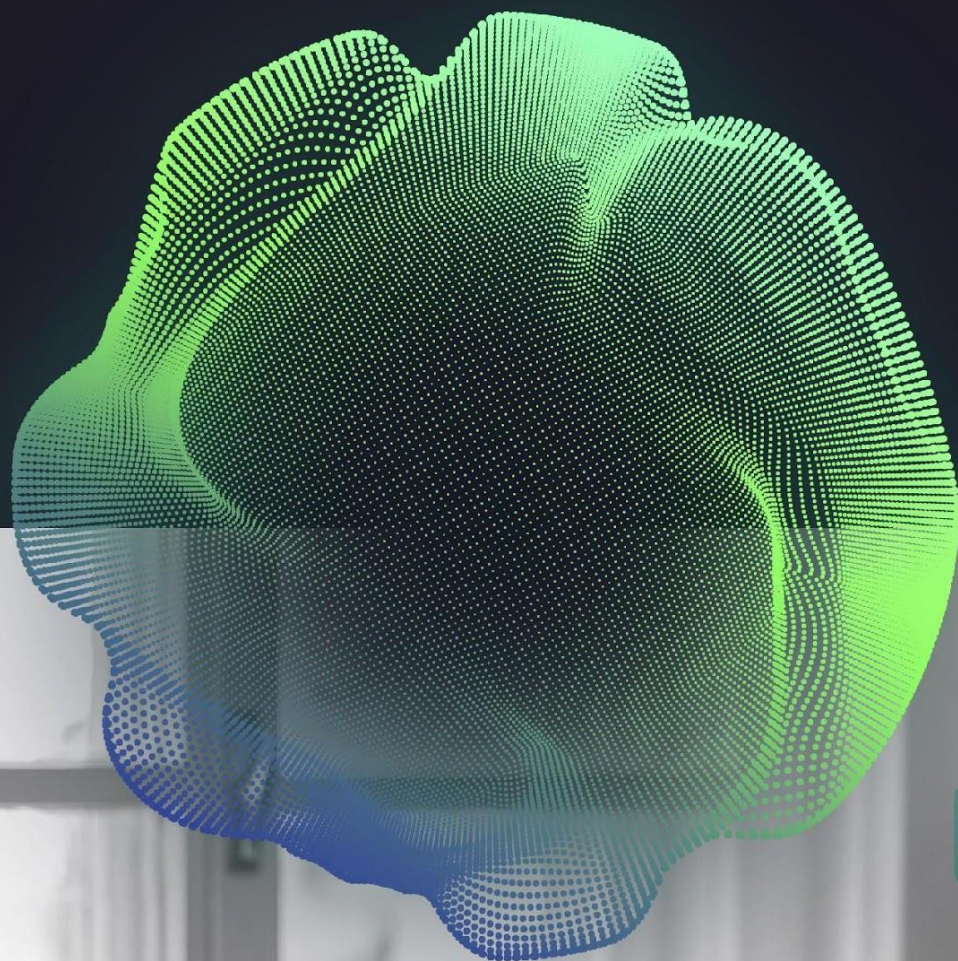


# PROPOSTA COMERCIAL

## CLOUD PHONE PRO



**TERMO PROPOSTA:**

**EMPRESA:** SAO PAULO NEGOCIOS

**CONTATO:** VANESSA APARECIDA RODRIGUES

**LOCAL E DATA:** São Paulo, 21 de outubro de 2020

# Índice

## Sumário

<b>1. Sumário Executivo.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Qualificação .....</b>	<b>5</b>
▪ PROPONENTE.....	5
▪ CLIENTE.....	5
<b>2.1. Contatos nomeados cliente.....</b>	<i>Erro! Indicador não definido.</i>
<b>3. Solução Proposta.....</b>	<b>7</b>
<b>3.1. Escopo.....</b>	<b>7</b>
<b>3.2. Descrição do Escopo .....</b>	<b>7</b>
<b>3.3. Fora do Escopo.....</b>	<b>18</b>
<b>3.4. Condições Gerais de Contratação.....</b>	<b>18</b>
<b>☐ Condições comerciais.....</b>	<b>20</b>
<b>☐ Condições regulatórias .....</b>	<b>21</b>
<b>☐ Termo de Aceite.....</b>	<b>23</b>

SAO PAULO NEGOCIOS

Prezado, VANESSA

Nossa missão é servir nossos clientes com soluções confiáveis e inovadoras em processos de negócios e tecnologia.

Baseado nas informações e requisitos a nós repassados e nas interações da nossa equipe com a sua equipe, elaboramos o que entendemos ser a melhor Proposta de Solução de Negócios para o escopo definido nesta proposta.

Gostaríamos de agradecer a oportunidade que nos foi concedida de entendermos as suas necessidades de tecnologia e de construirmos esta solução que foi tecnicamente validada pela sua equipe. Esperamos e trabalharemos para que este projeto seja o início de um relacionamento positivo entre nossas organizações e que gerará o valor esperado para o seu negócio.

Aguardando parecer, desde já colocamos toda nossa equipe à sua disposição, em especial, Vanessa Narcizo – (11) 99475-3658/ [vanessa.narcizo@digital2.com.br](mailto:vanessa.narcizo@digital2.com.br), para eventuais esclarecimentos e continuidade do processo.

Este serviço será prestado pela empresa Algar Telecom SA, doravante PROPONENTE pertencente ao grupo ALGAR, cuja marca é ALGAR TELECOM.

## Termo de Confidencialidade

Todas as informações obtidas por meio dessa negociação são confidenciais, as partes se obrigam a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação, dados, sistemas, dentre outros, que venha a ter acesso, a partir do recebimento desta proposta comercial.

Comprometem-se, as partes, a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos façam uso dessas informações confidenciais de forma diversa do disposto nesta proposta comercial.

A confidencialidade desta proposta comercial tem natureza irrevogável e irretratável, mesmo no caso de não haver o aceite, e vigorará enquanto perdurarem as negociações, projetos, contratos e/ou transferências de informações confidenciais, gerando efeitos e obrigações, pelo prazo de 5 (cinco) anos a contar do encerramento das negociações, caso resultem negativas, ou do encerramento dos contratos avançados.

