



infobip

BUSINESS PROPOSAL

05 de Enero del 2022

PREPARADO PARA:

Paul Peña
Grupo Muya

PREPARADO POR:

Lizzet Hidalgo Valencia
Lizzet.hidalg@infobip.com
+51 992 726 200

Nombre de la solución:

“Canal ws + Answers (BOT) “

Infobip opera una de las plataformas de comunicaciones y mensajería propietarias líderes en el mundo, diseñada para conectar a los operadores de redes móviles con las empresas. Las alianzas estratégicas con los principales grupos de telecomunicaciones nos permiten ofrecer una integración y una entrega fluidas.

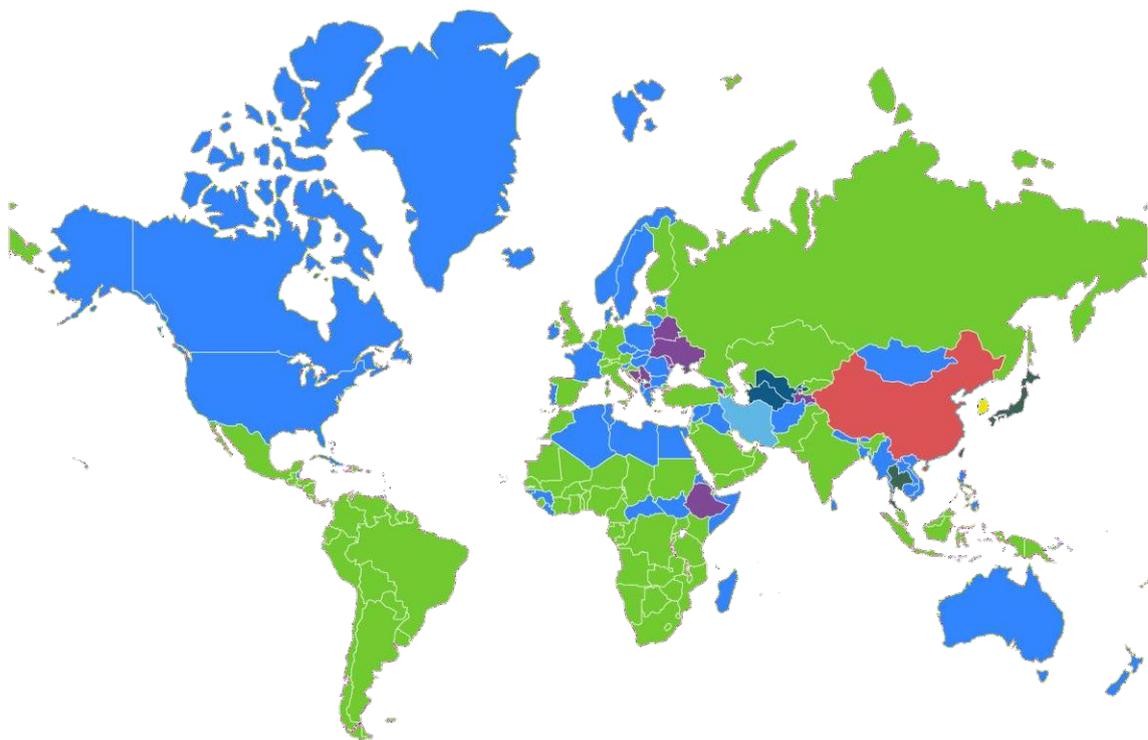
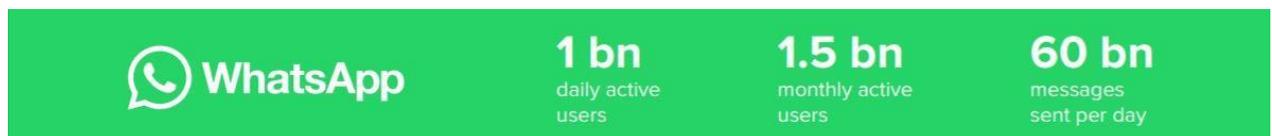
Con más de 1.100 desarrolladores e ingenieros altamente capacitados, Infobip innova constantemente en la intersección de las tecnologías de Internet y telecomunicaciones

Nombre Legal: Infobip Ltd. | **Fundación:** 2006 | **Empleados Totales:** 3100+ | **Oficinas a nivel mundial:** +70 **Clientes B2B activos únicos:** 10,000+ | **Transacciones mensuales:** +7 Billones
Dirección oficina local: Av Dionisio Derteano 184 Oficina 302, San Isidro, Lima, Perú.

