



## CONTRATO DE CREDENCIAMENTO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MÓVEL PESSOAL POR MEIO DE REDE VIRTUAL

**SURF TELECOM S.A.**, com sede na Av. Magalhães de Castro, n.º 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 “Autorizada” e; **CLIENT CO SERVIÇOS DE REDE NORDESTE S.A.**, com sede na Rua Epaminondas Gracindo nº 22, Sala 6, Pajuçara, Maceió/AL, CEP nº 57.030-101, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 53.420.564/0001-40, neste ato representada por seu representante legal, na forma de seu Contrato/Estatuto Social, doravante denominada “V.TAL” ou “Credenciada”, em conjunto com a Autorizada, denominadas “Partes”.

### CONSIDERANDO QUE:

- i. O presente Contrato reflete integralmente em seu texto as exigências contidas no Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações – “RGST” e em especial o seu Capítulo XII (Resolução nº 777 de 28 de abril de 2025), aprovado pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL;
- ii. A Autorizada é empresa operadora outorgada pela ANATEL para a prestação de SMP por meio de Rede Virtual (RRV-SMP) em todo o território nacional;
- iii. A Credenciada possui interesse em se tornar representante da Autorizada para o desenvolvimento de atividade inerente, acessória ou complementar do Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual;
- iv. A Credenciada apresentou à Autorizada um 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 (“Contrato”) que se regerá pelas cláusulas seguintes:

Rubrica      Rubrica      Rubrica  
MABE      [assinatura]      ARP



## DEFINIÇÕES

Sem prejuízo às demais definições constantes do Contrato, os termos indicados abaixo, quando grafados com pelo menos a primeira letra em caractere maiúsculo, no singular ou plural, independentemente de terem sido utilizados no gênero masculino ou feminino e/ou em sua forma substantiva ou verbal, deverão assumir os seguintes significados:

- i. Credenciamento: é o Contrato de representação, objeto de livre negociação, entre o Credenciado e a Autorizada, cuja eficácia depende de homologação pela ANATEL;
- ii. Credenciado de Rede Virtual (Credenciado): é a pessoa jurídica, credenciada junto à Autorizada, 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 Autorizada;
- 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. Autorizada: 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 Autorizada;
- vii. Representação: é a atividade desenvolvida pelo Credenciado com o objetivo de compor, juntamente com a Autorizada, 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 do SMP 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. *Spoofing*: prática que consiste na alteração, simulação, mascaramento, falsificação ou apresentação indevida do código de acesso ou da identificação da chamada, de forma a induzir o destinatário a erro quanto à origem da comunicação, inclusive mediante a utilização de numeração atribuída a terceiros, inexistente, não correlacionada tecnicamente à chamada ou em desconformidade com a regulamentação da ANATEL.

Para os fins deste Contrato, eventuais termos grafados em letras maiúsculas e não expressamente definidos nesta Cláusula terão o significado que lhes é atribuído no RGST e na regulamentação aplicável da ANATEL.

## 1. OBJETO

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

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 pela Credenciada comporá a oferta de seus serviços, segundo suas estratégias comerciais próprias, nos termos do RGST e do presente Contrato, estando sujeita à organização por parte da ANATEL, nos termos do artigo 1º da Lei Geral de Telecomunicações – LGT (Lei nº 9.472, de 1997), classificando-se a Credenciada como



Representante da Autorizada para o desenvolvimento de atividade inerente, acessória ou complementar ao serviço.

1.3.1. A representação do SMP pela Credenciada não se confunde com a Representação Comercial, de que trata a Lei nº 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 do SMP pela própria Credenciada, que não será responsável pela prestação do serviço de telecomunicações aos Clientes;
- ii. Oferta exclusiva de serviços de valor adicionado;
- iii. Transferências de titularidade do termo de autorização do SMP ou do termo de autorização para uso de radiofrequência;
- iv. Aquisição por terceiros de equipamentos ou redes de uso privativo que devem ser de administração e controle da prestadora cuja rede é utilizada; e
- v. 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 deverá ser iniciada pela Credenciada no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias contados da data de assinatura do presente instrumento, prorrogável, automaticamente, pelo mesmo prazo, inclusive, mas não se limitando nas hipóteses de dificuldades técnicas supervenientes e pendências de autorização por reguladores.

1.6.1. A Credenciada poderá cooperar com a Autorizada para viabilizar a oferta de RRV-SMP por meio do Credenciamento.

1.7. Integram este Contrato os seguintes anexos:

- Anexo I – Matriz e Detalhamento de Responsabilidades;
- Anexo II – Condições Técnicas e Operacionais;
- Anexo III – Procedimentos Judiciais e Administrativos;
- Anexo IV – Condições Comerciais.
- Anexo V – Lista de Entidades da Administração Pública

## 2. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Rubrica      Rubrica      Rubrica  
MABE      Q      ARP



2.1. A Credenciada que oferte o RRV-SMP a seus Clientes e a Autorizada terão responsabilidade solidária exclusivamente nas hipóteses de solidariedade estabelecidas por lei conforme definido no Regulamento Geral de Direitos dos Consumidores de Telecomunicações, na Lei n.º 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor – “CDC”), bem como na legislação e regulamentação aplicável. Não haverá solidariedade e a Credenciada não será responsável pelas obrigações exclusivas da Autorizada, inclusive, sem limitação, pelas obrigações previstas no artigo 227 do RGST, por qualquer obrigações relacionadas a infraestrutura de rede, disponibilidade, continuidade e qualidade do serviço, medição e acompanhamento de níveis de consumo e demais atividades inerentes à qualidade de prestadora de serviços de telecomunicações e detentora da rede de suporte à prestação do SMP.

2.2. As Partes se comprometem a atuar em estrita observância à Resolução nº 777, de 28 de abril de 2025, especialmente sobre as disposições do Capítulo XII, Subseção I – Dos Aspectos Gerais e Técnicos, da Subseção II – Dos Direitos e Deveres da Autorizada e do Credenciado e à Resolução nº 765, de 6 de novembro de 2023, que trata do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações.

2.3. As Partes se comprometem a trabalhar em conjunto para a implementação do projeto e a 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 afim de estabelecer anexos técnicos necessários à correta implementação e execução dos serviços, sem com que isso crie novas obrigações monetárias.

2.5. As Partes devem manter todas as condições para que seja possível a Portabilidade numérica dos Clientes.

2.6. As Partes devem assegurar que, mediante solicitação do Usuário e observada a legislação aplicável, o Cliente conste de listas ou possibilite a sua localização geográfica.

2.7. As Partes devem garantir que o SMP esteja disponível a todos os Clientes de forma bidirecional, contínua e ininterrupta, em todas as ofertas, na medida de suas responsabilidades, observada a Cláusula 2.1.

2.8. As Partes são responsáveis pela definição das ofertas que irão compor a fruição do serviço, incluindo ofertas pré e pós-pagas, e eventuais alterações nas ofertas deverão ser

Rubrica      Rubrica      Rubrica  
MABF      [assinatura]      RRP



acordadas entre as Partes. A Autorizada se compromete a emendar todos os esforços possíveis para elaborar futuras ofertas de serviço de acordo com os termos e condições que venham a ser solicitados pela Credenciada.

2.8.1. A Autorizada não recusará a elaboração de novas ofertas de serviço solicitadas pela Credenciada ou alterações nas ofertas já previstas nas Condições Comerciais do presente Contrato, exceto em caso de comprovada inviabilidade técnica, operacional ou comercial, devidamente justificada e comprovada.

2.9. As ofertas referentes à prestação do SMP por meio de Representação da Credenciada deverão conter claramente o nome da Credenciada ofertante do RRV-SMP ao Cliente e da Autorizada.

2.10. As Partes se comprometem a coibir práticas destoantes ao objeto do RGST.

### 3. OBRIGAÇÕES DA CREDENCIADA

3.1. Inobstante às demais obrigações contratuais, a Credenciada deverá:

- i. Cumprir integralmente as condições acordadas com a Autorizada;
- ii. Informar à Autorizada qualquer alteração ocorrida nas informações fornecidas quando da avaliação da qualificação;
- iii. Cadastrar os Clientes, conforme previsto na regulamentação, e manter atualizada a base de dados cadastrais destes Clientes, zelando também por sua integridade, no âmbito de suas atividades e dos sistemas sob seu controle, tanto do ponto de vista de segurança da informação como de combate à fraude, em conformidade com a regulamentação aplicável e suas políticas internas;
- iv. Manter a Autorizada informada sobre os dados cadastrais dos Clientes;
- v. Cumprir, no que couber, com as disposições do art. 119 da Resolução nº 777 da ANATEL;
- vi. Adotar medidas técnicas e operacionais com a finalidade de evitar fraudes, colaborando com as autoridades competentes na sua repressão;



- vii. Informar, em 10 dias, à Autorizada 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 Autorizada a fim de que essa restabeleça a prestação do serviço, caso o Cliente 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 Cliente 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, assegurando a existência de base legal adequada para a coleta e tratamento de dados pessoais e utilizando-os estritamente para finalidades legítimas, específicas e informadas aos Clientes, adotando medidas técnicas e administrativas para 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 Cliente que detiver;
- xiv. Conceder ampla divulgação às condições de oferta da Portabilidade informando os Clientes inclusive por meio das ofertas;
- xv. Disponibilizar, de forma gratuita, a informação se determinado Código de Acesso pertence ou não à base de Clientes de sua Representação, no mínimo em um dos meios de atendimento ao Cliente que detiver;
- xvi. Atender os prazos fixados no Regulamento Geral de Portabilidade, bem como respeitar 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 Cliente conforme 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 na condição de Credenciada, considerada a estrutura da Representação prevista neste Contrato;
- xx. Definir e gerir todas as ações e canais de vendas, marketing, comunicação, atendimento e mídia;
- xxi. Responsabilizar-se pelo atendimento de primeiro nível, repassando informações e procedimentos iniciais para o Cliente;
- xxii. A Credenciada pode deter recursos para prestar atendimento diretamente aos Clientes ou melhorar a qualidade do serviço prestado, sem prejuízo das obrigações regulamentares impostas à Autorizada;
- xxiii. Não exercer, inclusive por meio de coligadas, controladas ou controladoras, domínio sobre entidade administrativa;
- xxiv. Fornecer, sempre que solicitado pela Anatel, toda e qualquer informação requisitada, inclusive no tocante à prestação conjunta do serviço e a relação com a Autorizada;
- xxv. Cooperar com a Autorizada no cumprimento de obrigações regulatórias perante a ANATEL, fornecendo, sempre que solicitado, as informações sob seu domínio que sejam necessárias para apuração de eventuais irregularidades, inclusive dados comerciais, cadastrais ou operacionais relacionados aos Clientes ou às campanhas de chamadas, não caracterizando, contudo, assunção das responsabilidades técnicas ou regulatórias atribuídas exclusivamente à Autorizada;
- xxvi. Utilizar os recursos de numeração associados à prestação do Serviço Móvel Pessoal exclusivamente no âmbito deste Contrato, em estrita conformidade com a regulamentação aplicável da ANATEL, especialmente o RGST e No Regulamento de Numeração dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 749, de 2022;
- xxvii. Não ceder, revender, alugar, compartilhar ou repassar, a qualquer título, recursos de numeração ou capacidade de geração de chamadas a terceiros;
- xxviii. Utilizar recursos de numeração exclusivamente para a finalidade autorizada pela ANATEL;

Rubrica      Rubrica      Rubrica  
MABF      [Signature]      [Signature]



- xxix. Não provocar, permitir ou se beneficiar de alteração, mascaramento ou simulação de código de acesso;
- xxx. Não adotar práticas que possam induzir a erro quanto à origem da chamada;
- xxxi. Comunicar imediatamente à Autorizada qualquer indício de prática irregular relacionada à identificação de chamadas de que tenha conhecimento, e;
- xxxii. Garantir que terceiros contratados para prestação de serviço de *call center*, em nenhuma hipótese, utilizarão recursos de numeração associados ao SMP prestado pela Autorizada, assegurando a utilização de numeração própria, regularmente contratada e em conformidade com a regulamentação da ANATEL, respondendo, portanto, pelos prejuízos causados em razão do descumprimento desta obrigação.

