# SAFE E-MAIL

## DESCRIÇÃO DO PRODUTO

## 1. SERVIÇO SAFE E-MAIL

Safe E-mail é um serviço gerenciado de segurança de e-mail que combina os recursos avançados de SOC da Vivo Empresas com tecnologias avançadas de proteção contra ameaças digitais. Projetado para empresas de todos os portes, o serviço atua como um gateway que filtra e analisa mensagens antes que cheguem à infraestrutura do cliente, bloqueando tentativas de spam, malware, phishisng e outros conteúdos maliciosos.

Por meio de políticas configuráveis, o Safe E-mail garante que somente mensagens seguras e compatíveis com as regras corporativas definidas pelos clientes sejam entregues aos usuários. Ao detectar vírus, lixo eletrônico, links suspeitos ou conteúdo impróprio, o serviço interrompe a entrega do e-mail, impedindo que ameaças alcancem os sistemas internos da empresa.

Compatível com plataformas Microsoft 365 e Google Workspace, o Safe E-mail é de fácil implementação e requer mínima intervenção da equipe de TI. A solução proporciona maior confiabilidade, proteção e eficiência operacional, reduzindo riscos cibernéticos e fortalece a postura de segurança da empresa, contribuindo para maior eficiência operacional e continuidade dos negócios.

### 1.1 VANTAGENS DA SOLUÇÃO

Oferece os seguintes benefícios para os nossos clientes:

- Garante alta disponibilidade da plataforma de serviços;
- Fácil Implantação
- Escalabilidade que se ajusta às necessidades do negócio;

Centro de Operações de Segurança (SOC) que conta com pessoal altamente qualificado encarregado de fornecer suporte técnico 24x7x365.

### 1.2 FUNCIONALIDADES



Telefônica Brasil - Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1376. Cidade Monções, São Paulo - SP, 04571-936.

Propriedade da telefônica. Toda e qualquer reprodução, distribuição, comunicação pública é expressamente proibida sem a sua prévia autorização. *** Clasificado PÚBLICO por TELEFÓNICA. *** Classified PUBLIC by TELEFÓNICA. *** Classificado como PÚBLICO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als ÖFFENTLICH eingestuft.

A solução reúne diferentes camadas de proteção que trabalham de forma integrada. A seguir apresentamos como cada funcionalidade contribui para a segurança do ambiente de e-mail:

**Varredura de antivírus**

Nossa tecnologia de detecção de ameaças avançadas permite que nossos mecanismos antivírus ofereçam proteção completa contra vírus e outras ameaças transmitidas por e-mail. Todas as mensagens passam por uma análise minuciosa realizada por motores de varredura sofisticados, projetados para alcançar os mais altos níveis de precisão. Dessa forma, qualquer vírus identificado é imediatamente bloqueado.

Para uma camada adicional de segurança, nossa tecnologia de varredura baseada em comportamento, capaz de identificar ameaças novas ou desconhecidas antes mesmo que sejam catalogadas. Esse processo ocorre em tempo real, garantindo proteção contínua contra ataques recentes e ainda não documentados.

**Proteção frente a ameaças avançadas**

O módulo de Ameaças Avançadas amplia a proteção do Safe Email ao combater ataques direcionados que utilizam links e anexos maliciosos para comprometer usuários e ambientes corporativos.

A solução identifica e bloqueia ataques que utilizam URLs ou anexos maliciosos para instalar malware ou executar técnicas de engenharia social. Para anexos desconhecidos ou potencialmente perigosos, o módulo realiza isolamento completo antes da entrega ao usuário final, garantindo que nenhum conteúdo malicioso chegue à caixa de entrada. Combinando análise dinâmica de malware e inteligência global de ameaças, a solução identifica comportamentos suspeitos que passariam despercebidos por mecanismos de segurança tradicionais.

## 1.3 ARQUITETURA DO SERVIÇO

A solução funciona como uma camada de segurança em nuvem integrada ao ambiente de colaboração e e-mail do cliente. Sua instalação pode ser feita de duas formas: via API ou por alteração de registros MX, dependendo da necessidade e arquitetura do cliente.

