

Vivo Voz Negócio

Termo Específico do Serviço

1. TERMO ESPECÍFICO DO SERVIÇO

1.1 DESCRIÇÃO

Este termo tem por objetivo definir as características do Produto Vivo Voz Negócio, bem como descrever a forma de fornecimento do serviço pela Vivo.

2. GARANTIA DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

2.1. Abertura de Chamados Técnicos

A Vivo provê suporte técnico, 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 7 (sete) dias da semana, para atendimento às solicitações de reparo.

O tempo máximo de reparo para cada serviço será definido conforme a natureza do problema. Para tanto, será considerada a taxa de erro abaixo do nível mínimo de qualidade do serviço. A Vivo deverá informar ao Cliente, através de contato telefônico, a resolução das anormalidades. Para os padrões segue descrito abaixo:

Natureza	Tempo	Descrição
Crítico	4 Horas	Caracterizada pela perda de serviço do cliente. Estão incluídos como falha crítica, mas não são exclusivos: <ul style="list-style-type: none"> Não recebe ou não realiza nenhuma chamada de todos os ramais do Business Group.
Majoritário	8 Horas	Não causa a perda imediata de serviço do cliente, porém degrada a qualidade do serviço ofertado. Estão incluídos como falha majoritária, mas não são exclusivos: <ul style="list-style-type: none"> Falhas no processamento de qualquer tipo de chamadas acima de 80% dos ramais;
Minoritário	32 Horas	São condições menores que não afetam o serviço e não tem impacto na qualidade de serviço ofertado. Estão incluídos como falha minoritária, mas não são exclusivos. Qualquer falha que impossibilite a utilização do serviço de forma pontual; <ul style="list-style-type: none"> Não completamento de chamadas para determinados números. Quando o problema estiver localizado em outra Operadora do sistema STFC, o tempo de solução seguirá o desta outra Operadora que conforme regimento da Anatel é de até 120 horas.

2.3. Em caso de defeito

Interrupção ou queda na qualidade do serviço, o cliente contará com o call center corporativo da Vivo utilizando o número de contato 10315 para registro do defeito e abertura do chamado técnico de modo que o reparo seja realizado no menor prazo possível, sendo certo que o cálculo de indisponibilidade deverá considerar este momento como inicial, e seguirá o cálculo definido na cláusula 10 do Contrato de Prestação de Serviço Fixo Comutado - STFC.

2.4. Gerenciamento de Anormalidades

A Vivo implementará um processo de gerenciamento de anormalidades para prontamente comunicar, monitorar e resolver falhas ou degradação do serviço. O processo de acompanhamento de notificação de anormalidades disporá de uma identificação única gerada pela Vivo e que será utilizada por ambas as Partes minimizando possíveis problemas de comunicação para os casos críticos a VIVO informará em até 1 (uma) hora o prazo de finalização esperado para completa recuperação do serviço em questão ou fornecerá informações sobre o andamento do chamado.

2.5. Disponibilidade do Serviço de Voz e Colaboração

O compromisso de disponibilidade mínima é de 99,9%, com avaliações mensais, excluindo-se as interrupções provocadas por manutenção pré-programada; falha provocada pelo equipamento do Cliente; falta de energia nos equipamentos da Vivo; falhas em links de provedores contratados pelo cliente; interrupções provocadas por motivos de força maior; interrupções provocadas por distúrbios públicos ou atos de vandalismo.

2.5.2 A disponibilidade

A disponibilidade não inclui as interrupções programadas pela VIVO, provenientes de alterações na composição de facilidades, substituição de equipamentos e sistemas, manutenções não emergenciais e realização de testes, desde que previamente notificado ao Cliente. Para efeitos de cálculo de disponibilidade do serviço serão considerados os chamados críticos abertos no call center corporativo VIVO que resultaram em paralisação do fornecimento do serviço cuja causa foi exclusivamente da VIVO. Durante o chamado, todas as ações que dependam do Cliente, não serão computadas para efeito de indisponibilidade.

3. PROCEDIMENTOS DE RECUPERAÇÃO

- 3.1. Antes do acionamento da Vivo o Cliente efetuará testes abrangendo os procedimentos vigentes de triagem e checagem de conexões/rede até o último ponto sob sua responsabilidade;
- 3.2. Caso necessário, as Partes interagirão na localização e isolamento das falhas providenciando auxílio nos testes, quando requisitadas para isto;
- 3.3. O horário considerado na recuperação do serviço continuará sendo o horário de término da remoção de defeito (fechamento técnico).

4. RESPONSABILIDADES DA VIVO

4.1. Manutenção Pré-Programada

Toda manutenção do sistema será sempre comunicada por escrito ao Cliente com pelo menos 2 (dois) dias úteis de antecedência, sendo que a manutenção pré-programa não será considerada para fins de cálculo de disponibilidade. Eventualmente poderão ocorrer paralisações emergenciais para prevenção dos casos em que o serviço do Cliente esteja na iminência de ser afetado. Neste último caso, o Cliente será informado com a maior antecedência possível. O horário preferencialmente, mas não obrigatório, definido para estas manutenções será a janela entre 04:00h às 07:00h, entre terça-feira e sexta-feira excluindo-se feriados e um dia posterior aos feriados.

5. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

5.1. Rede Interna

A rede interna é definida como a parte da rede de responsabilidade, implantação e manutenção pelo Cliente, que envolve, mas não se limita, a dutos, condutores metálicos - cabos de telefone, esteiramentos, espaço físico para instalação dos equipamentos, climatização, limpeza, disponibilização de energia elétrica próxima aos equipamentos que venham a ser instalados pela Vivo, aterramento, e permissões condominiais, dentro do ambiente de responsabilidade do Cliente. O Vivo Voz Negócio contempla software de softphone instalado pelo cliente no seu computador em que o mesmo deve estar com a versão do Windows 10 atualizada ou superior, APP em seu Smartphone que deve estar na versão Android 6 ou superior ou IOS versão 11.0 ou superior.

5.2. Desativação do Serviço

No caso de desativação do Serviços todos os dados e informações do cliente serão apagados do portal de gestão do Vivo Voz Negócio. Tanto as pessoas com perfil de administrador quanto os usuários perderão o acesso e seus dados.

10. CAPS (Call Attempts Per Second)

O Vivo Voz Negócio é um serviço de colaboração unificada que é incompatível com os serviços de rajada e sempre local. A Vivo garante a qualidade do serviço de telefonia desde que o volume máximo de CAPS gerado pelo cliente esteja em conformidade com o serviço contratado. Caso seja identificado que houve alteração no perfil de utilização do serviço, acima do permitido, a VIVO efetuará o bloqueio parcial ou total dos canais até a normalização do tráfego, tendo em vista que a utilização inadequada da rede impacta na qualidade do serviço de todos os Clientes deste produto.