

SMART EMPRESAS

DESCRIÇÃO DO PRODUTO

1. SERVIÇO SMART EMPRESAS

O nosso portfólio de planos Smart Empresas possui ampla variedade e opções de franquias de dados para o serviço de dados móveis, permitindo que cada cliente encontre a solução ideal conforme seu perfil de uso. Os planos são desenhados para proporcionar conectividade contínua, controle de consumo e acesso a serviços digitais exclusivos para os clientes VIVO.

1.1 VANTAGENS DA SOLUÇÃO

- **Franquias de Voz On/off-net inclusos para todo o Brasil** : Os minutos inclusos são válidos para chamadas locais e longa distância nacional (utilizando o código 015) com destino a acesso móvel e fixo de qualquer operadora.
- **SMS/MMS inclusos para o Brasil** : A franquia de 100 (cem) sms/mms contempla envio de mensagem padrão para celulares Vivo e de Outras Operadoras.
- **Franquias de Dados compartilhados** (por meio da plataforma Vivo Gestão) : A franquia de Dados permite o compartilhamento entre todas as linhas da conta e, após o uso total da franquia de dados do plano, o cliente navegará em velocidade reduzida, sem cobrança de excedente.
- **Serviços Digitais** : Dentro da composição dos planos, há serviços de valor agregado que complementam os benefícios do nosso portfólio:
- **Skeelo**: Aplicativo de leitura digital que oferece e-books, audiobooks e minibooks. O cliente poderá escolher e baixar um livro novo por mês,
- **Vivo News**: Aplicativo com acesso a uma grande variedade de conteúdo de jornais e revistas.
- **Gestão de Dispositivo**: Aplicativo de solução que ajuda no monitoramento sobre os usos dos celulares da empresa com maior eficiência e de forma simplificada.
- **Vivo Gestão**: O Serviço Vivo Gestão é destinado ao gerenciamento do uso de voz, dados e controle de consumo das linhas corporativas, com aplicação em todo o território nacional. Essa solução promove maior controle e eficiência na gestão do consumo de forma on-line, permitindo ao gestor acompanhar e configurar o uso das linhas em tempo real.

Ao se deslocar de um estado (UF) para outro, as linhas da empresa continuam sendo monitoradas conforme as configurações previamente definidas pelo gestor, sem qualquer perda de funcionalidade ou controle.

Uma vez ativado nas linhas vinculadas a uma mesma conta, o serviço permite que essas linhas compartilhem dados entre si de forma aleatória. Para que haja restrições, limites de consumo e bloqueios específicos, é necessário que o gestor acesse a Plataforma Vivo Gestão e realize a alocação das respectivas cotas de dados entre as linhas, além de configurar os bloqueios desejados.

Essa abordagem garante eficiência operacional, previsibilidade de custos e segurança na gestão de recursos digitais, especialmente em ambientes corporativos com grande volume de linhas móveis.

Para acessar as funcionalidades do portal, o cliente deve entrar em contato com a CR para a criação de login e senha. Após esse contato, o cliente receberá um e-mail com as informações de acesso (login e senha). Com o acesso liberado, é possível agendar um treinamento completo e remoto, que oferece todo o suporte necessário para que o usuário aprenda a utilizar a plataforma com autonomia e eficiência.

Principais Funcionalidades

Gestão de dados centralizada:

Ao atribuir uma cota a uma linha específica, a quantidade de dados (GB) é reservada exclusivamente para ela, garantindo maior controle e previsibilidade no consumo.

A tabela abaixo apresenta os cenários e ações que o usuário consegue realizar diretamente na plataforma.

Gestão de Grupos de Linhas + Consumo	
Configuração de cotas e limites: linha/massivo	Criação/Edição/Movimentação de linhas entre grupo
	Cota Dados/Edição (configuração e edição)
	Consulta de saldos (dados e voz)

Serviços de Bloqueio

- Os bloqueios passam a vigorar no ato do cadastramento de forma on-line;
- O serviço Gestão não contempla o controle de Roaming Internacional. Para esse tipo de gestão, recomenda-se o uso de soluções específicas disponíveis no portfólio Vivo Empresas;
- Ao ativar o serviço de bloqueio de dados, a navegação não será interrompida, mas sim ajustada com redução de velocidade, garantindo continuidade de acesso mesmo após o consumo da franquia.

Bloqueios	
Consulta/Edição/Nível grupo/Nível linha	Bloqueio outras Operadoras
	Bloqueio roaming nacional de voz
	Bloqueio de LDI
	Bloqueio Dados
	Bloqueio de chamadas a cobrar
	Bloqueio LD nacionais
	Bloqueio inibe o envio SMS
	Bloqueio Chamadas externas à Empresa

Relatórios detalhados:

A plataforma proporciona uma visão ampla e estratégica do uso de dados, por meio de relatórios detalhados sobre consumo, bloqueios e movimentações, apoiando o gestor na tomada de decisões mais assertivas.

Relatórios	
Mês atual/3 últimos ciclos	Relatório de configurações (cotas e bloqueios)
	Relatório de consumo
	Relatório 3 últimos ciclos
	Relatório histórico de chamadas

Regras Contratuais de Fidelização

Todo o portfólio de planos Smart Empresas inclui fidelização, esse compromisso contratual oferece vantagens ao cliente, como condições comerciais diferenciadas, descontos exclusivos e acesso a benefícios adicionais. Em casos de cancelamento ou alteração para um plano inferior antes do término do prazo de fidelidade, aplica-se uma multa previamente acordada

Cancelamento:

Em caso de encerramento antecipado do contrato, o valor da multa é calculado com base na quantia mensal previamente definida no sistema, conforme a tabela de franquias vigente. Esse valor é multiplicado pelo número de meses restantes até o fim do período de fidelidade. As condições contratuais são renovadas automaticamente ao término do prazo acordado, garantindo continuidade e previsibilidade.

