

## FROTA INTELIGENTE

### TELEFÓNICA TECH IOT

#### DESCRIÇÃO DO PRODUTO

##### 1. FROTA INTELIGENTE

O **Vivo Frota Inteligente** é uma solução de telemetria e rastreamento veicular voltada para empresas que precisam gerenciar o uso de seus automóveis e caminhões em tempo real. Ele utiliza dispositivos instalados nos veículos (OBD ou rastreadores) que enviam dados constantes sobre a localização, velocidade e comportamento de condução para uma plataforma centralizada.

O produto foca na transformação do veículo em um ponto de dados, permitindo que gestores identifiquem desvios de rota, paradas não autorizadas e o uso do veículo fora do horário de trabalho. Através de um dashboard intuitivo, é possível monitorar toda a frota simultaneamente, garantindo maior controle sobre o patrimônio físico da empresa.

Em resumo, é uma ferramenta de logística e segurança que visa otimizar a operação de transporte, fornecendo inteligência sobre como os ativos móveis estão sendo utilizados no dia a dia. O sistema ajuda a profissionalizar a gestão da frota, substituindo suposições por informações técnicas precisas sobre cada quilômetro rodado

##### 1.1 VANTAGENS DA SOLUÇÃO

- **Economia de Combustível:** Analisa o estilo de direção para reduzir o consumo excessivo e desperdícios;
- **Redução de Multas:** Identifica excessos de velocidade e infrações cometidas pelos condutores em tempo real;
- **Segurança Patrimonial:** Oferece rastreamento 24h e possibilidade de bloqueio eletrônico remoto do veículo em casos de emergência;
- **Manutenção Preventiva:** Monitora a quilometragem e o estado do motor para agendar revisões antes que ocorram quebras;
- **Relatórios:** Permite gerar relatórios customizáveis de acordo com a necessidade do cliente;

##### 1.2 FACILIDADES

- **Cercas Virtuais:** Notifica o gestor automaticamente sempre que um veículo sai de uma área permitida;
- **Identificação do Motorista:** Permite saber exatamente quem estava dirigindo o veículo em cada trajeto realizado;

- **App Motorista:** Oferece uma interface móvel onde o condutor pode visualizar seu desempenho e notas de condução;
- **Relatórios Automatizados:** Consolida dados de viagens, paradas e consumo em documentos fáceis de interpretar;
- **Gestão de Uso Particular:** Diferencia trajetos profissionais de usos pessoais para controle de reembolso ou benefícios;

### 1.3 SERVIÇOS ADICIONAIS

- Customização de instalações.
- hardware diversos, OBDs e convencionais
- Câmeras ADAS e DMS.
- Gestão de frotas internas (Linha amarela).

## 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:

T<sub>total</sub> = tempo total do período considerado (minutos);

T<sub>nodisp</sub> = tempo de indisponibilidade dentro do intervalo T<sub>total</sub> (minutos);

(T<sub>nodisp</sub>: 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   | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Crítico     | 4 horas | Caracterizada pela perda de serviço do cliente. Estão incluídos como falha crítica, mas não são exclusivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Não recebe nenhuma chamada em seus números contratados com a Vivo;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falhas no processamento de qualquer tipo de chamadas acima de 80% do volume;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualquer falha que impossibilite a utilização do serviço de forma pontual;</li> <li>• Não recebe chamadas de determinados números;</li> <li>• 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;</li> </ul> |