



CONTRATO DE CREDENCIAMENTO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MÓVEL PESSOAL POR MEIO DE REDE VIRTUAL CREDENCIADA E OUTRAS AVENÇAS

SURF TELECOM S.A., com sede na Av. Magalhães de Castro, n. 4.800, conjunto 152, torre 2, Cidade Jardim, São Paulo/SP, CEP 05676-120, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.455.746/0001-43, neste ato, por seu procurador, na forma de seu Estatuto Social, doravante “Prestadora Origem ou Autorizada” e **TOTHCELL TECNOLOGIA E SERVICOS DE TELECOMUNICACAO LTDA.**, com sede na Av. Pereira Barreto, N. 1395, Sala 32 - Torre Sul, Paraíso, Santo Andre/SP, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 61.319.194/0001-87, neste ato, por seu representante legal, na forma de seu Contrato Social, doravante “Credenciado”, em conjunto denominadas “Partes”, por seus representantes legais.

CONSIDERANDO QUE:

- i. O presente Contrato reflete integralmente em seu texto as exigências contidas no Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal – SMP por meio de Rede Virtual (Resolução n.º 550 de 22 de novembro de 2010) aprovado pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL;
- ii. A Autorizada é empresa operadora outorgada para a prestação de SMP por meio de Rede Virtual Autorizada (RRV-SMP) em todo o território nacional;
- iii. O Credenciado possui o interesse em se tornar um representante da Prestadora Origem para o desenvolvimento de atividade inerente, acessória ou complementar do Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual;
- iv. o Credenciado apresentou à Autorizada modelo de viabilidade e implementação para representação de Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual; e
- v. as Partes têm o interesse em estabelecer as condições técnicas e comerciais para a implementação da operação de Credenciamento de Rede Virtual por meio do Credenciado.

Acordam em firmar o presente Contrato de Credenciamento para Prestação de Serviço Móvel Pessoal Por Meio de Rede Virtual e Outras Avenças (“Contrato”) que se regerá pelas cláusulas seguintes:

DEFINIÇÕES

- i. Credenciamento: é o Contrato de representação, objeto de livre negociação, entre o Credenciado e a Prestadora de Origem, cuja eficácia depende de homologação pela Anatel;
- ii. Credenciado de Rede Virtual (Credenciado): é a pessoa jurídica, credenciada junto à Prestadora Origem, apta a representá-la na Prestação do Serviço Móvel Pessoal, devendo ser empresa constituída segundo as leis brasileiras, com sede e administração no País;



- iii. Autorizada de SMP por meio de Rede Virtual (Autorizada de Rede Virtual): é a pessoa jurídica, autorizada junto à Anatel para prestação de Serviço Móvel Pessoal que utiliza de compartilhamento de rede com a Prestadora Origem;
- iv. Exploração do SMP por meio de Rede Virtual (Exploração de Rede Virtual): é a Representação feita por Credenciado na prestação do SMP ou prestação do SMP por Autorizada de Rede Virtual;
- v. Prestadora Origem: é a Autorizada do Serviço Móvel Pessoal com a qual o Credenciado ou a Autorizada de Rede Virtual possuem relação para a exploração de SMP por meio de Rede Virtual;
- vi. Rede Virtual no Serviço Móvel Pessoal (Rede Virtual): é o conjunto de processos, sistemas, equipamentos e demais atividades utilizadas pelo Credenciado ou pela Autorizada de Rede Virtual para a exploração de SMP por meio da rede da Prestadora Origem;
- vii. Representação: é a atividade desenvolvida pelo Credenciado com o objetivo de compor, juntamente com a Prestadora Origem, etapas da Prestação do SMP, podendo, inclusive, agregar valor a essa Prestação, não se confundindo com a Representação Comercial, de que trata a Lei nº 4.886, de 09 de dezembro de 1965.
- viii. MVNO: *Mobile Virtual Network Operator*;
- ix. MVNE: *Mobile Virtual Network Enabler*;
- x. MVNA: *Mobile Virtual Network Aggregator*;
- xi. SMP: Serviço Móvel Pessoal;
- xii. Cliente: usuários provenientes da parceria firmada através do presente Contrato;
- xiii. Compartilhamento: controle, gerenciamento de integração da infraestrutura de rede e sistemas entre a Autorizada e o Credenciado para início da operação comercial;
- xiv. Chamada Originada: preço da chamada originada (normal e a cobrar), nas diretrizes *On-Net* e *Off-Net*, ou seja, é o valor pago por minuto de ligação, a título de remuneração parcial pela utilização da rede Autorizada. Neste preço da chamada originada (chamada local ou de longa distância originada) não estão inclusos os valores de transporte nacional para a terminação dessas chamadas com destinos a números fixos e móveis, seja utilizando o serviço de transporte da própria Autorizada ou por meio da rede de terceiros, a fim de garantir a complementaridade de rede;
- xv. Adicional de Chamada: valor cobrado por chamada recebida ou originada quando o Cliente estiver em roaming nacional;



- xvi. Chamada Recebida Off Net: valor cobrado pelas chamadas locais e longa distância entrantes móveis e fixas Off Net (Rede de outras operadoras ou Clientes da Autorizada);
- xvii. Dados: valor pago pela utilização do tráfego de dados, na rede 4G/3G/2G. O valor será cobrado por megabyte trafegado na rede Autorizada;
- xviii. SMS Originado: é o valor pago por SMS enviado pelos Clientes para qualquer outro terminal do SMP ou SME do Brasil; e
- xix. Repasse: valor de ativação e recargas feitas pelo Cliente do Credenciado deduzidos os valores de comissionamento descrito no ANEXO IV – Condições Comerciais.

1. OBJETO

1.1. O objeto deste Contrato é: (i) o credenciamento perante a ANATEL, em todo o território nacional (área geográfica de atuação); (ii) o ajuste entre as Partes, das regras aplicáveis ao Credenciamento; e (iii) o ajuste das condições técnicas e comerciais, bem como o cronograma de lançamento comercial dos serviços do credenciado.

1.2. A exploração de SMP por meio de Rede Virtual caracteriza-se pelo oferecimento do Serviço à população, segmentado ou não por mercado, com as características do SMP de interesse coletivo, isonomia e permanência, permitindo, por meio de processos simplificados e eficientes, a existência de um maior número de ofertantes do Serviço no mercado, com propostas inovadoras de facilidades, condições e relacionamento com os Usuários do SMP, agregando, entre outros, volumes e Serviços de Valor Adicionado.

1.3. A representação do SMP por Credenciado compõe a oferta do Serviço em conjunto com a Prestadora Origem, nos termos do presente regulamento, estando sujeita à organização por parte da Anatel nos termos do artigo 1. da LGT, classificando-se o Credenciado como Representante de determinada Prestadora Origem para o desenvolvimento de atividade inerente, acessória ou complementar ao Serviço, nos termos do inciso V do artigo 17 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal.

1.3.1. A representação do SMP por Credenciado não se confunde com a Representação Comercial, de que trata a Lei n. 4.886 de 9 de dezembro de 1965.

1.4. A exploração de SMP por meio de Rede Virtual não se confunde com:

- i. Oferta exclusiva de serviços de valor adicionado;
- ii. Transferências de titularidade do termo de autorização do SMP ou do termo de autorização para uso de radiofrequência;
- iii. Aquisição por terceiros de equipamentos ou redes de uso privativo que devem ser de administração e controle da prestadora cuja rede é utilizada; e
- iv. Uso do SMP como suporte a atividade econômica.



1.5. Cada Parte responderá pelas contratações e despesas que individualmente incorrer para custeio de estudos, assessoria ou consultoria para a elaboração, negociação, análise e finalização do modelo de negócios.

1.6. A Representação do Credenciado deverá iniciar no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias contados da data de assinatura do presente instrumento, prazo que poderá ser alterado de comum acordo entre as Partes, não se limitando às dificuldades técnicas supervenientes, pendências de autorização de Agências Regulatórias e demais casos.

1.7. O Contrato não poderá conter cláusulas que obriguem ao Credenciado o cumprimento dos seguintes dispositivos constantes no Regulamento do SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 2007, de responsabilidade exclusiva da Prestadora Origem: Art. 10, incisos VII, VIII, IX, X, XI, XIII, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX e XXI; Art. 12; Art. 14; Art. 15, §§ 1º, 2º, 3º, 4º, 5º, 6º, 7º, 8º, 9º e 10, 11, 12, alíneas “a”, “b” e “c”, e 13; Art. 18; Art. 19, § 1º; Art. 21, § 1; Art. 22, II; Art. 23, §§ 1º, 3º, 5º, 6º, 7º, 8º, 9º e 10; Art. 24; Art. 26; Art. 27; Art. 31; Art. 32; Art. 33; Art. 34; Art. 35; Art. 39; Art. 44, § 5º; Art. 50; Art. 52; Art. 54; Art. 59; Art. 62, §§ 1º, 2º e 7º; Art. 64; Art. 68 §§ 2º e 3º; Art. 71; Art. 74; Art. 75; Art. 76; Art. 77 e parágrafo único; Art 78 e §§; Art 80 e § 1º; Art 82; Art. 83; Art. 90 e §§; Art. 93; Art. 96, incisos I e II; e § 1º; Art. 98; Art. 99; Art. 102 e §§; Art. 104; Art. 105, § 3º; Art. 106 e Art. 107.

1.8. Integram este Contrato os seguintes anexos:

- i. Anexo I – Matriz e Detalhamento de Responsabilidades;
- ii. Anexo II – Condições Técnicas e Operacionais;
- iii. Anexo III – Procedimentos Judiciais e Administrativos;
- iv. Anexo IV – Condições Comerciais;
- v. Anexo V – Marcas.

2. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

2.1. As Partes têm responsabilidade solidária pelo cumprimento das obrigações legais e regulatórias, excluindo-se da responsabilidade solidária do Credenciado as obrigações exclusivas da Prestadora Origem.

2.2. As Partes se comprometem a atuar em estrita observância à Resolução nº 550, de 22 de novembro de 2010, especialmente sobre as disposições do Capítulo II – Dos Direitos e Deveres da Prestadora Origem e do Credenciado.

2.3. As Partes se comprometem a trabalhar em conjunto para a implementação do projeto e fornecer todas as informações necessárias, sejam elas de cunho financeiro, técnico, jurídico ou de qualquer outra natureza que sejam necessárias para o correto desenvolvimento, observadas as obrigações de confidencialidade e proteção de dados pessoais, na forma da Lei nº 13.709/2018.



2.4. Cada uma das Partes deve designar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da assinatura do presente Contrato, uma equipe formada por pessoas que detenham os conhecimentos necessários para o correto desenvolvimento do modelo de negócios.

2.5. As Partes devem manter todas as condições para que seja possível a Portabilidade numérica dos Usuários do SMP prestado por meio de Representação do Credenciado.

2.6. As Partes devem assegurar que, caso seja de seu interesse, o Usuário do SMP prestado por meio de Representação do Credenciado conste de listas ou possibilite a sua localização geográfica.

2.7. As Partes devem garantir que o SMP esteja disponível a todos os Usuários de forma bidirecional, contínua e ininterrupta, em todos os planos de serviço.

2.8. As Partes são responsáveis pela definição dos planos que irão compor a oferta de serviço e eventuais alterações nos planos deverão ser acordadas entre as Partes.

2.9. As Partes se comprometem a coibir práticas destoantes ao objeto do Regulamento.

3. OBRIGAÇÕES DO CREDENCIADO

3.1. Inobstante às demais obrigações contratuais, o Credenciado deverá:

- i. Cumprir integralmente as condições acordadas com a Prestadora Origem;
- ii. Informar à Autorizada qualquer alteração ocorrida nas informações fornecidas quando da avaliação da qualificação;
- iii. Cadastrar os Usuários do SMP prestado por meio de Representação, conforme previsto na regulamentação, e manter atualizada a base de dados cadastrais destes Usuários, zelando também por sua integridade, tanto do ponto de vista de segurança como de combate à fraude;
- iv. Manter a Prestadora Origem informada sobre os dados cadastrais dos Usuários do SMP prestado por meio de Representação;
- v. Cumprir os deveres constantes no Regulamento do SMP, exceto os dispositivos da Cláusula 1.7.;
- vi. Adotar todas as medidas com a finalidade de evitar fraudes, colaborando com as autoridades competentes na sua repressão;
- vii. Informar, em prazo razoável, à Prestadora Origem as ações que possam impactar no desempenho da rede utilizada;
- viii. Utilizar apenas equipamentos com Certificação emitida ou reconhecida pela Anatel, conforme regulamentação aplicável, inclusive observando suas condições de funcionamento;
- ix. Interceder junto à Prestadora Origem a fim de que essa restabeleça a Prestação do Serviço, caso o Usuário inadimplente efetue o pagamento do débito antes da



rescisão do Contrato de Prestação do SMP por meio de Representação de Credenciado;

- x. Não incluir registro de débito do Usuário em sistemas de proteção ao crédito antes da rescisão do Contrato de Prestação do SMP por meio de Representação;
- xi. Cumprir com a regulação de proteção de dados pessoais, obtendo os consentimentos necessários para coletar dados pessoais e utilizando-os estritamente para a(s) finalidade(s) para a(s) qual(is) foi(ram) coletado(s), zelando por sua guarda, segurança e proteção;
- xii. Manter registros contábeis separados para a atividade de Representação na Prestação do SMP caso realize alguma atividade distinta;
- xiii. Disponibilizar as informações sobre Portabilidade em sua página na Internet, e nos demais meios de atendimento ao Usuário que detiver;
- xiv. Conceder ampla divulgação às condições de oferta da Portabilidade informando os Usuários inclusive por meio dos Planos de Serviço;
- xv. Disponibilizar, de forma gratuita, a informação se determinado Código de Acesso pertence ou não à base de Usuários de sua Representação, no mínimo em um dos meios de atendimento ao Usuário que detiver;
- xvi. Atender os prazos fixados no Regulamento Geral de Portabilidade, bem como o valor máximo a ser cobrado e a forma de pagamento definidos pela Anatel;
- xvii. Respeitar os casos e as condições em que a Portabilidade não é onerosa ao Usuário portado listados no Regulamento Geral de Portabilidade;
- xviii. Prover toda infraestrutura de TI para suporte dos serviços disponibilizados para integração com os sistemas da Autorizada;
- xix. Recolher os tributos vigentes, bem como quaisquer outros novos tributos que venham a ser instituídos ou prestados aos seus Clientes na condição de Credenciado e repassar a Autorizada;
- xx. Definir e gerir todas as ações e canais de vendas, marketing, comunicação, atendimento e mídia;
- xxi. O Credenciado pode deter infraestruturas para prestar atendimento diretamente aos Usuários ou melhorar a qualidade do serviço prestado, sem prejuízo das obrigações regulamentares impostas à Prestadora Origem;
- xxii. É vedado ao Credenciado exercer, inclusive por meio de suas coligadas, controladas ou controladoras, domínio sobre entidade administrativa;
- xxiii. O Credenciado, sempre que solicitado pela ANATEL, deve fornecer, toda e qualquer informação requisitada, inclusive no tocante à prestação conjunta do serviço e a relação com a Prestadora Origem.



4. OBRIGAÇÕES DA AUTORIZADA

4.1. Inobstante as demais obrigações contratuais, a Autorizada deverá:

- i. Realizar e manter atualizadas, junto à Anatel, as informações relativas ao cadastro de todos os Credenciados com os quais possuem Contrato;
- ii. Cumprir integralmente as condições acordadas com o Credenciado para a Representação na Prestação do SMP;
- iii. Ser integralmente responsável pelas ações do Credenciado perante a Anatel;
- iv. Informar em prazo razoável, os Credenciados das futuras alterações em sua rede, em especial aquelas que impactem na Representação na Prestação do SMP por meio de Rede Virtual;
- v. Manter todas as condições para que a estação móvel utilizada por Usuário do SMP receba e origine, automaticamente e em qualquer ponto onde a rede da Autorizada preste o SMP, chamadas de e para qualquer outro Usuário de serviço de telecomunicações de interesse coletivo.
- vi. Realizar interações junto a Anatel, no que diz respeito ao cumprimento de obrigações objeto do presente Contrato;
- vii. Proceder, quando exigida, a interceptação legal, nos termos da lei.
- viii. Disponibilizar o atendimento de 2º e 3º níveis aos Clientes do Credenciado que caracterizam as correções técnicas, bem como abertura de chamados, inclusive perante terceiros;
- ix. Responsabilizar-se pela definição do perfil elétrico dos *SIM Cards* disponibilizados ao Credenciado, assim como o menu de serviços;
- x. Cumprir toda a regulamentação em vigor;
- xi. Ceder a base de Usuários atendidos pelo Credenciado em caso de migração deste para outra Prestadora Origem ou de obtenção de Autorização para Prestação do SMP por meio de Rede Virtual, sempre respeitando o consentimento do titular ou a obrigação legal;
- xii. Somente compartilhar dados pessoais com consentimento do titular ou por obrigação legal claramente definida, nos estritos limites conferidos pelo consentimento ou pela norma;
- xiii. Utilizar apenas equipamentos com Certificação emitida ou reconhecida pela ANATEL, conforme regulamentação aplicável, inclusive observando suas condições de funcionamento;
- xiv. Tratar dos Serviços Públicos de Emergência, aplicável a todas as prestadoras que possuem recursos de numeração atribuído;



- xv. Oferecer ao usuário, observadas as condições técnicas e quando solicitado, a facilidade de bloqueio da chamada a ele dirigida que não trouxer a identificação do código de acesso do assinante que a originou;
- xvi. Colaborar com o Credenciado de Rede Virtual para a implementação das ações versando sobre segurança pública, conforme deliberações do Grupo Técnico de Suporte à Segurança Pública; e
- xvii. Disponibilizar toda a infraestrutura necessária para a prestação do SMP, salvo se acordado de forma distinta com o Credenciado.

5. VALORES E FORMA DE PAGAMENTO

- 5.1. O Credenciado pagará a Autorizada os valores conforme definido no Anexo IV e poderá estabelecer os preços de venda aos seus usuários finais.
- 5.2. O Credenciado será responsável pela arrecadação, faturamento e cobrança junto aos seus clientes finais devendo pagar a Autorizada os valores descritos no Anexo IV.
- 5.3. O Credenciado será responsável pela eventual inadimplência de seus clientes finais, devendo sempre efetuar o pagamento dos valores devidos à Autorizada em sua íntegra independentemente do pagamento pelos seus usuários finais.
- 5.4. O atraso no pagamento à Autorizada ensejará a aplicação de multa 2% (dois por cento) e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata*, sem prejuízo da atualização monetária com base no IGP-DI.
- 5.5. O atraso no pagamento superior a 10 (dez) dias ensejará o bloqueio dos serviços até a regularização do respectivo pagamento.
- 5.6. Os valores serão reajustados anualmente com base na variação do IGP-DI.
- 5.7. As questões relativas a faturamento e tributação devem ser tratadas segundo os princípios e determinações do arcabouço vigente aplicável.

