

ANEXO I – Premissas Técnicas

**PREMISSAS TÉCNICAS, PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES
PARA REPRESENTAÇÃO DA CLARO POR CREDENCIADA DE RV-SMP**

- 2.1. Serão disponibilizados acessos (RAN), assim como os elementos de CS-Core e PS-Core da Rede da CLARO, em todas as tecnologias disponíveis para serviço de voz, SMS e dados, bem como sobre novas tecnologias que venham a ser oferecidas pela **CLARO** aos Clientes Diretos CLARO para os serviços do SMP. A **CREDENCIADA** não possui plataformas e elementos de rede de telecomunicações.
- 2.2. A **CLARO** proverá os recursos lógicos (IMSI, MSISDN, chaves de segurança e correlatos), bem como os recursos de aprovisionamento e ativação dos SIM Cards da **CREDENCIADA** nos elementos de rede e plataformas da **CLARO**.
- 2.3. Será utilizada a APN <<APN da CLARO>> na configuração/reconfiguração dos terminais quando da inserção do SIM Card da **CREDENCIADA** nos mesmos.
- 2.4. Os Clientes de RV-SMP (SIM Cards/IMSI) vinculados à **CREDENCIADA** serão identificados nos sistemas da **CLARO** de modo a possibilitar o correto tratamento aos mesmos, conforme os requisitos e procedimentos definidos no presente Apêndice A do Anexo 2, bem como nos apêndices do Anexo 3, do Contrato de Representação.
- 2.5. A solução técnica será baseada na plataforma de serviços digitais utilizada pela **CLARO**, para suportar os procedimentos relativos ao cadastramento dos Clientes de RV-SMP, ativação dos serviços por eles contratados, alterações de plano, solicitações de portabilidade, obtenção de informações sobre o consumo dos serviços, etc. pelos Clientes de RV-SMP. A solução prevê que os procedimentos possam ser executados via aplicativo (“APP”) instalado na estação móvel em que o SIM Card estiver inserido, via portal WEB, bem como outros canais de atendimento automatizados.
- 2.6. Os dados cadastrais e cópias de documentos dos Clientes de RV-SMP, o ICCID do SIM card e DDD da área de ativação do mesmo, serão coletados por meio do sistema de vendas da **CREDENCIADA**. Esses canais terão acesso ao catálogo de ofertas/produtos configurados na plataforma de serviços digital da **CLARO** para elencar os planos e serviços disponíveis para o Cliente de RV-SMP.
- 2.7. No momento da ativação do SIM card são alocados o IMSI e MSISDN baseados no código de área (DDD) informado ao sistema de ativação. A **CLARO** será responsável por reprogramar o SIM card do Cliente com o MSISDN e IMSI definitivo em seu primeiro uso, ao inserir o SIM card em um aparelho e ligá-lo. Caso o Cliente insira o SIM card e ligue o aparelho antes da efetivação da ativação, o Cliente receberá mensagem informativa orientando-o a realizar a habilitação, ou caso já tenha feito, para aguardar a efetivação da mesma.
- 2.8. As ativações dos SIM Cards somente ocorrerão na Rede da CLARO, após procedidas/atendidas as etapas, procedimentos e requisitos do fluxo de ativação, tais como fornecimento de dados cadastrais e encaminhamento/validação de documentos, de modo que estes requisitos devem ser previstos em quaisquer dos canais da **CREDENCIADA**. As “jornadas de ativação” nos canais de atendimento da **CREDENCIADA** deverão garantir a “convergência” para o fluxo da **CLARO** (que será único), ou seja, somente o meio de interação do cliente com a **CREDENCIADA** é que poderá ser alterado.

Obs.: Os MSISDNs serão atribuídos no momento da ativação, conforme disponibilidade no Plano de Numeração da **CLARO** no respectivo “CN”, de forma aleatória, sem reserva de prefixo ou faixa de numeração específica para a **CREDENCIADA**.
- 2.9. O sistema orquestrador (sistema da **CLARO**), após receber os dados/documentos do cadastro, executa as ações de aprovisionamento e ativação do perfil do assinante na Rede da CLARO, de modo que posteriormente possam ser associados os benefícios do plano/pacote contratado.
- 2.10. Somente serão admitidas até 03 (três) linhas por CPF.