SOLUCIÓN PROPUESTA

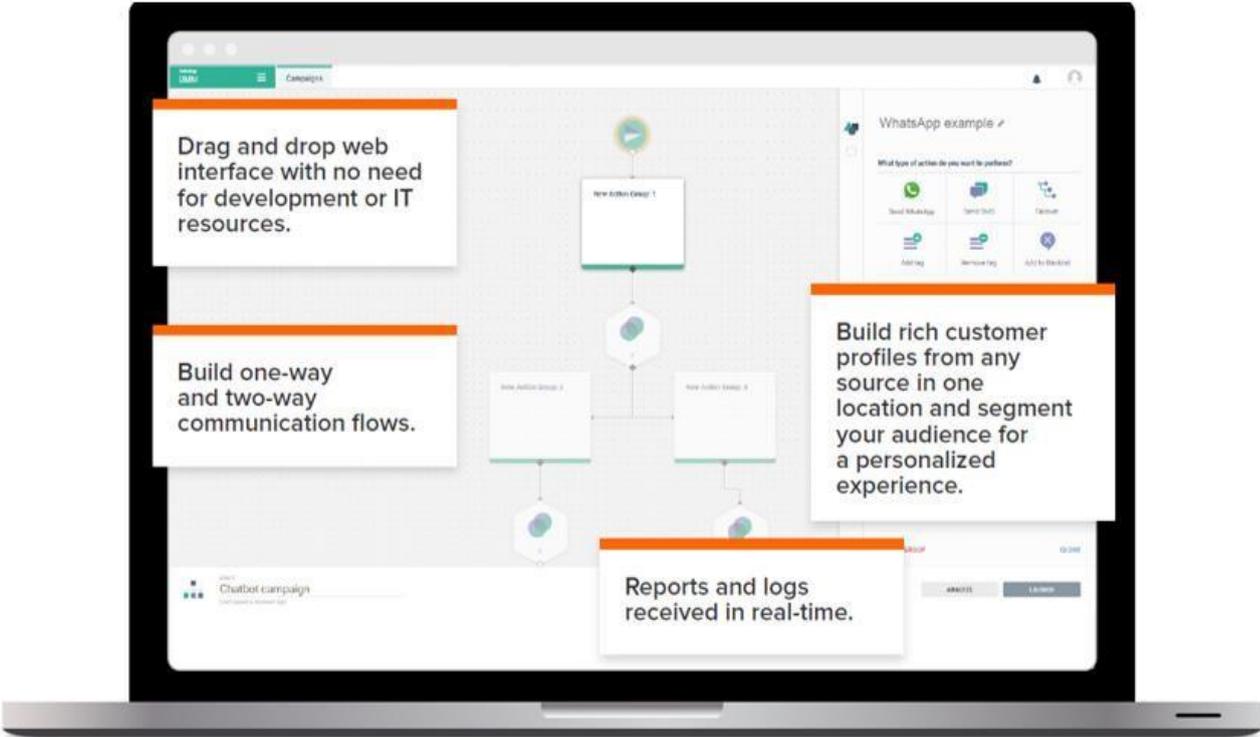
WhatsApp para empresas

Infobip habilita la solución comercial WhatsApp para todas las empresas, instituciones financieras y organizaciones, utilizando el potencial de llegar a 1.500 millones de clientes en 180 países. Su audiencia, una vez que se haya inscrito, puede ser contactada en tiempo real donde ya se encuentra, en la aplicación que disfruta y en la que confía.



