



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MENSAGENS CURTAS DE TEXTO (SMS)

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 na forma de seu Estatuto Social, doravante “CONTRATADA” e **TSERVCOM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.**, com sede na Rua Benjamin Constant, n. 96, Jardim Independência, Ituverava/SP, CEP 14500-000, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 15.185.990/0001-57, neste ato na forma de seu Contrato/Estatuto Social, doravante “CONTRATANTE”, em conjunto denominadas “PARTES”, por seus representantes legais.

CONSIDERANDO QUE:

- (i) A CONTRATADA detém a Autorização outorgada pelo Poder Concedente, para Prestação do Serviço Móvel Pessoal (“SMP”) tecnologia digital, nas Áreas de Autorização nas Regiões (inserir áreas), e proprietária de um complexo de equipamentos e sistemas (doravante denominado “SISTEMA”) que possibilita na forma regulamentada pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), o envio e a recepção de mensagens curtas de texto de acordo com o padrão Short Message Service (“Mensagens SMS”);
- (ii) A CONTRATANTE tem interesse em enviar Mensagens SMS aos assinantes da CONTRATADA com informações e conteúdos produzidos e/ou licenciados pela CONTRATANTE.
- (iii) O ANEXO I representa as condições comerciais e técnicas, podendo ser alterado mediante aditamento;

Resolvem as PARTES, de comum acordo, firmar o presente Contrato de Prestação de Serviços de Mensagens Curtas de Texto (SMS), doravante denominado simplesmente como “Contrato”, que se regerá pelas seguintes cláusulas e disposições:

1. OBJETO

1.1. Pelo presente Contrato, a CONTRATADA prestará à CONTRATANTE, sem exclusividade, o serviço de envio de Mensagens SMS a seus Usuários, contendo exclusivamente informações e conteúdo produzidos ou licenciados pela CONTRATANTE.

1.2. As Partes acordam que o Usuário da CONTRATADA que estiver com seu aparelho móvel pessoal desligado no momento do envio, fora da área de cobertura ou fora da área de autorização da CONTRATADA não poderá ter acesso às Mensagens SMS, ficando estas disponíveis ao Usuário em stand by somente pelo período de até 24 (vinte e quatro) horas após o seu envio pela CONTRATADA, hipótese em que, se não recebidas pelo Usuário da CONTRATADA nesse prazo, não serão novamente encaminhadas.

2. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

2.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Contrato, a CONTRATADA se responsabiliza por:

2.1.1. Encaminhar aos Usuários indicados pela CONTRATANTE as Mensagens de SMS previamente acordadas entre as Partes;



- 2.1.2. Enviar aos Usuários indicados pela CONTRATANTE as Mensagens SMS no prazo e nas condições determinadas neste Contrato;
- 2.1.3. Realizar, em conjunto com a CONTRATANTE, todos os testes necessários para o perfeito envio de Mensagens SMS;
- 2.1.4. Observar os padrões de qualidade usualmente exigidos para serviços da mesma natureza dos ora contratados;
- 2.1.5. Fornecer à CONTRATANTE todas as informações que julgue necessárias para o perfeito desenvolvimento do Contrato ora celebrado;
- 2.1.6. Apresentar à CONTRATANTE, no ato da assinatura deste Contrato, os critérios para a formatação de qualquer parâmetro necessários para a boa prestação dos serviços objeto deste contrato;
- 2.1.7. Comunicar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, qualquer alteração referente à formatação dos parâmetros previstos neste Contrato ou fora dele que tenha impacto no objeto aqui definido;
- 2.1.8. Oferecer suporte técnico por telefone ou e-mail, sem limites de chamadas 24h por dia;
- 2.1.9. Realizar os melhores esforços no sentido de fazer o atendimento, análise e resposta no menor tempo possível, comprometendo-se a resolver problemas e reestabelecer serviços, quando o caso, em todas as situações que estiverem ao seu alcance.

3. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- 3.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Contrato e anexos, a CONTRATANTE se responsabiliza por:
 - 3.1.1. Obedecer às Regras da Anatel em sua integralidade.
 - 3.1.2. Não enviar ou permitir o envio de mensagens que sejam classificadas como:
 - (a) De conteúdo invasivo, obsceno, discriminatório ou ilícito;
 - (b) Promoção de jogos de azar, concursos ou sorteios de qualquer espécie, gratuitos ou não, aprovados pela Caixa Econômica Federal ou não, promovidos no Brasil ou no exterior, mesmo no caso de expressamente solicitado ou autorizado previamente pelos proprietários ou portadores de aparelhos receptores de mensagens SMS;
 - (c) Transmitir, reproduzir, guardar ou veicular material que contenha pedofilia, pornografia infantil, violência ou grave ameaça, xenofilia, racismo ou qualquer outro conteúdo impróprio, e que possa atentar contra a honra, dignidade ou integridade moral de terceiros;
 - 3.1.3 Assumir integral responsabilidade pelo conteúdo das mensagens trafegadas.
 - 3.1.4. A CONTRATANTE será responsável por todos os danos materiais e morais, diretos e indiretos, que vier a causar à CONTRATADA quanto ao conteúdo trafegado que não obedeça a legislação e/ou as



determinações contidas no presente Contrato, incluindo as multas aplicadas pelos clientes desta em função do inadimplemento da CONTRATANTE.

3.1.4.1. A indenização por multa de terceiros deverá ser comprovada pelos documentos cabíveis, e notificada à CONTRATANTE para que esta, no prazo, de 07 (sete) dias úteis realize o pagamento.

3. CONTEÚDO TRAFEGADO

3.1. Cabe exclusivamente à CONTRATANTE a escolha e/ou elaboração do conteúdo a ser enviado nas mensagens trafegadas através dos serviços prestados pela CONTRATADA.

3.2. Ao se comunicar, porém, a CONTRATANTE deverá:

- i. Sempre se identificar de forma, clara, precisa e legítima ao iniciar sua comunicação;
- ii. Não trafegar conteúdo dubio, cuja natureza não possa ser claramente identificada;
- iii. Não trafegar mensagens cujo conteúdo seja reconhecidamente falso ou propositalmente desatualizado;
- iv. Respeitar a função social da comunicação;
- v. Não violar direitos de terceiros;
- vi. Respeitar os direitos de titulares de dados pessoais tratados pela comunicação realizada;
- vii. Observar e seguir a legislação, regulação e autorregulação brasileira, especialmente: a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária e a Lei Geral de Proteção de Dados;

3.3. Não importando a ferramenta, solução ou canal utilizado pelo cliente, as mensagens trafegadas devem ter natureza estritamente comercial, corporativa e/ou institucional, sendo vedada a utilização dos serviços da CONTRATADA para tráfego de mensagens de natureza pessoal ou diversa;

3.4. Caso, em virtude do conteúdo trafegado, a CONTRATADA venha sofrer (1) qualquer tipo de sanção, legal ou contratual, imposta por órgão governamental ou empresa controladora de canal de comunicação, ou (2) qualquer tipo de dano reclamado por qualquer terceiro, o CLIENTE será cobrado do valor correspondente de forma integral e imediata, sem prejuízo de apuração de eventuais perdas e danos adicionais;

4. PREÇOS, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTES

4.1. Os valores devidos para a prestação dos serviços serão cobrados conforme ANEXO I, que é parte integrante deste contrato, já contemplando os tributos incidentes, e faturados ao final de cada período de apuração.

4.2. Somente serão cobradas as mensagens que forem devidamente entregues aos destinatários finais.

4.3. Toda e qualquer importância que deixar de ser paga na respectiva data do vencimento, será acrescida de multa moratória de dois por cento (2%) e juros de mora de um por cento (1%) ao mês.

