

ACORDO
DE PROCEDIMENTO PARA REQUERIMENTO DE ATENDIMENTO E DEMAIS SERVIÇOS

“SLA – Service Level Agreement -Acordo de nível de serviço”

No que tange a prestação de serviço de software, sugere-se que as partes reconheçam uma linha de procedimento para um melhor atendimento e comunicação. Deste modo o “SLA”, visa declarar o modo de atendimento e seus pré-requisitos. Tal fato nasceu da necessidade da busca de melhoria constante em favor dos nossos clientes e parceiros, onde a empresa AZ SOLUÇÕES apresenta, de modo objetivo, sua política de operação de atendimento, para cada vez mais melhor atender você, seja nosso cliente, parceiro, ou interessado em contratar serviços da empresa AZ. Assim você que acredita na necessidade da utilização de uma ferramenta de software completa e direcionada para o setor de beleza. Merece a construção de um documento de compromisso, para melhor usufruir do atendimento da sua empresa de software, com maior agilidade, junto das respostas ou eventuais necessidades, quanto a operação do sistema, suporte, ou requerimento administrativo. O grupo B2beauty fica feliz em compartilhar e apresentar, passo a passo, para melhor visualização e compreensão dos processos oferecidos para atendimento e soluções das eventuais necessidades que podem surgir junto do sistema “AZ”. Por fim o documento proposto como instrumento administrativo e operacional, não representa a única forma de atendimento, mas objetiva servir como diretriz para auxiliar nossos clientes e parceiros.

DAS DIRETRIZES:

1. Junto ao contrato o contratante ou pessoa indicada por ele receberá o termo de compromisso – SLA, onde o contratante terá informações, como: forma de fazer solicitações de serviço, os meios e a ordem de como devem vir a ser respondidas as solicitações, e demais modos para requerimentos diversos, assim como a forma de como a empresa contratada também deverá buscará oferecer informações e auxílios junto da empresa contratante para as suas eventuais necessidades. Resta observado que modos diferentes dos declarados e casos especiais, poderão vir a ser atendidos, contudo o presente documento não oferece razão de tempo exata para casos especiais.
2. A empresa contratada apresenta uma breve carta do seu C.E.O, pois, é dele o interesse de compartilhar junto do fluxo de informações um contínuo processo de melhoria, que integre cada vez mais as empresas compreendidas como parceiras, promovendo o desenvolvimento e crescimento do setor de beleza e bem-estar.

