

TERMO GERAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE BIG DATA – OPEN GATEWAY

Pelo presente instrumento, de um lado,

TELFÔNICA IOT, BIG DATA E TECNOLOGIA DO BRASIL S.A., inscrita no CNPJ sob o nº 35.308.475/0001-24, com sede na Alameda Xingu, nº. 200 (iTower), conjuntos 101 e 102, Alphaville Centro Industrial e Empresarial, Barueri-SP, por si e por suas filiais, doravante denominada simplesmente “**IoTCO BRASIL**” ou “**CONTRATADA**”,

e, de outro lado,

CLIENTE, devidamente qualificado e representado nos termos da Proposta Técnica e Comercial da Solução de Big Data denominada “Open Gateway”, assinada entre a **CONTRATADA** e o **CLIENTE**, que regida por este instrumento, sendo parte indissociável da relação comercial aqui exposta,

Isoladamente denominadas como “Parte” e, em conjunto, como “Partes”,

CONSIDERANDO QUE

- (i) A **CONTRATADA** é uma empresa especializada em soluções digitais, focada em serviços e soluções de internet das coisas (IoT) e Big Data para o mercado corporativo;
- (ii) O **CLIENTE** avaliou as soluções de dados de rede a partir dos serviços disponibilizados no Open Gateway que buscam viabilizar ferramentas adicionais de segurança, de efetividade e de qualidade na prática comercial do **CLIENTE** junto a seus clientes finais; e
- (iii) O **CLIENTE** possui o interesse em contratar as soluções de Big Data disponibilizadas pela **CONTRATADA**, mediante a utilização de APIs (*Application Programming Interface* - Interface de Programação de Aplicação);

As Partes têm, entre si, justo e acertado o presente Termo Geral de Prestação de Serviços da Big Data – Open Gateway, doravante denominado (“Termo”), sob as seguintes cláusulas e condições:

DOS ANEXOS E DOCUMENTOS APLICÁVEIS

Os Anexos abaixo indicados integram este Termo para todos os fins de direito, salvo no que contrariem o disposto neste Termo, caso em que os termos deste prevalecerão:

Anexo I – Detalhamento do Objeto;
Anexo II – Requisitos de Segurança;

DEFINIÇÕES

Sem prejuízo dos demais termos definidos no decorrer deste instrumento, para fins deste Termo, os termos a seguir dispostos devem ser interpretados de acordo com as definições ora estabelecidas, a saber:

- **API:** significa “*application programming interface*”, ou seja, interface ou canal técnico em que as consultas e devolutivas trafegam de forma segura e automatizada entre as Partes.
- **Camara:** projeto *open source* liderado pela Linux Foundation em parceria com a GSMA com foco em estabelecimento de padronização de requisitos técnicos das APIs.
- **Early Adopters program (EAP):** programa com foco em realização de provas de conceito gratuitas e monitoradas em que o **CLIENTE** poderá utilizar os serviços disponibilizados no Open Gateway.
- **Feedback/devolutiva:** significa todas as informações recebidas do **CLIENTE** referentes à performance dos serviços (e todas as ações relacionadas a eles) disponibilizados no EAP, além de dúvidas, reclamações e sugestões. Não contempla os dados pessoais enviados pelo **CLIENTE**.
- **GSMA:** significa “*Global System for Mobile Communications*”, ou seja, uma associação que representa os interesses das operadoras móveis e da indústria móvel em todo o mundo.
- **IP:** significa *Internet Protocol*, sendo um endereço exclusivo que identifica um dispositivo na *Internet* ou em uma rede local, que consiste em um conjunto de regras que regem o formato de dados enviados pela rede respectiva, permitindo que as informações sejam enviadas entre dispositivos, tais como localização e acesso a comunicação.
-
- **Plataforma Kernel:** plataforma técnica que disponibilizará as APIs padronizadas e seguras para que serviços de terceiros possam consumi-las de forma segura e consistente no EAP.
- **Rede Telefônica:** todas as plataformas e sistemas que em conjunto integram o ecossistema que viabiliza a comunicação de dados e voz entre usuários (incluindo usuários pessoa física, pessoa jurídica e *machine to machine*) possibilitando o compartilhamento de informações e recursos de telecom.

1. DO OBJETO DO CONTRATO

- 1.1. O presente Termo tem por objeto formalizar a implementação da prestação do(s) serviço(s) abaixo identificados, o(s) qual(is) consiste(m) em API(s) (“Serviços”), conforme condições comerciais contratadas constantes da Proposta Técnica e Comercial da Solução de Big Data denominada “Open Gateway”(“Proposta”)¹, que integra o presente Termo como se suas cláusulas estivessem aqui escritas:
- (i) **Mobile QoD Showcase:** Priorização de tráfego de rede em dispositivos móveis a partir do envio de IP e telefone móvel (MSISDN).
 - (ii) **QoD Wifi:** Priorização de dispositivos em redes WiFi doméstica a partir do envio de IP.
 - (iii) **Device Location:** Checagem de localização do usuário a partir de envio de telefone móvel, IP, CEP e/ou lat long.
 - (iv) **Device Status:** Checagem de roaming nos dispositivos a partir de envio de telefone móvel, IP, CEP e/ou lat long.
 - (v) **Number Verification:** Validação de identidade digital a partir da confirmação de vínculo entre identificação do telefone e o seu endereço na Internet.
 - (vi) **Sim Swap:** Verificação das trocas recentes no vínculo entre um chip físico e um número de telefone móvel seja consultando faixas de horas e dias.
 - (vii) **SMS 2FA:** Validação da identidade digital a partir de envio de um código único via SMS, o serviço faz o envio e a validação desse código enviado.
 - (viii) **Know your customer:** Realiza uma identificação assertiva para confirmar se o CPF informado realmente é do proprietário da linha telefônica.
- 1.1.1. A arquitetura e o escopo técnico da solução estão detalhados na Proposta.
- 1.1.2. Em caso de conflito entre os termos e condições do Termo e da Proposta, deverá prevalecer as disposições do presente Termo.

- 1.2. As Partes declaram e garantem sob as penas da lei, que as suas bases de dados foram, são e serão obtidas de forma lícita, autorizada pelos seus titulares e em conformidade com a Lei n. 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), de modo que possam ser utilizadas na prestação de serviço objeto deste Contrato.

2. DA VIGÊNCIA

- 2.1. O prazo do presente Termo terá início na data da assinatura da Proposta e vigorará pelo prazo determinado na Proposta, o qual será prorrogado automaticamente por igual período.
- 2.2. Caso uma das Partes possua o interesse de não prorrogar o prazo de vigência deste Termo, esta deverá comunicar a outra Parte, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.
- 2.3. O Prazo para implantação previsto no item 6.1 da Proposta terá início após a sua assinatura, sendo finalizado após liberação da(s) API(s) pela **CONTRATADA**.
- 2.4. Eventuais expansões, reconfigurações e alterações nas especificações técnicas deverão ser solicitadas pela **CLIENTE** à **CONTRATADA** através de uma nova Proposta Técnica e Comercial, que poderá os atender em prazos e preços diferentes daqueles constantes na Proposta.

3. DOS PREÇOS, FORMA DE PAGAMENTO E CORREÇÃO MONETÁRIA

- 3.1. Pela prestação dos Serviços, o **CLIENTE** deverá pagar à **CONTRATADA** os valores especificados na Proposta, de acordo com as condições e prazos previstos no referido item 5 “Detalhamento dos Serviços Contratados”, os quais serão cobrados através do correspondente documento fiscal-fatura e/ou mediante a apresentação do documento competente (“Documentos de Cobrança”).
- 3.2. As faturas serão emitidas nos moldes definidos na Proposta e disponibilizadas no site e aplicativo Meu Vivo² no prazo de até 5 (cinco) dias antes do vencimento, que ocorrerá em 15 (quinze) dias após o fechamento do ciclo de apuração de 30 (trinta) dias.
- 3.3. O não pagamento do valor na data de seu vencimento sujeitará ao **CLIENTE**, independentemente de qualquer aviso, às seguintes sanções moratórias:
- 3.3.1. Pagamento de multa moratória de 2% (dois por cento) aplicada sobre o valor total do débito;

O Cliente poderá contratar uma ou mais APIs, mediante a assinatura da Proposta Técnica e Comercial pertinente, servindo o presente Termo para a regulação de uma ou mais APIs, a depender da contratação realizada.