### 1. Sumário Executivo

O produto Cloud Phone Pro é uma solução completa, simples, intuitiva e segura de comunicação unificada, indicado para clientes que necessitam de ramais físicos e virtuais (softphones) com funções de PABX – não querendo dispendir esforços financeiros e de serviços de manutenção e aquisição de equipamentos. Além disso, oferece aos seus usuários meios alternativos para que a comunicação flua de forma rápida e efetiva sem a restrição geográfica junto com as funcionalidades de colaboração online - Conferência Web, Chats, videoconferência, compartilhamento de tela e arquivos e ainda acesso para convidados externos - A solução conta também com uma switch de comunicação completa para gestão de contact center, com URA, Gravação, Discador e painel que permite o monitoramento online de equipes e ou contact center, tudo isso com pagamento por uso, gestão online, escalável e com atendimento próximo.

### 2. Qualificação

#### ▪ PROPONENTE

Razão Social: Algar Soluções  
CNPJ: 04.622.116/0001-13  
Endereço: Rua José Alves Garcia, 415 Bairro: Brasil  
Uberlândia/MG - Cep: 38400-668

#### ▪ CLIENTE

Razão Social: SAO PAULO NEGOCIOS  
CNPJ: 28.743.311/0001-60  
Inscr. Estadual:  
Inscr. Municipal:  
Endereço: RUA LIBERO BADARO,293                      Bairro: SAO PAULO  
CEP: 01009-907  
Contato: **Vanessa Rodrigues**  
Fone: **11 94180-2696**  
E-mail: **vanessa.aparecida@spnegocios.com**

### **3. Solução Proposta**

#### **3.1. Escopo**

O Cloud Phone Pro da Algar Telecom é a plataforma de comunicação em nuvem que unifica e gerencia a comunicação das empresas com seus clientes, equipes e fornecedores. Permitindo um ambiente fácil, escalável e com autonomia para atender as diversas necessidades de comunicação das empresas.

Com o Cloud Phone Pro a sua empresa poderá usufruir das funcionalidades de PABX em Nuvem através de ramais físicos (Aparelhos IP homologados) e virtuais (Softphone Web ou Smartphone) junto com as funcionalidades de colaboração online (Conferência Web, Chats, videoconferência, compartilhamento de tela e arquivos e ainda acesso para convidados externos) com mobilidade para acessar a solução de qualquer dispositivo Celular, Computador, Tablet, Notebook ou ramal Sip.

A solução conta também com uma switch de comunicação completa para gestão de Contact Center, com URA, Gravação, Discador, Tarifador e painel que permite o monitoramento online de equipes de atendimento e ou contact center.

## 4. Solução Proposta

### 4.1. Escopo

O Cloud Phone Pro da Algar Telecom é a plataforma de comunicação em nuvem que unifica e gerencia a comunicação das empresas com seus clientes, equipes e fornecedores. Permitindo um ambiente fácil, escalável e com autonomia para atender as diversas necessidades de comunicação das empresas.

Com o Cloud Phone Pro a sua empresa poderá usufruir das funcionalidades de PABX em Nuvem através de ramais físicos (Aparelhos IP homologados) e virtuais (Softphone Web ou Smartphone) junto com as funcionalidades de colaboração online (Conferência Web, Chats, videoconferência, compartilhamento de tela e arquivos e ainda acesso para convidados externos) com mobilidade para acessar a solução de qualquer dispositivo Celular, Computador, Tablet, Notebook ou ramal Sip.

A solução conta também com uma switch de comunicação completa para gestão de Contact Center, com URA, Gravação, Discador, Tarifador e painel que permite o monitoramento online de equipes de atendimento e ou contact center.

### 4.2. Descrição do Escopo

#### Cloud PBX Softphone

O serviço de Cloud PABX Softphone oferece as seguintes funcionalidades para o seu negócio.

Funcionalidade	Descrição
1. Identificação de chamada	Permite visualizar a origem da chamada (número e usuário) em um terminal telefônico.
2. Transferência de chamada	Permite atender e transferir uma chamada para outro ramal.
3. Captura de chamada	Permite que um ramal A capture uma ligação destinada a um ramal B, desde que A e B pertençam ao mesmo grupo de captura.
4. Grupo de captura	Funcionalidade para criação de grupos compostos por ramais, permitindo a captura de chamada entre seus respectivos membros.
5. Chamada em espera	Permite colocar uma chamada em espera, visualizar (sinal visível e auditivo) e atender uma nova chamada. Ainda, deve ser possível retornar à primeira chamada.
6. Chefe/Secretária	Permite que uma ligação destinada ao ramal do “chefe” seja chamada no ramal da “secretária” e sinalizada no visor do terminal do “chefe”. Ambos podem atender a chamada. Opcionalmente, após um tempo (programável) de chamada no ramal da “secretária” o ramal do “chefe” passa também a ser chamado.
7. Áudio conferência a 3	É a reunião formada por ligações simultâneas de até 3 ramais.

8. Re chamada	Após uma chamada informar sinal de ocupado, permite uma rediscagem automática quando o ramal de destino for desocupado.
9. Siga-me	Permite configurar o ramal para chamar em outro ramal ou número telefônico (telefonia fixa ou móvel).
10. Perfil de Ramal	Permite definir permissões de discagem para um ramal (Ex.:Local, DDD, DDI e celular).
11. Bilhetagem	Registro de todas as informações de ligações realizadas e recebidas de um ramal para posterior contabilização de custos. Possibilita a geração de extratos e relatórios de utilização por sistemas de tarifação e gestão de gastos e recursos.
12. Criptografia de ligações	Permite o sigilo e a confidencialidade nas ligações telefônicas realizadas entre os ramais. (TLS; SRTP)
13. Correio de voz/fax	Semelhante ao funcionamento de uma secretária eletrônica, esta funcionalidade permite que o usuário receba em sua caixa de e-mail um arquivo de áudio ou fax em anexo com a mensagem deixada por outro usuário.
14. Auto-atendimento	Menu de voz que permite que o usuário seja transferido para um ramal sem passar por um operador de telefone ou recepcionista.
15. Softphone Desktop (WebRTC)	Aplicativo que permite realizar e receber chamadas de voz através de computador/navegador web.
16. Softphone Mobile (iOS / Android)	Permite o uso do ramal em dispositivos móveis tais como smartphones e tablets. (iOS / Android).

