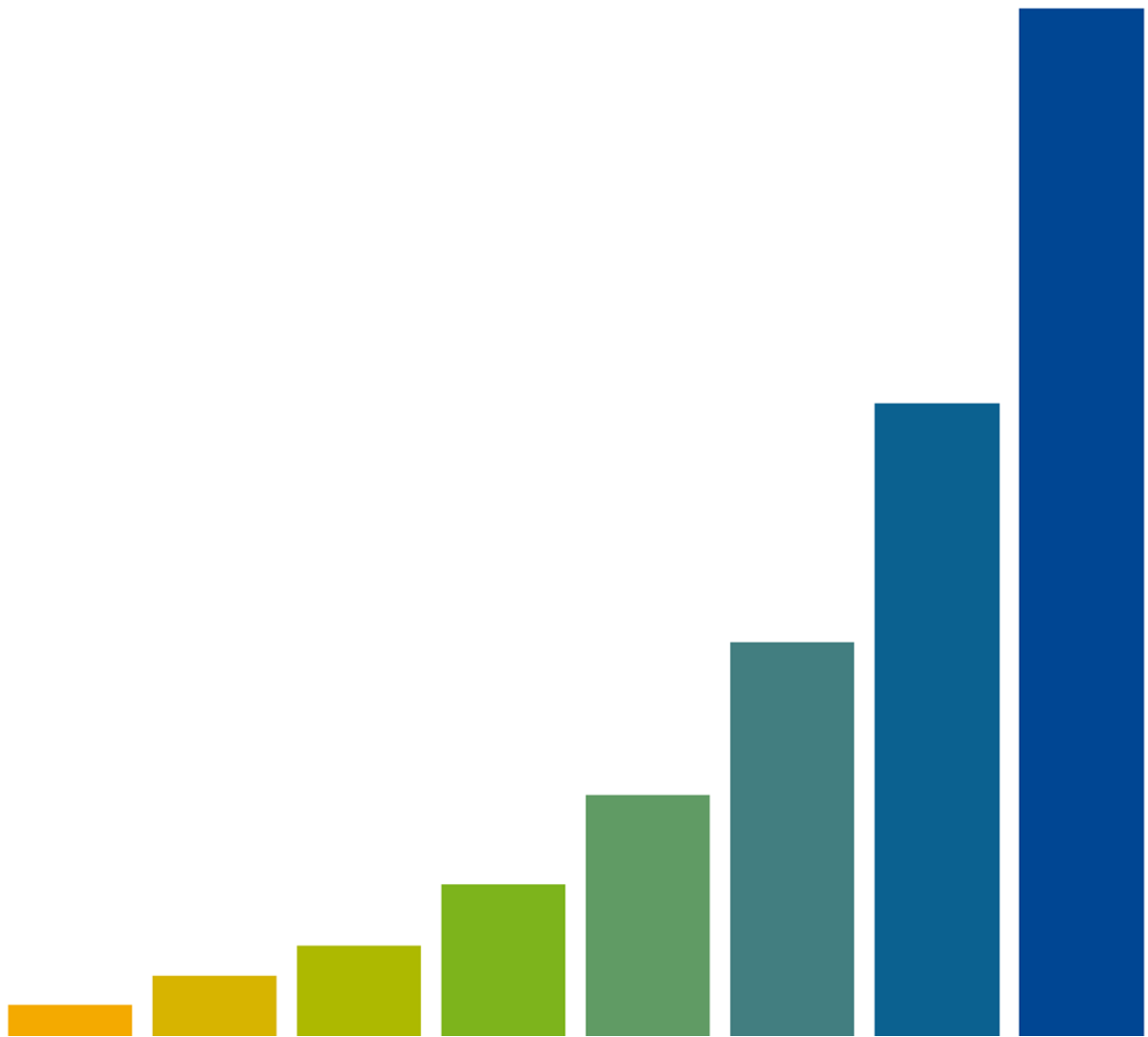




# ANEXO TÉCNICO COD.08

SLA de Tempo  
de Atendimento



## Sumário

1. Objetivo
2. Escopo
3. Modelos de SLA
3.1 Modelo Padrão
3.2 Modelo Customizado – DOs Urgentes via B.O.M Valorizada pela CONTRATANTE
4. Regras Gerais de Apuração
5. Metodologia

## 1. OBJETIVO

---

Este Anexo Técnico tem como objetivo definir os parâmetros de SLA (Service Level Agreement) de tempo de atendimento para o serviço de Gestão de Declaração de Origem (COD), garantindo previsibilidade, priorização e governança operacional no atendimento das demandas da CONTRATANTE.

## 2. ESCOPO

---

A BECOMEX atende as requisições de geração de Declarações de Origem com base na priorização definida pela CONTRATANTE. A contagem do tempo de resposta é iniciada a partir do momento em que a BECOMEX receber todas as informações e arquivos necessários para o processamento da demanda (arquivos fiscais, B.O.M, forecast ou demais dados definidos no Setup do Projeto).

