

DESCRIÇÃO DO PRODUTO

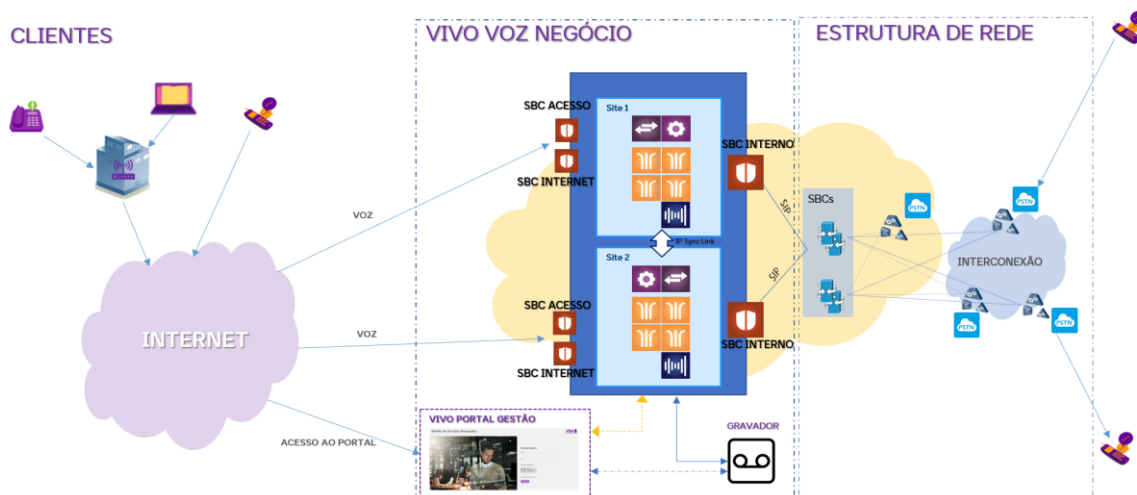
1. VIVO VOZ NEGÓCIO

O Vivo Voz Negócio é a solução ideal para empresas que buscam modernizar sua comunicação com eficiência, flexibilidade e redução de custos. Com tecnologia de PABX em nuvem, o serviço elimina completamente a necessidade de centrais físicas locais, operando sobre uma plataforma virtualizada em data centers de alta disponibilidade. Essa arquitetura permite o provisionamento remoto de ramais, a atualização contínua dos serviços e a escalabilidade sob demanda, garantindo que sua equipe esteja conectada a qualquer hora, em qualquer lugar e em qualquer dispositivo – seja smartphone, computador ou telefone IP.

A solução utiliza infraestrutura em nuvem com redundância geográfica, balanceamento de carga e mecanismos avançados de segurança, como criptografia de sinalização e mídia, assegurando estabilidade operacional e proteção das comunicações corporativas. A gestão centralizada dos ramais via portal web permite o controle de permissões de acesso, o monitoramento em tempo real e a configuração de atendimentos.

Com recursos avançados como URA, integração com o MS Teams, gravação de chamadas em nuvem, filas de atendimento configuráveis, transferência entre ramais, relatórios analíticos e dashboards operacionais, o Vivo Voz Negócio oferece visibilidade total da operação e melhora a produtividade das equipes.

Além disso, o produto inclui voz ilimitada para todo o território nacional, permitindo chamadas para telefones fixos e móveis em qualquer região do Brasil, garantindo previsibilidade de custos e eliminando tarifas variáveis. A ampla cobertura da rede Vivo assegura qualidade superior de áudio, baixa latência e alta disponibilidade, mesmo em regiões remotas, oferecendo verdadeira mobilidade para equipes que atuam dentro e fora do escritório.



1.1 VANTAGENS DA SOLUÇÃO

- **Chamadas ilimitadas para todo o Brasil:** chamadas internas e externas sem custo adicional.
- **Mobilidade:** funciona em smartphones (iOS e Android), telefones IP, ATA e computadores com sistemas operacionais macOS ou Windows conectados à internet.
- **Atendimento automatizado:** direcione chamadas de forma inteligente com URA integrada.
- **Ferramentas de colaboração:** chat e compartilhamento de arquivos diretamente pelo softphone.
- **Segurança:** criptografia de dados para garantir a proteção das comunicações.
- **Zero Rating:** uso do softphone Vivo Voz Negócio sem descontar da franquia de dados dos planos móveis Vivo.