4.4. As Partes elegem, desde já, o índice Geral de Preços do Mercado – IGP-M da Fundação Getúlio Vargas, ou outro que possa vir a substituí-lo, como índice de correção monetária, aplicável aos preços, a cada 12 (doze) meses, a contar do início da vigência do Contrato.



4.5. A retenção e o pagamento dos tributos, taxas, ou contribuições que incidam ou venham a incidir sobre o presente Contrato serão suportados pela Parte responsável segundo a legislação aplicável.

5. DA CONTESTAÇÃO DE VALORES

5.1. É facultado à CONTRATANTE o direito de apresentar contestação dos valores faturados, desde que informando detalhadamente os serviços não reconhecidos.

5.2. Após o término da auditoria, a CONTRATANTE deverá efetuar o pagamento de eventuais valores em novo prazo que será definido pelas Partes, sem quaisquer acréscimos.

5.3. As Partes acordam, desde logo, que não estão autorizados quaisquer abatimentos ou deduções nos pagamentos dos valores de remuneração pela disponibilização do SMS em decorrência de reclamações, inadimplência ou fraude verificadas, sejam estas comprovadas ou não, de Usuários do SMS de ambas as Partes.

6. VIGÊNCIA E RESCISÃO

6.1. O presente Contrato vigorará durante o prazo de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura pelas Partes, sendo prorrogado automaticamente por prazo indeterminado, podendo ser rescindido a qualquer tempo, sem incidência de qualquer multa ou penalidade, desde que mediante aviso de 30 (trinta) dias.

6.2. O Contrato será considerado rescindido por qualquer das Partes, nos seguintes casos:

6.2.1. Seja constatado que a CONTRATANTE infringiu qualquer das cláusulas, condições regulamentares, das Leis que regem a matéria e das resoluções da ANATEL pertinentes;

6.2.2. Infringência pela CONTRATANTE de qualquer disposição da Cláusula Quarta;

6.2.3. Manifestação de insolvência de qualquer das Partes, incluindo pedido de recuperação judicial ou extrajudicial e decretação de falência;

6.2.4. Ocorrência de caso fortuito ou força maior que impeça a continuidade da execução do objeto deste Contrato;

6.2.5. Denúncia por qualquer das Partes, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, sem qualquer ônus;

6.3. A rescisão do presente contrato não exime a responsabilidade civil e/ou criminal dos seus infratores, inclusive, pelos danos causados a terceiros.

7. AUTONOMIA DAS PARTES

7.1. Todos os direitos sobre as marcas ou em conexão a elas são de exclusiva propriedade da Parte que as detém. Dentro dos exatos termos deste Contrato, as Partes não terão nenhum direito, título ou interesse, expresso ou tácito, em relação às marcas alheias e sua utilização, não devendo, em nenhum momento, após a vigência deste Contrato, assumir ou pleitear nenhum direito de explorar, vender ou pôr à venda os produtos e/ou serviços relacionados a tais marcas.



7.2. Nenhuma das Partes possui autorização para assumir ou criar qualquer obrigação, expressa ou implícita, em nome da outra Parte, nem representar a outra Parte como agente, funcionário, preposto, representante ou qualquer outra função.

7.3. Este Contrato, em nenhuma hipótese, cria relação de parceria ou de representação comercial entre as Partes, sendo cada uma inteiramente responsável por seus atos e obrigações.

7.4. As Partes são sociedades totalmente independentes entre si, sendo assim, tratando-se a CONTRATADA de empresa designada para a prestação de serviços por força do presente Contrato, em nenhum momento seus funcionários ou prepostos serão considerados empregados ou com qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE. Na hipótese de reclamação trabalhista de funcionários ou prepostos da CONTRATADA, fica certo e ajustado que esta isentará a CONTRATANTE e assumirá todas as responsabilidades que vierem a ser determinadas nesta ação judicial relacionadas ao vínculo de emprego.

