 - Contrato ABR Anexo I.pdf
- 22 - Contrato ABR Anexo II.pdf
- 22 - Contrato ABR Contrato BA'S INTERCONEXÃO.pdf

Independente do exposto até aqui, conforme mencionado no próprio memorando, os **Atestados de Capacidade Técnica** e demais documentos apresentados, demonstram que, a licitante tem condições técnicas de atender as necessidades deste órgão, posto que sempre exerceu suas atividades de Telefonia IP, PABX IP em nuvem, fornecimento de STFC e SCM, assim como fornecimento de aparelhos telefônicos que compõem a respectiva solução, sempre com autorização dos órgãos competentes.

Por derradeiro, destacamos mais uma vez que cumprimos todas as exigências **dentro do previsto no Edital, Termo de Referência e Anexos**.

Ciente da compreensão de V.Sas, colocando-me a disposição para maiores informações, esclarecimentos e/ou novas diligências que se fizerem necessárias.

São Paulo, 19 de maio de 2026



Fortt do Brasil Ltda
Caio Augusto Paz de Tella
RG: 25.439.624-0 – SSP
CPF: 191.280.078-08
Tel.: 11 2134-0102
E-mail: caio@fortt.com.br

05.138.913/0001-92

FORTT DO BRASIL LTDA

Rua Serra de Botucatu, 1195

Cj.79 / 7º Andar / Tatuapé

CEP: 03317-001 / SÃO PAULO / SP

DECLARAÇÃO CONHECIMENTO DO EDITAL

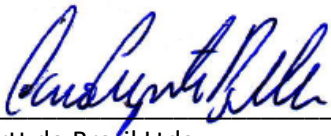
Ao

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SERGIPE – COREN-SE
EDITAL 90001/2026
Processo nº 00248.000609/2026-23
AVISO DE CONTRATAÇÃO DIRETA
DISPENSA ELETRÔNICA Nº 90.001/2026 (01/2026)

OBJETO: Contratação de Empresa para Prestação de Serviço de Telefonia e PABX em Nuvem

A Fortt do Brasil Ltda, CNPJ nº 05.138.913/0001-92, localizada na Rua Serra de Botucatu, 1195 – CEP 03317-001 - Conjunto 79 – 7º andar – São Paulo, por intermédio do seu representante legal infra-assinado, DECLARA, para fins que, tomamos conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.


São Paulo, 19 de maio de 2025



Fortt do Brasil Ltda
Caio Augusto Paz de Tella
RG: 25.439.624-0 – SSP
CPF: 191.280.078-08
Tel.: 11 2134-0102
E-mail: caio@fortt.com.br

05.138.913/0001-92
FORTT DO BRASIL LTDA
Rua Serra de Botucatu, 1195
Cj.79 / 7º Andar / Tatuapé
CEP: 03317-001 / SÃO PAULO / SP

Documento assinado digitalmente

 **CAIO AUGUSTO PAZ DE TELLA**
Data: 19/05/2026 15:32:30-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DECLARAÇÃO

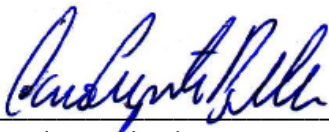
Ao

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SERGIPE – COREN-SE
EDITAL 90001/2026
Processo nº 00248.000609/2026-23
AVISO DE CONTRATAÇÃO DIRETA
DISPENSA ELETRÔNICA Nº 90.001/2026 (01/2026)

OBJETO: Contratação de Empresa para Prestação de Serviço de Telefonia e PABX em Nuvem

A Fortt do Brasil Ltda, CNPJ nº 05.138.913/0001-92, localizada na Rua Serra de Botucatu, 1195 – CEP 03317-001 - Conjunto 79 – 7º andar – São Paulo, por intermédio do seu representante legal infra-assinado, DECLARA, para todos os fins que, possui viabilidade técnica e será responsável pela realização da portabilidade e operação do número institucional atualmente em uso (79) 3225-4000, garantindo a manutenção do canal de comunicação já consolidado com a sociedade, sem interrupção do serviço ou ônus adicional ao contratante.

São Paulo, 19 de maio de 2025



Fortt do Brasil Ltda
Caio Augusto Paz de Tella
RG: 25.439.624-0 – SSP
CPF: 191.280.078-08
Tel.: 11 2134-0102
E-mail: caio@fortt.com.br

05.138.913/0001-92
FORTT DO BRASIL LTDA
Rua Serra de Botucatu, 1195
Cj.79 / 7º Andar / Tatuapé
CEP: 03317-001 / SÃO PAULO / SP



Documento assinado digitalmente
CAIO AUGUSTO PAZ DE TELLA
Data: 19/05/2026 15:49:28-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>



ATFI

Acordo de Tratamento de Falhas de Interconexão





Acordo para Tratamento de Falhas de Interconexão - ATFI

Revisões

Versão	Data Versão	Descrição	Responsável	Aprovador	Data Aprovação
0.1		Documento Base	Fernando Jardim - OI	N/A	
0.2		Ajuste Inicial	Ado Queiroz - Vivo	N/A	
0.3	05/08/2011	Validação do escopo do documento - audioconferência	GTNOC	GTNOC	05/08/2011
0.4	10 e 11/08/2011	Alteração e validação do documento inicial – reunião presencial	GTNOC	GTNOC	11/08/2011
0.5	17/08/2011	Ajustes no documento conforme alinhado em reunião Presencial	ABR Telecom		
1.0	14/12/2011	Validação da versão final do documento.	GTNOC	GTNOC	14/12/2011
1.1	04/06/2012	Ajustes para maior aderência ao ITIL	ABR Telecom		
1.2	13/06/2012	Aprovação	GTNOC	GTNOC	13/06/2012
1.3	26/06/2013	Revisão ATFI	GTNOC		
1.4	03/09/2013	Revisão ATFI	GTNOC	GTNOC	03/09/2013
1.8	26/03/2014	Revisão ATFI	ABR Telecom	GTNOC	26/03/2014
1.9	26/11/2014	Revisão anual e exclusão da ocorrência Infraestrutura	GTNOC	GTNOC	26/11/2014
1.10	10/04/2015	Atualização do item 5.6	GTNOC	GTNOC	10/04/2015
1.11	13/11/2015	Revisão Anual ATFI	GTNOC	GTNOC	13/11/2015
1.12	20/05/2016	Atualização do item “Registrar BA”	GTNOC	GTNOC	23/05/2016
1.13	10/11/2016	Revisão Anual ATFI	GTNOC	GTNOC	10/11/2016
1.14	26/06/2017	Inclusão da Tipificação “Corporativo”, Notas de abertura CNG, meios alugados e CSP.	GTNOC	GTNOC	27/06/2017
1.15	10/11/2017	Atualização das “notas” em Procedimentos Diagnosticar e inclusão do Processo de Exclusão/Bloqueio parcial de Prestadora.	GTNOC	GTNOC	10/11/2017
1.16	10/08/2018	Atualização dos itens 5.6 e 7.3 referentes ao roaming e 7.4 referente a inclusão de BA de Rota.	GTNOC	GTNOC	10/08/2018
1.17	09/11/2018	Atualização do item 4 BA Indevido e item 5.6 Rota e Roaming.	GTNOC	GTNOC	09/11/2018
1.18	12/04/2019	Registros da ata dias 11 e 12/04/2019	GTNOC	GTNOC	12/04/2019
1.19	15/08/2019	Registros da ata dias 14 e 15/08/2019	GTNOC	GTNOC	15/08/2019
1.20	28/11/2019	Registros da ata no dia 28/11/2019	GTNOC	GTNOC	28/11/2019
1.21	19/05/2020	Ajuste no item 5.6 tratamento rota SIP	GTNOC	GTNOC	13/05/2020
1.22	19/08/2020	BA de Bilhetagem - Tratamento <i>Spoofing</i>	GTNOC	GTNOC	19/08/2020
1.23	19/08/2021	Item 7.2 conforme RDM 1463	GTNOC	GTNOC	19/08/2021
1.24	23/02/2022	Inclusão do novo Tipo de BA de <i>Spoofing</i>	GTNOC	GTNOC	17/02/2022
1.25	28/07/2022	Atualização dos itens 5.6 e 7.6	GTNOC	GTNOC	20/07/2022
1.26	27/02/2024	Atualizações diversas	GTNOC	GTNOC	
1.27	22/11/2024	5.3, 5.7			



Índice

1.	Histórico	5
2.	Objetivo	5
3.	Macro fluxo	6
4.	Ciclo de Vida do BA	6
	4.1 - Fluxo do Ciclo de Vida	7
5.	Procedimentos	7
	5.1 - Identificar	7
	5.2 - Reincidente	7
	5.3 - Flag de Urgência (Reincidência)	8
	5.4 - Registrar	8
	5.5 - Categorizar	10
	5.6 - Priorizar	10
	5.7 - Diagnosticar.....	12
	5.8 - Motivos para Classificação do BA como “Indevido”	13
	5.9 - Necessidade de Escalonamento.....	14
	5.10 - Processo de Escalonamento.....	14
	5.11 - Fora do Escopo de BAs	16
6.	Acordos.....	16
	6.1 SLA	16
	6.2 Eficiência.....	18
7.	Informações para abertura de BAs	19
	7.1 Interconexão - Rota	19
	7.2 Interconexão - Completamento / Portabilidade - Completamento.....	19
	7.3 Interconexão - Roaming / Portabilidade - Roaming.....	20
	7.4 Desempenho	20
	7.5 Interconexão - SMS/MMS / Portabilidade - SMS/MMS.....	21
	7.6 Interconexão - Bilhetagem	22
	7.7 Interconexão - Spoofing	22
8.	BA de Transporte.....	23
9.	Processo de Exclusão/Bloqueio Parcial de Prestadora	23
	9.1 Objetivo	23
	9.2 Exclusão de Prestadora	24



Acordo para Tratamento de Falhas de Interconexão - ATFI

9.3 Bloqueio Parcial de Prestadora	24
9.3 Desbloqueio de Prestadora	25
10. Glossário.....	25
12. Disposições finais	25



Acordo para Tratamento de Falhas de Interconexão - ATFI

Apresenta-se entre os presentes e a quem há de se fazer valer o Acordo de Tratamento de Falhas de Interconexão, que se regerá pela regulamentação aplicável e pelas seguintes cláusulas e condições:

1. Histórico

Com o advento da portabilidade em 2009, as prestadoras, juntamente com a ABR Telecom, iniciaram reuniões no GT-REDE (Grupo de Trabalho de Redes) para implantação e melhoria dos processos exclusivos aos BAs de Portabilidade.

Com a necessidade de se melhorar também os processos de BAs de Interconexão, criou-se em dezembro de 2010 o GTNOC (Grupo de Trabalho do Núcleo de Operações Centralizadas).

Ao longo de 2011 diversas reuniões foram realizadas e muitos processos foram melhorados, beneficiando as prestadoras com redução do tempo de tratamento e melhorando o relacionamento entre elas.

Para se concatenar todos os itens acordados, foi elaborado o ATFI, documento que padroniza todo o processo de abertura e fechamento de BA, tempos de tratamento e de escalonamento.

2. Objetivo

Este documento, denominado “Acordo de Tratamento de Falhas de Interconexão”, a seguir referido como ATFI, representa o total entendimento das funções básicas em relação às atividades de Tratamento de Falhas de Interconexão que ambas as Operadoras deverão cumprir, estabelecendo um padrão comum, unificado para tratamento de BA - Boletim de Anormalidade que deve ser seguido por todas as Operadoras de Interconexão. Para acordos de MPPO, deverá ser utilizado como referência o ATFI como documento já acordado junto às Operadoras no tratamento de falhas de Interconexão e Portabilidade.

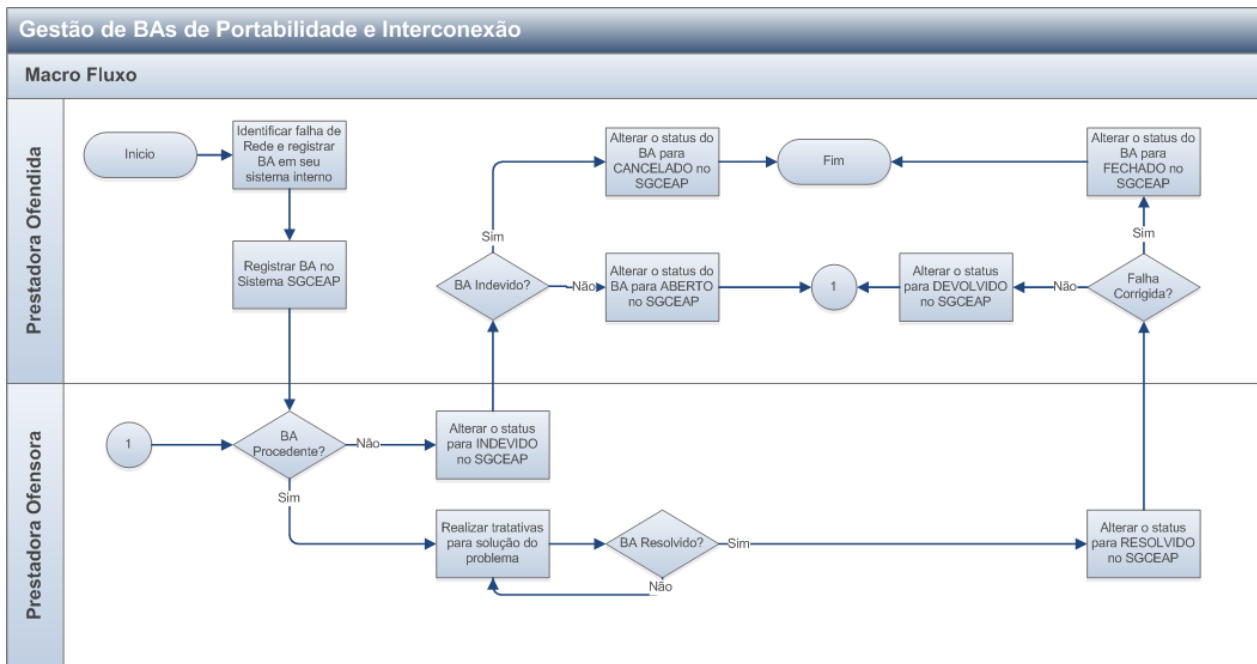
O GTNOC deverá revisar o ATFI regularmente, pelo menos, a cada 12 meses (para valer a revisão anual, sugerido entrar como item da pauta na última reunião do ano do GTNOC a sugestões de alteração). A qualquer tempo, porém as Operadoras poderão solicitar alterações neste Documento, que serão aprovadas por escrito por representantes indicados pelas Operadoras no grupo GTNOC, tendo como efeito a edição de uma nova versão.