## UC e COLABORAÇÃO

O serviço de UC e Colaboração oferece as seguintes funcionalidades para o seu negócio.

Funcionalidade	Descrição
1. Todos os recursos do pacote Cloud PBX Softphone	Todos os recursos do pacote Cloud PBX Softphone
2. Salas de Áudio Conferência	É um espaço virtual associado a um ramal para realização de uma áudio conferência. Solução com capacidade para 100 participantes.
3. Salas de Videoconferência	É um espaço virtual associado a um ramal para realização de uma videoconferência. Solução com capacidade para 25 dispositivos (device).
4. Integração com videoconferência	Possibilita o compartilhamento da videoconferência corporativa com outros dispositivos da solução de telefonia.
5. Webconferência	É o espaço virtual utilizado para a realização de conferências de vídeo e de áudio via web, onde as pessoas interagem online, assistem a uma apresentação, compartilham documentos, aplicativos ou área de trabalho. Solução com capacidade para até 100 participantes no mesmo evento.
6. Mensagem instantânea (chat)	Recurso de colaboração que permite a troca de mensagens de texto, arquivos de imagem, áudio e vídeo utilizando softphone e aplicações móveis (smartphone ou tablets).



7. Chamadas áudio e vídeo	Recurso de colaboração que permite a interação entre usuários com áudio e vídeo utilizando softphone e aplicações móveis (smartphone ou tablets).
8. Compartilhamento de tela	Recurso de colaboração que permite o compartilhamento da área de trabalho com os outros usuários participantes de uma chamada de vídeo ou webconferência.
9. Acesso externo (convidados)	Recurso de colaboração que permite a participação em uma webconferência de um convidado externo.
10. Gestão de Presença	Recurso que permite aos usuários publicar o estado de disponibilidade e habilidade em se comunicar com outras.

## CONTACT CENTER

O serviço de Contact Center oferece as seguintes funcionalidades para o seu negócio.

Funcionalidade	Descrição
1. Todos os recursos do pacote Cloud PBX	Todos os recursos do pacote Cloud PBX sem a opção de Softphone
2. Posição de atendimento – Agente	Funcionalidade que habilita um usuário da solução a funcionar como uma Posição de atendimento de callcenter, permitindo no mínimo as funcionalidades de login, logout, pause e unpaue para o usuário. A posição de atendimento deverá logar em filas de atendimento que distribui as chamadas de acordo com a estratégia pré-configurada na fila.
3. Fila de atendimento	<p>Serviço que permite criar uma fila de atendimento de clientes de acordo com a ordem de chegada das ligações. O sistema deve distribuir as chamadas automaticamente para os agentes logados nas PAs. O cliente que está na fila ouve uma mensagem personalizada configurável no sistema e também pode ser habilitada a funcionalidade de anunciar a sua posição na fila para informar ao cliente uma previsão de atendimento. As filas de atendimento podem ser configuradas com algumas estratégias de entrega das chamadas aos agentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aleatório: Entregar as chamadas aos agentes de forma aleatório.</li> <li>- A mais tempo livre: Entregar a chamada ao agente que está a mais tempo livre.</li> <li>- O que menos falou: Entregar a chamada ao agente que tem menor tempo de conversação.</li> <li>- Sequencial: Entregar a chamada aos agentes de forma sequencial, lembrando que foi o último que atendeu a chamada.</li> </ul>
4. Agent Desktop	O Agent Desktop é a interface de atendimento do agente que permite que ele logue no sistema, envie os comandos para a plataforma e atenda as chamadas. O Agent Desktop possui suporte a WebRTC, habilitando que a própria tela do agente seja o softphone para atendimento

	<p>das chamadas, não necessitando que seja utilizado um softphone ou um telefone IP externo para atendimento das chamadas.</p> <p>No Agent Desktop permite que o agente faça login nas filas, entre e saia da pausa escolhendo o motivo de pausa e faça o logout ao final do turno, além de exibir todos os dados das chamadas atendidas e das novas chamadas que estão entrando. As novas chamadas são atendidas e processadas pelo próprio Agent Desktop através de WebRTC, não necessitando que o agente precise utilizar solução externa para atendimento das chamadas.</p>
5. Relatórios	<p>Os relatórios gerenciais devem estar prontos e disponíveis para uso a qualquer momento e sem delay na geração.</p> <p>Deve contemplar todos os relatórios necessários para a gestão eficiente do Call center contemplando no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quantidades de chamadas atendidas, não atendidas, transferidas e recusadas</li> <li>- Tempos de espera das chamadas (médio, mínimo e máximo)</li> <li>- Tempos de duração das chamadas (médio, mínimo e máximo)</li> <li>- Causas de desconexão das chamadas</li> <li>- Gráficos de distribuição das chamadas no callcenter para medição de horários de picos e maior movimento</li> <li>- Estatísticas de sessões dos agentes, possibilitando ao supervisor acompanhar a produtividade das equipes e o detalhamento de todas as pausas (produtivas e não produtivas)</li> </ul>
6. Painel de acompanhamento online	<p>O painel de acompanhamento online é um dashboard que exibe em tempo real o status do callcenter. O painel não deve ter delay de processamento e deve exibir os dados do momento.</p> <p>O painel exibe as informações de quantidade de chamadas em fila, quantidade de agentes logados, disponíveis, em pausa, em conversação, tempo médio de espera, tempo médio de conversação para cada fila configurada para ser exibida no painel. Além das informações resumidas, o painel exibe o detalhamento das filas mostrando os agentes que estão logados, quais estão livres e quais estão em conversa, exibindo os detalhes do número do cliente que está falando com o agente naquele momento e o tempo de conversação da chamada atualizado em tempo real. Exibe também a lista</p>

	<p>de chamadas que estão na espera com o tempo de espera atualizado em tempo real.</p> <p>O supervisor do callcenter pode executar as seguintes ações através de botões de comando no painel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouvir as chamadas em tempo real com suporte ao recurso de <i>whisper</i> que permite ao supervisor conversar com o agente sem que o cliente ouça.</li> <li>- Transferir a chamada para o seu ramal ou para outro ramal.</li> <li>- Colocar um agente em pausa ou removê-lo da pausa.</li> <li>- Logar/deslogar um agente.</li> <li>- Trocar o agente de fila de atendimento.</li> </ul>
--	--

### URA Padrão

O serviço de URA oferece as seguintes funcionalidades para o seu negócio.