8. CONFIDENCIALIDADE

8.1. Para todos os fins deste instrumento, “Informações Confidenciais” são aquelas a serem mantidas em sigilo e confidencialidade pelas Partes, sendo todas e quaisquer informações, dados, documentos, projetos, arquivos e quaisquer outros materiais, inclusive informações verbais de titularidade das Partes que a outra Parte venha a ter acesso. Apenas a título exemplificativo, não exaustivo, pode-se citar como informações que carecem do grau de sigilo pelas Partes, as seguintes: documentos relativos a estratégia de marketing, lista de clientes, dados cadastrais de clientes e as respectivas informações armazenadas sob qualquer forma; metodologia, ferramentas de desenvolvimento e serviços, sejam desenvolvidas pelas Partes e/ou outros; números e valores financeiros da empresa, tais como faturamento e tráfego de informações relativas ao volume de venda de conteúdo, contratos e relações afins, armazenados em meio magnético e repassados verbalmente ou por escrito, bem como os serviços e conteúdo da Contratante e informações dos Usuários Finais que as Partes tiverem acesso.

8.2. As Partes comprometem-se a manter confidenciais arquivos, informações, dados, documentos e papéis da outra Parte, que direta ou indiretamente forem levados ao seu conhecimento ou de seus prepostos (aí incluídos funcionários, representantes, diretores, dentre outros), por escrito, meio eletrônico ou qualquer forma de transmissão.

8.3. As Partes devem restringir o conhecimento destas informações única e exclusivamente aos seus sócios, acionistas, diretores, administradores, funcionários, empregados, contratados, subcontratados, consultores, prepostos, representantes e fornecedores que estiverem diretamente ligados aos Serviços e na exata medida em que se fizer necessário para a consecução dos objetivos deste Contrato, responsabilizando-se, de qualquer forma, por fazer com que os mesmos mantenham a confidencialidade acima mencionada.

9. ISENÇÃO E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

9.1. As Partes se comprometem a não decompilar, desmontar ou aplicar engenharia reversa a quaisquer softwares que integrem a Propriedade Intelectual da outra Parte.

9.2. As Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de quaisquer obrigações deste Contrato quando em razão de caso fortuito e/ou força maior, além dos casos provenientes de



decisões judiciais, leis e/ou regulamentos aplicáveis. Em tais hipóteses, o não cumprimento das obrigações aqui assumidas não será considerado inadimplemento contratual, não constituindo, portanto, motivo para a rescisão do presente Instrumento, na medida em que o evento impeditivo seja temporário, consoante com o disposto no art. 393 do Código Civil.

9.3. Na ocorrência de situações de caso fortuito ou força maior, a Parte afetada deverá notificar a outra Parte e envidar seus melhores esforços para retomar o cumprimento de suas obrigações assim que possível.

10. DA LEI ANTICORRUPÇÃO

10.1. As Partes se obrigam, sob as penas previstas neste Contrato e na legislação aplicável, a observar e cumprir rigorosamente todas as leis cabíveis, incluindo, mas não se limitando à legislação brasileira anticorrupção, contra a lavagem de dinheiro e, ainda, o FCPA - Foreign Corrupt Practices Act, o UK Bribery Act e o Canada's Corruption of Foreign Public Officials Act (em conjunto "Leis Anticorrupção").

10.2. 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, parte relacionada, seus 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.

10.3. 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.

10.4. O não cumprimento por uma das Partes das Leis Anticorrupção será considerada uma infração grave a este Contrato e conferirá a 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.

10.5. As Partes declaram que, direta ou indiretamente, não irão receber, transferir, manter, usar ou esconder recursos que decorram de qualquer atividade ilícita, bem como não irão contratar como empregado ou de alguma forma manter relacionamento profissional com pessoas físicas ou jurídicas envolvidas com atividades criminosas, em especial as Leis Anticorrupção, lavagem de dinheiro, tráfico de drogas e terrorismo.