**Instalação via API**

Neste modelo, a solução é conectada diretamente ao ambiente de e-mail por meio de integrações API.

Essa abordagem permite que o serviço tenha visibilidade completa das mensagens internas, recebidas e enviadas, sem modificar o fluxo tradicional de entrega de e-mails.

**Instalação com Alteração de MX (Modelo Secure Email Gateway)**



Telefônica Brasil - Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1376. Cidade Monções, São Paulo - SP, 04571-936.

Propriedade da telefônica. Toda e qualquer reprodução, distribuição, comunicação pública é expressamente proibida sem a sua prévia autorização. *** Clasificado PÚBLICO por TELEFÓNICA. *** Classified PUBLIC by TELEFÓNICA. *** Classificado como PÚBLICO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als ÖFFENTLICH eingestuft.

Como alternativa, a solução pode ser configurada para atuar como um gateway de segurança tradicional.

Nesse formato, o fluxo de e-mail é redirecionado para a plataforma antes de chegar ao ambiente do cliente, permitindo inspeção prévia das mensagens.

## 1.4 PREMISSAS E PRÉ REQUISITOS

Para que o serviço seja ativado, alguns requisitos devem ser atendidos e a correta identificação destes requisitos é essencial para o correto funcionamento do serviço.

•O Cliente deve ter contratado um serviço de e-mail. As caixas de correio não estão incluídas no serviço.

•Para utilizar este serviço, o Cliente deve possuir domínio próprio corporativo (soluções corporativas de email de office 365 [Microsoft], Google workspace além de clientes com soluções de mail Exchange-MX), ou seja, não aplicável a contas de e-mails genéricas de mercado como por exemplo, @gmail.com. @yahoo.com e etc.

Aplica-se somente a contas de e-mail que possam ter o registro MX do DNS alterado para o endereço IP da plataforma em nuvem do serviço provido pela Vivo empresas.

•O Cliente deve contratar o serviço para todas as caixas de correio que possui no domínio que deseja analisar com a plataforma do serviço.

•A contratação de mínima de 25 usuários e máxima de 249 em um pacote garante usufruir do serviço para uma única caixa de correio em um único domínio. Duas caixas de correio do mesmo usuário em domínios diferentes exigiriam a contratação de caixas de correio adicionais.

•A utilização da plataforma Vivo Safe Email não permite o envio de e-mails de saída de domínios que não sejam o domínio protegido através da contratação do serviço.

•Não é permitido enviar e-mails em massa usando este serviço para evitar que o serviço Vivo Safe Mail seja incluído nas listas de bloqueio de spam.

•Administração da plataforma é realizada somente através do SOC da Vivo empresas, e poderá ser compartilhada com o cliente apenas no modo leitura.

•Para essa solução não será permitida a customização de prazos, SLA ou características diferentes descritas nesse documento.

•A implantação do serviço será realizada em dias úteis, das 08:00 às 17:00 horas.

•O cliente deverá informar o nome, telefone e e-mail de um profissional habilitado a fornecer detalhes técnicos do ambiente, e que o mesmo esteja disponível para tal.

•O Cliente será responsável por danos causados como resultado da ação tomada pelo próprio Cliente em relação a e-mails de spam e por danos causados pela exclusão de tais e-mails.

•Caso o Cliente opte por divulgar um e-mail infectado ou marcado como potencialmente infectado por malware, a Vivo empresas não será responsável pelos danos causados.

## 1.5 ITENS FORA DO ESCOPO

Os seguintes itens estão expressamente excluídos:



Telefônica Brasil - Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1376. Cidade Monções, São Paulo - SP, 04571-936.

Propriedade da telefônica. Toda e qualquer reprodução, distribuição, comunicação pública é expressamente proibida sem a sua prévia autorização. *** Clasificado PÚBLICO por TELEFÓNICA. *** Classified PUBLIC by TELEFÓNICA. *** Classificado como PÚBLICO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als ÖFFENTLICH eingestuft.