<b>Funcionalidade</b>	<b>Descrição</b>
1. Árvore de atendimento eletrônico multi-níveis	Funcionalidade de URA que permite a criação de uma árvore de atendimento possibilitando que o cliente seja orientado na navegação até que consiga solucionar a sua demanda ou transferir para a fila de atendimento mais adequada para atender ao tipo de demanda que o cliente deseja solucionar.
2. Interface de configuração gráfica (drag&drop)	Interface para construção da árvore de URA que utiliza o recurso de drag&drop (arrastar e soltar) para construção da URA. A interface possui blocos de comandos que são conectados de acordo com a navegação desejada criando um fluxo visual da URA e gerando automaticamente a árvore de atendimento.
3. Ambientes de Desenvolvimento / Homologação / Produção	<p>Os ambientes de Desenvolvimento, Homologação e Produção são utilizados para que as árvores de URA sejam desenvolvidas e testadas em paralelo sem afetar as URAs que estão em produção.</p> <p>Os três ambientes são isolados entre si, permitindo que o desenvolvedor realize o desenvolvimento e os testes das árvores de URA sem afetar as árvores que estão em produção.</p> <p>Utilizando estes ambientes é possível implantar um fluxo de publicação das árvores de URA, permitindo que o desenvolvedor crie e teste as URAs, em seguida libere para homologação, um usuário irá homologar a URA ou rejeitá-la para aí sim, ficar disponível para ser publicada em produção.</p> <p>Após a publicação em produção, caso haja alguma falha que não tenha sido identificada durante o processo de</p>

	homologação, é permitido ao administrador retornar à versão anterior da árvore, evitando as falhas.
5. Módulo pesquisa de satisfação	

## URA Personalizada

A URA Personalizada, permite integrações com outros serviços da empresa, porém essa é tratada como projeto e necessita de análise de viabilidade técnica.

Integração via Webservices/REST API	<p>Funcionalidade que permite a integração da URA com webservices externos possibilitando que a partir da árvore da URA, o sistema possa consultar dados externos para tornar a navegação mais inteligente e rica. Esta funcionalidade permite executar operações em serviços externos, maximizando a resolução de demandas dos clientes de forma automática na URA sem a necessidade de transferir a chamada para atendimento humano.</p> <p>Além da integração com Webservices/REST API, o desenvolvedor da árvore de URA pode utilizar a linguagem de programação Javascript para realizar tratamentos de forma automática na própria árvore de URA sem a necessidade de criação de aplicações externas.</p>
-------------------------------------	---

## DISCADOR

O serviço de DISCADOR é complementar a solução de Contact Center e agrega as seguintes funcionalidades para o seu negócio.

Funcionalidade	Descrição
1. Discador automático	<p>Funcionalidade que gera chamadas de forma automática de acordo com uma lista de números e um agendamento pré-definidos.</p> <p>O discador gera as chamadas e entrega as chamadas para um dos pontos abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Áudio: Gera a chamada e é tocado um áudio para a chamada ao ser atendida.</li> <li>- URA: Gera a chamada e ao ser atendida a chamada é conectada a uma URA para que o cliente escute a mensagem. Caso a URA tenha menus de opções, o cliente pode selecionar uma opção e ser transferido.</li> <li>- Fila de atendimento: Gera a chamada e ao ser atendida a chamada é conectada a uma fila de atendimento entrando na regra de distribuição das filas.</li> </ul>
2. Agendamento de campanhas automáticas a partir da importação de números providos por um webservice externo	O agendador de campanhas permite integrar o Discador a um webservice externo para buscar os números que a campanha deve usar para discagem.

3. Importação de lista de números de discagem através de um CSV	Esta funcionalidade permite que o usuário importe uma lista de números para o sistema do discador para que sejam geradas as chamadas de discagem.
4. Relatórios gerenciais do discador	Os relatórios exibem as estatísticas das campanhas do discador com o objetivo de mostrar a eficiência das campanhas de discagem e a produtividade dos agentes.

## GRAVAÇÃO

O serviço de GRAVAÇÃO oferece as seguintes funcionalidades para o seu negócio.

Funcionalidade	Descrição
1. Gravação de chamadas de ramais	<p>Funcionalidade que permite a gravação das chamadas dos ramais do PABX, permitindo que seja habilitada a gravação da chamada em um ou mais ramais do PABX. Permite que seja configurada a gravação de todas as chamadas ou somente chamadas de saída ou somente chamadas de entrada ou somente chamadas internas (ramal/ramal).</p> <p>A gravação de chamada dos ramais é integrada à plataforma facilitando a localização/busca das gravações através dos dados das chamadas como data/hora, origem, destino, duração, entre outros filtros de busca.</p>
2. Gravação de chamadas de PAs de callcenter	<p>Funcionalidade que permite a gravação das chamadas das PAs do callcenter, permitindo que seja habilitada a gravação das PAs das filas de atendimento, gravando apenas a conversa do cliente com a PA, sem gravar a espera do cliente na fila.</p> <p>A gravação de chamada das PAs é integrada à plataforma facilitando a localização/busca das gravações através dos dados das chamadas como data/hora, origem, destino, duração, fila de atendimento, entre outros filtros de busca.</p>
3. Gravação em formatos abertos para facilitar a exportação (Wav e OGG)	Os arquivos de gravação devem ser gerados em formatos abertos facilitando a exportação e permitindo que softwares tocadores de mercado possam ouvir as gravações. As gravações podem ser ouvidas diretamente na plataforma ou exportadas para serem tocadas em um software externo.
4. Log de auditoria de acesso às gravações	Todo o acesso às gravações é salvo nos logs para auditoria futura, possibilitando que o supervisor tenha acesso à informação de quais usuários ouviram e quais usuários fizeram o download dos áudios das gravações.
5. Controle de acesso às gravações	O controle de acesso é utilizado para definir quais usuários da plataforma poderão ouvir as gravações. O controle de acesso permite que seja definido, por exemplo, que um usuário específico vai ter acesso às gravações de apenas um ramal ou de vários ramais ou dos ramais de um setor, permitindo que o administrador defina quais gravações cada usuário poderá acessar.