10.6. Cada uma das 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.

10.7. As Partes reconhecem a importância e se comprometem por si e por seus colaboradores a respeitar e a contribuir com o cumprimento dos Princípios Constitucionais, dos Direitos e Garantias



Fundamentais e dos Direitos Sociais previstos na Constituição Federal, tais como, mas não limitadamente: (i) evitar qualquer forma de discriminação; (ii) respeitar o meio ambiente; (iii) repudiar o trabalho escravo e infantil; (iv) garantir a liberdade de seus colaboradores em se associarem a sindicatos e negociarem coletivamente direitos trabalhistas; (v) colaborar para um ambiente de trabalho seguro e saudável; (vi) evitar o assédio moral e sexual; (vii) compartilhar este compromisso de Responsabilidade Social na cadeia de fornecedores; (viii) trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluída a extorsão e o suborno.

11. CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E TRATAMENTO DE DADOS

11.1. As Partes por força deste instrumento se obrigam a manter o total sigilo, tanto escrito quanto verbal ou por qualquer forma de veiculação de dados, independente da natureza (confidenciais ou não) e ainda deve resguardar o sigilo das informações que tomar conhecimento na execução deste instrumento, estendendo a obrigação do sigilo e de proteção de dados aos seus prepostos, administradores e sócios ou qualquer membro que possua vínculo com a contratada, independente do exercício interno ou daqueles que possuam acesso a qualquer informação para a execução integral deste instrumento.

11.2. As Partes se obrigam a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar como forma de conhecimento em hipótese alguma, a terceiros os dados, informações científicas, “knowhow” ou documentos que tiver acesso por força de execução deste instrumento.

11.3. As Partes declaram neste ato que cumprem o integral teor da lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, devendo manter o sigilo quanto ao manuseio dos dados pessoais da contratante e de eventuais dados que obtiver dos clientes, funcionários, prepostos, administradores e todos aqueles que possuam vínculo com a contratante, bem como obrigando-se a:

a) tratar e usar os dados que venha a ter acesso nos termos legalmente permitidos da lei nº 13.709/2018, em especial recolhendo, registrando, organizando, conservando, consultando ou transmitindo os mesmos, apenas e somente nos casos em que a contratada tenha dado o consentimento inequívoco ou nos restantes legalmente previstos;

b) tratar os dados de modo compatível com as finalidades para os quais tenham sido recolhidos;

c) conservar os dados apenas durante o período necessário à prossecução das finalidades da recolha ou do tratamento posterior, garantindo a sua confidencialidade e anonimização;

d) implementar, caso não possua, eventuais as medidas técnicas e organizativas necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de tratamento defeso dos mesmos;

e) caso ocorra quaisquer dos itens supramencionados, comunicar de forma imediata a contratada, devendo prestar toda a colaboração em quaisquer investigações que venham a ser realizadas, tanto por pessoas indicadas pela contratada, ou órgãos públicos, caso exista alguma quebra de segurança, ou suspeita da mesma, independentemente de colocar ou não em causa a segurança e integridade dos dados pessoais;

f) garantir o exercício, pelos titulares, dos respectivos direitos de informação, acesso e oposição;



g) assegurar que os respectivos colaboradores ou os prestadores de serviços externos por si contratados e que venham a ter acesso a quaisquer dados no contexto do contrato cumprem as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados, designadamente, não cedendo ou divulgando a terceiros, nem deles fazendo uso para quaisquer fins que não os estritamente consentidos pelos respectivos titulares ou, se aplicável, ser o seu processamento objeto de notificação ou de pedido de autorização à comissão nacional de proteção de dados.

11.4. As atividades previstas neste Contrato não incluem o processamento de Dados Pessoais que revelam a origem racial ou étnica, opiniões políticas, crenças religiosas ou filosóficas, associação à sindicatos, processamento de dados genéticos, dados biométricos com objetivo de identificar de maneira exclusiva uma pessoa natural, dados relativos à saúde ou à vida sexual ou orientação sexual de uma pessoa natural (“Dados Sensíveis”). Na hipótese de a Contratante solicitar o processamento de quaisquer dados que possam ser considerados Dados Sensíveis, a Contratante deverá realizar uma solicitação por escrito, assinada por seus representantes legais, autorizando a CONTRATADA a proceder à coleta e tratamento desse tipo de Dado Pessoal, responsabilizando-se integralmente pelo uso dos Dados Sensíveis coletados, isentando a CONTRATADA de qualquer responsabilidade pelo processamento de tais Dados Sensíveis.