#### 4. OBRIGAÇÕES DA AUTORIZADA

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

- i. Operar, gerenciar e controlar a rede e o tráfego de chamadas cursadas em sua infraestrutura, nos termos da regulamentação da ANATEL;
- ii. Realizar e manter atualizadas, junto à ANATEL, as informações relativas ao cadastro da Credenciada com a qual possui Contrato;
- iii. Cumprir integralmente as condições acordadas com a Credenciada para a Representação na Prestação do SMP;
- iv. Ser integralmente responsável pelas ações da Credenciada perante a ANATEL, nos limites da regulamentação aplicável;
- v. Informar, em 15 dias, a Credenciada sobre futuras alterações em sua rede, em especial aquelas que impactem a Representação na Prestação do SMP por meio de Rede Virtual;
- vi. Manter todas as condições para que a estação móvel utilizada pelo Cliente 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;

- vii. Realizar interações junto a ANATEL, no que diz respeito ao cumprimento de obrigações objeto do presente Contrato;
- viii. Ser integralmente responsável por todos os procedimentos técnicos e regulatórios, bem como interceder e interagir perante a ABR Telecom, para viabilizar e realizar todos os procedimentos relacionados à portabilidade numérica dos Clientes;
- ix. Zelar pela utilização regular dos recursos de numeração associados à prestação do SMP, adotando medidas razoáveis para prevenir e mitigar práticas irregulares;
- x. Adotar mecanismos de monitoramento e detecção de indícios de *Spoofing*, alteração indevida de código de acesso, tráfego artificial e/ou uso irregular de recursos de numeração;
- xi. Quando identificados indícios relevantes de irregularidades, adotar medidas técnicas e operacionais cabíveis para cessar a prática, inclusive a suspensão ou bloqueio de tráfego, nos limites da regulamentação aplicável;
- xii. Fornecer à ANATEL, sempre que solicitado, os registros de chamadas e as demais informações técnicas sob sua responsabilidade, necessárias ao exercício do poder de fiscalização;
- xiii. Notificar previamente a Credenciada para que cesse, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, por si ou por terceiros a ela vinculados, condutas vedadas pela regulamentação da ANATEL relacionadas à utilização de recursos de numeração. Caso a irregularidade não seja sanada no referido prazo, poderá a Autorizada rescindir o presente Contrato;
- xiv. Comunicar à Credenciada a adoção de medidas restritivas ou rescisórias decorrentes de exigência regulatória ou determinação da ANATEL;
- xv. Proceder, quando exigida, a interceptação legal, nos termos da lei;
- xvi. Disponibilizar o atendimento de 2º e 3º níveis aos Clientes que caracterizam as correções técnicas, bem como abertura de chamados, inclusive perante terceiros;
- xvii. Responsabilizar-se pela definição do perfil elétrico dos *SIM Cards* disponibilizados à Credenciada, assim como pelo menu de serviços;



- xviii. Cumprir toda a regulamentação em vigor;
- xix. Ceder a base de Clientes atendidos pela Credenciada em caso de migração para outra autorizada ou de obtenção de Autorização para Prestação do SMP por meio de Rede Virtual;
- xx. Somente compartilhar dados pessoais mediante a existência de base legal adequada, nos estritos limites da finalidade que justificar o compartilhamento, observada a legislação aplicável;
- xxi. Utilizar apenas equipamentos com Certificação emitida ou reconhecida pela ANATEL, conforme regulamentação aplicável, inclusive observando suas condições de funcionamento;
- xxii. Tratar dos Serviços Públicos de Emergência, aplicável a todas as prestadoras que possuem recursos de numeração atribuído;
- xxiii. Oferecer ao Cliente, 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;
- xxiv. Colaborar com a Credenciada e outras prestadoras com as quais detenha acordo de compartilhamento de radiofrequência para a implementação das ações versando sobre segurança pública, conforme deliberações do Grupo Técnico de Suporte à Segurança Pública;
- xxv. Disponibilizar toda a infraestrutura necessária para a prestação do SMP, salvo se acordado de forma distinta com a Credenciada;
- xxvi. Controlar a franquia consumida pelos Clientes na forma dos Anexos II e IV a este Contrato, sem realizar cobranças ou descontos indevidos, e;
- xxvii. Realizar as adequações, expansões e atualizações sistêmicas e de *core* de rede que sejam necessárias e razoavelmente acordadas para suportar a prestação dos serviços à Credenciada, de forma compatível com o crescimento de sua base de Clientes, assegurando níveis adequados de qualidade, desempenho e continuidade, em conformidade com a regulamentação aplicável da ANATEL.



## 5. VALOR E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1. A Credenciada pagará à Autorizada os valores definidos no Anexo IV do Contrato. A Credenciada poderá estabelecer livremente os preços e condições de venda e repasse dos serviços aos Clientes, conforme o modelo de negócios que lhe convier.

5.2. A Credenciada será integralmente responsável pela arrecadação, faturamento e cobrança junto a seus Clientes, exceto pela cobrança de eventual franquia adicional de serviços, que será de integral responsabilidade da Autorizada. A Autorizada será integralmente responsável pela arrecadação, faturamento e cobrança junto à Credenciada, que pagará à Autorizada os valores descritos no Anexo IV.

5.3. O atraso no pagamento de valores devidos pela Credenciada à Autorizada ensejará a aplicação de multa 2% (dois por cento) e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata diem*, sem prejuízo da atualização monetária com base no IPCA.

5.4. A suspensão dos serviços aos Clientes deverá observar estritamente as disposições do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) e da regulamentação aplicável, bem como de eventuais normas que venham a substituí-las, incluindo, sem limitação, o cumprimento dos prazos mínimos e da prévia notificação ao consumidor.

5.5. É vedada a realização de suspensão automática e/ou bloqueio em desconformidade com a regulamentação da ANATEL.

5.6. Os valores devidos pela Credenciada à Autorizada serão reajustados anualmente com base na variação do IPCA.

5.7. As questões relativas a faturamento e tributação deverão ser tratadas pelas Partes em boa-fé e segundo os princípios e determinações do arcabouço vigente aplicável.

## 6. VIGÊNCIA E RESCISÃO

6.1. O Contrato permanecerá vigente pelo prazo de 05 (cinco) anos contados de sua homologação pela ANATEL, e será renovado automaticamente, pelo mesmo período, salvo por manifestação em contrário por parte da Credenciada, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da sua data final de validade.



6.2. A Credenciada poderá rescindir o Contrato a qualquer tempo, a seu critério, imotivadamente, mediante comunicação prévia com antecedência de 180 (cento e oitenta) dias, sem qualquer ônus ou penalidade, inclusive multa.

6.3. A Credenciada poderá rescindir este contrato, imediatamente, na hipótese de inadimplemento contratual relevante (assim entendido o inadimplemento que cause ou tenha o potencial de causar comprovado prejuízo à Credenciada) e recorrente atribuível à Autorizada, contanto que a Credenciada tenha notificado a Autorizada acerca do inadimplemento repetidamente por ao menos 3 vezes, concedendo prazo de cura de no mínimo 30 (trinta) dias a cada notificação e ainda assim o inadimplemento não tenha sido sanado. Nessa hipótese, a Autorizada pagará à Credenciada multa rescisória de natureza não-compensatória, no valor equivalente a 12 (doze) vezes o valor da Receita Mensal de Referência.

6.3.1. Considera-se "Receita Mensal de Referência" a média da receita mensal auferida pela Autorizada, no âmbito deste Contrato, nos 12 (doze) meses imediatamente anteriores à ao fato gerador da penalidade. Caso o Contrato tenha vigência inferior a 12 (doze) meses, a média dos meses efetivamente transcorridos, multiplicada por 12 (doze), sem deduções ou compensações de qualquer natureza. As Partes acordam expressamente que a base de cálculo deverá contemplar a somatória de todas as receitas faturadas, devidas ou auferidas pela Autorizada, direta ou indiretamente, no âmbito deste Contrato e de qualquer outro eventualmente celebrado com empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico da Credenciada (controladoras, controladas, coligadas ou sob controle comum).

6.4. A Autorizada não poderá rescindir, resolver ou denunciar o presente Contrato antes do término do seu prazo de vigência (observado o direito da Credenciada à renovação automática) exceto, exclusivamente, na hipótese de inadimplemento pela Credenciada de suas obrigações de pagamento previstas na Cláusula 5.1 ou de descumprimento de suas obrigações previstas na Cláusula 8, não sanado no prazo de 90 (noventa) dias do recebimento de notificação escrita que identifique de forma específica o inadimplemento alegado. Durante o período de cura, e até a resolução definitiva de qualquer controvérsia quanto à caracterização do inadimplemento, a Autorizada permanecerá obrigada a manter a prestação integral e ininterrupta dos serviços e da infraestrutura, nas mesmas condições de qualidade, disponibilidade e desempenho vigentes, sendo-lhe vedada qualquer forma de restrição, degradação, suspensão ou redução, ainda que parcial. As Partes reconhecem e declaram que o objeto deste Contrato constitui insumo crítico e essencial para a prestação, pela Credenciada, de serviços de telecomunicações aos seus usuários finais, de modo que a interrupção, suspensão ou cessação unilateral do fornecimento acarretaria danos graves, irreparáveis e de difícil mensuração à Credenciada.

6.4.1. Sem prejuízo dos demais remédios previstos neste Contrato, as obrigações desta Cláusula 6.4 comportam execução específica, nos termos dos arts. 497, 536 e 537 do Código de Processo Civil, podendo a Credenciada requerer tutela provisória de urgência ou de evidência para

Rubrica      Rubrica      Rubrica  
MABF      [Signature]      DRP



assegurar a continuidade da prestação dos serviços e da disponibilização da infraestrutura. As Partes reconhecem que a tutela pecuniária é insuficiente para reparar os danos decorrentes da interrupção e que a execução específica é o remédio adequado e proporcional. A Autorizada renúncia desde já a opor-se à concessão de tutela específica ou inibitória com fundamento na possibilidade de conversão em perdas e danos.

6.4.2. O descumprimento do disposto nesta Cláusula 6.4 será caracterizado como inadimplemento contratual gravíssimo ensejando a aplicação imediata de multa de natureza não compensatória, no valor correspondente ao maior montante entre: (a) R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais); ou (b) o equivalente a 12 (doze) vezes o valor da “Receita Mensal de Referência” de acordo com o estabelecido na Cláusula 6.3.1.

6.5. O pagamento de qualquer das multas previstas nas Cláusulas 6.3 ou 6.4 não exclui, limita ou substitui o direito da Credenciada à reparação integral de perdas e danos, incluindo os danos decorrentes da necessidade de migração da base de clientes, os quais serão apurados em liquidação, podendo ser cumulados com a multa não compensatória.