Downgrade:

Quando há alteração para um plano com menor franquia antes do fim do contrato, aplica-se a diferença entre os valores mensais das franquias de origem e destino, multiplicada pelos meses restantes. Essa regra assegura equilíbrio na gestão dos benefícios contratados.

1.2 FACILIDADES

- Diversas opções de franquia (de 0.2GB até 100GB).
- Portfólio para ser utilizado em Smartphones.
- Compatível com as tecnologias da rede móvel (3G/4G/5G).
- Compartilhamento de dados entre linhas da mesma conta através do serviço Vivo Gestão.
- Permite a consulta de saldo via App Vivo pelo gestor e colaborador.
- Venda simplificada pela esteira comercial (via Simplifique).
- Permite a compra de Smartphones e acessórios com pagamento parcelado em fatura.
- Conta por e-mail e débito automático.

1.3 SERVIÇOS ADICIONAIS

Além dos diferenciais e benefícios que fazem parte do plano, o cliente tem a possibilidade de contratação de serviços avulsos para reforçar a experiência e necessidade específica de cada cliente:

Pacote Vivo Travel: Os pacotes Vivo Travel permitem que o cliente utilize em Roaming internacional a mesma franquia de Dados, Voz e SMS do plano Smart Empresas contratado no Brasil utilizando o seu próprio chip sem variação na conta nos meses de viagem. O serviço Vivo Travel está disponível em mais de 175 países, nos 5 continentes e estão disponíveis em 3 modalidades.

- **Américas** - Para consumo em países localizados nas Américas
- **Europa** - Para consumo em países das Américas + Europa
- **Mundo** - Para consumo em países das Américas + Europa + Demais Países

Diárias Vivo Travel: Caso o cliente não tenha contratado nenhum dos pacote Vivo Travel Mensal. Ao ativar o Roaming Internacional e utilizar dados, voz ou SMS no exterior, a cobrança será feita automaticamente como Diária Avulsa. Essa regra também se aplica quando o cliente excede a franquia do pacote Vivo Travel Mensal.

A partir do dia seguinte, ao trafegar o primeiro MB, será cobrado automaticamente o valor da Diária Avulsa.

Vivo Sync: O Vivo Sync Empresas é uma solução inovadora que permite aos clientes B2B conectarem múltiplos dispositivos móveis – como smartphones e Smartwatches – utilizando o mesmo número de linha, proporcionando mais praticidade e mobilidade no dia a dia.

- A sincronização é compatível com smartwatches que possuem tecnologia E-SIM (chip virtual integrado ao dispositivo), por meio da funcionalidade OneNumber. Atualmente, os modelos compatíveis são das marcas Samsung e Apple.

Caixas de saldo (GBs para Apps): O serviço GBs Para Apps oferece ao cliente 10GB adicionais para uso em aplicativos específicos, sem consumir da franquia principal.

Com o GBs Para Apps, o cliente aproveita seus aplicativos favoritos com mais liberdade e tranquilidade.

- Esses dados extras são organizados por categorias, permitindo uma experiência personalizada e eficiente.
- São três opções de caixas de saldo disponíveis:

Redes Sociais: Para navegar no Facebook, Twitter, Instagram e Pinterest.

Comunicação: Para navegar no Cisco Webex e Microsoft Teams

Streaming: Para navegar no Youtube, Disney+, Netflix, Amazon Prime e Spotify

Vivo up: O Vivo Up é uma solução prática que permite aos usuários de linhas corporativas contratar pacotes adicionais de dados com pagamento via cartão de crédito. Essa funcionalidade é especialmente útil em situações como:

- Quando a linha está bloqueada fora do horário de expediente, devido à configuração de calendário e feriados feita pelo gestor na plataforma Vivo Gestão.
- Quando o consumo da franquia de dados atinge 80% ou 100%, garantindo continuidade no uso sem interrupções.

Com o Vivo Up, o usuário mantém sua conectividade com autonomia e flexibilidade, mesmo em momentos de restrição ou alto consumo.

ESIM: O E-SIM trata-se de uma nova tecnologia de ativação de linhas Móvel sem a necessidade de utilização de chip Físico, trazendo mais praticidade e segurança na ativação de linhas móveis.

- Com essa tecnologia 100% digital, a conexão à rede é feita de forma simples e eficiente;
- Toda ativação é virtual, evitando a necessidade de aguardar o envio do SIM Card físico;
- Não pode ser copiado nem retirado do equipamento, evitando fraude.
- Reduz o prazo de ativação de grandes volumes de linhas
- Redução de custo e prazo de envio de chips (logística).

LDI: O serviço de LDI (Longa Distância Internacional) oferece a possibilidade de realizar chamadas do Brasil para qualquer país no exterior, com praticidade e qualidade.

Para atender diferentes necessidades, o LDI está disponível em três pacotes com abrangência progressiva:

- Américas: cobertura para chamadas destinadas a países das Américas.
- Europa: inclui cobertura para países das Américas e da Europa.
- Mundo: oferece cobertura global, incluindo países das Américas, Europa e demais regiões.

2. SLA DE DISPONIBILIDADE

O prazo estimado para disponibilização do serviço após a tramitação do pedido é de 24 a 72 horas.

3. SLA DE REPARO

O suporte ao serviço é realizado por meio da Central de Relacionamento (**10315**). Em caso de dúvidas, dificuldades de acesso ou inoperância, o gestor deve acionar esse canal para abertura de chamado e acompanhamento da solicitação.

Esse modelo de suporte garante que o atendimento seja direcionado e especializado, focado nas necessidades específicas da empresa e na operação do serviço.