- Facebook Messenger
- WhatsApp
- Viber
- WeChat
- Telegram
- LINE: Free Calls & Messages
- KakaoTalk: Free Calls & Text
- imo free video calls and chat

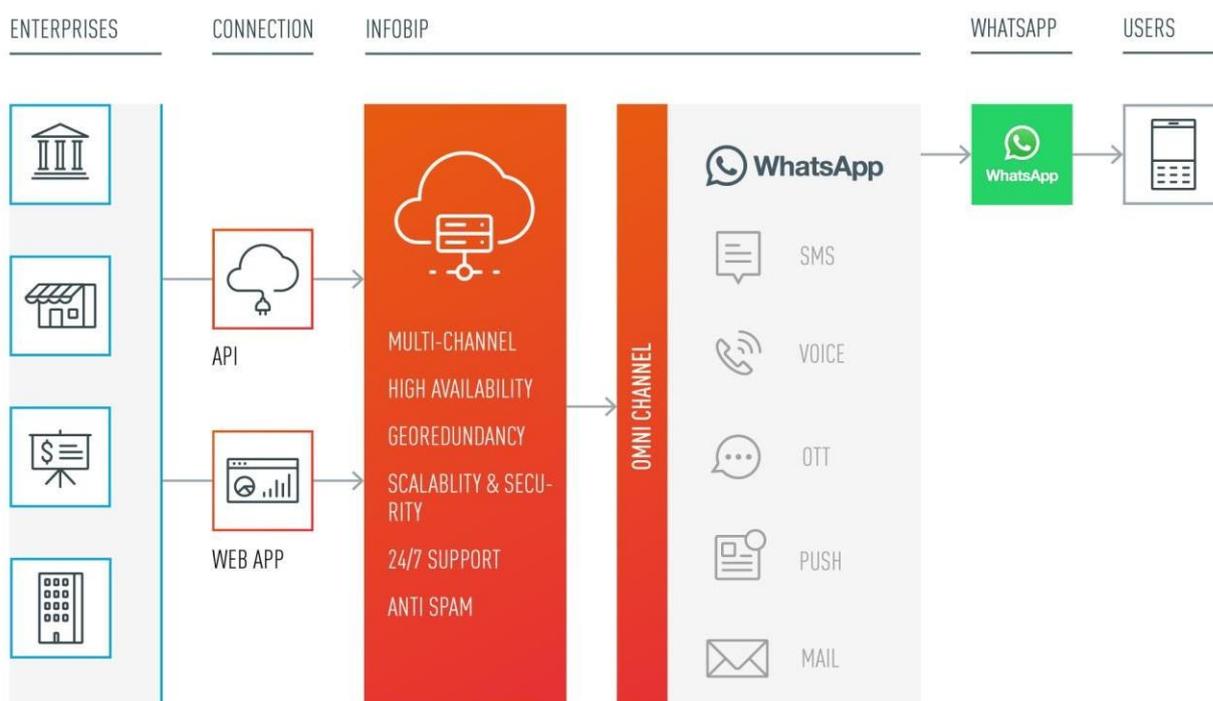
La solución de negocios WhatsApp de Infobip se puede usar como un servicio independiente o como parte de nuestra suite de canales OMNI. Todas las opciones de mensajería están disponibles a través de una API simple (dev.infobip.com) lista para integrarse en su (s) sistema (s) o a través del portal de usuario amigable (portal.infobip.com). Al igual que todos nuestros productos de mensajería, el servicio WhatsApp se ejecuta en la plataforma basada en la nube que brinda entrega y confiabilidad excepcionales, independientemente del tamaño o tipo de su programa de mensajería.



WhatsApp Business Account

Infobip configurará una cuenta de negocio dedicada de WhatsApp para cada remitente. Las características clave de la cuenta de negocios de WhatsApp se describen a continuación:

- Enviar mensajes usando MSISDN
- Mensajes cifrados desde la plataforma Infobip hacia la red de WhatsApp
- Período de validez 30 días.
- Remitente alfanumérico: hilo único, comunicación de marca
- Rich Media: envíe y reciba imágenes, archivos, contenido de audio, información de ubicación
- Two-way mensajería: envíe y reciba mensajes de usuarios finales.
- Auto-reply opciones - respuesta automática configurable
- Message Delivery Reports – información cuando el mensaje fue entregado a WhatsApp
- Message Seen Reports – Información cuando el mensaje fue leído en la aplicación WhatsApp



