

Service Level Agreement (SLA)
para atendimento ao cliente
por
Smartec Informações Gerenciais LTDA

Data efetiva: 27-12-2021

Dono do documento:	Smartec Informações Gerenciais LTDA
---------------------------	-------------------------------------

Versão

Versão	Data	Descrição	Autor
1.2	27-12-2021	Service Level Agreement	João Moraes

Aprovação

(Ao assinar abaixo, todos aprovadores concordam com todos os termos e condições contidos neste acordo.)

Aprovador	Função	Assinatura	Data de aprovação
Smartec	Provedor do serviço		27-12-2021

Tabela de conteúdo

1.	Resumo do acordo.....	3
2.	Propósitos & Objetivos	3
3.	Partes interessadas (Stakeholders)	3
4.	Revisão periódica.....	4
5.	Acordo do Serviço Prestado.....	4
5.1.	Escopo do Serviço.....	4
o	Suporte por ligação de telefone com pessoa qualificada	4
o	Suporte por aplicativo de mensagem instantânea com pessoa qualificada	4
o	Suporte por email monitorado	4
o	Assistência remota via software e VPN quando existir	4
o	Manutenção constante de inconsistências do site	4
o	Disponibilidade de acesso ao site	4
5.2.	Responsabilidades do Cliente.....	5
5.3.	Responsabilidades do Prestador de Serviços.....	5
5.4.	Suposições do Serviço Prestado.....	5
6.	Gerenciamento do Serviço	6
6.1.	Disponibilidade do serviço.....	6
6.2.	Solicitação de Atendimento e Serviço.....	6

1. Resumo do acordo

Este acordo representa um Service Level Agreement (“SLA”) entre a Smartec Gestão de Informações e seus CLIENTES para provisão de serviços de atendimento necessárias para a prestação de serviço contratada.

Este acordo permanece válido até ser substituído por acordo endossado mutualmente por todos os interessados.

Este acordo apresenta os parâmetros de todos os serviços cobertos para o atendimento ao cliente de entendimento mútuo entre os principais interessados. Este acordo não substitui processos e procedimentos atuais a não ser que citado explicitamente no mesmo.

2. Propósitos & Objetivos

O **propósito** deste acordo é de assegurar que os elementos corretos e obrigações estão em ordem para atender o cliente de forma consistente.

O **objetivo** deste acordo é de obter concordância mútua para os serviços prestados em relação ao atendimento entre o provedor do serviço e os clientes.

Os **objetivos** deste acordo são de:

- Prestar referências claras de propriedade do serviço, prestação de contas, funções e/ou responsabilidades;
- Apresentar uma descrição dos serviços prestados ao cliente de forma clara, concisa e quantificável;
- Parear percepções de serviço de atendimento esperado com o serviço de atendimento que será feito de fato.

3. Partes interessadas (Stakeholders)

O seguinte Prestador de Serviços e Cliente serão utilizados como base para o acordo e representar os principais stakeholders associados com este SLA:

Prestador de serviço: [Smartec Informações Gerenciais LTDA](#)
Cliente:

4. Revisão periódica

Este acordo é válido desde a **Data Efetiva** descrita no mesmo e tem validade até houver notificação de nova revisão.

Este acordo deve ser revisado no mínimo uma vez por ano fiscal, entretanto, caso esteja em revisão qualquer período específico, o acordo atual continuará válido.

O **Gestor de Relacionamentos de Negócios** (“Dono do Documento”) é responsável por fomentar as revisões regulares desde documento. Conteúdos desde documento podem ser ajustados quando necessário, com a aprovação das partes principais interessadas e comunicado todas as partes afetadas.

O Dono do Documento incorporará todas as revisões subsequentes e obterá os acordos mútuos / aprovações como requerido.

Gestor de Relacionamento de Negócios: [Smartec Informações Gerenciais LTDA](#)

Período de Revisão: [Bianual \(6 meses\)](#)

Data da Revisão Anterior: [24-04-2020](#)

Data da Próxima Revisão: [21-10-2020](#)

5. Acordo do Serviço Prestado

Os parâmetros de serviço seguintes são de responsabilidade do Provedor de Serviços.

