

DESCRIÇÃO DO PRODUTO

1. VISÃO COMPUTACIONAL

A solução de Visão Computacional é um produto baseado em Inteligência Artificial que utiliza câmeras e algoritmos avançados para capturar, analisar e interpretar imagens e vídeos em tempo real, transformando dados visuais em informações estratégicas para tomada de decisão.

Na prática, a solução funciona como uma plataforma que integra dispositivos de captura (câmeras), processamento (edge e/ou cloud) e modelos de IA permitindo automatizar processos, aumentar a segurança e gerar insights operacionais de inúmeros segmentos de forma geral e personalizada, respeitando as especificações de cada negócio. Seu objetivo é reduzir atividades manuais, aumentar a eficiência e proporcionar maior visibilidade sobre operações físicas, sem depender exclusivamente da intervenção humana.

1.1 VANTAGENS DA SOLUÇÃO

- **Monitoramento automatizado e inteligente**, reduzindo a necessidade de supervisão humana constante.
- **Deteção e análise em tempo real**, permitindo respostas rápidas a eventos e anomalias.
- Aumento da eficiência operacional, por meio da automação de processos e redução de erros manuais.
- **Geração de insights estratégicos**, com base em dados estruturados extraídos de imagens e vídeos.
- **Redução de perdas e riscos**, com identificação de comportamentos suspeitos ou não conformidades.
- **Escalabilidade da solução**, permitindo expansão conforme a necessidade do cliente.
- **Aplicação em diversos segmentos**, como varejo, logística, indústria e segurança pública.
- **Melhoria da experiência do cliente**, com análises de comportamento, fluxo e interação em ambientes físicos.
- **Integração com sistemas existentes**, ampliando o valor de soluções já implantadas.
- **Otimização de custos operacionais**, ao reduzir necessidade de retrabalho e aumentar produtividade.

1.2 FACILIDADES

A seguir são listadas as principais facilidade ofertadas pelo produto:

- **Integração com câmeras existentes**, reduzindo necessidade de novos investimentos em hardware;
- **Processamento híbrido (edge e cloud)**, permitindo operação com baixa latência ou centralizada;
- **Modelos de IA treinados para diferentes casos de uso**, como contagem de pessoas, detecção de objetos e análise comportamental;
- **Customização de casos de uso**, conforme necessidade específica do cliente;
- **Painéis e dashboards gerenciais**, para visualização de métricas e indicadores;
- **Alertas automatizados**, baseados em eventos ou regras configuráveis;
- **Implantação modular**, permitindo ativação gradual de funcionalidades;
- **Facilidade de integração via APIs**, conectando a sistemas corporativos;
- **Gerenciamento centralizado da operação**, com acompanhamento de múltiplas localidades;
- **Baixa dependência de intervenção humana**, aumentando autonomia da operação;

1.3 SERVIÇOS ADICIONAIS

Customização (projeto especial): desenvolvimento de modelos específicos, treinamento de algoritmos e adaptação da solução para cenários personalizados, incluindo integração com sistemas legados e definição de regras de negócio específicas.

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 Corporativo Vivo	Categorização
103 15	PME, VIVO ONE E TOP
0800 0151 551	CORPORATE, ASSOCIAÇÕES, GOVERNO E TOP +

Adicionalmente conforme a Proposta Técnica Comercial recebida o seguinte endereço pode utilizado para a abertura de chamados de reparo:

E-mail: servicosdigitais@vivo.com.br

As metas de tempo máximo de reparo serão definidas conforme o tipo de falha:

NATUREZA	TEMPO	DESCRIÇÃO
Crítico	4 horas	Caracterizado pela indisponibilidade total do serviço do Visão Computacional, impactando diretamente a operação do cliente. Estão incluídos como falha crítica, mas não são exclusivos: - Falha completa no processamento de imagens; - Indisponibilidade da plataforma; - Perda de comunicação com câmeras ou indisponibilidade do sistema de análise;
Majoritário	8 horas	Não causa a parada total da operação, porém degrada significativamente a experiência ou funcionalidade do serviço. Estão incluídos como falha majoritária, mas não são exclusivos: - Atraso no processamento de eventos; - Falhas intermitentes na análise de vídeo; - Inconsistência nos dados gerados ou indisponibilidade parcial de funcionalidades;
Minoritário	8 horas	São falhas pontuais que não impactam diretamente a operação ao cliente nem a continuidade do serviço. Estão incluídos como falha minoritária, mas não são exclusivos: - Problemas de layout ou interface (UX/UI); - Erros pontuais em relatórios ou visualização de métricas; - Pequenos bugs em funcionalidades secundárias;