ANEXO I – Premissas Técnicas

- 2.11. Os canais de atendimento da **CREDENCIADA**, bem como os sistemas de suporte aos demais canais de atendimento operarão de forma integrada aos sistemas da **CLARO**, de modo que os Clientes de RV-SMP atendidos pela **CREDENCIADA**, e também os atendentes da **CREDENCIADA**, possam realizar as operações necessárias para o atendimento das demandas dos Clientes de RV-SMP.
- 2.12. Quanto for necessário o acesso e a operação de outros sistemas especializados da **CLARO** para a realização do atendimento das solicitações e/ou reclamações dos Clientes de RV-SMP, a interação entre o canal de Suporte ao Atendimento do Cliente (SAC) da **CREDENCIADA** (atendimento de nível 1) e o suporte ao atendimento da **CLARO** (atendimento de níveis 2 e 3) se dará por meio de um “front-end” provido por um fornecedor indicado pela **CLARO** e a ser contratado pela **CREDENCIADA**.
- Obs.: caso a **CREDENCIADA** deseje estabelecer integração direta entre os seus sistemas de suporte ao atendimento e a plataforma do parceiro indicado pela **CLARO**, a **CREDENCIADA** negociará diretamente com o parceiro as condições técnicas e comerciais para tal integração, restando certo que os custos também serão arcados pela **CREDENCIADA**, e que tais integrações não poderão afetar a integração já existente entre a **CLARO** e o parceiro.
- 2.13. Qualquer solicitação ou ação realizada referente ao serviço SMP prestado para os Clientes de RV-SMP, em canal de atendimento ou autoatendimento da **CREDENCIADA**, o respectivo protocolo único de atendimento será gerado e provido pela **CLARO**, seguindo o mesmo sequencial adotado nos atendimentos dos Clientes Diretos CLARO.
- 2.14. Os processos de Portabilidade Numérica (PORT IN/ PORT OUT) com as demais operadoras serão tratados pela **CLARO**, sendo que o número do telefone será sempre associado à devida EOT da **CLARO**. Portanto, a identificação da operadora se dará como **CLARO** (EOT da Claro Brasil) para os relacionamentos com as demais prestadoras e ANATEL em todos os cenários de portabilidade (Port-IN e Port-OUT), bem como nos cenários de interconexão, roaming nacional/internacional(*) e longa distância LDN/LDI.
- 2.15. Os Clientes interessados em migrar para planos comercializados pela **CREDENCIADA** deverão solicitar o PORT-IN através dos canais de atendimento e autoatendimento providos pela **CREDENCIADA**.
- 2.16. No caso de clientes de outras prestadoras, ou mesmo da **CLARO**, que migrarem para a **CREDENCIADA**, e vice-versa, com Portabilidade Numérica, é obrigatória a troca do SIM card, como já ocorre atualmente no mercado.
- 2.17. A interação entre os sistemas da **CREDENCIADA** com os sistemas da **CLARO** se darão por meio de APIs para as seguintes principais finalidades, as quais poderão exigir mais de uma API ou uma combinação de APIs:
- Consulta de planos e pacotes avulsos do catálogo
 - Transmissão das cópias da documentação dos Clientes de RV-SMP (assinantes)
 - Transmissão ou atualização de dados cadastrais
 - Habilitação de linhas, planos de serviços de pacotes avulsos
 - Processo de Portabilidade Numérica
 - Consulta de dados cadastrais e planos contratados pelo Cliente de RV-SMP
 - Consulta a histórico de consumo
 - Obtenção de protocolos únicos de atendimento
 - “Callbacks” referentes às execuções dos processos
 - Consulta aos dados das NFST de cada Cliente de RV-SMP
- 2.18. Serão seguidos todos os critérios e procedimentos de segurança das redes e de segurança da informação praticados e exigidos pela **CLARO**.
- 2.19. Serão observadas Métricas de Desempenho (“KPI”), a fim de medir a qualidade de serviço, desempenho operacional e dos processos chaves de responsabilidade de cada uma das Partes para gestão eficiente do negócio, sendo definidas as seguintes classificações:

ANEXO I – Premissas Técnicas

- KPIs de rede, sistema, performance e operação
- KPI de avaliação de desempenho do negócio

Obs.: Os Indicadores, respectivas métricas e critérios de penalização por “quebra de SLA” propostos pela CLARO serão revelados após a assinatura do Termo de Compromisso de Confidencialidade entre a PROPONENTE e a CLARO.