As regras do modelo de atendimento de SLA contempladas nesta proposta são definidas conforme o modelo selecionado na Proposta Comercial. Marque abaixo o modelo contratado:

Modelo	Descrição
<b>Modelo Padrão</b>	Atendimento das demandas recorrentes dentro do ciclo mensal de gestão. Priorização em faixas Normal e Alta.
<b>Modelo Customizado – DOs Urgentes</b>	Para demandas urgentes fora do ciclo padrão. Inclui fila Urgente com B.O.M valorizada pela CONTRATANTE. Priorização em faixas Normal, Alta e Urgente.

## 3. MODELOS DE SLA

---

### 3.1 Modelo Padrão

Aplicável ao atendimento das demandas recorrentes de geração de Declarações de Origem dentro do ciclo mensal de gestão, com priorização em duas faixas:

**Modelo Padrão**

Escopo	Atividade	Responsável	Forecast Semestral (Campanha)		Volumetria Campanha	Forecast Complementar		Volumetria Complementar
			SLA (hrs úteis)	SLA (dias úteis)		SLA (hrs úteis)	SLA (dias úteis)	
Recepção e tratamento de dados	Envio das informações de forecast (padrão ou complementar), conforme layout padrão Becomex	Cliente	24	3	Franquia	16	2	Até 100 PN/SLA
	Carga DDI Becomex	Becomex	48	6	Franquia	48	6	Até 100 PN/SLA
	Validação das informações necessárias para cálculo (RADAR, SPED, XML, BOM e Processo Produtivo)	Becomex	16	2	Franquia	8	1	Até 100 PN/SLA
	Disponibilizar informações faltantes	Cliente	16	2	Franquia	8	1	Até 100 PN/SLA
Cálculo e Validação de Premissas	Cálculo do ICR - Regional Value Content / Índice de Conteúdo Regional (quando contratado escopo 5.1)	Becomex	120	15	Franquia	32	4	Até 100 PN/SLA
	Cálculo do ICR - Produtos Intermediários (quando contratado escopo 5.2) - Por ACE	Becomex	80	10	Franquia	32	4	Até 100 PN/SLA
	Apresentação técnica dos cálculos e análises realizadas, validação com o cliente para iniciar o protocolo na Entidade Certificadora	Becomex / Cliente	8	1	Franquia	8	1	Até 100 PN/SLA
	Simulações de Cenários/Estudos ACE (quando contratado escopo 5.2)	Becomex	40	5	Franquia	24	3	Até 100 PN/SLA
	Realizar ajustes (se necessário)	Becomex	16	2	Franquia	8	1	Até 100 PN/SLA
Protocolo Entidade Certificadora e Encerramento	Protocolar Declarações de Origem na Entidade Certificadora (Integração via API)	Becomex	16	2	Franquia	8	1	Até 100 PN/SLA
	Protocolar Declarações de Origem na Entidade Certificadora (Manual)	Becomex	160	20	600 DOs	32	4	Até 100 PN/SLA
	Formalizar encerramento da campanha com disponibilização em Portal de Clientes da rastreabilidade dos cálculos realizados	Becomex	8	1	Franquia	8	1	Até 100 PN/SLA
Tempo total SLA por escopo, após carga DDI Becomex	Duração quando ICR padrão	Becomex / Cliente	200	25	Franquia	160	20	Até 100 PN/SLA
	Duração quanto elegibilidade por intermediários	Becomex / Cliente	280	35	Franquia	192	24	Até 100 PN/SLA
	Duração quando elegibilidade por intermediários + simulações de cenários	Becomex / Cliente	320	40	Franquia	200	25	Até 100 PN/SLA
<b>SLA ACIMA NÃO ESTÁ CONSIDERANDO O SLA DA ENTIDADE CERTIFICADORA, NEM SLA DE CONSULTA (VIA CHAMADO).</b>								
Atualização Portal	Frequência da atualização dos dados no Portal (1 a 2x por dia ou 1x por semana)	Becomex	08h e às 14h					
Gerenciamento de DOFs	Renovação de DOFs (a expirar)	Becomex	45 Dias antes do vencimento - Início do SLA como Forecast Complementar					

### 3.2 Modelo Customizado – DOs Urgentes via B.O.M Valorizada pela CONTRATANTE

O Modelo Customizado é indicado para clientes que possuem demandas urgentes de Declaração de Origem fora do ciclo padrão de processamento mensal, utilizando como base a B.O.M valorizada fornecida diretamente pela CONTRATANTE no layout padrão BECOMEX.

Nesta modalidade, a CONTRATANTE disponibiliza a B.O.M já valorizada, com os custos unitários dos componentes e suas respectivas origens, permitindo à BECOMEX realizar o cálculo e a geração da Declaração de Origem de forma expedita, fora do ciclo regular de processamento dos arquivos fiscais.