6.5.1. A Autorizada ficará ainda obrigada a ressarcir integralmente todos os custos operacionais, técnicos, comerciais e regulatórios incorridos pela Credenciada em razão da migração da base de clientes para outra Autorizada de MVNO ou para infraestrutura própria da Credenciada, incluindo, mas não se limitando, aos custos de portabilidade, integração e adequação de sistemas, desenvolvimento tecnológico, contratação de terceiros, comunicação aos clientes, atendimento, logística e cumprimento de obrigações regulatórias.

6.5.2. Os custos objeto de ressarcimento deverão ser devidamente comprovados pela Credenciada mediante apresentação de notas fiscais de prestação de serviços, faturas, comprovantes de pagamento ou outros documentos idôneos que demonstrem a efetiva contratação ou realização das despesas. A Credenciada compromete-se a envidar seus melhores esforços e a adotar medidas comercialmente razoáveis para mitigar tais custos e mantê-los nos menores patamares possíveis, sem prejuízo da continuidade dos serviços, do cumprimento das obrigações regulatórias, da segurança da migração e da preservação dos direitos dos clientes.

6.6. O Contrato poderá ser encerrado de forma imediata, por qualquer das Partes, mediante notificação, sem incidência de qualquer multa ou penalidade, nas seguintes hipóteses:

- i. Decretação de falência, pedido de recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução ou liquidação judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes;
- ii. Mútuo acordo entre as Partes;



6.7. Em qualquer das hipóteses de rescisão previstas neste Contrato, inclusive no caso de rescisão motivada por culpa da Autorizada, bem como no caso de rescisão imotivada pela Credenciada e/ou de obtenção pela Credenciada de Autorização para a prestação do SMP ou no caso de solicitação pela Credenciada de cessão e transferência da base de Clientes para outra autorizada de MVNO, a Autorizada deverá (a) ceder e transferir integralmente e sem restrições a base de Clientes à Credenciada ou a terceiro que a Credenciada indicar (inclusive outra Autorizada de MVNO); e (b) assegurar a continuidade da prestação dos serviços durante o período de transição, com todas as condições de cobertura, disponibilidade, qualidade e atendimento acordadas neste Contrato, pelo prazo necessário para a conclusão da transferência dos clientes. Este Contrato permanecerá vigente durante o período, nas mesmas condições em que celebrado. A Autorizada se obriga a atuar de maneira cooperativa, célere e diligente, prestar as informações solicitadas pela Credenciada e toda a cooperação técnica e operacional necessária para viabilizar a migração e tomar todas as medidas cabíveis para viabilizar a transferência da base de Clientes (inclusive portabilidade numérica) de acordo com instruções que receber da Credenciada e com o menor impacto aos Clientes.

6.7.1. Em qualquer caso de término ou rescisão contratual, a Credenciada terá prioridade para informar os usuários sobre o término da relação entre a Autorizada e a Credenciada.

6.7.2. A Credenciada terá direito exclusivo de elaborar, configurar e encaminhar a primeira comunicação aos Clientes acerca da rescisão do Contrato e das possibilidades de migração.

6.7.3. A Autorizada deve abster-se de todas as ações comerciais, ofertas ou campanhas criadas e dirigidas exclusivamente aos Clientes da Credenciada, inclusive em situações de descontinuidade da operação objeto deste Contrato, exceto nos casos em que a Credenciada informar por escrito que não efetuará a migração dos Clientes para outra autorizada ou para a própria Credenciada (mediante a sua transformação em Autorizada), observado o fluxo de comunicação previsto nas Cláusulas 6.7.1 e 6.7.2.

6.7.4. Em qualquer hipótese de rescisão, a Credenciada envidará seus melhores esforços para migrar a base de Clientes para outra autorizada em até 360 (trezentos e sessenta) dias.

## 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.

Rubrica      Rubrica      Rubrica  
MABF      Q      ARP



## 8. CONTRATAÇÕES PÚBLICAS

8.1. A Credenciada se obriga a não contratar, direta ou indiretamente, com os órgãos, entidades, empresas públicas, sociedades de economia mista, autarquias, fundações públicas ou demais clientes integrantes da Administração Pública indicados no **Anexo V** deste instrumento, 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. A restrição prevista nesta cláusula limita-se exclusivamente aos clientes da Autorizada relacionados no **Anexo V**, não impedindo a Credenciada de contratar, ofertar ou prestar serviços a outros órgãos ou entidades da Administração Pública que não estejam expressamente indicados no referido anexo, desde que tal atuação não os envolva, direta ou indiretamente.

8.3. O descumprimento desta cláusula ensejará 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.

9.6. As obrigações de confidencialidade subsistirão pelo prazo de 5 (cinco) anos após o término deste Contrato, independentemente da causa do encerramento.

## 10. PROPRIEDADE INTELECTUAL

10.1. Todas as marcas, nomes empresariais, logotipos, domínios, softwares, códigos-fonte, desenhos, especificações técnicas, know-how, segredos de negócio, patentes, direitos autorais e quaisquer outros bens intangíveis, registrados ou não, que sejam de propriedade de uma das Partes antes da assinatura deste Contrato ou que venham a ser desenvolvidos ou adquiridos de forma independente durante sua vigência, permanecerão de titularidade exclusiva da respectiva Parte, não implicando este Contrato qualquer cessão, transferência ou licenciamento tácito ou exposto desses direitos.

10.2. O uso de marcas, logotipos, nomes comerciais ou quaisquer sinais distintivos de titularidade de uma Parte pela outra dependerá de autorização prévia, expressa e por escrito, devendo ocorrer estritamente nos limites e finalidades definidos no presente instrumento. Cessa automaticamente com o término deste Contrato, independentemente de aviso ou notificação, devendo a Parte usuária cessar imediatamente toda utilização e, se aplicável, promover a retirada de materiais, mídias e publicidades que contenham os referidos sinais, podendo manter a título de rolo histórico eventuais utilizados ocorridas dentro da vigência e conforme a autorização concedida nesta Cláusula.

10.3. Todas as criações, invenções, melhorias, aperfeiçoamentos, obras intelectuais, documentações, softwares, especificações técnicas, soluções tecnológicas, métodos, processos e quaisquer outros ativos de propriedade intelectual desenvolvidos, ainda que de forma conjunta ou com participação acessória da Credenciada, exclusivamente no âmbito deste Contrato ("Ativos do Contrato"), pertencerão à Autorizada, exceto na medida em que (i) constituam evoluções, customizações ou derivações de ativos, ferramentas, plataformas, metodologias ou quaisquer outros bens de propriedade intelectual pré-existentes da Credenciada, (ii) sejam desenvolvidos exclusivamente ou com contribuição técnica relevante e identificável da Credenciada, ou (iii) não prejudiquem, restrinjam ou limitem a titularidade, uso ou livre exploração, pela Credenciada, de seus conhecimentos, metodologias, ferramentas, plataformas e desenvolvimentos próprios, ainda que utilizados, integrados ou aperfeiçoados no contexto deste Contrato, caso em que tais ativos serão de titularidade da Credenciada.

10.3.1. A Autorizada concede à Credenciada, em qualquer hipótese, licença irrevogável, irretroatável, não exclusiva, gratuita, transferível e por prazo indeterminado, dos Ativos do

Rubrica      Rubrica      Rubrica  
MABE      [Signature]      DRP



Contrato, para uso no âmbito de suas operações, incluindo para fins de continuidade operacional após o término deste Contrato, vedada a imposição de quaisquer restrições técnicas, comerciais ou contratuais pela Autorizada que inviabilizem ou onerem indevidamente tal uso.

10.3.2. A Autorizada compromete-se a: (i) não criar ou impor quaisquer obstáculos técnicos, contratuais ou operacionais ao destaque, segregação, extração ou utilização, pela Credenciada, dos ativos de sua titularidade ou dos Ativos do Contrato; (ii) fornecer, sem custo adicional, toda a documentação, informações, especificações técnicas e acessos necessários à plena utilização e/ou migração de tais ativos; e (iii) cooperar de boa-fé com a Credenciada para viabilizar o adequado *carve-out*, inclusive em caso de término do Contrato, sem custo adicional.

10.4. As Partes comprometem-se a não praticar, permitir ou tolerar qualquer ato que possa, direta ou indiretamente, violar, prejudicar ou denegrir os direitos de propriedade intelectual da outra Parte, incluindo, mas não se limitando ao uso indevido, reprodução não autorizada, engenharia reversa ou exploração sem consentimento.

10.5. Em caso de uma das Partes tomar conhecimento a respeito de violação dos direitos de propriedade intelectual aqui pactuados, esta deverá comunicar imediatamente a outra Parte, prestando todas as informações e assistência razoavelmente necessárias à adoção das medidas cabíveis.

10.6. A Parte que comprovadamente der causa a infração de direitos de propriedade intelectual responderá integralmente por eventuais danos diretos decorrentes de tal violação, inclusive honorários advocatícios razoáveis, custas processuais e demais indenizações, desde que devidamente comprovadas.

## 11. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

11.1. As Partes concordam que, no âmbito deste Contrato, as Partes realizarão o tratamento de Dados Pessoais conforme dispõe a regulação aplicável, incluindo a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – “LGPD”). Dados Pessoais são entendidos como informações relacionadas a pessoa natural identificada ou identificável.

11.2. Cada Parte é um Controlador responsável pelo respectivo Tratamento de Dados Pessoais realizado no âmbito deste Contrato, responsabilizando-se pelo cumprimento do disposto na LGPD e demais normativos aplicáveis, incluindo regulamentações da Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Cada Parte deverá realizar o tratamento de Dados Pessoais com fundamento em base legal válida, para finalidades lícitas e com a devida transparência aos titulares.



11.3. 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 assegurar a existência de base legal adequada para o tratamento desses Dados Pessoais.

11.4. A Credenciada, por sua vez, se compromete a tratar os Dados Pessoais recebidos em decorrência deste Contrato para a execução dos serviços e demais finalidades compatíveis com a legislação aplicável, incluindo o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias e o exercício regular de direitos, adotando medidas de segurança 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 suas políticas internas de proteção de dados e segurança da informação.

11.5. As Partes poderão tratar os dados pessoais relacionados aos Clientes para finalidades legítimas, específicas e compatíveis com a prestação, operação, gestão, aprimoramento e proteção dos serviços e da relação comercial com os Clientes, sempre que amparada por base legal aplicável, nos termos da Lei nº 13.709/2018 ("LGPD") e da legislação setorial aplicável, observados os princípios, direitos dos titulares e demais requisitos previstos na legislação aplicável.

11.6. Cada Parte se obriga a aplicar medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os Dados Pessoais contra destruição, perda, alteração, difusão, acidental ou ilícita, bem como contra acessos não autorizados e qualquer outra forma de tratamento ilícito, observando um nível de segurança compatível com os riscos que o tratamento implica para os Titulares de Dados Pessoais, o estado da técnica e os padrões de mercado. Essas medidas devem compreender pelo menos as seguintes capacidades:

- i. Assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência dos sistemas utilizados para o tratamento de Dados Pessoais;
- ii. Detectar e tratar incidentes de segurança envolvendo Dados Pessoais, comunicando-os à outra Parte, quando aplicável;
- iii. Restabelecer a disponibilidade e o acesso aos Dados Pessoais no caso de incidente físico ou técnico;
- iv. Implantar um processo para testar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizacionais adotadas para a segurança do tratamento.