2.20. A presente Oferta de RV-SMP tem como base a seguinte Matriz de Responsabilidades para os procedimentos de negócio envolvendo o relacionamento com os Clientes de RV-SMP:

Recurso/Atividade	CLARO	CREDENCIADA
Registrar plano de serviço na Anatel	R	I
Análise de novos planos de serviço, promoções e ofertas	R	R
Preparar sistemas para tarifar novos planos de serviço, promoções e ofertas	R	
Comunicar necessidade de alteração e/ou descontinuação nos planos de serviço, promoções e ofertas comercializados pela CREDENCIADA	R / I	I / R
Desenvolver o Contrato de Prestação de SMP	R	R
Registrar o Contrato de Prestação de SMP em cartório	R	I
Prospectar Clientes de RV-SMP do “nicho”		R
Criar e veicular campanhas publicitárias	I	R
Analisar crédito de Clientes de RV-SMP		R
Disponibilizar e gerir os “meios de pagamentos” a serem utilizados pelos Clientes de RV-SMP		R
Ordem de Compra e recepção dos SIM Cards junto ao fornecedor de SIM Cards (*)	I	R
Fornecimento dos recursos lógicos (arquivos FILE.IN) para fabricação e configuração dos SIM Cards da CREDENCIADA	R	I
Fornecimento das informações (arquivos FILE.OUT) para provisionamento dos SIM Cards na rede/plataformas da CLARO	R	I
Distribuição dos SIM Cards para comercialização nos pontos de venda definidos pela CREDENCIADA	-	R
Controle de estoque de SIM Cards entre pontos de venda definidos pela CREDENCIADA	-	R
Proceder a ativação dos SIM Cards dos Clientes de RV-SMP	R	I
Disponibilizar aos Clientes de RV-SMP os meios para a realização do cadastro e fornecimento das suas documentações	I	R
Transmitir à CLARO os dados cadastrais dos Clientes de RV-SMP e as cópias magnéticas das respectivas documentações	I	R
Validar a conformidade da documentação dos Clientes de RV-SMP	I	R
Proceder a habilitação dos planos de serviço contratados por cada Cliente de RV-SMP	R	I
Gerar, coletar e processar os CDRs para tarifação do SMP	R	-

ANEXO I – Premissas Técnicas

Recurso/Atividade	CLARO	CREDENCIADA
Tarifar, faturar e gerar os dados para emissão das NFs nos valores referentes aos serviços do SMP contratados pelos Clientes de RV-SMP	R (CNPJ da CLARO)	
Faturar e incluir nas NF as chamadas de longa distância	R (**) (CNPJ da Prest. de LD)	
Gerar e disponibilizar à Credenciada as informações para apresentação das NF “customizadas” aos Clientes de RV-SMP por ela atendidos	R	I
Tornar disponíveis aos Clientes de RV-SMP as NF “customizadas”, e realizar a formatação de apresentação (por exemplo: formato “pdf)		R (nos seus canais próprios)
Monitorar os pagamentos realizados pelos Clientes de RV-SMP (arrecadação)		R
Proceder ações de “reativação”	R (executar)	R (demandar)
Executar a suspensão e restauração dos serviços do Cliente de RV-SMP que suspendem por perda/roubo ou suspensão voluntária	R (executar)	R (demandar a CLARO)
Aplicar as regras de “ciclo de vida” em todas as suas etapas, inclusive cancelamento do Cliente de RV-SMP quando não realizada a renovação da contratação	R	I
Atendimento ao Cliente/Tratamento das contestações do Cliente de RV-SMP	R (2º/3º nível)	R (1º nível)
Disponibilizar aos Clientes de RV-SMP os canais de atendimento, inclusive espaço reservado ao Consumidor na página da CREDENCIADA na internet (área “logada”) e responsabilizar-se pela gestão da segurança dos acessos e dos dados	I	R
Disponibilizar à CREDENCIADA as informações necessárias para atendimento dos Clientes de RV-SMP	R	I
Gerar as informações de relatório de consumo dos Clientes de RV-SMP	R	I
Disponibilizar o acesso ao relatório de consumo aos Clientes de RV-SMP		R (nos seus canais próprios)
Gravação das interações entre SAC e Cliente de RV_SMP e manutenção da gravação pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data de sua realização	I (***)	R
Coleta e armazenagem do “Aceite eletrônico” dos clientes sobre os Termos e Condições dos produtos contratados e sobre os Termos e Condições de política de privacidade	I	R
Atendimento a pessoas com deficiência (RGA/ANATEL)		R
Portabilidade “port out”, operacionalização (processo com a Entidade Administradora)	R	I
Portabilidade “port in”, atendimento da solicitação (cadastro do assinante)	I	R
Portabilidade “port in”, operacionalização (processo com a Entidade Administradora)	R	I