6. VIGÊNCIA E RESCISÃO

- 6.1. Este Contrato permanecerá vigente pelo prazo de 05 (cinco) anos, podendo ser renovado mediante a celebração de aditamento ou encerrado desde que comunicado previamente de maneira formal num prazo de 90 (noventa).
- 6.2. O encerramento do presente Contrato pelo Credenciado durante o período de vigência ensejará a seguinte penalidade:
 - i. Multa de 12 (doze) vezes a receita gerada pelo Credenciado a Autorizada baseada na média mensal até o encerramento definitivo do Contrato e comunicação à ANATEL.



6.3. O encerramento do presente Contrato pela Autorizada sem o cumprimento da comunicação prévia, ou seja, imediato, ensejará a seguinte penalidade:

- i. Arcar com os custos de migração dos usuários do Credenciado para outra Prestadora Origem, limitado no valor total de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

6.4. O Credenciado poderá migrar a base de clientes para outra Prestadora Origem em caso de rescisão imotivada pela Autorizada num prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias.

6.5. Os valores a título de multa descritos nos itens acima deverão ser pagos pela parte devedora no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

6.6. O presente Contrato poderá ser encerrado de forma imediata, sem a incidência de qualquer multa nas seguintes hipóteses:

- i. Inadimplemento contratual notificado pela parte prejudicada e não remediado pela parte inadimplente no prazo de 15 (quinze) dias úteis;
- ii. Decretação de falência, pedido de recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução ou liquidação judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes;
- iii. Mútuo acordo entre as Partes;
- iv. Na hipótese de caso fortuito ou de força maior que perdure por mais de 30 (trinta) dias;
- v. Mudança de controle societário das Partes, de modo que afete sua capacidade financeira ou técnica;
- vi. Perda ou término de quaisquer licenças e autorizações necessárias para a prestação de serviços objeto desse Contrato;
- vii. Incidente de vazamento, perda ou deterioração dos dados pessoais controlados ou compartilhados pela Autorizada à Credenciada;
- viii. Por disposição de norma que impossibilite a prestação de Serviço objetivo do presente Contrato;
- ix. Por obtenção, pelo Credenciado, de Autorização para prestação de serviço SMP por meio de Rede virtual; e
- x. Caso o Credenciado execute qualquer atividade divergente do objeto do Contrato ou da Resolução n. 550 da Anatel.

6.7. A Autorizada deverá comunicar aos Usuários do SMP prestado por Representação de Credenciado a rescisão ou extinção da relação contratual, disponibilizando, aos Usuários, alternativas de adesão a um de seus planos de serviço, para garantia da continuidade da prestação sem alteração do código de acesso.

6.8. No caso de um eventual processo de venda ou transferência da base de clientes do Credenciado, a Autorizada terá preferência nas mesmas condições oferecidas ao Credenciado, devendo a Autorizada manifestar o seu interesse no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados do aviso de transferência pelo Credenciado.

7. PUBLICIDADE

7.1. As Partes se comprometem a não realizar qualquer anúncio público relativo ao objeto deste Contrato sem a aprovação prévia e por escrito da outra Parte.



8. CONTRATAÇÕES PÚBLICAS

8.1. A Credenciada se obriga a não contratar, direta ou indiretamente, com a União, sob qualquer forma, inclusive por meio de licitação, inexigibilidade, dispensa ou adesão à ata de registro de preços, para fornecimento de serviço móvel pessoal, bem como de quaisquer serviços relacionados, acessórios ou derivados do objeto do presente Contrato, seja a título individual, associação, parceria ou por intermédio de terceiros, durante toda a vigência deste instrumento.

8.2. O descumprimento desta cláusula ensejará a imediata rescisão do presente Contrato, independentemente de notificação prévia, além da aplicação das penalidades previstas neste instrumento, sem prejuízo da apuração de perdas e danos.

9. CONFIDENCIALIDADE

9.1. Cada Parte manterá sigilo absoluto sobre os dados, materiais, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais de propriedade das outras Partes ou desenvolvidas ao longo da vigência deste Contrato e de que, eventualmente, tenha conhecimento, direta ou indiretamente, em razão do estabelecido neste instrumento, não podendo ser divulgados, publicados ou por qualquer forma colocados à disposição, direta ou indiretamente, de qualquer pessoa, salvo aquelas que tenham necessidade de ter acesso a elas para fins de cumprimento deste Contrato, sob pena de rescisão do presente Contrato, devendo responder pelas eventuais perdas e danos decorrentes da não observância desta cláusula.

9.2. Além do quanto estabelecido acima, as Partes obrigam-se, por si, seus funcionários e prepostos, a:

- i. Manter absoluto sigilo sobre as operações, dados, materiais, pormenores, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais, estratégias de comunicação e propaganda, campanhas de marketing, planos de negócio, inovações e aperfeiçoamento tecnológico ou comercial da outra Parte ou de seus clientes, inclusive quaisquer programas, rotinas ou arquivos a que eventualmente tenham ciência ou acesso, ou que lhes venham a ser confiados, em razão deste Contrato;
- ii. Não usar, comercializar ou reproduzir as informações e documentos acima referidos, ou dar ciência a terceiros de forma omissiva;
- iii. Uma Parte deverá responder perante a outra Parte e terceiros prejudicados, civil e criminalmente, por si, seus funcionários, contratados e/ou prepostos, pela eventual quebra de sigilo das informações a que tenha acesso ou ciência, direta ou indiretamente, em virtude do Contrato.

9.3. As Partes obrigam-se, ainda a não divulgar os termos do Contrato sem prévia e expressa autorização da outra Parte.

9.4. As estipulações e obrigações de confidencialidade aqui constantes não serão aplicadas a nenhuma informação que:

- i. Seja de domínio público no momento da revelação;
- ii. Se torne de domínio público sem qualquer responsabilidade da Parte receptora, ressalvado que somente a partir da data em que a informação se tornar de domínio público é que não será mais aplicável o dever de sigilo;



- iii. Seja desenvolvida independentemente pela Parte receptora sem referência às informações confidenciais ou sem descumprimento das obrigações de confidencialidade, contanto que a Parte receptora possa comprovar esse fato;
- iv. Seja revelada em razão de uma ordem judicial, somente até a extensão de tal ordem, sendo certo que a Parte receptora deverá ter notificado a existência de tal ordem, previamente e por escrito, à Parte reveladora, dando a esta tempo hábil para pleitear as medidas de proteção que julgar cabíveis;
- v. Esteja em poder da Parte receptora à época da revelação, conforme comprovação pertinente apresentada antes da revelação, sem qualquer restrição de divulgação;
- vi. Seja revelada à Parte receptora por terceiros, sem violação de qualquer obrigação de confidencialidade.

9.5. Na hipótese do término ou rescisão deste Contrato, as Partes cessarão imediatamente o uso de quaisquer informações confidenciais das demais Partes, independentemente de notificação, e devolverão ou excluirão, conforme o caso, à outra Parte todas as informações confidenciais. A despeito do quanto disposto acima, as obrigações de confidencialidade aqui estabelecidas permanecerão em vigor mesmo após o término ou a rescisão deste Contrato, até o advento de uma hipótese de exclusão.

10. PROPRIEDADE INTELECTUAL

10.1. As Partes concordam que nenhum direito de propriedade intelectual ou industrial atualmente existente, ou que venha a ser adquirido ou licenciado a uma das Partes, será outorgado à outra Parte.

10.2. Durante a vigência deste Contrato, bem como após seu término ou rescisão, as Partes se obrigam a não praticar qualquer ato ou atividade que possa prejudicar ou denegrir as marcas ou outros bens imateriais de qualquer uma das Partes, suas controladoras, controladas ou coligadas, devendo, cada Parte, prontamente, quando tiver conhecimento da existência de qualquer violação a referidos direitos, informar outra Parte por escrito.

11. PROTEÇÃO DE DADOS

11.1. As Partes concordam que este Contrato implica no dever da Credenciada, na qualidade de Operadora, de proceder ao tratamento de Dados Pessoais conforme dispõe a regulação, inclusive a Política de Proteção de Dados pessoais da Autorizada, a Controladora. Dados Pessoais são entendidos como informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável.

11.2. A Autorizada se obriga a compartilhar apenas os Dados Pessoais efetivamente necessários à execução dos Serviços pela Credenciada, obrigando-se a Autorizada, nos casos em que a obtenção de Dados Pessoais não se dê por obrigação legal ou regulatória, a obter o consentimento antecedente, informado, documentado e específico para o tratamento desses Dados Pessoais com vistas a atingir a(s) finalidade(s) informadas.

11.3. A Credenciada, por sua vez, se compromete a tratar os Dados Pessoais recebidos em decorrência deste Contrato para a finalidade exclusiva de execução dos Serviços Contratados, de forma adequada e mediante a utilização de medidas técnicas e organizacionais aptas a proteger os Dados Pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, de acordo com a legislação aplicável e da Política de Proteção de Dados da Autorizada, além das políticas da própria Credenciada, e, de maneira



subsidiária, na medida do que for aplicável considerando o escopo contratual, tratará nos limites das instruções recebidas por escrito da Autorizada.

11.4. Caso a Credenciada não possa cumprir as instruções da Autorizada por qualquer motivo a Credenciada informará prontamente à Autorizada sobre a sua incapacidade de cumprir, hipótese em que a Autorizada terá o direito de suspender o compartilhamento de Dados Pessoais ou, a seu critério, rescindir o Contrato.

11.5. A Credenciada se compromete a não agregar quaisquer dos Dados Pessoais recebidos no âmbito deste Contrato à sua própria base de dados ou de qualquer terceiro, dentro ou fora do seu grupo econômico, sendo certo que após a execução dos Serviços o Credenciado devolverá os Dados Pessoais recebidos em sua integralidade no prazo de até 15 dias, possibilitada, no entanto, a guarda de cópia para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, desde que devidamente comprovada tal obrigação.

