



PROPOSTA COMERCIAL

Produtos: PABX Virtual e Call Center Virtual

Sumário

<u>SOBRE A LOCAWEB</u>	3
<u>INFRA-ESTRUTURA DO DATA CENTER</u>	4
<u>SOLUÇÕES PROPOSTAS</u>	5
<u>BENEFÍCIOS LOCAWEB</u>	6
<u>REQUISITOS E COMPLEMENTOS</u>	7
<u>CONDIÇÕES COMERCIAIS</u>	8
<u>PRAZOS E DEMAIS CONDIÇÕES</u>	10

Sobre a Locaweb

A Locaweb é líder em Hosting no Brasil e na América Latina, segundo o relatório IDC LA IT Services 2009, categoria Infrastructure Hosting Services.

Com 12 anos de experiência e parceria com mais de 16 mil desenvolvedores, oferecemos soluções em Software (SaaS), Plataforma (PaaS) e Infraestrutura (IaaS):

SOFTWARE (SaaS): Soluções de software como serviço para empresas, contando com serviços como Email, Email Marketing, WebStore, WebChat, WebDesk e PABX Virtual;

PLATAFORMA (PaaS): Serviço de Hospedagem de Sites;

INFRAESTRUTURA (IaaS): Ofertas de infraestrutura sob demanda como Cloud Computing, Servidores Dedicados e serviços de Gestão Personalizada.

Na Locaweb nós acreditamos que a inovação tecnológica aliada à qualidade de serviços e uma equipe altamente qualificada são as chaves para o sucesso no mercado.



Eleita pela INFO Exame 2010 como uma das Maiores Empresas de Tecnologia do País.

Saiba mais e conheça os prêmios que a Locaweb já conquistou:

<http://www.locaweb.com.br/sobre-locaweb/premios>

Nosso Atendimento

- Suporte 24 x 7 x 365
- Equipe própria e capacitada, dedicada aos clientes de Data Center
- Cliente contata "quem resolve": contato direto com equipe operacional
- Projetos personalizados para atender suas demandas

O atendimento é realizado por uma equipe especialmente treinada para assessorar o cliente em suas dúvidas. Além de telefone, e-mail, chat e helpdesk, o cliente pode contar informações de suporte em nosso Wiki (<http://wiki.locaweb.com.br>).

Infra-Estrutura do Data Center

- Dois Data Centers próprios no Brasil e um em Miami

Segurança:

- Segurança armada 24 x 7 x 365
- Rígido controle de acesso físico
- Câmeras de vigilância operadas remotamente

Sistema de Climatização:

- Water-free (não precisa de água)
- Gás ecológico (R407 | AR410)
- Controle de qualidade do ar

Energia:

- **No Breaks Redundantes da APC®:** Equipamentos de modularidade *HotSwap* e gerenciáveis no fornecimento de energia
- **Múltiplos Geradores de 440KVAs:** redundantes, operando conforme demanda do Data Center
- **Entrada de energia independente** em média tensão



Geradores



Data Center



Climatização

Conectividade:

- Infra-estrutura moderna com conexão ininterrupta à Internet
- Links de acesso à internet redundantes totalizando **40Gbps**
- PIX do Ponto de troca de tráfego (PTT) do CGI.Br

Data Center Verde

Operação sustentável, por meio de práticas ambientalmente corretas.



Certificação

- Equipe certificada e altamente qualificada
- Certificação oficial em SAS70



No Breaks

Soluções Propostas

O PABX Virtual da Locaweb é uma solução de telefonia VoIP que atende às necessidades de sua empresa de maneira simples, flexível e muito econômica. Com ele, você pode contratar quantos ramais quiser e utilizá-los em qualquer local com acesso à internet. Além disso, você não paga por ligações entre ramais.

A partir de um ramal, de PABX ou Call Center, você já conta com todas as vantagens de uma central profissional e ainda leva um número de acesso nacional incluído no plano.

Esta proposta comercial tem a finalidade de apresentar as características e condições comerciais do **PABX Virtual** fornecido pela Locaweb, juntamente com a solução de **Call Center Virtual**:

Soluções	
Produto	Principais Características
PABX Virtual	<ul style="list-style-type: none">• Sistema baseado em protocolos de Voz sobre IP (VoIP) que seguem os padrões de mercado (SIP/RTP), gerenciando todas as chamadas de sua empresa e permitindo a completa substituição de sistemas de PABX convencionais;• Independe da utilização de aparelhos telefônicos convencionais, podendo operar exclusivamente com um <i>Softphone</i> (software de telefone, cuja licença é fornecida pela Locaweb) e dos recursos de áudio de um computador;• Configuração de múltiplos clientes compartilhando a mesma infra-estrutura de comunicação;• Interface de administração web simples e intuitiva para configuração;• Ramais individuais para usuários, podendo ser alocados em diferentes centros de custo;• Atribuição de perfis aos usuários, configurando permissões de uso da telefonia (interna, local, interurbana, celular e internacional);• Criação de salas de conferência telefônica;• Configuração de números de acesso (números de entrada na telefonia pública, que podem ser redirecionados a qualquer ramal interno de seu PABX);• Configuração de menus de atendimento;• Criação de grupos com possibilidade de discar para ramais em seqüência ou em paralelo;• Consulta ao extrato de ligações efetuadas e recebidas;• Compra de créditos de acordo com a sua necessidade para maior controle de suas despesas com telefonia;• Monitoração de status dos ramais. <p>Mais informações sobre o produto: Locaweb.com.br/PABX</p>
Call Center Virtual	<p>Todas as funcionalidades do PABX Virtual, e mais:</p> <ul style="list-style-type: none">• Monitoração em tempo real do status dos atendentes e das filas do Call Center;• Escuta de chamadas e relatórios estatísticos para o acompanhamento;• Relatórios estatísticos (performance dos agentes) para acompanhamento;• Diferentes estratégias de distribuição de chamadas (circular, por ociosidade etc.);• Gravação das ligações feitas e recebidas;• Relatórios de chamadas (ligações apresentadas, atendidas e abandonadas, por hora, dia ou mês);• Relatório de origem das ligações recebidas;• Visualização do Tempo Médio de Espera e Tempo Médio de Atendimento;• Relatório individual de performance dos agentes;• Monitoramento de status dos ramais. <p>Mais informações sobre o produto: Locaweb.com.br/CallCenter</p>

Benefícios Locaweb

Veja abaixo as principais vantagens que sua empresa terá ao utilizar o PABX Virtual ou Call Center da Locaweb, em relação a um sistema de PABX convencional:

- ✓ Painel de Controle web, facilmente gerenciado por qualquer usuário;
- ✓ Atualizações dinâmicas e em tempo real de ramais, filas e todas as demais funcionalidades;
- ✓ Arquivos de áudio baseados em MP3, facilitando a alteração de esperas telefônicas em tempo real;
- ✓ Acompanhamento do status dos usuários, sejam eles ramais simples ou agentes do Call Center;
- ✓ Sistema de caixa postal que pode enviar as mensagens gravadas via e-mail;
- ✓ Extrato on-line atualizado diariamente para você acompanhar sua conta;
- ✓ Redução de custos nas tarifas telefônicas em relação ao sistema de telefonia convencional;
- ✓ Não necessita de grande investimento inicial;
- ✓ Compra de créditos de acordo com a sua necessidade para maior controle de suas despesas com telefonia
- ✓ Mobilidade: através de uma conexão à internet, pode-se acessar o PABX Virtual e conectar a seu ramal em qualquer lugar do mundo;
- ✓ Aumente seu escritório conforme suas necessidades: para contratar mais pessoas e atribuir novos ramais, basta contratar usuários adicionais para seu PABX Virtual. Não existe o custo de placas adicionais com capacidades fixas para novos ramais, como em PABX convencionais;
- ✓ Mude o layout de seu escritório sem nenhum esforço para fazer alterações no PABX, bastando conectar o ramal que mudou de posição em um novo ponto de rede;
- ✓ Mude de escritório, mas não mude de telefone: o seu número de telefone não muda onde quer que o seu escritório esteja;
- ✓ Possibilidade de ter um número de acesso (DDR) em uma localidade diferente da sua, conforme disponibilidade. Consulte em nosso site Locaweb.com.br/PABX.

Requisitos e Complementos

Requisitos

Há dois requisitos para utilização do serviço de PABX Virtual da Locaweb:

1. Conexão com a internet: uma vez que esse serviço é prestado via internet, é necessária uma conexão com capaz de suportar as chamadas simultâneas que você necessita. Para cada chamada simultânea, são necessários cerca de 42Kbps de conexão com a internet.

Exemplificando: imagine que no seu escritório 4 ramais façam ligações simultâneas. Nesse caso, serão necessários $4 \times 42 = 168$ Kbps de conexão com a internet, tanto como velocidade de *upstream* (upload) como de *downstream* (download). Note que esses 168Kbps serão usados pela sua telefonia VoIP. Se você utilizar a internet para outras atividades em seu escritório, será necessária uma maior velocidade total de conexão com a internet. Para garantir a qualidade de sua telefonia VoIP, recomendamos que seu link de internet que será usado para VoIP seja exclusivo para este fim.

2. Requisitos mínimos para o Softphone: para utilizar o Softphone disponibilizado pela Locaweb para seus ramais, o equipamento mínimo recomendado é um Pentium III 1.3 Ghz ou equivalente, com 128 MB RAM, 30 MB de espaço disponível em disco, placa de som full-duplex de 16 bits e sistema operacional Windows® 98 Second Edition, Windows® 2000, Windows® XP ou Windows® Vista.

Telefones IP

Caso deseje utilizar aparelhos telefônicos de mesa, no lugar do *softphone* (software para uso dos ramais) fornecido pela Locaweb, recomendamos os aparelhos abaixo, homologados por nossa equipe. Ressaltamos que o PABX Virtual é compatível com qualquer aparelho baseado no protocolo SIP, ficando à critério de sua empresa a escolha da solução mais adequada.