11.7. As Partes ficam obrigadas a prestarem assistência uma à outra na hipótese de incidentes de segurança envolvendo Dados Pessoais tratados em razão deste Contrato. Nessas hipóteses e



na medida do necessário, a Autorizada poderá solicitar à Credenciada a apresentação de documentos e informações relacionadas ao estado geral do tratamento de Dados Pessoais no âmbito deste Contrato, limitadas à verificação do cumprimento das obrigações contratuais aplicáveis, com antecedência prévia mínima de 15 (quinze) dias úteis.

11.8. Na hipótese de rescisão do Contrato, a Credenciada poderá conservar e continuar tratando os dados pessoais relacionados aos Clientes integrantes de sua base de clientes, nos limites permitidos pela legislação aplicável e sempre que amparada por base legal. A Credenciada poderá, ainda, transferir ou disponibilizar tais dados a outra prestadora autorizada, prestadora origem, parceira operacional ou empresa do seu grupo econômico, quando necessário à continuidade da prestação dos serviços, à migração da base de Clientes ou à adequada transição operacional. A obrigação de devolução ou eliminação somente se aplicará a dados pessoais eventualmente disponibilizados pela Autorizada que não integrem a base de Clientes da Credenciada e cuja conservação não esteja amparada por base legal aplicável.

11.9. Cada Parte será responsável por tomar as medidas cabíveis no âmbito de suas operações e negócios com relação a qualquer incidente de segurança que afete Dados Pessoais tratados em razão do Contrato. 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 segurança de que tomar conhecimento e que provoque, de modo accidental ou ilícito, a destruição, a perda, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizado aos Dados Pessoais tratados no âmbito do Contrato. A notificação deve conter pelo menos:

- i. A descrição da natureza do incidente, 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 envolvidos;
- ii. O nome e os dados de contato do encarregado pela proteção de dados;
- iii. A descrição das consequências prováveis do incidente, e;
- iv. A descrição das medidas adotadas ou propostas pela Credenciada para tratar o incidente e mitigar os seus efeitos.

11.9.1. Caso nem todas as informações estejam disponíveis no momento da notificação, a Credenciada poderá fornecê-las de forma complementar, à medida que forem sendo apuradas.

11.9.2. Para o exercício das obrigações de comunicação previstas nesta cláusula, serão utilizados os canais de comunicação da Credenciada, pp-privacidadevtal@vtal.com, e da Autorizada, juridico@surf.com.br.

Rubrica      Rubrica      Rubrica  
MABF      [assinatura]      ARP



11.10. O termo “Incidente” utilizado neste Contrato deverá ser entendido como qualquer evento adverso confirmado, relacionado à violação das propriedades de confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade da segurança de Dados Pessoais, tais como acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

11.11. As Partes comprometem-se a alinhar previamente o conteúdo de quaisquer comunicações a autoridades competentes, incluindo a ANPD e a ANATEL, bem como aos Titulares afetados, sempre que tais comunicações envolvam menção à outra Parte.

11.12. As Partes declaram e garantem que irão cumprir e responder às solicitações de exercício de direitos dos Titulares de Dados Pessoais na forma e no prazo exigidos pelas Leis de Proteção de Dados. Conforme necessário, cada Parte notificará a outra, imediatamente, sobre qualquer solicitação recebida de um Titular cujos Dados Pessoais estejam sendo tratados pela outra Parte em razão deste Contrato.

11.13. As Partes comprometem-se a cooperar mutuamente e a agir com transparência e diligência na comunicação com autoridades públicas, órgãos reguladores, autoridades de proteção de dados ou quaisquer outras entidades governamentais competentes, sempre que tal comunicação se fizer necessária em razão do tratamento de Dados Pessoais realizado no âmbito deste Contrato.

11.14. Caso qualquer das Partes seja notificada, intimada, autuada, investigada ou de qualquer forma instada a prestar informações, esclarecimentos ou documentos a autoridades públicas ou órgãos reguladores, em relação ao tratamento de Dados Pessoais compartilhados ou tratados em decorrência deste Contrato, deverá, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, comunicar formalmente a outra Parte, fornecendo as informações relevantes para o adequado acompanhamento do caso.

11.15. Cada Parte deverá, sempre que possível e permitido pela legislação aplicável, consultar e alinhar com a outra Parte o teor das informações, documentos e esclarecimentos a serem prestados às autoridades que envolvam, de qualquer forma, o nome da outra Parte, de modo a garantir a consistência, exatidão e integridade das informações fornecidas, bem como a proteção dos interesses legítimos de ambas as Partes e dos titulares dos Dados Pessoais.

11.16. Cada Parte (“Parte Indenizadora”) se compromete a defender, indenizar e manter indene a outra Parte (“Parte Indenizada”) de e contra quaisquer demandas, ações, reclamações, perdas, danos diretos comprovados, custos, despesas, honorários advocatícios razoáveis e penalidades impostas por autoridade competente, desde que decorrentes do (i) descumprimento comprovado das Leis de Proteção de Dados pela Parte Indenizadora ou (ii) violação das



obrigações previstas nesta cláusula, desde que não resultantes de culpa exclusiva da Parte Indenizada.

## 12. ANTICORRUPÇÃO

12.1. A Autorizada como qualquer das sociedades ou pessoas que a controla, assim como suas controladas, seus sócios, representantes legais, administradores, empregados e agentes relacionados de alguma maneira com o objeto deste Contrato declaram, neste ato, que conhecem e entendem os termos da Lei Anticorrupção (Lei Federal nº 12.846/2013), de seu Decreto Regulamentador (Decreto Federal nº 11.129/2022), da Lei de Improbidade Administrativa (Lei Federal nº 8.429/1992), da Lei de Licitações (Lei Federal nº 14.133/2021), da Lei de Conflitos de Interesses (Lei Federal nº 12.813/2013), da Lei de Lavagem de Dinheiro (Lei Federal nº 9.613/1998), da Lei das Organizações Criminosas (Lei Federal nº 12.850/2013) ou de quaisquer outras correlatas, em especial o Foreign Corrupt Practices Act ("FCPA") dos Estados Unidos da América ("Regras Anticorrupção"), comprometendo-se a abster-se de qualquer atividade que constitua uma violação das disposições destas Regras Anticorrupção durante a vigência deste Contrato.

12.2. A Autorizada como qualquer das sociedades ou pessoas que a controla, assim como suas controladas, seus sócios, representantes legais, administradores, empregados e agentes relacionados de alguma maneira com o objeto deste Contrato por si e por todos habilitados a lhe representar, se obrigam a conduzir suas práticas comerciais, durante a consecução do presente Contrato, de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis. Na execução deste Contrato, a Autorizada ou quaisquer terceiros vinculados ao objeto deste Contrato não devem dar, oferecer, pagar, prometer pagar, ou autorizar o pagamento, direta ou indiretamente, de dinheiro ou qualquer coisa de valor a qualquer autoridade governamental, em violação às Regras Anticorrupção ("Vantagem Indevida"). Um Pagamento Proibido não abrange pagamento de despesas previstas em lei e nas políticas da Credenciada.

12.3. Para fins do presente Contrato, a Autorizada também se compromete a não dar, oferecer, pagar, prometer pagar, ou autorizar o pagamento, direta ou indiretamente, de dinheiro ou qualquer coisa de valor a agentes privados com o intuito de receber qualquer vantagem ou direcionar negócios em nome ou benefício da Credenciada.

12.4. A Autorizada e todos que estão envolvidos no dia a dia de suas operações, declaram que têm pleno conhecimento do Código de Ética e Conduta e do Manual de Ética para Terceiros da Contratante, e que cumprirão com as disposições dos respectivos documentos. O Código de Ética e Conduta e o Manual de Ética para Terceiros da Credenciada são partes anexas deste contrato.

Rubrica      Rubrica      Rubrica  
MABF      [assinatura]      [assinatura]



12.5. A Autorizada declara, ainda, que não se envolveu, não está envolvida ou não se envolverá em qualquer ato ou omissão caracterizado como “Vantagem Indevida” ou que viole as Regras Anticorrupção, durante o cumprimento das responsabilidades estabelecidas neste Contrato, assumindo todas as consequências cíveis, administrativas e criminais de seus atos.

12.6. A Autorizada compromete-se que não irá atuar em nome da Credenciada perante quaisquer órgãos da Administração Pública Direta ou Indireta sem autorização prévia da Credenciada.

12.6.1. A Autorizada também garante que as suas contratadas e subcontratadas não irão atuar em nome da Credenciada perante quaisquer órgãos da Administração Pública Direta ou Indireta sem autorização prévia da Credenciada.

12.7. Para os fins da presente Cláusula, a Autorizada declara neste ato que já têm implementado ou se obriga a implementar, durante a vigência deste Contrato, políticas e procedimentos internos próprios que sejam eficazes na prevenção, detecção e remediação de violações das Regras Anticorrupção e dos requisitos estabelecidos nesta Cláusula.

12.8. A Autorizada compromete-se a cooperar com o fornecimento de qualquer documentação e esclarecimentos realizados pela Credenciada, ou em nome desta, para comprovar o cumprimento das obrigações e manifestações presentes nesta Cláusula.

12.8.1. A Autorizada também se compromete a disponibilizar quaisquer executivos ou colaboradores necessários para prover explicações sobre o cumprimento, ou não, de quaisquer obrigações e manifestações presentes nesta Cláusula.

12.8.2. A solicitação de documentos, esclarecimentos ou reuniões será oficializada pela Credenciada, ou em nome desta, por e-mail, sendo que a Autorizada terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para cumprimento da solicitação.

12.8.3. Na hipótese da Autorizada não concordar com a solicitação realizada pela Credenciada, deverá enviar e-mail para esta em até 3 (três) dias úteis, com os motivos pelos quais entende que a solicitação é indevida.

12.9. A Autorizada comunicará, de imediato, eventual descumprimento das obrigações previstas nesta cláusula relacionadas ao objeto deste Contrato.

12.10. O descumprimento desta Cláusula, em qualquer um dos seus aspectos, é considerado um descumprimento contratual grave e a Credenciada se reserva ao direito de exigir as medidas corretivas apropriadas, quando possível. Caso contrário, este descumprimento poderá ensejar a



rescisão motivada imediata do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação, observadas as penalidades previstas neste Contrato.

12.11. O descumprimento contratual desta Cláusula enseja a indenização da Credenciada de toda e qualquer reivindicação, danos, perdas, prejuízos, penalizações e custos (incluindo honorários advocatícios) que venham a ser sofridos.

12.12. Neste ato, torna-se de conhecimento da Autorizada que a Credenciada disponibiliza um Canal Confidencial que pode ser acessado por qualquer pessoa, colaborador ou não da Autorizada ou da Credenciada, para reporte de relatos relacionados ao descumprimento das Regras Anticorrupção aqui contidas, bem como quaisquer práticas ilegais ou antiéticas desempenhadas por qualquer colaborador ou pessoa atuando em nome ou benefício da Credenciada tais como, mas não se limitando a, conduta inapropriada com autoridades públicas e corrupção, fraude, condutas inapropriadas em licitações e contratos com a Administração Pública Direta ou Indireta, práticas de assédio e discriminação, dentre outras. Este canal pode ser acessado no website <https://canalconfidencial.com/vtal/> ou pelo telefone 0800 721 0783.