#### Modelo Customizado – DOs Urgentes

Prioridade	Tempo de Atendimento (Horas Úteis)	Volume Mensal Contratado
Normal	36	8 DPP
Alta	24	4 DPP
Urgente	12	2 DPP

Para utilização da fila Urgente neste modelo, a CONTRATANTE deverá:

- Disponibilizar a B.O.M valorizada no layout padrão BECOMEX, contendo: código do Part Number, Descrição Part Number, peso, componentes, Descrição Componente, origens (nacional/importado) dos componentes, valores unitários, quantidades, CNPJ fornecedor, fornecedor, NCM, Naladi, SH União Europeia, valor FOB, ACE de destino e descrição do processo produtivo;
- Indicar formalmente a prioridade Urgente no portal de clientes BECOMEX via chamado à equipe responsável pelo projeto (o atendimento só passa a valer com a sinalização da equipe responsável informando que os dados recebidos estão todos corretos);
- Garantir a completude e acurácia das informações da B.O.M valorizada enviada, visto que eventuais pendências impactarão diretamente o prazo de atendimento.

## 4. REGRAS GERAIS DE APURAÇÃO



## Regras Gerais de Apuração

1	Nos 3 (três) primeiros meses do contrato, a medição do SLA não é realizada, sendo este período destinado ao Setup e ajustes operacionais do projeto.
2	Caso a quantidade de Declarações de Origem (DOs) solicitadas exceda a previsão diária ou mensal estabelecida, apenas a quantidade prevista será considerada para fins de apuração do SLA.
3	A apuração do SLA considera exclusivamente o tempo em que a demanda ficou em análise com a BECOMEX. O período em que a demanda esteve pendente de informações, arquivos ou aprovações da CONTRATANTE não será computado no prazo de atendimento.
4	Para itens com estruturas de produto complexas (ex.: produtos com grande número de componentes importados ou com necessidade de análise de regras específicas de acordo), o prazo de atendimento poderá ser estendido mediante comunicação prévia à CONTRATANTE.
5	No mínimo 85% das Declarações de Origem devem ser entregues dentro do prazo definido para a respectiva prioridade do item.
6	A quantidade de DOs reprovadas pelas Entidades Certificadoras por inconsistência de informações fornecidas pela BECOMEX não deve ultrapassar 5% do total de DOs processadas no mês.
7	A utilização dos SLAs acima é aplicada quando a CONTRATANTE utiliza uma Entidade Certificadora (Federação) homologada com as integrações de envio e recebimento de dados automatizados via BECOMEX.

## 5. METODOLOGIA

A governança operacional do SLA será suportada pelos seguintes mecanismos da Plataforma BECOMEX:

✓	Parametrização dos SLAs e filas de prioridade no Portal BECOMEX, com configuração dos prazos de atendimento por fila e por Entidade Certificadora.
✓	Controle automático de prazos, com alertas internos para itens próximos ao vencimento do SLA.
✓	Monitoramento contínuo por meio de dashboards e KPIs disponíveis no Portal BECOMEX, acessíveis pela CONTRATANTE.
✓	Relatórios periódicos de performance de atendimento, apresentados nas reuniões de acompanhamento do projeto.
✓	Registro de rastreabilidade de todas as demandas recebidas, em análise e concluídas, com histórico de datas e responsáveis.

## ANEXO\_COD\_08\_SLA\_Tempo\_Atendimento.pdf

Documento número #e4abb2f7-191b-46a0-9c89-d95db1891b85

Hash do documento original (SHA256): e865744ccfa32f218c1e1a4ef0c08a9bb7b7ca1a112f75e33ce5b92a39d921f6

## Assinaturas

 **Joelson Feldhaus**

CPF: 018.043.829-81

Assinou em 05 mai 2026 às 11:19:35

## Log

- 05 mai 2026, 11:12:32 Operador com email barbara.moreira@becomex.com.br na Conta 4e78d9f2-573f-4e0e-af53-f6f2d80f7ed3 criou este documento número e4abb2f7-191b-46a0-9c89-d95db1891b85. Data limite para assinatura do documento: 04 de junho de 2026 (11:12). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 05 mai 2026, 11:13:29 Operador com email barbara.moreira@becomex.com.br na Conta 4e78d9f2-573f-4e0e-af53-f6f2d80f7ed3 adicionou à Lista de Assinatura: joelson.feldhaus@becomex.com.br para assinar, via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Joelson Feldhaus e CPF 018.043.829-81.
- 05 mai 2026, 11:19:35 Joelson Feldhaus assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail joelson.feldhaus@becomex.com.br. CPF informado: 018.043.829-81. IP: 186.226.151.232. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -26.264257 e longitude -48.85173. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1434.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 05 mai 2026, 11:19:36 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número e4abb2f7-191b-46a0-9c89-d95db1891b85.



### Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> 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 e deve ser considerado parte do documento nº e4abb2f7-191b-46a0-9c89-d95db1891b85, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).