R = responsável / I = informada

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

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

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

ANEXO I – Premissas Técnicas

- 2.21. Os Planos de Serviços, promoções e ofertas a serem desenvolvidos para comercialização pela **CREDENCIADA** deverão possuir as mesmas características em termos de estrutura e flexibilidade de produtos digitais do SMP ofertados pela **CLARO**. No entanto, toda terminologia e identidade de marca serão as da **CREDENCIADA**, havendo inclusive os respectivos registros dos planos de serviço junto à ANATEL.
- 2.22. Havendo de interesse comercial das Partes, poderão ser elaborados planos de serviço, promoções, ofertas e pacotes avulsos diferenciados, elaborados especificamente para comercialização pela **CREDENCIADA**, ficando certo desde já que tais planos deverão ter aprovação prévia da **CLARO** e respeitar as características estruturais e as flexibilidades permitidas pelos sistemas da **CLARO**.
- 2.23. O Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal - SMP que regerá as condições de prestação dos serviços aos Clientes de RV-SMP tomará por base o modelo de contrato praticado pela **CLARO**, devendo ser promovidas as adequações que se fizerem necessárias para a utilização do mesmo pela **CREDENCIADA**, cabendo à **CLARO** a aprovação das versões a serem efetivamente utilizadas.
- 2.24. A **CREDENCIADA** será responsável por abordar o público de cada um dos “nichos de mercado” por ela identificados, a fim de ofertar os Planos de Serviços, Promoções e Ofertas definidos para comercialização pela **CREDENCIADA**.
- 2.25. A **CREDENCIADA** se encarregará da criação e veiculação de campanhas publicitárias e ações de Marketing, destinadas à divulgação dos Planos de Serviço, Ofertas e Promoções, aos Clientes de RV-SMP, observadas as disposições de Propriedade Intelectual e Industrial do Contrato de Representação, em especial, aquelas que versam sobre o uso nome e da marca **CLARO**.
- 2.26. A **CREDENCIADA** realizará as vendas, habilitações, cobranças e arrecadações de valores dos Clientes de RV-SMP por meio de seus próprios canais de atendimento (presenciais ou virtuais), sistemas, procedimentos e critérios, assim como a habilitação de pacotes de bônus patrocinados, sendo que as plataformas/sistemas da **CREDENCIADA** deverão interagir com a “plataforma da **CLARO**”, conforme condições técnicas previstas no Projeto Técnico de Infraestrutura e Sistemas de TI para envio, à **CLARO**, dos dados cadastrais dos Clientes, documentação digitalizada, bem como as informações sobre os respectivos planos de serviço, pacotes contratados, e, quando aplicável, os bônus a serem concedidos aos Clientes de RV-SMP.
- 2.27. A **CREDENCIADA** assumirá integralmente a responsabilidade sobre a análise de crédito dos seus Clientes de RV-SMP, não cabendo à **CLARO** qualquer participação e/ou responsabilidade sobre a execução desse processo ou sobre quaisquer consequências danosas decorrentes de falhas no mesmo.
- 2.28. Não será escopo do Contrato de Representação a comercialização de aparelhos pela **CREDENCIADA** em nome ou com suporte da **CLARO**. Na hipótese da **CREDENCIADA** já ser agente autorizado/revendedor para vendas de SIM Cards, aparelhos e planos de serviço e/ou recargas com a marca “**CLARO**”, os relacionamentos que se refiram à condição de Agente Autorizado/Revendedor e à condição de **CREDENCIADA** do RV-SMP devem ser tratados de formas distintas e independentes, não havendo interferência de um relacionamento sobre o outro.
- 2.29. A **CREDENCIADA** prestará sempre o Atendimento de 1º nível aos Clientes de RV-SMP (que inclui atendimento a solicitações e reclamações) na forma da regulamentação vigente, comprometendo-se a prestar tal atendimento com o mesmo grau de qualidade de atendimento prestado aos seus usuários.
- 2.30. A **CREDENCIADA** desenvolverá suas próprias aplicações (APP, Portal WEB, “chats”, URA, etc.) por meio das quais os Clientes de RV-SMP realizarão as principais operações que