### 13. RESPONSABILIDADE

13.1. Cada Parte será responsável pelas ações, omissões, falhas, inadimplementos ou descumprimentos de obrigações que lhe sejam atribuíveis nos termos deste Contrato, seus Anexos e documentos operacionais aplicáveis, devendo manter a outra Parte indene em relação a quaisquer perdas, condenações, acordos, multas, penalidades, custas, despesas e honorários advocatícios decorrentes de tais fatos, observados os limites previstos neste Contrato.

13.2. Na eventualidade de reclamação, pedido, ação judicial, procedimento administrativo, arbitral, consumerista, regulatório ou de qualquer outra natureza ("Demanda") proposta contra qualquer das Partes, ou contra ambas, em razão de fato, obrigação, ação ou omissão atribuível à outra Parte, a Parte responsável deverá cooperar integralmente com a condução da Demanda, fornecer subsídios, documentos e informações necessários, implementar as obrigações de fazer que lhe caibam e, quando processualmente cabível e estrategicamente recomendável, requerer a exclusão da Parte indevidamente incluída no polo passivo.

13.3. A impossibilidade, inadequação ou inconveniência processual de exclusão de uma Parte do polo passivo da Demanda, inclusive em demandas consumeristas ou de Juizado Especial Cível, não afastará a responsabilidade econômica da Parte responsável pela obrigação ou fato que deu causa à Demanda. Nesses casos, a Parte responsável deverá reembolsar ou suportar todos os valores relacionados à Demanda, incluindo condenações, acordos previamente aprovados,

Rubrica      Rubrica      Rubrica  
MABF      [Signature]      ARP



multas, custas, despesas, depósitos, honorários advocatícios e demais custos razoavelmente incorridos.

13.4. Caso a Demanda envolva obrigações, fatos ou condutas atribuíveis a ambas as Partes, cada Parte será responsável pelos valores, custos e providências correspondentes à sua respectiva esfera de responsabilidade, observada a matriz prevista no Anexo I. Quando não for possível individualizar previamente tais responsabilidades, as Partes deverão cooperar na condução da Demanda, sem prejuízo da posterior alocação econômica dos custos, condenações, acordos, despesas e honorários de acordo com a responsabilidade efetivamente apurada ou acordada entre as Partes.

13.5. Nenhuma das Partes responderá por danos indiretos, lucros cessantes, perda de oportunidade, perda de receita, perda de clientela, insucessos comerciais ou danos consequenciais, salvo em caso de dolo ou má-fé comprovados.

13.6. Caso empregados, prestadores de serviços, terceiros, representantes ou prepostos de uma Parte ajuízem reclamação ou demanda contra a outra Parte, a Parte responsável pelo respectivo vínculo, contratação, gestão ou obrigação deverá, quando cabível, requerer a exclusão da outra Parte do polo passivo e indenizá-la por todos os valores que esta venha a desembolsar em razão da demanda, incluindo honorários advocatícios, custas processuais, depósitos recursais, acordos e eventuais condenações.

13.7. 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.

13.8. 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 30 (trinta) dias para regularização, ou outro prazo acordado entre as Partes.

14.2. O descumprimento dos SLAs e KPIs previstos no Anexo II, deste Contrato, implicará na aplicação de multa por descumprimento contratual contra a Autorizada, a ser calculada nos termos previstos no próprio Anexo II.

14.3. Toda e qualquer multa e/ou débito decorrente do descumprimento de obrigações contratuais deverá ser retida e compensada dos valores eventualmente devidos pela Credenciada à Autorizada já no mês em que constatado o descumprimento, podendo ser cumulada e/ou ter sua cobrança prorrogada nos meses imediatamente seguinte(s) à sua aplicação, em caso de saldo insuficiente para a compensação, ou seja, necessário tempo adequado para sua apuração.

14.4. Caso o saldo devedor, individual ou cumulado da Autorizada seja maior do que os valores que têm por receber da Credenciada, fica autorizada a cessão de crédito para compensação de valores eventualmente devidos pela Autorizada por outras empresas devidamente credenciadas junto a ela, desde que mesmo grupo econômico, controladoras, controladas ou sob controle comum.

14.5. Caso o saldo devedor não seja compensado e/ou cedido, deverá ser pago observando o rito previsto na Cláusula 14.1. O atraso no prazo para pagamento do saldo devedor, ensejará a aplicação de multa 2% (dois por cento) e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata diem*, sem prejuízo da atualização monetária com base no IPCA.

#### 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 da Credenciada com a Autorizada, e que as Partes permanecerão completamente independentes umas da outra.

Rubrica      Rubrica      Rubrica  
MABF      [assinatura]      ARP



15.3. Este Contrato não poderá ser cedido ou subcontratado, total ou parcialmente, pela Autorizada.

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 evitarão 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 a eventual inadimplemento 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. É vedada a cessão ou transferência, total ou parcial, dos direitos e obrigações decorrentes deste Contrato sem o prévio consentimento da outra Parte, exceto nos casos de cessão, pela Credenciada, para empresas do mesmo grupo econômico, controladoras, controladas ou sob controle comum, ou ainda em decorrência de operações societárias envolvendo a Credenciada, incluindo incorporação, fusão, cisão ou reestruturações similares, hipótese em que a cessionária sucederá integralmente as obrigações contratuais da Credenciada.

15.9. Este Contrato obriga as Partes e seus sucessores a qualquer título, cessionários, controladores e quaisquer terceiros que venham a assumir, direta ou indiretamente, a titularidade ou a operação da infraestrutura, para todos os fins legais, devendo a Autorizada assegurar, como condição de qualquer cessão, sucessão ou transferência, a assunção integral das obrigações por parte do adquirente, cessionário ou sucessor.

15.10. A Autorizada obriga-se a notificar a Credenciada, acerca de qualquer reorganização, fusão, cisão, incorporação ou outra modificação societária que a envolva, direta ou indiretamente, observadas as normas regulatórias aplicáveis, incluindo o Regulamento Geral de Outorgas e demais normas da Anatel no prazo de até 30 dias após a realização da operação.

Rubrica      Rubrica      Rubrica  
MABF      [assinatura]      ARP



15.10.1. Na hipótese de modificação societária que implique transferência, direta ou indireta, do controle acionário ou do controle de fato da Autorizada, nos termos do art. 116 da Lei nº 6.404/1976, ou na hipótese de qualquer transferência da autorização para exploração de Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual (MVNO), a Credenciada poderá, a seu exclusivo critério e mediante comunicação à Autorizada no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento da notificação prevista na Cláusula 15.10, rescindir o presente Contrato, de pleno direito, sem qualquer custo, multa ou penalidade, sendo certo que, nessa hipótese:

(a) A Credenciada terá o direito de transferir, integralmente e sem restrições, a base de clientes construída no âmbito deste Contrato para qualquer terceiro, inclusive outra Autorizada de MVNO de sua escolha ou para si própria, e a Autorizada deverá prestar toda a cooperação técnica e operacional necessária para viabilizar a migração dos Clientes conforme Cláusula 6.7 e seguintes, acima, sob pena de incorrer nas penalidades previstas na Cláusula 6.4 acima; e

(b) Todos os custos operacionais, técnicos e regulatórios decorrentes da migração da base de clientes — incluindo, mas não se limitando a custos de portabilidade e integração de sistemas — serão integralmente suportados pela Autorizada, nos termos das cláusulas 6.5.1 e 6.5.2.

15.10.2. Caso a Credenciada opte por manter o Contrato vigente, o novo controlador, seus sucessores e cessionários ficarão solidária e integralmente obrigados ao cumprimento deste Contrato em todos os seus termos e condições ora pactuados, nos termos da Cláusula 15.9, sem que a mudança de controle implique qualquer novação, modificação ou redução das obrigações assumidas.

15.10.2.1. Na hipótese de rescisão motivada do Contrato por culpa de seu novo controlador, será aplicável o disposto na Cláusula 6.4. e a Autorizada e seu novo controlador ficarão ainda solidariamente obrigados a ressarcir integralmente os custos de migração da base de clientes para outra Autorizada de MVNO, nos termos das alíneas (a) e (b) da Cláusula 15.10.1 acima.

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

15.12. Este Contrato será regido pelas leis brasileiras.

15.13. 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.

Rubrica      Rubrica      Rubrica  
MABE      Q      ARP



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/SP, 10 de junho de 2026.

**SURF TELECOM S.A.**

Assinado por:

*Alexandre Ribeiro Pieroni*

07845F5847714A1...

Alexandre Ribeiro Pieroni

**CLIENT CO SERVIÇOS DE REDE NORDESTE S.A.**

Assinado por:

*Marcio Henrique Bonomi Fabbris*

36389D109B404F0...

Marcio Henrique Bonomi Fabbris

Assinado por:

*Talita Caliman*

9B1583DD3E34D5...

Talita Caliman

Testemunhas:

Assinado por:

*Luiz Guilherme Rossi*

E41B04C7BD03448...

1. \_\_\_\_\_

Luiz Guilherme Rossi

Assinado por:

*Fernando Diamant Schulhof*

DC65B47240E94A9...

2. \_\_\_\_\_

Fernando Diamant Schulhof



## Anexo I – Matriz e Detalhamento de Responsabilidades

Definições:

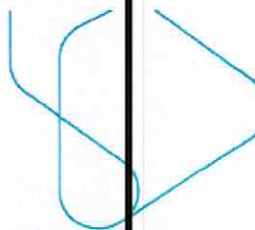
X - Responsabilidade Principal.

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

		<u>AUTORIZADA</u>	<u>CRENCIADA</u>
Técnicas	Prover camada de exposição e correspondente documentação de integração para a Credenciada	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	X
	Prover toda a infraestrutura de Telecom, com todas as plataformas necessárias	X	
	Prover Plataforma de HLR (Home Location Register)	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	
	Customização de <i>SIM Cards</i> e a aparência externa	X	X
	Habilitar o Plano de Numeração da MVNO na rede	X	



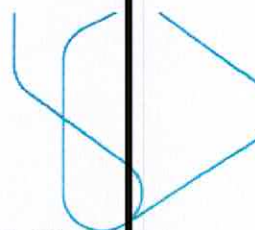
		AUTORIZADA	CRENCIADA
	Prover o SMSC (Short Message Service Center) para assinantes da MVNO	X	
	Prover capacidade de habilitar serviços de Números Curtos ( <i>short-codes</i> ) customizados para a MVNO, mediante condições comerciais específica.	X	
Legais	Armazenar informações cadastrais e de uso dos assinantes para serem disponibilizadas em casos de requisições judiciais	X	X
	Efetuar interceptações de chamadas em casos de requisições judiciais	X	
	Representação frente a órgãos oficiais da Justiça e organismos de proteção ao consumidor (PROCON, IDEC, etc.)	X	X
	Acionamento judicial de clientes caso necessário	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 da Credenciada	X	X
	Homologação de ofertas e promoções junto à ANATEL	X	
	Divulgação de Comunicado de novos Planos e Serviços, bem como alterações, seguindo os prazos e exigências regulatórias	X	X
Fiscais, Contábeis e Faturamento	Aquisição dos SIM-Cards perante a Autorizada.		X
	Aquisição do SMP perante a Autorizada, para repasse ao Cliente.		X
	Empacotamento do serviço ao Cliente		X
	Controle de franquia consumida pelo Cliente	X	