5.1. Escopo do Serviço

Os seguintes serviços são cobertos por este acordo:

- Suporte por ligação de telefone com pessoa qualificada
- Suporte por aplicativo de mensagem instantânea com pessoa qualificada
- Suporte por email monitorado
- Assistência remota via software e VPN quando existir
- Manutenção constante de inconsistências do site
- Disponibilidade de acesso ao site
- Atualizações periódicas mensais e semanais
- Envio de emails informativos e após atualização das informações
- Criar usuário Administrador do cliente
- Treinamento on-line da plataforma para os usuários

5.2. Responsabilidades do Cliente

Responsabilidades do **Cliente** incluem:

- Criar usuários comuns para acessar o site
- Excluir usuários que não devem mais ter acesso ao site
- Manter os dados de email e telefones de contato atualizados
- Verificar periodicamente o site mesmo sem notificação via email
- Nunca revelar ou emprestar sua senha de acesso
- Utilizar internet e softwares compatíveis com o site
- Comunicar o Prestador de Serviços em caso de erros
- Utilizar os meios oficiais de comunicação com o Prestador de Serviço
- Manter os veículos da frota e as cnhs dos condutores atualizados

5.3. Responsabilidades do Prestador de Serviços

Responsabilidades do **Prestador de Serviços** incluem:

- Responder incidentes de acordo com os prazos estipulados
- Responder o cliente de acordo com os prazos estipulados
- Notificação apropriada de paradas de manutenção
- Responder todas as interações do Cliente com o Prestador de Serviço
- Gerenciar disponibilidade do site em 99,95% do tempo, 24h por dias, 7 dias por semana

5.4. Suposições do Serviço Prestado

Suposições relacionadas ao escopo do serviço incluem:

- Mudanças neste acordo serão documentadas e comunicadas às partes interessadas
- Prestar informações precisas, claras e de fontes oficiais
- Atendimento ético e imparcial ao cliente
- Prioridade em resolução de paradas críticas do sistema

6. Gerenciamento do Serviço

O atendimento efetivo do escopo de serviços é um resultado do gerenciamento consistente dos níveis de serviço acordados. As seções seguintes informam detalhes relevantes de disponibilidade do atendimento e serviço, monitoramento do serviços no escopo e componentes relacionados.

6.1. Disponibilidade do serviço

Parâmetros específicos da cobertura dos serviços cobertos neste acordo:

- Suporte telefônico: 9:00h 18:00h, Segunda a Sexta-Feira
 - Ligações recebidas após horário estipulado serão transferidas para um celular / independente da ação a ser tomada no momento, haverá atendimento da ligação.
- Suporte via e-mail: Monitorado das 9:00h até 18:00h, Segunda a Sexta Feira
 - E-mails recebidos fora do horário estabelecidos serão monitorados, entretanto sem garantia de alguma ação ser tomada até o próximo dia útil.
- Suporte via app de mensagem: Monitorado das 9:00h até 18:00h, Segunda a Sexta Feira
 - Mensagens recebidos fora do horário estabelecidos serão monitoradas, entretanto sem garantia de alguma ação ser tomada até o próximo dia útil.

6.2. Solicitação de Atendimento e Serviço

Em cumprimento com os serviços dispostos neste acordo, o Prestador de Serviços responderá/atenderá as solicitações e/ou incidentes enviados pelo Cliente dentro dos seguintes prazos:

- Comunicação do cliente independente do meio: Contato inicial dentro de 30 minutos

Incidente	Prazo até
Crítico	2 horas
Médio	6 horas
Baixo	24 horas

Solicitações	Prazo até
Informações técnicas de documentação	24 horas
Cadastro e pesquisa de veículo	24 horas
Cadastro e pesquisa de CNH	24 horas
Pesquisa de Cronotacógrafo	30 minutos
Alterar ou adicionar funções ao site	15 dias
Adicionar novos órgãos atuadores	30 dias
Adicionar novas UF de pesquisa de CNHs	30 dias

Adicionar ou alterar somente mediante aprovação devido à necessidade de recursos adicionais.