- A configuração dos servidores DNS do Cliente.
- Alteração ou configuração de equipamentos e/ou softwares já instalados na rede do cliente.
- Configuração de equipamentos, configuração por parte do cliente de integração com diretório corporativo (AD, SAML, LDAP), etc
- Será da responsabilidade do cliente fazer as mudanças na configuração dos registros MX de seu domínio de e-mail para começar a desfrutar do serviço, uma vez que a disponibilidade do mesmo seja comunicada a ele pela Vivo empresas.
- Definição das políticas de Segurança.
- Passagem de conhecimento do serviço ou treinamento para equipe interna do cliente.
- Confecção de manual de uso para usuários, administradores e gestores.

## 1.6 INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DOS SERVIÇOS

A Vivo empresas será responsável pela instalação e configuração da solução referente a essa proposta. As seguintes atividades e premissas estão sendo consideradas:

- Planejamento interno (alocação Gerente de Projeto, kick-off interno com equipes), preparação de material (cronograma, apresentação), reunião inicial, apresentação equipes, reunião para listar demandas, apresentar planejamento;
- A implantação será realizada em horário comercial. Caso cliente necessite que essa atividade seja realizada em janelas operacionais ou finais de semanas (dias não úteis), deverá sinalizar para Vivo empresas antecipadamente, na fase de elaboração do projeto.

É imprescindível para o avanço das atividades de instalação do serviço o comprometimento do cliente em disponibilizar os recursos listados abaixo:

- O cliente deverá informar o nome, telefone e e-mail de um profissional habilitado a fornecer detalhes técnicos do ambiente, e que o mesmo esteja disponível para acompanhar todo o processo de instalação e ativação do serviço;
- Não está contemplado a instalação, configuração, atualização de nenhum outro equipamento e/ou software de TI que não seja o escopo de serviço contratado nesse documento.

## 1.7 PRAZO DE INSTALAÇÃO

O prazo previsto para instalação do serviço é de até 120 (cento e vinte) dias, contados após a assinatura do contrato e disponibilização dos dados necessários para a configuração dos serviços, através de cronograma a ser estabelecido de comum acordo entre as partes.

A partir da ativação do serviço e envio do e-mail de cadastro, é estabelecido um prazo de 15 dias úteis para configuração dos domínios do cliente e usuários na plataforma, alteração dos registros MX e realização de testes conjuntos para verificação do correto funcionamento do serviço. Após esse período de 15 dias, a prestação do serviço será encerrada, será realizada a Transferência para Operação do SOC da Vivo empresas e terá início o faturamento.



Telefônica Brasil - Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1376. Cidade Monções, São Paulo - SP, 04571-936.

Propriedade da telefônica. Toda e qualquer reprodução, distribuição, comunicação pública é expressamente proibida sem a sua prévia autorização. *** Clasificado PÚBLICO por TELEFÓNICA. *** Classified PUBLIC by TELEFÓNICA. *** Classificado como PÚBLICO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als ÖFFENTLICH eingestuft.

## 1.8 SUPORTE

Todas as solicitações/dúvidas serão atendidas em horário comercial e as ocorrências poderão ser abertas 24 horas por dia, 7 dias por semana, já que o atendimento SOC é contemplado fora do horário comercial. As funções que serão executadas durante a fase de suporte/sustentação do serviço serão detalhadas a seguir:

- Configuração contínua de políticas de proteção de informação, previamente acordadas com o Cliente (a pedido do cliente através de abertura de chamado no SOC da CONTRATADA).
- Gestão dos alertas gerados (a pedido do cliente através de abertura de chamado no SOC da CONTRATADA).
- Aplicar os sistemas de remediação adequados em caso de incidente de segurança e realizar uma análise de qualquer incidente que possa surgir (a pedido do cliente através de abertura de chamado no SOC da CONTRATADA).

## 1.9 ENTREGÁVEIS

Os resultados que a Vivo Empresas realizará durante a prestação do serviço relativos aos incluídos no âmbito desta oferta estão listados abaixo:

- Reunião de lançamento onde será revisado o escopo dos serviços oferecidos.
- Entrega de procedimentos de abertura e escalonamento de chamados incidentes.

## 2. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

| Serviço | Incidentes | Solicitações e Consultas |
|---|---|---|
| Operação SOC | 24x7 | 8x5 |

O horário comercial 8x5 será das 8h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira, horário de funcionamento de acordo com o calendário comercial do Brasil.