## TARIFAÇÃO

O serviço de TARIFAÇÃO oferece as seguintes funcionalidades para o seu negócio.

Funcionalidade	Descrição
1. Coleta e Bilhetagem	Funcionalidade que efetua a coleta dos registros das ligações telefônicas, fixa por meio de CDR (Call Detail Record – Registros Detalhados da Chamada) aplicando filtragem e normalização de campos e informações de acordo com as regras e a estrutura da base de dados, bem como a identificação inequívoca da origem do dado.
2. Tarifação de bilhetes	Funcionalidade que atribui valores a cada registro, serviço ou bilhete de ligação, conforme as tarifas cadastradas (oriundas dos contratos com as operadoras de telefonia fixa e móvel).
3. Gestão de cadastro e Inventário	Funcionalidade que permite efetuar o cadastramento dos contratos e tarifas praticadas e contratadas junto às empresas operadoras de serviço de telecomunicações (telefonia fixa e telefonia móvel), cadastro de todos os usuários e recursos, inventário de todos os recursos de telefonia, incluindo ramais, linhas diretas, DDR, ramais IP e telefones móveis.
4. Gestão de Contratos e Faturas	Funcionalidade em que é feita a leitura e importação automática de faturas de operadoras de telefonia fixa e móvel pelo menos em formatos .MDB, .XLS, .TXT pré-definidos pela ALGAR TELECOM e FEBRABAN na versão mais atualizada e versões anteriores desse formato bem como outro formato que venha a ser regulamentado, recomendado ou/e adotado pela Anatel durante o período do contrato.
5. Ateste de Faturas	Funcionalidade em que o sistema encaminha, através do e-mail corporativo, para cada usuário responsável ou detentor do terminal fixo ou móvel, um link para acessar uma página do sistema contendo o respectivo detalhamento da conta telefônica, com a finalidade de ateste mensal das ligações telefônicas realizadas no período. Os usuários receberão por email, mensalmente, mensagem com aviso de disponibilização de sua conta detalhada no sistema, contendo todos os ramais e celulares que estiverem sob sua responsabilidade.
6. Relatórios e Consultas	Funcionalidade que efetua a visualização dos resultados, valores, comparativos, tendências e históricos por centro de custo, por tipo de serviço, por DDD, por UF, por usuário, por tipo de recurso, por limite ou outro tipo de informação tecnicamente viável, previamente agregados ou customizados e emitidos por demanda.

## CX (Customer Experience)

O serviço de CX Customer Experience oferece as seguintes funcionalidades para o seu negócio.

- Omnichannel;

- Gestão de Atendimentos;

- Automação de vendas

FUNCIONALIDADES	PACOTES DE SERVIÇOS		
	OMNICHANNEL	GESTÃO DE ATENDIMENTOS	AUTOMAÇÃO DE VENDAS
1. Atendimento Omnichannel (Voz, SMS, E-mail, Chat)	√	√	-
2. Agent Desktop Omnichannel	√	√	-
3. Integração com sistemas web externo	√	√	-
4. Relatórios Omnichannel	√	√	-
5. Plataforma completa para gestão de atendimentos Omnichannel	-	√	-
6. Registro de atendimentos com número de protocolo	-	√	-
7. Controle de SLA de atendimentos para cada protocolo aberto	-	√	-
8. Histórico de atendimentos	-	√	-
9. Visão do histórico no formato de jornada do cliente	-	√	-
10. Pesquisa de satisfação pós-atendimento (voz e chat)	-	√	-
11. Pesquisa de satisfação	-	√	-
12. Workflow interno para controle dos fluxos de atendimento	-	√	-
13. Gestão dos tempos do workflow para cada etapa	-	√	-
14. Scripts de atendimento para padronização dos processos	-	√	-
15. Monitoramento em tempo real das filas de atendimento	-	√	-
16. Base de conhecimento	-	√	-
17. Integração com ERPs através de REST API	-	√	-
18. Bot para atendimento automatizado	-	√	-
19. Integração com Messenger	-	√	-
20. Integração com WhatsApp	-	√	-
21. Relatórios e estatísticas para gestão dos processos de atendimento	-	√	-
22. Plataforma de gestão de força de vendas	-	-	√
23. Gestão de leads	-	-	√
24. Gestão de oportunidades	-	-	√
25. Gestão de propostas	-	-	√
26. Gestão de equipes de vendas	-	-	√
27. Gestão de carteira de clientes	-	-	√
28. Funil de vendas	-	-	√
29. Controle de processos pós-venda	-	-	√

30. Integração com ferramentas de marketing para recebimento de leads automaticamente	-	-	√
31. Total integração com a solução de atendimento (visão única)	-	-	√
32. Gestão de metas	-	-	√
33. Gestão de descontos por hierarquia	-	-	√

Descrição das Funcionalidades:

Funcionalidade	Descrição
1. Atendimento Omnichannel (Voz e Chat)	Funcionalidade que permite o atendimento de múltiplos canais em uma mesma solução, possibilitando ter uma visão única de todos os canais de atendimento. A solução permite que o agente, através da mesma tela realize o atendimento de chats vindos do website e chamadas de voz vindas das filas de atendimento configuradas no serviço de Contact Center.
2. Agent Desktop Omnichannel	<p>O Agent Desktop é a interface de atendimento do agente que permite que ele logue no sistema, envie os comandos para a plataforma, atenda as chamadas e os chats. O Agent Desktop possui suporte a WebRTC, habilitando que a própria tela do agente seja o softphone para atendimento das chamadas, não necessitando que seja utilizado um softphone ou um telefone IP externo para atendimento.</p> <p>O Agent Desktop permite que o agente faça login nas filas de voz e chat, entre e saia da pausa escolhendo o motivo de pausa e faça o logout ao final do turno.</p> <p>O Agent Desktop permite que atendam todos os chats e chamadas de voz na tela.</p>
3. Integração com sistemas web externo	A integração com sistemas web externo habilita no Agent Desktop a funcionalidade de abertura de um sistema web externo para que o cliente registre os seus atendimentos recebidos via chat e voz. Com esta funcionalidade, o Agent Desktop irá abrir o sistema web do cliente sempre que chegar um novo atendimento de voz ou chat.
4. Relatórios Omnichannel	Relatórios estatísticos dos atendimentos feitos através dos canais omnichannel.
5. Plataforma completa para gestão de atendimentos Omnichannel	Plataforma para gestão dos atendimentos permitindo que os atendentes registrem os atendimentos
6. Registro de atendimentos com número de protocolo	Geração automática do protocolo de atendimento, quando do início da sessão com o cliente, seja tal sessão por voz, email ou chat (omnichannel).
7. Controle de SLA de atendimentos para cada protocolo aberto	Gestão do SLA de acordo com a necessidade de cada atendimento e alertas sobre o encerramento do prazo de resolução.
8. Histórico de atendimentos	Registro de todos os pontos de contato com o cliente e histórico de interações e atendimentos, de sua jornada.