11.6. Cada Parte se obriga a aplicar medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os Dados Pessoais contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito, sempre com um nível de segurança adequado aos riscos que o tratamento implica para os Titulares de Dados Pessoais, tendo em conta as técnicas mais avançadas, os custos de aplicação e a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento, bem como os riscos, de probabilidade e gravidade variável, para os direitos e liberdades das pessoas naturais. Essas medidas devem compreender pelo menos as seguintes capacidades.

- i. Assegurar a confidencialidade, integridade, segurança, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento;
- ii. Detectar um incidente envolvendo Dados Pessoais, resolvê-los e relatá-los à outra Parte;
- iii. Restabelecer a disponibilidade e o acesso aos Dados Pessoais de forma tempestiva no caso de um incidente físico ou técnico;
- iv. Implantar um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizacionais para garantir a segurança do tratamento.

11.7. As Partes ficam obrigadas a prestarem assistência umas às outras na hipótese de incidentes de Dados Pessoais. A Autorizada poderá exigir da Credenciada auditoria sobre o estado geral do tratamento de Dados Pessoais.

11.8. Após a execução dos Serviços, ou na hipótese em que o Contrato seja rescindido, o que ocorrer primeiro, a Credenciada deverá devolver a integralidade dos Dados Pessoais recebidos em decorrência deste Contrato à Autorizada, excluindo-os definitivamente de seus ambientes de acesso e sistemas, possibilitada guarda de cópia para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, desde que devidamente comprovada tal obrigação.

11.9. A Credenciada deve notificar a Autorizada por escrito, com a maior brevidade possível e no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis acerca de qualquer Incidente de violação da segurança de que tomar conhecimento e que provoque, de modo acidental ou ilícito, a destruição, a perda, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizado aos Dados Pessoais. A notificação deve conter pelo menos:



- i. A descrição da natureza da violação dos Dados Pessoais incluindo, se possível, as categorias e o número aproximado de titulares de dados afetados, bem como as categorias e o número aproximado de registros de dados pessoais em causa;
- ii. O nome e os contatos do Encarregado da proteção de dados;
- iii. A descrição das consequências prováveis da violação de dados pessoais;
- iv. A descrição das medidas adotadas ou propostas pela Credenciada para cessar e reparar a violação de dados pessoais, mitigando os efeitos que podem ser desencadeados por essa violação;
- v. a indicação do método de solução do incidente que a Credenciada acredita ser o aplicável.

11.10. O termo “Incidente” utilizado neste Contrato deverá ser entendido em qualquer caso como: (a) reclamação ou solicitação ou identificação de infração com relação ao exercício dos direitos de um titular de dados sob as leis vigentes aplicáveis; (b) investigação ou apreensão dos Dados Pessoais por funcionários públicos, ou uma indicação específica de que tal investigação ou apreensão é iminente; (c) qualquer acesso, tratamento, eliminação, perda ou qualquer forma acidental ou acidental de tratamento ilegal dos Dados Pessoais; (d) qualquer violação da segurança e / ou confidencialidade levando à destruição acidental ou ilegal, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso aos Dados Pessoais, ou qualquer indicação de que tal violação tenha ocorrido ou esteja prestes a ocorrer.

12. ANTICORRUPÇÃO

12.1. As Partes se obrigam, sob as penas previstas neste Contrato e na legislação aplicável, a observar e cumprir rigorosamente todas as leis anticorrupção aplicáveis, incluindo, mas não se limitando à legislação brasileira anticorrupção, contra a lavagem de dinheiro e, ainda, o FCPA - Foreign Corrupt Practices Act (em conjunto “Leis Anticorrupção”).

12.2. As Partes declaram e garantem que não estão envolvidas ou irão se envolver, direta ou indiretamente, por seus representantes, empregados, prepostos, subcontratados, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, ou por parte relacionada e seus respectivos diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores ou consultores, durante o cumprimento das obrigações previstas neste Contrato, em qualquer atividade ou prática que constitua uma infração aos termos das Leis Anticorrupção.

12.3. As Partes declaram e garantem que não se encontram, assim como seus representantes, empregados, prepostos, subcontratados, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, direta ou indiretamente (i) sob investigação em virtude de denúncias de suborno e/ou corrupção; (ii) no curso de um processo judicial e/ou administrativo ou foram condenados ou indiciados sob a acusação de corrupção ou suborno; (iii) listados em algum órgão ou entidade governamental, tampouco conhecidos ou suspeitos de práticas de terrorismo e/ou lavagem de dinheiro; (iv) sujeitos a restrições ou sanções econômicas e de negócios por qualquer órgão ou entidade governamental; e (v) banidos ou impedidos, de acordo com qualquer lei que seja imposta ou fiscalizada por qualquer órgão ou entidade governamental.

12.4. Cada Partes notificará prontamente, por escrito, a outra Parte a respeito de qualquer suspeita ou violação do disposto nas Leis Anticorrupção e, ainda, de participação em práticas de suborno ou corrupção, assim como o descumprimento de qualquer declaração prevista nesta Cláusula.



12.5. O não cumprimento por uma das Partes das Leis Anticorrupção será considerada uma infração grave a este Contrato e conferirá à outra Parte o direito de a seu exclusivo critério, declarar rescindido imediatamente este Contrato, sem qualquer ônus ou penalidade, sendo a Parte infratora responsável pelas perdas e danos causados.

13. RESPONSABILIDADE

13.1. Cada Parte será responsável por todos os danos materiais, morais e diretos, que vier a causar, incluindo as multas aplicadas por terceiros em função de inadimplemento.

13.2. Nenhuma das Partes responderá por insucessos comerciais, danos indiretos e/ou lucros cessantes, salvo quando comprovadamente ocorrer má-fé ou dolo.

13.3. Caso um empregado do Credenciado venha a demandar a Autorizada em juízo, o Credenciado deverá requerer a exclusão da Autorizada do polo passivo da lide. Na hipótese de indeferimento, o Credenciado deverá indenizar a Autorizada pelas despesas que vier a ter para defesa de seus interesses, incluindo honorários advocatícios, custas processuais, depósitos recursais, e pagamento de eventuais condenações na qualidade de responsável solidária ou subsidiária.

13.4. O presente Contrato não confere a qualquer das Partes poderes para assumir ou criar qualquer obrigação, expressa ou implícita, em nome da outra Parte, nem representar a outra como agente, funcionário, representante ou qualquer outra função, permanecendo cada qual como inteiramente independente da outra.

13.5. As Partes declaram e garantem que (i) os seus representantes que firmam o presente Contrato, possuem plena capacidade para celebrá-lo e realizar todas as operações aqui previstas, independentemente de qualquer outra autorização, tendo tomado todas as medidas de natureza societária e outras eventualmente necessárias para autorizar a sua celebração, que (ii) a celebração deste Contrato e o cumprimento das obrigações aqui previstas, não violam ou violarão qualquer disposição dos seus documentos societários ou das disposições de qualquer Contrato ou instrumento que tenham celebrado, não infringem ou infringirão qualquer disposição de lei, decreto, norma, ordem administrativa ou judicial ou regulamento ao qual estejam sujeitas, e não exigem ou exigirão qualquer consentimento, aprovação ou autorização de, aviso a, ou arquivamento ou registro junto a qualquer pessoa física ou jurídica, tribunal ou autoridade governamental e que (iii) possuem todas as autorizações e licenças necessárias e legalmente exigidas para a execução de suas atividades no âmbito deste Contrato.

14. PENALIDADES

14.1. O descumprimento de obrigações contratuais por qualquer das partes ensejará o envio de notificação com prazo de 10 (dez) dias para regularização. Caso a parte se mantenha inadimplente após o período informado, será aplicada multa de 5% (cinco por cento) ao dia, limitada a 20% (vinte por cento) do valor total da média mensal de receita gerada pelo Credenciado até o momento do inadimplemento.

15. DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. Este Contrato representa o único entendimento firmado entre as Partes quanto ao seu objeto, substituindo qualquer outro acordo verbal relacionado.



15.2. As Partes expressamente declaram que este Contrato não gera qualquer vínculo societário ou empregatício entre os envolvidos, tampouco em relação aos empregados do Credenciado com a Autorizada, e que as Partes permanecerão completamente independentes umas da outra.

15.3. Este Contrato não poderá ser cedido ou subcontratada total ou parcialmente por qualquer das Partes.

15.4. Nenhuma das Partes será considerada inadimplente pelo descumprimento de qualquer cláusula deste Contrato na ocorrência de caso fortuito ou força maior.

15.5. Se qualquer cláusula deste Contrato vier a ser invalidada ou inexecutável, as Partes enviaarão os melhores esforços para supri-la e manter o Contrato vigente com base nas cláusulas remanescentes.

15.6. Qualquer alteração às condições ora estabelecidas somente será válida mediante a assinatura de aditamento por ambas as partes.

15.7. A tolerância quanto à eventual inadimplência de uma das partes não será configurada como novação, e a obrigação poderá ser exigida a qualquer tempo, sem restrições, inclusive com a aplicação das penalidades cabíveis.

15.8. Este Contrato obriga as Partes e seus sucessores para todos os fins legais.

15.9. Em caso de conflito, as Partes enviaarão os melhores esforços para solucioná-lo em comum acordo de forma extrajudicial através do envio de notificação no prazo de 10 (dez) dias.