3. Após a assinatura e conhecimento do contrato, a empresa contratante dos serviços receberá um contato da empresa "AZ", em até 24 horas após o retorno do contrato assinado, sendo que o contato deverá acontecer por meio eletrônico, pelos seguintes canais: e-mail: suporte@azsolucoes.com.br, e/ou pelo WhatsApp B2Beauty Group:+55 41 4042-1710, onde o contratante deverá se manifestar quanto a data proposta para implantação do(s) produto(s), que será indicada pela contratada conforme contrato.
4. O departamento de suporte estará à disposição na data acordada, sendo de responsabilidade da contratante respeitar a data, modo e forma de atendimento. Em caso de o contratante não cumprir com a data a marcada, deverá ele remarcar um novo agendamento (reagendamento). O causador do não atendimento arcará com as custas e eventuais despesas do novo agendamento, seja contratada ou contratante. No caso do fato ter sido cometido pelo contratante deverá ele arcar com o pagamento de eventuais horas do profissional de suporte, que devem seguir o importe de (10%) do salário-mínimo nacional vigente a serem pagos na próxima parcela e/ou mensalidade, e/ou oportunidade, a fim de cumprir a implantação que, eventualmente, não tenha sido a contratada. A cobrança será reconhecida como devida face o prévio agendamento e o impedimento de execução que o profissional de suporte sofreu, razão justificada face à disposição e impedimento da equipe em realizar outros atendimentos, o que fomenta em um aumento na fila de espera para implantação;
5. Em caso de ocorrer a ausência da parte contratante junto ao momento da implantação agendada, a parte da contratada deverá contatar a contratante pelos mesmos canais já indicados no item (3), em até 24 horas após o fato. Deste modo, o novo e futuro agendamento será efetivado conforme adequação do pedido da contratante, e em conformidade a capacidade de agendamento da contratada, que deverá ser efetivada nas próximas 72 horas ou 03 dias úteis;
6. O termo de compromisso indica o modo de prestação de serviço, como também indica as condições quanto a prestação de serviços acessórios e conexos, onde o contratante poderá fazer solicitações e requerimentos, passando dar conhecimento e ter consigo a corresponsabilidade para fazer valer seus direitos e responder as suas obrigações, em conformidade a uma linha de atendimento que deve prevalecer, ressalvados condições excepcionais e legais.
7. Após a utilização do canal de suporte, tendo sido executada ou não a implantação do sistema, está compreendida que a parte declarada como contratante está exercendo o seu direito em fazer o uso ou não do produto contratado de prestação de serviço, sendo que a não utilização dos mesmos não poderá servir de escusa obrigacional de seus deveres.
8. Todos os serviços prestados pela contratante possuem oportunidade de resposta, sendo que suas tratativas de solicitações e requerimentos devem ser feitas pelos canais apresentados no item (3). Dentre os contatos indicados dá-se especial destaque ao e-mail: suporte@azsolucoes.com.br, que deverá ser reconhecido como oportunidade e diretriz para que o contratante possa requerer e solicitar o atendimento de suporte do produto e/ou sistema, passando a ser este canal a ferramenta hábil para o contratante, outros assunto deverão tal como: cópias do contrato, informações financeiras, rescisão contratual, aditivos, ampliação e contratação de novos produtos, entre outros não relacionado ao suporte do sistema, deverão ser requeridos pelo WhatsApp (+55 (41) 4042-1710). Nota-se que ao contratante fazer uma solicitação não operacional ou relativa ao uso do sistema "AZ", o caminho de sua solicitação/requerimento seguirá a resposta de retorno efetivada pelo canal do WhatsApp, e/ou por e-mail encaminhado conforme ficha de cadastro do cliente.
 - Ao momento do requerente e cliente buscar contato por e-mail ou WhatsApp para atendimento, junto da informação requerida é necessário informar e indicar o número do contrato do requerente, em caso de não ser possível o nº do CNPJ e/ou CPF/MF, do contratante e o nome do responsável do contrato, a fim de evitar contradições, sob o risco de não ser dado andamento;
 - Toda abertura de chamado será entendida pela contratada como pendência, devendo a empresa prestadora de serviço responder, dando andamento e indicando ao requerente o que deve fazer, apresentar, ou até mesmo aguardar, assim resta claro e evidente a importância de se manter a atualizado a ficha cadastral indicando quem é a pessoa responsável e que possui poderes para requerer as razões de contrato.