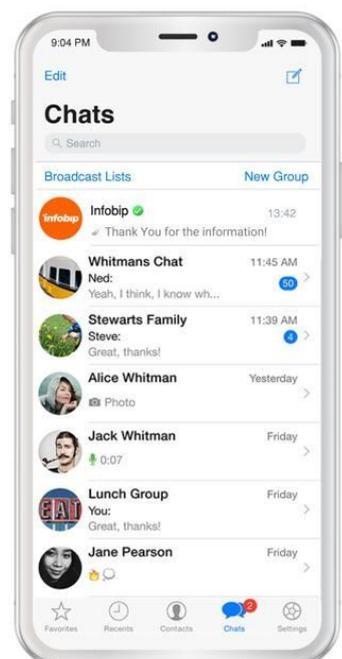
Funcionalidades

Infobip WhatsApp Business Solution permite a los clientes empresariales enviar mensajes a los usuarios de la red de WhatsApp, así como recibir mensajes enviados de usuarios finales de la red de WhatsApp a las empresas.

Las siguientes funcionalidades de WhatsApp están disponibles a través de la plataforma Infobip:

- Enviar mensajes de texto a los usuarios de WhatsApp.
- Enviar archivos (imágenes, medios, documentos) a los usuarios de WhatsApp
- Enviar mensajes altamente estructurados a los usuarios de WhatsApp
- Respuesta automática a los mensajes entrantes del usuario final.
- Reenvío de mensajes de texto y / o ubicaciones entrantes a través del protocolo HTTP (s) al punto final de Enterprise
- Reenvío de los informes de entrega al punto final de la empresa.
- Informes de mensajes / registros
- Reenvío del estado visto a través de HTTP (s) al punto final de Enterprise

Todas las nuevas funciones y cambios introducidos por WhatsApp se implementarán en la plataforma Infobip como parte de las actualizaciones principales de la plataforma.



Interacción de la Plataforma: HSM y MO

Todos los mensajes enviados durante la ventana de asistencia al cliente (es decir, 24 horas después del último mensaje originado en Mobile (MO) (mensaje recibido del usuario final) son gratuitos.

- Fuera de esa ventana de tiempo, los mensajes se cobran según el precio de lista de WhatsApp. Fuera de la ventana de atención al cliente de 24 horas, solo se permite HSM (mensajes altamente estructurados - mensajes con plantilla).
- Los mensajes de forma gratuita se pueden enviar durante el período de 24 horas mencionado anteriormente. Los mensajes gratis enviados fuera de la ventana de 24 horas se bloquearán y no se entregarán al usuario final.



PLATAFORMA DE CONSTRUCCIÓN DE CHATBOTS - ANSWERS

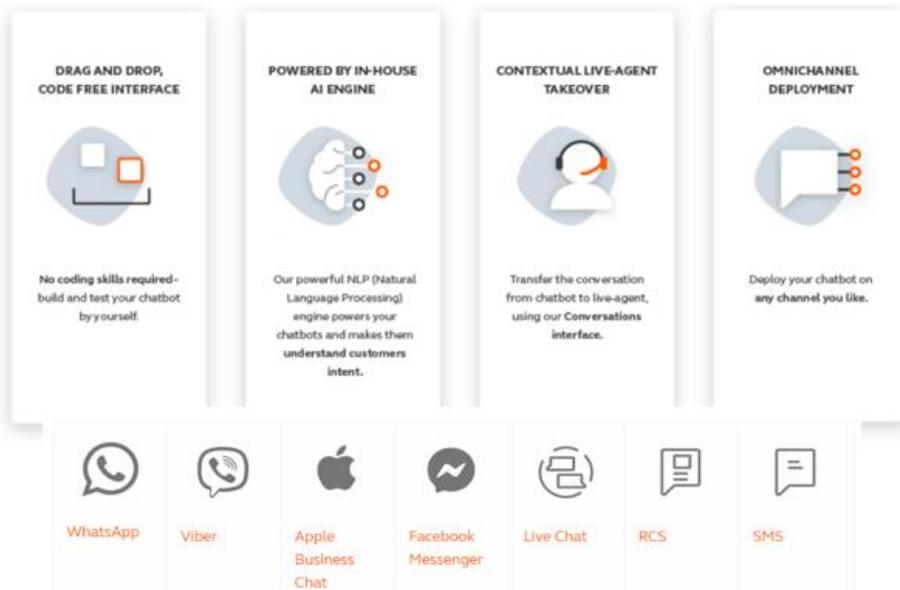
La Plataforma de Infobip para desarrollo de Chatbots