15.10. Este Contrato será regido pelas leis brasileiras.

15.11. As partes elegem o foro da comarca de São Paulo (SP), como o único competente para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste Contrato, com a expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

O presente Contrato será assinado eletronicamente atribuindo às Partes todos os direitos, obrigações e validade jurídica quanto ao estabelecido, conforme garantia de autenticidade disposta no artigo 1º da Medida Provisória n. 2200-2 de 2001, perante 02 (duas) testemunhas para todos os fins legais.

São Paulo, 22 de julho de 2025.

Assinado por:

Alexandre Ribeiro Pieroni

07845F5847714A1...

SURF TELECOM S.A.

Assinado por:

Henrique Malaguetse

99291E5C4D714A9...

**TOTHCELL TECNOLOGIA E SERVICOS DE
TELECOMUNICACAO LTDA.**

Testemunhas:

DocuSigned by:

Mauren Sabedra Camargo

1.

9CFF4EBBCCCF46E...

Assinado por:

Mellany Oliveira

2.

3DB048DBE77F45F...



Anexo I – Matriz e Detalhamento de Responsabilidades

DEFINIÇÕES

X - Responsabilidade Principal.

(X) - Corresponsável – a parte Corresponsável não responde diretamente pela responsabilidade, mas deve desenvolver alguma atividade para que a parte responsável possa garantir que o item seja cumprido.

		AUTORIZADA	CREDENCIADO
TÉCNICAS	Prover uma camada de exposição e correspondente documentação de integração para a Credenciado	X	
	Integrar suas plataformas à camada de exposição da plataforma da Autorizada	X	X
	Garantir a estabilidade de integração entre a camada de exposição e a plataforma da Autorizada	X	X
	Gerir as regras de negócio e a integração de MVNO's na plataforma da Autorizada	X	X
	Operar a plataforma da Autorizada	X	
	Hospedar a plataforma da Autorizada	X	
	Prover previsão de demanda por ANF e crescimento da base de assinantes da MVNO, para dimensionamento técnico da rede e dos sistemas		X
	Prover e gerir soluções de antifraude	X	
	Prover toda a infraestrutura de Telecom, com todas as plataformas necessárias,	X	
	Prover Plataforma de HLR	X	
	Prover Rede de Acesso	X	
	Garantir qualidade e cobertura das ligações e tráfego de dados	X	
	Definição do Perfil Elétrico de <i>SIM Cards</i>	X	(X)
	Customização de <i>SIM Cards</i> e a aparência externa		X
	Habilitar o Plano de Numeração da MVNO na rede	X	
	Prover serviços de Valor Agregado	(X)	X
	Prover o SMSC para assinantes da MVNO	X	



	Prover capacidade de habilitar serviços de Números Curtos (<i>short-codes</i>) customizados para a MVNO, mediante condições comerciais específica.	X	
LEGAIS	Armazenar informações cadastrais e de uso dos assinantes para serem disponibilizadas em casos de requisições judiciais	X	(X)
	Efetuar intercepções de chamadas em casos de requisições judiciais	X	
	Representação frente a órgão oficiais da Justiça e organismos de proteção ao consumidor (PROCON, IDEC, etc.)	X	(X)
	Acionamento judicial de clientes, em caso de inadimplência não solucionada através de cobrança extrajudicial	(X)	X
REGULATÓRIAS	Requisitar Recurso de Numeração junto à Anatel	X	
	Consolidar os relatórios de acordo com as exigências regulatórias e disponibilizá-los à Anatel	X	
	Prestação do SMP	X	
	Autorização junto à Anatel, nos termos do Regulamento de Operadoras Móveis Virtuais, na categoria Credenciado	X	(X)
	Homologação de ofertas e promoções junto à Anatel, quando houver exigências regulatórias	X	
	Divulgação de Comunicado de novos Planos e Serviços, bem como alterações, seguindo os prazos e exigências regulatórias		X
	Realizar encontro de contas, sendo responsável por todas as informações necessárias para garantir o acerto financeiro	X	X
FISCAIS, CONTÁBEIS E FATURAMENTO	Faturar o cliente (no aspecto contábil)		X
	Efetuar o recolhimento de todos os tributos referentes ao faturamento dos clientes MVNO	X	X
	Custear FISTEL	X	



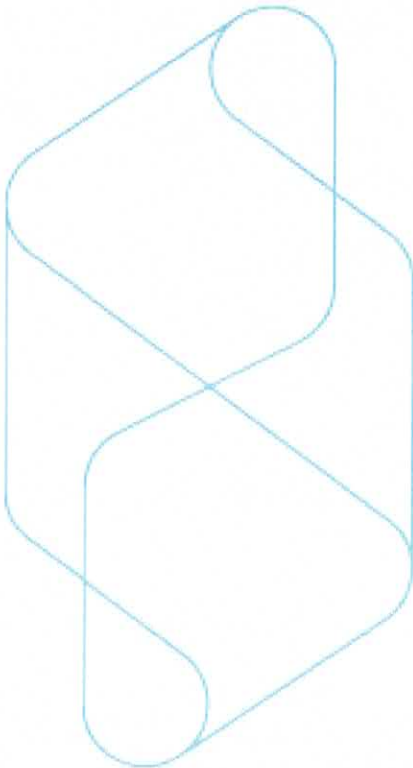
	Adequar o <i>billing</i> com todas as regras fiscais	X	X
	Recolher os impostos referentes a prestação dos serviços ao cliente final	X	X
	Validação das contas (amostragem) e liberação dos ciclos de faturamento	X	
	Prover de CDRs brutos para fins de batimento de billing	X	
	Gerir falhas de faturamento	X	X
	Gerir batimento entre HLR e <i>Billing</i>	X	
	Implementação de novos Planos no sistema de Billing	X	(X)
	Implementação de novos serviços	X	(X)
	Análise de Reclamação e crédito aos clientes MVNO		X
	Gerir / Monitorar o crédito negativo Pré-Pago	X	
COMERCIAIS	Definir e gerir todas as ações e canais de Vendas, Marketing, Comunicação, e Mídia		X
	Definir e gerir todas as ações e canais de atendimento		X
	Custear todo o SAC (aquisição de clientes, comunicação, atendimento, subsídio de aparelhos, produção de <i>SIM Cards</i> , inadimplência, entre outros)		X
LOGÍSTICAS	Prover previsão de demanda para recursos de <i>SIM Card</i>		X
	Gerir pedidos de produção de SIM CARDS	(X)	X
	Gerir a distribuição de <i>SIM Cards</i>		X
	Custear a produção do <i>SIM Cards</i> físico		X
	Efetuar o gerenciamento de recursos sobre o estoque de <i>SIM Cards</i>	(X)	X
	Prover previsão de demanda para recursos de Plano de Numeração		X
	Efetuar o gerenciamento de recursos sobre o estoque de Plano de Numeração	X	
	Prover acesso ao Credenciado através da camada de exposição, aos sistemas de informação que suportem o atendimento ao	X	(X)
ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR			



	cliente (Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Falhas/Incidentes, Informações sobre status da rede, etc.)		
	Efetuar o atendimento ao cliente (vendas e SAC)		X
	Oferecer suporte de segundo nível ao atendimento ao Credenciado, através de sistemas de "trouble-ticketing" e/ou call-center especializado	X	
	Encaminhar à outra parte qualquer requerimento/reclamação de seus consumidores, entidades ou empresas que sejam recebidos por meio de qualquer canal (atendimento, lojas, PROCON, Justiça, Anatel, etc.).	(X)	X
	Observar as disposições contidas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC da Anatel.	X	X
RELACIONAMENTO ENTRE OPERADORAS	Efetuar processo de encontro de contas com as demais operadoras para serviços faturados através de <i>co-billing</i>	X	
	Estabelecer acordos de Roaming junto às operadoras e estendê-los aos usuários do Credenciado	X	
	Estabelecer acordos de Interconexão junto às operadoras e estendê-los aos usuários do Credenciado, de acordo com os termos do acordo comercial entre a Autorizada e outras TELCOs	X	
	Interfacear com a ABR Telecom para os trâmites de Portabilidade	X	
	Manter e disponibilizar uma base de dados com a lista negra de IMEIs e com a lista de IMEIs efetivamente utilizados pelos usuários do Credenciado	X	
	Efetuar a Notificação de IMEIs à TIM, através de interface oferecida na camada de exposição	X	



	Efetuar a Notificação de IMEIs e atualizações junto à ABR Telecom	X	
	Prover acesso à lista de usuários banidos, organizada na ABR Telecom, para ao Credenciado através de interface na camada de exposição	X	





Anexo II –Condições Técnicas e Operacionais

1. ATENDIMENTO AO CLIENTE

1.1. A MVNO CREDENCIADA irá prestar serviço de suporte e atendimento de 1º nível, quando referente a assuntos associados à contratação, utilização, reclamação e cancelamento dos Planos Móveis, e qualquer outro assunto associado aos serviços de telefonia móvel disponibilizados pela SURF, a partir dos seguintes parâmetros:

1.2. Atendimento: Call Center dedicado com Unidade de Resposta Audível - URA exclusiva, com funcionamento de 24h por dia, durante todos os dias da semana (incluindo fim de semana e feriados).

1.3. Nível de serviço para Atendimento de nível 1: Atender 80% de todas as chamadas telefônicas em até 30 segundos.

1.4. A SURF irá disponibilizar a MVNO CREDENCIADA acesso ao sistema de gestão de clientes, assim como treinamento e suporte para a equipe de atendimento da MVNO CREDENCIADA.

1.5. A MVNO CREDENCIADA deve garantir a qualquer momento quando solicitado pela SURF o acesso às gravações, chat, e-mail e monitorias de Qualidade realizadas pela MVNO CREDENCIADA.