² Site Meu Vivo Empresas: <https://mve.vivo.com.br/oauth?logout=true>

- 3.3.2. Juros de mora de 1% (um por cento) a.m. calculados, *pro rata die*, devidos a partir do dia seguinte ao vencimento do débito até a data de sua efetiva liquidação; e
- 3.3.3. Atualização monetária calculada pela variação do IGP-DI (Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna, publicado pela Fundação Getúlio Vargas), desde a data seguinte ao vencimento do débito até o dia de sua efetiva liquidação.
- 3.4. Após 30 (trinta) dias de não pagamento de quaisquer valores devidos, e sem prejuízo do disposto no item 3.3. acima, o **CLIENTE** estará sujeita ao seguinte:
 - 3.4.1. Suspensão da prestação dos Serviços, ficando o restabelecimento destes condicionado à liquidação total dos débitos vencidos; e
 - 3.4.2. Caso o inadimplemento persista pelos próximos 60 (sessenta) dias mesmo após a suspensão dos Serviços, a **CONTRATADA** se resguarda no direito de poder incluir o débito no cadastro de empresas de proteção ao crédito, conforme previsto na legislação aplicável.
- 3.5. Fica assegurado à **CONTRATADA** o direito de cobrar, extrajudicial ou judicialmente, os valores devidos, servindo para tanto o Termo e a Proposta como título executivo extrajudicial, devendo, nesse caso, o **CLIENTE** arcar com todos os custos dessa cobrança, incluindo honorários advocatícios e outras despesas.
- 3.6. O não pagamento de qualquer valor devido por força do Termo e da Proposta, após 90 (noventa) dias a contar do respectivo vencimento, dará direito à **CONTRATADA** invocar a rescisão motivada do Contrato, sem prejuízo do recebimento dos valores devidos até então, bem como de aplicação das penalidades cabíveis.
- 3.7. As Partes elegem o Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (“IGP-DI”) como fator de correção monetária para o reajuste dos preços referidos no presente Termo, o qual será aplicado na menor periodicidade admitida pela legislação, que atualmente é de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura da Proposta. Na falta deste índice, será aplicado, *pro rata temporis*, o índice oficial que vier a substituí-lo, ou, na ausência deste, o índice que refletir mais eficientemente os efeitos inflacionários da moeda corrente nacional.
- 3.8. Caso a legislação venha a permitir reajustes em períodos inferiores, estes serão aplicados automaticamente aos valores contratados.

4. DO REGIME TRIBUTÁRIO

- 4.1. Estão inclusos nos preços referidos na Proposta todos os tributos (impostos, taxas e contribuições) e demais encargos incidentes na prestação dos Serviços. Fica desde já acordado entre as Partes que se houver a criação de novos tributos ou encargos incidentes sobre os Serviços, ou se houver alteração nas alíquotas vigentes, bases de cálculo, hipóteses de incidência, prazos ou condições de pagamento de tributos ou encargos (“Alteração Tributária”) que afetem os custos da prestação dos serviços, para mais ou para menos, os preços e valores afetados serão automaticamente alterados, de forma a refletir o impacto relativo à Alteração Tributária, cumprindo o **CLIENTE** a absorção de eventuais ônus ou benefícios decorrentes desta alteração.
- 4.2. Na hipótese de, posteriormente à definição dos referidos valores, ocorrer qualquer alteração referente aos impostos, taxas, contribuições, inclusive parafiscais, e demais encargos incidentes na execução do objeto do Contrato, o **CLIENTE** absorverá os ônus adicionais decorrentes dessa alteração, desde que comprovado o seu impacto no preço contratado.
- 4.3. É de exclusiva responsabilidade do **CLIENTE** comunicar à **CONTRATADA** sobre qualquer alteração em seus dados cadastrais, principalmente, mas não exclusivamente os que importem em especificidades fiscais, tributárias, benefícios fiscais etc., de maneira que a **CONTRATADA** possa tempestivamente providenciar as adequações necessárias e cabíveis no faturamento e nos demais documentos.
- 4.4. Na hipótese de qualquer erro, inexistência, divergência, exigência fiscal decorrente de seu cadastro nos termos das cláusulas acima, em razão do objeto deste Contrato, o **CLIENTE**, por não obedecer à obrigação acima trazida, obriga-se, desde já, a ressarcir, imediatamente, à **CONTRATADA** todos os valores eventualmente exigidos pelas autoridades fiscais, bem como ressarcir a **CONTRATADA** pelos danos diretos sofridos em função do mencionado descumprimento, incluindo despesas processuais e com honorários advocatícios, sem prejuízo do pagamento complementar do acréscimo de preço decorrente do tributo correspondente.
- 4.5. Assim, em caso de erro ou omissão da tributação que implique em redução do preços dos Serviços, a **CONTRATADA** emitirá nota fiscal com o valor acrescido do imposto complementar, devendo ser ressarcida em caso de implicação de multa e juros por atraso no recolhimento que for devido na hipótese de cumprimento da obrigação principal, a fim de realizar o devido recolhimento do imposto aos cofres públicos.

5. DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- 5.1. O **CLIENTE**, sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas em outras cláusulas do presente Termo e na Proposta, obriga-se a:

- 5.1.1. Cumprir todos os procedimentos estabelecidos neste Termo.
- 5.1.2. Fornecer todas as informações necessárias, dirimir dúvidas e orientar a **CONTRATADA** em todos os casos omissos, quando indispensáveis ao perfeito cumprimento deste Termo.
- 5.1.3. Fornecer os dados de seus clientes para cada consulta solicitada, que será realizada na(s) respectiva(s) API(s) fornecida(s) pela **CONTRATADA**;
- 5.1.4. Assumir integralmente, sem solidariedade da **CONTRATADA**, seja a que título for, toda a responsabilidade pelos serviços e/ou informações que prestar e/ou que trafegar a partir dos recursos e do Serviços.
- 5.1.5. Utilizar os Serviços, exclusivamente, para os fins a que se destinam, não lhe sendo permitido cedê-los a terceiros, a qualquer título, sob pena de responsabilização por perdas e danos.
- 5.1.6. Manter arquivo completo referente a anuência prévia dos seus clientes, com o devido zelo, segurança e sigilo, por todo o período contratual e ainda pelo período de 5 (cinco) anos após término do prazo de vigência pactuado na Proposta.
- 5.1.7. Responsabilizar-se por todo e qualquer vazamento de dados de seus clientes e/ou potenciais clientes, pessoas físicas ou jurídicas, em princípio as sanções previstas na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n. 13.853/19).
- 5.1.8. Fornecer à **CONTRATADA**, sempre que solicitada por esta, todas as informações necessárias ao correto cumprimento do objeto deste Termo, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas da data da solicitação, sob pena de responder integralmente pelos danos oriundos da falta, atraso ou mau fornecimento de tais informações.
- 5.1.9. Comunicar, imediatamente, à **CONTRATADA** qualquer irregularidade na execução do presente Termo.
- 5.1.10. Não transferir suas credenciais de acesso as APIs disponibilizadas pela **CONTRATADA** para a transferência das informações.
- 5.1.11. Zelar pela segurança de sua rede utilizando todos os mecanismos de segurança e proteção, tais como firewall, redes virtuais privadas (VPN), criptografia de dados através do uso de entidades certificadoras, chaves públicas e privadas (PKI).
- 5.2. É de inteira e total responsabilidade do **CLIENTE** qualquer informação ou uso inadequado que venha a prejudicar terceiros, inclusive por direitos que dizem respeito à propriedade intelectual, respondendo pelo dano a que der causa.
- 5.3. Manter os seus dados cadastrais devidamente atualizados e comunicar qualquer alteração à **CONTRATADA**, inclusive, mas não se limitando a, endereço, telefones, pessoas indicadas, especificidades fiscais, tributárias, benefícios fiscais etc., de maneira que a **CONTRATADA** possa tempestivamente providenciar as adequações necessárias e cabíveis no faturamento e nos demais documentos, sob pena de ser considerada válida a comunicação efetuada com base nos dados originalmente constantes no banco de dados da **CONTRATADA**.
- 5.4. Efetuar o pagamento do preço estipulado, conforme valores acordados na Proposta, respeitando os prazos e condições estabelecidos naquela e neste Termo.
- 5.5. Comunicar, formalmente, à **CONTRATADA**, em caso de necessidade superveniente, a intenção de ampliação, redução ou alteração do objeto da Proposta, para que sejam tomadas as providências necessárias, as quais deverão ser formalizadas por meio de nova proposta comercial.
- 5.6. Pleitear a exclusão da **CONTRATADA**, tão logo tenha conhecimento, de todo e qualquer processo judicial ou administrativo que seja ajuizado/instaurado por empregado do **CLIENTE**, terceiros ou órgão governamental em razão deste Termo e/ou de sua execução, isentando a **CONTRATADA** de qualquer ônus ou responsabilidade.
- 5.7. O **CLIENTE** declara e concorda, neste ato, que o objeto deste Termo não será a única informação utilizada para a concessão (ou não) de benefícios aos seus clientes, isentando, desde já, a **CONTRATADA** por qualquer responsabilidade que a esta possa ser imputada, incluindo, mas não se limitando a responsabilidade pela inadimplência de seus clientes e/ou insucessos comerciais.
- 5.8. O **CLIENTE** declara e concorda que a **CONTRATADA** não será responsável por quaisquer perdas, danos, reclamações ou despesas resultantes do uso ou confiança nas informações objeto dos Serviços, ou por qualquer interrupção ou suspensão do acesso. Nada contido neste Termo ou na Proposta deve ser interpretado como uma garantia de resultados específicos.
6. **DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**
- 6.1. A **CONTRATADA**, sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas em outras cláusulas do presente Termo, obriga-se a:
 - 6.1.1. Garantir ao **CLIENTE** as condições de prestação dos Serviços contratados, conforme especificação constante na Proposta e neste Termo, durante toda a sua vigência.
 - 6.1.2. Implantar e entregar a liberação da(s) API(s) ao **CLIENTE** para consulta, mantendo-a(s) segura(s), apta(s) e funcional(is) para a execução objeto deste Termo.
 - 6.1.3. Assegurar o funcionamento de intenso fluxo operacional de baixa latência nas plataformas consultadas pelo **CLIENTE**.