Este documento vale para consolidar os acordos já firmados pelo Grupo GTNOC e os demais acordos que o Grupo venha a firmar no tratamento de falhas de Interconexão. Neste documento também estão incluídas as informações referente à identificação, registro, categorização, priorização, escalada funcional, resolução e encerramento de BAs.

Assuntos envolvendo penalidades, multas e tempos de reparos para rotas, links e prestação de serviços específicos não é o foco deste documento e serão tratados bilateralmente entre as operadoras envolvidas e exposto em documentação específica.

3. Macro fluxo

O macro fluxo apresenta uma visão geral do processo de BAs.



4. Ciclo de Vida do BA

No ciclo de vida de um BA temos alguns status para demonstrar o período em que ele se encontra dentro dos procedimentos de resolução e fechamento. São seis status sob responsabilidade ora da Prestadora Ofendida ora da Prestadora Ofensora.

Os status do BA têm o importante papel de apresentar a situação atual do BA, indicando a responsabilidade para tratativa do status. Podemos classificar os 6 status em dois grandes grupos: “Em tratativa” ou “Finalizado”.

O ciclo de vida do BA só termina quando tem seu status classificado como “Finalizado”, a saber: “Cancelado” e “Fechado”.

Os demais status, Aberto, Resolvido, Indevido e Devolvido, são classificados como “Em tratativa”, aguardando ações da Ofendida ou Ofensora para finalização do BA.

Descrição dos Status:

Aberto: Primeiro status assumido pelo BA após a sua criação, onde o mesmo deve ser verificado pela Prestadora Ofensora, indicando a necessidade de tratativas caso o BA seja considerado “válido”.

Indevido: A Prestadora Ofensora entende como improcedente o BA aberto, devido a inconsistências no mesmo. Não sendo possível modificar as informações já constantes no BA.

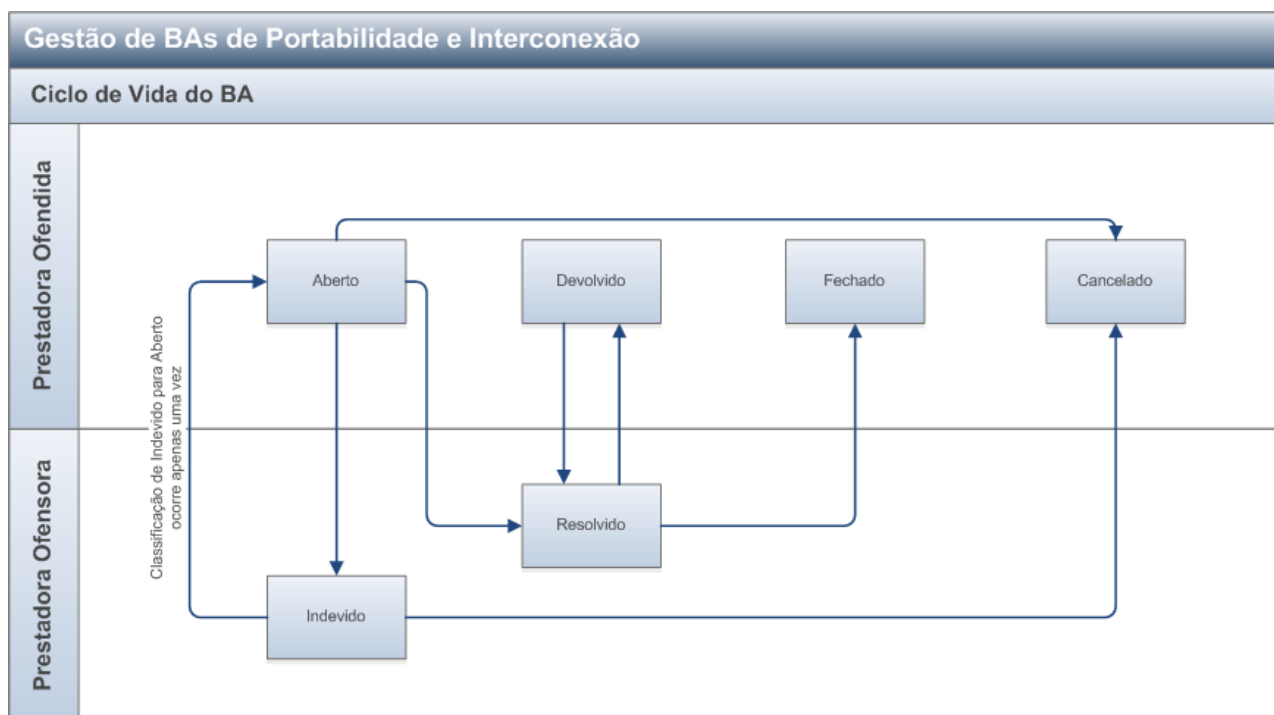
Devolvido: A solução apresentada pela Ofensora não é validada pela Ofendida.

Resolvido: A Prestadora Ofensora entende que a demanda é devida e apresenta ações tomadas de resolução, aguardando aceite da Ofendida.

Fechado: A Ofendida valida a solução apresentada pela Ofensora e encerra o BA.

Cancelado: A Ofendida reconhece que o BA foi aberto indevidamente e cancela o mesmo.

4.1 - Fluxo do Ciclo de Vida



5. Procedimentos

Os procedimentos Operacionais têm como objetivo definir um padrão para tratamento de falhas de interfuncionamento entre Operadoras, assegurando uma forma única, respeitando o ciclo de vida da incidência, conforme a seguir:

5.1 - Identificar

Inicialmente, cada Operadora irá processar as comunicações de falha usando seus próprios procedimentos existentes, até que a assistência da outra Operadora seja necessária.

Antes da comunicação à outra parte, a Operadora deverá assegurar-se de que exista uma falha genuína, e que todo esforço foi feito para identificar se a falha não se encontra em sua rede.

5.2 - Reincidente

Nesta fase é verificado se é reincidência para ser dada a devida priorização.



Acordo para Tratamento de Falhas de Interconexão - ATFI

5.3 - Flag de Urgência (Reincidência)

Para os cenários de reclamação onde o BA tenha sido fechado e a falha ainda esteja presente será feito a abertura de um novo chamado prioritário. Estes casos serão tratados como Falhas Reincidentes e serão classificadas como URGENTES, desde que esta reincidência ocorra dentro do prazo de 72 horas.

Estas falhas só poderão ser reabertas como reincidentes se estiverem dentro dos seguintes critérios:

- a. Seja informado o número da Seq BA anterior, e um novo número de BA da Ofendida.
- b. O sistema irá registrar uma nova Seq BA com as informações originais do primeiro registro.
- c. Contenha observações adicionais para correlação das reclamações e dados atualizados sobre a falha.

Para o caso de reincidências comprovadas devem ser tratados de forma bilateral entre as Operadoras envolvidas.

5.4 - Registrar

Em seguida, a Operadora Ofendida deverá registrar o incidente de rede no sistema.

Todos os BAs devem, obrigatoriamente, ser registrado no sistema SGCEAP (Módulo de BAs) <http://cgp.abrtelecom.com.br>.

Os TNs de Origem ou Destino devem respeitar a regra de tratamento da chamada por rede (Fixa e Móvel) e/ou por Transporte (relacionar os terminais por Prestadora).

O grid de TN deverá permitir no máximo 5 terminais de origem, onde eles devem pertencer ao mesmo CN, lembrando que neste caso os terminais de destinos também devem pertencer ao mesmo CN entre si, não necessariamente o mesmo CN de Origem.

Havendo a necessidade de abertura de um BA para clientes do tipo DDR, deve-se informar o primeiro e o último TN no grid de BA e no campo descrição do BA deverá possuir a informação de todo range.

Pode ser registrado no máximo 5 terminais de destino por BA, onde eles devem pertencer ao mesmo CN, lembrando que neste caso os terminais de origem também devem pertencer ao mesmo CN entre si, não necessariamente o mesmo CN de Destino.

Para os casos em que o Título do BA for Portabilidade aplica-se a seguinte regra:

- O sistema verificará o primeiro TN de Origem caso esse seja Portado, os demais também devem ser. Em contrapartida o primeiro TN de Destino também será validado, neste caso podendo ser Portado ou Não, e os demais seguem a condição do primeiro.
- O sistema verificará o primeiro TN de Origem caso esse seja Não Portado, os demais também não devem ser. Em contrapartida Todos os TN de Destino devem ser Portados.
- Com exceção à regra para os casos envolvendo códigos (CNG / TRI-Digito / PTO /Números Internacionais). Neste caso o sistema não realizará nenhuma verificação.
- O sistema deve permitir a abertura do BA com origens portado e não portado (obrigatório ao menos 1 portado) somente quando possuir apenas um TN de destino. Caso seja informado mais



Acordo para Tratamento de Falhas de Interconexão - ATFI

de um TN no destino o sistema não deverá permitir a abertura, com exceção do range que poderá (a validação deverá ser prefixo).

Para os casos em que o Título do BA for Interconexão aplica-se a seguinte regra:

- O sistema verificará os campos TN de Origem e TN de Destino e todos os terminais devem estar na condição Não Portado.
- Com exceção à regra para os casos envolvendo códigos (CNG / TRI-Digito / PTO / Números Internacionais). Neste caso o sistema não realizará nenhuma verificação.
- Reclamações envolvendo LDN e LDI devem conter apenas 1 CSP por BA;

Conforme Template, definido no Anexo I, para cada Operadora deve fornecer as informações necessárias para que a Operadora B execute seus diagnósticos e depois prossiga na correção da falha reportada. O item 6 (Informações Obrigatórias por Tipos de BAs) relaciona as informações necessárias à abertura do BA, para cada tipo de falha a ser reportada para a outra Operadora.

Para abertura de BA envolvendo terminais DDR, a Prestadora deverá proceder com a abertura do BA informando no grid TN de origem ou destino o primeiro e o último TN do range, sendo que na descrição do BA deverá ter a informação de todo range.

Não será permitido abrir BA de Portabilidade quanto o TN envolvido estiver dentro do prazo de duas horas previsto para a janela de Portabilidade.

Para abertura de BAs envolvendo tri dígitos será permitido registrar apenas um BA por tri dígito, não sendo obrigatório informar o TN de conversão. Se o TN de origem não for portado, este BA não pode ser aberto como BA de Portabilidade, e neste caso o BA poderá ser classificado como "Indevido".

Observações: para registro de BA os assinantes PTO e Desconexão também serão considerados portados, sem, contudo, enviar RN3 (060).

Não é permitido a abertura de BA para o destino de um número internacional que conter mais que um país no mesmo BA.

A abertura do BA quando o cliente reclama de chamadas mudas / falha de áudio poderá ser registrado como BA de Rota ou de Interconexão Completamento, sendo que a Ofensora devera tratar o caso independentemente de como foi aberto o BA.



Acordo para Tratamento de Falhas de Interconexão - ATFI

5.5 - Categorizar

A falha deverá ser categorizada de acordo com o tipo de falhas definida.

Título do BA	Tipo de Ocorrência
Desempenho	EQUIPAMENTO
	DIFICULDADE DE ACESSO FÍSICO NA OFENDIDA
	TESTES EM CONJUNTO
	ENGENHARIA
	CENÁRIOS DE CONGESTIONAMENTO
Portabilidade	COMPLETAMENTO
	SMS/MMS
	ROAMING
Interconexão	BILHETAGEM
	COMPLETAMENTO
	ROTA
	SMS/MMS
	ROAMING
	SPOOFING

5.6 - Priorizar

As falhas caracterizadas por qualquer das Operadoras poderão ser priorizadas de acordo com o seu impacto no serviço e no tráfego inter-redes, podendo seguir tempos diferenciados de escalonamentos conforme descrito no item 5.9, porém o seu SLA permanece inalterado. Os BAs podem receber três classificações conforme as definições abaixo e deverão ser corrigidas pelas Operadoras com as prioridades correspondentes:

Prioridade	
	Normal
	Urgente
	Corporativo

Obs.: Para tipificação “Corporativo” será permitida abertura de BAs apenas para o Tipo de Ocorrência “Completamento”. Para casos de clientes em deslocamento fora da área de origem, mas utilizando a rede da própria Prestadora, o BA poderá ser classificado como “Corporativo”.

As Classificações devem seguir de acordo com a criticidade da falha. Seguem abaixo as regras dos BAs que se enquadram na Classificação **Urgente**.

