

SERVIÇO SIP

TELEFÓNICA PRODUTOS

DESCRIÇÃO DO PRODUTO

1. SERVIÇO SIP

O SIP é uma solução moderna de telefonia para empresas em crescimento, oferecendo maior flexibilidade, redução de custos e integração completa com sistemas de comunicação unificada. Utilizando acessos IP, esse serviço disponibiliza canais SIP conforme a necessidade do seu negócio, permitindo que a empresa usufrua plenamente dos mais modernos PABX disponíveis no mercado e interligue o SIP ao sistema de telecomunicações por meio da rede da Vivo.

A Vivo disponibiliza soluções que permitem que sua empresa faça chamadas locais, para celulares, e chamadas de longa distância nacional ou internacional com ótimo custo-benefício, contando com uma das mais modernas redes de telefonia do Brasil. É a opção certa para empresas modernas e inovadoras que prezam por qualidade e economia.

1.1 VANTAGENS DA SOLUÇÃO

- **Abrangência:** o SIP é um produto de voz avançada com abrangência nacional na rede fixa, cobrindo 100% dos municípios brasileiros;
- **Flexibilidade:** o SIP utiliza uma rede de dados com conexão IP, tornando mais fácil ampliar linhas ou modificar o serviço;
- **Confiabilidade:** em caso de falhas ou emergências, o sistema possui contingência entre as centrais SIP, podendo redirecionar os serviços para outra rota IP de telefonia sem impactar a operação do cliente;

Consumo e faturamento: a solução conta com planos ilimitados e tarifados. Os planos tarifados possuem consumo mínimo em termos de valores, atendendo às necessidades específicas de cada cliente.

1.2 FACILIDADES

- Bina (Identificação de Chamadas de Destino);
- SIP Centralizado e Sempre local – São duas facilidades que tem o objetivo permitir que chamadas feitas via SIP sejam tarifadas como chamadas locais, mesmo quando o destino está em outro DDD.

1.3 SERVIÇOS ADICIONAIS

- **PABX Físico e Aparelhos:** A Vivo tem parceria com os principais fabricantes de PABX e de aparelhos do Brasil e disponibiliza para locação;

- **Conversor:** A Vivo disponibiliza conversores para adequação do protocolo de comunicação do PABX (R2/ ISDN) com produto SIP, quando necessário (Não cobrado);
- **Chamada Identificada:** O serviço Chamada Identificada é um conjunto de protocolos de rede (Stir Shaken) que tem como objetivo combater chamadas fraudulentas, realizada por meio de ligações automatizadas e falsificação de identidade (spoofing). A tecnologia permite melhorar a comunicação com o cliente final, ao permitir que seja apresentada, na tela do dispositivo móvel, informações do nome, logotipo, selo de veracidade e motivo;

2. SLA DE DISPONIBILIDADE

O serviço de SIP possui um SLA de disponibilidade mensal de 99,7% (sem redundância) e 99,9% (com redundância).

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: • Link de conexão do SIP fora de serviço; • Não recebe nenhuma chamada ou não realiza nenhuma chamada.
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: • Qualquer tipo de perda de redundância; • Falhas no processamento de chamadas; • Taxa de erro em rotas desde que o tráfego permaneça operando; • Falhas afetando a qualidade do serviço de voz (Ex. Ruído, Eco, Volume Baixo).
Minoritário	8 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; • 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.

4. PREMISSAS ADOTADAS

As seguintes premissas são adotadas para elaboração do Estudo de Viabilidade:

- Este documento prevê atendimento com acesso em fibra óptica; porém, qualquer alteração deverá ser verificada em campo e submetida a novos estudos econômicos. Caso seja necessário um projeto especial para atendimento, uma nova proposta comercial deverá ser emitida para este ponto;
- A infraestrutura interna do cliente para passagem dos cabos deverá ser providenciada pelo próprio cliente;
- O cliente deverá obter as autorizações necessárias para acesso dos técnicos da Vivo ao site onde o serviço será instalado;
- A Vivo fornecerá a documentação necessária para acesso ao site por seus técnicos próprios ou terceiros, tais como: identificação da Vivo ou aviso prévio no caso de empresa terceirizada, documento pessoal com foto e demais exigências locais;
- É necessário um kickoff de planejamento entre as equipes da Vivo e do cliente para definição do plano de implantação do sistema e das configurações gerais;
- Caso qualquer uma das premissas acima não atenda às necessidades do cliente, uma nova solicitação deverá ser registrada para que um novo Estudo de Viabilidade seja elaborado;

Não estão incluídos:

- Acondicionamento do fornecimento de energia elétrica, da ligação de terra requerida, dos elementos de proteção contra descargas atmosféricas e das conexões da antena a esses sistemas;

- Não será oferecido balanceamento de central telefônica;
- Acessos de dados (não contemplados como parte do serviço);
- Fornecimento de sistema de alimentação ininterrupta ou estabilizada (não incluso);
- Esta proposta não contempla a instalação de Golden Jumpers, Cross Connections, conectores, cabos ou demais redes internas nos ambientes da unidade; esses itens deverão ser fornecidos pelo cliente, exceto quando explicitamente informado;
- Não fazem parte do escopo desta proposta itens relativos à infraestrutura interna do cliente, como rede interna, obras civis, energia elétrica, ar-condicionado, melhorias ou adequações em redes locais e PABX, custos de interconexão de data centers de terceiros e outros não explicitamente citados na proposta técnica;
- Caso qualquer uma das exclusões acima não atenda às necessidades do cliente, uma nova solicitação deverá ser feita para que uma nova proposta seja elaborada.