

SERVIÇO NUN

TELEFÔNICA PRODUTOS

DESCRIÇÃO DO PRODUTO

1. SERVIÇO NUN (NÚMERO ÚNICO NACIONAL)

O serviço disponibiliza um número fixo nacional no formato **40XX-XXXX**, que abrange todos os 67 Códigos Nacionais (CN's) atualmente homologados pela Anatel no Brasil. Isso permite que o contratante divulgue um único número aos seus clientes, sem a necessidade de informar um DDD, oferecendo maior confiabilidade por meio de um serviço consolidado no mercado e com a maior cobertura disponibilizada pela Vivo.

O serviço **NUN** também oferece versatilidade na contratação, possibilitando ao cliente escolher quais CN's específicos deseja incluir e a quantidade desejada.

1.1 VANTAGENS DA SOLUÇÃO

- Sua empresa divide os custos das chamadas com o originador;
- Um número único divulgado nas principais cidades do Brasil, facilitando a comunicação com o cliente. **Disponível em todas as 67 áreas locais;**
- O cliente contrata uma única tarifa para receber chamadas de telefone fixo e móvel;
Atendimento e suporte especializado 24 horas por dia, 7 dias por semana.

1.2 FACILIDADES

A seguir são listadas as principais facilidade ofertadas pelo produto:

- **Número Universal:** Permitir a identificação do cliente a nível nacional, sem a necessidade de incluir o código de área;
- **Agendamento por horário:** Permitir ao cliente especificar onde as chamadas devem ser terminadas, conforme o horário;
- **Seleção de origem:** Permitir ao cliente definir para onde as chamadas devem ser encaminhadas, conforme sua origem;
- **Restrição de área de abrangência:** Permitir ao cliente bloquear o acesso ao número NUN a partir das áreas das quais não deseja receber chamadas;
- **Distribuição de Chamadas:**
 - **Percentual:** As chamadas são distribuídas percentualmente para os centros de atendimento;

- **Sequencial:** As chamadas serão distribuídas até completar os 30 canais do centro de atendimento priorizado como 1. Em seguida, são enviadas para o centro de atendimento configurado como 2 e assim quantos centros de atendimentos subsequentes;
- **Cíclica:** A distribuição será uma chamada para cada centro de atendimento configurado;

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 NUN 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

A Vivo possui um range exclusivo de numeração para o serviço NUN, que deve ser consultado no momento do preenchimento da proposta. Em casos de portabilidade, é necessário que o NUN e os CN's que o cliente deseja portar estejam ativos na operadora de origem antes da solicitação.