Classificação	Descrição
Desempenho	<ul style="list-style-type: none"> N/A
Portabilidade	



Acordo para Tratamento de Falhas de Interconexão - ATFI

Completamento	<ul style="list-style-type: none"> Reclamações relacionadas à CNGs (0800, 0300, etc.); Terminais de Tri Dígitos (todos), sendo obrigatório informar a “Cidade” e “Bairro” onde ocorrem as falhas. Se houver demais informações a respeito da localização também podem ser registrados no BA. Reclamações que contenham ID Anatel vinculado (A ID deve ser informada no momento da abertura do BA); Grande número de assinantes em determinada área ou prefixo que não conseguem originar/receber chamadas de determinada Operadora.
Portabilidade SMS/MMS	<ul style="list-style-type: none"> N/A
Portabilidade ROAMING	<ul style="list-style-type: none"> Assinante portado em roaming na área de atuação da Prestadora Ofensora em uma determinada localidade não consegue registrar, originar, receber ou acessar os serviços de dados (MMS, Wap, Internet). É obrigatório que o assinante esteja acampado na rede da Prestadora Ofensora. Casos de falta de sobressalente envolvendo os BAs de “Roaming 30K - 2G”, o BA poderá ser classificado como Desempenho.
Interconexão Bilhetagem	<ul style="list-style-type: none"> N/A
Interconexão Completamento	<ul style="list-style-type: none"> Reclamações relacionadas à CNGs (0800, 0300, etc.) Terminais de Tri Dígitos (todos), sendo obrigatório informar a “Cidade” e “Bairro” onde ocorrem as falhas. Se houver demais informações a respeito da localização também podem ser registrados no BA. Reclamações que contenham ID Anatel vinculado (A ID deve ser informada no momento da abertura do BA) Grande número de assinantes em determinada área ou prefixo que não conseguem originar/receber chamadas de determinada Operadora.
Interconexão Rota	<ul style="list-style-type: none"> Interrupção maior que 50% dos circuitos (Afetados/Total) de interconexão (VOZ); Interrupção maior que 50% dos enlaces de sinalização com a outra Operadora; Completamento de chamadas nas rotas de interconexão abaixo de 20%. Para o caso de “rota direta” entre as Prestadoras, os problemas de congestionamento devem ser tratados via área de Interconexão/Planejamento das empresas envolvidas e o BA poderá ser fechado. Entretanto, para os cenários de Transporte, o BA entre Ofendida e Ofensora deverá ficar aberto. Falhas de Rotas SIP que apresentarem índice de falhas de 100% (Completamento = 0%), delay e perdas de pacotes, a mesma deve ser classificada como falha de Rota. Em caso de falhas de desempenho nos demais cenários, deverá ser classificada como “Completamento”.
Interconexão SMS/MMS	<ul style="list-style-type: none"> Falha de conexão entre as Plataformas ou baixo desempenho destas em ambos os sentidos.
Interconexão ROAMING	<ul style="list-style-type: none"> Assinante em roaming na área de atuação da Prestadora Ofensora em uma determinada localidade não consegue registrar, originar, receber ou acessar os serviços de dados (MMS, Wap, Internet).



Acordo para Tratamento de Falhas de Interconexão - ATFI

	<ul style="list-style-type: none"> • É obrigatório que o assinante esteja acampado na rede da Prestadora Ofensora. • Casos de falta de sobressalente envolvendo os BAs de “Roaming 30K - 2G”, o BA poderá ser classificado como Desempenho.
Interconexão Spoofing	<ul style="list-style-type: none"> • N/A

5.7 - Diagnosticar

- a. Recebendo a comunicação através do BA, a Operadora Ofensora deverá:
 - o Confirmar a Operadora A o recebimento do BA, informando a identificação (número) correspondente ao BA recebido nos seus registros. Este número será a identificação única a ser mencionada em todas as oportunidades subsequentes, este podendo ser alterado pela Ofensora caso esta julgue necessário, destinadas a cobrar a restauração do serviço e na recorrência gerencial;
 - o Confirmar se a classificação da falha está de acordo com a definição. Em caso negativo, o BA será marcado como Indevido e caberá à prestadora Ofendida realizar a correta classificação em um novo registro;
 - o Executar o diagnóstico para identificar se a falha se encontra em sua rede;
- b. Se for comprovada uma falha na Rede da Operadora Ofensora, então os procedimentos normais de solução de falhas serão aplicados. Caso contrário, a Operadora irá devolver o BA para a Operadora Ofendida, se a falha estiver na rede da Ofendida, informando que não foi encontrada qualquer falha, com resultados de testes comprobatórios da conclusão. Caso a falha esteja em uma terceira prestadora à frente, a Ofensora do primeiro acionamento deve registrar um BA de transporte para a prestadora em questão, aguardar a solução para que o retorno seja realizado a prestadora Ofendida do primeiro acionamento.
- c. O proprietário da falha fica então responsável pela restauração do serviço e comunicação de sua solução à outra Operadora, observando os prazos de reparo estabelecidos para o tipo de falha reportada.
- d. Quando a Operadora Ofensora resolver a falha deve imediatamente informar a Operadora Ofendida. As seguintes situações podem ocorrer:
 - o A Operadora Ofendida concorda com a solução da falha. A falha será considerada encerrada.
 - o A Operadora Ofendida não concorda com a solução da falha, em função de continuar observando o problema, o BA deverá ser classificado como ‘devolvido’. Esta verificação deve ser realizada em até 24 (vinte e quatro) horas após o envio da baixa do BA pela Operadora Ofensora, onde será utilizado o mesmo número de referência do BA da Operadora Ofendida.
- e. A Prestadora Ofensora não pode classificar como “Indevido” sob a alegação que não encontrou CDR das chamadas em sua rede. Não localizar o CDR não é justificativa plausível para usar esse tipo de fechamento.



Acordo para Tratamento de Falhas de Interconexão - ATFI

Notas:

- BAs abertos sem as informações necessárias serão classificados como indevidos;
- BAs resolvidos com o motivo 'Defeito no Cliente' não devem ser devolvidos pela Prestadora Ofendida, pois a Prestadora Ofensora não é responsável pelo equipamento do Cliente;
- Os BAs relacionados a reclamações oriundas de Prestadoras sem acordos de interconexão, serão registrados como Indevido, informando o motivo 'A prestadora Ofensora não possui acordo de Interconexão para tal acionamento';
- Para os casos em que o meio de transmissão é alugado, o BA deverá ser classificado com "Indevido" e com Motivo Primário "Fora do Escopo do Tratamento de BAs" quando o meio for de responsabilidade da Prestadora Ofendida, visto que é de responsabilidade dela.
- Conceito de Utilização dos Motivos Primários "Falha no Bilhete de Portabilidade" e "Correção da Programação de Portabilidade na Rede":
 - "Falha no Bilhete de Portabilidade": Envio de informações incompletas/incorretas ou terminal não desconectado na rede da doadora.
 - "Correção da Programação de Portabilidade na Rede": Correção na programação de portabilidade na rede da Prestadora Ofensora.
- Os BAs que forem abertos para tratamento de CNG quando o terminal não se encontra ativo na BDR ou na Tabela de Pré-existente, deverá ser classificado como "Indevido" informando que o CNG não está ativo.
- **É obrigatório a incluir a descrição do fechamento no momento de alteração do BA para "Resolvido" pela Prestadora Ofensora. Apesar de não ser um campo obrigatório, a descrição do fechamento deverá ser preenchida por todas as Prestadoras para garantir maior clareza e rastreabilidade no processo de resolução dos BAs.**

5.8 - Motivos para Classificação do BA como "Indevido"

Motivos permitidos para o uso da classificação Indevido.

Motivo (Status Indevido)	Regra/Cenário que justifica a classificação do BA para Indevido
Fora do Escopo de Tratamento de BAs	Temas que não são tratados via BA. Exemplo, novos projetos de ITX, problemas relacionados à fatura, falhas durante o processo de portabilidade ou qualquer tipo de reclamação que não tenha característica de falha técnica.
Rota / CIC(s) em Ativação / Desativação	Reclamação referente a rotas que ainda estão dentro do prazo de ativação ou rota que já tenha projeto fechado entre as duas operadoras para desativação.
Não é BA de portabilidade	Alterado automaticamente pelo sistema quando identifica que o BA foi aberto de forma indevida após uma falha no webservice da Portabilidade para identificação da condição de portado. Obs.: será alterado automaticamente somente enquanto o BA estiver no status "Aberto". Caso a Ofensora tenha alterado para "Resolvido" não é possível mais a alteração.



Acordo para Tratamento de Falhas de Interconexão - ATFI

Faltam as informações necessárias para tratamento pela Operadora	Informações essenciais para análise faltantes. Exemplo, OPC, DPC, CIC e bilhetes em caso de BA de bilhetagem. Sem Data/hora da tentativa da chamada, formato de entrega e REL.
BA aberto com Operadora Incorreta	DPC ou NA ou NB informado na abertura não pertence àquela Prestadora que está sendo reclamado.
Registro duplicado	BA aberto com as mesmas informações de outro BA existente. Nesse caso, fica aberto o BA mais antigo.
Classificação Incorreta do BA	BA normal aberto como urgente.
Não é BA de Interconexão	Alterado automaticamente pelo sistema quando identifica que o BA foi aberto de forma indevida após uma falha no webservice da Portabilidade para identificação da condição de portado. Obs.: será alterado automaticamente somente enquanto o BA estiver no status "Aberto". Caso a Ofensora tenha alterado para "Resolvido" não é possível mais a alteração.
Prestadora Ofensora não possui acordo de interconexão	Prestadora reclamante não possui acordo de interconexão com a Prestadora reclamada.

5.9 - Necessidade de Escalonamento

Nesta fase é verificado se é necessário realizar o escalonamento.

5.10 - Processo de Escalonamento

O processo de Escalonamento será iniciado conforme classificação do tipo do BA a contar da data abertura do BA, informado na tabela a seguir:

Classificação	Urgente			Normal		
	1º Nível N1	2º Nível N2	3º Nível N3	1º Nível N1	2º Nível N2	3º Nível N3
Desempenho	N/A	N/A	N/A	30 dias	45 dias	60 dias
Portabilidade Completamento	24 horas	48 horas	72 horas	72 horas	96 horas	120 horas
Portabilidade SMS/MMS	24 horas	48 horas	72 horas	72 horas	96 horas	120 horas
Portabilidade ROAMING	24 horas	48 horas	72 horas	N/A	N/A	N/A
Interconexão Bilhetagem	N/A	N/A	N/A	120 horas	144 horas	168 horas
Interconexão Completamento	24 horas	48 horas	72 horas	72 horas	96 horas	120 horas
Interconexão	24 horas	48 horas	72 horas	72 horas	96 horas	120 horas



Acordo para Tratamento de Falhas de Interconexão - ATFI

Rota						
Interconexão SMS/MMS	24 horas	48 horas	72 horas	72 horas	96 horas	120 horas
Interconexão ROAMING	24 horas	48 horas	72 horas	N/A	N/A	N/A
Interconexão Spoofing	N/A	N/A	N/A	120 horas	144 horas	168 horas

Em casos de falhas classificados como “Corporativo”, o escalonamento será através das regras e níveis de escalonamento da classificação “Urgente”.

Casos de falhas pontuais entendidos que devam ser tratados de forma prioritária, antecedendo os prazos expostos na tabela acima, possibilitam um contato e interação entre os níveis de recorrências das Operadoras Ofendida e Ofensora.

Para os escalonamentos de BAs de Transporte, onde a falha esteja em uma terceira Operadora (Operadora C), é responsabilidade da Operadora B realizar a cobrança e escalonamento junto a Operadora C para a resolução da falha, podendo, opcionalmente, também Operadora A fazer as recorrências diretamente para Operadora C colocando a Ofensora (Operadora B) em cópia para acompanhamento.

Para os casos de BAs reclassificados como BA de Desempenho, isso não impede que uma Operadora Ofendida realize o escalonamento antes dos 30 dias regulamentares. Mesmo com a extensão do prazo, a priorização deve ser mantida.

Cada Operadora deve colocar à disposição da outra Operadora os níveis Operacionais e Gerenciais que devem ser acionados para garantir que todos os esforços de correção das falhas atendam aos prazos acordados entre as Operadoras, a fim de atender o estabelecido no item 11. Eficiência de Tratamento.

O NOC (Operação) das Operadoras pode realizar escalonamentos (contatos telefônicos) somente para os níveis N1 e N2, seguindo a hierarquia.

Cada Operadora deve manter os contatos de BAs de Portabilidade e BAs de Interconexão atualizados no sistema SGCEAP.

Nos casos de escalonamentos por e-mail, incluindo finais de semana e feriados, deve ser direcionado para o nível de escalonamento correspondente, e devem ser copiados os demais níveis abaixo independentemente do nível da recorrência que está sendo realizada, para garantir verificação e tratamento.

Exemplo:

No escalonamento N4: O e-mail deve ser direcionado ao N4 da prestadora Ofensora copiando seu respectivo par na Operadora Ofendida e os demais níveis abaixo: N3, N2, N1 e Canal de Entrada de ambas as prestadoras (Ofendida e Ofensora).



Acordo para Tratamento de Falhas de Interconexão - ATFI

No escalonamento N3: O e-mail deve ser direcionado ao N3 da prestadora Ofensora copiando seu respectivo par na Operadora Ofendida e os demais níveis abaixo: N2, N1 e Canal de Entrada de ambas as prestadoras (Ofendida e Ofensora).

E assim também para os demais níveis (N2 e N1).

A lista de Escalonamento/Contato deverá ser utilizada exclusivamente para o tratamento de falhas entre Prestadoras, conforme o contrato de confidencialidade assinado entre as partes, sendo proibida sua divulgação para terceiros.

5.11 - Fora do Escopo de BAs

A seguir, tipos de falhas que estão fora das tratativas de BAs e que dever ser tratados via área de Interconexão das Prestadoras:

- Alteração de Tráfego;
- Parametrização de Rotas.

Não é permitido abertura de BAs para realização de testes na rede, em especial, utilizando-se números inexistentes. Caso necessário, a Prestadora Ofendida deverá entrar em contato com a Prestadora Ofensora, para que em conjunto possam definir a melhor forma para a tratativa em questão.

