

ÁREA SEGURA

TELEFÓNICA TECH IOT

DESCRIÇÃO DO PRODUTO

1. ÁREA SEGURA

O Área Segura é uma solução de **Anticolisão, Controle de Acesso e Monitoramento**, destinada a Empresas, Indústrias e galpões como Centros de Distribuição que possuem veículos e máquinas móveis e que buscam mais segurança e controle em suas operações. Permite monitorar, em tempo real, a distância entre máquinas móveis e pessoas, bem como entre as próprias máquinas, emitindo alertas para mitigar riscos de colisões e atropelamentos.

1.1 VANTAGENS DA SOLUÇÃO

- Prevenção de acidentes por proximidade entre pessoas e máquinas.
- Raio de proteção **360°** ao redor de máquinas (CORE) e colaboradores (TAG).
- Controle de acesso a áreas restritas via **Portal de Segurança**.
- Mapas de Segurança com monitoramento de permanência em zonas críticas.
- Alertas automáticos e notificação ao gestor via Plataforma Online.
- Possibilidade de criar zonas temporárias de proteção com o **Kit Móvel**.

1.2 FACILIDADES

- **Anticolisão**
Detecta aproximação em múltiplos níveis (Raio 1/2/3)
- **Portal de Segurança (Controle de Acesso)**
Bloqueia automaticamente o acesso a áreas não permitidas.
- **Mapa de Segurança**
Define áreas críticas e monitora tempo máximo de permanência; notifica gestor se houver excedente.
- **Plataforma Online**
Permite configurar dispositivos, zonas, permissões, alertas e consultar relatórios e histórico.

1.3 SERVIÇOS ADICIONAIS

- **Implantação**
Entrega, instalação, testes e habilitação dos logins da plataforma.

- **Treinamento Online**
Realizado em até 7 dias úteis após a implantação.
- **Suporte**
Telefone 10315 (via URA)
E-mail: servicosdigitais@vivo.com.br
Endereço conforme PTC
- **Manutenção Básica**
Inclusa conforme modelo comercial

2. 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 Coporativo 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;