1.2 FACILIDADES

O serviço dispõe dos seguintes recursos de colaboração:

- **Conferência entre usuários:** fale com mais de duas pessoas ao mesmo tempo;
- **Status de presença:** visualize se o usuário está disponível, ocupado ou ausente;
- **Mensageria:** chat integrado entre os usuários;
- **Compartilhamento de arquivos:** envie documentos diretamente pelo softphone;
- **Correio de voz:** possibilidade de deixar e receber mensagens de voz;
- **Integração com MS Teams:** conecte a solução ao Microsoft Teams para unificar comunicação e colaboração.

O serviço dispõe dos seguintes recursos de telefonia:

- **Captura de chamadas:** puxar uma chamada que esteja tocando em outro ramal;
- **Chamadas em espera:** colocar uma chamada em espera temporariamente;
- **Rechamada:** rediscar automaticamente para o último número discado;
- **Discagem abreviada:** memorizar números para discagem rápida através de uma tecla;
- **Siga-me por não atendimento:** encaminhar a chamada quando o ramal não atender;
- **Siga-me por ocupado:** encaminhar a chamada quando o ramal estiver ocupado;
- **Siga-me temporário:** encaminhar chamadas do ramal quando o usuário estiver fora;
- **Não perturbe:** registrar chamadas recebidas sem que o telefone toque;
- **Transferência de chamadas:** transferir uma chamada em curso para outro ramal;
- **Grupo de busca:** distribuir automaticamente chamadas entre um conjunto de ramais, direcionando para o primeiro disponível;
- **Identificador de chamadas:** visualizar o número de origem de quem está ligando;

- **Códigos curtos:** permitir a execução rápida de funções internas, como realizar ou transferir chamadas, acessar serviços ou ativar recursos;
- **Conversor de áudio para URA:** converter arquivos de áudio diretamente no portal de gestão, sem necessidade de aplicativos externos ou estúdios;
- **Habilitar e desabilitar caixa postal:** permitir que o administrador configure facilmente se a empresa usará ou não caixa postal;
- **Troca de dispositivos durante a chamada:** permitir que o usuário alterne a chamada entre o softphone do celular e o desktop a qualquer momento.

Facilidades para gestão do ambiente:

- **Configuração automática de até 10 ramais:** disponibilização do ambiente com 10 ramais pré-configurados para que o cliente já comece a utilizar. No momento da instalação, o administrador técnico do PABX recebe o usuário e a senha desses ramais e pode distribuí-los aos colaboradores sem a necessidade de acessar o portal de gestão para realizar essa configuração;
- **Relatórios para controle de chamadas:** permite analisar o histórico e o desempenho das chamadas, oferecendo visibilidade para uma gestão mais eficiente e otimização dos processos de atendimento.

1.3 SERVIÇOS ADICIONAIS

URA Nível 1 – Disponibiliza uma URA com um nível de menu incluindo:

- Possibilita agendamento de horário;
- Opções programáveis de 0 a 9;
- Upload de arquivos de áudio formato wav;
- Gravar o próprio áudio.

URA Multinível – Disponibiliza uma URA com vários níveis de menu incluindo:

- Possibilita agendamento de horário;
- Opções programáveis de 0 a 9;
- Upload de arquivos de áudio formato wav;
- Gravar o próprio áudio.

Gravação de Chamadas – possibilita que um ramal habilitado com a licença de Ramal ou Call Center grave chamadas externas e internas, independentemente do dispositivo utilizado (app no celular, softphone ou telefone IP). Inclui:

- Armazenamento das gravações por 3 meses na nuvem;
- Acesso às gravações pelo mesmo portal utilizado para configurar o Vivo Voz Negócio;
- Possibilidade de ouvir o arquivo de áudio diretamente no portal;
- Download das gravações por ramal ou de todos os ramais que possuam a licença habilitada.