Em todos os cenários acima, o BA será classificado como “Indevido”.

6. Acordos

6.1 SLA

A tabela a seguir apresenta o SLA de Resolução para cada tipo de BA e o prazo máximo para a recusa da baixa de acordo com a classificação da Falha, conforme segue:

Classificação	SLA de resolução do BA	Tempo máximo para recusa do BA
Desempenho	30 dias	48 horas
Portabilidade / Completamento	72 horas	24 horas
Portabilidade / SMS/MMS	72 horas	24 horas
Portabilidade / Roaming	72 horas	24 horas
Interconexão / Bilhetagem	120 horas	72 horas
Interconexão / Completamento	72 horas	24 horas
Interconexão / Rota	72 horas	24 horas
Interconexão / SMS/MMS	72 horas	24 horas
Interconexão / Roaming	72 horas	24 horas



Acordo para Tratamento de Falhas de Interconexão - ATFI

Interconexão / Spoofing	120 horas	72 horas
-------------------------	-----------	----------



Acordo para Tratamento de Falhas de Interconexão - ATFI

6.2 Eficiência

A eficiência na correção de falhas de Interconexão terá as seguintes metas nos prazos apresentados abaixo e deverá ser seguido por todas as operadoras:

Classificação	Eficiência no tratamento dos BAs (Tipificação)		
	24 horas	48 horas	72 horas
Portabilidade / Completamento	50%	75%	100%
Portabilidade / SMS/MMS	50%	75%	100%
Portabilidade / Roaming	50%	75%	100%
Interconexão / Bilhetagem	50% (72 horas)	75% (96 horas)	100% (120 horas)
Interconexão / Completamento	50%	75%	100%
Interconexão / Rota	50%	75%	100%
Interconexão / SMS/MMS	50%	75%	100%
Interconexão / Roaming	50%	75%	100%
Interconexão / Spoofing	50% (72 horas)	75% (96 horas)	100% (120 horas)
Desempenho	30 dias		

A contagem da hora-início da falha procederá da seguinte forma:

- **Interconexão:** definido pela hora de registro no site da ABR Telecom.
- **Portabilidade:** definido pela hora de registro no site da ABR Telecom.
- **Desempenho:** definido pela hora da reclassificação do BA pela Ofensora no site da ABR Telecom. O tempo anterior ao processo de reclassificação será contabilizado na eficiência do BA de Desempenho.

Para a hora de finalização, nos casos de Interconexão e Portabilidade, valerá o informado no campo data e hora de encerramento cadastrado no site da ABR Telecom.

As horas definidas para reparo correspondem a horas corridas desde o início da falha.



7. Informações para abertura de BAs

7.1 Interconexão - Rota

Interrupções nas rotas e/ou Links de Sinalização entre as Operadoras:

Campo	Descrição	Obrigatório
Classificação BA	Classificação de prioridade <i>Normal</i> ou <i>Urgente</i>	Sim
Operadora Ofensora	Seleção da Prestadora Ofensora	Sim
Nro BA Ofendida	Número do BA gerado no sistema interno da operadora Ofendida	Sim
Nome/Tel p/ teste 24hs	Nome e Telefone de contato para testes	Sim
OPC/IP de origem	Point Code de Origem ou IP de Origem	Sim
OPC/IP de destino	Point Code de Destino ou IP de Destino	Sim
CIC*	Faixa de circuitos envolvidos (mandatório informar sempre que existir)	Não
Descrição BA Ofendida	Campo livre para preenchimento da descrição da falha	Não
Rota/Link	Rota ou Link de Sinalização em que a falha se encontra presente	Não
Anexo	Permite a inclusão de documentos no BA	Não

7.2 Interconexão - Completamento / Portabilidade - Completamento

O Assinante da Operadora Ofensora não origina chamadas para assinante da Operadora Ofendida:

O TN de origem pertence à Ofensora? **Sim**

Campo	Descrição	Obrigatório
Classificação BA	Classificação de prioridade <i>Normal</i> ou <i>Urgente</i>	Sim
Operadora Ofensora	Seleção da Prestadora Ofensora	Sim
Nro BA Ofendida	Número do BA gerado no sistema interno da operadora Ofendida	Sim
Nome/Tel para teste 24hs	Nome e Telefone de contato para testes	Sim
CSP ^{1/2/3}	Código de Seleção de Prestadora	Não
Descrição BA Ofendida	Campo livre para preenchimento da descrição da falha	Não
TNs	Campo de cadastro dos terminais (Número de A e Número de B)	Sim
Anexo	Permite a inclusão de documentos no BA	Não

¹ Em caso de chamadas LD (Longa Distância) é **obrigatório** informar o CSP utilizado.

² Para chamadas com uso de marcação alternativa, é obrigatório informar no campo "Descrição Ofendida" a utilização do sistema de marcação alternativa, bem como preencher o campo "CSP" com o código "607" que corresponde a Resolução 607.

³ BA recebido sem a informação do CSP deverá ser tratado utilizando o CSP interno da Prestadora Ofensora, com exceção dos casos de marcação alternativa descrito acima".

Assinante da Operadora Ofensora não recebe chamadas de assinante da Operadora Ofendida:

O TN de origem pertence à Ofensora? **Não**

Campo	Descrição	Obrigatório
Classificação BA	Classificação de prioridade <i>Normal</i> ou <i>Urgente</i>	Sim
Operadora Ofensora	Seleção da Prestadora Ofensora	Sim
Nro BA Ofendida	Número do BA gerado no sistema interno da operadora Ofendida	Sim
Nome/Tel para teste 24hs	Nome e Telefone de contato para testes	Sim
CSP ^{1/2/3}	Código de Seleção de Prestadora	Não
OPC/IP de origem	Point Code de Origem ou IP de Origem	Sim
OPC/IP de destino	Point Code de Destino ou IP de Destino	Sim
CIC ^{4/5}	Faixa de circuitos envolvidos	Não



Acordo para Tratamento de Falhas de Interconexão - ATFI

Formato entrega	Formato de entrega da chamada com ou sem RN3	Sim
REL	Release ou Mensagem recebida	Sim
Data e Hora ⁶	Data e Hora	Sim
GMT	Greenwich Mean Time	Não
Descrição BA Ofendida	Campo livre para preenchimento da descrição da falha	Não
TNs	Campo de cadastro dos terminais (Número de A e Número de B)	Sim
Anexo	Permite a inclusão de documentos no BA	Não

⁴ Caso a Prestadora Ofensora não encontre evidências de chamada chegando em sua rede, ela poderá fazer um teste em um CIC a sua escolha e encerrar o BA com essa informação. A Prestadora Ofendida não poderá recusar a baixa do BA sem o teste em conjunto. ⁵ CIC é obrigatório apenas quando o campo "OPC/IP de origem" e "OPC/IP de destino" for diferente de IP, ou seja, deve ser informado o PC (Point Code). ⁶ A data/hora informada na abertura do BA não poderá ser anterior 5 dias da data de abertura do BA.

7.3 Interconexão - Roaming / Portabilidade - Roaming

Assinante da Operadora Ofendida em Roaming na rede da Operadora Ofensora:

Campo	Descrição	Obrigatório
Classificação BA	Classificação de prioridade <i>Normal</i> ou <i>Urgente</i>	Sim
Operadora Ofensora	Seleção da Prestadora Ofensora	Sim
Nro BA Ofendida	Número do BA gerado no sistema interno da operadora Ofendida	Sim
Nome/Tel para teste 24hs	Nome e Telefone de contato para testes	Sim
CSP ^{1/2/3}	Código de Seleção de Prestadora	Não
Descrição BA Ofendida ⁴	Campo livre para preenchimento da descrição da falha	Não
TNs	Campo de cadastro dos terminais (Número de A e Número de B)	Sim
Anexo	Permite a inclusão de documentos no BA	Não

¹ Em caso de chamadas LD (Longa Distância) é **obrigatório** informar o CSP utilizado.

² Para chamadas com uso de marcação alternativa, é obrigatório informar no campo "Descrição Ofendida" a utilização do sistema de marcação alternativa, bem como preencher o campo "CSP" com o código "607" que corresponde a Resolução 607.

³ BA recebido sem a informação do CSP deverá ser tratado utilizando o CSP interno da Prestadora Ofensora, com exceção dos casos de marcação alternativa descrito acima".

⁴ Descrições da falha:

- IMSI (Obrigatório), VLR e Localidade/Município;
- Se é pós-pago ou pré-pago (no caso de pré-pago se possui crédito);
- Não origina/não recebe chamadas diretas ou a cobrar, obrigatória a informação do TN de destino;
- Número possível de contato com o cliente;
- Forma de discagem do número de B;
- Local da anormalidade (cidade/bairro);
- Se o assinante é pré-pago enviar a sinalização da plataforma de IN (rede inteligente);
- Não se registra ou não consegue utilizar algum tipo de serviço (SMS, WAP, Internet, MMS), não obrigatória a informação do TN de destino.

Nota: Esse cenário também contempla os casos do Roaming 30K.

7.4 Desempenho

Baixo Completamento de Chamadas em Rota de Interconexão:

BA Desempenho	Regra
Somente os seguintes cenários de BAs são permitidos para a	○ Releases que serão consideradas como congestionamento: #34, #42, #47 e #58 e #41;



Acordo para Tratamento de Falhas de Interconexão - ATFI

<p>reclassificação para BAs de Desempenho:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Congestionamento; • Rotas com pendências de projeto/ampliações/Engenharia; • Pendência de sobressalentes. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Acima de 4% de chamadas perdidas com um mínimo de 50 chamadas (30 para internacional) por CN+prefixo; ○ Envio do arquivo com amostra das chamadas: Quantitativo das chamadas, Nro A, Nro B, OPC, DPC, Rel e data e hora da chamada. ○ Para os BAs de Desempenho que não se enquadrem nas regras definidas neste item, deverão ser tratados da seguinte forma: ○ A Prestadora Ofendida deverá registrar o BA no momento que o problema de congestionamento da rede ocorrer para que a Prestadora Ofensora possa realizar a pesquisa imediata do problema. Neste caso deverá ser realizado contato telefônico para priorização do BA; ○ Caso o BA seja aberto após 24 horas depois do evento, a Prestadora Ofensora irá verificar se o problema persiste e, caso esteja ok, ela irá enviar a baixa do BA como “Normalizado sem intervenção técnica”. ○ Para o cenário de Rotas com pendência de projeto/ampliações/Engenharia, a Operadora Ofensora deve atualizar o BA na ABR com esta informação, citando o contato da sua Engenharia que está ciente e atuando no caso. ○ Para o cenário de Pendências de Sobressalentes, a Operadora Ofensora deve atualizar o BA na ABR com detalhes deste sobressalente e prazo previsto para sua recuperação. ○ Para BAs de transporte (portabilidade ou completamento) que dependem de uma rota em falha já classificada como Desempenho, serão passados também como Desempenho, mas informando o motivo e a sequência ABR da rota que lhe afeta. ○ Para BAs de Completamento que dependam da emissão de documentos e configuração da rede, citando o contato da sua Engenharia que está ciente e atuando no caso.
<p>BA de Rota</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reincidência de falha superior a duas vezes em até 30 dias envolvendo os mesmos PCs.

7.5 Interconexão - SMS/MMS / Portabilidade - SMS/MMS

Assinante da Operadora A (Ofendida ou Ofensora) não origina ou não recebe SMS/ MMS de assinante da Operadora B (Ofensora ou Ofendida):

Campo	Descrição	Obrigatório
Classificação BA	Classificação de prioridade <i>Normal</i> ou <i>Urgente</i>	Sim
Operadora Ofensora	Seleção da Prestadora Ofensora	Sim
Nro BA Ofendida	Número do BA gerado no sistema interno da operadora Ofendida	Sim
Nome/Tel para teste 24hs	Nome e Telefone de contato para testes	Sim
Descrição BA Ofendida	Campo livre para preenchimento da descrição da falha	Não
TNs	Campo de cadastro dos terminais (Número de A e Número de B)	Sim
Anexo	Permite a inclusão de documentos no BA	Não



Acordo para Tratamento de Falhas de Interconexão - ATFI

Observações: Os BAs de SMS/MMS Urgente devem conter exemplos de Nro Origem / Nro Destino e o OPC / IP de origem e DPC / IP de destino, pelo fato de contemplar uma falha na Plataforma como um todo e não apenas uma falha pontual de cliente.

É obrigatório o envio da Data/Hora do teste de SMS que apresentou a falha, sendo esse dado deverá ser informado na descrição do BA.

7.6 Interconexão - Bilhetagem

Falhas de Bilhetagem, Encaminhamento de tráfego indevido:

Campo	Descrição	Obrigatório
Classificação BA	Classificação de prioridade <i>Normal</i> ou <i>Urgente</i>	Sim
Operadora Ofensora	Seleção da Prestadora Ofensora	Sim
Nro BA Ofendida	Número do BA gerado no sistema interno da operadora Ofendida	Sim
Nome/Tel para teste 24hs	Nome e Telefone de contato para testes	Sim
OPC/IP de origem	Point Code de Origem ou IP de Origem	Sim
OPC/IP de destino	Point Code de Destino ou IP de Destino	Sim
Descrição BA Ofendida	Campo livre para preenchimento da descrição da falha	Não
Anexo ¹	Permite a inclusão de documentos no BA	Não

¹ Amostra de chamadas (CDR em formato .xls ou .txt), com os principais campos:

- Número de A;
- Número de B;
- Data/hora;
- Duração de cada chamada;
- Fim de seleção.

Nota: amostra deve conter um período máximo de até 5 dias anteriores à abertura do BA.

Tratamento de BAs de chamadas de origem *Spoofing* devem ser através do BA de Bilhetagem, e a depender do cenário deverá ser tratado via Regulatório de cada Prestadora.