Polycom IP 301



Polycom IP 501

Em nosso site você verá essas sugestões e links para parceiros que comercializam os aparelhos:

Locaweb.com.br/PABX

ATENÇÃO: os aparelhos de telefone IP não são comercializados pela Locaweb. Fornecemos apenas licenças de softphone.

Condições Comerciais

Os planos são de pagamento mensal e baseados no número de ramais/usuários do sistema, tendo a infraestrutura da central PABX ou Call Center hospedada no Data Center da Locaweb. **O plano mínimo é de 1 ramal**, seja PABX ou de Call Center, **incluindo um número de entrada** em qualquer localidade nacional e as **licenças de softphone** equivalentes aos usuários contratados.

Proposta				
Serviços Propostos ¹				
Qtde.	Descrição	Valor Unit. (R\$)	Valor Total (R\$)	Período Pagto.
01	Ramal de Usuário PABX	29,00	29,00	mensal
01	Ramal de Usuário Call Center	59,00	59,00	mensal

Serviços Adicionais				
Qtde.	Descrição	Valor Unit. (R\$)	Valor Total (R\$)	Período Pagto.
01	Número de entrada nacional - adicional ²	10,00	10,00	mensal
01	Número de entrada internacional ²	50,00	50,00	mensal

Resumo Financeiro da Proposta		
Total		mensal

¹ Promocionalmente, estamos isentando a taxa de inscrição das novas contratações.
² Números de Entrada Nacionais e Internacionais (DDR) sujeitos a avaliação e disponibilidade. Entrada em várias cidades do Brasil e nos seguintes países: *Argentina, Canadá, Chile, Espanha, Estados Unidos, França, Inglaterra, Israel, Itália, Japão, México e Peru*, entre outros. Consulte a disponibilidade em: Locaweb.com.br/PABX.

Os valores referentes a ramais e números de entrada serão faturados por **Locaweb IDC Ltda.**

Valores de Tráfego das Ligações

Tipo de Ligação	Destino (DDD)	Custo por minuto (R\$)
Entre Clientes	Clientes do PABX Virtual (incluindo Locaweb)	0,00
Telefone fixo	São Paulo (11)	0,084
Telefone fixo	Rio de Janeiro (21)	0,084
Telefone fixo	Belo Horizonte (31), Curitiba (41), Porto Alegre (51), Salvador (71), Recife (85)	0,13
Telefone fixo	Todo resto do Brasil	0,18
Telefone fixo	Internacional	A partir de 0,15
Celular	São Paulo (11)	0,69
Celular	Rio de Janeiro (21)	0,79
Celular	Belo Horizonte (31), Curitiba (41), Porto Alegre (51), Salvador (71), Recife (85)	0,85
Celular	Todo resto do Brasil	0,90

A medição do tráfego é baseada em minutos, cobrados ao término de cada mês.

- Tarifas acima incluem todos os impostos
- Tempo mínimo de medição: 1 minuto; unidade de medição após o primeiro minuto: 0,1 minuto (6s).
- **Para conhecer a tabela completa de tarifas, consulte:** <http://www.locaweb.com.br/produtos/pabx-virtual/tarifas-chamadas>

Os valores referentes ao tráfego de minutos serão faturados por **Locaweb Telecom Telecomunicações Ltda.**

Prazos e Demais Condições

Prazo de Instalação

- Até 3 (três) dias úteis, após observadas **todas** as seguintes condições:
 - Cliente com a infra-estrutura pronta (ver requisitos citados nesta proposta);
 - Recebimento pela Locaweb do contrato assinado pelo cliente;
 - Comprovação do pagamento da taxa de instalação e da primeira mensalidade.

Validade da Proposta

- **15 dias** a partir da data expressa na capa.
- Em caso de promoção, condições válidas por **15 dias ou término do estoque**.

Acordo de Confidencialidade

As informações contidas nesta proposta são confidenciais e fornecidas para a finalidade exclusiva de descrever técnica e comercialmente as soluções da Locaweb a pedido do cliente, e não deverão, de forma alguma, ser utilizadas para qualquer outra finalidade.

Conheça também

Hospedagem

O ambiente ideal para seu site. Espaço, transferência e MySQL ilimitados, contas de e-mail com 5 GB, recursos de programação, suporte 24h e diversas outras vantagens!

Locaweb.com.br/Hospedagem

WebDesk

Conte com uma ferramenta profissional de atendimento e suporte a clientes, sem que seja necessário instalar softwares e ainda gerencia as solicitações de clientes de qualquer lugar, via web.

Locaweb.com.br/WebDesk

PABX Virtual

Coloque sua empresa na era VoIP. Conte com todas as funcionalidades de uma central telefônica convencional, pela praticidade de um serviço online.

Locaweb.com.br/PABX

WebChat

O WebChat é uma solução de atendimento online, fácil de ser configurada e gerenciada. Pode ser utilizada em qualquer tipo de site, como blogs, lojas virtuais e páginas institucionais.

Locaweb.com.br/WebChat

Saiba mais sobre estes e outros produtos em www.locaweb.com.br