ANEXO I – Premissas Técnicas

- ocorrem normalmente durante seu “ciclo de vida”, ou seja, compra, cadastramento, ativação, escolha/alteração de planos de serviço, pagamento, atendimento, consultas de consumo e cancelamento de serviços. Tais aplicações operarão de forma integrada à “plataforma da **CLARO**”, por meio de APIs, para que sejam seguidos os procedimentos necessários para a armazenagem dos dados cadastrais no CRM da **CLARO**, aprovisionamento e ativação dos SIM Cards na Rede da **CLARO**, bem como ativação dos serviços contratados.
- 2.31. O cadastro e gestão/controle de acesso, tais como logins e senhas, dos usuários aos canais de atendimento disponibilizados pela **CREDENCIADA** serão procedidos pela **CREDENCIADA**.
- 2.32. A **CLARO** prestará o suporte necessário para que a **CREDENCIADA** realize o atendimento de 1º nível, nas questões que envolverem os serviços de telecomunicações prestados aos Clientes de RV-SMP, e a **CLARO** atuará no 2º nível e no 3º nível de atendimento.
- 2.33. Excetuando-se as situações em que for estritamente necessário (por exemplo: para realização de testes em função de reclamações sobre o funcionamento dos serviços de telecomunicações), o Atendimento da **CLARO** não realizará contato com os Clientes de RV-SMP da **CREDENCIADA**, a fim posicioná-los sobre as soluções de suas respectivas reclamações e/ou solicitações. Este retorno deve ser realizado pela **CREDENCIADA**, por meio dos canais de atendimento por ela disponibilizados, e caso o cliente ainda tenha algum problema, deverá ser aberta no demanda para a **CLARO**, se forem necessárias as atuações dos níveis 2 e/ou 3.
- 2.34. As demandas dos Clientes de RV-SMP que sejam por eles encaminhadas à ANATEL, Poder Judiciário ou quaisquer outros Órgãos de Defesa do Consumidor, notificadas diretamente à **CREDENCIADA** ou à **CLARO**, deverão ser tratadas observando os prazos legais e/ou estipulados pelas entidades solicitantes, devendo, cada Parte, auxiliar a Parte para a resposta/solução em tempo hábil para cumprimento dos prazos legais e/ou estipulados pelas entidades solicitantes.
- 2.35. A **CREDENCIADA** deverá adquirir diretamente do(s) fabricante(s) os SIM Cards que serão produzidos para comercialização pela **CREDENCIADA**, cabendo à **CLARO** única e exclusivamente o fornecimento dos recursos lógicos (IMSI, MSISDN, chaves de segurança e correlatos) e os recursos de aprovisionamento e ativação nos elementos de rede e plataformas da **CLARO**. Para tanto, os SIM Cards a serem utilizados pela **CREDENCIADA** deverão ser produzidos com perfis ODA (“On Demand Activation”), e também terão o applet IMEI Tracking em Java.
- 2.36. Os SIM Cards produzidos para comercialização com a marca da **CREDENCIADA** terão a identidade visual (“arte”) da **CREDENCIADA**, bem como deverão prever em seu perfil elétrico a informação necessária para que seja exibido o logo da **CREDENCIADA** na tela do aparelho do Cliente RV-SMP. A “Arte” e folheteria devem ser desenvolvidas pela **CREDENCIADA** observados os preceitos da regulamentação e previamente validadas pela **CLARO** e homologadas com o fabricante.
- 2.37. A **CREDENCIADA** operará com os fornecedores e prestadores de serviço de homologação com os quais a **CLARO** já trabalha atualmente (fornecedores e prestadores de serviço homologados na **CLARO**).
- 2.38. Os SIM Cards são fisicamente entregues diretamente pelo(s) fabricante(s) à **CREDENCIADA**, sem interferência logística e financeira da **CLARO**, ficando esta responsável, exclusivamente, pelo controle, envio e recebimento de ativos lógicos (arquivos e configurações). A gestão de estoque de SIM Cards da **CREDENCIADA** no(s) seu(s) Centro(s) de Distribuição e/ou nos seus pontos de venda será procedida exclusivamente pela **CREDENCIADA**, sem qualquer participação da **CLARO**. E não haverá estoque de SIM Cards da **CREDENCIADA** nos centros de armazenagem da **CLARO**.