O tratamento de falhas envolvendo BINA deverão possuir os mesmos requisitos do BA de Bilhetagem acrescidos das informações da identificação da BINA (Número Identificado).

7.7 Interconexão - Spoofing

Chamadas de fraude originada por uma Prestadora que não é a detentora do número de A.

Campo	Descrição	Obrigatório
Classificação BA	Classificação de prioridade <i>Normal</i> ou <i>Urgente</i>	Sim
Operadora Ofensora	Seleção da Prestadora Ofensora	Sim
Nro BA Ofendida	Número do BA gerado no sistema interno da operadora Ofendida	Sim
Nome/Tel para teste 24hs	Nome e Telefone de contato para testes	Sim
OPC/IP de origem ¹	Point Code de Origem ou IP de Origem	Sim
OPC/IP de destino ¹	Point Code de Destino ou IP de Destino	Sim
Descrição BA Ofendida	Campo livre para preenchimento da descrição da falha	Não
Anexo ²	Permite a inclusão de documentos no BA	Não

¹ Quando não for possível a coleta do CDR será permitida a abertura do BA com o PC fictício "0" e no momento da abertura deverá conter a seguintes descrições "Spoofing - Conforme acordado na reunião do GTNOC para este cenário não foi possível a coleta de CDR do bilhete".

² Amostra de chamadas (CDR em formato .xls ou .txt), com os principais campos:

- Número de A;
- Número de B;
- Data/hora;
- Duração de cada chamada;



Acordo para Tratamento de Falhas de Interconexão - ATFI

- Fim de seleção.

Nota: amostra deve conter um período máximo de até 5 dias anteriores à abertura do BA.

O BA deverá ser aberto e tratado com a Prestadora que identificou o tráfego, sendo de responsabilidade da Prestadora Ofensora de abrir com a Prestadora de Transporte caso a falha não esteja em sua rede.

8. BA de Transporte

Quando a falha entre as Operadoras envolver uma terceira operadora de transporte, a abertura de BA de falhas de encaminhamento para a Operadora de transporte deverá ser feita pela Operadora de origem, mesmo está não sendo a detentora da receita da chamada:

- a. Assinante de origem reclama para sua Operadora que não consegue completar chamadas diretas e/ou a cobrar para um assinante de outra Operadora:
 - Operadora Ofendida testa e verifica que a falha não está em sua rede;
 - Operadora Ofendida abre BA para a Operadora de transporte.
- b. Assinante de destino reclama para sua Operadora que não recebe chamadas diretas e/ou a cobrar de um assinante de outra Operadora:
 - Operadora Ofendida testa e verifica que a falha não está em sua rede;
 - Operadora Ofendida abre BA para a Operadora de origem;
 - Operadora de Origem testa e verifica que a falha não está em sua rede;
 - Operadora de Origem abre BA para Operadora de Transporte

No caso de interrupções ou quedas acentuadas no completamento de chamadas nas rotas entre as Operadoras, cada uma das Operadoras (de origem, de destino ou de transporte de tráfego) poderá abrir BA para a outra Prestadora da rota em questão.

Quando identificado pela Prestadora de Transporte que a falha se encontra na Prestadora oriunda do caso Reclamante, o BA não poderá ser classificado como Indevido, mas sim com o status “Resolvido” e Motivo Primário: Defeito na rede da Operadora Reclamante (Ofendida) até que não seja criado um motivo primário específico para esse cenário.

9. Processo de Exclusão/Bloqueio Parcial de Prestadora

9.1 Objetivo

O presente documento tem por objetivo instruir sobre todas as etapas do processo de exclusão e bloqueio parcial de Prestadora no sistema de Gestão de BAs.



Acordo para Tratamento de Falhas de Interconexão - ATFI

9.2 Exclusão de Prestadora

A exclusão de Prestadoras ocorre mediante formalização no Diário Oficial da União da perda ou solicitação de renúncia da licença da Prestadora, ou seja, extinção da autorização. Está previsto também a rescisão contratual em caso de descumprimento com as metas estabelecidas neste processo.

9.3 Bloqueio Parcial de Prestadora

Prestadoras que repetidas vezes não cumprem as metas estabelecidas no Processo, não participam nas reuniões de indicadores convocadas pela ABR Telecom, não participam das reuniões do Grupo e que não apresentam justificativas e/ou planos de ação visando melhorias podem ser bloqueadas parcialmente, ou seja, poderão ser penalizadas com o bloqueio de aberturas de BAs (Visão Ofendida) através do sistema de BAs, sendo possível atuar apenas na visão Ofensora, conforme tipos de problemas a seguir:

- Lista de Escalonamento/Contato não atualizada, sem níveis de recorrências especificados e que esteja dificultando ou impedindo o processo de recorrência da falha em questão, com as seguintes regras de classificação:
 - a. Não retorna e-mails de escalonamento/contato no período mínimo de 30 dias; e
 - b. Não atende contato telefônico no período mínimo de 30 dias; e
 - c. Na visão Ofensora possuir BA em aberto pelo prazo superior a 30 dias; e
 - d. Não retorna plano de ação para ABR Telecom nos últimos dois meses; e
 - e. Não participa das reuniões de indicadores convocadas pela ABR Telecom.

- Prestadoras que apresentam baixa eficiência no atingimento das metas estabelecidas pelo GTNOC, com as seguintes regras de classificação:
 - a. SLA de atendimento de BAs abaixo de 40% nos últimos 6 meses; e
 - b. Tempo Médio de Resolução superior a 15 dias.

Para os casos descritos acima, as seguintes ações devem ser realizadas:

- A ABR Telecom deverá ser acionada pela Prestadora Ofendida;
- A ABR Telecom deverá realizar contato com a Prestadora por um prazo de até 5 dias visando obter um posicionamento da Prestadora;
- Havendo dificuldades de contato/retorno, a ABR Telecom deverá proceder com o envio de notificação para apresentação de Plano de Ação pela Prestadora.
- A Prestadora deverá apresentar o Plano de Ação em até 10 dias do envio da notificação, contendo o detalhamento e planejamento das ações que serão adotadas para melhorar a eficiência nas tratativas de BAs e cumprir com as metas estabelecidas para este processo;



Acordo para Tratamento de Falhas de Interconexão - ATFI

- O Plano de Ação deverá ser “homologado” pelo Grupo GTNOC em reunião específica para tratamento destes casos a ser convocada pela ABR Telecom;
- Não havendo retorno do plano de ação ou não cumprimento do plano apresentado, a ABR Telecom deverá proceder com o bloqueio parcial da Prestadora e comunicar ao GTNOC.

9.3 Desbloqueio de Prestadora

A Prestadora retornando o plano de ação após o bloqueio realizado pelo GTNOC ou informando que o problema em questão foi solucionado, a ABR Telecom deverá convocar nova reunião com o Grupo GTNOC em até 5 dias úteis, para validação e deliberação quanto ao desbloqueio parcial.

10. Glossário

BA	Boletim de Anormalidade
ATFI	Acordo de Tratamento de falhas de Interconexão e Portabilidade
DPC	Destination Point Code – endereço do ponto de sinalização da rede da Operadora de destino da chamada.
OPC	Origin Point Code – endereço do ponto de sinalização da rede da Operadora de origem da chamada
EA	Entidade Administradora da Portabilidade - ABRT
ABRT	Associação Brasileira de Recursos de Telecomunicação
REL	Release – resposta da sinalização enviada em uma chamada telefônica
CGR	Centro de Gerência de Rede
GTNOC	Grupo de Trabalho do Núcleo de Operações Centralizadas
NOC	Network Operation Center
SMS	Short Message Service – Serviço de Mensagem de Texto
MMS	Multimedia Messaging Service – Serviço de Mensagem Multimídia

11. Anexos

Anexo I – Template de BA



Template BAs
GTNOC_2011_v3.0.x

12. Disposições finais

Este acordo passa a vigorar de forma unificada do Tratamento de Falhas de Interconexão para todas as Operadoras.

O ATFI foi discutido, elaborado e homologado pelos seguintes representantes e participantes do grupo GTNOC:

Operadora	Participantes	Operadora	Participantes
Algar Telecom	Marco Antonio Matos	Nextel	Felipe Canhe



Acordo para Tratamento de Falhas de Interconexão - ATFI

Americanet	Matheus Silva Pereira Franco
Claro	Evandro Santana
Claro	Marco Aurélio Calio
Claro	Vanessa Scaquetti
Embratel	Edison Tello
Embratel	Miriam Rumiantzeff
Embratel	Rui Alves Rocha Junior
Global Crossing	Rodrigo Bueno
GVT	Marcelo Rennó Cordeiro
GVT	Patrícia F. Santos Bueno
GVT	Suzany Carvalho
IDT	Rafael A. Barreto
IpCorp	Daniele Merli
IpCorp	Paola Morato Milan
Nextel	Denilson Nunes
Nextel	Fábio Kurosaki

OI	Eduardo Andrey Venson Silva
OI	Fernando Jardim de Almeida
OI	Wilson Kaiel Junior
Sercomtel	José Aparecido Rolim de Souza
Telefônica	Fernando Fabricio Barsot
Telefônica	Jose Marcos C. Barros
Telefônica	Josivaldo Moraes de Souza
TIM	Creisler Mariano Filho
TIM	Denis Mendonça Pereira
TIM	Fernando Pulcherio
TIM/Intelig	Flávio A. Castro
Vipway	Sílvia Pires Maritani
Vivo/Telefônica	Ado Alves de Queiroz
Vivo/Telefônica	Célia Regina Caldas
ABR Telecom	Daniel Silva
ABR Telecom	Leonardo Santos O. de Oliveira