9. Visão do histórico no formato de jornada do cliente	Mapeamento da jornada do cliente. Possibilita o acompanhamento de todos os seus passos e visão completa em uma jornada gráfica.
10. Pesquisa de satisfação pós-atendimento (voz e chat)	Avaliação da satisfação dos clientes através de vários tipos de pesquisas adaptadas de acordo com a mídia de atendimento, realizada após o término do atendimento.
11. Pesquisa de satisfação	Avaliação da satisfação dos clientes através de vários tipos de pesquisas adaptadas para cada momento da relação de atendimento.
12. Workflow interno para controle dos fluxos de atendimento	Harmonização dos fluxos de comunicação, atividades e processos, melhorando a experiência e reduzindo os impactos no trabalho.
13. Gestão dos tempos do workflow para cada etapa	Cada etapa, processo ou atividade do fluxo interno tem o seu tempo de execução monitorado, para melhor gestão do processo de atendimento ao cliente.
14. Scripts de atendimento para padronização dos processos	Definição de um roteiro prévio de respostas para manter o padrão de qualidade no atendimento e estar preparado para qualquer conversa.
15. Monitoramento em tempo real das filas de atendimento	Permite o monitoramento de todas as filas de atendimento, em qualquer mídia.
16. Base de conhecimento	Permite a criação de uma rica base de conhecimento, para oferta de todo tipo de conteúdo relacionado aos serviços e produtos ofertados, com o intuito de facilitar a jornada do cliente.
17. Integração com ERPs através de REST API	Permite a integração com sistemas externos através de REST API.
18. Bot para atendimento automatizado	Permite a criação de um bot para programação de respostas para as perguntas mais frequentes, possibilitando a resolução das demandas mais comuns sem a necessidade de transferir o atendimento para um atendente humano.
19. Integração com Messenger	API para atendimento das mensagens <i>direct</i> do Facebook Messenger.
20. Integração com WhatsApp	API oficial do WhatsApp Business para atendimento via WhatsApp.
21. Relatórios e estatísticas para gestão dos processos de atendimento	Relatórios personalizados com os dados e indicadores extraídos dos dashboards dos clientes, com filtro de campos e priorização de informações.
22. Plataforma de gestão de força de vendas	Gestão completa da equipe e processos de vendas, leads, oportunidades, geração de ofertas, contratos, etc.
23. Gestão de leads	Gestão completa de leads, com suporte a distribuição automática e conversão dos leads.
24. Gestão de oportunidades	Gestão de oportunidades, com acompanhamento da evolução das fases de venda, tipo de oportunidade, volume financeiro, forecast, etc.
25. Gestão de propostas	Cadastro de produtos e geração dinâmica de propostas, com aplicação de descontos por perfil de usuário, revisão de oferta, etc.
26. Gestão de equipes de vendas	Gestão completa das equipes de vendas em diversos níveis. Taxa de fechamento, assertividade de pipeline e forecast, etc.
27. Gestão de carteira de clientes	Gestão completa da carteira de clientes, com taxa de fechamento, assertividade de pipeline e forecast, etc.

28. Funil de vendas	Dashboard completo para acompanhamento do funil de vendas em suas diversas etapas.
29. Controle de processos pós-venda	Gestão automática de processos de pós-vendas, com acompanhamento de entrega e migração para equipe de operação.
30. Integração com ferramentas de marketing	Deve permitir a integração com ferramentas de marketing online para o recebimento automático de leads.
31. Total integração com a solução de atendimento (visão única)	Deve ser totalmente integrada com a solução de atendimento, de forma a permitir uma visão única, contemplando processos únicos entre as etapas de venda, pós-venda, atendimento, etc.
32. Gestão de metas	Gestão das metas de vendas, com indicadores e acompanhamento da evolução de vendas por equipe, vendedor, etc.
33. Gestão de descontos por hierarquia	Deve permitir a aplicação de descontos de acordo com o perfil/hierarquia do usuário.

### Try and Buy

Para o serviço de Cloud PBX Softphone e UC Colaboração temos a opção de ofertar no modelo de Try and Buy, onde contratante terá um período para experimentação do serviço contratado por 30 dias, contados a partir da ativação do produto. Dentro deste período o contratante poderá solicitar o cancelamento do serviço sem que isso acarrete qualquer tipo de cobrança. Limitado a 10 ramais.

Caso o cliente não solicite o cancelamento até o último dia de experimentação, o serviço iniciará o processo de faturamento a partir do dia seguinte, conforme preços e condições previstas nessa proposta.

O contratante não poderá alterar as características do produto/serviço contratado, durante o período de experimentação.

### 4.3. Fora do Escopo

- Administração de qualquer aplicação do cliente;
- Meio de acesso Voz (Fixo e Móvel) e Dados deverá ser contratado a parte pelo cliente;
- Instalação de aplicações específicas do cliente;
- Licenciamento de qualquer aplicação ou software de uso específico do cliente;
- Instalação, administração ou gerência de redes de telecomunicações;
- Aquisição de equipamentos que não estejam descritos nesta proposta comercial;

### 4.4. Condições Gerais de Contratação

#### Instalação

Site survey pontual e taxas de instalação poderão ser aplicadas. O custo dependerá da necessidade de uma instalação remota ou no local e do número de usuários que você possui.