6.1.4. Efetuar o fornecimento e entrega dos Serviços contratados na Proposta dentro dos prazos e condições nela estabelecidos.

6.2. A **CONTRATADA** se isenta expressamente de qualquer responsabilidade por quaisquer danos, diretos ou indiretos, decorrentes do uso ou incapacidade de uso dos Serviços.

7. DA EXTINÇÃO DO TERMO

7.1. O presente Termo poderá, ser considerado rescindido com efeito imediato, independentemente de aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, nas seguintes hipóteses e da seguinte forma:

7.1.1. Em caso de mora total ou parcial nos pagamentos por parte do **CLIENTE**, em relação a quaisquer valores por prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias do vencimento, nos termos da cláusula 3.6 deste Contrato.

7.1.2. Se, verificada a inadimplência total ou parcial de qualquer das disposições deste Contrato e/ou de seus Anexos, a Parte inadimplente deixar de sanar/remediar a referida violação dentro do prazo de 15 (quinze) dias, contados da data de recebimento de notificação escrita emitida pela outra Parte.

7.1.3. Se a **CONTRATADA** tiver elementos que, a seu critério, sejam suficientes para entender que a situação econômico-financeira do **CLIENTE** coloca em dúvida a liquidação de quaisquer valores devidos em razão deste Contrato, hipótese estas em que a **CONTRATADA** poderá, inclusive, renegociar a forma de pagamento acordada.

7.1.4. O não cumprimento de qualquer das cláusulas de sigilo e confidencialidade e anticorrupção.

7.1.5. Por motivo de caso fortuito ou força maior que impeça a execução integral ou parcial do objeto contratado, de forma definitiva, ou por tempo superior a 3 (três) meses; e

7.1.6. Por imposição legal ou normativa.

7.1.7. A **CONTRATADA** poderá rescindir o presente Termo imediatamente, mediante notificação por escrito, nas seguintes hipóteses em que for constatada ação por parte do **CLIENTE** de violação, apropriação indébita ou violação dos direitos de propriedade intelectual ou uso indevido dos Serviços.

7.2. A **CONTRATADA** poderá, diante da inadimplência do **CLIENTE**, optar pela mera suspensão do presente fornecimento, nos termos deste instrumento, até a regularização dos valores em atraso, sem que tal opção represente qualquer renovação contratual, renúncia ou modificação contratual.

7.3. Na hipótese de rescisão deste Termo, ou seja, de forma antecipada e imotivada, após a sua assinatura, por parte do **CLIENTE**, caso a contratação se dê na modalidade fixa nos termos do item 5.1 da Proposta, será aplicada multa contratual de 50% (cinquenta por cento) do valor remanescente das parcelas em aberto, proporcional ao prazo de vigência deste Contrato.

7.4. Em qualquer hipótese de extinção do presente Termo, ficará o **CLIENTE** obrigado ao pagamento de eventuais débitos vencidos e não pagos decorrentes dos serviços prestados até a data de extinção do Termo.

8. DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

8.1. As Partes reconhecem que as informações relacionadas a este Termo, transmitidas por qualquer meio, que tiverem sido classificadas em qualquer documento como confidenciais, às quais as Partes possam ter acesso em consequência dos Serviços terão natureza estritamente confidencial, não deverão ser transmitidas a terceiros sem prévia e expressa autorização da Parte reveladora. O dever de confidencialidade ora previsto não subsistirá na hipótese de decisão judicial ou ato emanado de órgão competente que determine a revelação de informações relacionadas ao presente Termo.

8.2. Cada uma das Partes, em virtude do acesso que tiveram e terão as informações privilegiadas ou confidenciais da outra Parte, assume reciprocamente o compromisso de, salvo nas hipóteses previstas Cláusula 8.3 deste Termo, a:

8.2.1. Não divulgar total ou parcialmente a existência, o objeto e/ou o conteúdo deste Termo a quaisquer terceiros, que não a seus respectivos administradores, representantes, empregados e consultores, dos quais deverão exigir, sob sua exclusiva responsabilidade, iguais obrigações de confidencialidade;

8.2.2. Não permitir o acesso de terceiros 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 Termo.

8.2.3. Não utilizar qualquer das informações, exceto para os fins previstos no Termo.

8.2.4. 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.

8.3. As Partes declaram que não constituem infração ao disposto nesta Cláusula Oitava hipóteses em que:

- 8.3.1. 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.
- 8.3.2. 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, devendo a Parte que estiver obrigada a revelar tais informações, notificar a outra Parte, se possível anteriormente à sua divulgação; ou
- 8.3.3. A revelação seja previamente autorizada pela outra Parte, por escrito;
- 8.4. 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 Termo 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.
- 8.5. Para fins do presente Termo, 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 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.
- 8.6. 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 Termo, por um prazo de 5 (cinco) anos contados de seu término.
- 8.7. A violação dos deveres estabelecidos nesta Cláusula ou o descumprimento dos deveres de confidencialidade estabelecidos neste instrumento sujeitará a Parte infratora ao ressarcimento de todos os prejuízos, incorridos pela Parte prejudicada por tal violação, limitada esta obrigação de indenização exclusivamente aos danos diretos devidamente comprovados que tal Parte prejudicada venha a sofrer em razão do descumprimento dos deveres de confidencialidade aqui pactuados.

9. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DO DIREITO DE USO SOFTWARE

- 9.1. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL – correspondem àqueles aqui definidos, pertencentes e/ou utilizados pelas Partes: (i) marcas e marcas de serviço (registradas ou não), *trade dress*, nomes comerciais e outros nomes e slogans incorporados ao negócio ou ao fundo de comércio, requerimentos ou registros em qualquer jurisdição pertencentes ao acima exposto ou de qualquer forma associado ao fundo de comércio; (ii) invenções patenteáveis, descobertas, melhorias, *know-how*, processos, programas de computador (incluindo, sem proteção com senha, código interpretado ou código fonte, código objeto, documentação de desenvolvimento, ferramentas de programação, desenhos, especificações e dados), requerimentos e patentes detidas sob qualquer jurisdição relacionadas ao acima exposto, incluindo reemissões, continuações, divisões, continuações parciais, renovações ou extensões; (iii) segredos de marca; (iv) direitos autorais concedidos por escrito, desenhos, *software* “(registrados ou não, com registros requeridos ou não)”, requerimentos ou registros detidos em qualquer jurisdição relacionados ao presente; (v) direitos relacionados à base de dados; (vi) licenças e obrigações de não execução relacionadas ao presente e conhecimentos relativos à inteligência de marketing, conhecimentos e experiências relativas aos consumidores e (vii) manuais, livros e arquivos descritos ou usados em conexão com o objeto deste Contrato.
- 9.2. O(s) *software*(s) utilizados na solução descrita na Proposta são de propriedade da **CONTRATADA**. O presente Contrato não implica a transferência de propriedade intelectual de nenhuma natureza que não seja decorrente da execução do objeto estabelecido neste Contrato. O propósito único e exclusivo do uso do software pelo **CLIENTE** é o de permitir a fruição da solução contratada, diretamente ou por meio de seus fornecedores, desde que não se infrinjam os direitos da **CONTRATADA**, em território nacional.
- 9.3. A **CONTRATADA** assegura que o fornecimento objeto do presente Termo não infringe direitos de propriedade intelectual, patentes, marcas, segredos comerciais ou equivalentes, de terceiros e compromete-se a manter o **CLIENTE** e seus representantes legais a salvo de qualquer responsabilidade pelo uso indevido, na execução do objeto do presente Termo, de inventos patenteados ou protegidos por segredo industrial, marcas, desenhos ou equivalentes previstos na legislação em vigor.
- 9.4. A Parte que for demandada por terceiro deverá informar, por escrito, à outra parte, tão logo tenha conhecimento acerca de quaisquer ações ou processos judiciais que se enquadrem nas hipóteses previstas neste tópico.