ANEXO II

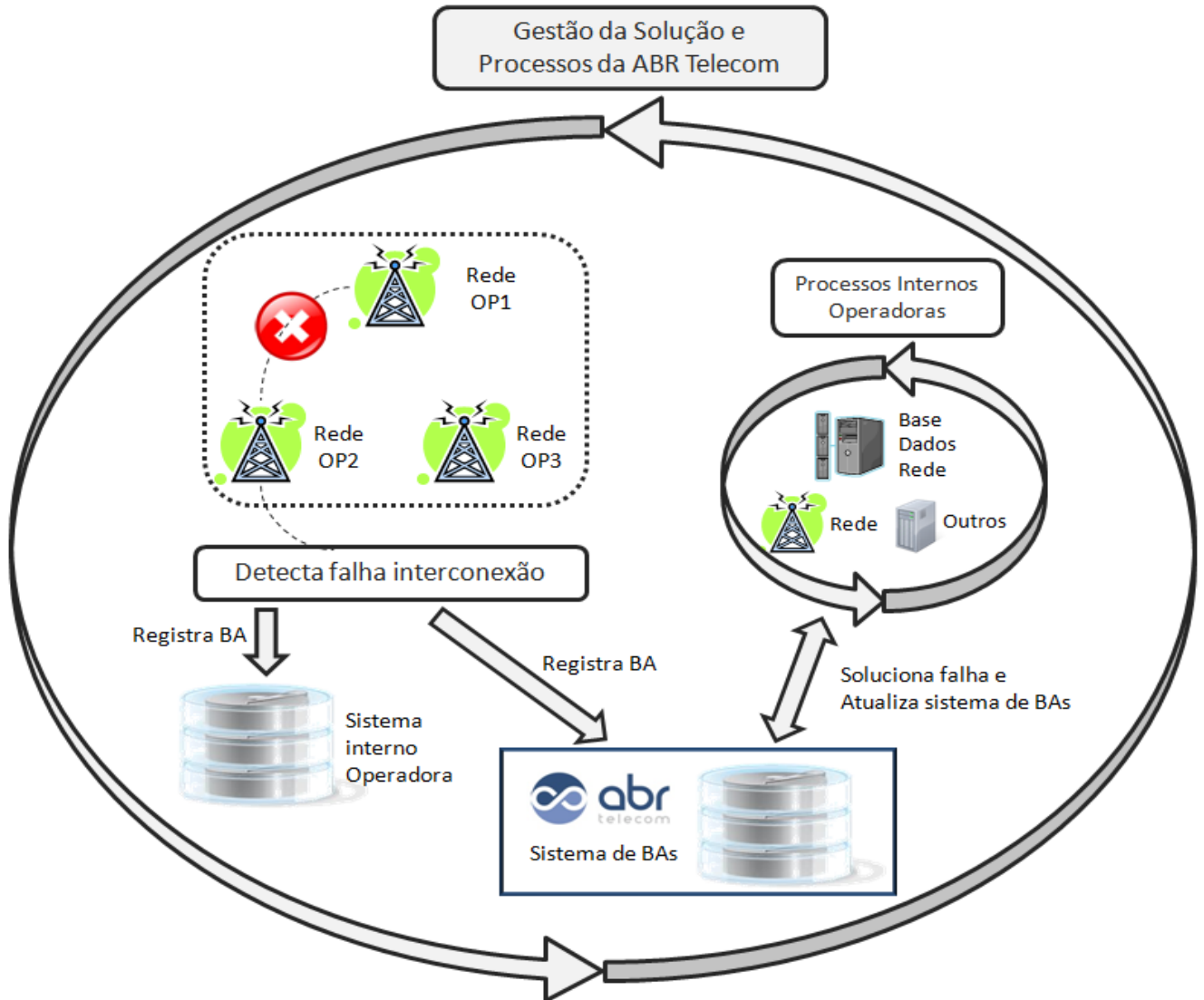
ARQUITETURA DA SOLUÇÃO

BAs DE INTERCONEXÃO

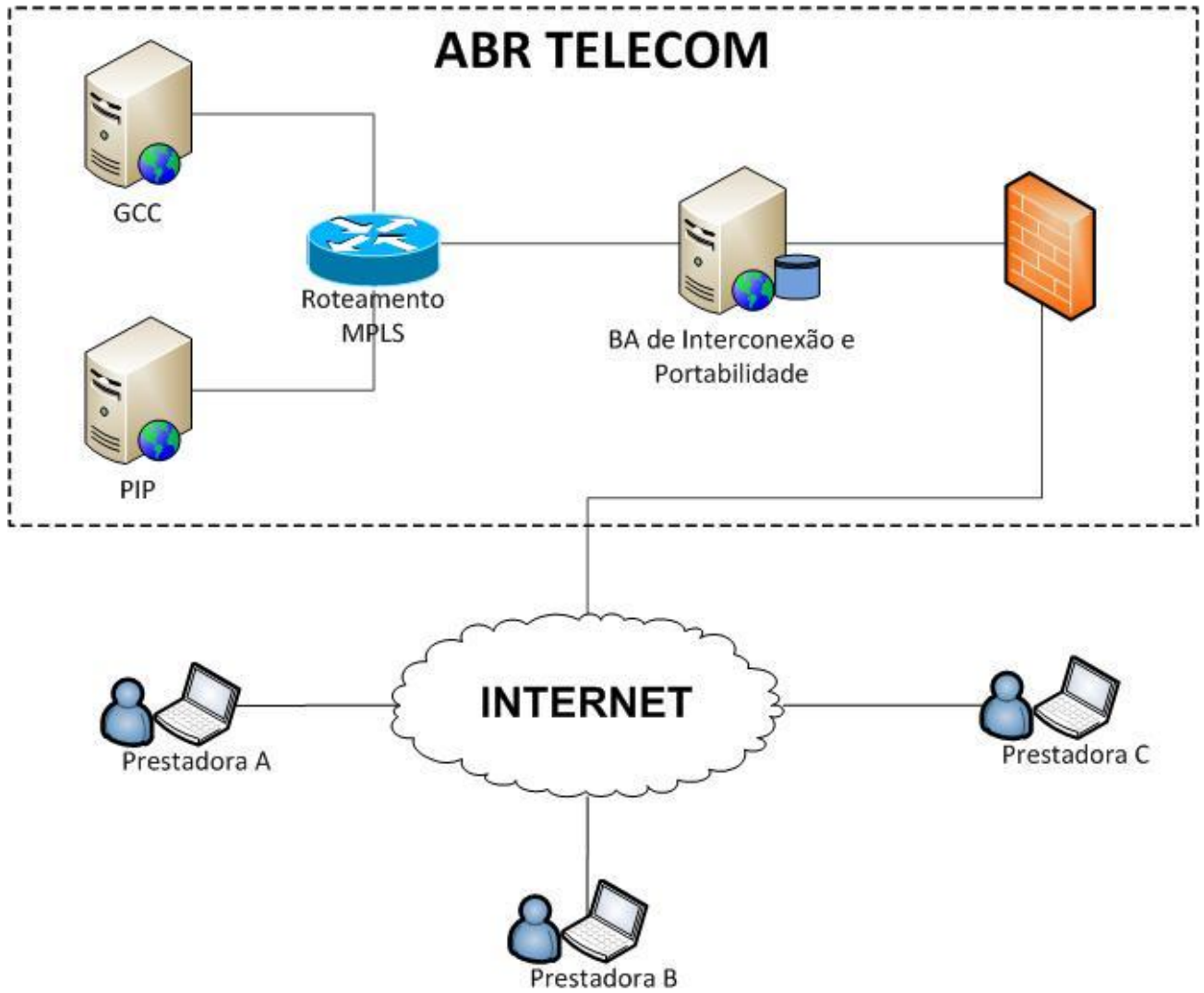


1. MACRO ARQUITETURA DA SOLUÇÃO

A infraestrutura da solução foi desenhada conforme a figura abaixo:



A arquitetura da solução é apresentada na figura abaixo:



CTR.ABR.2025/0096

CONTRATO DE ACESSO AO SISTEMA DE GESTÃO CENTRALIZADA DE BA'S (BOLETINS DE ANORMALIDADE) DE INTERCONEXÃO.

De um lado, **FORTT DO BRASIL LTDA.**, com sede na Rua Serra de Botucatu, 1195 - Cj. 79 - 7º andar, Vila Gomes Cardim, São Paulo - SP, CEP: CEP:03.317-001, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda ("CNPJ/MF") sob o nº ("CNPJ/MF") sob o nº **05.138.913/0001-92**, e com Inscrição Estadual de nº Inscrição Estadual de nº **16.409.925.110**, neste ato representada por seu representante legal abaixo assinado, doravante designada "**PRESTADORA**" ou "**CONTRATANTE**";

De outro, **ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE RECURSOS EM TELECOMUNICAÇÕES – ABR TELECOM**, com sede em Brasília, Distrito Federal, no SAI/SO Área 6580 – Guará, Torre: 2, Salas: 202, 203 e 204, Edifício Park shopping Corporate, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 05.243.212/0001-13, neste ato representada por seus representantes legais abaixo assinados, doravante designada **ABR Telecom**, e, quando em conjunto com a **CONTRATANTE**, denominadas **PARTES**, resolvem celebrar o presente Contrato de acesso ao sistema de gestão centralizada de BAs (Boletim de Anormalidade) de Interconexão, mediante as cláusulas e condições a seguir acordadas.

1. DO OBJETO

1.1. Prestação de serviços pela **ABR Telecom** com a finalidade de permitir o acesso e a utilização do sistema de gestão centralizada de BAs (Boletim de Anormalidade) de Interconexão pela **CONTRATANTE**.

1.1.1. O Sistema BA de interconexão é uma solução centralizada com processos e fluxos padronizados para o tratamento de falhas de interconexão entre as prestadoras de serviços de telecomunicações participantes do Serviço.

1.1.2. A **CONTRATANTE** será responsável pela veracidade, acuidade e correção dos dados e informações inseridos no Sistema BA de interconexão.

1.2. É parte integrante e inseparável deste **CONTRATO**, como se nele estivessem inteiramente transcritos, o seguinte anexo, cujo teor é de inteiro conhecimento das **PARTES**:

1.2.1. Anexo I – Acordo de Tratamento de Falhas de Interconexão (ATFI);

1.2.2. Anexo II – Arquitetura da Solução;

1.3. Caso ocorra, a qualquer tempo, qualquer alteração que resulte em emissão de novas versões dos documentos referidos no item 1.2 acima, devida e formalmente aprovado pelo Grupo Técnico de Interconexão, as **PARTES** desde já concordam em passar a adotá-la em substituição à versão anterior, a partir da disponibilização da mesma na página *web* da **ABR Telecom**.

2. DO PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

2.1. Pelos serviços prestados sob este **CONTRATO**, na forma da cláusula 1ª acima, a **CONTRATANTE** pagará à **ABR Telecom**, antecipadamente à prestação dos serviços, em periodicidade mensal, os valores conforme estabelecidos na tabela abaixo:

Rubrica

CAPDT

DS

ADM

Contrato de acesso ao sistema de gestão centralizada de BAs de Interconexão.

PLANTA ATIVA (TERMINAIS)	PREÇO (R\$)
De 0 a 100.000	0,00
De 100.001 a 500.000	R\$ 657,70
De 500.001 a 1.000.000	R\$ 986,52
De 1.000.001 a 2.000.000	R\$ 2.024,22
De 2.000.001 a 3.000.000	R\$ 2.378,66
De 3.000.001 a 4.000.000	R\$ 2.766,85
De 4.000.001 a 5.000.000	R\$ 3.087,56

Última atualização: ago/24.

2.1.1. Caso a **CONTRATANTE** ultrapasse o limite de 5 (cinco) milhões de terminais, o valor a ser cobrado será objeto de contratação de nova tabela de valores junto à **ABR Telecom**.

2.1.2. A atualização dos terminais de todas as Prestadoras será realizada semestralmente nos meses de referência de janeiro e julho de cada ano, com base na última informação de planta, anterior aos meses de referência, disponibilizada pela Anatel.

2.1.3. Os valores informados na tabela acima estão com todos os tributos incidentes já inclusos.

2.2. Os pagamentos devidos pela **CONTRATANTE** por força deste **CONTRATO** serão realizados mensalmente da seguinte forma:

2.2.1. Os faturamentos serão efetuados de forma antecipada, mediante a emissão de nota de débito e boleto bancário (Documentos de Cobrança), com 20 (vinte) dias de antecedência da data de vencimento, os quais serão enviados via e-mail ao representante indicado pela **CONTRATANTE** no presente **CONTRATO**.

2.2.2. A **CONTRATANTE** deverá efetuar o pagamento pelos serviços a serem prestados, até o dia 20 (vinte) do mês anterior à prestação do serviço.

2.2.3. A Nota Fiscal/Fatura correspondente à prestação do serviço será emitida no mês da prestação do serviço, mediante a confirmação do pagamento.

2.2.4. Caso a **CONTRATANTE** receba o boleto bancário até 07 (sete) dias antes do dia do vencimento, deverá informar à **ABR Telecom** para a emissão da 2ª via, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos efeitos do atraso como adiante detalhados.

2.3. Qualquer outra forma de pagamento que não a ora previstas apenas servirá como prova de quitação desde que autorizadas prévia e expressamente, por escrito, pela **ABR Telecom**.

2.4. O não pagamento de qualquer prestação na data estipulada, após 10 (dias) de seu vencimento, acarretará na imediata suspensão dos serviços prestados pela **ABR Telecom**, não cabendo à **CONTRATANTE** qualquer tipo de reclamação ou solicitação de ressarcimento pelos valores anteriormente pagos.

2.5. Os valores previstos neste Item serão reajustados a cada ano calendário pela **ABR Telecom**, com base na variação do IPCA ou outro índice que venha a substituí-lo, sendo que a data base dos reajustes é o mês de agosto de cada ano calendário.

2.5.1. Os valores vigentes constantes da tabela, quando dos seus reajustes, serão disponibilizados juntamente com a primeira nota de débito a ser enviada após a atualização.

2.6. As **PARTES** acordam que sobre os valores devidos em função do objeto do presente **CONTRATO** não será admitida qualquer retenção ou compensação de valores oriundos de outros acordos/contratos

Rubrica

CAPDT

DS

ADM

firmados pelas **PARTES**, ainda que líquidos, certos e exigíveis, salvo acordo expresso e por escrito entre as **PARTES**.

3. DAS OBRIGAÇÕES DA ABR Telecom

3.1. Constituem obrigações da **ABR Telecom**, sem prejuízo de outras previstas no **CONTRATO**, as descritas nos itens abaixo:

3.1.1. Responsabilizar-se pela integridade física e lógica da solução técnica, para que estejam plenamente de acordo com os requisitos técnicos contratados, além de garantir a disponibilidade dos respectivos aplicativos.

3.1.2. Realizar o cadastramento do usuário administrador indicado pela **PRESTADORA** na “solução”.

3.1.3. Manter imparcialidade no trato das questões relativas à prestação dos serviços.

3.1.4. Fornecer, a qualquer tempo, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis do recebimento de solicitação por escrito da **CONTRATANTE**, os esclarecimentos e as informações que venham a ser solicitados, sobre a prestação dos serviços.

4. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

4.1. Constituem obrigações da **CONTRATANTE**, sem prejuízo de outras previstas no **CONTRATO**, as descritas abaixo:

4.1.1. Manter todas as informações cadastrais de usuários devidamente atualizadas, fazendo a administração e gerenciamento dos usuários que tenham acesso à solução, responsabilizando-se pela inclusão e exclusão destes usuários, bem como pela ativação, desativação e controle de senhas.

4.1.2. Responsabilizar-se única e exclusivamente pelas informações e dados inseridos no Sistema de BAs de interconexão.

4.1.3. Atender aos padrões para o tratamento de falhas de interconexão conforme estabelecidos pelo seu Grupo Técnico.

4.1.4. Notificar a **ABR Telecom** antes de tomar qualquer medida coercitiva em face desta.

4.1.5. Realizar o pagamento da **ABR Telecom** nos prazos e na forma estabelecidos neste **CONTRATO**.

4.1.6. Fornecer, a qualquer tempo, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis do recebimento de solicitação por escrito da **ABR Telecom**, os esclarecimentos e as informações solicitadas.

5. DA RESPONSABILIDADE CIVIL

5.1. As **PARTES** respondem por si seus empregados, prepostos, diretores ou subcontratados pelos danos diretos causados a outra **PARTE** na execução do presente **CONTRATO**.

5.2. 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, honorário de advogados e/ou reembolso a terceiros, em face de ação ou omissão imputável a outra **PARTE** e/ou aos seus empregados, prepostos, diretores ou subcontratados, a **PARTE** infratora indenizará a **PARTE** inocente em proporção igual ao montante do prejuízo sofrido por ela.

5.3. Caso qualquer das **PARTES** venha a ser compelida a defender-se judicialmente em qualquer ação movida por terceiro, em razão de ação ou omissão imputável a outra **PARTE** e/ou aos seus empregados, prepostos, diretores ou profissionais alocados para a prestação dos serviços, a **PARTE** infratora será

Rubrica

CAPDT

DS

ADM

denunciada à lide e deverá comparecer em juízo para aceitar a denúncia à lide e isentar a **PARTE** inocente de qualquer responsabilidade a esse título.

5.4. As **PARTES** não respondem por danos indiretos, perda de produção, perda de uso, perda de negócios ou receitas, lucros cessantes ou por quaisquer danos especiais eventuais ou consequenciais, que puderem ser ou não razoavelmente previstos.

5.5. Caso a **ABR Telecom** seja autuada ou multada pela ANATEL bem como se vier a ser instaurado qualquer procedimento administrativo pela ANATEL, seja PADO ou algum procedimento fiscalizatório, em razão da prestação dos serviços objeto deste **CONTRATO** por motivos imputáveis à **CONTRATANTE**, esta deverá indenizar a **ABR Telecom** todos os custos, despesas e prejuízos decorrentes que forem suportados por ela, sem prejuízo da suspensão ou cancelamento imediato dos serviços, a critério da **ABR Telecom**, independentemente do prazo previsto na cláusula 7 do presente **CONTRATO**.

6. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

6.1. Todos os Direitos de Propriedade Intelectual relativos aos serviços prestados pela **ABR Telecom** são e permanecerão propriedade exclusiva da **ABR Telecom** ou de seus fornecedores ou sublicenciadoras, conforme o caso. Todos os Direitos de Propriedade Intelectual decorrentes de quaisquer atualizações ou *upgrades* na solução BAs de Interconexão, aprimoramento alteração, nova versão ou obra derivada dos materiais de software serão automática e exclusivamente atribuídos à **ABR Telecom** ou seus fornecedores ou suas sublicenciadoras, conforme o caso.

7. DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

7.1. O presente **CONTRATO** entra em vigor na data de assinatura, sendo essa entendida como a data da última assinatura dos representantes das **PARTES**, e vigorará por prazo indeterminado.

7.2. O presente **CONTRATO** será rescindido automaticamente e de pleno direito, em caso de:

7.2.1. Falência, recuperação judicial ou extrajudicial, insolvência, liquidação judicial ou extrajudicial, dissolução, perda de licença, cancelamento de outorga ou outro fator impeditivo de qualquer das **PARTES**.

7.2.2. Descumprimento, por qualquer das **PARTES**, de qualquer obrigação aqui prevista. Para tanto a **PARTE** inocente deverá notificar a parte inadimplente para que cumpra com sua obrigação no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da notificação. Caso o problema não seja solucionado, o **CONTRATO** poderá ser rescindido de pleno direito.

7.2.3. Atraso de pagamento superior a 30 (trinta) dias, contados do recebimento da notificação.

8. DA CONFIDENCIALIDADE

8.1. Cada uma das **PARTES**, em virtude do acesso que tiveram e terão às informações privilegiadas ou confidenciais da outra **PARTE**, ou cuja confidencialidade esteja a seu cargo, assume reciprocamente o compromisso de:

8.1.1. Não permitir o acesso às informações confidenciais da outra **PARTE**, que não seus respectivos administradores, representantes, empregados e consultores, e a estes apenas na extensão necessária para permitir a concretização do objeto deste **CONTRATO**.

8.1.2. Não utilizar qualquer das informações, exceto para os fins previstos no **CONTRATO**.

8.1.3. Manter total confidencialidade em relação às informações recebidas, inclusive zelando, com rigor, para que não haja circulação de cópias, e-mails, fax ou outras formas de comunicação privada ou pública das informações, além da estritamente necessária para o cumprimento deste **CONTRATO**.

Rubrica

CAPDT

DS

ADM

- 8.2.** As **PARTES** declaram que não constituem infração ao disposto no item 8.1 as hipóteses em que:
- 8.2.1.** A informação torne-se disponível ao público em geral por meio que não resulte de sua divulgação pelas **PARTES** ou seus representantes, suas controladoras, controladas ou empresas que, direta ou indiretamente, estão sujeitas ao mesmo controle a que está sujeita a **PARTE**.
- 8.2.2.** A revelação seja exigida por autoridade governamental ou ordem de juízo/tribunal competente sob pena de ser caracterizada desobediência ou outra penalidade. Nessas hipóteses, o material a ser revelado deverá ser objeto de toda a proteção governamental ou judicial aplicável.
- 8.2.3.** A revelação seja previamente autorizada pela outra **PARTE**, por escrito.
- 8.3.** As **PARTES** reconhecem que todas as informações confidenciais fornecidas constituem propriedade exclusiva da **PARTE** que as forneceu, e que sua revelação ou a celebração do presente **CONTRATO** não implicam, de forma alguma, licença, autorização, concessão, cessão, transferência, expressa, tácita ou implícita, de qualquer direito autoral, de propriedade intelectual, ideia, conceito, marca, patente, ou outro direito de titularidade das **PARTES**.
- 8.4.** Para fins do presente **CONTRATO**, entende-se por informações confidenciais ou privilegiadas toda e qualquer informação e documentos de qualquer espécie que sejam entregues a uma das **PARTES** pela outra **PARTE**, ou por seus consultores, auditores, contadores, advogados, representantes e empregados, que sejam relativos aos negócios das **PARTES** ou aos negócios de seus clientes, fornecedores e associados, incluindo, mas sem qualquer limitação, dados cadastrais dos usuários, dados de gestão, dados financeiros e estratégias de mercado. As **PARTES** deverão instruir todos aqueles a quem fornecerem acesso a informações confidenciais da outra Parte sobre a obrigação de sigilo e de não divulgação ora assumidas.
- 8.5.** As **PARTES** continuarão obrigadas a conservar e manter o mais estrito sigilo em relação às informações confidenciais ou privilegiadas, obtidas em virtude da execução do **CONTRATO**, por um prazo de 05 (cinco) anos contados de seu término.
- 8.6.** Findo ou rescindido o presente **CONTRATO**, a **CONTRATANTE** devolverá à **ABR Telecom** todas as informações e todos os documentos recebidos, persistindo as obrigações de sigilo pelo prazo de 05 (cinco) anos ou até que tais informações venham a se tornar de domínio público.

9. DA PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS – LGPD.

- 9.1.** Para os fins deste **CONTRATO**, os termos definidos abaixo tem o seguinte significado:
- a) **“Agentes de Tratamento”** significam o controlador e operador.
- b) **“Controlador”** é a pessoa, natural ou jurídica, que determina quais tratamentos serão aplicados sobre os Dados Pessoais.
- c) **“Dado Pessoal”** é qualquer dado relacionado à pessoa natural identificada ou identificável, tais como: IP, geolocalização, nome, RG, CPF, endereço, telefone, conta bancária, dados de veículo, dentre outros.
- d) **“Dado Pessoal Sensível”** é o Dado Pessoal que apresente origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação à sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural; ou qualquer informação obtida através de tratamento de dados pessoais que possa revelar dados pessoais sensíveis e que possa causar dano ao titular.
- e) **“Incidente de Segurança”** qualquer evento adverso confirmado, relacionado à violação na segurança de dados pessoais, tais como acesso não autorizado, acidental ou ilícito que resulte na destruição, perda, alteração, vazamento ou ainda, qualquer forma de tratamento de dados inadequada ou ilícita, os quais possam ocasionar risco para os direitos e liberdades do titular dos dados pessoais.

Rubrica

CAPDT

DS

ADM

- f) “**Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais**” ou “**LGPD**” significa a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, conforme alterada.
- g) “**Operador**” é a pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento de Dados Pessoais em nome do Controlador, seguindo suas regras.
- h) “**Tratamento**” é toda operação realizada com o Dado Pessoal, tais como: coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, controle de informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
- i) “**Titular**” é a pessoa natural a que se referem os Dados Pessoais que são objeto de Tratamento.

9.2. As informações e Dados Pessoais relacionados à **PRESTADORA**, seus diretores, agentes, colaboradores, clientes e parceiros (os “Dados”) são confidenciais, estando sujeitas à obrigação de confidencialidade prevista no **CONTRATO** e são e permanecerão de propriedade da **PRESTADORA**. A **ABR Telecom** por este instrumento, está autorizada a realizar o tratamento dos Dados Pessoais tão somente em consonância com o previsto neste **CONTRATO**, seus respectivos Anexos e a legislação aplicável, sendo vedado qualquer atividade de Tratamento não previstas neste **CONTRATO** e seus respectivos Anexos.

9.3. Cada **PARTE** deverá assegurar que quaisquer Dados Pessoais que forneça à outra **PARTE** tenham sido coletados em conformidade com a legislação aplicável. As **PARTES** deverão tomar as medidas necessárias, incluindo respeitar os princípios aplicáveis, os direitos assegurados aos Titulares e garantir a existência de uma base legal para o tratamento, mesmo após o fim da vigência do **CONTRATO**.

9.4. Após o término do **CONTRATO**, por qualquer motivo, a **ABR Telecom** irá retornar à **PRESTADORA**, sem custos, todos os Dados que estejam em sua posse, em suas máquinas, nas mídias de propriedade da **ABR Telecom**, e que tenham sido fornecidos durante o curso do **CONTRATO**. Caso não seja possível o retorno dos Dados à **PRESTADORA**, a **ABR Telecom** deverá realizar o descarte de forma segura dos Dados em sua posse, às suas expensas, devendo certificar a **PRESTADORA** 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.

9.5. A **ABR Telecom** manterá procedimentos de proteção rigorosos contra destruição, perda ou alteração dos Dados que estejam na posse da **ABR Telecom** de modo consistente, dentro do padrão mínimo praticado pelo mercado de telecomunicações e/ou exigido pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”). A **ABR Telecom** deverá ainda manter procedimentos adequados para detecção e resposta à incidentes de segurança, devendo notificar a **PRESTADORA** imediatamente sobre quaisquer ocorrências relacionadas ao tratamento dos Dados.

9.6. A **ABR Telecom** declara e garante que os sistemas que utiliza para realizar o Tratamento de Dados Pessoais são estruturados de forma a atender 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, garantindo a adequada proteção dos dados pessoais, bem como a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem dos seus titulares.

9.7. São obrigações da **ABR Telecom**:

- a) Tratar os Dados Pessoais de forma adequada e conforme as instruções e diretrizes da **CONTRATANTE**, estendendo, inclusive, às demais **CONTRATANTES**, seus administradores, associados e colaboradores; e, ainda, aos seus fornecedores e terceiros que com ela se relacione, somente na medida do necessário para atingir a finalidade pela qual os Dados Pessoais foram fornecidos e para cumprimento das obrigações previstas no presente **CONTRATO**, sem prejuízo do Tratamento para cumprimento de obrigação legal ou regulatória a qual a **PARTE** esteja sujeita no Brasil ou para o exercício de direitos em processos judiciais, administrativos e arbitrais;

Rubrica

CAPDT

DS

ADM

- b) Manter e disponibilizar, quando solicitado pela **PRESTADORA**, registro de todas as categorias de atividades de Tratamento realizadas em decorrência do **CONTRATO**;
- c) Auxiliar a **PRESTADORA** a cumprir as obrigações estabelecidas nas legislações aplicáveis, principalmente aquelas relacionadas aos direitos dos Titulares;
- d) Prestar as informações necessárias à **PRESTADORA**, quando solicitada mediante comunicação prévia, a fim de verificar o cumprimento das obrigações dispostas neste instrumento;
- e) Fornecer à **PRESTADORA** a relação de transferências de Dados Pessoais para fora do Brasil, quando esta for expressamente autorizado pela **PRESTADORA**, incluindo a identificação (i) dos países destino e (ii) do mecanismo de transferência utilizado para realização da transferência internacional.

9.8. São obrigações da PRESTADORA:

- a) Fornecer os Dados à **ABR Telecom** de forma adequada, tendo obtido as devidas autorizações dos Titulares, quando aplicável;
- b) Auxiliar a **ABR Telecom** a cumprir as obrigações estabelecidas nas legislações aplicáveis, que se apliquem exclusivamente a ela, por meio do cumprimento do presente **CONTRATO**;
- c) Prestar as informações necessárias à **ABR Telecom**, quando solicitada mediante comunicação prévia, a fim de verificar o cumprimento das obrigações dispostas neste instrumento; e
- d) Avaliar pedidos de autorização encaminhados pela **ABR Telecom** para transferências de Dados Pessoais para fora do Brasil.

9.9. É vedado à **ABR Telecom** compartilhar ou permitir o Tratamento por terceiros de Dados Pessoais a que tiver acesso, em decorrência do **CONTRATO**, exceto quando já previamente e expressamente autorizado pelo controlador.

9.10. A **ABR Telecom** deverá assegurar que o eventual compartilhamento de dados pessoais, nos termos da cláusula 9.9, será executado apenas com terceiros/parceiros aptos a garantir a proteção dos referidos dados pessoais, respeitando a finalidade do presente instrumento.

9.11. A **ABR Telecom** permanecerá responsável por todas as obrigações contidas no **CONTRATO**, quando houver a subcontratação da prestação do serviço, desde já autorizado pela prestadora, devendo tomar as medidas cabíveis para garantir o cumprimento do **CONTRATO** pelo Subcontratado, aplicando a ele as mesmas obrigações e responsabilidades aqui dispostas.

9.12. A **ABR Telecom** 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 **PRESTADORA**, aos titulares e terceiros, desde que devidamente comprovado.

9.13. As **PARTES** obrigam-se a observar toda a legislação aplicável, em especial a LGPD, respondendo as **PARTES**, na medida de sua culpabilidade, 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 Pessoais.

9.14. As **PARTES** deverão colaborar entre si para responder a 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.

9.15. Salvo se exigido pela legislação aplicável ou compelida por uma intimação, ordem judicial ou outro documento legal similar emitido judicialmente ou pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, a **ABR Telecom** concorda em não divulgar o Incidente de Segurança a qualquer terceiro sem decisão do Conselho de administração da **ABR Telecom**.

Rubrica

CAPDT

DS

ADM

9.16. A **ABR Telecom** deverá comunicar imediatamente a **PRESTADORA** caso os Titulares exerçam seus direitos perante a **ABR Telecom**, sendo vedada qualquer providência para atendimento de demanda de Titulares por parte da **ABR Telecom**, exceto quando se tratar de demanda judicial ou ação que implique em impacto coletivo.

9.17. Sem prejuízo da obrigação de confidencialidade prevista no **CONTRATO**, as **PARTES** reconhecem e concordam que a **PRESTADORA** estará e permanecerá no controle dos dados para os propósitos de toda a legislação aplicável relacionada a proteção e privacidade de dados, fluxo de dados transfronteiras, proteção de dados, bancos de dados e cadastros de consumidores, e nada no **CONTRATO** irá restringir ou limitar de qualquer modo os direitos e obrigações da **PRESTADORA** como controladora dos dados para tais propósitos.