### Tarifas de chamada

As tarifas praticadas pelo Serviço de Voz (STFC) serão de acordo com o plano de voz contratado pelo cliente.

### Requisitos solicitados para contratação

Recomendações de Rede	Chamada de Voz	Chamada de Vídeo (HD - High Definition)	Chamada de Vídeo (Medium Definition)	Chamada de Vídeo (Low Definition)
<b>Largura de banda</b>	32kbps	1mbps	500kbps	200kbps
<b>Delay da rede</b>	Até 150ms	Até 100ms	Até 100ms	Até 100ms
<b>Perda de pacotes</b>	Até 1%	Até 1%	Até 1%	Até 1%
<b>Navegador recomendado</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Google Chrome - Versão corrente ou uma versão anterior</li><li>• Mozilla Firefox - Versão corrente ou uma versão anterior</li></ul>			

#### Telefones IP

Caso seja necessária a compra de aparelhos de telefones IP, sugerimos a compra dos modelos homologados conforme lista abaixo:

- Yealink
- AudioCodes
- GrandStream
- Polycom

Observação: Os aparelhos de telefones IP deverão ser adquiridos pelo cliente, a Algar Telecom não disponibiliza aparelhos.

#### Conexões de dados

Para utilização da solução seja ela por telefone IP ou aplicativo de desktop ou smartphone será necessária uma conexão de dados. A Algar Telecom oferece soluções robustas de banda larga ou link dedicado e garante qualidade. Porém, para as contratações destas soluções/serviços por meio de links de terceiros deverá ser seguido pelos provedores e operadoras os requisitos mínimos de qualidade da conexão.

#### Conexões móveis

Para o aplicativo móvel Cloud Phone, você precisará de uma conexão de dados móveis. Qualquer provedor poderá fornecer a conexão de dados móveis, nossos termos e condições de conexão para solução de Telefonia Móvel da Algar se aplicam e garantem a qualidade.

- Para usar o aplicativo móvel Cloud Phone, você deve ter um telefone Apple ou Android com um destes sistemas operacionais:
  - Android - 4.4 e superior
  - iOS - 10.0 e superior
  
- Aplicativo de desktop**  
 Para usar o aplicativo de desktop em nuvem, você deve ter um computador com um dos sistemas operacionais listados abaixo:
  - Microsoft Windows 7
  - Microsoft Windows 8
  - Microsoft Windows 8.1
  - Microsoft Windows 10
  - macOS Catalina.
  - macOS Mojave.
  - macOS High Sierra.
  - macOS Sierra.

## **Condições comerciais**

Pela prestação dos serviços objeto desta Proposta Comercial, a Nome Cliente pagará à ALGAR TELECOM os seguintes valores:

Planos	Valor Unitário	Quantidade	Unidade Cobrança	Valor Total
Cloud PBX Softphone	R\$ 19,90	26	Ramal	R\$ 517,40
URA Padrão	R\$ 79,90	1	Canal	R\$ 79,90 -

- (i) o valor mensal de **R\$ 597,30** (quinhentos e noventa e sete reais e trinta centavos)
- (ii) o valor único de R\$ 0,00 (número por extenso) referente à taxa de configuração.
- (iii) a vigência desse contrato será de **12 Meses**.
- (iv) opção Try and Buy [ ]

A ALGAR TELECOM efetuará o faturamento mensal do mês correspondente à prestação de serviço. A forma de pagamento será através de boleto bancário que será enviado com 10 (dez) dias de antecedência da data de vencimento. O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente pro rata die a partir da instalação. Os valores apresentados nesta proposta serão reajustados anualmente, a partir da data de assinatura desta, de acordo com a variação positiva do IGP-M/FGV ou por outro índice que venha a substituí-lo.

Os preços contemplam todos os impostos pertinentes à prestação de serviços em questão e serão discriminados nas Notas Fiscais a serem emitidas pela Algar Telecom, de acordo com a legislação vigente à época de cada pagamento, cabendo ao CLIENTE efetuar a retenção daqueles determinados por lei.

Após a assinatura desta, caso o Cliente proceda à denúncia durante o prazo de vigência inicial do contrato, mediante envio de notificação por escrito à ALGAR TELECOM com 90 (noventa) dias de antecedência, solicite downgrade ou der causa à rescisão contratual, ficará sujeito ao pagamento de uma multa correspondente a um percentual de 30% (trinta por cento) do valor das prestações vincendas, calculada com base no valor da prestação vigente no mês da extinção contratual.

A validade desta Proposta estará condicionada à assinatura dos responsáveis legais das Partes, os quais deverão possuir os devidos poderes para firmar compromisso, em conformidade com o Estatuto ou Contrato Social, que deverá estar anexado a esta proposta aceita.

O aceite na proposta implica no reconhecimento de uma relação contratual entre as partes.

Esta proposta cancela e substitui qualquer entendimento escrito ou verbal anterior e terá validade de 30 (trinta) dias contados da assinatura do Termo de Aceite. Após este período, uma nova proposta deverá ser formalizada pela ALGAR TELECOM.

### **Condições regulatórias**

Dado o aceite na presente Proposta, esta obrigará as partes qualificadas nesta Proposta como contratantes, pois serve de instrumento contratual para todos os fins legais.

Ainda que as partes celebrem instrumento contratual posterior a esta Proposta, seus presentes termos e condições servirão de regramento específico sobre as disposições genéricas do contrato.

O CONTRATANTE se compromete a informar o número ou chave de licenciamento de todos os softwares que utilizar em ambiente da ALGAR TELECOM, compartilhado ou exclusivo, ou que forneça para execução do objeto dos serviços, garantindo sua exclusiva reponsabilidade pelos direitos de uso perante os detentores da propriedade intelectual, inclusive autorizando auditorias e fiscalizações sobre ambientes onde estejam instalados seus recursos.

O CONTRATANTE se compromete também a utilizar as licenças contratadas em estrito acordo com o escopo descrito nesta Proposta, sendo certo que a contratação de novas soluções não abrangidas no escopo da Proposta serão cobradas apartadamente. Se em qualquer contexto for constatado o uso irregular das licenças por parte do CONTRATANTE, este ficará sujeito às sanções estabelecidas no contrato de prestação de serviços de TI do qual esta Proposta faz parte integral.