- A partir da notificação, solicitação e/ou requerimento do contratante, a contratada tomará conhecimento da necessidade e, sendo esta razão administrativa deverá dar resposta formal e por escrito no prazo de 24 horas, do qual o caminho e procedimento que a solicitação deverá seguir, como exemplo: antecipação de contrato, transferência de contrato a terceiros, incluir aditivos de novos produtos, atualização cadastral, cancelamento de contrato, assim resta claro que a partir da solicitação a contratante responderá o interessado que deve ter poderes para tanto, indicando qual é o procedimento a ser seguido, ou seja, qual o documento que a parte requerente deverá apresentar, seja recibo de depósito, comprovante de transferência, documento da pessoa que tem o interesse em suceder o contratante, ou outro que for pertinente para a conclusão do que foi requerido.
- Diante da busca em responder e satisfazer o contratante de uma forma justa, do pedido requerido, a empresa prestadora de serviço buscará oferecer a resposta pautada no contrato que foi assinado.
- O serviço de atendimento ao cliente e/ou o setor responsável pelo requerimento em caso de situações especiais, ou não comuns, comunicará à contratante, dentro do prazo suficiente e hábil, dando um prazo previsto para resposta ou a solução do que foi solicitado.
- A contratada, diante da busca da lisura e transparência comercial, ofertará um termo de resposta, pautado no contrato e nas obrigações que vinculam as partes, para dar conhecimento, explicar e/ou reconhecer, ou dar soluções quanto ao requerido, razões de exceções não serão compreendidas e/ou reconhecidas como direito, aceite tácito, garantia, novação, ou qualquer outro fato gerador além da espontânea exceção, não colaborando para continuidade e/ou prorrogação do atendimento feito em caráter e modo de exceção.
- Todos os dados e compreendidos como respostas às solicitações feitas por clientes e/ou contratantes devem seguir sigilo, e seus dados armazenados como banco de dados, seguindo um plano de auditoria interna e, ao fim, armazenado no histórico do contratante, razão que busca segurança junto da responsabilidade civil e demais leis tais como LGPD (lei geral de proteção de dados).
- O histórico do contratante não poderá ser solicitado e/ou requerido por pessoa que não tenha poderes especiais para tanto, devendo ainda fazer justa prova por meio de procuração particular civil, registrada junto ao cartório delegado (títulos e documentos), ou por meio de alvará judicial.

9. Além dos temas supra indicados que cercam o modo de atendimento e prestação de serviços em sentido amplo, o presente termo esclarece o modo de atendimento da equipe de suporte, para usabilidade do sistema “AZ”, passando a partir da assinatura do contrato, o qual oferece e dá conhecimento do presente termo de acordo para prestação de serviço - SLA - **Service Level Agreement**, e que não deve ser tratado como manual de usuário, mas sim, como um documento que dá a oportunidade e transparência para que ambas as partes possam compreender o modo de atendimento e de resposta para melhor comunicação aos interessados, seguindo como comprometimento entre partes, devendo seguir o abaixo estabelecido:

9.1 DOS HORÁRIOS DE ATENDIMENTO DO SUPORTE – OPERACIONAL – E DE USABILIDADE DO SISTEMA: O acordo de prestação de serviços permite com que o usuário registre a sua necessidade a qualquer hora do dia, face às ferramentas estarem disponíveis 24 horas, porém, é importante a compreensão que o registro da necessidade e/ou interesse não declara que o atendimento ocorra a qualquer hora do dia ou da noite. Assim, o presente termo passa a ratificar que os horários de atendimentos de ocorrências devem acontecer mediante solicitação e após resposta de confirmação do setor de suporte, pelos canais indicados, mas dentro dos seguintes horários:

Segunda à Sexta	Sábados
9 horas às 18 horas	9 horas às 13 horas

9.2 Todos chamados oriundos de um dos canais de atendimento já mencionados serão recepcionados e solucionados pela ferramenta, contudo, caso não sejam solucionados, serão direcionados aos setores responsáveis, conforme horário de atendimento descrito acima, seguindo uma linha de atendimento que oportunizará primeiro o atendimento por profissional via chat, e, se necessário, após o registro de qualificação, será remarcado com data e horários aproximados, momento que o atendimento terá caráter personalíssimo, diretamente com um profissional indicado pela contratada.