10. DO CUMPRIMENTO DAS LEIS DE COMBATE À CORRUPÇÃO

- 10.1. O **CLIENTE** se compromete, reconhece e garante que:
- a) Tanto o **CLIENTE**, como qualquer de seus empregados e agentes relacionados de alguma maneira com o Compromisso Relevante³, se aplicável, cumprirão a todo momento durante o Compromisso Relevante³ (incluindo, se for o caso, a aquisição dos produtos e/ou conteúdo que estiverem relacionados com o fornecimento de bens e/ou prestação de serviços objeto deste contrato) com todas as leis, estatutos, regulamentos e códigos aplicáveis em matéria de combate à corrupção, incluindo, em qualquer caso e sem limitação, a Lei de Combate à Corrupção no Exterior, dos Estados Unidos (coletivamente, “Normativa de Combate à Corrupção”);

³ “Compromisso Relevante”: é o objeto deste Contrato.

- b) Em relação ao Compromisso Relevante, o **CLIENTE**, seus empregados e agentes, se aplicável, não oferecerão, prometerão ou entregarão, ou, antes da assinatura deste contrato, já ofereceram, prometeram ou entregaram, direta ou indiretamente, dinheiro ou objetos de valor a (i) “Funcionário Público”⁴ a fim de influenciar em ações da autoridade ou órgão público ou, de alguma forma, para obter uma vantagem indevida; (ii) qualquer outra pessoa, que tenha conhecimento que todo ou parte do dinheiro ou do objeto de valor será oferecido ou entregue a Funcionário Público a fim de influenciar em ações da autoridade ou órgão público ou, de alguma forma, para obter uma vantagem indevida; ou (iii) qualquer outra pessoa a fim de induzi-la a agir de maneira desleal ou, de alguma forma, inapropriada;
- c) O **CLIENTE** conservará e manterá livros e registros financeiros precisos e razoavelmente detalhados com relação a este contrato e ao Compromisso Relevante;
- d) O **CLIENTE** disporá ou, se for o caso, aplicará os procedimentos adequados para garantir o cumprimento da Normativa de Combate à Corrupção e para garantir de forma razoável que violações de tal Normativa de Combate à Corrupção sejam prevenidas, detectadas e dissuadidas;
- e) O **CLIENTE** comunicará de imediato **CONTRATADA** eventual violação de qualquer das obrigações descritas nas letras (a), (b) e (c) desta Cláusula. Caso ocorra tal descumprimento, a **CONTRATADA** se reserva o direito de exigir da EMPRESA a adoção imediata de medidas corretivas apropriadas;
- f) As manifestações, garantias e compromissos do **CLIENTE** constantes nesta Cláusula serão aplicáveis na sua totalidade a qualquer terceiro sujeito ao controle e influência do **CLIENTE**, ou que atue em seu nome, com relação ao Compromisso Relevante; de forma que o **CLIENTE** manifesta que adotou todas as medidas razoáveis para assegurar o cumprimento das obrigações, garantias e compromissos por parte desses terceiros. Além disso, nenhum direito ou obrigação, assim como nenhum serviço a ser prestado pelo **CLIENTE** com relação ao Compromisso Relevante, será cedido, transferido ou subcontratado a qualquer terceiro sem o prévio consentimento por escrito da **CONTRATADA**;
- g) A EMPRESA certificará periodicamente que cumpre com esta Cláusula sempre que solicitado pela **CONTRATADA**.

10.2. Descumprimento.

- a) O descumprimento desta Cláusula de “Cumprimento das Leis de Combate à Corrupção” será considerado um descumprimento contratual grave. Na hipótese de ocorrer tal descumprimento, exceto se o mesmo for corrigido conforme disposto na letra (e) desta Cláusula, este contrato poderá ser imediatamente suspenso ou rescindido pela **CONTRATADA**, e a **CONTRATADA** não será obrigada a pagar qualquer valor devido a EMPRESA.
- b) Na medida do permitido pela legislação aplicável, o **CLIENTE** indenizará e isentará a **CONTRATADA** de toda e qualquer reivindicação, danos, perdas, prejuízos, penalizações e custos (incluindo, mas não se limitando, honorários advocatícios) e de qualquer despesa decorrente ou relacionado ao descumprimento por parte da EMPRESA de suas obrigações contidas nesta Cláusula de “Cumprimento das Leis de Combate à Corrupção”.

10.3. A **CONTRATADA** terá o direito de auditar o cumprimento por parte do **CLIENTE** de suas obrigações e manifestações constantes na presente Cláusula de “Cumprimento das Leis de Combate à Corrupção”. O **CLIENTE** deve cooperar totalmente com qualquer auditoria, revisão ou investigação realizada pelo **CLIENTE** ou em nome desta.

11. DA PROTEÇÃO DE DADOS

- 11.1. As Partes declaram que cumprem toda a legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados, inclusive (sempre e quando aplicáveis) a Constituição Federal, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), seu decreto regulamentador (Decreto nº 8.771/2016), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018, “LGPD”), e demais normas setoriais, gerais ou específicas, sobre o tema.
- 11.2. Caso, no âmbito de utilização do produto pelo **CLIENTE**, seja realizado Tratamento de Dados Pessoais, o **CLIENTE** será exclusivo responsável por coletar autorizações eventualmente necessárias perante o Titular dos Dados Pessoais, bem como por eventuais processamentos ou armazenamentos dos Dados Pessoais que sejam realizados dentro da funcionalidade do produto e no contexto do objeto deste Termo.
- 11.3. Considerando a natureza dos Serviços a serem prestados, o **CLIENTE** e a **CONTRATADA** reconhecem que na execução dos Serviços serão realizadas operações de tratamento de dados, inclusive de dados sensíveis, sendo necessário assegurar que o tratamento destes dados esteja alinhado às exigências legais e às melhores práticas de proteção de dados.
- 11.4. Todos os Serviços sujeitos a este Termo estarão inteiramente submetidos à LGPD, obrigando-se o **CLIENTE**, em cada Serviço a ser utilizado, a observar todos os seus termos e condições, e devendo, em especial:
 - 11.4.1. Possuir estrutura operante para recepcionar e atender, de forma adequada, petições e/ou comunicações dos titulares de dados pessoais, nas quais seja exigido o cumprimento a qualquer dos direitos previstos na LGPD;

⁴ “Funcionário Público”: inclui qualquer pessoa que trabalhe para ou em nome de um órgão do governo federal, estadual, municipal ou distrital, repartições, agências, da administração direta ou indireta (incluindo empresas de propriedade ou controladas pelo governo) ou qualquer organização pública internacional. Esta expressão inclui também partidos políticos, empregados de partidos e candidatos a cargos públicos.

