

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

TELFÓNICA TECH IOT

DESCRIÇÃO DO PRODUTO

1. EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

A solução de Telemetria da Telefônica Tech realiza a coleta, transmissão e processamento de dados operacionais em tempo real, permitindo o monitoramento remoto de ativos, controle operacional e geração de inteligência para tomada de decisão.

A solução é composta por dispositivos de campo, conectividade IoT e plataforma digital de gestão, proporcionando visibilidade contínua da operação e suporte à gestão eficiente dos ativos monitorados.

1.1 VANTAGENS DA SOLUÇÃO

- Monitoramento remoto em tempo real;
- Redução de falhas operacionais por meio de alertas preventivos;
- Maior controle e rastreabilidade dos ativos;
- Disponibilidade de informações consolidadas para tomada de decisão;
- Possibilidade de integração com sistemas corporativos;
- Escalabilidade para ampliação da solução conforme necessidade do cliente;
- Operação suportada por infraestrutura segura e ambiente cloud;

1.2 FACILIDADES

A seguir são listadas as principais facilidade ofertadas pelo produto:

- **Coleta Automatizada de Dados:** Captura contínua de informações operacionais por meio de dispositivos instalados em campo;
- **Transmissão via Conectividade IoT:** Envio seguro dos dados coletados para ambiente centralizado;
- **Plataforma de Gestão Online:** Visualização dos dados em tempo real por meio de dashboards personalizados;
- **Relatórios Gerenciais:** Geração de relatórios históricos e comparativos entre unidades monitoradas;
- **Alertas Configuráveis:** Configuração de notificações automáticas para eventos críticos ou anômalos;

- **Geolocalização de Ativos:** Acompanhamento da localização dos dispositivos monitorados (quando aplicável);
- **Integração via API:** Possibilidade de integração com sistemas externos, conforme escopo contratado;

1.3 SERVIÇOS ADICIONAIS

- **Implantação:** Entrega e instalação dos dispositivos em campo, configuração inicial e testes operacionais;
- **Treinamento:** Capacitação dos usuários para utilização da plataforma;
- **Suporte Técnico:** Atendimento para abertura e acompanhamento de chamados técnicos;
- **Customizações (quando aplicável):** Desenvolvimentos específicos ou integrações adicionais sob demanda;

2. SLA DE DISPONIBILIDADE

O compromisso de disponibilidade mínima é de 99,9%, com avaliações mensais, excluindo-se as interrupções provocadas por manutenção pré-programada; falha provocada pelo equipamento do Cliente; falta de energia nos equipamentos da Vivo; falhas em links de provedores contratados pelo cliente; interrupções provocadas por motivos de força maior; interrupções provocadas por distúrbios públicos ou atos de vandalismo.

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:

$$\text{Disponibilidade (Mensal)} = \frac{(T_{\text{total}} - T_{\text{nodisp}})}{T_{\text{total}}} * 100 (\%)$$

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 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 de resposta	Tempo de solução	Descrição
Incidente Operacional	Até 24 horas	Conforme análise técnica	Problemas que não causem perda total do serviço, mas impactem funcionamento parcial. Atendimento em horário comercial, com manifestação em até 24h, conforme cláusula de suporte.
Indisponibilidade de Serviço	Até 24 horas	Até 3 dias úteis	Aplicável em caso de indisponibilidade superior a 10 minutos, conforme cláusula contratual de regularização.
Disponibilidade de Dados	Monitoramento contínuo (24x7)	—	Obrigação contratual de disponibilização contínua dos dados online.