9.18. A **ABR Telecom** notificará imediatamente a **PRESTADORA** 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.

9.19. A notificação para a **PRESTADORA** deverá conter, minimamente, considerando o tempo que a **PARTE** 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.

9.20. No caso de uma notificação nos termos desta cláusula, as **PARTES** atuarão em total cooperação e prestarão assistência mútua, 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 outra **PARTE** com todas as informações necessárias à apuração do ocorrido no menor prazo possível; (iii) alinhar com a outra **PARTE** 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.

10. DO TRATAMENTO DE DADOS

10.1. A **ABR Telecom** está autorizada na condição de Operador dos dados a realizar o Tratamento dos Dados Pessoais em nome da **PRESTADORA**, então Controlador dos Dados Pessoais, em estrita conformidade com os princípios estabelecidos no Art. 6º da LGPD e com a cláusula 9ª deste **CONTRATO**.

10.2. 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.

10.3. Os dados pessoais dos clientes 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.

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

Rubrica

CAPDT

DS

ADM

10.5. 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 o tratamento dos dados pessoais e os mesmos serão devolvidos ou descartados de forma definitiva pelo Operador, nos termos da cláusula 9.4 desse **CONTRATO**, ressalvado o Art. 16 da LGPD.

10.6. Para os propósitos do serviço do BA de Interconexão, dentro dos princípios estabelecidos pela LGPD e demais legislações pertinentes, o Operador limita-se, exclusivamente, ao Tratamento de Dados Pessoais fornecidos pelo Controlador, conforme requisitos definidos e aprovados pelo Controlador.

10.7. O Operador declara que dispõe de mecanismos para atender às solicitações do controlador 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** publicadas em seu website <https://www.abrtelecom.com.br/pagina/politicas>.

10.8. 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.

10.9. 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.

11. DA CONDUTA ÉTICA

11.1. 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.

11.2. 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**.

11.3. 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.

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

11.5. 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.

11.6. 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 em seus respectivos sítios da internet.

Rubrica

CAPDT

DS

ADM

12. DAS DECLARAÇÕES E GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO

12.1. 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.

12.2. 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**.

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

12.3.1. Não violam ou violarão as Regras Anticorrupção;

12.3.2. 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 em seus respectivos sítios de internet.

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

12.4. Na hipótese do descumprimento das regras de anticorrupção pela **PARTE** infratora, desde que devidamente comprovado, em qualquer um dos seus aspectos e quando relacionado à execução do **CONTRATO**, poderá ensejar a rescisão motivada imediata do presente instrumento, observadas as penalidades previstas no **CONTRATO**.

13. DAS PENALIDADES

13.1. O não pagamento de valores dos Documentos de Cobrança na data de vencimento sujeitará a **CONTRATANTE**, independentemente de aviso ou interpelação judicial, à imediata interrupção da prestação do Serviço.

13.2. O descumprimento, pela **CONTRATANTE**, de qualquer obrigação aqui prevista, inclusive das obrigações de confidencialidade, implicará na imediata suspensão dos serviços, que somente será restabelecido após o cumprimento efetivo da obrigação inadimplida.

14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. O presente **CONTRATO** será regido pela legislação da República Federativa do Brasil.

14.2. Fica vedado qualquer tipo de cessão ou transferência dos direitos e obrigações previstos neste **CONTRATO** pelas **PARTES**, sem a prévia anuência por escrito da outra **PARTE**.

Rubrica

CAPDT

DS

ADM

14.3. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção pelas **PARTES** do exercício de quaisquer direitos ou faculdades que lhes assistam em razão do presente **CONTRATO**, ou a concordância com o atraso no cumprimento de obrigações da outra **PARTE**, não afetarão aqueles direitos ou faculdades que poderão ser exercidos a qualquer momento e não alterarão, de modo algum, as condições estipuladas neste **CONTRATO**, nem obrigarão as **PARTES** relativamente a vencimentos ou inadimplementos futuros e tampouco importarão em renúncia ou novação.

14.4. As **PARTES** arcarão, exclusiva e respectivamente, com as despesas em que incorrerem, decorrentes das negociações para assinatura deste **CONTRATO** como, por exemplo, mas não se limitando, a honorários advocatícios ou honorários de quaisquer outros consultores, desenvolvimento e aquisição de produtos e serviços, não gerando para a outra Parte, qualquer direito de ressarcimento das referidas despesas.

14.5. Caso qualquer das disposições do presente **CONTRATO** venha a ser considerada nula, inválida, ou inexecutável, tal decisão não afetará a validade das disposições remanescentes, as quais continuarão a vigorar e a produzir efeitos como se a disposição invalidada jamais tivesse constado do presente **CONTRATO**, desde a sua celebração.

14.6. As **PARTES** garantem e declaram, reciprocamente, que a assinatura, formalização e cumprimento deste **CONTRATO** foram devidamente autorizados por todos os atos societários necessários, quando assim assinado e formalizado, constituirá obrigação legal, válida e vinculativa das **PARTES**, exequível de acordo com seus termos.

14.7. As **PARTES** preservarão uma a outra à margem de quaisquer reivindicações, demandas, queixas, reclamações ou indenizações, de qualquer natureza, relacionadas com o desenvolvimento do escopo individual de serviços das mesmas, principalmente aquelas de natureza fiscal, civil, bem como as decorrentes da relação de emprego, recolhimento de encargos sociais e trabalhistas.

14.8. As **PARTES** se obrigam por si e por seus sucessores ao fiel cumprimento deste **CONTRATO**;

14.9. O atraso ou a falta de cumprimento de obrigação contratual por motivo de força maior ou de caso fortuito, na forma do disposto no Parágrafo Único do Artigo 393 do Código Civil Brasileiro (Lei 10.406/2002), exonera a responsabilidade por este **CONTRATO** e seus anexos, mas tão somente com relação ao evento, sempre interpretado de forma estrita. Cada uma das **PARTES**, no entanto, obriga-se a envidar seus melhores esforços, respectivamente, para minimizar a extensão e o impacto de tal evento.

14.10. Este **CONTRATO** constitui obrigações de parte a parte nos limites escritos das disposições contidas neste instrumento. Nenhuma outra obrigação ou direito entre as **PARTES** será, portanto, assumida como necessária (o) ou existente, além daquela (es) especificamente aqui estabelecida(s)(os);

14.11. Exceto se de outra forma expressamente previsto no presente **CONTRATO**, a utilização, inclusive a forma de utilização, de qualquer marca, nome comercial, nome de domínio, patente ou qualquer propriedade intelectual da outra **PARTE** dependerá de prévia aprovação, por escrito, da respectiva **PARTE**;

14.12. 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.

14.13. 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, do Decreto nº 10.278/2020 e §4º do Art. 784 da Lei nº 14.620/2023, e acordam não contestar a sua validade, conteúdo e integridade.

14.13.1. 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.

Rubrica

CAPDT

DS

ADM

14.13.2. O presente instrumento assinado eletronicamente, desde que tenha sua integridade conferida por provedor de assinatura e que represente obrigação líquida, certa e exigível, conforme artigo 783 do CPC, será considerado título executivo, independentemente da assinatura de duas testemunhas, nos termos do art.784, § 4º do Código de Processo Civil – CPC.

15. DAS NOTIFICAÇÕES

15.1. Para os efeitos de realizar as devidas notificações, as **PARTES** designam as seguintes pessoas e endereços para contato:

FORTT DO BRASIL LTDA.

A/C: Caio Augusto Paz de Tella

Endereço: Rua Duarte de Azevedo, 599 - Apto 72 - São Paulo/SP

CEP: 02036-022

E-mail: caio@fortt.com.br

Tel: 11 98244-6616

15.1.1. Por parte da **ABR Telecom:**

ABR TELECOM

A/C: Gerência de Operações

SAI/SO Área 6580, Torre: 2, Salas: 202, 203 e 204, Edifício Park shopping Corporate, Guará.

Brasília - DF

CEP: 71.219-900

E-mail: operacoes@abrtelecom.com.br

Tel.: (61) 2105-0600

16. DO FORO

16.1. As **PARTES** elegem o Foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste **CONTRATO**, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim, justas e contratadas, assinam o presente **CONTRATO** para um só efeito.

<p>DocuSigned by: <i>Marcos Mesquita Mata</i> 6C96F3723DB443E...</p> <hr/> <p>CONTRATANTE</p>	<p>Assinado por: <i>Beatriz Souza</i> D46A66F81AFA4AC...</p> <hr/> <p>ABR TELECOM</p>
<p>_____</p> <p>CONTRATANTE</p>	<p>Assinado por: <i>Leonardo Oliveira</i> B8521AB89F47405...</p> <hr/> <p>ABR TELECOM</p>
<p>_____</p> <p>Testemunha</p>	<p>DocuSigned by: <i>Daniel Silva</i> 6B6DF2C402DF454...</p> <hr/> <p>Testemunha</p>

Rubrica

CAPDT

DS

ADM

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 1DFE1EE1-714E-4ED7-B8CF-E12FB98C54A3

Status: Concluído

Assunto: 9239 - Fortt - BA

Envelope fonte:

Documentar páginas: 41

Assinaturas: 4

Certificar páginas: 5

Rubrica: 26

Assinatura guiada: Ativado

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

Remetente do envelope:

Nathan de Oliveira dos Santos

ST SAI/SO AREA ISOLADA 6580

Brasília, DF 71.219-900

nathansantos@abrtelecom.com.br

Endereço IP: 13.64.159.171

Rastreamento de registros

Status: Original

Portador: Nathan de Oliveira dos Santos

Local: DocuSign

27-05-2025 | 09:57

nathansantos@abrtelecom.com.br

Eventos do signatário

Adrielle de Melo

adrielle@abrtelecom.com.br

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

Assinatura

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 186.215.80.138

Registro de hora e data

Enviado: 27-05-2025 | 10:02

Visualizado: 27-05-2025 | 14:50

Assinado: 27-05-2025 | 14:51

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 27-05-2025 | 14:50

ID: dd03286f-ae99-4770-b8c2-bd63f74f899b

Daniel Silva

daniel@abrtelecom.com.br

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

DocuSigned by:
Daniel Silva
6B8DF2C402DF454...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 186.215.80.138

Enviado: 27-05-2025 | 14:51

Visualizado: 27-05-2025 | 16:44

Assinado: 27-05-2025 | 16:44

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 27-05-2022 | 15:29

ID: 6c602c86-c0c2-4474-9e1e-5c8896601fc4

Caio Augusto Paz de Tella

caio@fortt.com.br

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

Rubrica
CAPDT

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 177.53.37.24

Enviado: 27-05-2025 | 16:44

Visualizado: 29-05-2025 | 14:54

Assinado: 29-05-2025 | 14:57

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 29-05-2025 | 14:54

ID: 04482dd5-d8cb-42bb-a14e-45d921dda016

Maciel Mesquita Mota

maciel@fortt.com.br

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

DocuSigned by:
Maciel Mesquita Mota
6C96F3723DB443E...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 177.53.37.24

Enviado: 29-05-2025 | 14:57

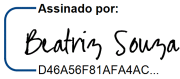
Visualizado: 29-05-2025 | 16:37

Assinado: 03-06-2025 | 10:44


Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 29-05-2025 | 16:37

ID: 428746e7-be9e-41f0-bc3d-2594c7a817b4

Eventos do signatário	Assinatura	Registro de hora e data
Beatriz Souza beatrizsouza@abrtelecom.com.br x Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)	Assinado por:  D46A56F81AFA4AC... Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado Usando endereço IP: 189.6.14.27	Enviado: 03-06-2025 10:44 Visualizado: 09-06-2025 08:52 Assinado: 09-06-2025 08:52

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:
 Não oferecido através da DocuSign

Leonardo Oliveira leonardo@abrtelecom.com.br Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)	Assinado por:  B8521AB89F47405... Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado Usando endereço IP: 186.215.80.138	Enviado: 03-06-2025 10:44 Visualizado: 09-06-2025 07:42 Assinado: 09-06-2025 07:43
--	--	--

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:
 Não oferecido através da DocuSign

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	27-05-2025 10:02
Entrega certificada	Segurança verificada	09-06-2025 07:42
Assinatura concluída	Segurança verificada	09-06-2025 07:43
Concluído	Segurança verificada	09-06-2025 08:52
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		

ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE

From time to time, ASSOCIACAO BRASILEIRA DE RECURSOS EM TELECOMUNICACOES (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

Getting paper copies

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

Withdrawing your consent

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

Consequences of changing your mind

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

All notices and disclosures will be sent to you electronically

Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

How to contact ASSOCIACAO BRASILEIRA DE RECURSOS EM TELECOMUNICACOES:

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

To contact us by email send messages to: adrielle@abrtelecom.com.br

To advise ASSOCIACAO BRASILEIRA DE RECURSOS EM TELECOMUNICACOES of your new email address

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at adrielle@abrtelecom.com.br and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address. We do not require any other information from you to change your email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

To request paper copies from ASSOCIACAO BRASILEIRA DE RECURSOS EM TELECOMUNICACOES

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to adrielle@abrtelecom.com.br and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

To withdraw your consent with ASSOCIACAO BRASILEIRA DE RECURSOS EM TELECOMUNICACOES

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:

- i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;
- ii. send us an email to adrielle@abrtelecom.com.br and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

Required hardware and software

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’ before clicking ‘CONTINUE’ within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’, you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify ASSOCIACAO BRASILEIRA DE RECURSOS EM TELECOMUNICACOES as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by ASSOCIACAO BRASILEIRA DE RECURSOS EM TELECOMUNICACOES during the course of your relationship with ASSOCIACAO BRASILEIRA DE RECURSOS EM TELECOMUNICACOES.