11.5. A CONTRATADA se compromete a tratar os Dados Pessoais que possam estar relacionados ao objeto do Contrato somente nos estritos limites aqui previstos, não devendo praticar qualquer tipo de ato que envolva os Dados Pessoais transmitidos por meio deste Contrato sem a prévia e expressa autorização ou solicitação da Contratante, sob pena de responder pelos eventuais danos diretos causados.

11.6. As PARTES estão empenhadas na proteção e confidencialidade de dados pessoais e dados sensíveis que lhe são confiados pelo paciente e titular desses dados. Para isso, vem implementado medidas de segurança, técnicas e administrativas, aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e de situações acidentais, ou qualquer forma de tratamento inadequado, necessárias ao cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018), como boas práticas e de governança para garantir que o tratamento de dados pessoais e sensíveis seja lícito, leal, transparente e limitado às finalidades autorizadas a que se destina.

11.7. Ficam as partes cientes da lei 13.709/18 e obrigam-se a observá-la na condução de suas atividades, assegurando a cada parte o direito de rescindir a relação contratual a qualquer tempo em caso de descumprimento, desde que devidamente comprovado.

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. A CONTRATADA se resguarda o direito de, em caso de inadimplência, parcial ou total, suspender a prestação dos Serviços até o pagamento das notas em aberto, desde que notifique a CONTRATANTE com no mínimo 05 (cinco) dias de antecedência.

13.2. Este Contrato, uma vez firmado pelas Partes, constitui o acordo completo e final entre elas, substituindo todos os entendimentos, compromissos, mensagens via e-mail ou fax, cartas, ou correspondências anteriores e em relação ao assunto objeto deste Contrato.

13.3. Não constituirá novação a abstenção por qualquer das Partes do exercício de qualquer direito ou faculdade asseguradas por lei ou por este instrumento. Eventual tolerância de uma Parte quanto ao cumprimento das obrigações da outra Parte deverá ser interpretada como mera liberalidade, não



implicando, portanto, em renúncia ao direito de exigir o cumprimento das disposições aqui contidas ou exercer seus direitos em momento ulterior.

13.4. Declaram as Partes, para os devidos fins, que todas as cláusulas e condições deste Contrato foram previamente discutidas, representando fielmente o negócio jurídico entabulado.

13.5. As notificações exigidas neste Contrato poderão ocorrer através de qualquer forma de comunicação escrita, como cartas registradas, e-mails ou outro meio hábil que resulte no efetivo reconhecimento da outra Parte, desde que haja confirmação expressa do recebimento, não sendo consideradas confirmações sistêmicas automáticas.

13.6. Toda e qualquer quantia devida a qualquer das Partes por força deste Contrato poderá ser cobrada, incluindo sucessores, herdeiros e cessionários, via processo de execução, visto que as Partes, desde já, reconhecem tratar-se de quantia líquida e certa, atribuindo ao Presente a qualidade de título executivo extrajudicial, nos termos e para os efeitos do artigo 784, item III, do CPC.

13.7. O presente Contrato não cria qualquer vínculo empregatício, societário, associativo, de representação, agenciamento, consórcio, joint-venture ou semelhantes entre as Partes, arcando cada qual com suas respectivas obrigações nos termos da legislação aplicável.

13.8. As Partes declaram que o vínculo comercial e a prestação de serviços objeto deste Contrato não possuem caráter de exclusividade, não havendo nada neste Contrato capaz de proibir alguma das Partes de participar de relações comerciais similares com terceiros.