Integração MS Teams – permite realizar e receber chamadas externas para telefones da Vivo ou de outras operadoras diretamente pelo Microsoft Teams, utilizando o recurso Teams Phone. Para utilizar essa funcionalidade, o cliente deve possuir ao menos uma licença de Ramal ou Call Center do Vivo Voz Negócio, além de contratar junto à Microsoft as licenças do Teams Phone.

2. SLA DE DISPONIBILIDADE

A solução de Chamada Identificada possui um SLA de disponibilidade 99,4%.

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 ou não realiza nenhuma chamada de todos os ramais do mesmo PABX em nuvem.
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% dos ramais.
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

- **Conexão de internet estável:** o cliente deve possuir um link de internet com banda compatível ao volume de chamadas, priorizando baixa latência, jitter reduzido e estabilidade contínua;
- **Rede interna preparada para Voz sobre IP:** infraestrutura LAN com switches, roteadores e cabeamento capazes de suportar tráfego SIP/VoIP sem perda de pacotes;
- **Codec G.711 A-law (PCMA):** padrão exigido para melhor qualidade de áudio;
- **QoS configurado:** implementação de políticas de *Quality of Service* para priorizar o tráfego de voz em relação a outros serviços da rede;
- **Equipamentos compatíveis:** telefones IP e ATAs homologados ou dispositivos com capacidade de rodar o softphone Vivo Voz Negócio (PCs, notebooks ou smartphones);
- **Rede Wi-Fi estável:** cobertura adequada e baixa oscilação para uso do softphone em celulares ou notebooks;
- **Acesso às portas e protocolos necessários:** liberação adequada no firewall, garantindo que não haja bloqueios ou NAT restritivo que prejudique as chamadas;

Na tabela a seguir estão as informações necessárias para configuração do firewall:

Protocolo	Porta	Tipo
TFTP	69	UDP
HTTP	80	TCP
HTTPS	443	TCP
HTTPS	8443	TCP
OCS Client Port	2208	TCP
OCS Client Secure Port	2209	TCP
RTP	1024 a 65534	UDP
Bosh	5280	TCP
XMPP	5222	TCP
Federatuon	5269	TCP
FTP	1081	TCP
Web Socket	8060	TCP
Secure Web Socket	8070	TCP
STUN	3478	UDP
SI P	5060	TCP
UDP HTTP	80	TCP
TCP HTTPS	443	TCP
TCP HTTPS	8443	TCP
HTTPS	2197	TCP
Flash	843	TCP
Flash	2324	TCP
RTP/RTCP	16384 a 65535	UDP
SRTP/SRTCP	16384 a 65535	UDP
UDPTL	16384 a 65535	UDP
TCP XMPP	5222	TCP
TCP FTP	1081	TCP
TCP Web Socket	8060	TCP
TCP Secure Web Socket	8070	TCP
Nanomsg	5560	TCP
VPN	22	TCP

- **Energia e infraestrutura física:** em caso de uso de telefones IP ou roteadores, é necessária a disponibilidade de energia estável e, preferencialmente, switches com PoE, caso o telefone tenha essa funcionalidade;
- **Dispositivos atualizados:** softphones, sistemas operacionais e telefones IP devem estar atualizados conforme as recomendações do fabricante, garantindo desempenho adequado e compatibilidade com a solução;

Requisitos necessários para a instalação do softphone nos smartphones ou computadores:

Windows

- Processador 2GHz ou superior
- Memória 2 GB RAM
- Espaço em disco de 300MB
- Sistema Operacional Microsoft Windows 10 ou superior
- Conexão com a Internet
- Placa de Som Full duplex, 16-bit, ou o uso de headset em sua USB
- Placa de Vídeo com suporte a DirectX 9.0c

MAC

- Processador 2GHz ou superior
- Memória de 2 GB RAM
- Espaço de Disco de 300MB
- Hard Disk Space 300MB
- Sistema Operacional MacOS 14 (Superior Sierra)
- Conexão com Internet
- Placa de Som Full duplex, 16-bit, ou o uso de headset em sua USB
- Placa de Vídeo com suporte a DirectX 9.0c

Android

- Versão 6 ou posterior

IOS

- Versão 12 ou posterior
- Ponto Focal Técnico – Pessoa responsável pelo ambiente de TI do cliente para instalação, testes e eventuais ajustes.