

DESCRIÇÃO DO PRODUTO

1. SERVIÇO 0800

O Serviço 0800 é um número CNG (Código Não Geográfico) que permite o recebimento de chamadas originadas de telefones fixos ou móveis em todo o território nacional. Por meio desse recurso, a empresa disponibiliza um canal de comunicação amplo, fortalecido e acessível a clientes de qualquer região do Brasil. Isso contribui para uma imagem corporativa mais sólida, facilita o atendimento ao cliente e agiliza a conclusão de negócios.

Esse serviço utiliza um número 0800 funcionando como uma “máscara”, direcionando as chamadas recebidas para um ou mais números de telefone fixo da Vivo ou de outra operadora em território nacional.

1.1 VANTAGENS DA SOLUÇÃO

- O serviço 0800 permite o recebimento de chamadas originadas de telefones fixos ou móveis, sem custo para quem realiza a ligação. Nesse modelo, o cliente do serviço é responsável pelos custos das chamadas;
- Portal de Relatórios com as informações sobre o perfil de chamadas atendidas e não atendidas;
- Portal de Autosserviços online, sem necessidade de abertura de chamados na central de atendimento;
- Atendimento e suporte especializado 24 horas por dia, 7 dias por semana.

1.2 FACILIDADES

- **Bloqueio de chamadas de terminais móveis:** Permite ao cliente bloquear o recebimento de chamadas originadas de terminais móveis;
- **Bloqueio de acesso a TP (Telefone Público):** Permite ao cliente bloquear o acesso de chamadas telefônicas originadas a partir de Telefone Públicos;
- **Bloqueio de Código Nacional:** Permite ao cliente bloquear o acesso ao número 0800, a partir das áreas das quais não deseja receber chamadas (ex.: DDD 11; DDD 41);
- **Facilidade Básica – Distribuição de Chamadas:** Permite ao cliente realizar as configurações que definem as regras de entrega das chamadas em um ou mais centros de atendimentos (números de encaminhamento); configurando a distribuição das chamadas por agenda, horário de atendimento, área local, Estado e Município;

A distribuição pode ser configurada da seguinte forma sob escolha do contratante:

- **Percentual:** As chamadas serão distribuídas percentualmente para os centros de atendimento;
- **Sequencial:** As chamadas serão distribuídas até completar os 30 canais do centro de distribuição priorizado como 1, em seguida as chamadas serão enviadas para o centro de atendimento configurado como 2 e assim quantos centros de atendimentos forem configurados;
- **Cíclica:** A distribuição será uma chamada para cada centro de atendimento configurado;
- **Restrição de Chamadas:** Permite ao cliente configurar as restrições de chamadas por agenda, horário de atendimento, área local, Estado e Município;
- **Facilidade Avançada - Fila de Atendimento e Personalização de áudio**
- **Controle de fila de espera:** Permite o cliente a configurar a fila de espera do atendimento em até 30 (trinta) chamadas;
- **Personalização dos áudios:** Permite o cliente a configurar mensagens personalizadas para a fila de espera de chamadas, URA, Bloqueios e restrições;

1.3 SERVIÇOS ADICIONAIS

URA: Permite o cliente configurar uma URA com estrutura de menu em até 4 níveis de navegação, totalizando no máximo 10 opções. (somente via projeto especial).

2. SLA DE DISPONIBILIDADE

O serviço de 0800 possui um SLA de disponibilidade mensal 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.

Cálculo de Disponibilidade

Define-se como o período mensal em que determinado serviço esteve efetivamente em operação, sendo expresso em %, por unidade, calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Disponibilidade (Mensal)} = \frac{(T_{total} - T_{nodisp})}{T_{total}} * 100 (\%)$$

Onde:

Ttotal = tempo total do período considerado (minutos);

Tnodisp = tempo de indisponibilidade dentro do intervalo Ttotal (minutos);

(Tnodisp: soma dos períodos entre a abertura e o fechamento de cada BD – bilhete de defeito);

3. SLA DE REPARO

A Central de atendimento para abertura de chamados para reparo, funciona 24 horas, 7 dias por semana, durante todo o ano. Os contatos telefônicos são registrados em nosso sistema para acompanharmos a resolução do problema até sua finalização, mantendo atualizados o histórico e informações de contato. O contato deve ser feito no número descrito na tabela a seguir:

Central de Atendimento Corporativo Vivo	Categorização
103 15	PME, VIVO ONE E TOP
0800 0151 551	CORPORATE, ASSOCIAÇÕES, GOVERNO E TOP +

As metas de tempo máximo de reparo serão definidas conforme o tipo de falha:

Natureza	Tempo	Descrição
Crítico	4 horas	Caracterizada pela perda de serviço do cliente. Estão incluídos como falha crítica, mas não são exclusivos: • Não recebe nenhuma chamada em seus números contratados com a Vivo;
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: • Falhas no processamento de qualquer tipo de chamadas acima de 80% do volume;
Minoritário	8 horas	São condições menores que não afetam o serviço e não têm impacto na qualidade do serviço ofertado. Estão incluídos como falha minoritária, mas não são exclusivos: • Qualquer falha que impossibilite a utilização do serviço de forma pontual; • Não recebe chamadas de 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;

4. PREMISSAS ADOTADAS

Para qualquer contratação que envolva a utilização de um novo número 0800, é obrigatório consultar a disponibilidade e realizar a reserva no site da ABR Telecom (<https://easi.abrtelecom.com.br/nsapn/#/public/cng/reserve>). O formulário deve sempre ser preenchido com os dados do cliente. Caso o contratante possua mais de cinco números 0800 ativos vinculados ao mesmo CNPJ, independentemente da operadora, durante o processo de reserva será exibido o campo “Justificativa”. Nesse campo, é necessário descrever com o máximo de detalhe possível qual será a finalidade do novo número para o contratante.