- 11.4.2. Guardar registro de todas as operações de tratamento de dados efetuadas em razão da prestação de cada serviço, e compartilhá-las com a **CONTRATADA**, de forma estruturada, em 48h após a solicitação, ou sempre que for necessário para cumprir a LGPD;
 - 11.4.3. Adotar as medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança e a confidencialidade dos dados pessoais tratados, de acordo com as melhores práticas de tecnologia e segurança da informação;
 - 11.4.4. Implementar métodos de avaliação, monitoramento e testagem das medidas técnicas e organizacionais referidas acima, garantindo a proteção de dados pessoais contra incidentes, ameaças ou riscos à sua segurança;
 - 11.4.5. Possuir Plano de Prevenção e Resposta a Incidentes com vazamento de dados, bem como Comitê de Gestão de Crises, ambos ativos e operantes.
 - 11.4.6. Caso ocorra um incidente envolvendo dados pessoais, notificar a **CONTRATADA**, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após ter ciência do mesmo, descrevendo, pelo menos, a natureza dos dados pessoais afetados; as informações sobre os titulares envolvidos; as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados, observados os segredos comerciais e industriais; os riscos relacionados ao incidente; os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; e as medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo;
 - 11.4.7. Obter a anuência prévia da **CONTRATADA**, por escrito, para fins de qualquer subcontratação ou compartilhamento para terceiro de dados pessoais objeto de cada serviço, bem como garantir a submissão desse terceiro às mesmas obrigações do **CLIENTE** no que se refere à confidencialidade e ao atendimento à legislação de proteção de dados pessoais;
 - 11.4.8. Imediatamente ao final da vigência de cada Serviço, excluir todo e qualquer dado pessoal acessado através dele ou tratado em decorrência dele, inclusive em backups e arquivos externos, estando apta a comprovar à **CONTRATADA** essa exclusão de dados, sempre que for solicitada.
- 11.5. Para o fiel cumprimento dos Serviços, o **CLIENTE**, expressamente, declara, para todos os efeitos legais e para cada um deles, que:
- 11.5.1. Efetuou o mapeamento de todas as operações de tratamento de dados e que nenhum dado pessoal é tratado sem o devido enquadramento em pelo menos uma das hipóteses legais previstas na LGPD;
 - 11.5.2. Nomeou um Encarregado pelo tratamento de dados pessoais (DPO), o qual está apto a exercer as atribuições do cargo com eficiência, incluindo, atuar como canal de comunicação com os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
 - 11.5.3. **O CLIENTE** comprometer-se-á, em relação aos dados pessoais coletados em cada serviço, a: (I) não utilizá-los para propósitos outros que não o exercício das atividades do respectivo serviço; (II) não revelá-los a terceiros, quer direta ou indiretamente, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, ou outros meios que contenham ou de outra forma reflitam os referidos dados pessoais; (III) restringir o seu acesso, divulgando-os apenas àqueles funcionários e profissionais que necessitem conhecê-los e na medida necessária à execução de suas tarefas, e desde que tais funcionários e profissionais estejam expressamente autorizados pela **CONTRATADA** a receber tais informações. Caso o **CLIENTE** necessite divulgar qualquer dado pessoal à terceiro, deverá, primeiramente, obter a permissão escrita da **CONTRATADA** para, posteriormente, informar o terceiro acerca da natureza confidencial e exclusiva das informações.
 - 11.5.4. A obrigação do **CLIENTE** de manter os dados pessoais de cada serviço em absoluto sigilo e confidencialidade permanecerá em pleno vigor e efeito por tempo indeterminado, mesmo após a expiração, rescisão, resilição ou qualquer forma de término da relação contratual, por qualquer motivo.
 - 11.5.5. Durante a vigência dos serviços, a **CONTRATADA** poderá realizar inspeções nas instalações do **CLIENTE**, mediante aviso prévio com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, a fim de auditar o atendimento pelo **CLIENTE** das obrigações de conformidade com a LGPD aqui previstas.
 - 11.5.6. **O CLIENTE** isentará a **CONTRATADA** de qualquer demanda administrativa, judicial ou extrajudicial relacionada ao descumprimento das obrigações do **CLIENTE** no que se refere ao tratamento de dados pessoais no decurso dos serviços, cabendo exclusivamente ao **CLIENTE** ressarcir quaisquer quantias que, eventualmente, a **CONTRATADA** seja obrigada a desembolsar em decorrência de condenações judiciais, sanções administrativas, multas, compensações, juros, danos e prejuízos em geral, relacionados à proteção de dados pessoais, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após ter sido interpelada extrajudicialmente pela **CONTRATADA**.

12. DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E DAS PENALIDADES

- 12.1. A **CONTRATADA** não será responsável, a qualquer título e em qualquer hipótese, e estará isenta de qualquer responsabilidade pela reparação de quaisquer danos indiretos, danos extrapatrimoniais, danos a terceiros e lucros cessantes.
- 12.2. **O CLIENTE** garante e aceita, sem restrições ou reservas, que a **CONTRATADA** será eximida de responsabilidade pelos atos, danos e prejuízos ocasionados a terceiros em decorrência da utilização dos serviços em desacordo com os termos deste Termo e da Proposta, bem como na legislação pertinente.

- 13.3. A **CONTRATADA** não se responsabilizará pelos resultados produzidos, em função do objeto deste Contrato, nos seguintes casos, exemplificativamente: (i) atingimento dos Serviços por fatores externos ou aqueles normalmente conhecidos como "vírus", pela invasão ou intrusão em sua rede de indivíduos não autorizados (Hackers ou Crackers); (ii) pela falha de operação ou operação por pessoas não autorizadas; ou (iii) danos ou prejuízos decorrentes de atos ou decisões administrativas, gerenciais, comerciais, com base nas informações fornecidas por meio da execução do objeto do presente Termo.

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 13.1. É expressamente vedado o **CLIENTE** transferir, no todo ou em parte, os direitos, obrigações e garantias decorrentes do presente instrumento, sem a prévia e expressa anuência da **CONTRATADA**.
- 13.2. Quaisquer alterações nas condições deste Contrato somente terão validade se formalizadas mediante Aditivo Contratual, assinado pelos representantes legais das Partes. Nenhum ato, precedente, novação ou renúncia será eficaz perante a outra parte ou terceiros, a menos que por escrito e efetuada por representante legal da parte, com poderes para tanto.
- 13.3. As Partes reconhecem, expressamente, que essas Condições Gerais, a Proposta e seus anexos são os únicos instrumentos a regular a relação entre ambas, razão pela qual dão por rescindidos de pleno direito todos e quaisquer contratos, compromissos e outros acordos, tácitos ou expressos, que porventura tenham as Partes mantido anteriormente sobre o objeto ora contratado.
- 13.4. Este Contrato não vincula nenhuma das Partes com relação à outra quanto aos resultados econômicos presentes ou futuros de seus respectivos negócios, não sendo, pois, nenhuma delas responsável com relação à outra, por tais resultados, seja durante a vigência deste Contrato ou mesmo após o seu término, a qualquer título.
- 13.5. Nada neste Contrato será interpretado como criando ou constituindo qualquer espécie de vínculo societário, associativo, de representação ou agenciamento entre o **CLIENTE** e a **CONTRATADA**.
- 13.6. Cada uma das partes será responsável, em todos os aspectos, por seus negócios, atividades e obrigações de qualquer natureza, inclusive civis, comerciais, trabalhistas, fiscais e previdenciárias, não havendo, também, qualquer espécie de vínculo empregatício entre os empregados do **CLIENTE** e da **CONTRATADA**, e vice-versa.
- 13.7. As relações entre a **CONTRATADA** e o **CLIENTE** deverão ser sempre por escrito, sendo que os entendimentos verbais motivados pela urgência deverão ser formalizados e indicados por *e-mail* dentro do prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a contar da tratativa realizada.
- 13.8. As notificações e comunicações decorrentes do presente Contrato deverão ser encaminhadas aos representantes abaixo indicado pelas Partes, exclusivamente por escrito, por e-mail ou via postal, com o correspondente comprovante de entrega:

Para a **CONTRATADA**:

Atendimento telefônico: 10315, identificar que é atendimento Vivo Empresas⁵ e, em seguida, digitar o código 1629.

Atendimento por E-mail: servicosdigitais@vivo.com.br

Para o **CLIENTE**: conforme Proposta,

- 13.9. Nenhuma das Partes responderá por insucessos comerciais, danos emergentes ou lucros cessantes da outra Parte em decorrência da imperfeita execução do presente Contrato.
- 13.10. A responsabilidade das Partes decorrente do descumprimento de quaisquer obrigações previstas no presente Contrato será limitada, para efeitos de apuração de indenização, às perdas diretas havidas pela parte prejudicada, não ultrapassando dito valor, em qualquer hipótese, o montante equivalente ao preço do Contrato.
- 13.11. Os termos e condições constantes neste Contrato e nos Anexos são a expressão do acordo final entre a **CONTRATADA** e o **CLIENTE**, prevalecendo sobre quaisquer negociações escritas ou verbais mantidas.
- 13.12. Na hipótese de qualquer disposição deste Contrato ser declarada inexecutável, ilegal ou inválida, em virtude de violação de normas de ordem pública, as disposições remanescentes não serão afetadas e permanecerão em pleno vigor e, em tal caso, a **CONTRATADA** e o **CLIENTE** ficarão obrigadas a substituir a disposição inexecutável, ilegal ou inválida por outra, ou outras, que propiciem os fins visados por tal disposição.
- 13.13. Não constitui novação nem implica aceitação, renúncia ou consentimento qualquer tolerância por uma das Partes quanto à inobservância, pela outra, de quaisquer cláusulas ou disposições previstas no Contrato ou nos documentos que lhe são parte integrante.
- 13.14. O Contrato não confere a qualquer das Partes poderes para assumir ou criar qualquer obrigação, expressa ou implícita, em nome da outra Parte, nem representar a outra como agente, funcionário, representante ou qualquer outra função, permanecendo cada qual como inteiramente independente da outra, não concretizando nenhum vínculo trabalhista entre os funcionários de uma Parte à outra.
- 13.15. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por serviços prestados pelo **CLIENTE** a terceiros.
- 13.16. Ao **CLIENTE** é vedado utilizar, referir-se ou citar o nome ou logomarca da **CONTRATADA** em mensagens de propaganda ou publicidade, seja a que título for, sem o prévio e expresso consentimento desta.