10. DA CLASSIFICAÇÃO DOS ATENDIMENTOS – SLA: A contratada compreende que existem necessidades diferentes entre os tipos de requerimentos e solicitações das empresas contratantes, diante de tal fato, resta claro a necessidade de filtragem das chamadas de solicitações, por meio de um critério de classificação prévio que ofereça clareza e percepção prática da parte contratante, para que possa o requerente ter a leitura antecipada do caminho e do tempo de solução da sua solicitação, sendo que a classificação é compreendida como uma diretriz para adequação de serviços e suas conformidades, não se tratando de um processo de adesão contratual rígido e unilateral, que não permite adequações e conversões, mas sim, trata-se de uma diretriz de política de atendimento, que visa responder necessidades de modo comprometido com a melhoria e a qualidade. Assim o modo de classificação prévia, segue:

QUADRO DE CLASSIFICAÇÃO – SLA
➤ Alta: Problema ou incidente que torna o sistema inoperante por completo
➤ Média: Módulo ou funcionalidade específica inoperante
➤ Baixa: Problemas ou incidentes relacionados a relatórios do sistema

10.1 DAS RESOLUÇÕES E SEUS PRAZOS: A partir da abertura do chamado e/ou solicitação, as necessidades de cunho operacional de suporte ao sistema, e usabilidade acima classificadas que seguem preferencialmente os seguintes lapsos de tempo:

Classificação	Tipo	SLA (Prazo de Resolução)
Alta	Sistema inoperante	1 dia útil
Média	Funcionalidade Inoperante	5 dias úteis
Baixa	Relatórios Inconsistentes	7 dias úteis

11. DAS CONDIÇÕES GERAIS E DO DIAGNÓSTICO: Não obstante a classificação e os prazos de resoluções de eventuais necessidades do contratante, é importante a leitura do diagnóstico da equipe de suporte, que em conformidade aos modelos de contratos, que possuem o serviço de suporte incluso, indicam de modo sintético como parâmetro os seguintes fatores:

DIAGNÓSTICO

- Suporte incluso sempre vai ao ponto de responder para o cliente qual é a categoria do problema (software, hardware, parametrização ou utilização/treinamento) e posiciona sobre política de atendimento.

IMPLANTAÇÃO

- A partir da instalação do sistema e módulos adicionais, se contratados, a implantação que respeitará de forma restrita o contrato, oferecendo os requisitos mínimos de uso e de operacionalidade a que dispõe o serviço, dentro da configuração padrão, o que não sugere treinamento e/ou detalhamentos personalizado fato que submete a forma de atendimento em suas instruções;
- Requisitos mínimos de uso do sistema;

SOFTWARE

- Análise e correção de bugs conforme prazos de SLA;
- Atualização do sistema e módulos adicionais;
- Desinstalação do Sistema;
- Abertura e execução de ferramenta de acesso remoto;
- Restauração de backup saudável gerado pelo sistema AZBackup;
- Migração do sistema AZ3 Amarelinho para Versão AZ4, conforme processo de migração;
- Auxílio na configuração dos aplicativos mobile;
- Considerando as restrições de diagnóstico/correções de rede local do cliente (infraestrutura);
- Análise e Configuração do Sincronismo AZ x Beauty Date;
- Considerando as restrições de diagnóstico/correções de rede local do cliente (infraestrutura);
- Reset de Senha do Supervisor conforme política de responsabilidade do software;

HARDWARE

- Auxílio na validação de impressoras locais não fiscais, limitando a informar se o dispositivo está devidamente configurado ou não para que o sistema consiga operar corretamente;
- Auxílio em um diagnóstico rápido de viabilidade de requisitos do computador do cliente (CPU, RAM, HD e Sistema Operacional), relatando ao cliente se o mesmo está em conformidade ou não com os requisitos mínimos de uso do sistema;
 - **Consultoria AZ:** Trata-se de um serviço avulso, onde o contratante pode vir a fazer uso de um pacote de consultoria destinado a encontrar o melhor meio para a solução do problema do cliente, que deverá auxiliar em uma análise remota de todo o cenário, que deverá ultrapassar a análise do sistema, informando e, inclusive, se necessário, encaminhando um técnico especializado para resolução do assunto no local, qual a depender do diagnóstico as custas deverão correr por conta do contratante;

