

Anexo Técnico – Serviço 0800

1 Descrição do Serviço

1.1 Serviço 0800

O serviço 0800 é um número CNG (Código Não Geográfico) que permite o recebimento de chamadas originadas de telefones fixos ou móveis em todo o território nacional. Por meio desse recurso, a empresa disponibiliza um canal de comunicação amplo, fortalecido e acessível a clientes de qualquer região do Brasil. Isso contribui para uma imagem corporativa mais sólida, facilita o atendimento ao cliente e agiliza a conclusão de negócios.

Esse serviço utiliza um número 0800 funcionando como uma “máscara”, direcionando as chamadas recebidas para um ou mais números de telefone fixo da Vivo ou de outra operadora em território nacional.

1.2 Vantagens da Solução

- O serviço 0800 permite o recebimento de chamadas originadas de telefones fixos ou móveis, sem custo para quem realiza a ligação. Nesse modelo, o cliente do serviço é responsável pelos custos das chamadas;
- Portal de Relatórios com as informações sobre o perfil de chamadas atendidas e não atendidas;
- Portal de Autosserviços online, sem necessidade de abertura de chamados na central de atendimento;
- Atendimento e suporte especializado 24 horas por dia, 7 dias por semana.

1.3 Facilidades

- **Bloqueio de chamadas de terminais móveis:** Permite ao cliente bloquear o recebimento de chamadas originadas de terminais móveis;
- **Bloqueio de acesso a TP (Telefone Público):** Permite ao cliente bloquear o acesso de chamadas telefônicas originadas a partir de Telefones Públicos;
- **Bloqueio de Código Nacional:** Permite ao cliente bloquear o acesso ao número 0800, a partir das áreas das quais não deseja receber chamadas (ex.: DDD 11; DDD 41);

- **Facilidade Básica – Distribuição de Chamadas:** Permite ao cliente realizar as configurações que definem as regras de entrega das chamadas em um ou mais centros de atendimentos (números de encaminhamento); configurando a distribuição das chamadas por agenda, horário de atendimento, área local, Estado e Município;

A distribuição pode ser configurada da seguinte forma sob escolha do contratante:

- Percentual: As chamadas serão distribuídas percentualmente para os centros de atendimento;
- Sequencial: As chamadas serão distribuídas até completar os 30 canais do centro de distribuição priorizado como 1, em seguida as chamadas serão enviadas para o centro de atendimento configurado como 2 e assim quantos centros de atendimentos forem configurados;
- Cíclica: A distribuição será uma chamada para cada centro de atendimento configurado;
- **Restrição de Chamadas:** Permite ao cliente configurar as restrições de chamadas por agenda, horário de atendimento, área local, Estado e Município;
- **Facilidade Avançada - Fila de Atendimento e Personalização de áudio**
- **Controle de fila de espera:** Permite o cliente a configurar a fila de espera do atendimento em até 30 (trinta) chamadas;
- **Personalização dos áudios:** Permite o cliente a configurar mensagens personalizadas para a fila de espera de chamadas, URA, Bloqueios e restrições;

1.4 Serviços Adicionais

URA: Permite o cliente configurar uma URA com estrutura de menu em até 4 níveis de navegação, totalizando no máximo 10 opções.

1.5 SLA de Disponibilidade

O serviço de 0800 possui em SLA de disponibilidade mensal de 99,9%.

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:

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

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);

1.6 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 abaixo:

10315 – SMALL, ONE E TOP

0800 0151 551 – CORPORATE, GOVERNO E TOP +

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

Crítico – 04 Horas

Descrição – Caracterizada pela perda de serviço do cliente. Estão incluídos como falha crítica, mas não são exclusivos:

- Não recebe nenhuma chamada ou não realiza nenhuma chamada;

Majoritário – 8 Horas

Descrição – 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 chamada acima de 80% do volume;

Minoritário – 32 Horas

Descrição – São condições menores que não afetam o serviço e não tem impacto na qualidade de serviço ofertado. Estão incluídos como falha minoritária, mas não são exclusivos.

- Qualquer falha que impossibilite a utilização do serviço de forma pontual;
- Não completamento de chamadas para determinados números;
- Quando o problema estiver localizado em outra Operadora do sistema STFC, o tempo de solução seguirá o desta outra Operadora que conforme o regimento da Anatel é de 120 Horas;

1.7 Em caso de Defeito

Interrupção ou queda na qualidade do serviço, o cliente contará com o call center corporativo da Vivo utilizando o número de contato 10315 para registro do defeito e abertura do chamado técnico de modo que o reparo seja realizado no menor prazo possível, sendo certo que o cálculo de indisponibilidade deverá considerar este momento como inicial, e seguirá as regras vigentes na cláusula 8.5 do Contrato Único de Prestação de Serviços.