⁵ <https://vivob2b.service-now.com/portallvivoempresas>

- 13.17. As cláusulas e condições do presente instrumento obrigam as Partes, seus sucessores e cessionários por todos os direitos, obrigações e responsabilidades delas constantes.
- 13.18. As Partes declaram, em relação a este Contrato, que: (i) foi elaborado dentro dos mais rígidos princípios da boa-fé e da probidade, sendo fruto do mútuo consentimento expresso em cláusulas que atendem plenamente os seus recíprocos interesses comerciais; (ii) leram e compreenderam integralmente o conteúdo ora avençado, tendo sido exercida em toda a sua plenitude a autonomia da vontade das partes, reconhecendo que o presente ajuste é equânime e livre de ambiguidades e contradições; (iii) os signatários deste Instrumento são seus bastantes representantes/procuradores legais, devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contratos Sociais, com poderes para assumir as obrigações ora pactuadas.
- 13.19. Nos termos da legislação aplicável, em especial do §2º do art. 10º da Medida Provisória nº 2.200-2, ao assinarem eletronicamente, as Partes declaram sua expressa concordância com a assinatura eletrônica avançada, nos termos da Lei 14.063/2020 deste documento e com seu processamento por meio da plataforma de assinatura eletrônica adotada pela **CONTRATADA**, independente da utilização de certificado digital emitido no padrão ICP-Brasil, sem qualquer limitação de validade e/ou de exequibilidade deste documento.
- 14. DO FORO**
- 14.1. As Partes elegem o Foro da Comarca de Barueri - SP com exclusão de qualquer outro, por mais especial que seja, para processar e julgar qualquer ação ou dirimir questões decorrentes ou relacionadas ao presente Termo.

ANEXO I DETALHAMENTO DO OBJETO

Mobile QoD

O serviço de big data Mobile QoD promove o conceito de Quality on demand através de uma API que possibilita que o desenvolvedor priorize o tráfego de rede em determinados dispositivos móveis.

Vantagens do Mobile QoD

- Os pacotes dessa aplicação vão ter prioridade sobre outros trafegados até que a rede fique estável novamente.
- Melhora na QoE e aumento no envolvimento do usuário final.
- Controle mais refinado da qualidade de conectividade.

Detalhamento do serviço

O serviço de Mobile QoD será entregue através de uma API que será integrada entre o Cliente e a Vivo Empresas, e é composta de duas camadas: uma pertencente ao cliente contratante e outra pertencente a Vivo Empresas. Ao detectar que a rede não está oferecendo o nível de qualidade exigido pelo serviço, o desenvolvedor verifica se o cliente já possui uma sessão de QoD aberta com a Vivo e, caso não possua, solicita a abertura de uma sessão através do IP/Porta da rede do usuário final e o DSCP (Differentiated Services Code Point).

Após acionar a API com a sessão aberta, o cliente poderá receber as seguintes respostas da API:

*204 - realizado a priorização de pacotes na rede móvel.
404 – sessão do cliente não encontrada*

Somente sessões executadas com retorno 204 serão cobradas de acordo com o tempo de sessão.

Home Device QoS

O serviço de big data Home Devices QoS permite ao desenvolvedor implementar políticas de gerenciamento de tráfego, priorizando a qualidade do seu serviço nos dispositivos conectados à rede Wifi de uma determinada rede doméstica sob demanda.

Vantagens do Home Device QoS

- Reduz a perda de pacote inconsistente, BW, latência e jitter
- Controle mais refinado da qualidade de conectividade.

Detalhamento do serviço

O serviço de Home Device QoS será entregue através de uma API que será integrada entre o Cliente e a Vivo Empresas, e é composta de duas camadas: uma pertencente ao cliente contratante e outra pertencente a Vivo Empresas. Ao detectar que a rede

não está oferecendo o nível de qualidade exigido pelo serviço, o desenvolvedor ativa o QoS da rede Wifi para ativar o aumento da qualidade necessária.

Após acionar a API com a sessão aberta, o cliente poderá receber as seguintes respostas da API:

204 - realizado a priorização
404 – cliente não encontrado

Somente sessões executadas com retorno 204 serão cobradas.

Device Status

O serviço de big data Device Status tem como finalidade checar se um dispositivo está em roaming internacional, essa é uma informação relevante em momentos de onboarding e na aprovação de transações comerciais e financeiras, já que pode apontar um indício de fraude. Device Status aumenta a segurança e auxilia na redução de tentativas de fraude.

Vantagens do Device Status

- Ter a informação do roaming internacional do cliente através de uma fonte inviolável (rede da operadora).
- Informação em tempo real.
- Camada de Segurança adicional para análise de fraudes e/ou entrega de conteúdos regionalizados.

Detalhamento do serviço

O serviço de Device Status será entregue através de uma API que será integrada entre o Cliente e a Vivo Empresas, conforme ilustrado abaixo e é composta de duas camadas, uma pertencente ao cliente contratante e outra pertencente a Vivo Empresas. O cliente realizará consultas a essa API quando tiver a necessidade de verificar se um cliente está em roaming internacional ou não. A consulta poderá ser realizada através dos seguintes inputs: MSISDN ou IP.

Após consultar a API, o cliente pode obter as seguintes respostas:

200 – On – cliente está com roaming ativado.
200 – Off – cliente está com roaming desativado.
404 – cliente não encontrado.

As consultas com retorno 200 tanto para “on” quanto para off” executadas serão cobradas.

Device Location

O serviço de big data Device Location tem como finalidade consultar se o usuário/device está localizado em determinada região através do CEP ou da latitude/longitude, gerando um retorno de true, false, partial ou undetermined, que pode auxiliar em flexibilidade e Segurança.

Vantagens do Device Location

- Validação de localização
- Aumento da segurança e apoio na redução de tentativas de fraude
- Rápido match de informações – real time

Detalhamento do serviço

O serviço de Device Location será entregue através de uma API que será integrada entre o Cliente e a Vivo Empresas, e é composta de duas camadas: uma pertencente ao cliente contratante e outra pertencente a Vivo Empresas. O cliente realizará consultas a essa API quando tiver a necessidade de confirmar se um cliente está em determinado raio de localização. A consulta poderá ser realizada através dos seguintes inputs: MSISDN, IP/porta, Lat/log e acurácia (raio em km). O raio mínimo da distância analisada é de 2km (dois quilômetros). Distâncias analisadas menores que este o raio mínimo de 2km indicado retornará com erro na respectiva API consultada.

Após consultar a API, o cliente pode obter as seguintes respostas:

200 – true – dentro do raio de acurácia.
200 – false – fora do raio de acurácia.
200 – partial – parcialmente dentro do raio de acurácia. 4
04 – cliente não encontrado.

As consultas com retorno 200 tanto para “true match” quanto para “false match” e “patial match” executadas serão cobradas.

Number Verification

Esse serviço de Big Data realiza a validação de identidade digital do usuário a partir do número de telefone celular, de maneira não intrusiva.

Vantagens do Number Verification

- Autenticação sem fricção na jornada do cliente.
- Melhor Experiência para o usuário.

- Proteção contra fraudes de engenharia social.

Mais segurança e velocidade na autenticação em dispositivos móveis.

Detalhamento do serviço

Number Verification será entregue através de uma API que será integrada entre o Cliente e a Vivo Empresas, e é composta de duas camadas: uma pertencente ao cliente contratante e outra pertencente a Vivo Empresas. O cliente realizará consultas a essa API quando tiver a necessidade de autenticar clientes na sua jornada de onboarding, transações comerciais/financeiras, entre outras. A consulta poderá ser realizada através da comparação do MSISDN (número do telefone móvel) e IP público informados versus os dados de rede fornecidos pela engenharia da Vivo. Tudo isso ocorre de modo não intrusivo, completamente transparente para o cliente final.

Após consultar a API, o cliente pode obter as seguintes respostas:

- 200 – true match
- 200 – not match
- 404 – cliente não encontrado.

As consultas com retorno 200 tanto para “true match” quanto para “not match” executadas serão cobradas.

Know your customer:

O serviço de big data **Know your customer** faz a identificação assertiva se o CPF informado realmente é do proprietário da linha telefônica informada.