TREINAMENTO

- Todas as instruções tem como objetivo indicar campos obrigatórios em conformidade ao serviço padrão, ou seja, sem detalhamentos personalizados de funcionalidades e/ou configurações, não podendo tal diferencial ser exigido pelo suporte técnico, para condições diferentes e de maior interesse para a elaboração de usos personalizados deverá ser contratado um serviço de consultoria avulso, razão diferente do serviço padrão a que se presta o treinamento executado e contratado pelo suporte técnico; *(Em caso de dúvida antes da contratação do serviço entre em contato com a equipe do departamento comercial para esclarecimentos).
 - **Consultoria AZ:** Serviço de treinamento para configurações personalizadas devem ser adquiridos via planos de consultoria avulso;
- A Instrução de como cadastrar um serviço, profissional, usuário e habilidades dos profissionais limita-se a indicar campos obrigatórios, em conformidade ao serviço padrão, ou seja, sem detalhamentos personalizados de funcionalidades;
- Instrução de como realizar uma venda em conformidade ao serviço padrão, ou seja, sem detalhamentos personalizados de funcionalidades;
- Instrução de como realizar um agendamento em conformidade ao serviço padrão, ou seja, sem detalhamentos personalizados de funcionalidades;
- Instrução de como acessar o módulo profissional em conformidade ao serviço padrão, ou seja, sem detalhamentos personalizados de funcionalidades;

PARAMETRIZAÇÃO

- Instrução de parametrização relacionada a rateio na ficha de profissional, ficha de serviço, ficha de produto e ficha de pacote;
- Instrução de parametrização de tipos de usuário;
- Instrução na configuração/parametrização dos aplicativos mobile;

11.1 DA RECUSA AO DIAGNÓSTICO E SEUS REFLEXOS: Após a declaração do diagnóstico a contratada passa a reconhecer como ofertada a resposta compatível a necessidade reconhecida como correta, afastando o campo de hipóteses e de especulações de outras soluções que sejam questionáveis. Deste modo caso

a contratada não aceite a resposta como correta, e não atue para colaborar com a solução, a contratada estará isenta de qualquer responsabilidade e seus reflexos, quanto a resposta do requerimento e solução da eventual necessidade face a inércia e/ou a incompatibilidade da contrapartida necessária da obrigação de fazer que seria de responsabilidade da contratante.

12. DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO DE CONSULTORIA – O serviço de consultoria poderá ser contratado de forma imediata, ou seja, face o simples aceite, do contratante que poderá também ser feito por meio de conversa gravada com o profissional de suporte, ao momento do atendimento. Para tanto deverá ser lido e/ou declarado as condições do atendimento e valor pelo serviço, que ocorrendo o interesse de contratação deverá ter gravada a declaração de que o cliente e/ou parceiro, concorda com os termos reforçando com clareza a interpretação de “sim aceito, e/ou sim aceito contratar o serviço. Após a contratação e a efetiva liberação pelo setor financeiro, haja vista, a possibilidade de impedimento de contratação, caso o cliente e/ou parceiro esteja inadimplente. Superadas as razões de contratação e impedimento o serviço de consultoria avulsa será prestado, conforme as seguintes referências:

HARDWARE

- **Consultoria AZ:** Contratando um pacote de consultoria podemos encontrar o melhor meio para a solução do problema do cliente, auxiliando em uma análise remota de todo o cenário informado e inclusive, se necessário, encaminhando um técnico especializado para resolução do assunto no local;

TREINAMENTO

- **Consultoria AZ:** Contratando um pacote de consultoria podemos instruir e capacitar remotamente o cliente das funcionalidades não obrigatórias do sistema;

PARAMETRIZAÇÃO

- **Parametrização AZ:** O cliente opta por um plano de parametrização mensal ou horas de consultoria, onde nosso time fica disponível no horário de atendimento do suporte técnico para configurar o sistema e seus parâmetros, conforme a necessidade do cliente, analisada com antecedência;