1.8 Gerenciamento de Anormalidade

A Vivo implementará um processo de gerenciamento de anormalidades para prontamente comunicar, monitorar e resolver falhas ou degradação do serviço. O processo de acompanhamento e notificação de anormalidades disporá de uma identificação única gerada pela Vivo e que será utilizada por ambas as Partes minimizando possíveis problemas de comunicação para os casos críticos a Vivo informará em até 1 (uma) hora o prazo de finalização esperado para completa recuperação do serviço em questão ou fornecerá informações sobre o andamento do chamado.

1.9 Disponibilidade do Serviço de Voz e Colaboração

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.

1.10 A Disponibilidade

A disponibilidade não inclui as interrupções programadas pela VIVO, provenientes de alterações na composição de facilidades, substituição de equipamentos e sistemas, manutenções não emergenciais e realização de testes, desde que previamente

notificado ao Cliente. Para efeitos de cálculo de disponibilidade do serviço serão considerados os chamados críticos abertos no call center corporativo VIVO que resultaram em paralisação do fornecimento do serviço cuja causa foi exclusivamente da VIVO. Durante o chamado, todas as ações que dependam do Cliente, não serão computadas para efeito de indisponibilidade.

1.11 Procedimentos de Recuperação

Antes do acionamento da Vivo o Cliente efetuará testes abrangendo os procedimentos vigentes de triagem e checagem de conexões/rede até o último ponto sob sua responsabilidade;

Caso necessário, as Partes interagirão na localização e isolamento das falhas providenciando auxílio nos testes, quando requisitadas para isto;

O horário considerado na recuperação do serviço continuará sendo o horário de término da remoção de defeito (fechamento técnico).

2 Responsabilidade da Vivo

2.1 Manutenção Pré Programada

Toda manutenção do sistema será sempre comunicada por escrito ao Cliente com pelo menos 2 (dois) dias úteis de antecedência, sendo que a manutenção pré-programada não será considerada para fins de cálculo de disponibilidade. Eventualmente poderão ocorrer paralisações emergenciais para prevenção dos casos em que o serviço do Cliente esteja na iminência de ser afetado. Neste último caso, o Cliente será informado com a maior antecedência possível. O horário preferencialmente, mas não obrigatório, definido para estas manutenções será a janela entre 04hs e 07hs, entre terça-feira e sexta-feira excluindo-se feriados e um dia posterior aos feriados.

3 Responsabilidade do Cliente

3.1 Rede Interna

A rede interna é definida como a parte da rede de responsabilidade, implantação e manutenção pelo Cliente, que envolve, mas não se limita, a dutos, condutores metálicos – cabos de telefone, esteiramentos, espaço físico para instalação dos equipamentos, climatização, limpeza, disponibilização de energia elétrica próxima aos equipamentos que venham a ser instalados pela Vivo, aterramento, e permissões condominiais, dentro do ambiente de responsabilidade do Cliente.

3.2 Reserva de Números

Novo Despacho 68/2023 da Anatel, os clientes passam ser obrigados a justificar o motivo de nova reserva, quando já possuem uma quantidade de 5 números 0800 ativos ou reservados sob o mesmo CNPJ. A justificativa pode ser feita tanto pelo cliente quanto pela Vivo no momento da reserva do(s) número(s) 0800 no site da nSAPN da Abr Telecom.

3.3 Desativação do Serviço

No caso de desativação do serviço de telefonia desde que o volume máximo de CAPS gerado pelo cliente esteja em conformidade com o serviço contratado. Os contratantes devem comunicar para a VIVO qualquer alteração no perfil de utilização dos produtos 0800 e 0800. Caso seja identificado necessidade de alterar plano para adequar ao novo volume, as partes concordam em renegociar o contrato.

4 CAPS (Call Attempts Per Second)

A Vivo garante a qualidade do serviço de telefonia desde que o volume máximo de CAPS gerado pelo cliente esteja em conformidade com o serviço contratado. Os contratantes devem comunicar para a VIVO qualquer alteração no perfil de utilização dos produtos 0800 e 0800. Caso seja identificado necessidade de alterar plano para adequar ao novo volume, as partes concordam em renegociar o contrato.

5 Premissas Adotadas

Para qualquer contratação que envolva a utilização de um novo número 0800, é obrigatório consultar a disponibilidade e realizar a reserva no site da ABR Telecom

(<https://easi.abrtelecom.com.br/nsapn/#/public/cng/reserve>).

O formulário deve sempre ser preenchido com os dados do cliente. Caso o contratante possua mais de cinco números 0800 ativos vinculados ao mesmo CNPJ, independentemente da operadora, durante o processo de reserva será exibido o campo “Justificativa”. Nesse campo, é necessário descrever com o máximo de detalhe possível qual será a finalidade do novo número para o contratante.