1.6. A SURF irá prestar serviço de suporte de 2º e 3º níveis para assuntos associados aos serviços de telefonia móvel disponibilizados para a MVNO CREDENCIADA, a partir dos seguintes parâmetros:

1.7. Nível de serviço para Atendimento de nível 2: Finalizar a demanda de solicitação ou reclamação sobre falha na prestação do serviço de telefonia móvel em até 5 dias úteis, conforme prazos estabelecidos na resolução 632 do regulador (ANATEL). A Surf se compromete a resolver 90% dos tickets abertos para o nível 2 dentro do SLA.

1.8. Nível de serviço para Atendimento de nível 3: Garantir a resolução de tickets de suporte de problemas massivos conforme os seguintes parâmetros:

Severidade	Tempo de Resposta	SLA (Tempo de Solução)	KPI
Alto	1h	9h	90%
Média	4h	36h	90%
Baixa	48h	120h	90%

- Tempo de Resposta: É definido como uma medida do tempo necessário para atender o telefone, ou para iniciar o diagnóstico.
- Tempo de Solução: o tempo médio gasto para restaurar um serviço após uma Falha.
- KPI: % dos tickets que atenderemos dentro do prazo.



Severidade	Descrição Da Classificação
Alta	Severidade atribuída quando há um incidente grave na rede ou elemento de rede ou uma aplicação, gerando um impacto significativo nos serviços das operadoras e que necessite de atendimento imediato independente da hora do dia que ocorra, incluindo sábados, domingos e feriados, como citados nos exemplos abaixo: ○ Perda significativa ou total de um serviço ou funcionalidade, seja de voz, dados ou qualquer outro serviço de valor agregado ou em uma região geográfica específica; ○ Perda significativa ou total de capacidade de links ou sistêmicos. ○ Indisponibilidade de APIs ○ Recarga cobrada, mas não atribuída – Falha generalizada ○ Valor de atribuição de recarga incorreta – Falha generalizada ○ Falha nas solicitações de recarga – Falha generalizada
Média	Severidade atribuída a incidentes que não causam um impacto significativo ou que possam afetar a rede se não forem tratadas em tempo, portanto precisam de um atendimento em período curto. Em geral, eventos desta severidade poderão ou não ser percebidos pelo usuário como uma degradação do serviço. Exemplos de severidade média incluem (mas não são limitados): ○ Perda de redundância de elementos de rede ou links; ○ Perda parcial de um serviço ou funcionalidade, seja de voz, dados ou qualquer outro serviço de valor agregado de clientes; ○ Plano não ativo automaticamente após a recarga – Falha generalizada ○ Plano incorreto atribuído – Falha generalizada
Baixa	Severidade atribuída a incidentes que impacte poucos usuários com diferentes causas raízes com a possibilidade de oferecer uma solução de contingência

- Atendimento Nível 1: atendimentos relacionados a assuntos de recarga, atualizações cadastrais, configuração de aparelhos, informações sobre planos móveis, ativações, portabilidade, cancelamentos e assuntos relacionados.
- Atendimento Nível 2: suporte a casos pontuais relacionados a falhas de entrega de serviços complementares, indisponibilidade de serviço, dados e serviços de valor agregado (VAS).
- Atendimento Nível 3: suporte a casos massivos relacionados a falhas de entrega de serviços complementares, indisponibilidade de serviço, dados e serviços de valor agregado (VAS).



Anexo III – Procedimentos Judiciais e Administrativos

DO PROCEDIMENTO

1.1 Em caso de recebimento de carta de citação ou intimação em processo judicial ou PROCON, cujo objeto seja diretamente vinculado à prestação de serviço de móvel pessoal prestado pela Autorizada, deverá o Credenciado dar conhecimento à Autorizada, no prazo máximo de 2 (dois) dias contados do recebimento, por meio dos canais de contato estabelecidos entre as Partes, bem como pelo e-mail juridico@surf.com.br.

1.1.1 Na hipótese do Credenciado encaminhar a citação fora do prazo estabelecido ou durante o curso da ação ou reclamação, a Autorizada não se responsabilizará por despesas que o Credenciado vier a ter para defesa de seus interesses, incluindo custas processuais, depósitos recursais e pagamento de condenações na qualidade de responsável solidária ou subsidiária.

1.2 A partir do ato de recebimento e conhecimento da Autorizada sobre a ação judicial ou PROCON, deverá esta ensejar seus melhores esforços para contribuir com a defesa a ser apresentada em juízo pelo Credenciado, desde que encaminhado tempestivamente no prazo legal.

1.3 Fica o Credenciado submetido ao informe e encaminhamento à Autorizada do status das ações ou reclamações em andamento mensalmente para acompanhamento e/ou auxílio em eventuais defesas ou recursos, sob pena de responsabilizar-se pelas condenações que vier a sofrer de forma unilateral, sem o direito a qualquer tipo de indenização, ressarcimento ou reembolso de valores eventualmente pagos.

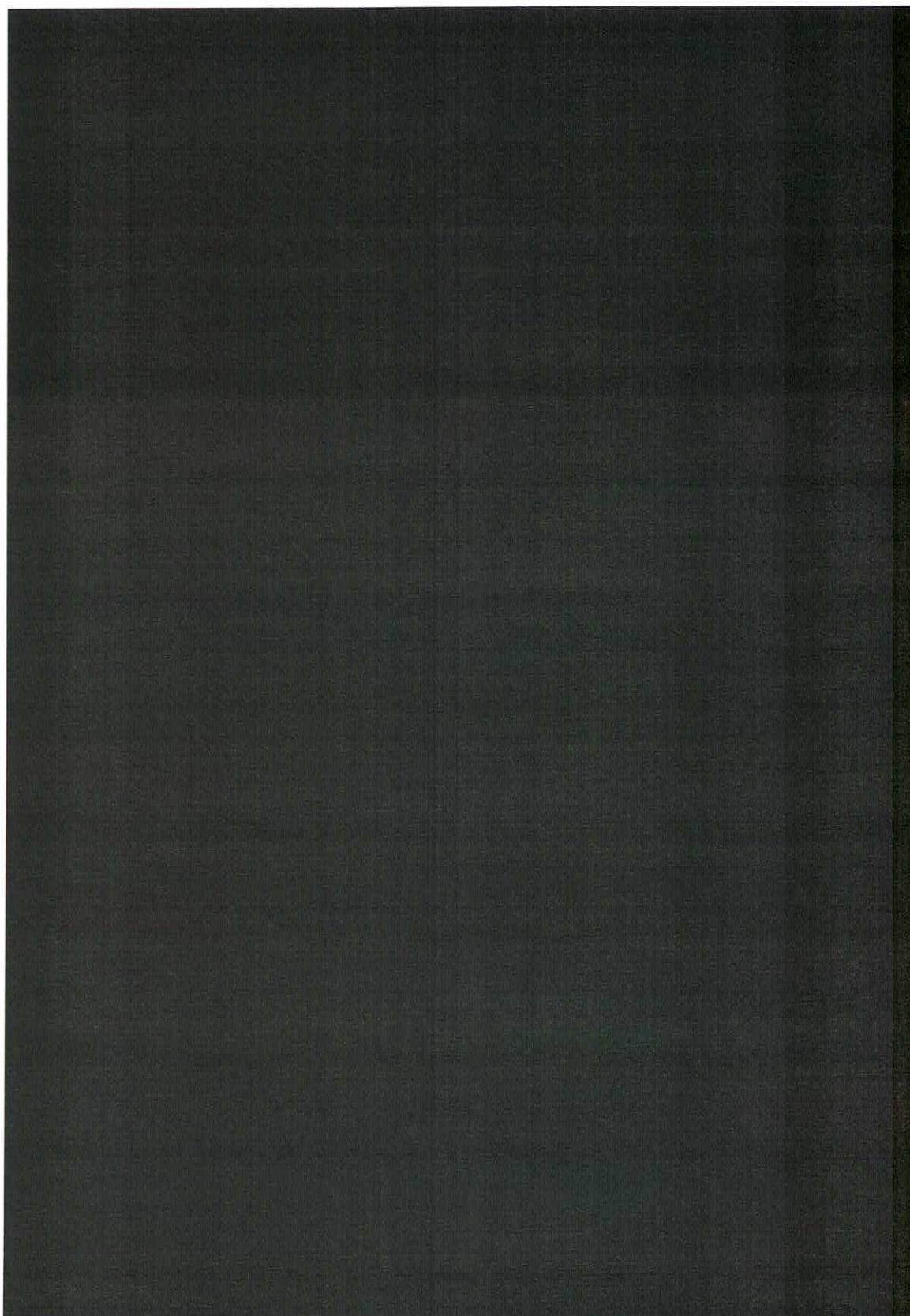
1.3.1 Em caso de decisão que contenha cumprimento de obrigação de fazer ou não fazer a ser executada pelo Credenciado, fica este sujeito a informar imediatamente à Autorizada, sob pena de responsabilizar-se por eventuais penalidades pela falta de cumprimento.