	AUTORIZADA	CRENCIADA	
Integração sistêmica para controle de franquia consumida pelo cliente via aplicativo Nio	X	X	
Billing de franquia adicional contratada pelo Cliente	X	X	
Efetuar o recolhimento dos tributos referentes ao SMP prestado para a Credenciada	X		
Custear o FISTEL	X		
Adequar o <i>billing</i> com as regras fiscais	X	X	
Recolher os tributos referentes à prestação dos serviços ao Cliente	X	X	
Fornecer CDR's (Call Detail Record) brutos para fins de batimento de billing	X		
Gerir falhas de faturamento	X	X	
Implementação de novos serviços	X	X	
Análise de Reclamação e crédito aos clientes MVNO	X	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 <i>SIM CARDS</i>	X	X
	Gerir a distribuição de <i>SIM Cards</i>	X	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



		AUTORIZADA	CRENCIADA
	Efetuar o gerenciamento de recursos sobre o estoque de Plano de Numeração	X	
Atendimento ao Consumidor	Prover acesso à Credenciada através da camada de exposição, aos sistemas de informação que suportem o atendimento ao cliente (Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Falhas/Incidentes, Informações sobre status da rede, etc.)	X	
	Efetuar o atendimento ao cliente (vendas e SAC)		X
	Oferecer suporte de segundo nível ao atendimento à Credenciada, 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 <i>Roaming</i> junto às operadoras e estendê-los aos Clientes da Credenciada	X	
	Estabelecer acordos de Interconexão junto às operadoras e estendê-los aos usuários da Credenciada, 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	X	



	<u>AUTORIZADA</u>	<u>CRENCIADA</u>
lista de IMEIs efetivamente utilizados pelos usuários da Credenciada		
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 a Credenciada através de interface na camada de exposição	X	

Rubrica      Rubrica      Rubrica  




## Anexo II – Condições Técnicas e Operacionais

Severidade	Tempo De Resposta	SLA (Tempo de Solução)	KPI
Alto	30min	4h	90%
Média	1h	12h	90%
Baixa	4h	48h	90%

Tempo de Resposta: início do atendimento técnico ou diagnóstico do incidente.

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	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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;</li> <li>○ Perda significativa ou total de capacidade de links ou sistêmicos.</li> <li>○ Indisponibilidade de APIs</li> <li>○ Recarga cobrada, mas não atribuída – Falha generalizada</li> <li>○ Valor de atribuição de recarga incorreta – Falha generalizada</li> <li>○ Falha nas solicitações de recarga – Falha generalizada</li> <li>○ Plano não ativo automaticamente após a recarga – Falha generalizada</li> <li>○ Plano incorreto atribuído – Falha generalizada</li> </ul>
Média	<p>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.</p> <p>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):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Perda de redundância de elementos de rede ou links;</li> <li>○ Perda parcial de um serviço ou funcionalidade, seja de voz, dados ou qualquer outro serviço de valor agregado de clientes;</li> </ul>
Baixa	<p>Severidade atribuída a incidentes que impacte poucos usuários com diferentes causas raízes com a possibilidade de oferecer uma solução de contingência</p>



A Autorizada deverá indenizar integralmente a Credenciada por todas as perdas e danos por ele incorridos em decorrência do descumprimento das condições estabelecidas neste Anexo II.

O descumprimento dos SLAs e KPIs previstos no Anexo II, deste Contrato, implicará na aplicação de multa por descumprimento contratual contra a Autorizada, conforme previsto nas Cláusulas 14.2 a 14.4, a ser calculada nos termos abaixo:

#### DAS PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DE SLA E KPI

O descumprimento, pela Autorizada, dos tempos de resposta e/ou dos prazos de solução (SLA) estabelecidos neste Anexo II, bem como o não atingimento do KPI de Severidade Baixa, ensejará a aplicação de penalidades financeiras mensais em desfavor da Autorizada, calculadas por ocorrência (ticket) ou por apuração mensal, conforme as regras estabelecidas a seguir:

1. Severidade Alta (Por Ocorrência): Cada incidente classificado como de Severidade Alta em que a Autorizada descumprir o Tempo de Resposta e/ou o SLA (Tempo de Solução) configurará uma ocorrência individualizada. Cada ocorrência sujeitará a Autorizada à penalidade equivalente a 5% (cinco por cento) da Receita Mensal de Referência (conforme **Cláusula 6.3.1**), observando-se as seguintes regras de incidência de base de cálculo:

I. Falha Generalizada: Caso o incidente caracterize falha generalizada na rede ou sistemas, a penalidade de 5% (cinco por cento) incidirá sobre o valor da Receita Mensal de Referência (conforme **Cláusula 6.3.1**) faturada pela Autorizada contra a Credenciada na respectiva competência, abrangendo toda a base de Clientes;

II. Falha Geográfica Específica: Caso o incidente resulte em perda significativa de serviço em área geográfica delimitada, a penalidade de 5% (cinco por cento) incidirá de forma proporcional sobre a parcela da Receita Mensal de Referência (conforme **Cláusula 6.3.1**) correspondente à base de Clientes efetivamente impactados naquela geografia afetada.

2. Severidade Média (Por Ocorrência): Cada incidente classificado como de Severidade Média em que a Autorizada descumprir o Tempo de Resposta e/ou o SLA (Tempo de Solução) configurará uma ocorrência individualizada. Cada ocorrência sujeitará a Autorizada à penalidade de 1% (um por cento) da Receita Mensal de Referência (conforme **Cláusula 6.3.1**) devida pela Credenciada à Autorizada no mês de constatação da falha.

3. Severidade Baixa (Por KPI Mensal): Para os incidentes de Severidade Baixa, a penalidade será aplicada apenas na hipótese de descumprimento do KPI mensal de 90% (noventa por cento) estabelecido. O não atingimento deste KPI sujeitará a Autorizada à penalidade de 1% (um por cento) da Receita Mensal de Referência (conforme **Cláusula 6.3.1**) devida pela Credenciada à Autorizada na respectiva competência de apuração, independentemente do número de tickets individuais abertos.



4. Limite Máximo de Penalidades (Liability Cap de SLA): A soma de todas as penalidades aplicadas contra a Autorizada decorrentes deste Anexo II, em um mesmo mês de apuração, fica limitada ao teto máximo de 15% (quinze por cento) da Receita Mensal de Referência (conforme **Cláusula 6.3.1**) devida pela Credenciada à Autorizada.

5. Rescisão Motivada por Falha Sistêmica: Sem prejuízo da aplicação das penalidades descritas nos itens anteriores e do limite de desconto de 15% (quinze por cento) previsto, caso a Autorizada incorra em 5 (cinco) ou mais incidentes de Severidade Alta em um mesmo mês de apuração, independentemente de estarem ou não dentro do SLA de atendimento, restará caracterizado descumprimento contratual grave de natureza sistêmica.

5.1. Verificada a hipótese prevista no item acima, a Credenciada poderá, a seu critério exclusivo, optar por:

I. Notificar a Autorizada para imediata regularização, sem prejuízo da cobrança acumulada das penalidades incidentes; ou

II. Declarar a rescisão motivada do Contrato por culpa exclusiva da Autorizada, com incidência imediata do disposto nas Cláusulas 6.3 e 6.7 acima.

3.3.4. Fluxo de Cobrança e Compensação: Em conformidade com o previsto na Cláusula 14.3 do Contrato, os valores apurados a título de penalidades nos termos deste Anexo II serão retidos e compensados diretamente dos pagamentos subsequentes devidos pela Credenciada à Autorizada.

Rubrica      Rubrica      Rubrica  
MABF      [Handwritten Signature]      RRP

### Anexo III – Procedimentos Judiciais e Administrativos

#### 1. DO PROCEDIMENTO

1.1 Em caso de recebimento, por qualquer das Partes, de citação, intimação, notificação, reclamação, pedido de subsídios ou qualquer comunicação relacionada a processo judicial, Juizado Especial Cível, PROCON, órgão de defesa do consumidor, autoridade regulatória ou administrativa, plataformas públicas ou privadas de reclamação de consumidores, incluindo Reclame Aqui, Consumidor.gov.br, redes sociais ou canais similares, envolvendo Clientes e/ou os serviços objeto do Contrato (“Demanda”), a Parte que receber a comunicação deverá dar ciência à outra Parte em prazo compatível com a urgência do caso e, em qualquer hipótese, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento, por meio dos canais de contato estabelecidos entre as Partes.

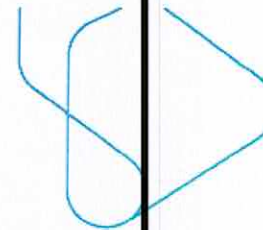
1.2 A Parte responsável pela obrigação, fato, falha, ação ou omissão que deu causa à Demanda deverá cooperar integralmente com a condução do caso, fornecendo, em tempo hábil, informações, documentos e subsídios técnicos, regulatórios e operacionais, bem como implementando as obrigações de fazer ou não fazer que estejam sob sua responsabilidade.

1.3 Nas Demandas em que a alteração do polo passivo não seja cabível, recomendável ou efetiva, inclusive em demandas consumeristas ou de Juizado Especial Cível, a Parte demandada poderá conduzir a defesa em seu próprio nome, sem prejuízo da responsabilidade econômica da Parte responsável pela obrigação, fato, falha, ação ou omissão que deu causa à Demanda, nos termos da Cláusula 13 do Contrato.

1.4 Cada Parte será responsável por todos os valores, custos, despesas, condenações, acordos previamente aprovados, multas, penalidades, custas, depósitos, honorários advocatícios e demais desembolsos relacionados a Demandas decorrentes de suas obrigações, fatos, falhas, ações ou omissões atribuíveis nos termos do Contrato, do Anexo I e dos demais documentos contratuais aplicáveis.