As diferentes ações que o Cliente pode executar como parte dos serviços são estabelecidas como Solicitações, Consultas ou Incidentes. Incluiremos as consultas como solicitações, pois não são consultivas. Além disso, existem atividades que, por sua própria natureza, são iniciadas pelo SOC. Eles estão definidos da seguinte forma:

- Incidentes: falha, degradação ou comportamento inesperado do serviço informado pelo Cliente ou detectado pela Vivo empresas.
- Solicitações: solicitação de execução de atividade de prestação de serviço ou consulta de parâmetros próprios extraídos das ferramentas.
- Consulta: pedido de informação sobre o estado ou configuração dos serviços, de forma genérica ou específica para um dispositivo no qual o serviço está sendo prestado.



Telefônica Brasil - Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1376. Cidade Monções, São Paulo - SP, 04571-936.

Propriedade da telefônica. Toda e qualquer reprodução, distribuição, comunicação pública é expressamente proibida sem a sua prévia autorização. *** Clasificado PÚBLICO por TELEFÓNICA. *** Classified PUBLIC by TELEFÓNICA. *** Classificado como PÚBLICO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als ÖFFENTLICH eingestuft.

## Descrição das severidades

As severidades são definidas de acordo com impacto do evento, conforme tabelas abaixo.

| Incidentes de Serviço | Definição |
|---|---|
| Crítico | Incidentes que têm um impacto significativo na segurança do sistema ou dos dados.<br>Interrupção completa do serviço ou comprometimento grave da integridade, confidencialidade ou disponibilidade.<br>Ameaças imediatas à conformidade regulatória ou legal. |
| Alto | Incidentes que causam interrupções substanciais, mas não são catastróficas.<br>Comprometimento moderado da integridade, confidencialidade ou disponibilidade.<br>Potencial impacto financeiro significativo. |
| Médio | Problemas que afetam a operação, mas não causam uma interrupção significativa.<br>Comprometimento limitado da integridade, confidencialidade ou disponibilidade.<br>Impacto financeiro moderado. |
| Baixo | Questões que têm um impacto mínimo na operação e na segurança.<br>Comprometimento mínimo da integridade, confidencialidade ou disponibilidade.<br>Impacto financeiro baixo ou insignificante |

Os serviços são prestados pelo SOC da Vivo Empresas considerando os seguintes objetivos de atendimento.

**SLO de resolução de incidentes e solicitações:**

| Definição | Nível de Severidade | SLO |
|---|---|---|
| Tempo de restauração do atendimento ao cliente e tempo máximo de resolução de tickets | Crítico | 4 horas |
| | Alto | 8 horas |
| Tempo máximo de resolução de tickets | Médio | 72 horas |
| | Baixo | 72 horas |

**SLO de Prestações de Serviço**

| Métrica | SLA | Aplica-se a |
|---|---|---|
| Tempo de Atendimento | 95% | Consultas, requisições e incidentes |
| Tempo de Resposta | 95% | Consultas, requisições e incidentes |



Telefônica Brasil - Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1376. Cidade Monções, São Paulo - SP, 04571-936.

Propriedade da telefônica. Toda e qualquer reprodução, distribuição, comunicação pública é expressamente proibida sem a sua prévia autorização. *** Clasificado PÚBLICO por TELEFÓNICA. *** Classified PUBLIC by TELEFÓNICA. *** Classificado como PÚBLICO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als ÖFFENTLICH eingestuft.

| | | |
|---|---|---|
| Tempo de Notificação | 95% | Consultas, requisições e incidentes |
| Tempo de Resolução | 95% | Consultas e requisições |

Somente se considera para efeitos de penalização as requisições categorizadas como altas pelo cliente na abertura do chamado.

Assim, os itens que excedam não cumpram o SLA definido estarão sujeitos a um desconto, que serão liquidadas mensalmente pela fórmula:

$$Vpd = \frac{(Te \times 100)}{(1.440 \times Nd)}$$

Na qual:

- Vpd = percentual de minutos excedidos no respectivo mês;
- Te = tempo excedido em minutos além do determinado na tabela de SLO para o serviço em questão;
- Nd = Número de dias no mês.