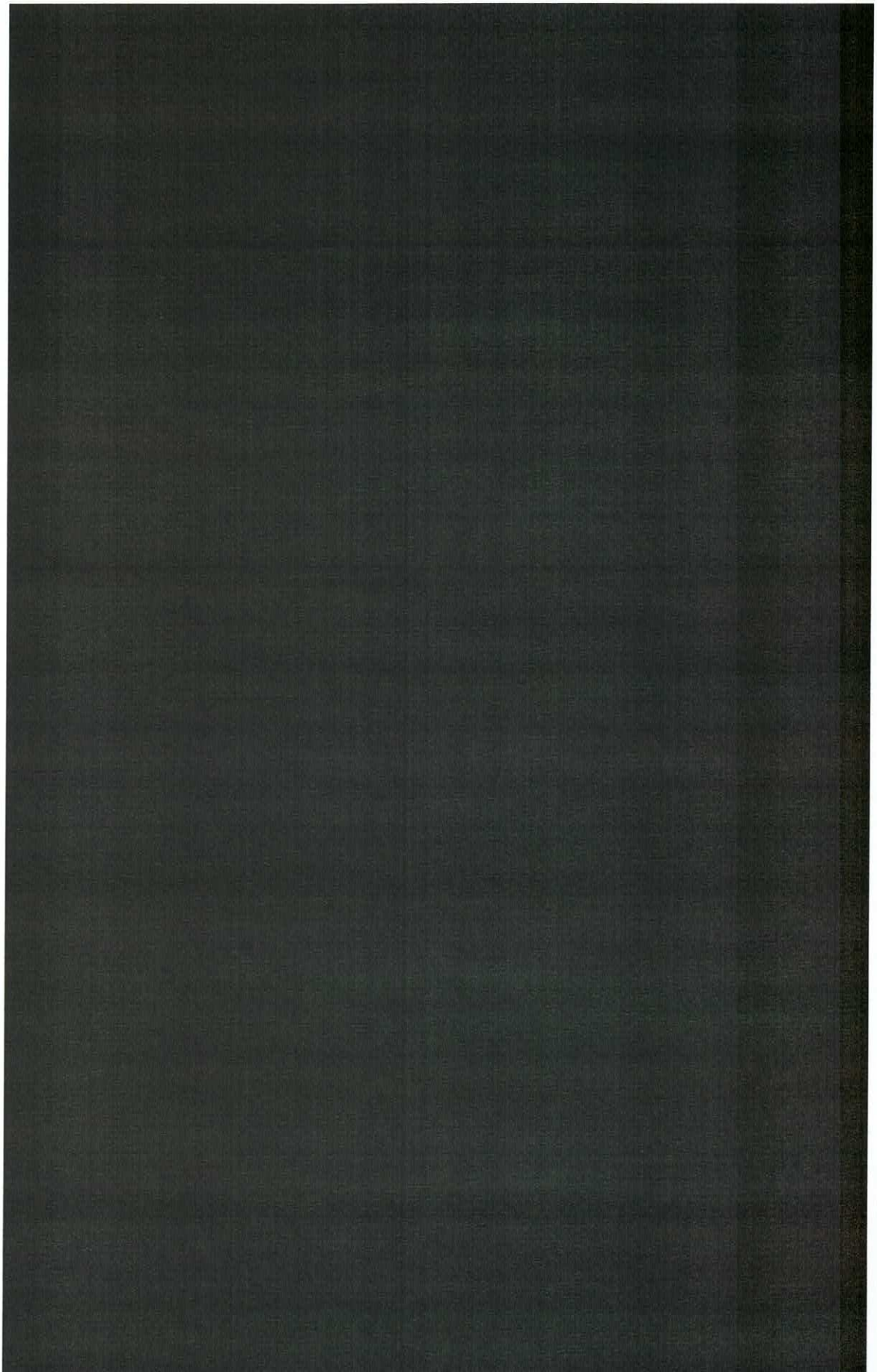
1.4 A Autorizada será responsável pelas ações judiciais ou PROCON que o Credenciado vier a sofrer cuja motivação seja diretamente ocasionada por falha na prestação do serviço móvel pessoal.

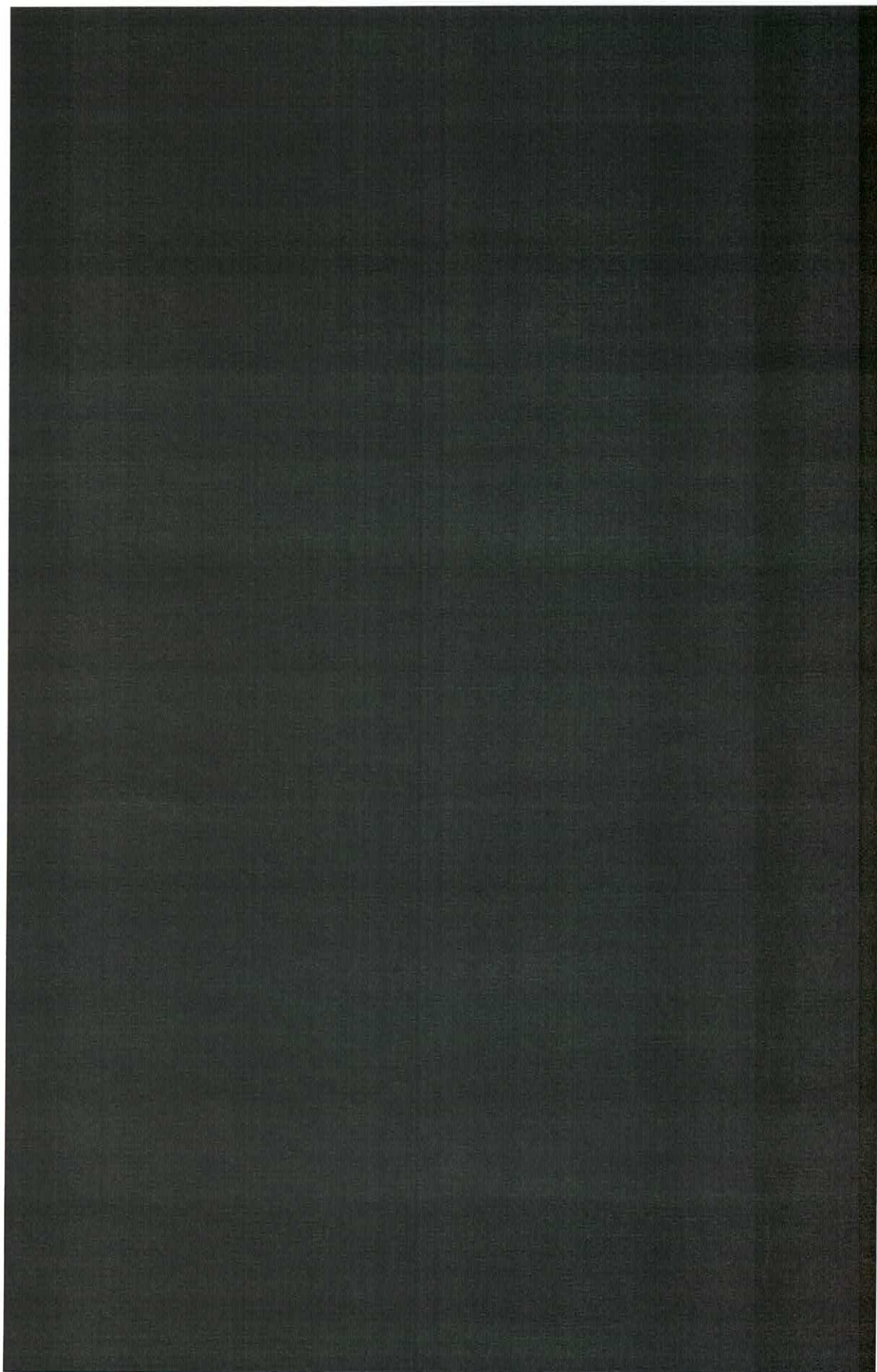
1.5 A Autorizada não se responsabilizará, de nenhuma forma, por eventuais ações ou reclamações ingressadas em desfavor do Credenciado cujo objeto seja diverso da prestação de serviço descrita no presente Contrato de Credenciamento.

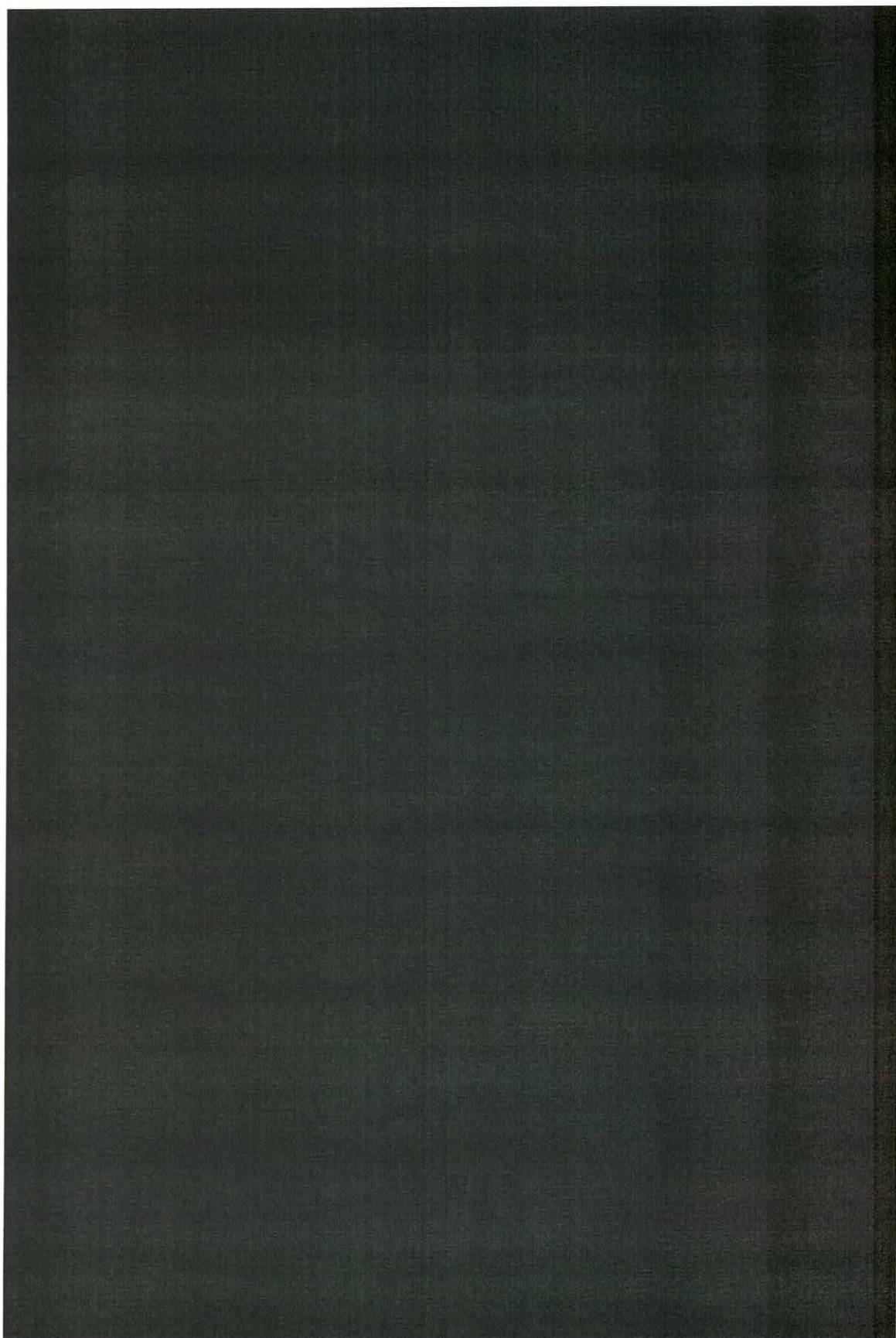
1.6 Caso ambas as Partes componham o polo passivo de ação judicial, será solidária a responsabilidade sob o pagamento de eventual condenação, desde que seja comprovada culpa de ambas as Partes.