13.9. Nenhuma das Partes poderá ceder ou de alguma forma transferir quaisquer direitos ou obrigações oriundas deste Contrato, exceto se houver o consentimento prévio e por escrito da outra Parte.

13.10. Caso alguma das Partes deixe de exercer algum direito presente neste Contrato tal medida não será considerada renúncia ou caducidade de qualquer direito.

14. FORO

14.1. As Partes elegem o Foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, para discutir eventuais divergências originadas no presente Contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

São Paulo, 08 de março de 2022.

(documento assinado eletronicamente)

SURF TELECOM S.A.

(documento assinado eletronicamente)

TSERVCOM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.

Testemunhas:

Nome (documento assinado eletronicamente)
RG

Nome (documento assinado eletronicamente)
RG



ANEXO II – CONDIÇÕES COMERCIAIS

Os valores cobrados pela prestação do serviço ao qual se destina o presente contrato são: R\$ 0,04 por SMS. Os impostos já estão incluídos.



ANEXO III – CONDIÇÕES TÉCNICAS/OPERACIONAIS

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	<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"> ○ 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 generalizado ○ Valor de atribuição de recarga incorreta – Falha generalizada ○ Falha nas solicitações de recarga – Falha generalizada
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"> ○ 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	<p>Severidade atribuída a incidentes que impacte poucos usuários com diferentes causas raízes com a possibilidade de oferecer uma solução de contingência</p>

SURF_TSERVCOM TECNOLOGIA_Contrato de A2P_(SMS)_08032022.pdf

Documento número #266f9d68-69bc-4ae4-ab1b-611ac1ba7891

Hash do documento original (SHA256): cb966508205fd04dbbdcba2c1c40145598e163b28dafd23cc513527b2f05670a

Assinaturas

- ✓ **Davi Fraga Alves**
CPF: 281.293.658-47
Assinou como procurador em 08 mar 2022 às 19:32:31
Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.
- ✓ **Jéssica Ramalho Souza**
CPF: 408.503.098-16
Assinou como gestor em 08 mar 2022 às 18:42:59
Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.
- ✓ **THIAGO DE OLIVEIRA SILVA**
CPF: 328.775.678-85
Assinou como representante legal em 08 mar 2022 às 18:46:23
Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.
- ✓ **Bruna Patrícia da Silva**
CPF: 425.268.838-81
Assinou como testemunha em 09 mar 2022 às 07:56:46
Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.
- ✓ **Maickon de Oliveira Silva**
CPF: 364.561.568-74
Assinou como testemunha em 08 mar 2022 às 18:43:37
Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.

Log

- | | |
|-----------------------|---|
| 08 mar 2022, 18:42:01 | Operador com email jessica@surfgroup.com.br na Conta 5eb20d30-4fa7-4848-82da-e58e6c6ea930 criou este documento número 266f9d68-69bc-4ae4-ab1b-611ac1ba7891. Data limite para assinatura do documento: 07 de abril de 2022 (18:39). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro. |
|-----------------------|---|