Sendo constatado o não cumprimento do SLA, os índices de descontos, da tabela, abaixo, serão aplicados sobre o valor mensal a ser pago pelo cliente. Os descontos serão aplicados no mês subsequente ao mês da confirmação da ocorrência.

| Percentual | Descontos % |
|---|---|
| 0 < Vpd £ 2 | 0,5 |
| 2 < Vpd £ 4 | 1,0 |
| 4 < Vpd £ 6 | 2,5 |
| 6 < Vpd £ 10 | 5,0 |
| 10 < Vpd £ 20 | 7,5 |
| Vpd > 20 | 10,0 |
| 0 < Vpd £ 2 | 0,5 |



Telefônica Brasil - Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1376. Cidade Monções, São Paulo - SP, 04571-936.

Propriedade da telefônica. Toda e qualquer reprodução, distribuição, comunicação pública é expressamente proibida sem a sua prévia autorização. *** Clasificado PÚBLICO por TELEFÓNICA. *** Classified PUBLIC by TELEFÓNICA. *** Classificado como PÚBLICO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als ÖFFENTLICH eingestuft.

**Interrupções**

A disponibilidade que garante o serviço obedece às seguintes condições:

- Não se contabilizarão dentro do tempo da não disponibilidade as interrupções do serviço que foram provocadas por causas imputáveis ao Cliente;
- A Vivo Empresas se reserva no direito de efetuar, mediante aviso prévio ao cliente, paradas técnicas que não se contabilizam no cômputo da disponibilidade;
- São excluídas interrupções do serviço devidas a causas de força maior (ex: desastres naturais).

**Períodos de manutenção**

Por necessidade de manutenção, pode ser necessário interromper o serviço prestado ao cliente, com o objetivo de executar reconfigurações, atividades de manutenção, etc., na plataforma de prestação de serviços. Tais atividades serão executadas, necessariamente, durante um período pré-programado de manutenção.

**Interrupções programadas**

As interrupções programadas de disponibilidade do serviço, sejam elas pelas causas motivadas pelo item anterior, de períodos de manutenção, ou motivadas por alguma solicitação do contratante, não serão contabilizadas para o cálculo da disponibilidade do serviço.

**Atendimento ao cliente**

Após a contratação do serviço, a Vivo empresas coloca à disposição do cliente os seguintes canais de comunicação com o SOC da Vivo.

## 3. ABERTURA E FECHAMENTO DE CHAMADOS

As solicitações sobre o serviço deverão ser efetuadas a Central de Relacionamento da Vivo Empresas pelo telefone 10315 código 1629 ou via servicosdigitais@vivo.com.br. O atendimento é realizado 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 dias por ano.

O cliente poderá designar até 03 (três) administradores de sua empresa, para contato com a Central de Relacionamento, os nomes deverão ser informados durante o processo de implantação do serviço. A Central de Relacionamento da Vivo Empresas não efetua atendimento ao usuário final.

O SOC efetuará o acompanhamento das solicitações e das soluções dadas ao cliente. A cada solicitação será associado um número de registro da chamada e quando for o caso, um nível de severidade, conforme o grau crítico do problema avaliado.

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



Telefônica Brasil - Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1376. Cidade Monções, São Paulo - SP, 04571-936.

Propriedade da telefônica. Toda e qualquer reprodução, distribuição, comunicação pública é expressamente proibida sem a sua prévia autorização. *** Clasificado PÚBLICO por TELEFÓNICA. *** Classified PUBLIC by TELEFÓNICA. *** Classificado como PÚBLICO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als ÖFFENTLICH eingestuft.

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 + |

**Horário e Fluxo de Atendimento**

Para os serviços na modalidade 8x5, o horário de atendimento é das 08:00 às 17:00 horas, de segunda a sexta. Para os serviços na modalidade 24x7, não há interrupção no horário de atendimento.

Para controle das solicitações e da resolução das mesmas, bem como para o adequado acompanhamento do desempenho do serviço, o cliente deve instruir e garantir que não haverá interação direta de seus usuários finais com a Central de Relacionamento da CONTRATADA, sendo tal atividade atribuída apenas à equipe de suporte do cliente.