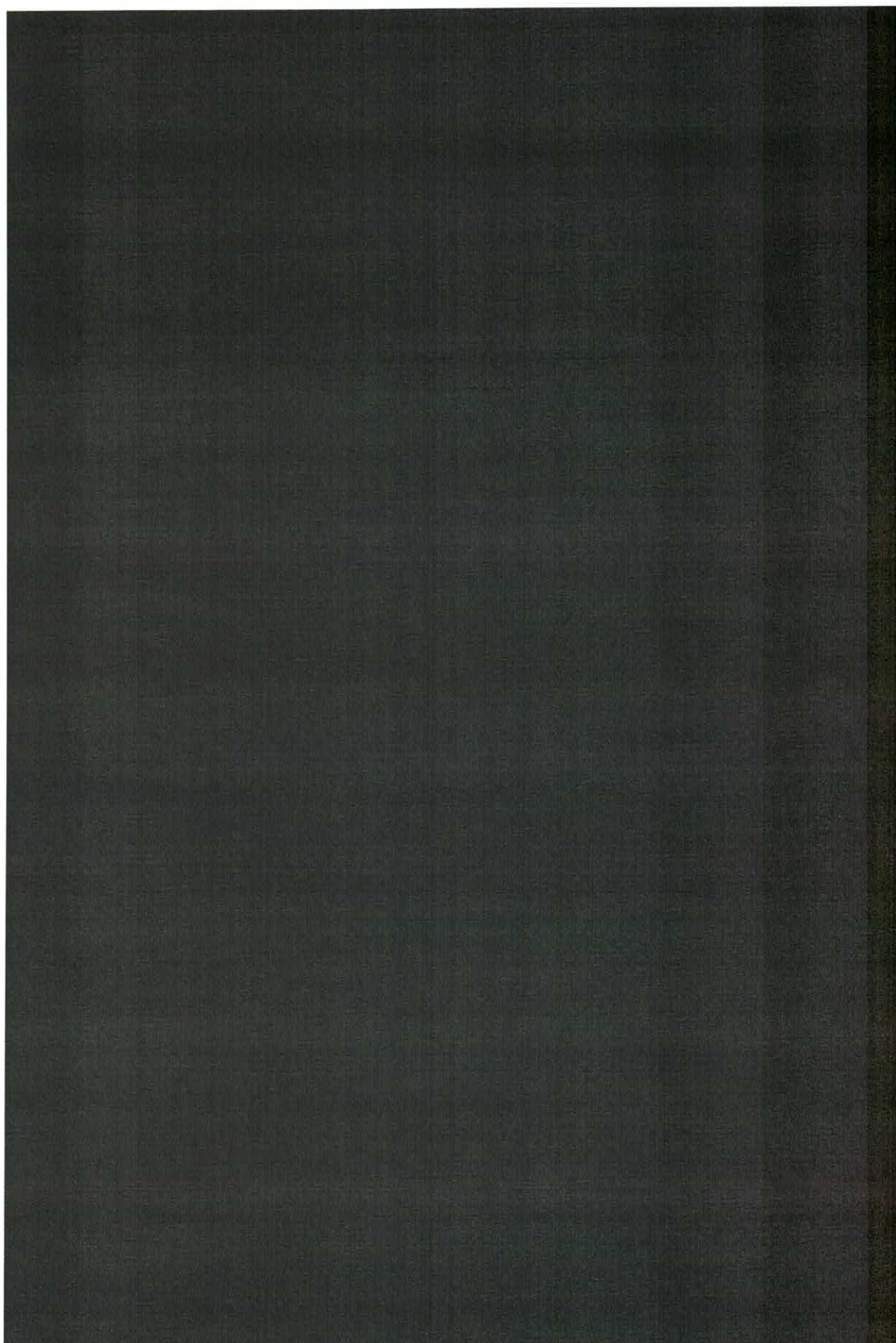
1.7 A Autorizada não será responsável pelo pagamento, ressarcimento ou reembolso de honorários advocatícios.

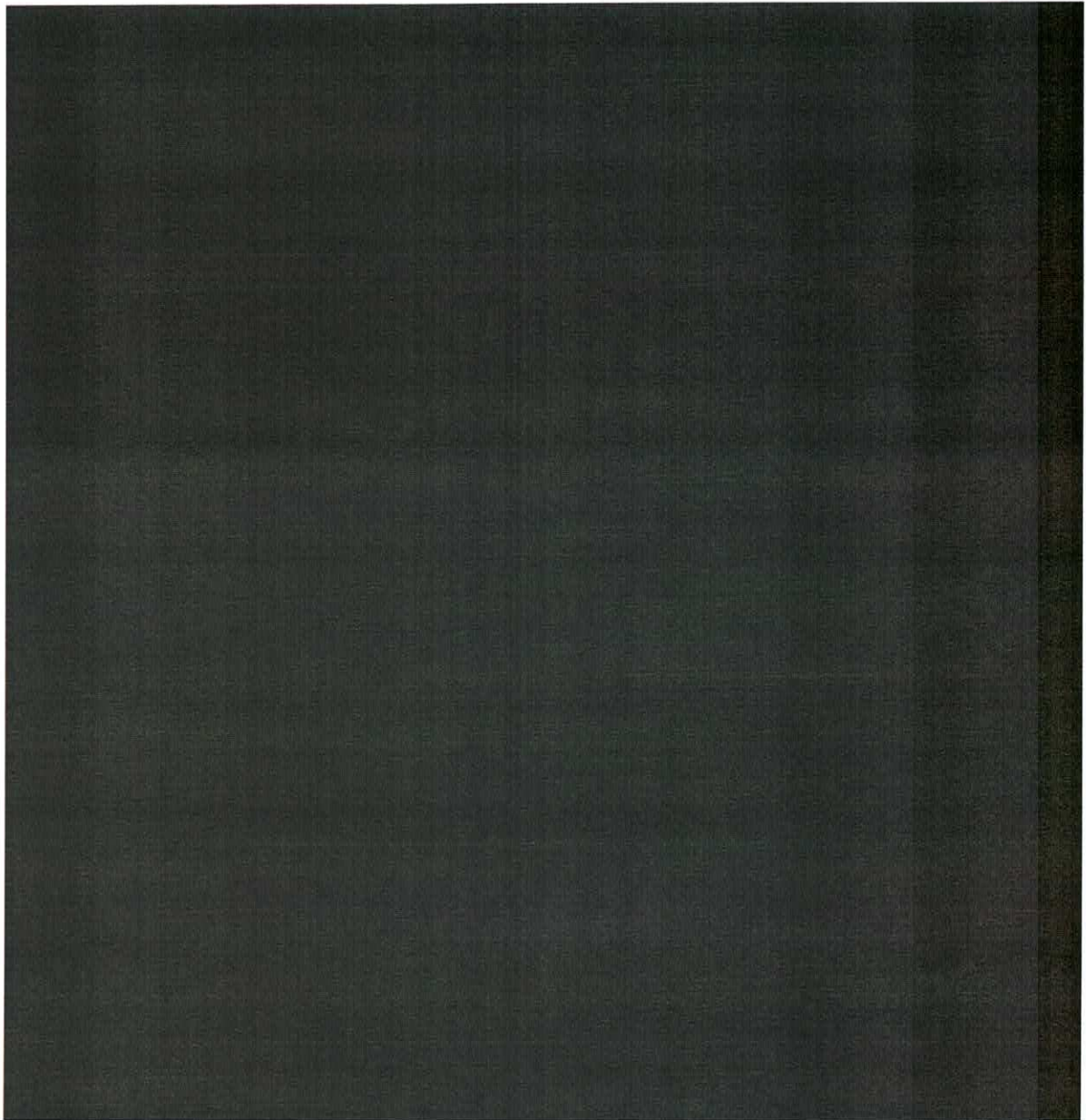














Anexo V – Marcas

TOTHCELL