Vantagens do-Know your customer

- Ferramenta de apoio na melhoria de qualidade de mailings de call centers;
- Otimiza operações de telemarketing/call centers, já que reduz possibilidade de ligações de “engano” e para números incorretos.
- Auxilia na redução de fraudes cadastrais

Detalhamento do serviço

A Know your customer será entregue através de uma API que será integrada entre o Cliente e a Vivo Empresas, e é composta de duas camadas: uma pertencente ao cliente contratante e outra pertencente a Vivo Empresas. O cliente realizará consultas a essa API quando tiver a necessidade de validar se um determinado CPF é proprietário da linha de telefone móvel. A consulta poderá ser realizada através da comparação do MSISDN (número do telefone móvel) e CPF.

Após consultar a API, o cliente pode obter as seguintes respostas:

- 200 – true match – CPF e número de telefone são vinculados
- 200 – not match – CPF e número de telefone não são vinculados
- 404 – cliente não encontrado.

As consultas com retorno 200 tanto para “true match” quanto para “not match” executadas serão cobradas.

Sim Swap

O serviço de big data Sim Swap realiza a consulta das trocas recentes de SIM Card a partir do número de linha móvel, auxiliando na proteção contra apropriação fraudulenta de contas e sequestros de linhas móveis.

Vantagens do Sim Swap

- Garante proteção contra a apropriação fraudulenta de contas;
- Torna as senhas de uso único mais seguras;
- Possibilita mais uma camada para habilitar transações;

Detalhamento do serviço

A Sim Swap será entregue através de uma API que será integrada entre o Cliente e a Vivo Empresas, e é composta de duas camadas: uma pertencente ao cliente contratante e outra pertencente a Vivo Empresas. O cliente realizará consultas a essa API quando tiver a necessidade de avaliar se houve troca recente de vínculo entre o simcard e o número de telefone. A consulta poderá ser realizada de duas formas: solicitando o timestamp do momento da troca ou passando um range de tempo.

Após consultar a API, o cliente pode obter as seguintes respostas:

- Em caso de solicitação de timestamp: será retornado a data no seguinte modelo 2019-08-24T14:11
- Em caso de solicitação de range, será retornado:
 - 200 – true – Houve uma troca no range enviado
 - 200 – false – Não houve uma troca no range enviado
 - 404 – cliente não encontrado.

As consultas com retorno 200 tanto para “match” quanto para “false” executadas serão cobradas.

SMS 2FA:

O serviço de big data SMS 2FA faz o envio e validação de SMS OTP (one time password).

Vantagens do SMS 2FA

- Fallback para autenticação digital,
- Maior confiabilidade nos processos de autenticação como segunda camada de autenticação;

Detalhamento do serviço

A SMS 2FA será entregue através de uma API que será integrada entre o Cliente e a Vivo Empresas, e é composta de duas camadas: uma pertencente ao cliente contratante e outra pertencente a Vivo Empresas. O cliente utilizará essa API quando tiver a necessidade de enviar um OTP SMS para o cliente durante sua jornada de onboarding, troca de senha entre outros processos transacionais. A API funcionará da seguinte forma: O cliente irá enviar o MSISDN e um texto de mensagem de até 160 caracteres; A Vivo irá gerar um OTP e enviará para o usuário final; Após o recebimento do SMS o cliente final irá digitar o OTP no aplicativo/plataforma do cliente; Ele irá repassar na mesma API o msisdn e o Código digitado e a Vivo irá validar se existe match.

Após consultar a API, o cliente pode obter as seguintes respostas:

200 – true – cliente autenticado

200 – false – Código digitado não corresponde ao enviado

404 – cliente não encontrado.

As consultas com retorno 200 tanto para “true” quanto para “false” executadas serão cobradas.

ANEXO II
REQUISITOS DE SEGURANÇA

1. POLÍTICAS, NORMAS E PROCEDIMENTOS DE CIBERSEGURANÇA

As Partes são responsáveis por assegurar e garantir a segurança das informações, a integridade e a confidencialidade dos seus respectivos sistemas, tanto fisicamente quanto logicamente, implementando todas as medidas de segurança necessárias para segurança deste ambiente. As Partes também são responsáveis pelo cumprimento das regras de segurança da Vivo quando as partes acessam as informações e os sistemas da Vivo.

Os custos relacionados à manutenção dos sistemas das Partes e controles de segurança da informação e, caso aplicável, recuperação de informações, sistemas ou infraestruturas, serão de total responsabilidade das Partes.

Para isso as Partes devem possuir um modelo de gestão de segurança da informação, que aborde minimamente os temas cobertos neste anexo.

2. Privacidade e Proteção de Dados

As Partes devem garantir as premissas básicas de segurança da informação (confidencialidade, integridade e disponibilidade) para todos os sistemas e/ou aplicações próprias para cumprimento do objeto deste contrato que manipulem dados ou informações dos Usuários.

Toda a base de dados e informações da Vivo a que as Partes tiverem acesso no exercício das suas obrigações do presente Contrato, são de propriedade exclusiva da Vivo. Estes dados e informações são estritamente confidenciais, de acordo com os termos deste anexo.

As Partes deverão utilizar os dados somente para a finalidade de execução deste contrato não podendo, em nenhum caso, utilizar esses dados para benefício próprio e/ou de terceiras partes.

Cooperar com a **CONTRATADA** para responder às solicitações que tenham por objetivo o exercício dos direitos dos titulares dos dados, que inclui o direito de: transparência, informação, acesso, retificação e exclusão (direito ao esquecimento), limitação e oposição do tratamento, portabilidade entre outros que estão especificadas na legislação vigente de proteção de dados.

As Partes não compartilharão nem de outra forma divulgarão os dados e informações da outra Parte, nem permitirão o tratamento destes por seus representantes ou terceiros, exceto (a) se houver a necessidade de se tomar conhecimento, para fins de fornecimento dos produtos e serviços contratados; (b) até o limite necessário para fornecimento do que foi contratado; (c) conforme permitido segundo os contratos aplicáveis e formalizados e (d) se for exigido de acordo com a legislação aplicável.

As Partes deverão indicar o(s) país(es) e a região(ões) onde os serviços poderão ser prestados e os dados poderão ser armazenados, processados e gerenciados;

Os dados pessoais dos Usuários devem ser criptografados no armazenamento e transporte.

As informações e dados das Partes devem ser armazenados em diretórios exclusivos e segregados. Armazenamento em Nuvem está autorizado somente na modalidade Privada.

A transferência internacional de dados pessoais somente é permitida de acordo com as regras da legislação aplicável e diante da autorização expressa da Telefonica, que poderá ser formalizada, inclusive, mediante contrato.

Quando da rescisão do Contrato ou mediante solicitação por escrito da **CONTRATADA**, o que ocorrer primeiro, a outra parte cessará imediatamente e garantirá que seus subcontratados cessem imediatamente, todo e qualquer uso dos dados e informações da **CONTRATADA**, devolvendo-os, descartando-os, destruindo-os ou tornando-os anônimos de forma permanente, utilizando, em cada caso, as medidas de segurança aplicáveis. Se a legislação aplicável não permitir que o **CLIENTE** destrua ou descarte os dados e informações da **CONTRTADA**, o **CLIENTE** declara que não usará essas informações para nenhuma outra finalidade que não seja a que se encontra na obrigação legal ou regulatória e nos contratos aplicáveis.

3. Requisitos de Segurança Digital

O **CLIENTE** deve seguir padrões e arquiteturas de referência adequadas de acordo com os requisitos de Segurança Digital. Os requisitos poderão ser acessados através do site institucional na parte de provedores/políticas de fornecedores (Disponível aqui: <https://www.telefonica.com.br/servlet/Satellite?c=Page&cid=1386090998763&pagename=InstitucionalVivo/Page/TemplateDestAques>). O objetivo é apresentar os padrões e premissas arquitetônicas para o desenvolvimento e manutenção segura de sistemas que manipulem, transmitam ou armazenem informações da Telefonica.

4. Gestão de Incidentes de Segurança

O **CLIENTE** notificará prontamente a **CONTRATADA** sobre qualquer fato que comprometa a segurança da informação, tanto fisicamente quanto logicamente (por exemplo, tentativas de invasão, roubo e vazamento de informações, novas vulnerabilidades e incidentes de segurança da informação) e tomará todas as medidas necessárias para corrigir a situação e manter a segurança de todas as informações da **CONTRATADA**, durante e após a vigência do Contrato.

O **CLIENTE** deve garantir que os logs para análise ou perícia estejam disponíveis quando solicitados pela **CONTRATADA**.