No caso de necessidade de interação com o cliente para a resolução de algum problema na sua infraestrutura de segurança, a equipe técnica do SOC, através do Centro Técnico, entrará em contato com um dos três administradores designados pelo cliente, que serão os pontos focais.

O ponto de contato do cliente sempre será a Central de Relacionamento (nível 1), seja para abrir novas solicitações, reportar incidentes ou consultar o status de chamados abertos. A Central de Relacionamento é responsável por registrar todos os chamados dos clientes. Uma vez que se identificou que o caso está além das possibilidades de resolução pela própria Central, o chamado é direcionado para o Centro Técnico/SOC (nível 2) que, se necessário, aciona seus parceiros tecnológicos (nível 3) para atender o cliente.

**Níveis de Suporte**

O SOC disponibiliza 3 (três) níveis de suporte para atendimento aos serviços contratados pelo cliente:

- **Suporte Tier 1:** realizado pela equipe do SOC que trabalha 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) para atendimento a qualquer grau de severidade de incidentes ou solicitações;

- **Suporte Tier 2**: realizado pela equipe do SOC que trabalha 8x5 (oito horas por dia, 5 dias por semana), podendo ser acionado fora deste horário pelo 1º Nível para cumprimento de SLO/SLA dos serviços;

- **Suporte Tier 3:** realizado pela equipe de especialistas do SOC que trabalha 8x5 (oito horas por dia, 5 dias por semana), podendo ser acionada fora deste horário pelo 2º Nível para cumprimento de SLO/SLA dos serviços.

O relacionamento com os fornecedores ou parceiros envolvidos na solução dos problemas é de responsabilidade da equipe técnica do SOC Vivo Empresas.



Telefônica Brasil - Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1376. Cidade Monções, São Paulo - SP, 04571-936.

Propriedade da telefônica. Toda e qualquer reprodução, distribuição, comunicação pública é expressamente proibida sem a sua prévia autorização. *** Clasificado PÚBLICO por TELEFÓNICA. *** Classified PUBLIC by TELEFÓNICA. *** Classificado como PÚBLICO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als ÖFFENTLICH eingestuft.

**Responsabilidades do Cliente**

Clientes que venham a contratar serviços da Vivo Empresas assumirão as seguintes responsabilidades:

- O cliente deverá fornecer informações suficientes com relação às suas necessidades e informações técnicas para configuração inicial do serviço até a data de implantação;

- Informar a Vivo Empresas com antecedência mínima de 30 (trinta) dias sobre qualquer mudança que possa afetar a prestação de serviços;

- Informar a Vivo Empresas sobre qualquer mudança com relação à prestação dos serviços, com a devida antecedência, permitindo que a mesma tenha tempo suficiente para preparar e implementar as alterações necessárias, conforme tais alterações ou mudanças afetem a prestação dos serviços.

- Informar internamente e aos seus outros prestadores de serviços, o escopo de contrato com a Vivo empresas, quando relacionado a suas atividades.

**Responsabilidades da Contratada**

A Vivo empresas assume as seguintes responsabilidades perante os Clientes que venham a contratar seus serviços.

- Tornar disponíveis recursos Vivo Empresas necessários para execução dos serviços;

- Executar os serviços de acordo com os objetivos de níveis de serviço;

- Executar todas as atividades dentro dos padrões de qualidade Vivo empresas e conforme estabelecido no contrato com o cliente;

- Cumprir os prazos estabelecidos nas atividades do projeto, desde que as responsabilidades da contratante sejam cumpridas.



Telefônica Brasil - Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1376. Cidade Monções, São Paulo - SP, 04571-936.

Propriedade da telefônica. Toda e qualquer reprodução, distribuição, comunicação pública é expressamente proibida sem a sua prévia autorização. *** Clasificado PÚBLICO por TELEFÓNICA. *** Classified PUBLIC by TELEFÓNICA. *** Classificado como PÚBLICO pela TELEFÓNICA. *** Von TELEFÓNICA als ÖFFENTLICH eingestuft.