O CONTRATANTE, deverá sempre que necessário e solicitado pela ALGAR TELECOM, prestar todas as informações relacionadas aos softwares licenciados, responsabilizando única e exclusivamente pela veracidade das informações.

O CONTRATANTE e/ou seus prepostos obrigam-se a não causar, bem como a não permitir que ocorra, a “engenharia reversa”, decomposição ou desmontagem das Soluções, ou qualquer de seus módulos e/ou componentes. Também se compromete a comunicar imediatamente a ALGAR TELECOM após o conhecimento de atos que visem a realização de cópia não autorizada, alteração, uso excedente aos limites ajustados ou cessão dos softwares disponibilizados, devendo diligenciar para a interrupção imediata do ato, tomando todas as medidas cabíveis para tal, devendo também indicar o(s) responsável(is) pela conduta.

O CONTRATANTE deverá cumprir com as condições de licenciamento e uso de softwares e/ou quaisquer recursos físicos e lógicos de sua propriedade, isentando a ALGAR TELECOM de qualquer prestação de informação, concessão de acesso a sistemas e dados, medida restritiva, punitiva, onerosa que lhe seja solicitada ou imputada em decorrência de auditorias, fiscalizações ou procedimentos realizados pelo detentor dos direitos sobre softwares e equipamentos.

Além de indenizar a ALGAR TELECOM pelo descumprimento que provoque de direitos de terceiros, a CONTRATANTE deverá ter os serviços suspensos e ambientes sem acessibilidade até que os procedimentos de auditoria necessários sejam executados, sem prejuízo da continuidade da remuneração à ALGAR TELECOM durante o período de suspensão.

A ALGAR TELECOM não se responsabiliza pelo conteúdo e integridade de dados que o CONTRATANTE utilize, transmita, divulgue ou tenha acesso durante a vigência dos serviços. O CONTRATANTE é e continuará sendo o titular e proprietário de seus dados bem como será o responsável por quaisquer dados de terceiros que inserir nas soluções tecnológicas contratadas, a qualquer título. A ALGAR TELECOM se compromete a tratar como confidencial todos os Dados a que vier a ter acesso em razão do serviço contratado.

Caso informações relativas a uma pessoa física identificada ou identificável (“Dados Pessoais”), sejam inseridos, tratados ou transmitidos no âmbito dos Serviços prestados pela ALGAR TELECOM ao CONTRATANTE, o CONTRATANTE será o exclusivo responsável por coletar as autorizações necessárias perante o titular dos Dados Pessoais, bem como pela legitimação de quaisquer processamentos, tratamentos ou armazenamentos dos Dados Pessoais que sejam realizados pela ALGAR TELECOM.

A ALGAR TELECOM monitorará, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus funcionários e suboperadores com as respectivas obrigações de proteção de dados, caso aplicável, bem como não se obrigará a processar, tratar ou armazenar quaisquer Dados do CONTRATANTE se houver razões para crer que tal processamento, tratamento ou armazenamento possa imputar à ALGAR TELECOM infração de qualquer lei aplicável. A ALGAR TELECOM também poderá suspender o uso e até rescindir a relação contratual entre as Partes se constatar, sob seu exclusivo critério, que as soluções tecnológicas contratadas estejam sendo utilizadas para quaisquer fins ilegais ilícitos ou contrários à moralidade.

Em caso de auditorias realizadas pela ALGAR TELECOM ou por terceiros que se correlacionem com o objeto contratado, a CLIENTE se compromete a fornecer os dados que lhe sejam solicitados, desde que não protegidos por confidencialidade,

sejam segredo de indústria ou de negócio, de modo a preservar a qualidade da execução dos serviços e acervo técnico da ALGAR TELECOM.

A utilização do serviço é de inteira responsabilidade do CONTRATANTE, não sendo a ALGAR TELECOM responsável por prejuízos que o CONTRATANTE ou terceiros venham a sofrer em virtude de má utilização do serviço, inclusive mas não se limitando a: (i) perda de programas ou de informações; (ii) conteúdo, software, aplicativos, dados armazenados em equipamentos do CONTRATANTE ou da ALGAR TELECOM, bem como por propaganda, produtos, serviços contidos ou oferecidos em sites visitados por meio do acesso fornecido; (iii) danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus ou de outros elementos nocivos nos conteúdos visitados que, de qualquer forma, possam produzir alterações e/ou danos no sistema físico e/ou eletrônico dos equipamentos do CONTRATANTE, ou (iv) pela utilização indevida do serviço por parte do CONTRATANTE.

### **Termo de Aceite**

Esta proposta compõe o contrato de prestação de serviços de TI registrado no cartório de Registros de Títulos e Documentos e Registro Civil de Pessoas Jurídicas da comarca de Uberlândia-MG, sob número RTDPJ 3253322; a versão digital do mesmo está disponível no endereço <https://www.algar telecom.com.br/medias-grandes-empresas/atendimento/saiba-mais-contratos>.

Com o aceite desta proposta e das condições gerais para fornecimento do serviço(s) e/ou da solução contratada(s) a ALGAR TELECOM dará início ao procedimento de análise de crédito bem como às necessárias verificações acerca da viabilidade técnica e econômica, que deverão ser confirmadas pela ALGAR TELECOM no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da data da aceitação expressa desta proposta.

Na eventualidade de o(s) serviço(s) e/ou solução ser(em) considerado(s) pela ALGAR TELECOM inviável(is) por quaisquer das razões aqui indicadas, a presente proposta será tida como cancelada, sem a incidência de quaisquer penalidades para qualquer das Partes.

Na hipótese de ausência de manifestação da ALGAR TELECOM no prazo estabelecido, todas as condições estabelecidas nesta proposta serão consideradas como válidas e eficazes perante ambas as Partes, produzindo todos os efeitos legais.

Vimos por meio desta, formalizar nosso aceite às condições estabelecidas e apresentadas nesta proposta e do contrato. Assim, autorizamos o início do respectivo faturamento, nas condições expressas na presente proposta.

Para tanto firmamos a presente.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

\_\_\_\_\_  
SÃO PAULO NEGÓCIOS

NOME:

CARGO:

\_\_\_\_\_  
ALGAR TELECOM

NOME:

CARGO:

Testemunhas: