

CTR.ABR.2019/0032

Brasília, 29 de abril de 2019.

À LEGAL LABS

A/C: Kleber Campos Rodrigues Filho

#### Referência:

 Contrato de Prestação de serviços de implantação, operação e manutenção da Solução centralizada para atuação Setorial Jurídico:

Prezado Senhor,

Encaminhamos em anexo, a sua via do referido contrato devidamente assinado pela ABR Telecom.

Atenciosamente,

Edizênia Maria Łima Pas Assessora Juridica

Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações - ABR Telecom

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO CENTRALIZADA PARA ATUAÇÃO SETORIAL JURÍDICO.

Pelo presente instrumento particular, as Partes abaixo qualificadas:

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

**LEGALABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, com sede em Brasília/DF, no St. SBN, Qd. 02, Bloco H, Entrada 2, Sala 706 – Parte B17, Asa Norte, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 26.560.575/0001-52, representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente "**CONTRATADA**" ou "**LEGALABS**";

têm entre si justo e combinado a celebração do presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO CENTRALIZADA PARA ATUAÇÃO SETORIAL JURÍDICO – CTR.ABR.2019/0032, doravante denominado simplesmente CONTRATO, que será regido na forma dos termos e condições a seguir acordados.

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

### 1. DO OBJETO

- 1.1. Instrumento Contratual: O presente CONTRATO tem por objeto a prestação, pela CONTRATADA à CONTRATANTE, dos serviços de desenvolvimento, implantação, operação e manutenção da solução centralizada para tratamento de dados e informações processuais jurídicas do setor de Telecomunicações ("Setorial Jurídico"). Constituem ainda como objeto do contrato as demais funcionalidades, soluções e equipamentos complementares, infraestrutura física e tudo o mais que seja necessário à operação da referida solução ("Serviços").
- 1.2. A solução centralizada contempla, não exaustivamente, os seguintes módulos:
- 1.2.1. (Módulo 1) Search & Big Data: realiza: (i) a captura por meio de um rastreador de rede ("web-crawler"); e, (ii) a organização dos processos relacionados ao setor, provenientes de diversas bases de dados. Utiliza a metodologia ETL (Extract, Transform, Load) para tratamento dos dados que alimentarão o Sistema. A implementação deve considerar a vasta heterogeneidade dos dados, combinação de fontes e formatos, bem como a especificação dos dados necessários, das metodologias de mineração (data mining) e de processamento dos dados.



Página 1 de 18

ABR
TELECOM
TE

- 1.2.2. (Módulo 2) Analytics: permite a exploração dinâmica dos dados constantes no banco construído no módulo Search & Big Data, por meio de interfaces que possibilitem a visualização de informações detalhadas em dashboards.
- 1.2.3. (Módulo 3) Inteligência Artificial: Utiliza diversos algoritmos de aprendizado de máquina (machine learning), incluindo diversos modelos de redes neurais (RNAs), para o treinamento de modelos classificatórios, processamento de linguagem natural para detecção de informação em dados textuais não estruturados e cruzamento de metadados e atributos obtidos através de pré-processamento dos dados.
- 1.2.4. (Módulo 4) Integrações: possibilita que os demais módulos recebam e tratem os dados provenientes de outras bases, exemplificativamente: Portabilidade Numérica, Cadastro, plataforma Antifraude, Bureaux Externos.
- 1.3. Demais itens de escopo: integram ainda o escopo da prestação do serviço:
- 1.3.1. Relatórios: O sistema deverá fornecer relatórios de alertas, listas colaborativas, benchmarking, audiências, ordem de bloqueio, revelias. O modelo, o formato e o nível de detalhamento de cada relatório serão definidos em tempo de implantação.
- 1.3.2. Laudos: Por meio dos módulos de *Analytics*, Inteligência Artificial e Relatórios, o sistema deverá ser capaz de gerar laudos a partir dos dados disponíveis no banco.
- 1.3.3. **Manutenção e Suporte:** Serviços de Manutenção e Suporte à Plataforma Tecnológica em regime de 24 horas por 7 dias na semana, englobando os Níveis de Atendimento 1, 2 e 3, conforme descritos no Anexo I.
- 1.3.4. **Central de Serviços:** Provimento de uma Central de Serviços em regime de 12 horas por 5 dias da semana, para o atendimento e suporte da CONTRATANTE e das Prestadoras.
- 1.3.5. **Sistemas de apoio:** Desenvolvimento, configuração e implantação dos sistemas de apoio necessários para o perfeito funcionamento da plataforma tecnológica.
- 1.3.6. Treinamentos: provimento de conteúdo para treinamento na plataforma de Ensino à Distância (EAD) da CONTRATANTE, contendo até 50 (cinquenta) slides, utilizando-se do padrão SCORM. Deverá prover, ainda, a capacitação presencial dos usuários da CONTRATANTE e das Prestadoras, em 2 (duas) turmas, englobando os módulos, interfaces e funcionalidades da solução. O local e data de realização dos treinamentos serão definidos em tempo de projeto.
- 1.3.7. **Volumetria:** A infraestrutura comum contempla o processamento de volumetria mensal de *crawling* de 100 (cem) mil registros (processos judiciais).
- 1.3.8. Horas de Desenvolvimento: o objeto desse CONTRATO contempla a disponibilização anual de pacotes de 500 (quinhentas) horas, a serem utilizadas para a execução de manutenções evolutivas das plataformas ou para as integrações com as diversas bases de dados.
- 1.3.8.1. Essas horas são cumulativas e geridas entre as Partes através do processo padrão de Gestão de Mudanças (RdMs).
- 1.3.8.2. A CONTRATANTE poderá alocar para as RDMs em desenvolvimento, em um único mês, o percentual máximo de 50% (cinquenta por cento) das horas acumuladas até o mês de utilização.
- 1.4. Não escopo: os custos relacionados ao desenvolvimento de APIs para a integração com os sistemas geridos pela ABR Telecom, pelas Prestadoras e Bureaux Externos não estão contemplados no custo dessa proposta.
- 1.5. Serviços de Terceiros: As disposições desta cláusula ou qualquer outra disposição deste CONTRATO não constituem qualquer limitação ao direito da CONTRATANTE de utilizar-se



Página 2 de 18

ABR
TELECOM
TELECOM
TELECOM
TELECOM

de pessoal interno ou de solicitar ou utilizar terceiros, em adição ou fora do escopo deste CONTRATO

- 1.6. Manutenções Evolutivas (RdMs): o desenvolvimento e implantação de eventuais manutenções evolutivas ocorrerão conforme demanda da CONTRATANTE, sendo que os custos e o escopo técnico de implantação deverão ser negociados e aprovados pela CONTRATANTE, previamente à sua execução, passando a ser parte integrante do escopo deste CONTRATO.
- 1.7. Anexos: Os Anexos abaixo nomeados fazem parte integrante e indissociável deste CONTRATO, como se nele estivessem transcritos, a saber:
- 1.7.1. Anexo I SLAs (Service Level Agreement) e Penalidades.
- 1.7.2. Anexo II Documento de Requisitos versão 1.1.
- 1.7.3. Anexo III Proposta Técnica, de 21 de março de 2019.
- 1.8. **Divergências entre Documentos:** Em caso de divergência entre qualquer disposição deste CONTRATO e seus Anexos, prevalecerão as disposições do CONTRATO. Na hipótese de divergência entre os Anexos, prevalecerá a ordem elencada no item 1.7.
- 1.9. **Cronograma de Implantação:** deverá ser detalhado em tempo de Projeto e, após aprovação pela **CONTRATANTE**, passará a ser parte integrante deste CONTRATO.

### 2. DO RELACIONAMENTO ENTRE AS PARTES

- 2.1. Durante o prazo deste CONTRATO, a CONTRATADA irá designar uma pessoa de nível sênior, que se dedicará basicamente à administração do relacionamento da CONTRATADA com a CONTRATANTE (o "Representante da Conta"). O Representante da Conta (a) será um profissional cuja nomeação seja previamente aceita pela CONTRATANTE, (b) será o principal contato junto à CONTRATANTE com referência a todos os assuntos pertinentes a este Contrato, (c) terá responsabilidade integral por administrar e coordenar a entrega dos Serviços da CONTRATADA, (d) irá reunir-se regularmente com o Representante nomeado pela CONTRATANTE, conforme definido no item 2.2; e, (e) terá poder e autoridade para decidir sobre as ações a serem tomadas pela CONTRATADA no curso ordinário da administração do relacionamento das Partes, de acordo com este CONTRATO. Na hipótese de substituição do Representante da Conta, a CONTRATANTE será previamente comunicada com prazo de 10 (dez) dias de antecedência, estando o substituto sujeito às mesmas condições acima.
- 2.2. O Representante da Conta poderá designar por escrito um número razoável de auxiliares, sob a sua direção, para serem os interlocutores com a CONTRATADA com referência a assuntos de competência específica, relacionados com este CONTRATO. Estes profissionais deverão ter sua nomeação previamente aceita pela CONTRATANTE.

### 3. DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

- 3.1. Pela prestação dos serviços objeto do CONTRATO, considerando a contratação pelo período de 5 (cinco) anos, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor total de R\$ 6.380.820,00 (seis milhões, trezentos e oitenta mil e oitocentos e vinte reais), em 60 (sessenta) parcelas mensais e consecutivas, de acordo com a seguinte programação:
- 3.1.1. 02 (duas) parcelas de R\$ 75.875,00 (setenta e cinco mil e oitocentos e setenta e cinco reais), pelos meses de referência de MAIO e JUNHO/2019, com vencimento para 30/06/2019 e 31/07/2019, respectivamente.

Página 3 de 18

- 3.1.2. 03 (três) parcelas de R\$ 116.050,00 (cento e dezesseis mil e cinquenta reais), com vencimento a partir de 30/08/2019.
- 3.1.3. 07 (sete) parcelas de R\$ 159.560,00 (cento e cinquenta e nove mil e quinhentos e sessenta reais).
- 3.1.4. 12 (doze) parcelas de R\$ 119.166,67 (cento e dezenove mil e cento e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos).
- 3.1.5. 12 (doze) parcelas de R\$ 104.833,33 (cento e quatro mil e oitocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos).
- 3.1.6. 12 (doze) parcelas de R\$ 92.000,00 (noventa e dois mil reais).
- 3.1.7. 12 (doze) parcelas de R\$ 81.000,00 (oitenta e um mil reais).
- 3.2. Os Serviços adicionais às volumetrias previstas no escopo desse CONTRATO deverão ser executados mediante autorização prévia da CONTRATADA e serão pagos nos seguintes valores:
- 3.2.1. Os desenvolvimentos que excederem a franquia das 500 (quinhentas) horas anuais serão cobrados à base de R\$ 375,00 (trezentos e setenta e cinco reais) por hora/homem de trabalho. O esforço para o desenvolvimento será apurado utilizando-se da metodologia de Análise de Pontos de Função.
- 3.2.2. Os serviços de *crawling* que excederem as 100 (cem) mil consultas mensais serão cobrados a base de R\$ 0,50 (cinquenta centavos) por consulta.
- 3.3. Os preços estabelecidos nesta cláusula, estão incluídas e compreendidas todas as despesas e custos da CONTRATADA para a execução deste CONTRATO, tais como: as despesas com salários e benefícios de seus empregados, remuneração de seus subcontratados, equipamentos disponibilizados aos seus empregados e subcontratados, viagens, alimentação, transporte, alojamento, assistência médica, leis trabalhistas, previdenciárias, fundiárias e de seguro; as despesas com tributos municipais, estaduais e federais; as despesas administrativas e outras que se apresentarem sob quaisquer títulos, inclusive lucro da CONTRATADA. Esta discriminação é meramente exemplificativa, em virtude do que, qualquer omissão nela verificada não eximirá a CONTRATADA da total responsabilidade pela satisfação das exigências decorrentes e previstas neste CONTRATO e na legislação em vigor.
- 3.4. Os valores do CONTRATO serão reajustados anualmente pelo IST (Índice de Serviços de Telecomunicações). Porém, poderá ser negociado de boa-fé entre as partes, na data base, o fator de correção a ser aplicado, nessa hipótese, o IST será mantido como índice máximo. Caso do IST não possa ser utilizado como índice de correção de valores, por qualquer motivo, ou deixar de refletir a real composição dos preços deste Contrato, as partes comprometem-se a negociar de boa-fé, no sentido de eleger outro índice, de reconhecida idoneidade e abrangência nacional, que garanta a justa recomposição dos valores.
- 3.5. Os pagamentos realizados pela **CONTRATANTE** não isentam a **CONTRATADA** de suas obrigações e responsabilidades contratuais e legais, nem implicará em aprovação definitiva dos serviços executados, total ou parcialmente.
- 3.6. Os pagamentos devidos por força deste CONTRATO serão efetuados da seguinte forma:
- 3.6.1. A Nota Fiscal e Boleto Bancário ("Documentos de Cobrança") deverão ser entregues até o dia 20 (vinte) do mês subsequente ao da prestação dos Serviços, que deverão ser emitidos em conformidade com o relatório mensal de prestação dos Serviços, disponibilizado pela CONTRATADA até o dia 07 (sete) do mês respectivo e aprovado pela CONTRATANTE.





ABR TELECOM TELECOM

- 3.6.2. O faturamento dos serviços prestados pela CONTRATADA deverá ocorrer até dia 20 (vinte) do mês subsequente ao da prestação dos serviços. O efetivo pagamento ocorrerá em 10 (dez) dias úteis após a data final de entrega dos documentos de cobrança.
- 3.6.3. Quando se tratarem de Notas Fiscais eletrônicas, estas deverão ser enviadas aos e-mails institucionais informados pela **CONTRATANTE**.
- 3.6.4. Fica vedado o faturamento direto contra a CONTRATANTE, por parte de terceiros prestadores de serviços subcontratados pela CONTRATADA.
- 3.6.5. Os documentos de cobrança emitidos pela CONTRATADA serão liquidados pela CONTRATANTE mediante pagamento do boleto bancário até a data do vencimento.
- 3.6.6. O atraso na apresentação dos documentos de cobrança ou erros na sua emissão, por culpa exclusiva da CONTRATADA, exonerará a CONTRATANTE da realização do pagamento dos serviços prestados, no prazo avençado no subitem 3.6.2 desta cláusula, o qual será prorrogado por prazo equivalente ao atraso ocorrido, até a efetiva regularização na apresentação dos documentos pela CONTRATADA.
- 3.7. A CONTRATANTE deduzirá das faturas, se houver, as importâncias relativas a débitos, prejuízos ou danos de responsabilidade da CONTRATADA, bem como as multas e penalidades a esta aplicadas, definidas na Cláusula 11ª deste instrumento e ainda, as decorrentes da inobservância de quaisquer outras cláusulas deste CONTRATO.
- 3.8. A CONTRATANTE, quando fonte retentora, descontará e recolherá, nos prazos da lei, dos pagamentos que efetuar, os tributos a que esteja obrigada pela legislação vigente.
- 3.9. A CONTRATADA deverá manter atualizados seus dados cadastrais junto à CONTRATANTE, informando sobre todas e quaisquer alterações eventualmente ocorridas, principalmente de dados bancários, prestando tais informações sempre por escrito, em documento assinado por seu representante legal.
- 3.10. É de responsabilidade da **CONTRATADA** verificar junto às repartições municipais, estaduais e federais todos tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais) aplicáveis ao objeto contratual, bem como, proceder aos respectivos recolhimentos e fazer constar, nas Notas Fiscais, as informações exigidas por Lei e pela **CONTRATANTE** ou pelas **PRESTADORAS**.
- 3.11. Na hipótese da criação de impostos, contribuições fiscais, parafiscais ou novos tributos, ou ainda de majoração das alíquotas atuais, após o estabelecimento deste **CONTRATO**, os preços serão automaticamente revisados, de forma a refletir tais mudanças e restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro do **CONTRATO**.

### 4. DA RESPONSABILIDADE TRABALHISTA E AMBIENTAL

- 4.1. A CONTRATADA será responsável por todas as obrigações de natureza trabalhista, previdenciária ou securitária com relação aos seus empregados, relacionadas com o período dentro do qual os mesmos mantiveram e mantiverem relação de trabalho com a CONTRATADA. A CONTRATANTE será responsável por todas as obrigações de natureza trabalhista, previdenciária ou securitária com relação a seus empregados, com relação ao período em que tais empregados mantiveram ou mantiverem relação de emprego com a CONTRATANTE.
- 4.1.1. Sempre que solicitado pela CONTRATANTE, apresentar os comprovantes de pagamento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais de seus empregados alocados na



Página 5 de 18





- prestação de serviços, de modo que a **CONTRATANTE** possa verificar o estrito cumprimento
- 4.2. A CONTRATADA deverá prestar os Serviços utilizando pessoal próprio e atuar de forma independente. A CONTRATADA não tem poderes para obrigar, agir ou assinar qualquer documento em nome da CONTRATANTE.
- 4.3. Todos os profissionais alocados na prestação dos Serviços pela CONTRATADA são a ela subordinados, cabendo à mesma os poderes exclusivos de administração, direção e controle sobre seus negócios e empregados, incluindo qualquer remuneração devida a seus subordinados, inexistindo qualquer vínculo, seja de que natureza for, entre estes e a CONTRATANTE.
- 4.4. A CONTRATANTE poderá, mediante mútuos entendimentos com a CONTRATADA, solicitar o afastamento dos Serviços objeto deste CONTRATO, de qualquer profissional da CONTRATADA, que por alguma razão apresente comportamento julgado inconveniente ou inadequado ao desenvolvimento dos serviços ora contratados, arcando a CONTRATADA, exclusivamente com os ônus decorrentes dessa substituição, sendo certo que a necessidade de substituição aqui prevista não implica demissão ou pedido de demissão pela CONTRATANTE do referido profissional à CONTRATADA.
- 4.5. As Partes se comprometem a não contratar profissionais pertencentes aos quadros da outra Parte, exceto em caso de anuência explícita desta ou de rescisão deste CONTRATO, sendo que em caso de rescisão esta contratação só pode ocorrer 6 (seis) meses após a mesma.
- 4.6. Mão de Obra Infantil ou Forçada: A CONTRATADA se compromete a combater, na medida do possível, e em nenhuma hipótese utilizar mão de obra infantil ou forçada, sob pena de rescisão imediata do contrato, sem necessidade de notificação prévia e responsabilizando-se pela defesa da CONTRATANTE em qualquer questionamento/processo, judicial ou administrativo, decorrente de falha da CONTRATADA neste sentido, inclusive com o pagamento de honorários advocatícios, custas, multas e condenações eventualmente aplicadas, sem prejuízo da apuração de perdas e danos, bem como da abertura de processo criminal.
- 4.7. Responsabilidade Ambiental: A CONTRATADA efetuará seus maiores esforços para gerar o menor impacto ambiental possível, respeitando toda a legislação e normatização, seja federal, estadual ou municipal, relacionada ao meio-ambiente, respondendo em sua totalidade por eventuais questionamentos ou processos neste sentido, inclusive com o pagamento de honorários advocatícios, custas administrativas ou judicias, multas e condenações eventualmente aplicadas. A CONTRATADA será ainda responsável pela defesa da CONTRATANTE em qualquer questionamento/processo, judicial ou administrativo, decorrente de falha da CONTRATADA das obrigações ora referidas, inclusive com o pagamento de honorários advocatícios, custas, multas e condenações eventualmente aplicadas, sem prejuízo da apuração de perdas e danos, bem como da abertura de processo criminal.

# 5. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

- 5.1. Constituem obrigações da CONTRATADA, além de outras estabelecidas neste CONTRATO:
- 5.1.1. Prestar os serviços conforme previsto neste CONTRATO, em seus Anexos.
- 5.1.2. Prover toda a infraestrutura física e lógica necessária para preservar a integridade, continuidade, operação e segurança dos serviços prestados, bem como realizar eventuais



Página 6 de 18

- atualizações alterações, expansões ou melhorias que se fizerem necessárias, dentro do escopo ora contratado.
- 5.1.3. Operar como uma estrutura completa e independente (pessoal / hardware / software), fornecendo todos os recursos necessários à execução dos Serviços abrangidos pelo CONTRATO.
- 5.1.4. Executar os Serviços que lhe competem utilizando-se de profissionais especializados, que possuam certificações que possibilitem sua atuação e em número suficiente para a satisfação das necessidades dos Serviços nos prazos contratuais.
- 5.1.5. Fornecer, a qualquer tempo, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis do recebimento de solicitação por escrito da CONTRATANTE, os esclarecimentos e as informações que venham a ser por esta solicitadas acerca dos Serviços executados ou em execução.
- 5.1.6. Informar a CONTRATANTE quanto a eventuais interrupções na solução técnica (Plataforma) ou na prestação dos serviços para a realização de manutenções programadas, nos termos do Anexo II.
- 5.1.7. Planejar todas as atividades contratuais (serviços) de acordo com as especificações dos anexos deste CONTRATO, observando o alinhamento com a metodologia da CONTRATANTE.
- 5.1.8. Participar de todas as reuniões previamente definidas junto a CONTRATANTE.
- 5.1.9. Durante as fases de projeto de implantação ou implementação de mudanças futuras, a CONTRATADA, deverá disponibilizar, na sede da CONTRATANTE, durante o período de especificação, desenvolvimento, testes e implementação, pelo menos dois profissionais seniores para gerenciamento e controle do projeto, devidamente certificados. A nomeação destes profissionais deverá ser previamente aprovada pela CONTRATANTE.
- 5.1.10. Elaborar e entregar as documentações de projeto, planos de testes, manuais, guias de referências, help on-line, materiais de treinamento, especificações funcionais e técnicas, fluxos, processos e procedimentos, que devem ser avaliados e aprovados pela CONTRATANTE. Toda a documentação deve ser fornecida em idioma português do Brasil, bem como em mídia magnética no formato Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint e Project) ou PDF, e no padrão SCORM para o material de treinamento. Qualquer outro formato de arquivo que a CONTRATADA queira disponibilizar deverá ser previamente aprovado pela CONTRATANTE.
- 5.1.11. A **CONTRATADA** será responsável pelo desenvolvimento de treinamento por meio de Educação à Distância (EAD), bem como treinamento presencial sobre o uso da plataforma, nos termos e condições do Anexo II deste Contrato Documento de Requisitos.
- 5.1.12. Todo material e metodologia a serem aplicados nos treinamentos, deverão seguir as melhores práticas de mercado, devendo ser objeto de aprovação prévia da CONTRATANTE.
- 5.1.13. Executar o Plano de Testes previamente à homologação da CONTRATANTE, garantindo que todos os casos de uso estejam atendidos pela CONTRATADA, conforme especificação funcional e técnica.
- 5.1.14. Enviar Relatórios Periódicos de status e alertas sobre o não cumprimento de prazos e indicadores com antecedência, conforme acordado no Anexo I.
- 5.1.15. Executar os serviços contratados sem prejudicar as características, sem afetar o perfeito funcionamento de infraestrutura física e lógica dos sistemas/soluções existentes, tais como telecomunicações, informática, bancos de dados, rede elétrica e hidráulica e sem provocar danos aos serviços prestados pela CONTRATANTE.



# 18 ABR THE WAR TELECOM TELECOM

AER TELECOM 3

- 5.1.16. Cumprir rigorosamente os prazos dos serviços contratados.
- 5.1.17. Facilitar a ação da CONTRATANTE no acompanhamento, fiscalização e auditoria por todo o tempo do contrato, permitindo o seu livre acesso a toda documentação e ambientes que sejam relacionados aos Serviços objeto do CONTRATO para fins de auditoria, nos termos do item 8.8 deste Contrato.
- Constituem obrigações da CONTRATANTE, além de outras estabelecidas neste CONTRATO:
- 5.2.1. Realizar os pagamentos devidos à CONTRATADA de acordo com o previsto no presente CONTRATO.
- 5.2.2. Prestar à CONTRATADA todas as informações, dados técnicos e documentos necessários para o bom e fiel cumprimento dos serviços ora contratados.

### 6. DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

- Subcontratação: A CONTRATADA não poderá subcontratar total ou parcialmente a 6.1. execução objeto do presente CONTRATO, sem a prévia e expressa autorização por escrito da CONTRATANTE. Autorizada a subcontratação, a CONTRATADA permanecerá com integral responsabilidade pelo cumprimento de todas as condições e obrigações contratuais frente à CONTRATANTE, ficando a CONTRATANTE isenta de quaisquer responsabilidades por obrigações, que a CONTRATADA tenha contraído ou venha a contrair, a qualquer título, com a subcontratada.
- Perdas e Danos: A CONTRATADA responde por si, seus empregados, prepostos, executivos 6.2. ou colaboradores, e subcontratados pelas perdas e danos causados à CONTRATANTE e às PRESTADORAS, na execução deste CONTRATO. A CONTRATANTE será responsável pelos danos diretos que vier a causar à CONTRATADA, sendo que, em nenhuma hipótese, será responsável por danos indiretos ou lucros cessantes da CONTRATADA.
- 6.2.1. A CONTRATADA responsabiliza-se, única e exclusivamente, direta ou regressivamente, pelo uso de inventos, marcas, patentes, obras literárias, desenhos ou equivalentes, protegidos pela legislação em vigor, relacionados aos materiais e equipamentos fornecidos ou aos serviços executados, efetuando o pagamento devido pelos direitos autorais ou intelectuais de terceiros, sob pena de responder integralmente pelas perdas e danos de qualquer natureza a que der causa perante a CONTRATANTE, às PRESTADORAS, ou Terceiros.
- A CONTRATADA se responsabilizará por todas as perdas e danos que a CONTRATANTE ou às PRESTADORAS, venha a incorrer, direta ou indiretamente, em decorrência dos atrasos dos serviços por culpa da CONTRATADA.
- Defeitos dos Serviços: A CONTRATADA, durante a execução do CONTRATO, é responsável 6.3. pela correção dos defeitos dos Serviços, às suas expensas.
- Indenização: Caso qualquer das partes, em procedimento administrativo ou judicial no qual 6.4. tenha apresentado todas as defesas cabíveis, venha a arcar com qualquer sanção administrativa, indenização, multa, honorários de advogados ou reembolso a terceiros, diretamente relacionados a uma ação ou omissão imputável à outra parte na execução deste CONTRATO, esta ressarcirá a Parte Inocente em proporção igual ao montante do seu desembolso financeiro a terceiros, efetivo e comprovado.
- 6.4.1. A CONTRATADA declara à CONTRATANTE que, caso uma empresa subcontratada venha a promover protesto de título no qual conste a CONTRATANTE ou às PRESTADORAS como sacadas ou envie documento, carta, notificação ou qualquer forma de comunicação permitida por lei à CONTRATANTE ou às PRESTADORAS exigindo pagamento decorrente

de obrigação pecuniária da CONTRATADA, promoverá esta última, tão logo informada do fato pela CONTRATANTE ou às PRESTADORAS, (i) a imediata regularização do assunto, seja perante o cartório ou diretamente com a subcontratada, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, (ii) o pagamento de multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor reclamado pela subcontratada diretamente à CONTRATANTE ou às PRESTADORAS, não se confundindo tal multa com as demais penalidades previstas no CONTRATO ou em seus Anexos.

- 6.5. Denunciação à Lide: Caso qualquer das partes venha a ser compelida a defender-se judicialmente em qualquer ação movida por terceiros, seja de que natureza for, em razão de ação ou omissão imputável à outra parte, esta será denunciada à lide e deverá comparecer em juízo para aceitar a denunciação à lide e isentar a Parte Inocente, se for o caso, de qualquer responsabilidade a esse título.
- 6.6. Responsabilidade ilimitada: A CONTRATADA responsabilizar-se-á, ilimitadamente, por toda e qualquer quantia que a CONTRATANTE ou às PRESTADORAS vierem a arcar em função de falhas na prestação do Serviço de responsabilidade da CONTRATADA.

### 7. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 7.1. Todos os documentos, materiais e informações fornecidos pela CONTRATANTE à CONTRATADA, ou construída em conjunto pelas Partes, para a execução dos Serviços são de exclusiva propriedade da CONTRATANTE ("Material da Contratante"). A CONTRATADA é responsável pela guarda e manutenção de qualquer "Material da Contratante" que lhe for fornecido.
- 7.2. A base de dados, os arquivos recebidos e gerados, protocolos, logs, trilhas de auditoria, dados obtidos por intermédio do crawling, bem como os resultados obtidos pelo processamento dos dados são de exclusiva propriedade da CONTRATANTE.
- 7.3. Os códigos fonte, mecanismos de processamento adotando inteligência artificial, enfim todo o conteúdo referente à Solução utilizada para a prestação do serviço objeto desse CONTRATO são de exclusiva propriedade da CONTRATADA.
- 7.4. A titularidade do modelo de inteligência artificial específico para o setor de Telecomunicações, treinado com dados, informações e metodologias associadas à execução deste CONTRATO, ainda que venha a ser implementado sistemicamente pela CONTRATADA será sempre de propriedade da CONTRATANTE, não gerando qualquer direito de propriedade à CONTRATADA, ressalvando-se que a propriedade da plataforma e dos algoritmos de inteligência continuam a ser de propriedade da CONTRATADA, por serem parte do código fonte, conforme item 7.3.
- 7.5. Nenhuma licença será considerada como concedida por qualquer das Partes para a outra Parte, com relação às suas patentes, segredos de negócio, marcas, direitos autorais, e propriedade industrial, exceto se de outra forma expressamente previsto neste CONTRATO. Nada neste CONTRATO irá requerer ou impor que qualquer das Partes viole os direitos de propriedade intelectual da outra Parte e de qualquer terceira parte, com relação a qualquer software ou qualquer outro direito ou bem material ou imaterial.
- 7.6. A CONTRATANTE reconhece que os softwares, manuais técnicos, bem como todas e quaisquer informações relativas aos mesmos, novas versões e atualizações, fornecidos como parte dos serviços necessários de manutenção e suporte ao presente CONTRATO, incorporam propriedade intelectual exclusiva da CONTRATADA. Salvo se de outra forma acordado, por escrito, pelas Partes, qualquer licença ou direito de uso concedida por força



Página 9 de 18



- deste **CONTRATO** tem caráter não-exclusivo e é concedido apenas e tão-somente durante a sua vigência e na medida do necessário para a execução dos Serviços.
- 7.7. As disposições desta cláusula 7º sobreviverão ao término deste CONTRATO por qualquer razão.

# 8. DA PROTEÇÃO DE DADOS, SIGILO E DIREITO DE AUDITORIA

- 8.1. **LGPD:** Obrigam-se as Partes a observar integralmente a legislação vigente sobre a proteção de dados, sobretudo, mas não exclusivamente, a Lei 13.709/2018 e o Regulamento Geral Europeu sobre a Proteção de Dados (GDPR), este quando aplicável, respondendo as Partes, na medida de sua culpabilidade, por eventuais prejuízos, penalidades e condenações, inclusive para as hipóteses ocorridas por força de atuação de qualquer autoridade fiscalizadora ou agência governamental de proteção de dados, no Brasil ou exterior
- 8.2. Dados da CONTRATANTE. As informações e dados relacionados à CONTRATANTE e às PRESTADORAS (os "Dados") são confidenciais, bem como estarão sujeitas ao disposto no item 8.5 e, para fins de CONTRATO, serão e permanecerão de propriedade da CONTRATANTE. A CONTRATADA e quaisquer de seus subcontratados, por este instrumento, estão autorizadas a acessar os Dados, durante o prazo deste CONTRATO, conforme seja apropriado única e exclusivamente para a execução de suas obrigações contratuais. Após o término deste CONTRATO, por qualquer motivo, a CONTRATADA irá retornar à CONTRATANTE todos os Dados que estejam em sua posse e em suas máquinas, nas mídias de propriedade da CONTRATANTE, fornecidas durante o curso do CONTRATO, em formato legível, sem custos para a CONTRATANTE.
- 8.3. É vedado à CONTRATADA disponibilizar direta ou indiretamente os serviços a terceiros utilizando-se dos dados ou da Plataforma Tecnológica, sob pena da aplicação das penalidades previstas neste CONTRATO, sem prejuízo da apuração das perdas e danos cabíveis.
- 8.4. Proteção dos Dados. A CONTRATADA manterá procedimentos de proteção contra destruição, perda ou alteração dos Dados que estejam em sua posse, de modo consistente com os procedimentos escritos que tenham sido estabelecidos e estejam em uso pela CONTRATANTE e sejam fornecidos à CONTRATADA. Caso nenhum procedimento tenha sido estabelecido pela CONTRATANTE, a CONTRATADA irá manter procedimentos de proteção que serão tão rigorosos quanto àqueles mantidos para as suas próprias informações de natureza similar. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, realizar cópias de salvaguarda (backup) dos Dados e manter dados de backup e arquivos de dados na sua posse, sendo que, nesse caso, a CONTRATADA terá acesso a tais dados de backup e arquivos de dados, na medida em que razoavelmente seja necessário para a execução dos Serviços.
- 8.5. Direito de Privacidade. Sem prejuízo do disposto no item 8.6, as Partes reconhecem e concordam que a CONTRATANTE estará e permanecerá no controle dos Dados a fim de dar cumprimento à legislação aplicável, relacionada à privacidade e ao fluxo, proteção e armazenamento dos mesmos, bem com relativo a cadastros de clientes (coletivamente, "Leis de Privacidade"). Nada neste CONTRATO irá restringir ou limitar de qualquer modo os direitos e obrigações da CONTRATANTE como proprietária ou no controle dos Dados para tais propósitos. As Partes também reconhecem e concordam que a CONTRATADA poderá manter certas responsabilidades, conforme determinado pelas Leis de Privacidade, na qualidade de empresa processadora prestadora de serviços de tecnologia da informação. A CONTRATADA concorda que tais responsabilidades serão consideradas como parte dos serviços a serem fornecidos nos termos deste CONTRATO.



ABR THE TELECOM STEELECOM STEELECOM

(10)

### 8.6. *Sigilo*.

- (a) Escopo da Obrigação. Exceto se de outra forma expressamente prevista neste CONTRATO, as Partes concordam que (i) todas as informações comunicadas a uma delas pela outra Parte; (ii) todas as informações às quais elas tenham acesso em conexão com os Serviços prestados; e (iii) este CONTRATO e os direitos e obrigações das Partes aqui descritos, são e serão considerados confidenciais e como tendo sido recebidos em confiança e serão usados apenas para os propósitos deste CONTRATO. As Partes concordam em utilizar em sua proteção os mesmos meios que usam para resguardo de suas próprias informações confidenciais, os quais, contudo, serão no mínimo, meios razoáveis para prevenir a divulgação e proteger o sigilo de tais informações. Além de todas as demais informações trocadas pelas Partes, serão confidenciais as informações de natureza financeira relacionadas às Partes, seus clientes, fornecedores, parceiros e empregados (inclusive informações de salário). As informações confidenciais não serão reveladas pela Parte que as receber sem o prévio consentimento por escrito da outra Parte, exceto àqueles que tenham a necessidade de acessar tais informações em conexão com o desempenho de suas funções, relacionadas ao cumprimento do objeto deste CONTRATO e desde que firmem um acordo de sigilo contendo termos e condições tão restritivos quanto aqueles estabelecidos neste item 8.6. Em qualquer caso, o cumprimento das obrigações de sigilo previstas permanecerá de responsabilidade da Parte que revelar tais informações aos mesmos.
- Exceções. O acima disposto na alínea "a" não impedirá cada uma das Partes de revelar (b) informações que a ela pertençam ou que (i) já sejam de conhecimento da Parte que as receber, sem qualquer obrigação de sigilo; (ii) sejam ou tornem-se de conhecimento público por outro modo que não o descumprimento deste CONTRATO pela Parte que receber as informações; (iii) sejam legalmente recebidas ou obtidas de um terceiro; (iv) sejam desenvolvidas de modo independente, sem o uso de informações confidenciais da outra Parte; ou (v) sejam reveladas sem restrições similares a um terceiro pela Parte detentora das informações confidenciais. Caso seja necessário revelar uma informação confidencial por determinação ou requerimento de uma autoridade governamental ou judicial, com poderes suficientes para tanto, tal informação confidencial poderá ser revelada nos termos requeridos, desde que a Parte solicitada para revelar informações confidenciais, na medida do possível, comunique a outra Parte previamente e coordene com tal Parte os esforços cabíveis para limitar a natureza e o escopo de tal revelação e evitar que as informações fiquem sujeitas a revelações posteriores ou disponíveis para o público. Caso seja necessário disponibilizar uma informação confidencial em consequência da condução de um processo de solução de conflitos entre as Partes, tal informação confidencial poderá ser revelada. Mediante a solicitação por escrito da Parte que revelar informações à outra, quando do término deste CONTRATO, por qualquer motivo, todas as informações confidenciais em forma de documentos, e todas as suas cópias serão retornadas a tal Parte ou destruídas, comprometendo-se, neste último caso, a Parte receptora das informações a declarar, por escrito, referida destruição.
- 8.7. As disposições 8.1; 8.2, 8.3, 8.4; 8.5; e 8.6 sobreviverão ao término deste **CONTRATO** por qualquer razão. As Partes continuarão obrigadas a conservar e manter o mais estrito sigilo em relação às informações confidenciais ou privilegiadas, obtidas em virtude da execução do Contrato, por um prazo de 5 (cinco) anos contados do seu término.
- 8.8. Direito de Auditoria.

(a) <u>Geral</u>. A CONTRATANTE, através de seus funcionários ou auditores independentes que concordem, por escrito, com os procedimentos de sigilo e segurança que sejam razoavelmente requeridos pela CONTRATADA, terá acesso a qualquer instalação na qual



Página 11 de 18



- os Serviços sejam prestados, de modo a permitir a realização de auditorias para verificar a execução dos Serviços e outros aspectos relevantes relacionados a este CONTRATO.
- Procedimentos. Tais auditorias ocorrerão durante o horário comercial. A CONTRATANTE (b) irá notificar a CONTRATADA por escrito com no mínimo de 5 (cinco) dias úteis de antecedência da realização de qualquer auditoria. A CONTRATADA irá cooperar com a auditoria, tornando as informações pertinentes, que sejam solicitadas para a execução da mesma, disponíveis em um prazo adequado e auxiliando os funcionários designados pela CONTRATANTE ou os seus auditores independentes, conforme razoavelmente necessário. A realização da auditoria não poderá interferir com a capacidade da CONTRATADA de continuar prestando os Serviços, nos termos deste CONTRATO, e conforme os Níveis de Serviços acordados. Caso a CONTRATANTE, expressamente, requeira recursos ou profissionais além daqueles designados para a execução dos serviços de auditoria, tais recursos e profissionais serão acordados previamente pelas Partes sendo os respectivos custos pagos pela CONTRATANTE. Os registros que suportam a execução dos serviços e outros aspectos relevantes do CONTRATO permanecerão na posse da CONTRATADA, de acordo com suas políticas de manutenção de registros. Sem prejuízo das disposições em contrário deste CONTRATO, a CONTRATADA não irá fornecer acesso a seus dados ou informações de natureza proprietária ou confidencial, de qualquer Afiliada sua ou de outros clientes seus. Toda informação aprendida ou trocada na condução do processo ou como resultado da auditoria, será considerada uma informação confidencial, sujeita ao disposto no Item 8.6
- Resultados. Após o término de uma auditoria, a CONTRATANTE, se for o caso, irá realizar uma reunião de encerramento com a CONTRATADA para discutir os resultados da mesma. As Partes irão rever cada uma das questões levantadas e determinar (i) eventuais ações a serem tomadas em resposta a tais questões, prazo e quem tomará tais ações; e (ii) qual Parte será responsável pelos custos de tais ações necessárias para resolver as questões levantadas. Tais determinações serão baseadas nos seguintes critérios: (a) quem é o responsável pela origem do eventual problema; (b) quem tem responsabilidade contratual pelo item relacionado ao eventual problema ou pela melhoria dos controles internos para se evitar o problema; e (c) quem é responsável pelos padrões recusados pela auditoria.
- (d) <u>Custos</u>. A <u>CONTRATANTE</u> será responsável pelos custos da auditoria. Caso seja identificada alguma irregularidade de responsabilidade da <u>CONTRATADA</u>, esta será integralmente responsável pelos custos referentes à auditoria posterior para verificação da correção.

### 9. DAS GARANTIAS E DECLARAÇÕES ADICIONAIS

- 9.1. As Partes garantem reciprocamente que não violam quaisquer patentes, direitos autorais, ou *trade-secrets* de terceiros.
- 9.2. A CONTRATADA declara que tem competência técnica, experiência e expertise para a execução dos Serviços objeto deste CONTRATO e que em função disso aceitou o escopo dos serviços e formou o preço correspondente. A CONTRATADA também declara que o fato da CONTRATANTE ter prestado informações sobre a natureza dos Serviços objeto deste CONTRATO, não a exime nem diminui sua responsabilidade exclusiva pela adequada execução dos Serviços e pelo preço contratado.
- 9.3. A CONTRATADA garante que os Serviços serão prestados de acordo com os "Padrões Profissionais", que significam os padrões (incluindo quaisquer normas relevantes aplicadas no Brasil), práticas, métodos ou processos geralmente seguidos ou aprovados pelos



Página 12 de 18 ABR TELECOM TELECOM

profissionais e consultores no Brasil em relação à prestação do **Serviço**, assim como o grau de habilidade, diligência, prudência e previsibilidade que se espera de forma razoável de um contratado habilidoso e experiente ao executar serviços relevantes em um projeto similar ao dos **Serviços** ora contratados.

- 9.4. Cada uma das Partes irá utilizar medidas comercialmente razoáveis para proteger qualquer software por ela fornecido para ou colocado à disposição da outra Parte, para os propósitos de impedir a introdução de qualquer "vírus" ou outra rotina de programa de computador ou de componentes de hardware que sejam projetados: (i) para permitir o acesso ou uso por terceiras partes do software da outra Parte de forma não autorizada por este CONTRATO; (ii) incapacitar ou danificar hardwares ou danificar, apagar ou retardar o acesso a softwares ou dados da outra Parte; ou (iii) realizar qualquer outra ação similar.
- 9.5. Adicionalmente, a **CONTRATADA** se obriga a respeitar as políticas de segurança da informação da **CONTRATANTE** ou manter o mesmo padrão de segurança que utiliza para a proteção de seus *softwares* e *hardwares*.
- 9.6. A CONTRATADA declara que assegurará a confidencialidade e os direitos de propriedade intelectual de terceiros sobre as plataformas de medição da banda larga que a CONTRATADA vier a interagir, em razão da prestação dos Serviços objeto desta CONTRATO.

### 10. DA VIGÊNCIA

- 10.1. O presente CONTRATO possui efeitos a partir de 1º/05/2019 e vigerá por prazo de 5 (cinco) anos.
- 10.2. Independentemente do prazo estabelecido no item 10.1, as disposições do presente CONTRATO permanecerão regendo as obrigações ou responsabilidades dele resultantes até a data em que definitivamente forem extintas.

### 11. DAS PENALIDADES

- 11.1. Multa Moratória de Pagamento: Atrasos de quaisquer pagamentos devidos para a CONTRATADA estão sujeitos a multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do pagamento em atraso e juros de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento, a título de compensação de ônus financeiro suportado pela CONTRATADA.
- 11.2. **Multa Moratória por atrasos:** O eventual atraso no cumprimento dos prazos estabelecidos, por culpa exclusiva da **CONTRATADA**, acarretará em penalidade para a **CONTRATADA**, a critério da **CONTRATANTE**:
- 11.2.1. Cumprimento de cronogramas de implantação da solução técnica: O cronograma do projeto de implantação a ser acordado entre as PARTES deverá detalhar as etapas necessárias ao cumprimento das entregas das atividades.
- 11.2.1.1. O descumprimento de qualquer etapa ou prazo previsto no cronograma de projeto de implantação, causado exclusivamente pela **CONTRATADA**, incorrerá em multa diária de 1%, até o limite de 20% do valor total do **CONTRATO**.
- 11.2.1.2. Multa por atraso no cumprimento dos eventos de cronogramas de implementação, em tempo de Prestação de Serviços, será de 0,3% (três décimos percentuais) para cada dia de atraso, calculado sobre o valor do faturamento do mês corrente ou de 1% (um por





Página 13 de 18

cento) do valor formal da Requisição de Mudança (RDM), prevalecendo o de maior

- 11.3. Multa por Rescisão Motivada por Inadimplemento: A rescisão motivada do CONTRATO implicará na possibilidade da Parte prejudicada exigir o pagamento de multa punitiva, de caráter penal, equivalente a 20% (vinte por cento) do valor total do CONTRATO até data de sua rescisão, sem prejuízo de exigir indenização adicional ou suplementar por perdas e danos.
- 11.4. **Descumprimento dos SLAs e dos processos acordados**: Os procedimentos para a aplicação de advertências e multas por descumprimentos dos SLAs e dos processos acordados estão definidos e detalhados no Anexo I.
- 11.5. Multa Por Descumprimento de Obrigações Contratuais: O descumprimento injustificado de obrigações contratuais pela CONTRATADA, excetuando os casos de descumprimento pontuados nos itens 11.1 e 11.4, ensejará na aplicação de multa, cumulativa de 2% (dois por cento) do valor mensal do CONTRATO, por descumprimento.
- 11.6. **Cumulação de Multas**: As multas moratórias, por descumprimento de obrigações e por descumprimento dos SLAs (Anexo I), e a multa rescisória são cumulativas entre si.
- 11.7. As Partes reconhecem como líquidas e certas todas as multas e penalidades aplicáveis por força do CONTRATO, ficando a CONTRATANTE autorizada a reter tais valores diretamente dos créditos devidos à CONTRATADA, por força deste ou de qualquer outro contrato existente firmado entre as Partes.
- 11.8. Retenção de Pagamentos: Sem prejuízo das demais hipóteses de retenção previstas no presente CONTRATO e seus Anexos, a CONTRATANTE está autorizada a proceder à retenção necessária para o devido reembolso, inclusive das despesas com custas judiciais, honorários advocatícios e custos da estrutura jurídica da CONTRATANTE, desde que ocorrida qualquer das situações abaixo mencionadas, bem como tenha sido a CONTRATADA previamente notificada pela CONTRATANTE acerca do fato.

### 12. DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

- 12.1. Denúncia Imotivada: O presente CONTRATO poderá ser denunciado imotivadamente pela CONTRATANTE, a qualquer tempo, mediante notificação de denúncia com prazo de antecedência de 90 (noventa) dias, dirigida à CONTRATADA, sem a aplicação de qualquer multa ou penalidade.
- 12.1.1. Na hipótese de rescisão do CONTRATO, serão apurados todos direitos e obrigações das partes, ressarcindo a parte prejudicada na proporção dos serviços prestados e aceitos pela CONTRATANTE, estabelecendo-se a forma e o prazo pelo qual deverão ser adimplidos, sem prejuízo de exigir indenização adicional ou suplementar por perdas e danos.
- 12.2. Rescisão por Insolvência: O presente CONTRATO ficará rescindido de pleno direito, independentemente de quaisquer avisos, notificações ou interpelações, se qualquer uma das Partes tiver sua falência ou liquidação decretada, bem como pedido de processo de recuperação de empresa, judicial ou extrajudicial.
- 12.3. Rescisão por Caso Fortuito ou Força Maior: O presente CONTRATO ficará extinto de pleno direito, independentemente de quaisquer avisos, notificações ou interpelações, na hipótese de ocorrência de caso fortuito ou força maior, cujos efeitos persistam por mais de 30 (trinta) dias, sem qualquer multa ou penalidade de Parte a Parte.



Página 14 de 18



- 12.4. Rescisão Motivada por Inadimplemento: O presente CONTRATO poderá ser rescindido motivadamente por quaisquer das Partes por inadimplemento de qualquer obrigação, legal ou contratual:
- 12.4.1. Que não seja sanada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da notificação por escrito, a respeito da ocorrência do inadimplemento, pela Parte prejudicada.
- 12.4.2. Na hipótese das multas por descumprimento de obrigações, aplicadas à CONTRATADA, atingirem o limite de 10% (dez por cento) do valor do CONTRATO.
- 12.5. Rescisão por Descumprimentos dos Níveis de Serviços: O presente CONTRATO poderá ser rescindido motivadamente caso as penalidades aplicadas à CONTRATADA pelo descumprimento dos Níveis de Serviços acordados no Anexo I atinjam o montante de 10% (vinte por cento) do valor mensal do CONTRATO, durante 3 (três) meses consecutivos, após cumprido o procedimento previsto no subitem 15.1, independentemente de notificação prévia da CONTRATADA.
- 12.6. Pagamentos devidos à CONTRATADA: Os pagamentos devidos à CONTRATADA por Serviços regularmente prestados, anteriores a data da rescisão do CONTRATO, deverão ser pagos na forma e prazos estabelecidos neste CONTRATO e respectivos Anexos e Termos Aditivos que venham a ser firmados.
- 12.7. Transferência dos dados em casos de encerramento: Na extinção do presente CONTRATO, a CONTRATADA se obriga a devolver todos os dados constantes das Bases de Dados da Solução objeto desse CONTRATO e nos sistemas de apoio, bem como seus back ups, manuais, especificações, requisitos e toda a documentação desenvolvida em conjunto com a CONTRATANTE, na forma e formato dos principais mecanismos de transferência disponíveis no mercado, conforme definido pela CONTRATANTE.

#### 13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 13.1. A abstenção do exercício, por qualquer das Partes, de direito ou faculdade que lhe assista por força do presente **CONTRATO**, ou a eventual tolerância em relação a inadimplementos da outra Parte, não terá efeitos nem mesmo será interpretada como uma renúncia, novação ou perdão.
- 13.2. Nenhuma das Partes poderá ceder ou transferir a terceiros o presente CONTRATO ou qualquer crédito (nem efetuar desconto, cessão ou endosso de título de crédito) decorrente do mesmo, sem o prévio consentimento, por escrito, da outra Parte.
- 13.3. Exceto se de outra forma expressamente previsto no presente CONTRATO, a utilização, inclusive a forma de utilização, de qualquer marca, nome comercial, nome de domínio, patente ou qualquer propriedade intelectual da outra Parte dependerá de prévia aprovação, por escrito, da respectiva Parte.
- 13.4. Este CONTRATO estabelece obrigações de Parte a Parte nos limites especificados nas disposições contidas neste instrumento. Nenhum outro dever ou direito das Partes será, portanto, assumido como necessário ou existente, além daqueles especificamente aqui estabelecidos.
- 13.5. Todas as notificações ou comunicações de qualquer espécie a serem dirigidas por qualquer das Partes a outra Parte com relação ao presente CONTRATO serão elaboradas por escrito e (i) transmitidas via e-mail, desde que com confirmação escrita de recebimento pelo destinatário; (ii) enviadas através de Cartório de Títulos e Documentos; ou (iii) entregues



ABR TELECOM STELECOM STELECOM

pessoalmente, com confirmação escrita de recebimento pelo destinatário, nos seguintes endereços:

### 13.5.1. Se para a CONTRATANTE:

#### **ABR TELECOM**

A/C: Gerência de Operações

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

Corporate

Brasília - DF

CEP: 71.219-900

E-mail: operacoes@abrtelecom.com.br

Tel.: (61) 2105-0606

### 13.5.2. Se para a CONTRATADA:

#### **LEGAL LABS.**

A/C: Chefe Executive Officer (CEO), Kleber Campos Rodrigues Filho

Setor SBN, Quadra 02, Bloco H, Entrada 2, Sala 706, Parte B17, Asa Norte

Brasília - DF

CEP: 70.040-904

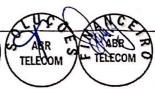
E-mail: kleber.campos@legalabs.com.br

Tel.: 61.99905-6757

- Este CONTRATO consiste no pleno e completo entendimento entre as Partes com relação 13.6. às matérias aqui contidas, substituindo todas as discussões e documentos anteriores relativamente às mesmas matérias.
- Este CONTRATO somente poderá ser alterado por meio de aditivos contratuais escritos e assinados pelas Partes.
- 13.8. As PARTES declaram e garantem mutuamente, na data de assinatura deste instrumento e durante o seu período de vigência, o que segue:
- 13.8.1. Cada uma delas está devidamente constituída, é validamente existente e encontra-se em situação regular conforme as leis do Brasil. Cada uma delas possui pleno poder e autoridade para possuir, locar ou, de qualquer outra forma, deter seus bens e ativos, assim como conduzir e desenvolver seus negócios, inclusive no que se refere aos respectivos órgãos reguladores.
- 13.8.2. Cada uma delas exerce suas atividades em conformidade com a legislação vigente, possui plena capacidade, poder e autoridade (inclusive, sem limitações, todas e quaisquer aprovações e autorizações regulatórias) para celebrar e cumprir todas as obrigações previstas neste instrumento e para consumar as transações aqui contempladas. Este CONTRATO foi devidamente celebrado pelas PARTES e constitui um acordo válido e obrigatório, exequível contra tal PARTE de acordo com seus termos.
- 13.8.3. Nem a celebração ou o cumprimento deste instrumento pelas PARTES, tampouco a consumação por elas das transações aqui contempladas resultarão na violação de qualquer direito de terceiros, lei ou regulamento aplicável ou, ainda, violação, descumprimento ou inadimplemento de qualquer contrato, instrumento ou documento do qual seja parte ou pelo qual tenha qualquer ou quaisquer de suas propriedades vinculadas e/ou afetadas.
- 13.8.4. Não utilizam práticas de discriminação negativa, e limitativas ao acesso na relação de emprego ou a sua manutenção, tais como, mas não se limitando a motivos de: sexo,











- origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico.
- 13.8.5. Não utilizam de trabalho ilegal, e comprometem-se a não utilizar práticas de trabalho análogo ao escravo, ou de mão de obra infantil, salvo este último na condição de aprendiz, observadas às disposições da Consolidação das Leis do Trabalho, seja direta ou indiretamente, por meio de seus respectivos fornecedores de produtos e de serviços.
- 13.8.6. Não empregam menor até 18 anos, inclusive menor aprendiz, em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência à escola e, ainda, em horário noturno, considerando este o período compreendido entre as 22h e 5h.
- 13.8.7. Comprometem-se a proteger e preservar o meio ambiente, bem como a prevenir e erradicar práticas danosas ao meio ambiente, executando seus serviços em observância à legislação vigente no que tange à Política Nacional do Meio Ambiente e dos Crimes Ambientais, bem como dos atos legais, normativos e administrativos relativos à área ambiental e correlatas, emanados das esferas Federal, Estaduais e Municipais.

### 14. DAS DECLARAÇÕES E GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO

- 14.1. As Partes declaram neste ato que estão cientes, conhecem e entendem os termos das leis anticorrupção brasileiras, ou de quaisquer outras aplicáveis sobre o objeto do presente Contrato, em especial a Lei 12846/13 e o Foreign Corrupt Practices Act, Act, 15 U.S.C. §§ 78dd-1 et seq. ("FCPA") dos Estados Unidos da América do Norte ("Regras Anticorrupção"), comprometendo-se a absterem-se de qualquer atividade que constitua uma violação das disposições destas Regras Anticorrupção.
- 14.2. As Partes, por si e por seus administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome, se obrigam a conduzir suas práticas comerciais, durante a consecução do presente Contrato, de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis. Assim neste ato cada parte declara ter seu Código de Ética próprio, comprometendo-se a cumprirem suas respectivas normas.
- 14.3. Na execução deste Contrato, nenhuma das Partes, nem qualquer de seus diretores, empregados, agentes ou sócios agindo em seu nome, devem dar, oferecer, pagar, prometer pagar, ou autorizar o pagamento de, direta ou indiretamente, qualquer dinheiro ou qualquer coisa de valor a qualquer autoridade governamental, consultores, representantes, parceiros, ou quaisquer terceiros, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente ou do governo, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios para, qualquer pessoa, e que violem as Regras Anticorrupção ("Pagamento Proibido"). Um pagamento Proibido não abrange pagamento de despesas razoáveis e de boa-fé, tais como, exemplificativamente, despesas de viagem e hospedagem, que estão diretamente relacionados com a promoção, a explicação, demonstração ou de produtos ou serviços, ou de execução de um contrato com um governo ou suas agências, desde que o pagamento seja permitido pela legislação aplicável.
- 14.4. Para os fins da presente Cláusula, as Partes declaram neste ato que:
- 14.4.1. Não violaram, violam ou violarão as Regras Anticorrupção;
- 14.4.2. Já têm implementado ou se obrigam a implementar durante a vigência deste Contrato um programa de conformidade razoavelmente eficaz na prevenção e detecção de violações das Regras Anticorrupção e dos requisitos estabelecidos nesta Cláusula;

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



Página 17 de 18

ABR
TELECOM
TELECOM
TELECOM

### 15. DA SOLUÇÃO DE CONFLITOS E FORO

- 15.1. As Partes empreenderão seus melhores esforços no sentido de dirimir quaisquer conflitos de interesses que possam surgir em decorrência da execução deste CONTRATO, solucionando-os conforme os seguintes procedimentos:
- 15.1.1. O Representante do CONTRATO da Parte insatisfeita deverá expor a controvérsia por escrito para o Representante do Contrato da outra Parte;
- 15.1.2. Se a controvérsia não for solucionada nos 4 (quatro) dias úteis subsequentes, ou em outro prazo acordado pelas Partes, a questão deverá ser imediatamente encaminhada, por escrito, aos presidentes das Partes;
- 15.1.3. Se a controvérsia não for resolvida nos 7 (sete) dias úteis subsequentes à sua apresentação aos presidentes das Partes, ou em outro prazo por eles acordado, as Partes poderão adotar as medidas administrativas ou judiciais cabíveis.
- 15.2. Para dirimir quaisquer dúvidas que venham a emergir da execução do presente **CONTRATO**, as Partes elegem o foro de Brasília/DF, com a renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

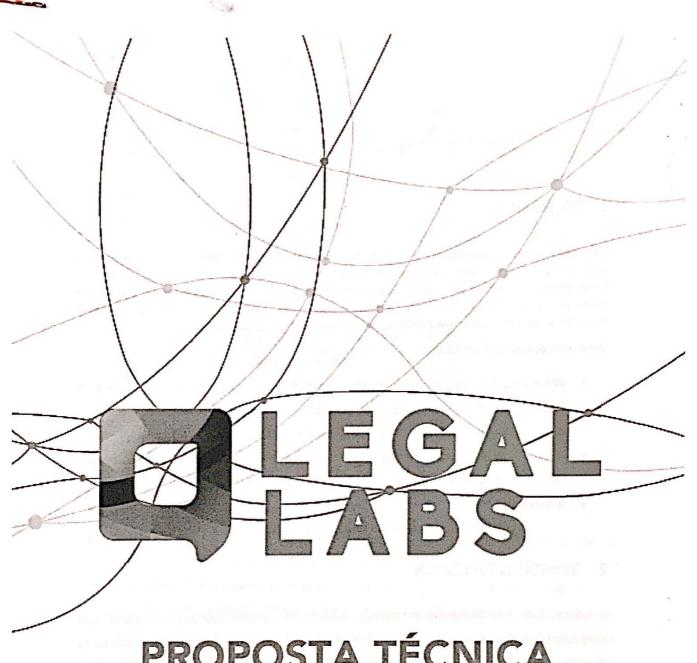
E, assim, por estarem justas e contratadas, as Partes assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo assinadas.

ABR TELECOM:

| José high disciple | Wilkburg assign | Wilkburg as

ON ABBY TELECOM O

Página 18 de 18



# PROPOSTA TÉCNICA

**ABR TELECOM** 











fontes com dados em formatos homogêneo, estruturado, semiestruturado e não estruturado) a efetividade e velocidade de cada etapa desta estratégia dependerá da especificação dos dados necessários de forma criteriosa, das metodologias de mineração e processamento de dados que serão utilizadas para cada uma das fontes de dados e dos recursos de infraestrutura adequados para processamento e carregamento dos dados na solução.

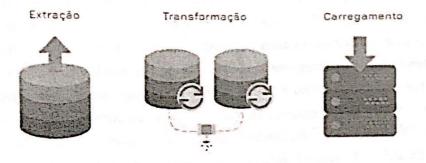


Imagem 1 - Seach & Big data

### 2.1.1 Infraestrutura e bancos de dados

A aplicação necessitará de servidores em nuvem ou locais (com conexão constante à internet, alimentação de energia ininterrupta, protegidos de interferências externas, etc). E a aplicação deverá ser implantada de forma incremental e evolutiva em paralelo com os outros processos já em curso na empresa visando uma adaptação gradual. O sistema também deverá armazenar os dados necessários para aplicação de inteligência artificial, os documentos jurídicos e suas relações de metadados, informações de log de sistemas, informações de usuários, informações de prestadoras em um ou mais módulos de bancos de dados relacionais, não relacionais e outras soluções de armazenamento de dados textuais (como *Elastic Search*) de forma escalável.

# 2.1.2 Extração de dados (scraping / crawling)

O serviço de extração de dados (raspagem - scraping e rastreamento - crawling) é a solução para a obtenção de dados disponibilizados em fontes públicas online com o fim de estruturá-los e armazená-los em uma base para consulta a posterior análise. Os tribunais brasileiros não oferecem uma forma

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO@LEGALABS.COM.BR











simples de requerimento de dados em lote. Desta forma, para a captura de grandes conjuntos de dados jurídicos, é necessária a implementação de diversos extratores de dados web (dados semiestruturados e não-estruturados) e sua constante adaptação de acordo com a necessidade de monitoramento dos dados (acompanhando possíveis atualizações da fonte web). O serviço de crawling será prestado por terceiros, e a Legalabs será responsável por contratar, administrar e gerir esse serviço essencial ao projeto. A obtenção dos dados será realizada de forma incremental, priorizando os tribunais brasileiros com maior volume de dados e maior facilidade de acesso. Esta etapa depende da disponibilidade dos dados em fontes web públicas sem bloqueios de acesso, o avanço na obtenção dos mesmos é coerente com a dificuldade que determinado tribunal oferece para ser acessado e ter seus dados extraídos. A ferramenta deve fazer extrações periódicas dos processos atualizados nos tribunais para ser possível o acompanhamento da totalidade de processos. A nível técnico, esses sistemas podem ser feitos em qualquer linguagem de programação, desde que seja possível fazer a requisição da captura de dados do da interface web (front-end do website) do tribunal e/ou via token (dispositivo criptográfico de acesso aos dados). A Legal Labs tem bom relacionamento e já participou em projetos com as maiores empresas de crawling do Brasil e decidirá os melhores parceiros para a obtenção dos dados.

# 2.1.3 Análise / transformação automática de dados (parsing)

O sistema deverá processar dados de entrada dos extratores por meio da implementação de analisadores automáticos personalizados para cada formatação de dados e origem diferentes, consolidando os dados brutos obtidos em um formato padrão próprio determinado pela Legal Labs de forma que possam ser armazenados na base de dados determinada. Para o caso de documentos com layout conhecido e bem definido, o processo pode ser implementado através de diferentes scripts de análise (parsing) em qualquer linguagem de programação e serão reutilizados para os mesmos formatos de entrada. Esta estratégia depende da formatação de cada um dos dados que vêm da etapa de extração e terá atualizações coerentes às modificações e alterações nas fontes de dados. A Legal Labs definirá os padrões de formatação dos dados assim como as chaves dos dados (utilizando formato chave-valor) e as nomenclaturas de cada tipo de dado que serão padronizadas para todos os módulos do sistema.

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO OLEGALABS COMBR









## 2.1.4 Carregamento de dados

O sistema deverá carregar os dados transformados nos módulos de bancos de dados da solução. Os dados jurídicos seguirão esquemas pré-definidos e as modelagens dos dados serão feitas de forma estruturada, segregando as informações em campos, de forma a otimizar a utilização dos dados e focando na eficiência das buscas. Os bancos de dados que receberão os dados já extraídos e transformados serão escolhidos pela Legal Labs de acordo com a finalidade definida para cada dado (busca textual, cruzamento de dados, velocidade de resposta, etc.) e adequação ao volume obtido (visando melhor escalabilidade).

#### 2.1.5 Servidor de buscas

O sistema deverá oferecer um módulo de acesso aos dados por um servidor de buscas (como *Elastic Search*) integrado à base de dados dos processos, oferecendo busca por um conjunto de parâmetros pré-definidos (e comuns às necessidades de todas as Prestadoras) como número de processo ou intervalo temporal. Apesar da busca simples ser escopo, o custo de uma pesquisa avançada utilizando IA ou pesquisa por jurisprudência não é escopo desse projeto e deverá ser objeto de negociação específica.

# 2.1.6 Busca por processos 'não digitais'

O sistema irá explorar metadados dos processos para realizar as buscas sobre processos integralmente 'não digitais'. A forma de identificar estes processos deve ser indicada pelas Prestadoras e o sistema sinalizará a sua existência e metadados encontrados a partir de meios digitais. Tal pesquisa não acarretará perdas, visto que a base atual de processos ativos na Justiça Estadual ultrapassa 70% de processos digitais.

# 2.1.7 Intercâmbio de dados

O sistema oferecerá, por meio de API's, determinados dados disponiveis nos módulos de armazenamento a outras integrações com diferentes níveis de acesso. O formato de fornecimento visará uma generalização de todos os campos necessários a todas as Prestadoras (chaves padronizadas pela Legal Labs). A formatação dos dados buscará ser generalista para suprir as necessidades de leitura de dados por diferentes possíveis clientes, com uma documentação adequada. Será realizada também

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO@LEGALABS.COM.BR









pag 5



a implementação de mecanismos de troca de dados (fornecidos por Prestadoras via serviços com API's) para comparação de dados em bases externas com a base interna da solução.

# 2.2 Analytics - Módulo 2 - Arquitetura sugerida

### 2.2.1 Interface gráfica

- Interface para busca de dados com filtros pré-definidos (parâmetros de busca);
- Interface de Business Intelligence / Dashboard para visualização de informações sobre os dados de cada Prestadora, visualização tabelas relativas aos gráficos disponíveis na solução e suas relações, gráficos de mapas, "cards" e tabelas com correlações (advogados x autores processados, advogados principais x processo, etc) a partir dos metadados e resultados de predições e classificações dos modelos de IA;
- Interface para visualização dos dados sobre o contencioso jurídico, oferecendo buscas dinâmicas com filtros pré-definidos (parâmetros de busca) na base de dados estruturada, e visualização dos processamentos e cruzamentos de informações disponíveis, disponibilizando os resultados em interface;
- Interface para visualização de indicadores de advogados "captadores" a partir de filtros e identificadores pré-definidos.

# 2.2.2 Base Evolutiva de Advogados

Criação de base de dados evolutiva de advogados (relações a partir do nome do advogado, área de atuação, registro da OAB) e de escritórios (localização, sócios, etc) com mesclagem de instâncias por meio de similaridade de informações e cruzamentos de dados estruturados, não estruturados e geolocalizados.

# 2.2.3 Explorador de dados de contencioso jurídico

Buscas dinâmicas na base de dados estruturadas, processamento e cruzamento de informações disponíveis e disponibilização de resultados em interface web de busca com filtros pré-definidos;

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO@LEGALABS.COM.BR







pag 8





- OBS: apesar de o documento de requisito não ter mencionado Machine Learning nessa fase, será essencial a utilização dessa tecnologia desde essa etapa devido à natureza dos dados (essencialmente não estruturados) e à necessidade de se extrair valor de informações como "pedido", "base fática", "causa raiz"1, entre outras atividades, sem as quais o sistema não detectará fraudes, mas simplesmente será um visualizador de múltiplos dados que dependerá totalmente da habilidade estratégica de seus usuários para gerar o resultado esperado: (a) identificação da fraude através de indícios e (b) geração de relatórios que sejam capazes de convencer os Juízes acerca das atividades fraudulentas.
- OBS2: trabalhamos com o Challenger (registrado no INPI) que é um módulo proprietário de rotulação de base de treinamento textual e de imagens –, que utilizamos em todos os nossos Projetos. Com ele, conseguimos, desde de o início de produção do Módulo 1/começo de construção do Módulo 2, inserir um "captador" em tempo real das atividades humanas relativas aos textos jurídicos (segmentação de textos, digitações, tempo de espera, tempo de consulta etc.), que serve para aumentar significativamente a acurácia do sistema final. Este entra em funcionamento quando o Módulo 2 entra em produção (início do uso pelos usuários das Teles), mas já se interliga com banco de dados de forma a "rotular" base de treinamento e, com o auxílio de um modelo de crowdsourcing (retroavaliação da colaboração), iniciar o treinamento dos algoritmos. Esse é um dos grandes diferenciais da empresa.

# 2.3 Integrações - Módulo 3

O módulo de Integrações visa obter os dados provenientes da Portabilidade Numérica, Cadastros, Antifraude disponíveis em bases de dados e sistema oferecidos pela ABR Telecom, dos terminais e/ou dos autores das ações Judiciais contra as Prestadoras. Esta integração visa otimizar e aumentar o volume de informações para o processo decisório das Prestadoras, incorporando às informações obtidas na captação dos processos, e subsidiando o módulo de Inteligência Artificial (aumentando assertividade quanto às análises de propensão ao ajuizamento, tempo de processo, fases dos

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO@LEGALABS.COM.BR









<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> A semelhança de pedidos, por exemplo, é uma necessidade do sistema, a qual depende desse tipo de tecnologia.



processos, classificação de processos - procedentes, improcedentes - e probabilidade de haver um acordo), valores estimados (conforme comportamento de cada Prestadora).

- 2.3.1 Portabilidade: Deve ser utilizado para identificar a Prestadora dona do terminal objeto do processo bem como identificar o histórico da portabilidade nas ações decorrente de uma portabilidade que culminou em uma ação judicial;
- 2.3.2 Cadastro: Deve ser utilizado para identificar os dados de cadastro dos usuários dos terminais contidos no processo judicial, bem como dados do telefone (ativo/inativo, bloqueado/desbloqueado, qual a Prestadora, pré ou pós-pago);
- 2.3.3 Antifraude: Deve ser utilizado para identificar se o autor ou terminal já foi informado como fraude (subscrição) pelas Prestadoras;
- 2.3.4 Bureaux: Serviço opcional para que a aplicação possa apresentar um indicativo de aplicabilidade da súmula 385 do STJ (o sistema deverá prover a integração, entretanto o custo com o Bureaux é de responsabilidade das Prestadoras) que optarem em utilizar essa informação.

Além das integrações supracitadas, o sistema deverá prover API's de forma que os sistemas legados de controle dos processos judiciais internos possam realizar o intercâmbio de dados. Estas integrações dependem estritamente do fornecimento de um canal comunicação (API) em cada um dos sistemas, sendo o fornecimento de documentação de acesso e uso da API obrigações individuais de cada Prestadora. Caso não haja API's, estes dados podem ser integrados ao sistema por meio de canais de recebimento de dados se limitando aos sistemas desenvolvidos pela Legal Labs. A Legal Labs não irá interferir ou modificar sistemas próprios ou legados de cada prestadora, já que o desenvolvimento de cada um destes sistemas legados é personalizado e individual. A frequência de atualização e utilização destes dados de integração será dependente da frequência de fornecimento dos dados pelas Prestadoras. Todas as integrações são realizadas a nível de base de dados.

# 2.4 Inteligência Artificial - Módulo 4 - Arquitetura sugerida

Utilização de diversos algoritmos de aprendizado de máquina, podendo íncluir Redes Neurais, Percéptrons Multicamadas, Redes Neuraís Convolucionais Profundas, Random Forests, etc., para treinamento de modelos classificatórios. Serão utilizadas estratégias de Processamento de Linguagem Natural, como reconhecimento de entidades nomeadas (NER — Named Entity Recognition) para

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO@LEGALABS COM BR







pág 8 🔘



detecção de informações em dados textuais não estruturados, normalização de dados, detecção de termos e recuperação de informações. Será realizado o cruzamento de metadados encontrados dos dados processuais e atributos obtidos através do processamento dos dados.

### 2.4.1 Classificador de cenário fraudulento

- Treinamento de modelos para diferentes tipos de fraudes;
- Treinamento de modelos e cruzamento com metadados e dados processados para implementar um estimador de probabilidade de fraude.
- A Legal Labs estudará em conjunto às Prestadoras indicadores de fraudes que possam ser utilizados como caracterizadores deste tipo de ocorrência, dependendo do fornecimento dos dados já utilizados pelas Prestadoras e da obtenção e validação de exemplos por especialistas.

#### 2.4.2 Identificador de Portabilidade

Treinamento de modelo de classificação para discernimento de ocorrência de portabilidade no processo, a partir de metadados e processamento de linguagem natural, assim como identificação da Prestadora responsável pelo terminal objeto do processo. A partir disso é possível identificar o histórico da portabilidade nas ações decorrentes de uma portabilidade. Sendo assim, será utilizado uma combinação de metadados e texto de linguagem natural proveniente do conteúdo processual para gerar o conjunto de dados de treinamento e teste. Para maior acurácia é recomendada a utilização de casos anteriores que tenha ocorrência de portabilidade confirmada como base de treinamento.

### 2.4.3 Identificador de Cadastro

Treinamento de modelo para reconhecimento de entidades nomeadas a partir de processamento de linguagem natural dos cadastros de usuários dos terminais contidos no processo judicial. Dessa forma, o modelo é treinado para identificar telefones, nomes de Prestadoras, tipo de serviço de linha (prépago / pós-pago) e situação da linha telefônica. Para tanto, será utilizado metadados e casos prévios já anotados para gerar o treinamento de redes neurais recorrentes capazes de tal reconhecimento.

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO OLEGALABS.COM.BR







pág. 9



### 2.4.4 Antifraude

Treinamento de modelo para estimativa da probabilidade de fraude. Utilização de redes neurais profundas para treinamento de modelos preditores de fraude ou não, a partir de dados históricos de processos fraudulentos, assim como metadados de autores ou terminais reconhecidos como fraudes. Portanto, a partir do reconhecimento de padrões presentes em tais casos o algoritmo de aprendizagem é capaz de segregar e apontar fraudes em novos casos. Para maior acurácia é recomendada a utilização de casos anteriores que tenha ocorrência de fraude confirmada como base de treinamento.

### 2.4.5 Bureaux:

O sistema que será provido estará apto a integrar com as bases de dados das Prestadoras e ABR Telecom, inclusive às consultas já realizadas atualmente nos Bureaux. Entretanto, na eventualidade da ABR Telecom solicitar que a Legal Labs realize as consultas diretamente nos Bureaux a serem indicados, apesar da integração ser escopo, o custo da consulta ao Bureau não é escopo desse projeto e deverá ser objeto de negociação específica.

### 2.4.6 Tempo de Processo

Treinamento de um modelo de regressão para predição de tempo de duração de um processo que ainda está em curso, assim como um processo que já foi concluído. Com isso, é possível comparar o tempo real decorrido com o que foi estimado. Este modelo será treinado a partir de metadados de processos que já tiveram uma conclusão ou um certo tempo decorrido, pré-determinado. A partir disso é possível realizar inferência em novos processos a partir das atualizações geradas pelos raspadores das fontes virtuais confiáveis. Esta estimativa dependerá de processos anteriores que já finalizaram e da detecção de fases processuais realizada pelo modelo classificador descrito a seguir.

### 2.4.7 Fases dos Processos

Modelo de classificação de processos a partir do desenho de uma árvore processual de acordo com a realidade das Prestadoras. Esta árvore de tempo de vida e um processo será generalizada a todas as Prestadoras, padronizando a análise. O modelo utilizará da linguagem natural descrita no corpo textual das peças processuais para identificar em qual ponto tal processo se encontra no fluxo da

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO@LEGALABS.COM BR











árvore processual. Com isso, é possível mapear onde os processos se encontram e cruzar tal informação para calcular o tempo estimado de cada fase processual. Os modelos que lidam bem com tal problema são redes neurais recorrentes com mecanismos de memória, onde são capazes de armazenar informações em sequência.

### 2.4.8 Classificação de processos

Treinamento de um modelo de classificação binária, para discernimento de processos improcedentes e procedentes. Tal treinamento será feito a partir de textos em linguagem natural de casos históricos anotados para cada uma das classes. Como um suporte para tais informações poderá ser utilizado os metadados de cada processo, onde o cruzamento de tais informações pode gerar uma dedução aprimorada do resultado final.

Os algoritmos de inteligência artificial que irão compor os modelos treinados dependerão dos tipos de dados de entrada a serem usados: estruturados ou não-estruturados (textuais). Para lidar com entrada de dados não-estruturados, a provável solução será usar Redes Neurais Recorrentes, um algoritmo de *Deep Learning* com camadas de *Embbeding, Convolucional*, Redes Neurais Recorrentes (com unidades LSTM) e camadas Totalmente Conectadas (utilizando *Multilayer Perceptron* - MLP). Por fim, caso seja necessário, usar-se-á mecanismos de atenção para melhorar a performance da Rede Neural Recorrente. Isso permitirá o modelo aprender em que partes do texto deverá manter atenção, baseado na sentença de entrada e no que já foi produzido até o momento. Para os metadados já estruturados haverá um cruzamento dos resultados das Redes Neurais com os dados por meio de algoritmos de *machine learning* tradicionais (*Random Forest*, etc).

### 2.4.9 Detector de valores

- Detecção de valores de processamento de linguagem natural e análise e cruzamento de metadados;
- Refinamento da corretude dos valores por meio do treinamento de modelos de inteligência artificial;
- Treinamento de modelo para cálculo estimado do valor médio dos acordos para determinado processo de acordo com casos anteriores anotados e valores detectados;

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO@LEGALABS.COM.BR







pág. 11





- Treinamento de modelo para cálculo estimado do valor médio das decisões para determinado processo de acordo com casos anteriores anotados e valores detectados;
- Acompanhamento de valores elevados, processos com importância a partir de determinado limite previamente determinado.

# 2.4.10 Interface Web

Esta Interface será uma aprimoração das interfaces já desenvolvidas no Módulo 2 (Analytics):

- Implementação de interface web com front-end e back-end e integração com banco de dados e acesso a APIs de modelos de inteligência artificial treinados;
- Disponibilização da interface gráfica com visualização de dados e resultados em gráficos, tabelas e "cards" e interface com caixa de busca personalizável a dados nos back-end integrado com o Banco de Dados (desenvolvida no Módulo 2);
- Implementação interface baseada em um mecanismo para geração de relatórios automática de acordo com dados pré-definidos em regras de negócios e que estejam disponíveis e já préprocessados no banco de dados com resultado em formato textual de forma que possam também ser exportados em formato PDF;
- Implementação interface baseada em um mecanismo para geração de relatórios automática de acordo com dados pré-definidos em regras de negócios e que estejam disponíveis e já préprocessados no banco de dados com resultado em formato textual de forma que possam também ser exportados em formato CSV;
- Implementação de interface para apresentação de palavras que estejam em um dicionário de palavras fornecido ou construído de forma evolutiva de acordo com regras pré-definidas;
- Disponibilização de visualização de notificação no topo da tela do sistema oferecido com notificações e gestão dos alertas pré-definidos;
- Disponibilização de interface gráfica para visualização de parâmetros e thresholds determinados nas regras de negócio;
- Disponibilização do sistema e suas instruções Inteiramente em português;
- Disponibilização de um painel de controle para gestão dos parâmetros de alertas;
- A interface web seguirá a identidade visual (tema de cores e logo) da empresa de acordo com o usuário que estiver conectado. As definições estruturais da interface serão genéricas a todas

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO@LEGALABS.COM.BR











as Prestadoras e pré-definida pela Legal Labs em conjunto com representantes das prestadoras visando otimizações de UI e UX.

# 2.4.11 Seguranças de dados e Gestão de Usuários

Implementação de mecanismos de autenticação segura com atribuição de papéis diferentes a diferentes níveis de usuários, e interfaces gráficas para visualização das informações disponíveis nos bancos de dados com diferentes níveis de acesso e permissões pré-definidas. Implementação de interface de gerenciamento das informações de cada prestadora, acessando cadastros de cada organização e usuários como instâncias no banco de dados e possibilitando modificar permissões e controlar dados de usuários. Implementar diferentes categorias de usuários, organizações por nível de permissão de acesso determinado pelas regras de negócio. Implementação de software seguindo as premissas de segurança utilizando certificado SSL com bibliotecas consolidadas nas linguagens utilizadas para a implementação do sistema. Será realizada a implementação de mecanismos de segurança básicos para a construção sistema web e seus módulos relacionados. Implementar utilização de HTTPS, redirecionamento de tráfego HTTP para HTTPS, utilização de segurança X-XSS-Protection, implementar uma política de segurança de conteúdo.

### 2.4.12 Relatórios / Laudos

Geração de relatórios específicos a partir do banco de dados e informações previamente processadas, com extração em várias funcionalidades do sistema. A ferramenta de relatórios deve conectar-se ao banco dados e extrair as informações respectivas ao objeto de interesse, organizar em forma de documento e exportar como pdf para o usuário. Para esse módulo é necessária a construção de rotinas de específicas de extração do banco de dados que atendam os pré-requisitos da parte técnica jurídica dos laudos. Essas rotinas de extração devem ser integradas com um micro-serviço que pode ser desenvolvido em qualquer linguagem de programação. Esse micro serviço organizará as informações extraídas em forma de documento e exportará para o usuário. Os laudos a serem desenvolvidos são:

- Quantidades de ações de um determinado advogado por comarca, UF e âmbito nacional contra uma ou mais operadoras.
- Quantidades de ações de um determinado autor por comarca, UF e âmbito nacional contra uma ou mais operadoras.

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO OLEGALABS.COM.BR











- Laudo com cruzamento de autores e advogados ofensores/problemas por UF e por comarca.
- Laudo de sugestão de correção dos dados internos da prestadora.
- Laudo com processos contendo ordem de bloqueio.

Através de uma interface visual, o usuário será capaz de selecionar qual tipo de laudo/relatório se quer extrair e os seus respectivos parâmetros. Os parâmetros serão definidos em fase de projeto, contudo alguns exemplos seriam: advogado, autor, UF, período e outros critérios que definiriam o escopo do laudo/relatório. Com essas delimitações o sistema deve gerar laudos conclusivos acerca das ações patrocinadas dentro do escopo, com número de ações, valores das ações, decisões favoráveis e assuntos das demandas ajuizadas.

A atualização e análise dos dados dependerá da escala de abrangência dos dados (quantidade de UFs), da temática (setores em que os dados serão analisados), da necessidade de atualização (extração contínua de dados, carregamento contínuo, atualização de analisadores (parsers) e insersores no banco de acordo com as mudanças das fontes) que influenciarão na infraestrutura (escalabilidade dos dados), tempo de acesso e de processamento. Ao final com um nível de agressão atribuído ao autor/advogado.

É viável o monitoramento de outros setores para essa finalidade, como os do setor financeiro, mas é preciso considerar que há um custo por processo extraído pelas empresas de extração de dados (crawling). Também existe a possibilidade de, uma vez detectados os demandantes contumazes ou fraudadores do setor de telecomunicações, buscar o perfil e eventuais processos desses em outros setores, o que, apesar de um recorte pela via dos dados do setor de Telecom, pode eventualmente viabilizar os custos para essa atividade. De qualquer forma, a atividade é plenamente possível e está contemplada no escopo / custo dessa proposta observando os limites das franquias mensais do serviço de Crawler descritos no item II do Apêndice I dessa proposta.

#### 2.4.13 Listas Colaborativas

Acesso a casos existentes de autores e advogados suspeitos que forem indicados e construção de base de dados evolutiva sobre as classes:

- Autor contumaz, Autor fraudador e Autor Falecido:
- Advogado ofensor, advogado captador.

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO@LEGALABS.COM.BR











Estratégia: modelagens relacionais sobre cada instância de autor ou advogado de forma que eles contenham índices que indiquem a probabilidade para cada uma das classes acima. Os índices são modificáveis de forma que, por meio de controles na verificação dos metadados por usuário, seja possível agravar a probabilidade de determinados indivíduos se enquadrarem nas categorias. Em casos com alta probabilidade de se enquadrarem em categorias de fraudadores, ou em casos de o cruzamento identificar ligação à lista de óbito, haverá a sua inserção direta em "listas" (implementação de formas de "denúncia" destes indivíduos pelo usuário). Assim, na apresentação de documentos que envolvam dados com certo nível de risco ou que estejam nas "listas" haverá uma indicação clara para o usuário desta situação, incluído a marcação de autor falecido

### 2.4.14 Revelias e Histórico de Dados

Para as análises referentes aos processos listados, haverá a construção de uma base de processos evolutiva, que começará com base consolidada no histórico de 5 anos fornecida pelas Prestadoras e / ou ABR em lotes de dados padronizados e formatados para seu correto processamento. Com essa base também será possível acessar os casos existentes de Revelías e será possível construir análises para esse tipo de situação.

A configuração de parâmetros de envio de alertas será feita através de um painel de controle no qual poderão ser ajustados os critérios mínimos para envio. Esses ajustes poderão ser feitos de forma dinâmica por parte da Contratante através da definição de valores em uma interface visual. Os parâmetros disponíveis nessa interface visual serão definidos durante fase de projeto, entretanto alguns exemplos seriam: número de processos por autor/advogado para envio de alerta e quantidade de processos por advogado fora da UF do escritório.

Estratégia: para análise dos casos com decretação de revelia, será necessário o cruzamento de dados como o local da citação, preposto que recebeu citação, advogados com ações julgadas à revelia, bem como os demais parâmetros que serão delineados a cada nova variável. Além de detecção dos motivos ensejadores, as análises não terão cunho preditivo assertivo, mas auxiliarão com alertas, a fim de identificar possíveis causas e propor soluções (ex: alterações no setor de recebimento das citações, sugestão de teses com maior chance de êxito, indicação de escritório para atuação em ações com

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA
CONTATO OLEGALABS COMBR











revelia). Haverá necessidade de extração e manutenção contínua dos dados caso seja requerida a atualização de bases e haverá necessidade de obtenção de revelias existentes, caso seja necessário analisar casos antigos.

### 2.4.15 Treinamento

O treinamento será prestado com a criação de documentação de forma evolutiva, levando em consideração os requisitos informados (curso de 50 slides no padrão mais atual do scorm ou em versão anterior a ser informado pela ABR Telecom), bem como videos demonstrativos das funcionalidades, uso dos módulos, interfaces e demais instruções para utilização da solução. Também será realizado um treinamento presencial no uso da plataforma.

# 3 Proposta de Central de Serviços e SLA

Este segmento se refere ao SLA (Service Level Agreement) e à Central de Serviços.

Para a Central de Serviços, manteremos atendimento especializado 12x5 para suporte de ligações, também abriremos uma porta no software de gerenciamento de incidentes ou tarefas para abrir chamados online 24x7. Utilizaremos esse sistema de gerenciamento de tarefas interno para levantamento, documentação e direcionamento dos chamados feitos à Legal Labs. Para o gerenciamento dos chamados, seguiremos os COBIT e ITIL Frameworks.

A Central de Serviços tem como missão:

- Registrar e categorizar todas as chamadas ou incidentes levando em conta a urgência e as requisições de modo que todas sejam atendidas.
- Solucionar o incidente causando o mínimo impacto possível na qualidade do serviço, a fim de manter todos os acordos previstos no SLA.
- Informar ao usuário sobre os andamentos de suas solicitações.
- Fazer o escalonamento da solução de incidentes que requerem maior envolvimento técnico ou tempo até a solução.
- Encerrar incidentes no sistema interno. Segundo o ITIL Framework, todos os incidentes, chamados e requisições devem ser encerrados, após a solução, pela mesma pessoa que abriu.

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO OLEGALABS COMBR











Os chamados serão divididos quanto a sua complexidade e quanto a sua criticidade.

A divisão dos chamados quanto a complexidade se dá em três diferentes níveis:

- Nível 1: STN1, pela ITIL Framework, é um nível solucionador de questões técnicas simples de uso da plataforma, criação e manutenção de contas de usuários e exportação de dados. Todos os chamados passam por esse nível, portanto, também é responsável pelo registro e documentação de todos os chamados realizados tanto quanto o direcionamento dos chamados técnicos que irão para o Nível 2 e 3.
- Nível 2: STN2, pela ITIL Framework, é um nível de suporte especializado, quando há
  necessidade de recuperação de conta de usuário, manutenção, extrações específicas ou
  pontuais do banco de dados, indisponibilidade da plataforma para apenas um usuário, etc.
- Nível 3: STN3, é o nível de suporte mais técnico, quando há a necessidade de ajuste no código
  e correção de bugs. Caso haja mudança na formatação dos dados disponibilizados pelo serviço
  de crawling devido à problemas técnicos ou às mudanças nos sites dos tribunals, haverá
  necessidade de ajustes nos parsers e nas rotinas de inserção no banco de dados, esse ajuste
  ficará a cargo do suporte Nível 3.

Para a Metodologia de Gestão de Severidades, seguiremos o modelo proposto pela Contratante:

- Severidade 1: Trata-se de incidente de alto impacto para o negócio, como: Coleta de
  informações de rede ou plataforma central inoperante. A solução desse tipo de incidente deve
  ser feita em até 6 horas, 24x7. Quando houver um chamado dessa severidade feito por parte
  da Contratante diretamente no sistema de gerenciamento de tarefas, fora do horário de
  atendimento por telefone, o sistema alertará a equipe para solucionar o incidente.
- Severidade 2: Trata-se de incidente de médio impacto para o negócio. Um exemplo seria Portal Web inoperante por indisponibilidade ou erro de informação. A solução desse incidente deve ser feita em até 12 horas, em um regime 24x7. Quando houver um chamado dessa severidade feito por parte da Contratante diretamente no sistema de gerenciamento de issues, fora do horário de atendimento por telefone, o sistema alertará a equipe para solucionar o incidente.

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO OLEGALABS.COM.BR







pág. 17



- Severidade 3: Trata-se de incidente de baixo impacto para o negócio. A solução desse incidente deve ser feita em até 36 horas, os atendimentos serão por telefone em um regime 12x5.
- Solicitações/Dúvidas: Solicitações de baixa complexidade, contemplando execução de relatórios já existentes, dúvidas sobre o Serviço, solicitações de verificação de status, criação de usuários nos sistemas, entre outras. A solução desse incidente deve ser feita em até 36 horas, em um regime 12x5.

O escopo do que está dentro de cada nível de Severidade está listado no Apêndice II.

Incidentes de qualquer Severidade, quando relativos a falhas no sistema de *crawler*, mudanças e indisponibilidades nos sites dos tribunais e mudanças nos formatos de dados disponibilizados pela Contratante serão solucionados pela Legal Labs, entretanto não seguirão os mesmos padrões de tempo até a solução e não afetarão as métricas de SLA. Fica a cargo da Legal Labs dar uma estimativa de tempo até a solução quando houver mudanças nos formatos dos dados disponibilizados, seja por parte da Contratante, seja por parte da empresa de *crawling*. Quando houver indisponibilidade de sites de tribunais ou fontes terceiras de dados, só poderá ser dada uma estimativa de tempo até a solução quando a indisponibilidade acabar.

Mensalmente serão executadas rotinas de verificação dos sistemas, tendo como objetivo a detecção de possíveis falhas de forma preventiva. Assim a detecção de incidentes se torna proativa e diminui a quantidade de ajustes reativos trazidos pela contratante.

A fim de manter a melhor qualidade possível no serviço, a Legal Labs se propõe a criar indicadores de acompanhamento e disponibilizá-los para a contratante. Aqui apresentamos a Proposta de SLA das 7 categorias listadas abaixo:

- 1) SLA de Disponibilidade
- SLA de Tempo de Resposta
- 3) SLA de Gerência de Incidentes
- 4) SLA de Gerência de Mudanças
- 5) SLA de Gerência de Problemas
- 6) SLA de Produção

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO QUEGALABS.COM.BR







pág. 18





# 7) SLA de Qualidade da Informação

Para as métricas de SLA a seguir, o tempo previsto é o período de 24x7 decrescido do tempo em que houver manutenção programada.

# 3.1 SLA de Disponibilidade

Grupo	Indicador	SLA Objetivo	Unidade	Penalidade (% valor- mensal)	Descrição
Disponibilídade	Disponibilidade do serviço (plataforma)	95%	Minutos	5%	Percentual de tempo em que o serviço esteve disponível em relação ao tempo total previsto no mês em referência. Não se levará em conta indisponibilidades devido a manutenções e problemas de indisponibilidade por parte de sistemas internos da Contratante.
Disponibilidade	Disponibilidade do módulo web de relatórios e Indicadores	95%	Minutos	3%	Percentual de tempo em que o módulo web esteve disponível em relação ao tempo total previsto no mês em referência. Não se levará em conta indisponibilidades devido a manutenções e problemas de indisponibilidade por parte de sistemas internos da Contratante.
Disponibilidade	Web Service, se aplicável	95%	Minutos	3%	Percentual de tempo em que o web service esteve disponível em relação ao tempo total previsto no mês em referência. Não se levará em conta indisponibilidades devido a manutenções e problemas de indisponibilidade por parte de sistemas internos da Contratante.

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO@LEGALABS.COM.BR







ág 19



# 3.2 SLA de Tempo de Resposta

Grupo	Indicador	SLA Objetivo	Unidade	Penalidade (% valor mensal)	Descrição /
Tempo de Resposta	Tempo de resposta da aplicação web	95%	Quantidade	2%	Percentual de respostas realizada após o recebimento das requisiçõe da aplicação web, conforme regra er relação ao total de solicitaçõe realizadas no mês em referência. Proponente deverá apresentar um tabela contendo todos o relatórios/consultas do sistema seus respectivos tempo de resposta. A métrica de tempo de resposta deve ser determinada não pelo tempo até o usuário final, mas sim pelo tempo de resposta do servidor. Esse critério é importante para não contaminar o tempo de resposta com latência ou inconsistência por parte da internet da Contratante.
					Percentual de solicitações retornadas em até 10 segundos após o recebimento da requisição pelo web service.
Tempo de Resposta	Tempo de resposta do web service	95%	Quantidade	2%	A métrica de tempo de resposta deve ser determinada não pelo tempo até o usuário final, mas sim pelo tempo de resposta do servidor. Esse critério é importante para não contaminar o
					tempo de resposta com latência ou inconsistência por parte da internet da Contratante.

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO©LEGALABS COM BR











# 3.3 SLA de Gerência de Incidentes

Grupe	Indication	SLA Objetivo	Unidade	Penalidade (% valor mensal)	Descrição
Gerência de Incidentes	Resolução de incidentes (severidade 1)	95%	Quantidade	3%	Percentual de ocorrências classificadas como severidade 1 solucionadas no prazo em relação ao número total de ocorrências classificadas como severidade 1 solucionadas no mês em referência.
Gerência de Incidentes	Resolução de incidentes (severidade 2)	95%	Quantidade	3%	Percentual de ocorrências classificadas como severidade 2 solucionadas no prazo em relação ao número total de ocorrências classificadas como severidade 2 solucionadas no mês em referência.
Gerência de Incidentes	Resolução de incidentes (severidade 3)	95%	Quantidade	2%	Percentual de ocorrências classificadas como severidade 3 solucionadas no prazo em relação ao número total de ocorrências classificadas como severidade 3 solucionadas no mês em referência.
Gerência de Incidentes	Solicitações 1	95%	Quantidade	1%	Percentual de ocorrência classificadas como solicitações solucionadas no prazo em relação a número total de ocorrência classificadas como solicitações solucionadas no mês em referência.
Gerência de Incidentes	Dúvidas	95%	Quantidade	1%	Percentual de ocorrência classificadas como dúvida solucionadas no prazo em relação a número total de ocorrência classificadas como dúvida solucionadas no mês em referência

LEGAL LABS INTELIGÈNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO©LEGALABS COMBR









# 3.4 SLA de Mudanças

Grupa	Indicador	SLA Objetivo	Unidade	Penalidade (% valor mensal)	Descrição
Gerência de Mudanças	Mudanças programadas	95%	Quantidade	3%	Percentual de mudanças priorizadas como programadas classificadas como evolutivas, corretivas, manutenções internas e preventivas implantadas com sucesso conforme planejamento, que atingiram todos os requisitos e objetivos esperados em relação ao número total de mudanças priorizadas como programadas classificadas como evolutivas, corretivas, manutenções internas e preventivas implantadas no mês em referência.
Gerência de Mudanças	Mudanças programadas de infraestrutura	95%	Quantidade	3%	Percentual das mudanças programadas de infraestrutura implantadas com sucesso conforme planejamento, que atingiram todos os requisitos e objetivos esperados em relação ao total de mudanças programadas de infraestrutura implantadas no mês em referência.
Gerência de Mudanças	Mudanças emergenciais	95%	Quantidade	3%	Percentual das mudanças emergenciais implantadas com sucesso conforme planejamento, que atingiram todos os requisitos e objetivos esperados em relação ao total de mudanças emergenciais implantadas no mês em referência.

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO QUEGALABS.COM.BR









# 3.5 SLA de Gerência de Problemas

Grupo	Indicador	SLA Objetivo	Unidade	Penalidade (% valor mensal)	Descrição
Gerência de Problemas	Abertura de problemas	95%	Quantidade	1%	Percentual de problemas abertos vinculados a uma ocorrência classificada como severidade 1 em até 1 dia útil em relação ao número total de ocorrências classificadas como severidade 1 registradas no mês em referência.
Gerência de Problemas	Determinação de causa-raiz	95%	Quantidade	1%	Percentual de problemas com determinação de causa-raiz em até 30 dias corridos em relação ao número total de problemas com determinação de causa-raiz previstos para o mês em referência.
Gerência de Problemas	Definição do plano de ação	95%	Quantidade	1%	Percentual de problemas com definição do plano de ação em até 05 días úteis após a determinação de causa-raiz em relação ao total de definições de planos de ação previstos para o mês em referência.
Gerência de Problemas	Execução do plano de ação	95%	Quantidade	1%	Percentual de problemas com plano de ação executado conforme cronograma em relação ao número total de problemas com plano de ação planejado para o mês em referência.

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO QUEGALABS.COM.BR











# 3.6 SLA de Produção

Спиро	Indicador	ŠLA Objetivo	Unidade	Penalidade (% valor mensal)	Descrição
Produção	Cumprimento de prazos de entrega de relatórios para apresentação de SLAs e Plano de Capacidade	95%	Quantidade	1%	Percentual de relatórios entregues até o dia 10 do mês em relação ao total de relatórios previstos no mês em referência.

## 3.7 SLA de Qualidade da Informação

Grups)	Indićador	SLA Objetivo	Unidade	Penalidade (% valor mensal)	Descrição
Qualidade da Informação	Métrica de Avaliação de Atualização de Dados	95%	Quantidade	1%	Dos processos que sofreram atualizações e tiveram inserção no banco de dados, é o percentual no qual as extrações estão capturando as atualizações corretamente.

### 3.8 Cobertura

O Sistema será mantido em funcionamento 24 horas por dia, incluindo finais de semana e feriados. O sistema não será mantido online em casos de manutenção programada e manutenção emergencial. O software de gestão de incidentes terá também uma porta aberta 24h por dia para chamados online.

A Central de Serviços fará atendimento via telefone das 8h às 20h em todos os dias úteis do mês.

Para o monitoramento dos indicadores listados no SLA haverá um dashboard (com a opção de extrair em planilha) no serviço de gestão de incidentes cuja contratante terá acesso e poderá fazer o acompanhamento em tempo real dos indicadores listados no SLA.

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO OLEGALABS.COM.BR











LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO@LEGALABS.COM.BR











# Apêndice I

# Informações complementares

No Módulo I - Search & Big Data, o objetivo é a captura e a organização de processos da base de dados dos Tribunais de Justiça e Diários de Justiça relacionados ao setor, sendo tanto de processos eletrônicos (com informações detalhadas e com a documentação que integra os diversos atos processuais) quanto de processos não digitalizados (conforme os metadados e informações que constam nos andamentos publicados no site do Tribunal).

Além da organização das informações, a entrega dessa base fornecerá os dados para (i) a conciliação interna das empresas com as suas bases individuais, e (ii) disponibilizará um ambiente virtual para acesso às informações organizadas até o momento.

O ambiente disponibilizado nessa fase já permitirá a pesquisa pela associação ou pelas empresas de informações relacionadas aos temas recorrentes, localidade, tempo médio de duração dos processos, entre outros detalhes disponíveis nos metadados. Entende-se como fonte que vai balizar todas as análises, até essa fase, as informações fornecidas pelos diários de justiça ou dos diários oficiais.

No *Módulo 2 – Analytics* serão construídas análises em interface que possibilite a visualização de informações detalhadas (dashboards), como a identificação de advogados e autores para estudos mais avançados relacionados a ofensores contumazes, captadores, fraudes como no caso de clientes PNE, e indicadores relacionados ao benchmark.

Nossa empresa já qualificou mais de 50 critérios indicativos de fraude (possíveis indícios de fraude). O somatório desses critérios, com cruzamento de dados e de dados com indícios/critérios, é o meio que se mostra mais eficaz para a efetiva detecção de fraudes e sua necessária comprovação.

Apesar de o *Módulo 3* ser denominado de inteligência artificial, já no *Módulo 2* serão aplicadas técnicas envolvendo essa tecnologia, principalmente para o enriquecimento da base de dados com informações além dos dados fornecidos pelo sistema dos Tribunais, usando (i) "processamento de linguagem natural" para a busca de informações complementares nos próprios documentos coletados

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO OLEGALABS COMBR











(dados não estruturados), assim como (ii) técnicas de "machine learning" para a melhoria da acurácia de classificação e para iniciar as atividades de identificação de padrões de comportamento, especialmente nos casos envolvendo situações de fraude e outras anormalidades/inconsistências. Nessa fase utilizaremos modelos de machine learning e início dos testes com deep learning.

Importante ressaltar que, uma das características principais de projetos relacionados ao uso de inteligência artificial em seu estágio atual, é a de que a busca semántica de termos jurídicos nos documentos coletados, por exemplo, depende de uma grande quantidade de dados organizados e etiquetados ("rotulados") para, na sequência, permitir a aplicação de algoritmos para a detecção de padrões e variações das expressões empregadas. Assim, quanto melhor organizada a base de dados e quanto mais casos classificados/validados com base nessa tecnologia, a performance e acurácia crescem progressivamente até atingir os objetivos propostos.

Nesse contexto, o *Módulo 3* – Inteligência Artificial depende do sucesso e do cronograma das etapas anteriores, uma vez que estudos mais avançados utilizando essa tecnologia dependem de uma estrutura de hardwares e softwares implantados e da maturação da tecnologia para contextualizar as especificidades do setor.

É exatamente nessa fase que o *Challenger*, implantado meses antes, mostrará toda a sua potência, já que marcou dados relevantes, treinou o início dos algoritmos e as novas entradas de processos que já serviram como retroalimentação, serão potencializadas e retroalimentação os modelos mais potentes. Grande diferencial que não está embutido no custo, mas sim no resultado, na *accuracy* que entregamos.

Com o banco de dados com as informações do setor estruturadas (big data) e a classificação granularizada será possível a utilização de técnicas como deep learning (que depende de grande quantidade de dados), para a realização de estudos mais profundos sobre as correlações e insights proporcionados pelas entregas dessas fases anteriores.

Os resultados das primeiras fases e o avanço da tecnologia são subsídios essenciais para direcionar o desenvolvimento e o cronograma das soluções previstas para a terceira etapa.

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO@LEGALABS.COM.BR











Assim, estimar (predição) o tempo de duração, com uma visão analítica das fases, sua classificação, os pedidos, entender a probabilidade de acordo conforme o padrão dos processos judiciais mapeados, a construção de indicadores para a identificação fraudadores ou potenciais fraudadores, entre outras funcionalidades, estão previstos no escopo e no orçamento para o Módulo 3.

Mas, é importante ressaltar que suas entregas estão correlacionadas com a evolução das fases anteriores e o desenvolvimento de tecnologia de última geração para, ao longo do projeto, atingir a inovação necessária para efetivamente proporcionar informações relevantes para a definição das estratégias setoriais e para mensurar os seus resultados.

Ressalte-se que esse projeto criará uma solução ainda inexistente, no Brasil e no mundo, não só para o setor de Telecomunicações como para os demais setores de consumo, e a complexidade e volume das correlações e insights esperados no Módulo 3 demandam a capacidade de criação e aplicação de algoritmos extremamente avançados, programados apenas por profissionais altamente qualificados.

### II. Observações importantes

- a) O serviço de crawling contempla uma franquia de captura de 100.000 (cem mil) processos por mês, cujos custos estão inclusos no custo de setup e operação do serviço. As capturas que excederem 100.000 (cem mil) processos mês, serão cobradas ao valor de R\$ 0,50 (cinquenta centavos) por processo.
- b) Na precificação do Módulo 3 integrações, o sistema que será provido estará apto a integrar por meio de API's com as bases de dados das Prestadoras e da ABR Telecom, fazendo parte do custo da solução apresentado nessa proposta. Entretanto, os custos relacionados ao desenvolvimento de APIs para a integração com os sistemas geridos pela ABR Telecom, pelas Prestadoras e Bureaux Externos não estão contemplados no custo dessa proposta.
- c) No item Relatórios, a precificação não inclui o previsto nos itens: 4.6.1. e 4.6.2. (conforme descritos no Documento de Requisitos Técnicos e Operacional) no que diz respeito ao oferecimento de informações sobre demandas no setor financeiro, entre outros, tendo em vista que o escopo do projeto é apenas o setor de telecomunicações. Em termos de tecnologia

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO@LEGALABS.COM.BR







pag 28





isso é possível, mas com um custo altíssimo. Recomendamos nesse ponto aguardamos a penetração dos nossos sistemas nesse setor para redução de tais custos, desde que os respectivos contratos permitam.

# III. Cronograma de planejamento de implantação

O projeto tem estimativa de duração de 17 meses, a contar a partir da data de assinatura do contrato. Na imagem a seguir tem-se o gráfico de Gantt ilustrando o avanço das diferentes etapas do projeto. Os intervalos de tempo representam o início e fim de cada fase.

### Cronograma de macro entregas

						91.			M	ês					1		574
Entregas	1	<b>2</b>	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Search & Big Data	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Analytics			•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Laudos - (Final do Módulo 2)								16	•	u•	•	•	•		•		e n
Inteligência Artificial						•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Assistência / Suporte	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Treinamento (final de releases em							•	•	•	•	•	-		•		•	•
produção)																	

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO@LEGALABS.COM.BR











Tabela 1 - Tempo de execução previsto por entrega

A imagem a seguir estima o adiantamento no desenvolvimento das funcionalidades.

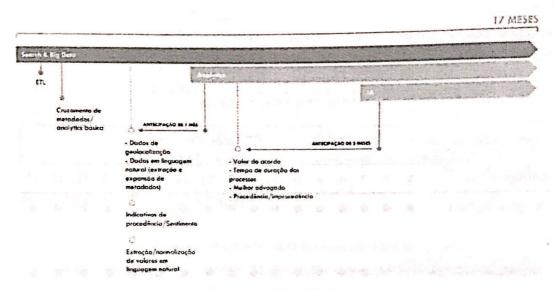


Imagem 2 - Tempo de execução

O módulo 1 terá seu início imediato, junto ao início do projeto e evolução contínua até o fim do projeto. Para a obtenção de dados e disponibilização, será priorizada a obtenção de dados de tribunais de maior relevância nacional, com maior volume de processos, com melhor disponibilidade de dados e maior facilidade de acesso aos dados. A base de dados será incremental, evolutiva, sendo utilizando os mesmos critérios para definir próximos tribunais para obter-se os dados

O módulo 2 terá início no mês 3 em paralelo com a evolução do módulo 1. As primeiras funcionalidades de visualização dos dados serão disponibilizadas a partir do mês 4, focando em resultados estratégicos e visualizações estáticas e em listagens obtidas a partir de metadados. As visualizações de dados extraídos de texto em linguagem natural serão disponibilizadas nos meses consecutivos e outras análises mais profundas serão implementadas de forma incremental, visando

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO OLEGALABS.COM.BR







pag 30





as prioridades das Prestadoras. Inicialmente o módulo 2 terá seu acesso para uma camada de usuários que participarão de sua concepção e aprovação, restringindo a quantidade de observadores a analistas e colaboradores que realizarão a validação. As funcionalidades de múltiplos acessos, personalização, níveis de acesso, etc. serão implementadas gradualmente assim que o produto tiver suas definições de UI / UX definidas de acordo com as prioridades das Prestadoras.

O módulo 3 (de Inteligência Artificial) está planejado para ter início de implementação a partir do mês 6 do projeto. Algumas funcionalidades terão necessidade de implementação prévia ao módulo de forma a otimizar a obtenção de dados e otimização do Analytics. Desta forma a Legal Labs prevê o adiantamento da implementação de algumas ferramentas acessórias aos modelos de IA e ao Processamento de Linguagem Natural. Os primeiros resultados do Módulo de IA já serão apresentados em relatório de comunicação com as Prestadoras a partir do mês 5. Resultados de modelos de la para reconhecimento de entidades e detecção de entidades nomeadas estarão disponíveis a partir do mês 5. Resultados dos modelos de análise de sentimento de procedência serão apresentados a partir do mês 7. Os modelos classificatórios e de detecção de fraudes dependerão da base de exemplos e do acompanhamento com especialistas no conhecimento de causa de cada uma das Prestadores, buscando ter os primeiros resultados, buscando otimizações e aprimoramento de acurácia nos meses consecutivos. Toda a etapa de análise de dados e IA será realizada de forma dependente ao módulo 1, ou seja, os dados analisados serão focados nos dados definidos como prioritários (de tribunais mais relevantes ou mais acessíveis como descritos no módulo 1), desta forma, os primeiros resultados de IA serão segmentados a escopos determinados de acordo com a disponibilidade dos dados. Os modelos terão maior acurácia, capacidade de generalização e abrangência geográfica de acordo com a obtenção de mais dados de mais tribunais.

Considerando os valores apresentados no anexo A "Tabela de Valores", a tabela a seguir indica total a ser pago pela aquisição do sistema e o custo mensal de operação e manutenção. Destaca-se ainda que em caso de contratação por 5 anos o produto terá um desconto de 34%.

Rem	Setup (Infraestrutura)	Operação e Manutenção (Mensal)	CONTRACTOR OF THE PARTY OF THE	% Desconto (Contratação 60 Meses )	Valor Total Contrato (5 Anos)
Plataforma Modulo 1 Full - Search & Big Data - Software + Hardware	225.000,00	50.000,00	R\$ 2.025.000,00	34%	R\$ 2.126.940,00

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO OLEGALABS COM BR











No. 20 Color	and consulting and public transported to	A. P. Married World St. W. Co.	CHARLES THE RESIDENCE OF THE PARTY OF THE PA		R\$ 1.269.568,84
Plataforma Modulo 2 - Analytics - Software + Hardware	500.000,00	25.000,00	R\$ 1.325.000,00	34%	R\$ 1.269.500,5 1
Plataforma Modulo 3 - Integrações - Software + Hardware	100.000,00	25.000,00	R\$ 775.000,00	34%	
Plataforma Modulo 4 - Inteligência Artificial- Software + Hardware	600.000,00	50.000,00	R\$ 1.950.000,00	34%	R\$ 2.077.476,28
Plataforma full - Software +	1.425.000,00	150.000,00	R\$ 6.075.000,00	34%	R\$ 6.380.820,00

Tabela 2 – Tabela de valores (Os valores propostos terão atualização manetária anual pelo IST - Índice de Serviços de Telecomunicações)

Horas de Desenvolvimento: essa Proposta contempla a disponibilização anual de pacote de 500 (quinhentas) horas, a serem utilizadas para a execução de manutenções evolutivas das plataformas ou para as integrações com as diversas bases de dados. Essas horas são cumulativas e geridas entre as Partes através do processo padrão de Gestão de Mudanças (RdMs).

A CONTRATANTE poderá alocar para as RDMs em desenvolvimento, em um único mês, o percentual máximo de 50% (cinquenta por cento) das horas acumuladas até o mês de utilização.

As horas de desenvolvimento que excederem a franquia das 500 (quinhentas) horas anuais serão cobrados à base de R\$ 375,00 (trezentos e setenta e cinco reais) por hora / homem de trabalho, já com todos os tributos incidentes incluídos, mediante proposta comercial específica, a ser aprovada pela CONTRATANTE.

Para Ano 1, a programação de pagamentos deve ser realizada de acordo com os valores disponíveis Gráfico 1 (considerando uma parcela por mês):

- 2 parcelas de R\$ 75.875,00
- 3 parcelas de R\$ 116.050,00
- 7 parcelas de R\$ 159.560,00

A partir do Ano 2 (até o ano 5), a programação de pagamentos deve ser realizada de acordo com os valores disponíveis no Gráfico 2 (considerando uma parcela por mês e a divisão do valor integral anual em 12 parcelas / meses):

- Ano 2: 12 parcelas de R\$ 119.166,70
- Ano 3: 12 parcelas de R\$ 104.833,40
- Ano 4: 12 parcelas de R\$ 92.000,00
- Ano 5: 12 parcelas de R\$ 81.000,00

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO@LEGALABS.COM.BR











Seguem abaixo os gráficos com o fluxo de caixa do custo de manutenção (mensal) e setup para a contratação do sistema por 5 anos. No primeiro ano de contratação tem-se um custo variado devido à implantação dos módulos do sistema.

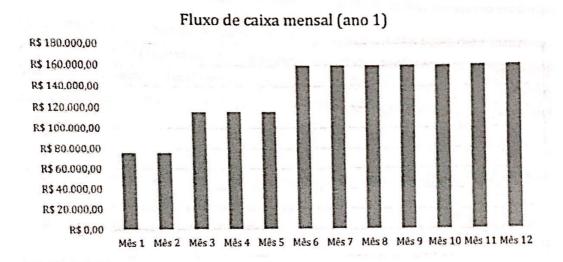


Gráfico 1 - Fluxo de caixa mensal (ano 1)

A seguir tem-se o gráfico com o fluxo de caixa ao longo dos 5 anos de contratação.

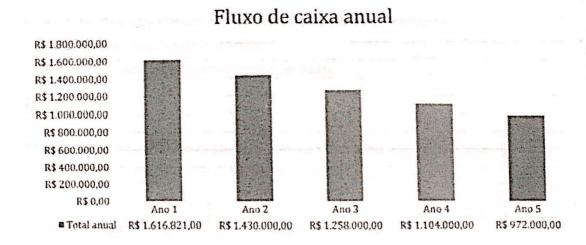


Gráfico 2 - Fluxo de caixa ano

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO@LEGALABS.COM.BR











### IV. Conclusão

Acreditamos que o investimento nesse sistema pode ser capaz de gerar impactos extremamente significativos, sem precedentes na indústria nacional, podendo gerar redução de custo de centenas de milhões de reais por ano (considerando os números envolvidos nas fraudes).

Dominamos a tecnologia apta a realizar a entrega desse sistema e estamos sempre em processo de aprendizagem e comunicação com os principais players e centros de pesquisa do mundo em IA e IA aplicada ao Direito. Vide Congresso Internacional que organizamos: http://congressodireitotecnología.com.br/.

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO OLEGALABS COMBR











# Apêndice II

Neste apêndice está documentada a árvore de assuntos que devem ser classificadas por cada Severidade.

### Severidade 1

Severidade 1 é o mais alto grau de severidade de falha no sistema, deve ser atendido em até 6 horas, 24x7. Esse grau de severidade é composto pelas seguintes falhas no sistema de alto impacto para o negócio:

- Sistema central inoperante.
- Inoperabilidade completa em um ou mais módulos do sistema (Módulo Search & Big Data, Analytics, AI e Laudos)
- Indisponibilidade do Banco de Dados.

### Severidade 2

Severidade 2 trata-se de falhas que impactam o funcionamento da plataforma e afetam, de forma não crítica, o negócio da Contratante. Devem ser atendidos em até 12 horas, 24x7. São esses incidentes:

- Portal Web inoperante por indisponibilidade temporária ou intermitente.
- Erro nas informações disponibilizadas.
- Falha na coleta de informações do Banco de Dados.

### Severidade 3

Incidente de Severidade 3 é um incidente relacionado à plataforma, mas de baixo impacto para ao negócio da Contratante. Deve ser atendido em 36 horas, 12x5. Inclui, entre outros:

- Falhas na performance do portal.
- Não execução de relatórios ou laudos específicos.
- Falhas pontuais nos sistemas gráficos e visuais da plataforma.

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO@LEGALABS.COM.BR











Usuário específico inoperante.

### Solicitações

Solicitações são requerimentos pontuais de baixa complexidade que não requerem ajuste por parte da equipe de desenvolvedores. São requerimentos que o suporte técnico Nível 1 atenderá. As solicitações devem ser atendidas em até 48h em um regime de 12x5.

### Dúvidas

São dúvidas em relação a utilização da plataforma, como cadastro de usuário, dúvidas sobre o serviço, aonde executar certos relatórios, etc. Essas dúvidas comumente serão atendidas na própria ligação, entretanto, caso necessário, serão atendidas em até 48h, em um regime de 12x5.

Também disponibilizaremos uma página na aplicação com Perguntas e Respostas e com os links das mídias apresentadas durante o treinamento que ajudarão os usuários no manuseio do sistema.

A presente proposta tem validade de 120 dias.

Brasília, 21 de março de 2019.

LEGALABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA

CNPJ sob o nº 26.560.575/0001-52

Representada por seu sócio:

KLEBER CAMPOS RODRIGUES FILHO CPF 225.831.301-53

LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO QUEGĂLABS COMBR









# 

# なの名のなりな

(a -         225.000,00         50.000,00         0,00         R\$ 2.025.000,00         34%           are +         500.000,00         25.000,00         0,00         R\$ 1.325.000,00         34%           tware         100.000,00         25.000,00         0,00         R\$ 775.000,00         34%         F           icial-         600.000,00         50.000,00         0,00         R\$ 1.950.000,00         34%         F           1.425.000,00         150.000,00         0,00         R\$ 6.075.000,00         34%         F	item	Setup (Infraestrutura)	Operação e Manutenção (Mensal)	Infraestrutura (Mensei)	Valor Total Contrato (Bands)	% Descento (5 Anos)	Valor Total Contrato (5 Anos)
3         3         4%         R           5         5         0.00         0.00         R\$ 1.325.000,00         34%         R           3         100.000,00         25.000,00         0,00         R\$ 1.950.000,00         34%         R           6         600.000,00         50.000,00         0,00         R\$ 1.950.000,00         34%         R           1,425.000,00         150.000,00         0.00         R\$ 6.075.000,00         34%         R\$	Plataforma Modulo 1 - Search & Big Data - Software + Hardware	225.000,00	20.000,00	00'0	R\$ 2.025.000,00	34%	R\$ 2.126.940,00
3         100.000,00         25.000,00         0,00         R\$775.000,00         34%         R3           600.000,00         50.000,00         0,00         R\$1.950.000,00         34%         R\$           1.425.000,00         150.000,00         0,00         R\$6.075.000,00         34%         R\$	- Analytics - Softwar	200,000,00	25.000,00	00'0	R\$ 1.325,000,00	34%	R\$ 1.269,568,84
600.000,00         50.000,00         0,00         R\$ 1.950.000,00         34%           1.425.000,00         150.000,00         0,00         R\$ 6.075.000,00         34%	Modulo 3 - Integrações - Soft	100.000,00	25.000,00	00'0	R\$ 775.000,00	34%	R\$ 906.834,88
1.425.000,00 150.000,00 0,00 R\$ 6.075.000,00 34% R\$ 6.380	Plataforma Modulo 4 - Inteligência Artificial- Software + Hardware	600.000,00	50.000,00	00'0	R\$ 1.950.000,00	34%	R\$ 2.077.476,28
1.425.000,00 150.000,00 0,00 R\$ 6.075.000,00 34%	Ranco de Horas (500 horas/ano)				R\$ 0,00		R\$ 0,00
	Plataforma full - Software + Hardware	1.425.000,00	150.000,00	00'0	R\$ 6.075,000,00	34%	R\$ 6.380.820,00

# LEGAL LABS INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL LTDA CONTATO@LEGALABS.COM.BR











Atuação Setorial Jurídico Versão 1.0



Brasília, 29 de março de 2019.

quem é dirigido, podendo conter informação confidencial e legalmente protegida. Este documento não poderá ser reproduzido, no todo ou em parte, ou ser distribuído a outros destinatários sem o co prévio e por escrito da ABR Telecom. Classificação: Informação Confidencial.







# Sumário

CAPÍTULO	1: PENALIDADES CONTRATUAIS	3
1.	Introdução	
2.	Penalidade por descumprimento dos SLAs de Serviços	
	2: SLAs CONTRATUAIS	
	Introdução	
14200	Requisitos de Desempenho	
	Período de SLO	

Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações SAI SO Área 6580 — Guará, Torre 2, salas: 202, 203 e 204 - Brasília/DF - CEP: 71.219-900











# **CAPÍTULO 1: PENALIDADES CONTRATUAIS**

## 1. Introdução

a) As penalidades previstas no âmbito deste contrato poderão ser aplicadas pelo descumprimento dos SLAs de Serviços.

# 2. Penalidade por descumprimento dos SLAs de Serviços

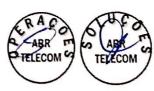
- 3.1 Referem-se ao descumprimento das metas de SLAs tal como definidas no Capítulo de SLAs Contratuais (Service Level Agreements).
- 3.2 Cada indicador definido no Capítulo de SLAs Contratuais (Service Level Agreements). contém a indicação do percentual (%) da penalidade a ele associada, as quais estão classificadas segundo sua criticidade.
- 3.3 As multas têm como base de cálculo o faturamento mensal do mês de referência para o SLA não atendido.
- 3.4 O conjunto de aplicação de todas as penalidades está limitado ao valor máximo de 10% (dez por cento) do faturamento mensal, salvo a ocorrência do disposto no item 3.5.
- 3.5 Caso um determinado indicador não atenda ao SLA prescrito por 03 (três) meses sucessivos e consecutivos, o valor da multa será dobrado podendo, então, ser ultrapassado o limite máximo de 10% (dez por cento) definido no item 3.4.

## **CAPÍTULO 2: SLAs CONTRATUAIS**

## 1. Introdução

- 1.1. Os SLAs (Service Level Agreements) documentam um conjunto de parâmetros que serão utilizados pela CONTRATANTE e a CONTRATADA para monitorar a qualidade dos serviços prestados, bem como a severidade das ocorrências aos diferentes níveis.
- 1.2. Os SLAs propostos estão agrupados em seis (6) grupos correlatos:
  - 1.2.1.SLAs de Disponibilidade;

Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações SAI SO Área 6580 – Guará, Torre 2, salas: 202, 203 e 204 - Brasília/DF - CEP: 71.219-900









- 1.2.2.SLAS de Tempo de Resposta;
- 1.2.3.SLAs de Gerência de Incidentes;
- 1.2.4.SLAs de Gerência de Mudanças;
- 1.2.5.SLAs de Gerência de Problemas;
- 1.2.6.SLAs de Produção.
- 1.3. A cobertura de atendimento da central de serviços será no regime de 12 x 5;
- 1.4. A plataforma tecnológica deverá estar em funcionamento no regime 24 x 7;
- 1.5. A CONTRATADA se compromete a implantar dois frameworks de Governança de TI (COBIT e ITIL Frameworks), englobando a elaboração, aprovação junto ao CONTRATANTE e implantação dos processos e sistemas de gestão aplicáveis à solução. A CONTRATADA se disponibiliza para a realização de auditorias de avaliação de compliance a qualquer tempo pela CONTRATANTE, dentro das condições previstas no Contrato;
- 1.6. A CONTRATADA deverá descrever a Metodologia de Gestão de Severidades que se propõe implantar, na qual se inclui a árvore de assuntos e enviar para validação e aprovação da CONTRATANTE. Os assuntos serão categorizados de acordo com a severidade e urgência;
- 1.7. Atendimento de severidades refere-se ao tempo médio em que a ordem de serviço aberta pela CONTRATANTE (ou seus clientes) deve ser atendida. Severidade refere-se ao prazo de resolução do incidente, medido pelo tempo total decorrido entre o início da ocorrência até sua resolução:

	Severidade	Tempo de Solução	Aplicação ao Serviço
Li.	Severidade 1	6 horas (24x7)	Trata-se de incidente de alto impacto para o negócio, como: Coleta de informações de rede ou plataforma central inoperante.
a Rosa	Severidade 2	12 horas (24x7)	Trata-se de incidente de médio impacto para o negócio como: Portal web inoperante por indisponibilidade ou erro de informação.
en etc.	Severidade 3	36 horas (12x5)	Trata-se de um incidente de baixo impacto para o negócio.
	Solicitações/ Dúvidas	48 horas (12 x 5)	Solicitações de baixa complexidade, contemplando execução de relatórios já existentes, dúvidas sobre o Serviço, solicitações de verificação de status, criação de usuários nos sistemas, entre outras.

1.8. O detalhamento técnico contendo as regras de medição dos indicadores operacionais será objeto de documento técnico estabelecido entre as PARTES. As métricas devem ser revisadas pelas PARTES sempre que houver motivação que favoreça a qualidade do serviço.

# 2. Requisitos de Desempenho

### 2.1. Disponibilidade e Tempo de Resposta:

Grupo	Indicador	SLA Objetivo	Unidade	Penalidade (% valor mensal)	Descrição
Disponibilidade	Disponibilidade do serviço (plataforma)	95%	Minutos	5%	Percentual de tempo em que o serviço esteve disponível em relação ao tempo total previsto no mês em referência.

Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações SAI SO Área 6580 — Guará, Torre 2, salas: 202, 203 e 204 - Brasília/DF - CEP: 71.219-900 ABR TELECOM







Disponibilidade	Disponibilidade do módulo web de relatórios e indicadores	95%	Minutos	3%	Percentual de tempo em que o módulo web esteve disponível em relação ao tempo tota previsto no mês em referência.
Disponibilidade	Web Service, se aplicável	95%	Minutos	3%	Percentual de tempo em que o web service esteve disponível em relação ao tempo tota previsto no mês em referência.
Tempo de Resposta	Tempo de resposta da aplicação web	95%	Quantid ade	2%	Percentual de respostas realizadas, após o recebimento das requisições da aplicação web conforme regra em relação ao total do solicitações realizadas no mês em referência.  A Contratada deverá apresentar uma tabela contendo todos os relatórios/consultas do sistema e seus respectivos tempo de resposta.
Tempo de Resposta	Tempo de resposta do web service	95%	Quantid ade	2%	Percentual de solicitações retornadas em até 0. segundos após o recebimento da requisição pelo web service.

# 2.2. Gerência de Incidentes, Problemas e Mudanças:

Grupo	Indicador	SLA Objetivo	Unidade	Penalidade (% valor mensal)	Descrição
Gerência de Incidentes	Resolução de incidentes (severidade 1)	95%	Quantid ade	3%	Percentual de ocorrências classificadas como severidade 1 solucionadas no prazo em relação ao número total de ocorrências classificadas como severidade 1 solucionadas no mês em referência.
Gerência de Incidentes	Resolução de incidentes (severidade 2)	95%	Quantid ade	3%	Percentual de ocorrências classificadas como severidade 2 solucionadas no prazo em relação ao número total de ocorrências classificadas como severidade 2 solucionadas no mês em referência.
Gerência de Incidentes	Resolução de incidentes (severidade 3)	95%	Quantid ade	2%	Percentual de ocorrências classificadas como severidade 3 solucionadas no prazo em relação ao número total de ocorrências classificadas como severidade 3 solucionadas no mês em referência.
Gerência de Incidentes	Solicitações/ Dúvidas	95%	Quantid ade	1%	Percentual de ocorrências classificadas como solicitações/dúvidas solucionadas no prazo em relação ao número total de ocorrências classificadas como solicitações/dúvidas solucionadas no mês em referência.
Gerência de Mudanças	Mudanças programadas	95%	Quantid ade	3%	Percentual de mudanças priorizadas como programadas classificadas como evolutivas, corretivas, manutenções internas e preventivas implantadas com sucesso conforme planejamento, que atingiram todos os requisitos e objetivos esperados em relação ao número total de mudanças priorizadas como programadas classificadas como evolutivas, corretivas, manutenções

Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações SAI SO Área 6580 – Guará, Torre 2, salas: 202, 203 e 204 - Brasília/DF - CEP: 71.219-900











					internas e preventivas implantadas no mês em referência.
Gerência de Mudanças	Mudanças programadas de infraestrutura	95%	Quantid ade	3%	Percentual das mudanças programadas de infraestrutura implantadas com sucesso conforme planejamento, que atingiram todos os requisitos e objetivos esperados em relação ao total de mudanças programadas de infraestrutura implantadas no mês em referência.
Gerência de Mudanças	Mudanças emergenciais	95%	Quantid ade	3%	Percentual das mudanças emergenciais implantadas com sucesso conforme planejamento, que atingiram todos os requisitos e objetivos esperados em relação ao total de mudanças emergenciais implantadas no mês em referência.
Gerência de Problemas	Abertura de problemas	95%	Quantid ade	1%	Percentual de problemas abertos vinculados a uma ocorrência classificada como severidade 1 em até 1 dia útil em relação ao número total de ocorrências classificadas como severidade 1 registradas no mês em referência.
Gerência de Problemas	Determinação de causa-raiz	95%	Quantid ade	1%	Percentual de problemas com determinação de causa-raiz em até 30 dias corridos em relação ao número total de problemas com determinação de causa-raiz previstos para o mês em referência.
Gerência de Problemas	Definição do plano de ação	95%	Quantid ade	1%	Percentual de problemas com definição do plano de ação em até 05 dias úteis após a determinação de causa-raiz em relação ao total de definições de planos de ação previstos para o mês em referência.

### 2.3. Produção:

Grupo	Indicador	SLA Objetivo	Unidade	Penalidade (% valor mensal)	Descrição
Produção	Cumprimento de prazos de entrega de relatórios para apresentação de SLAs e Plano de Capacidade	95%	Quantid ade	1%	Percentual de relatórios entregues até o dia 10 do mês em relação ao total de relatórios previstos no mês em referência.

Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações SAI SO Área 6580 – Guará, Torre 2, salas: 202, 203 e 204 - Brasília/DF - CEP: 71.219-900









### 3. Período de SLO

- 3.1. As Partes, por mútuo e inequívoco acordo, estabelecem um SLO (Service Level Objective) por um período máximo de 4 (quatro) meses, contados da data de entrada em Produção do Serviço, com o objetivo de estabilização do Serviço, definição dos SLAs de Produção e eventuais ajustes naqueles aqui definidos.
- 3.2. Durante o período de SLO, será admitido um desvio de até 10% (Dez por cento) em relação aos valores para os SLAs aqui definidos.

Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações SAI SO Área 6580 – Guará, Torre 2, salas: 202, 203 e 204 - Brasilia/DF - CEP: 71.219-900











Anexo II - Documento de Requisitos

Atuação Setorial Jurídico Versão 1.1







Brasília, 08 de maio de 2018.

Jem é dirigido, podendo conter informação confidencial e legalmente protegida. Este documento não poderá ser reproduzido, no todo ou em parte, ou ser distribuído a outros destinatários sem o consentimento prévio e por escrito da ABR Telecom.

Classificação: Informação Confidencial.

© 2018 ABR Telecom

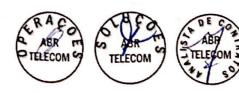




### Sumário

1	1.	Objetivo	3
2	2.	Contextualização	3
	2.1. B€	enefícios Esperados	3
3	3.	Arquitetura da Solução	
4	1.	Requisitos Funcionais	
	4.1. Se	earch & Big Data - (Módulo 1)	
		nalytics (Módulo 2)	
		tegrações (Módulo 3)	
		teligência Artificial (Módulo 4)	
	4.5. M	ódulo de Relatórios	
	4.6. La	udos	
5	5.	Requisitos Técnicos	10
	6.1. Po	ortal Web	10
	6.1.1. (	Deve ser disponibilizado um Portal Web com as funcionalidades:	10
	6.2. Ce	entral de Serviços	10
	6.3. Inf	fraestrutura	11
	6.4. Ac	ordos de Níveis de Serviço	11
	6.5. Co	bertura:	11
5.		Beguisitos de Segurança	12
	71 Co	Requisitos de Segurança	13
	7.1. 00	nectividade	13
	7.2. CO	nfidencialidade e Sigilo dos Dados	12

ABR Telecom > DOST > GST







# 1. Objetivo

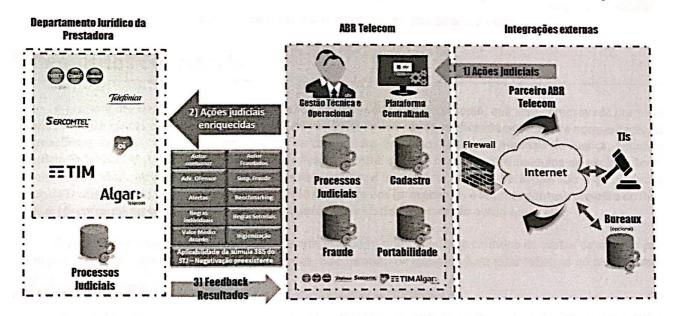
Este documento tem como objetivo detalhar os requisitos técnicos, funcionais e de segurança necessários para a prestação do serviço de Atuação Setorial Jurídico.

# 2. Contextualização

O projeto consiste no desenvolvimento de uma solução que suporte a tomada de decisão das Prestadoras frente aos inúmeros processos, tonando mais ágil e assertiva a atuação em ações judiciais indenizatórias, seja para prosseguir com o processo ou estabelecer acordos respaldados nas informações qualificadas. De posse de informações íntegras, completas, confiáveis, precisas e tempestivas (ou seja, no tempo certo para agir), a Prestadora poderá tomar as medidas cabíveis e reduzir, por consequência, o custo dispendido com as ações judiciais, em geral, em especial as motivadas por eventuais fraudes e postura improcedente.

A solução tecnológica passa pela captura de informações relevantes para as ações, centralização e armazenamento de dados, não mercadológicas, com aplicação de regras e mecanismos de inteligência, improcedentes boas práticas de segurança da informação que colaborem para tomada de decisão assertiva.

Para tanto, esperamos encontrar no mercado, um Parceiro tecnológico apto a buscar informações de processos judiciais onde as Prestadoras de Telecom estejam envolvidas e, ainda, de outras indústrias, tais como Bancos, Planos de Saúde, Seguradoras entre outros, para fins de identificação de suspeitos e benchmarking.



### 2.1. Benefícios Esperados

O serviço se propões a reduzir substancialmente os custos com ações judiciais indenizatórias por meio de:

Integração da indústria de Telecom cada na análise das ações judiciais indenizatórias com:

- a. Captura otimizada e centralização das informações em solução integrada;
- b. Sinergia e otimização de todo processo de obtenção de informações de todas as Prestadoras sobre benchmarking, fortalecendo a atuação da indústria;
- c. Aumento exponencial do volume de informações e consequentemente da qualidade e assertividade

ABR Telecom > DOST > GST







Exploração otimizada das informações para subsidiar a estratégia de defesa de cada Prestadora por meio de informações qualificadas, tais como:

d. Identificação de advogados com postura ofensora, com maior potencial de geração de ações "fabricadas" *Benchmarking* de informações e valores de acordo da indústria, preservando as informações restritas, mas orientando as Prestadoras para redução das despesas com acordos.

Elaboração de modelos preditivos que visam a prevenção e redução dos processos judiciais, por meio de mapeamento de perfil e comportamento, de autores e advogados, que atuam na indústria de Telecom Elaboração de defesa/contestação através de compilação das informações obtidas por mecanismos de inteligência artificial.

ABR Telecom > DOST > GST











# 3. Arquitetura da Solução

- **3.1.** A Arquitetura da Solução a ser implantada deve assegurar a gestão centralizada, integrada e compartilhada do serviço;
- 3.2. A Arquitetura de Solução deve possuir basicamente as características previstas de forma macro na Figura 1.



Figura 1: Arquitetura macro da solução Atuação Setorial Jurídico

## 4. Requisitos Funcionais

A proponente deve ter expertise comprovada por meio de Casos de Sucesso, que será comprovada por meio de uma prova de conceito a ser realizada junto às Proponentes selecionadas, ratificando por meio de apresentação de informações, sua ampla capacidade em serviços de captura dos Processos judiciais (Tribunais de Justiça, Tribunais Regionais Federal (TRFs), Diário Oficial da União, Projudi dentre outros), bem como os módulos de exploração do contencioso jurídico, através de uma ferramenta de *Analytics* e inteligência artificial de propensão à ajuizamento, tempo de processo, fases dos processos, classificação dos processos (procedentes e improcedentes), previsão do fluxo de caixa (decorrente do comportamento da Prestadora, histórico do advogado do autor, autor etc).

O projeto deve ser conduzido com abordagem ágil, permitindo a entrega contínua de partes da solução para que haja inspeção e a adaptação a cada nova entrega. Este formato de trabalho deve estar refletido no cronograma.

### 4.1. Search & Big Data - (Módulo 1)

**Módulo 1a:** Permite a captura e integração dos processos da base de dados interna da Prestadora e que os mesmos sejam acessados de forma rápida.

**Módulo 1b:** Permite a captura e integração dos processos da base de dados dos Tribunais de Justiça e Diário Oficial da União sejam acessados de forma rápida.

**4.1.1.** Solução de busca de processos, em todas as UFs, considerando as fontes de dados disponíveis, com o objetivo de obter todas as informações de processos que estejam disponíveis de forma digital;

ABR Telecom > DOST > GST











- **4.1.2.** Integração para recebimento de bases de processos que já tenham sido capturadas pelas Prestadoras, minimamente por meio de arquivos CSV e integrações por webservices;
- 4.1.3. Solução de busca de processos 'não digitais';
- 4.1.4. A solução deverá carregar os processos em seu banco de dados de forma estruturada, segregando as informações em campos, de forma a otimizar a utilização dos dados, permitindo que as pesquisas sejam realizadas de forma eficiente;
- 4.1.5. Deve possuir mecanismos para exportação de dados, de maneira manual ou automatizada, viabilizando a captura por sistemas da contratante ou das Prestadoras, em um formato a ser customizado para cada empresa;
- **4.1.6.** Deverá permitir o batimento dos dados obtidos junto às Prestadoras versus os dados capturados pela Proponente, gerando relatórios analíticos das divergências;
- **4.1.7.** Neste módulo, deverá permitir, também, pesquisas simples e geração de relatórios analíticos com base em filtros básicos, tais como número do processo, documentos (CPF, CNPJ, OAB, etc), período, UF entre outros.

### 4.2. Analytics (Módulo 2)

O módulo de *Analytics* deve permitir a exploração dinâmica das informações constantes no banco de dados construído no módulo de *Search & Big data*, tais como:

- 4.2.1. Interface com filtro por UF para identificar os ofensores/problemas (Advogado e Autor);
- 4.2.2. Identificação de advogados "captadores" que trabalham em conjunto, apesar de OAB distintos;
- 4.2.3. Cenários em que a comarca fica próxima do endereço do escritório do advogado;
- **4.2.4.** Cenários com envolvimento de fraude em clientes PNE, em especial com o consultor de vendas em caso de subsídio de aparelhos;
- 4.2.5. Exploração dinâmica do contencioso jurídico através de filtros;
- 4.2.6. Elaboração de dashboards customizados para cada uma das Prestadoras e pela Contratante (autor ofensor, advogado postura ofensora, autor em mais de uma UF, Autor em mais de uma operadora, OAB fora da UF de origem, Comarca, Vara, Etc);
- 4.2.7. Demais agregações que venham a ser identificadas como favoráveis ao alcance dos benefícios.

## 4.3. Integrações (Módulo 3)

O módulo de Integrações visa obter os dados provenientes da Portabilidade Numérica, Cadastro e Antifraude disponíveis na ABR Telecom, dos terminais e/ou dos autores das ações judiciais contra as Prestadoras, visam otimizar e aumentar o volume de informações para o processo decisório das Prestadoras, incorporando às informações obtidas na captação dos processos, e subsidiando todo o módulo de Inteligência Artificial aumentando a assertividade quanto às análises de Propensão ao ajuizamento, Tempo de processo, Fases dos Processos, Classificação de processos (procedentes, improcedentes e probabilidade de haver um acordo), valores estimados e fluxo financeiro (conforme comportamento de cada Prestadora).

ABR Telecom > DOST > GST











- **4.3.1.** Portabilidade: Deve ser utilizado para identificar a Prestadora dona do terminal objeto do processo, bem como identificar o histórico da portabilidade nas ações decorrente de uma portabilidade que culminou em uma ação judicial:
- 4.3.2. Cadastro: Deve ser utilizado para identificar os dados de cadastro dos usuários (Exemplo: Nome, Endereço, Data Nascimento, Nome Mãe, E-mail, Identidade, Score (Fraude), Vítima de Fraude, Telefone de contato, Situação CPF (Ativo, Inativo, Óbito etc)) dos terminais contidos no processo judicial, bem como dados do telefone (ativo/inativo, bloqueado/desbloqueado, Prestadora, Pré ou Pós-pago);
- **4.3.3.** Antifraude: Deve ser utilizado para identificar se o autor ou terminal já foi informado como fraude (subscrição) pelas Prestadoras;
- **4.3.4.** Bureaux: Serviço opcional para que a aplicação possa apresentar um indicativo de aplicabilidade da súmula 385 do STJ (o sistema deverá prover a integração, entretanto o custo com o Bureaux é de responsabilidade das Prestadoras) que optarem em utilizar essa informação.

Além das integrações supracitadas, o sistema deverá prover interfaces de integração com as Prestadoras para os sistemas legados de controle dos processos judiciais internos.

### 4.4. Inteligência Artificial (Módulo 4)

O módulo de Inteligência Artificial visa apresentar às Prestadoras a Propensão ao ajuizamento, Tempo de processo, Fases dos Processos, Classificação de processos (procedentes, improcedentes e probabilidade de haver um acordo), valores estimados para acordo e para a causa, bem como fluxo financeiro (conforme comportamento de cada Prestadora).

- **4.4.1.** Propensão ao ajuizamento: Deve calcular a probabilidade de um cliente da Prestadora ajuizar uma ação contra a empresa;
- **4.4.2.** Previsão Fluxo de Caixa: Conforme propensão ao ajuizamento, histórico de sentenças e acordos, sentenças vindouras, o sistema deverá apresentar a previsão do fluxo de caixa da Prestadora para os processos judiciais;
- **4.4.3.** Tempo de processo: Deve estimar o tempo de duração de um processo ainda em curso, bem como os processos concluídos (real e o que foi estimado);
- **4.4.4.** Fases dos Processos: A métrica de prazo processual propõe uma visão analítica, considerando o prazo para cada fase dos processos;
- **4.4.5.** Classificação de processos: Deve classificar os processos ativos entre probabilidade de procedentes e improcedentes;
- **4.4.6.** Probabilidade de acordo: Deve apresentar a probabilidade de haver um acordo bem-sucedido do processo ativo;



ABR Telecom > DOST > GST









- 4.4.7. Modelo de valores: O modelo "valor de sentença" deve calcular qual será o valor de sentença caso esse processo acabe em procedente e o modelo "valor de acordo" tem o objetivo de estimar um valor de acordo que maximiza a possibilidade de um possível acordo sugerido ser bem-sucedido;
  - Total dos valores da sentença por advogado;
  - Total dos valores do acordo por advogado;
  - Total dos valores da sentença por autor;
  - Total dos valores do acordo por autor;
  - Total dos valores da sentença por vara;
  - Total dos valores do acordo por vara.
- **4.4.8.** Aplicabilidade de súmulas a partir dos dados provenientes das capturas e integrações (exemplo: súmula 385) e regras a serem definidas em tempo de projeto.

### 4.5. Módulo de Relatórios

O sistema deverá fornecer relatórios para os itens relacionados abaixo, sendo que o modelo, o formato e o nível de detalhamento de cada relatório serão definidos em tempo de implantação. Os filtros devem considerar todos os campos disponíveis no próprio relatório em questão.

### 4.5.1. Alertas:

- OAB atuando fora da UF de origem;
- Autor em mais de uma UF;
- Autor em mais de uma Prestadora;
- Número do protocolo informado na ação contra a Prestadora.

### **4.5.2.** Listas colaborativas:

- Autor contumaz;
- Autor fraudador;
- Autor falecido (óbito¹);
- Advogado postura ofensora;
- Advogado captador.

### 4.5.3. Benchmarking:

- Valor médio de acordo (Por Vara, Objeto, Autor e Advogado);
- Valor médio de decisões (Por Vara, Objeto, Autor e Advogado).

### 4.5.4. Audiências:

 Relatório com todas as audiências do dia contemplando as características do referido processo e valores, incluindo os modelos preditivos, como o de sugestão de valor de acordo.

ABR Telecom > DOST > GST







<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> A ABR Telecom fornecerá uma relação de CPFs que constam na BD das Prestadoras como óbito ou fornecerá uma API para consumo pelo fornecedor.



### 4.5.5. Ordem de Bloqueio:

Relatório com os processos que possuírem ordens de bloqueio.

### 4.5.6. Revelias:

- Relatório com os processos julgados à revelia da Prestadora.
- **4.5.7.** Os parâmetros que definem alertas, listas e Benchmarking devem ser configuráveis por parte da ABR Telecom, permitindo o refinamento das regras a cada nova variável ou comportamento identificado.

Além dos relatórios supracitados, deve-se disponibilizar 10 (dez) Relatórios Analíticos e/ou Sumarizados no Portal Web adicionais, sendo que o modelo, o formato e o nível de detalhamento de cada relatório serão definidos em tempo de implantação.

**4.5.8.** A fornecedora deve manter a base de dados consolidada para pesquisas de dados históricos de até 05 (cinco) anos.

### 4.6. Laudos

A partir dos módulos de Analytics, Inteligência Artificial e Relatórios, o sistema deverá ser capaz de gerar um laudo de um determinado autor ou advogado, contendo minimamente as informações abaixo.

- **4.6.1.** Quantidade de ações lideradas por determinado Advogado em uma determinada comarca, UF e também de âmbito nacional contra a Prestadora, o setor de telecomunicações, Setor Financeiro e outras indústrias (parâmetro do sistema);
- 4.6.2. Quantidade de ações lideradas por determinado Autor em uma determinada comarca, UF e também de âmbito nacional contra a Prestadora, o setor de telecomunicações, Setor Financeiro e outras indústrias (parâmetro do sistema);
- **4.6.3.** A ferramenta deve prever interface com filtro por UF para identificar os ofensores/problemas (Advogado e Autor). A partir desse filtro, permitir abrir os laudos correspondentes (Advogado e Autor);
- 4.6.4. A ferramenta deve prever interface de integração com o sistema interno da Prestadora para que, a partir do próprio, nos casos aplicáveis, exista uma identificação (como se fosse um "selo"), permitindo ao usuário identificar a existência de um laudo com os critérios a serem definidos, indicando um potencial advogado/autor ofensor. A partir desse selo, o usuário poderá clicar e abrir o laudo correspondente;
- 4.6.5. A ferramenta deve prever interface para sugerir higienização dos dados oriundos dos sistemas internos da Prestadora. Ou seja, se identificar um erro de informação que é inserido manualmente na tabela do DB da Prestadora, o sistema irá sugerir a correção via webservice (podendo ter parâmetro para correções automáticas e correções passíveis de aprovação);
- **4.6.6.** A ferramenta deve ser capaz de emitir relatório com os processos que possuírem ordens de bloqueio (em quais estados e qual escritório patrocinava a causa da ação);
- 4.6.7. O laudo pode ser navegável, mas deve permitir a impressão do mesmo (PDF ou papel).

0

ABR Telecom > DOST > GST









## 5. Requisitos Técnicos

### 6.1. Portal Web

- **6.1.1.** Deve ser disponibilizado um Portal Web com as funcionalidades:
  - 6.1.1.1. Gestão de Usuários e Acesso:
  - 6.1.1.2. Navegação (Analytics) e busca nos processos (Search & Big Data);
  - **6.1.1.3.** Geração, Exportação e Agendamento de Relatórios, com entrega para download ou disponibilização em FTP;
  - 6.1.1.4. Gestão do Dicionário de Palavras;
  - **6.1.1.5.** Gestão de Alertas;
  - 6.1.1.6. Gestão de Parâmetros.
- 6.1.2. O sistema deve ser disponibilizado no idioma Português;
- 6.1.3. Acessível pelos escritórios parceiros das Prestadoras;
- **6.1.4.** O sistema deve possuir um *Dashboard* com uma visão executiva das informações dispostas nos módulos *Analytics, Search & Big Data, Relatórios e Laudos*);
- 6.1.5. As Consultas e Relatórios devem ser exportáveis em CSV;
- 6.1.6. Cadastro e Gestão de Prestadora:
  - Serão responsáveis pelo gerenciamento das informações pertinentes de cada Prestadora, sendo possível controlar as informações de cada Associada e seus usuários. Neste módulo a ABR Telecom será capaz de criar, editar, consultar e excluir Prestadoras que irão usufruir do sistema;
  - Para cada Prestadora, será atribuída um código que irá identifica-la. Esse código será utilizado para associar usuários, que estarão vinculados a essa Prestadora.

### 6.1.7. Cadastro e Gestão de Usuários:

- Serão responsáveis pelo gerenciamento dos usuários que irão utilizar o sistema. Neste módulo a ABR Telecom será capaz de criar, editar, consultar, excluir Usuários e adicionar novo perfil. As Prestadoras e Fornecedores também terão acesso a esse módulo, limitando ao escopo de sua empresa;
- Conforme item 6.1.6, esses usuários estarão vinculados a uma Prestadora previamente cadastrados;
- Importante salientar que a ABR Telecom deverá possuir acesso Full a todo o sistema, podendo manter (criar, editar, consultar e excluir) usuários de qualquer outra entidade (Prestadora);
- A solução não deverá ter limitações de acesso quanto ao licenciamento de usuários;
- A solução deverá permitir acessos simultâneos, considerando usuários distintos, até o limite de 50 usuários simultâneos;
- Deve possuir parâmetros configuráveis, para limitação de acessos simultâneos por Prestadora;
- A solução deverá possuir mecanismos de desconexão de usuários ociosos, por tempo parametrizável.
- 6.1.8. O sistema deve fazer a gestão de usuários por meio de perfis de acesso;
- 6.1.9. O sistema deve permitir a criação de usuários Administradores, Masters e Comuns;

ABR Telecom > DOST > GST











- **6.1.10.** O sistema deve possibilitar a restrição de criação de usuário somente pelo usuário Administrador ou usuário Master de cada Prestadora participante da solução;
- **6.1.11.** O sistema deve prover a funcionalidade de controle e administração de perfis de usuários, associandoos a um dado perfil um ou mais usuários e atribuindo permissão ou restrição de acessos, segregando assim as funções;
- **6.1.12.** O sistema deve permitir que o usuário Master possa modificar qualquer atributo de um usuário comum, incluindo ou excluindo suas permissões, mas sem permitir seu acesso à senha do usuário, que deve estar criptografada:
- **6.1.13.** A ABR Telecom (Administrador) poderá definir, por perfil de usuário, aqueles autorizados a realizar as parametrizações previstas em toda a solução da sua Prestadora;
- 6.1.14. O Portal Web deve gravar os logs de auditoria de todas as ações realizadas no Portal;
- **6.1.15**. O Portal Web deverá assumir a identidade visual da empresa, conforme usuário que estiver conectado (padrão de cores, fonte, logomarca etc).

### 6.2. Central de Serviços

- **6.2.1.** Deve ser disponibilizada uma Central de Atendimento para abertura de chamados sobre incidentes ou dúvidas;
- 6.2.2. O atendimento deve ser feito na língua Portuguesa;
- 6.2.3. O acionamento e atendimento deverá ser feito por meio de telefone, e-mail e/ou chat;
- 6.2.4. O atendimento da Central de Serviços deve ser feito em regime 12x5;
- **6.2.5.** A Central de Serviços deve suportar as Prestadoras e ABR Telecom nos seguintes processos:
  - 6.2.5.1. Abertura de chamados;
  - 6.2.5.2. Tratamento de Falhas;
  - 6.2.5.3. Solicitações pontuais de serviço como troca de senha, extração de dados etc;
  - 6.2.5.4. Esclarecimento de dúvidas;
  - 6.2.5.5. Monitoramento das aplicações;
  - **6.2.5.6.** Escalonamento de falhas.

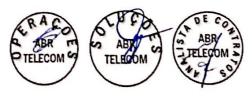
### 6.3. Infraestrutura

- **6.3.1.** Toda a arquitetura e suporte à infraestrutura da solução será de responsabilidade do fornecedor, exceto dos sistemas internos das Prestadoras e da ABR Telecom que serão utilizados para integração com esta nova solução;
- **6.3.2.** Poderá ser utilizada infraestrutura física ou virtual, desde que atenda aos requisitos de segurança e aos acordos de nível de serviço.

### 6.4. Acordos de Níveis de Serviço

6.4.1. Grupos de Indicadores

ABR Telecom > DOST > GST





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

A Proponente deverá apresentar os SLAs propostos agrupados em 06 (seis) grupos correlatos:

- 6.4.1.1. SLAs de Disponibilidade;
- **6.4.1.2**. SLAs de Tempo de Resposta;
- 6.4.1.3. SLAs de Gerência de Incidentes:
- 6.4.1.4. SLAs de Gerência de Mudanças;
- 6.4.1.5. SLAs de Gerência de Problemas;
- 6.4.1.6. SLAs de Produção.

### 6.5. Cobertura:

- 6.5.1. Os serviços deverão ser mantidos em funcionamento no regime 24 x 7;
- 6.5.2. A cobertura de atendimento da Central de Serviços será no regime 12x5;
- **6.5.3.** O Fornecedor deverá estar disponível para a realização de auditorias de avaliação de compliance a qualquer tempo pela ABR Telecom;
- 6.5.4. Atendimento de severidades refere-se ao tempo médio em que a ordem de serviço aberta pela CONTRATANTE (ou seus clientes) deve ser atendida. A Proponente deverá descrever a Metodologia de Gestão de Severidades que se propõe implantar, na qual se inclui a árvore de assuntos e enviar para validação e aprovação da ABR Telecom. Estes chamados podem ser categorizados de acordo com a severidade e urgência. Severidade refere-se ao prazo de resolução do incidente, medido pelo tempo total decorrido entre o início da ocorrência até a resolução do mesmo:
  - **6.5.4.1.** No caso de descumprimento de algum SLA, o Fornecedor estará sujeito à aplicação das penalidades, nos termos do Contrato;
  - **6.5.4.2.** A Proponente se compromete a implantar dois *frameworks* de Governança de TI (COBIT e ITIL Frameworks), englobando a elaboração, aprovação junto ao CONTRATANTE e implantação dos processos e sistemas de gestão aplicáveis à solução. A Proponente se disponibiliza para a realização de auditorias de avaliação de *compliance* a qualquer tempo pela CONTRATANTE, conforme documento de referência contido no Anexo I contido no Processo de Seleção;
  - 6.5.4.3. O detalhamento técnico contendo as regras de medição dos indicadores operacionais será objeto de documento técnico estabelecido entre as PARTES. A Proponente é responsável pela elaboração do documento;

ABR Telecom > DOST > GST











- **6.5.4.4.** A proponente deverá apresentar proposta de níveis de serviços e indicadores que garantam a Qualidade da informação no que tange a integridade, completeza e tempestividade das informações;
- **6.5.4.5.** As severidades e tempos de solução necessários para os Incidentes são:

Item	Severidade	Tempo de Solução	Aplicação ao Serviço
6.5.4.5.1	Severidade 1	6 horas (24x7)	Trata-se de incidente de alto impacto para o negócio, como: Coleta de informações de rede ou plataforma central inoperante.
6.5.4.5.2	Severidade 2	12 horas (24x7)	Trata-se de incidente de médio impacto para o negócio como: Portal web inoperante por indisponibilidade ou erro de informação.
6.5.4.5.3	Severidade 3	36 horas (12x5)	Trata-se de um incidente de baixo impacto para o negócio.
6.5.4.5.4	Solicitações/ Dúvidas	48 horas (12 x 5)	Solicitações de baixa complexidade, contemplando execução de relatórios já existentes, dúvidas sobre o Serviço, solicitações de verificação de status, criação de usuários nos sistemas, entre outras.

# 6. Requisitos de Segurança

### 7.1. Conectividade

**7.1.1.** O Portal Web deve ser disponibilizado na internet e deve possuir certificado SSL com uma criptografia de no mínimo 256 bits para garantir a integridade do acesso e dos dados do Portal.

### 7.2. Confidencialidade e Sigilo dos Dados

- **7.2.1.** A fornecedora deve implantar mecanismos de segurança que garantam a confidencialidade dos dados considerados sigilosos que estarão sujeitos às regras de segurança definidas pelas Prestadoras e políticas de segurança da ABR Telecom;
- **7.2.2.** O Portal Web deve possuir mecanismos de segurança a fim de assegurar a confidencialidade dos dados (Via perfil de acesso) que são específicos para uma determinada Prestadora;
- 7.2.3. A solução deve ser capaz de atribuir dupla custódia às contas administrativas;
- **7.2.4.** Os dados dos processos devem ser por padrão confidenciais somente à Prestadora envolvida, salvo os dados públicos (inclusive os dados provenientes dos próprios tribunais);
- 7.2.5. A solução deve criar uma rotina de auditoria para verificação dos usuários cadastrados no servidor;
- **7.2.6.** A solução deve assegurar que todos os usuários do sistema sejam devidamente cadastrados, com as informações de empresa, IP de origem, dados cadastrais, entre outros.

ABR Telecom > DOST > GST