12.1 O TEMPO DE CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO DE CONSULTORIA – Após a contratação e a efetiva liberação, o serviço de consultoria avulsa será prestado nas seguintes condições de tempo para operacionalizar a demanda requerida e contratada, seguindo os seguintes parâmetros de referência:

- Dúvidas sobre funcionalidades: Mínimo 1 hora (1h)
- Dúvidas sobre parâmetros específicos: Mínimo 1 hora (1h)
- Treinamento Consultivo On-Demand: Mínimo 1 hora (3h)
- Dúvidas de Rede e Infraestrutura: Mínimo 3 horas (3h)
- Problemas da infraestrutura local, como periféricos, dispositivos ou até mesmo cabeamento, não estão inclusos no preço acima.

12.2 Os serviços pré agendados e contratados como consultoria avulsa não são contínuos, sendo que após a sua execução que cerca um limite de tempo, extingue a obrigação da contratada, ressalvado se o contrato aditivo declarar de modo diferente ou se as partes pactuarem de modo distinto, devendo prevalecer a informação registrada.

13. DOS SERVIÇOS NÃO INCLUSOS NO ATENDIMENTO DE SUPORTE TÉCNICO: Não menos importante, visando deixar claro que os pontos abaixo descritos não fazem parte dos serviços passíveis de atendimento e resolução via suporte técnico:

SOFTWARE

- Suporte a versões desatualizadas do sistema: AZ Amarelinho (Firebird1.5), AZ3 (Versão Mínima 3.22.05.11), AZ4 (Versão Mínima 4.23.04.11)
- Customização de Funcionalidades;
- Customização de Interface do Sistema;
- Customização de Relatórios;
- Instalação do sistema em dispositivos não adequados aos requisitos mínimos de uso.
- Instalação, atualização, configuração e desinstalação de softwares terceiros que não sejam homologados pelo uso do suporte técnico (Ferramenta de Acesso Externo, Ferramenta de Manutenção de Banco...)
- Integração com softwares de terceiros não homologados;
- Explicação dos campos/conceitos fiscais (Módulo Fiscal);
 - Não dispomos de um contador no auxílio das configurações e conceitos fiscais. A informação inserida no sistema é de responsabilidade do cliente;

HARDWARE

- Diagnóstico e resolução de problemas de infraestrutura local;
- Diagnóstico e resolução de problemas rede local;
- Diagnóstico e resolução de problemas relacionados ao sistema operacional;
- Instalação de Periféricos (Impressoras, Microterminais, Totem);
- Instalação do Sistema em um computador utilizando componentes Microsoft ou não, que se assemelham ao Remote Desktop Services (Terminal Services ou Máquinas Virtuais);

TREINAMENTO E PARAMETRIZAÇÃO

- Instrução de campos não obrigatórios do sistema;
- Instrução de funcionalidades específicas não listadas nos serviços de suporte inclusos;
- Toda parametrização especializada deve ser efetuada pelo usuário do sistema.;

14. **DAS PESQUISAS DE OPINIÃO E HISTÓRICOS DE OCORRÊNCIAS:** Após a ocorrência do atendimento personalizado ou não, a contratante poderá colher uma pesquisa de opinião que não irá vincular as partes, mas que deverá registrar os dados da ocorrência. A presente rescisão contratual segue a ordem no que couber o nexo de aplicação da lei 14.010/2020, (lei geral de proteção de dados).