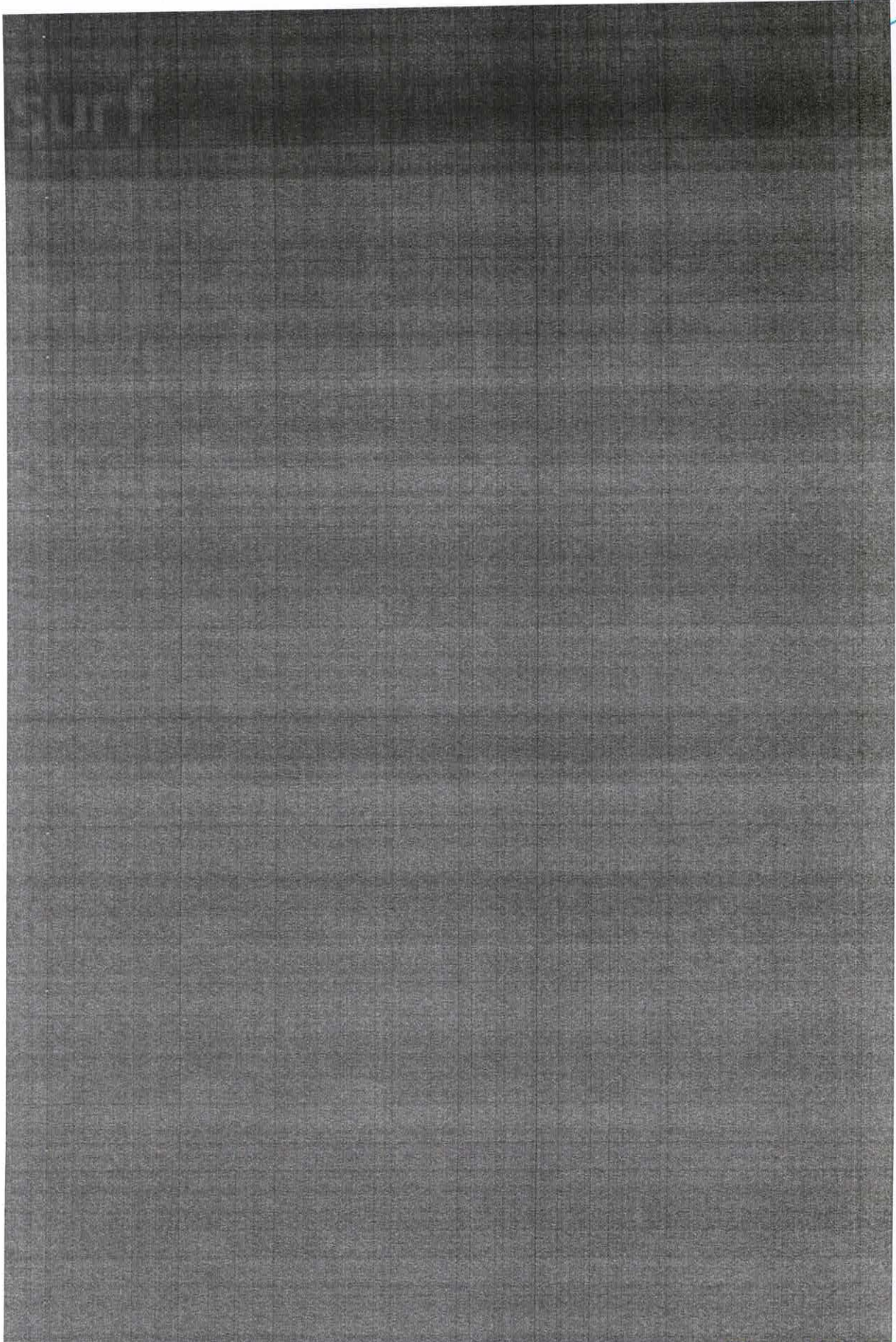
1.5 Caso a Demanda envolva fatos, obrigações ou condutas atribuíveis a ambas as Partes, cada Parte será responsável pelos valores, custos, despesas, providências e obrigações correspondentes à sua respectiva esfera de responsabilidade. Quando não for possível individualizar previamente tais responsabilidades, as Partes deverão cooperar na condução da Demanda, sem prejuízo da posterior alocação econômica dos custos, condenações, acordos, despesas e honorários de acordo com a responsabilidade efetivamente apurada ou acordada entre as Partes.

1.6 A Parte que conduzir a Demanda deverá manter a outra Parte informada sobre os principais andamentos, decisões, prazos relevantes, propostas de acordo e obrigações de fazer ou não fazer relacionadas ao caso, na forma e periodicidade previstas no fluxo operacional acordado entre as Partes.



1.7 O fluxo operacional de troca de subsídios, aprovação de acordos, implementação de obrigações de fazer ou não fazer, prazos internos, responsáveis, canais de comunicação e procedimento de reembolso poderá ser detalhado em documento operacional próprio, sem prejuízo da alocação de responsabilidade econômica prevista neste Anexo e na Cláusula 13 do Contrato.

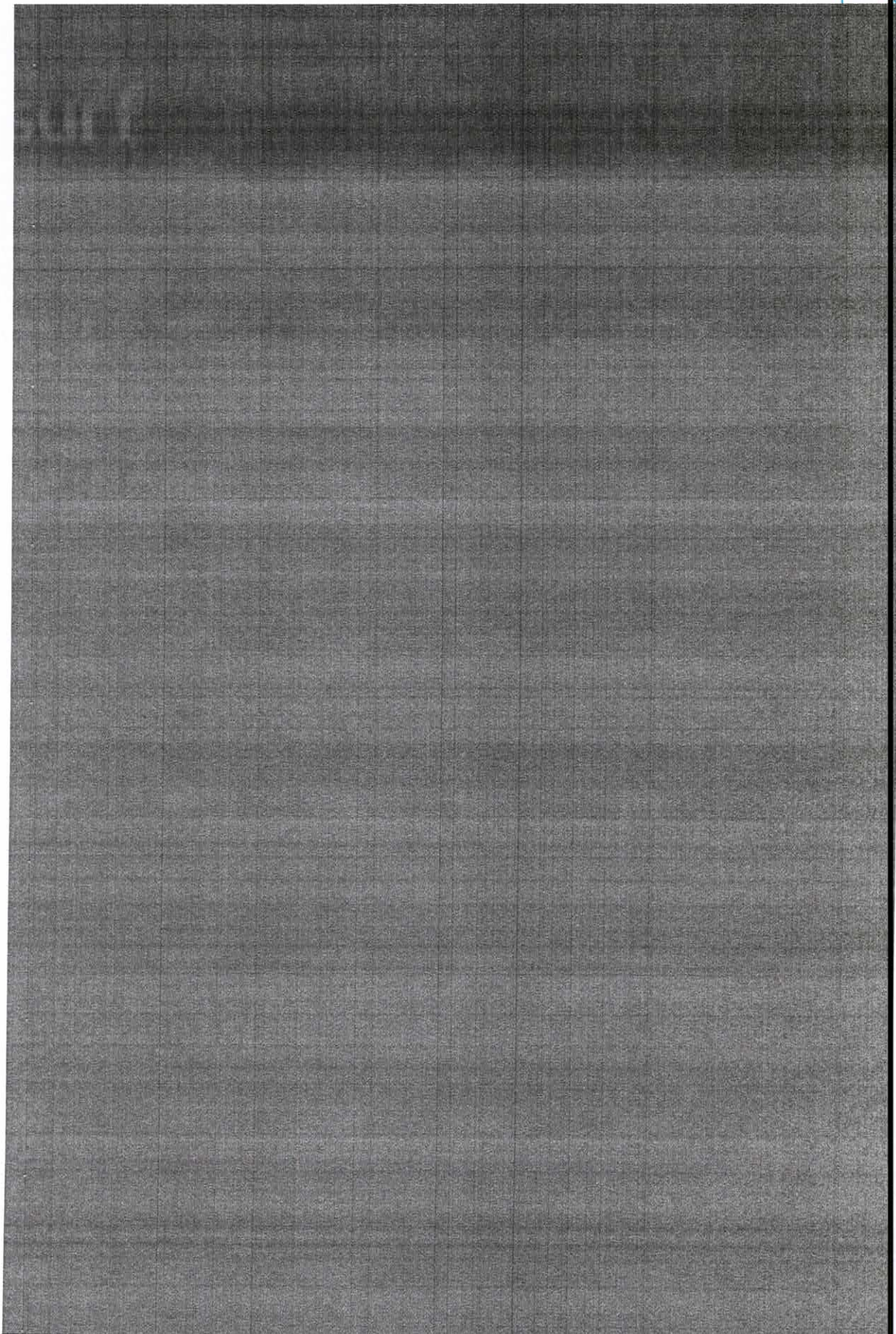
Rubrica      Rubrica      Rubrica  
MABF      [Signature]      ARP



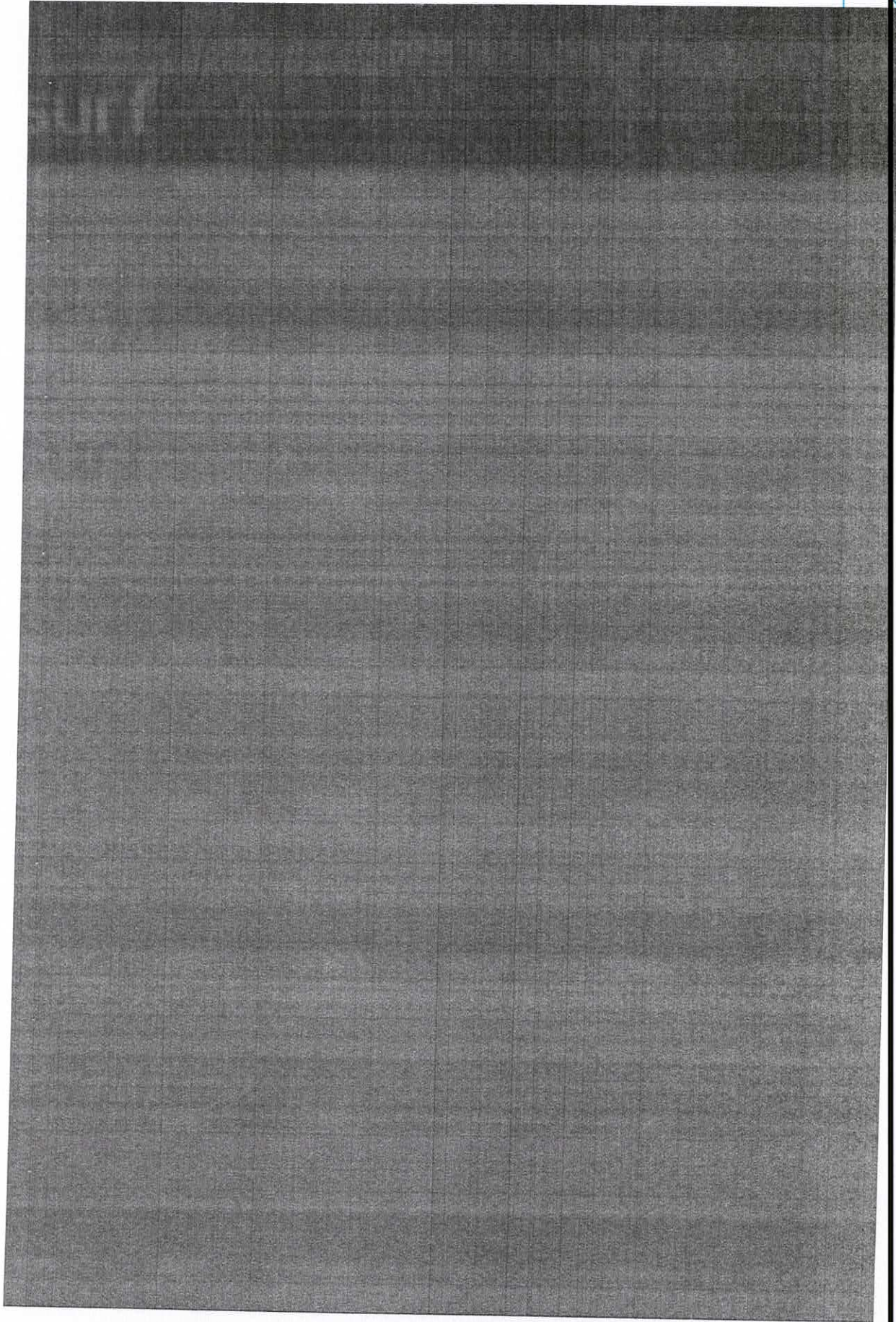
Rubrica Rubrica Rubrica  
MABE  



**surf**



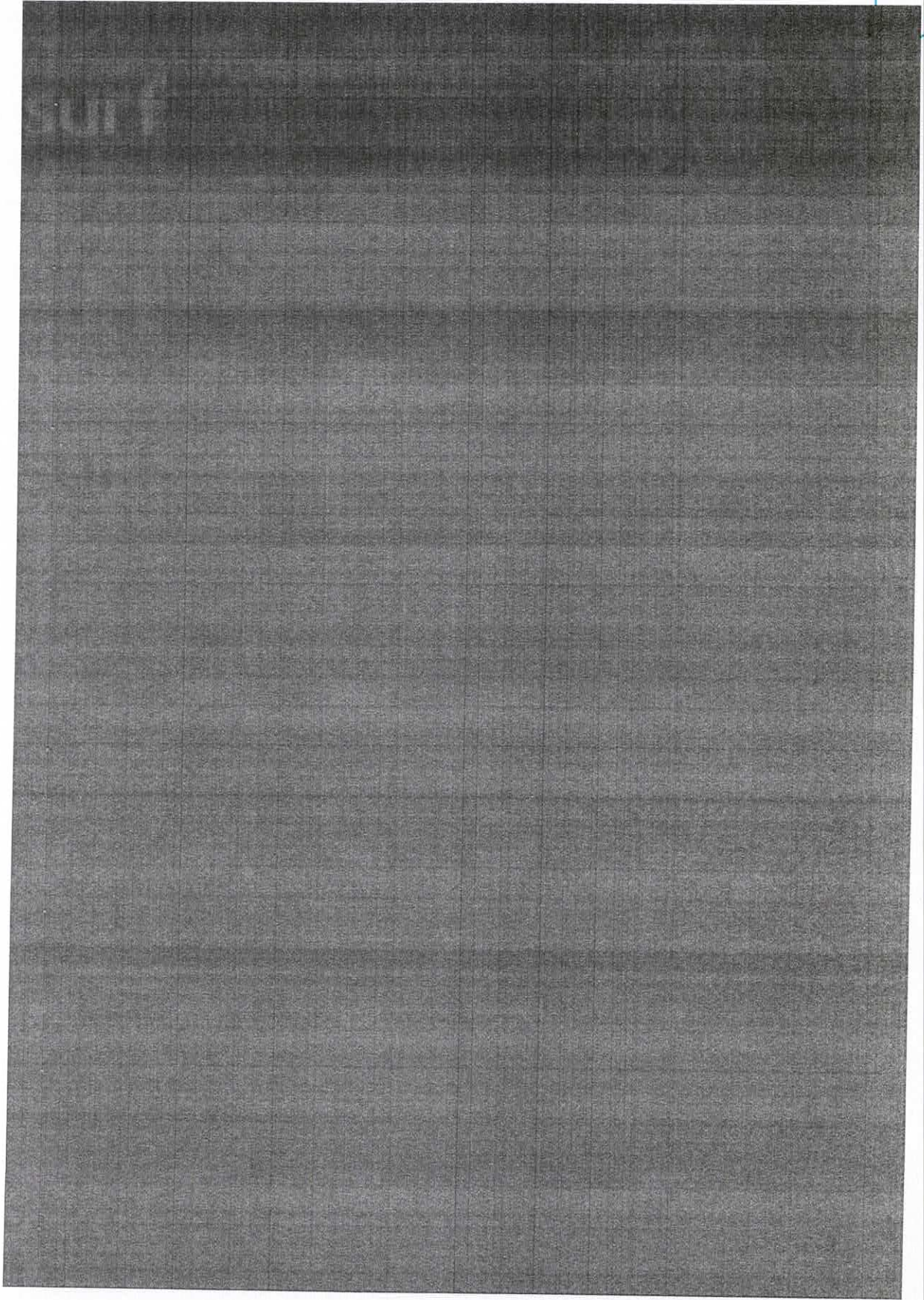
Rubrica Rubrica Rubrica  
MABE  ARP





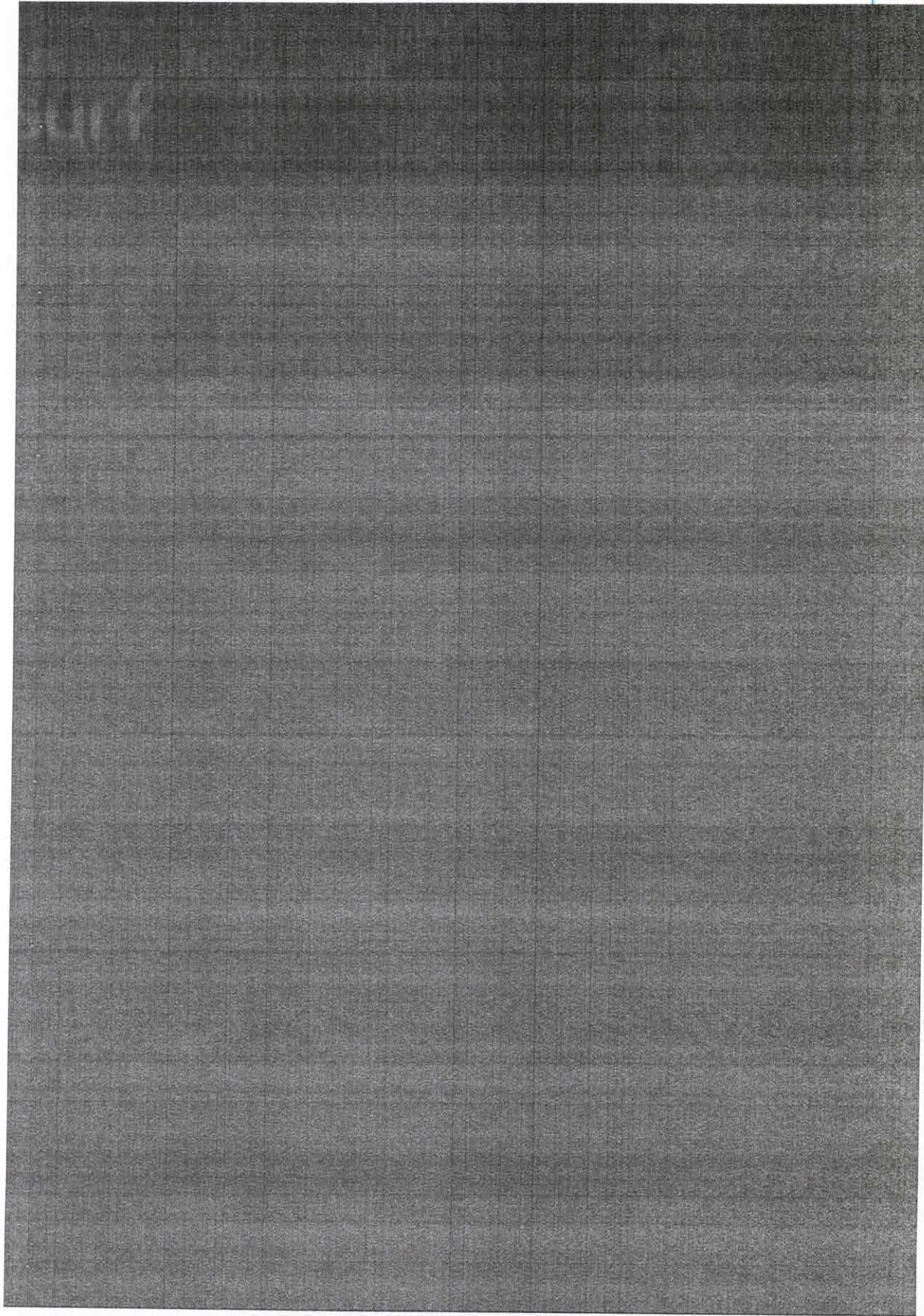
Rubrica Rubrica Rubrica  
MABE  ARP

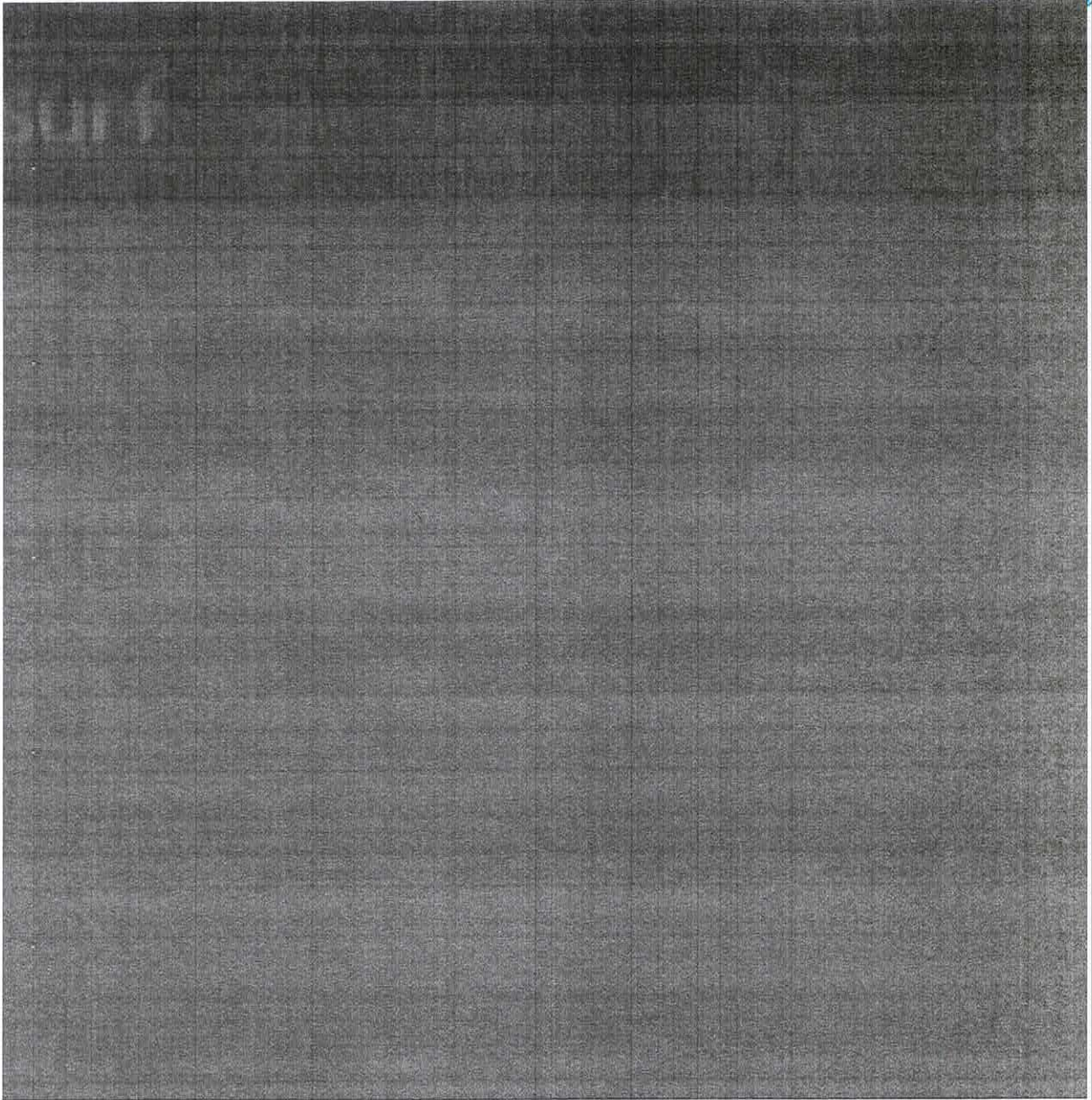


**surf**



Rubrica Rubrica Rubrica  
MABF  







Anexo V – Lista de Entidades da Administração Pública

Correios

Caixa Econômica Federal

RNP

Rubrica Rubrica Rubrica  
MABE Q ARP