08 mar 2022, 18:42:12	Operador com email jessica@surfgroup.com.br na Conta 5eb20d30-4fa7-4848-82da-e58e6c6ea930 adicionou à Lista de Assinatura: davi@surf.com.br, para assinar como procurador, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP; Assinatura manuscrita. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Davi Fraga Alves.
08 mar 2022, 18:42:12	Operador com email jessica@surfgroup.com.br na Conta 5eb20d30-4fa7-4848-82da-e58e6c6ea930 adicionou à Lista de Assinatura: jessica.souza@surf.com.br, para assinar como gestor, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP; Assinatura manuscrita. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Jéssica Ramalho Souza.
08 mar 2022, 18:42:12	Operador com email jessica@surfgroup.com.br na Conta 5eb20d30-4fa7-4848-82da-e58e6c6ea930 adicionou à Lista de Assinatura: thiago@otima.digital, para assinar como representante legal, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP; Assinatura manuscrita. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo THIAGO DE OLIVEIRA SILVA.
08 mar 2022, 18:42:12	Operador com email jessica@surfgroup.com.br na Conta 5eb20d30-4fa7-4848-82da-e58e6c6ea930 adicionou à Lista de Assinatura: bruna.silva@surf.com.br, para assinar como testemunha, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP; Assinatura manuscrita. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Bruna Patrícia da Silva.
08 mar 2022, 18:42:12	Operador com email jessica@surfgroup.com.br na Conta 5eb20d30-4fa7-4848-82da-e58e6c6ea930 adicionou à Lista de Assinatura: maickon.oliveira@otima.digital, para assinar como testemunha, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP; Assinatura manuscrita. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Maickon de Oliveira Silva.
08 mar 2022, 18:43:00	Jéssica Ramalho Souza assinou como gestor. Pontos de autenticação: email jessica.souza@surf.com.br (via token). CPF informado: 408.503.098-16. Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo 0cbb94(...), vide anexo 08 mar 2022, 18-42-59.png. IP: 177.61.134.30. Componente de assinatura versão 1.221.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
08 mar 2022, 18:43:38	Maickon de Oliveira Silva assinou como testemunha. Pontos de autenticação: email maickon.oliveira@otima.digital (via token). CPF informado: 364.561.568-74. Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo 1a20b7(...), vide anexo 08 mar 2022, 18-43-38.png. IP: 179.201.168.18. Componente de assinatura versão 1.221.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
08 mar 2022, 18:46:24	THIAGO DE OLIVEIRA SILVA assinou como representante legal. Pontos de autenticação: email thiago@otima.digital (via token). CPF informado: 328.775.678-85. Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo ec76d6(...), vide anexo 08 mar 2022, 18-46-23.png. IP: 191.54.46.113. Componente de assinatura versão 1.221.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
08 mar 2022, 19:32:31	Davi Fraga Alves assinou como procurador. Pontos de autenticação: email davi@surf.com.br (via token). CPF informado: 281.293.658-47. Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo 50d9ee(...), vide anexo 08 mar 2022, 19-32-31.png. IP: 177.61.134.30. Componente de assinatura versão 1.221.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
09 mar 2022, 07:56:47	Bruna Patrícia da Silva assinou como testemunha. Pontos de autenticação: email bruna.silva@surf.com.br (via token). CPF informado: 425.268.838-81. Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo 00c48e(...), vide anexo 09 mar 2022, 07-56-46.png. IP: 177.61.134.30. Componente de assinatura versão 1.221.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .

09 mar 2022, 07:56:47

Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 266f9d68-69bc-4ae4-ab1b-611ac1ba7891.

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo ao, e deve ser considerado parte do, documento número 266f9d68-69bc-4ae4-ab1b-611ac1ba7891, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign disponível em www.clicksign.com.

Anexo: 08 mar 2022, 18-42-59.png

Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo 0cbb94(...)

Reprodução proibida

REPRODUÇÃO PROIBIDA
08/03/2022 18:42:59

Reprodução proibida

Anexo: 08 mar 2022, 18-43-38.png

Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo 1a20b7(...)

Reprodução proibida

MAICON

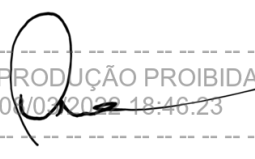

REPRODUÇÃO PROIBIDA
08/03/2022 18:43:38

Reprodução proibida

Anexo: 08 mar 2022, 18-46-23.png

Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo ec76d6(...)

Reprodução proibida


Thiago  

Reprodução proibida

Anexo: 08 mar 2022, 19-32-31.png

Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo 50d9ee(...)

Reprodução proibida



REPRODUÇÃO PROIBIDA
08/03/2022 19:32:31

Reprodução proibida

Anexo: 09 mar 2022, 07-56-46.png

Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo 00c48e(...)

Reprodução proibida

REPRODUÇÃO PROIBIDA
09/03/2022 07:56:46

Bruna Patricia

Reprodução proibida