15. **DAS CONDIÇÕES GERAIS PARA O ATENDIMENTO:** A empresa contratante deve observar os quesitos mínimos para funcionalidade do equipamento, mantendo o equipamento em perfeita capacidade operacional, assim, como compreender como mínimo os seguintes elementos:

- Sistema Operacional Windows 10 (recomendado).
- 4 GB de RAM DDR3 (mínimo).
- Processador Multicores, por exemplo: Intel Core i3 ou superior, AMD Athlon X4 ou superior (recomendado). Intel Core 2 Duo de 1,8 GHz, AMD Athlon 64 Dual-Core 4000+ ou equivalente (mínimo)
- Espaço em disco rígido: mínimo de 100 GB de espaço disponível, dependendo dos recursos instalados, principalmente no armazenamento local do backup.
- São necessários direitos de administrador para instalação e utilização do sistema por completo, sob o risco de a contratante responder de forma unilateral por danos materiais e crime ao direito de propriedade, condição esta que passa a assumir de forma exclusiva a responsabilidade civil de seus atos.
- O sistema **NÃO** é compatível com Windows Server, Máquinas Virtuais e versões do Windows obsoletas;

16. **SERVIÇO DE PARAMETRIZAÇÃO FULL SERVICE- PARAMETRIZAÇÃOAZ:** Dentre as diferentes possibilidades de contratação de modelos de serviços, a contratada também oferece de forma independente, e não obrigatória, a possibilidade de contratação de um pacote de horas fixas, chamadas extraordinárias, não cumulativas, que um cliente pode adquirir para utilização durante seu contrato mensal. Produto independente que deslumbra a expectativa e maior segurança da contratante, sendo uma facilidade de oportunidade, que oferece maior agilidade na resolução dos problemas não contidos no suporte incluso, sem ter que efetuar o pagamento avulso de um pacote de consultoria, e/ou assinar um novo termo aditivo, pois respeita os seguintes planos:

Planos de 3 / 6 / 9 horas por mês de parametrização on-demand.

17. **AS RAZÕES DE INADIMPLÊNCIA:** Os serviços prestados seguem a sorte do contrato vigente com a contratante, vinculando a execução dos serviços a contrapartida financeira, ocorrendo a hipótese de a empresa contratada estar momentaneamente inadimplente, será requerido, pelos canais de atendimento, por parte da contratada, a regularização das obrigações financeiras, ante o requerimento e/ou solicitação da contratante. **Eventuais exceções não podem ser compreendidas como perdão aos valores e obrigações inadimplidas, fatos de divergências apresentadas de forma posterior a inadimplência pela contratante não devem permitir a inversão do ônus da prova, e/ou indicar compensação, e/ou quebra unilateral pela contratante, devendo para tanto a mesma responder pelas obrigações contratuais.**

18. **ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA:** A “AZ” Soluções e contratada reserva-se ao direito de implementar mudanças justificáveis e conexas ao melhor atendimento, respeitando a premissa da comunicação e conhecimento da outra parte, podendo vir a modificar e rever esta política de atendimento,

sempre pautada nas práticas de melhoria. A política de atendimento vigente sempre estará disponível em nosso site no link <https://politicadeatendimento.novoaz4.com.br/icons/atendimento/politica-atendimento.pdf>

19. **Nota final:** Todo atendimento e serviço de prestação de serviço é voltado ao bom atendimento da parte contratante, deste modo a construção de um meio de comunicação prévio visa auxiliar o modo de compreensão para que o serviço ganhe agilidade e eficiência, não se descarta a hipótese de alterações para melhor promover os resultados em favor de todos envolvidos no processo, contudo, deve ser ressaltado que uma disposição mínima de diretriz ofereça uma postura de transparência e de política de bom atendimento. Assim a empresa “AZ”, considerando que uma das ações necessárias para um processo de contínua melhoria e satisfação, reforça a importância do presente documento, que oferece uma direção e um modo de operação para abertura de chamados, para o relacionamento com a parte contratante, para solução de possíveis divergências, compreendendo que apesar da existência de um modo de procedimento, a motivação de bem atender e promover o conhecimento de todos os envolvidos, pautando-se no comprometimento de todos os interlocutores vinculados a um contrato, são peças fundamentais para melhor usabilidade e finalidade dos sistemas e serviços.

A empresa prestadora de serviço reafirma seu compromisso e requer o mesmo compromisso das empresas parceiras e contratantes.

Curitiba,