ANEXO I – Premissas Técnicas

- 2.39. Os SIM Cards da **CREDENCIADA** serão aprovisionados na Rede da CLARO e ativados, seguindo os fluxos definidos pela CLARO.
- 2.40. A **CREDENCIADA** e/ou seus pontos de venda serão responsáveis pela emissão da Nota Fiscal de venda relativa à comercialização dos SIM CARDS aos seus parceiros ou ao consumidor final. Os critérios de destaque e recolhimento dos tributos incidentes sobre os SIM CARDS comercializados pela **CREDENCIADA** deverão observar os ditames definidos na legislação aplicável.
- 2.41. A bilhetagem, ou seja, a geração dos CDRs e UDRs referentes à utilização dos serviços inerentes ao SMP será de responsabilidade da **CLARO**, sendo que tais registros seguirão os mesmos fluxos de coleta e processamento no sistema de Mediação da **CLARO**. A tarifação e faturamento dos serviços inerentes ao SMP (voz, dados e SMS/MMS) serão efetuados no sistema de faturamento da **CLARO**, obedecendo as regras previstas na regulamentação aplicável, nas condições estabelecidas no Plano de Serviço e no Contrato de Prestação do SMP e Outros Serviços ao qual o Cliente de RV-SMP aderiu.
- 2.42. A **CLARO** permanecerá responsável pela emissão da Nota Fiscal de Serviços de Telecomunicações – NFST - relativa aos serviços prestados no âmbito do Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal - SMP e Outros Serviços, conforme modelo definido na legislação, e, por conseguinte, arcará também com o recolhimento dos tributos incidentes sobre os serviços inerentes ao SMP e cumprimento das respectivas obrigações acessórias, conforme previsto na legislação em vigor.
- 2.43. Os meios de pagamento, inclusive “gateways de pagamento”, bem como as formas e critérios para os pagamentos, serão de responsabilidade da **CREDENCIADA**, sendo que a **CLARO** não participará dos processos diretos de venda, cobrança e arrecadação junto aos Clientes de RV-SMP da **CREDENCIADA**. A **CLARO** não será responsável pelo monitoramento dos pagamentos realizados pelos clientes da **CREDENCIADA**.
- 2.44. A **CLARO** permanecerá responsável pelos estornos e ressarcimentos, aos Clientes de RV-SMP atendidos pela **CREDENCIADA**, sobre eventos que, ocasionalmente, sejam cobrados de forma indevida em virtude de falhas ou erros de tarifação e/ou faturamento dos serviços de telecomunicações, bem como ressarcimentos por falhas de Rede da CLARO, conforme previsto na regulamentação.
- 2.45. A **CREDENCIADA** assumirá integralmente a gestão e eventuais perdas sobre inadimplência dos Clientes de RV-SMP, bem como fraudes relativas aos mesmos.
- 2.46. A **CLARO** disponibilizará à **CREDENCIADA**, por meio de integração entre os seus sistemas e os sistemas da CLARO, os dados referentes às faturas/extratos de consumo dos serviços contratados, nos mesmos “layouts” utilizados para geração dos relatórios demonstrativos de consumo hoje fornecidos pela **CLARO** aos seus clientes de “produtos da linha digital”.