5. Controles de auditoria e revisão de atividades de sistemas de informação

A **CONTRATADA** poderá anualmente, por si próprio ou usando uma auditoria terceira, realizar auditoria e/ou assessment de segurança a fim de garantir que o prestador de serviços esteja cumprindo com suas obrigações, mantendo o sistema de gestão de segurança e/ou garantindo a segurança da infraestrutura, mas também para responder a qualquer pedido feito por uma autoridade judicial ou administrativa.

As avaliações podem ser realizadas presencialmente, caso apropriado, e as visitas serão agendadas previamente.

No caso em que o relatório revele uma quebra significativa das obrigações do **CLIENTE** na prestação dos serviços do presente Contrato, o **CLIENTE** deverá implementar todas as medidas corretivas necessárias, sem qualquer custo à **CONTRATADA** no prazo de trinta (30) dias da data em que o descumprimento foi informado pela **CONTRATADA**.

Durante o período de avaliação ou auditoria os níveis acordados de serviço não podem ser alterados.

Será necessário também que o **CLIENTE** realize um teste de invasão no ambiente e serviço em escopo do fornecimento da **CONTRATADA** e os resultados e planos de correção devem ser compartilhados com a mesma.

A **CONTRATADA** também poderá realizar avaliações técnicas, mediante agendamento com o **CLIENTE**. Os testes serão realizados apenas no escopo do serviço prestado. Caso sejam identificados pontos de correção, o **CLIENTE** deve seguir o prazo abaixo para correção:

Tipo Vulnerabilidade	SLA esperado de Correção
Vulnerabilidade V0 (*)	24 horas
Crítica	5 dias
Alta	8 dias
Moderado	30 dias
Médio	60 dias
Leve	90 dias

(*) Vulnerabilidades V0 é a categoria para identificar vulnerabilidades iminentes de risco reputacional, riscos financeiros e/ou perda ou vazamento de informações, que por sua vez se tornam mais relevantes que vulnerabilidades classificadas como críticas. Para cada vulnerabilidade V0 e vulnerabilidades críticas identificadas no ambiente do escopo dos serviços prestados e não corrigidas nos prazos determinados acima poderá ser aplicada multa contratual.

6. Controle de acesso e gerenciamento de identidade

Para API em que a **CONTRATADA** fornecerá acesso ao **CLIENTE**, as regras serão as mesmas utilizadas nas políticas vigentes para a **CONTRATADA**. Para sistemas que o próprio **CLIENTE** faz a gestão de acessos deverão ser implantados os controles de acessos que garantam não repúdio dos acessos e logs para investigação posterior, caso solicitado pela **CONTRATADA**.

As regras de controle de acesso devem respeitar revisões periódicas de acessos e perfis, senhas complexas, revogação de acesso e logs. Não deve existir nenhum processo ou função que altere ou apague qualquer registro da trilha de auditoria, salvo o script de retenção. Os registros de auditoria devem ser armazenados por no mínimo 90 dias (online) e devem suportar o prazo de retenção padrão definidos pela legislação atual.

7. Gerenciamento de ativos e configuração de sistemas

A utilização ou integração de robô (RPA – Robotic Process Automation) com sistemas da **CONTRATADA** ou outras formas de integrações entre sistemas e banco de dados de forma automatizada (APIs, Integradores, consultas à banco de dados, etc) deverão ser submetidas para avaliação e aprovação da **CONTRATADA**, que podem ser, Tecnologia da Informação, Segurança Digital e/ou Engenharia de redes, especialmente em relação a qualquer necessidade de integração a interfaces, sistemas, aplicativos, base de dados e serviços etc. Somente após a aprovação prévia dessas áreas que a integração deve ocorrer. Para avaliação será necessário a criação de um desenho da arquitetura de solução.

Todos os processos e projetos de automações aprovados pelas áreas destacadas acima deverão seguir as diretrizes pré-estabelecidas conforme especificado nos Requisitos de Segurança Digital da Telefonica.

O **CLIENTE** deverá se responsabilizar pelo uso seguro de todos os ativos que trafeguem dados da Telefonica, sejam esses ativos fornecidos pela Telefonica ou não. Ativos lógicos também devem ser incluídos no mesmo padrão de segurança incluindo e-mails, domínios, marcas e demais ativos lógicos utilizados no exercício deste contrato.

7.1. Gestão de Log's

O **CLIENTE** deve manter uma gestão de logs que devem estar disponíveis mediante solicitação da **CONTRATADA**.

Os ativos do **CLIENTE** que suportam o objeto deste Contrato devem prover logs que informem no mínimo, mas não se limitando a:

- a) Login do usuário;
- b) Data;
- c) Hora;
- d) Tipo do evento;
- e) Endereço do IP e Hostname do equipamento.

Os arquivos de log devem ser armazenados de forma segura e possuir restrição de acesso, principalmente nos casos de permissão de alteração e exclusão. O acesso e a leitura dos arquivos de logs devem ser restritos aos usuários autorizados.

Não deve existir nenhum processo ou função que altere ou apague qualquer registro da trilha de auditoria, salvo o script de retenção.

8. Segurança de rede

O **CLIENTE** deverá controlar os tratamentos realizados com dados pessoais quando utilizados ativos de propriedade da **CONTRATADA**, exemplos: equipamentos informáticos (ex: notebooks); aplicações; sistemas; ferramentas; servidores; banco de dados etc., isto implica:

- Monitorar desvios de acesso a dados pessoais e sensíveis, ou seja, identificar as pessoas não- autorizadas (quando, quem e o que foi feito).
- Poder controlar o que se pode fazer com a informação (leitura, cópia, impressão e modificação) de forma individualizada.

O **CLIENTE** deve manter um procedimento de segurança lógica que englobe e documente os processos para:

- Prover um segmento de rede exclusivo e segregado para os serviços da **CONTRATADA**.
- Controlar e restringir os acessos de outras redes para a rede exclusiva utilizada na prestação do serviço, através de regras restritivas de firewall.
- Prover, quando solicitado pela **CONTRATADA**, diagramas físicos e lógicos atualizados das redes que suportam as operações que são objeto deste Contrato, contendo os equipamentos utilizados e suas interconexões.
- Implementar regras de controle de comunicação com a internet de acordo com a necessidade da operação.
- Proteger as conexões de rede da empresa de outras redes externas, de acordo com as melhores práticas de Segurança da Informação.
- Os ativos do **CLIENTE** devem prover proteção contra códigos maliciosos, tais como antivírus e personal firewall (manter atualizados diariamente);
- A instalação e utilização de pontos de acesso sem fio deve ser controlada e configurada conforme as melhores práticas do mercado nos padrões segurança.
- Os ativos envolvidos na prestação do serviço para a **CONTRATADA** devem ser contemplados por um processo de Hardening.
- Deve haver um método de Backup das informações da **CONTRATADA**, e o mesmo deve ser testado periodicamente.
- O **CLIENTE** deve restringir o acesso físico aos pontos de rede acessíveis publicamente, pontos sem fio, gateways e dispositivos portáteis.
- Os computadores devem ser bloqueados sempre que houver ausência do seu usuário ou por inatividade e devem ser desbloqueados através da senha de acesso do usuário.
- Os equipamentos envolvidos na operação devem possuir apenas conexões, interfaces, aplicações e dispositivos necessários à sua finalidade. O **CLIENTE** deve bloquear a utilização de dispositivos que permitam a gravação de informações em mídia ou periféricos.

9. Gestão de ameaças e vulnerabilidades

O **CLIENTE** deverá manter um processo de gestão de vulnerabilidade que abranja totalmente o escopo de serviços prestados para a **CONTRATADA**, considerando identificação, classificação da vulnerabilidade, classificação do risco, plano de correção e registro de correção. O inventário de ativos como base para monitoração de vulnerabilidades deverá estar completo e integro.

Patches deverão ser aplicados em janelas programadas a todos os ativos no inventário.

O **CLIENTE** deve definir um procedimento para calcular o risco de cada vulnerabilidade identificado, considerando critérios de classificação da informação, probabilidade de exploração da vulnerabilidade e o impacto relacionado.

Os resultados também devem ficar disponíveis para consulta do **CLIENTE**.

10. Conscientização e treinamento de Cibersegurança

As Partes devem manter programas de conscientização periódico garantindo que seus colaboradores estejam treinados nos temas de Segurança Digital.

11. Encerramento do Contrato

A substituição ou mesmo o término dos serviços prestados pode ocorrer a qualquer momento, para isso alguns itens de segurança da informação devem ser seguidos:

- Garantia da revogação dos acessos;
- Destruição dos dados armazenados (ao menos, que seja exigido a manutenção por legislação vigente, porém tão longo se atinja o prazo de conservação, os dados devem ser excluídos);
- Entrega de todas os logs armazenados no **CLIENTE**;