Una nueva plataforma para diseñar, construir y probar palabras clave y chatbots de IA.

Los chatbots de IA funcionan con Machine Learning, un subconjunto de Inteligencia Artificial (IA) que puede reconocer la intención del usuario final y crear una experiencia de conversación.

• Características de Answers

- **Drag & Drop, interfaz libre de código:** No se requieren habilidades de codificación: cree y pruebe su chatbot usted mismo. Si necesita ayuda, nuestros servicios profesionales están a su disposición.
- **Desarrollado por el motor IA interno:** Nuestro potente motor de procesamiento de lenguaje natural (NLP) potencia sus chatbots y les hace comprender la intención de los clientes.
- **Transferencia hacia agentes:** Si un chatbot no puede resolver el problema de los clientes, habilite el agente en vivo para hacerse cargo a través de nuestra solución de Conversations y manténgalo satisfecho.
- **Implementación multicanal:** Implemente su chatbot en cualquier canal que desee y esté allí para sus clientes, como: WhatsApp, Viber, FB Messenger, Live Chat, SMS, RCS, Apple business chat.



<https://www.infobip.com/docs/answers>

PROPUESTA COMERCIAL

Modelo de negocio:

El modelo de pago corresponde a “Software as a service” (SaaS) y está constituido por la sumatoria de cuatro rubros, los cuales son flexibles y se pueden configurar en función de las necesidades específicas del cliente:

1. FEE MENSUAL

2. SOPORTE

3. SERV. PROFESIONALES

Vigencia del contrato:

12
meses

24
meses

36
meses

Servicios profesionales:

Este rubro corresponde al aprovisionamiento inicial de los servicios y se paga una única vez al inicio del contrato. Como se puede apreciar, el precio total dependerá de la solución escogida por el cliente y los servicios que desee habilitar:

| Tipo de servicio | |
|---|-----------------|
| Servicios profesionales (Revisar alcance en la propuesta de servicios) | \$ 3,968 |
| Subtotal | \$ 3,968 |
| Descuento 15% acuerdo anual | \$ 595 |
| TOTAL | \$ 3,373 |
| <i>(* Los precios están expresados en dólares americanos y no incluyen IGV</i> | |

Consideraciones:

- El alcance del presente servicio se encuentra descrito en el documento "MUYA 211222 Propuesta de Servicios v1" adjunto a la presente propuesta.
- Cada sesión de entrenamiento propuesta es de una (1) hora de duración.
- Se requiere que el cliente proporcione una persona de contacto para realizar todas las coordinaciones que la provisión del servicio requiera.
- Valores sin impuestos locales.

COTIZACIÓN WSP BUSINESS API.

Canal de Comunicación.

El modelo de precios de WhatsApp Business Solution consta de los siguientes bloques de creación:



Mensajería – Perú – hasta 250k – Pay per Use.

| Destino | Precio por mensaje HSM* |
|---------|-------------------------|
| Perú | USD 0.0444 (*) |

(*) <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/#pricing-rules>

- **Mensajería HSM:** Es el precio de cada plantilla de mensaje entregada se basa en el código de país del receptor y definido por WhatsApp:
- Las plantillas de mensaje enviadas a los usuarios finales que no se han puesto en contacto

con la empresa en las últimas 24 horas son cobradas por WhatsApp.

- **Si el usuario final, inicia la mensajería con la empresa, WhatsApp no cobrará por los mensajes que se envíen de vuelta al usuario final, durante la ventana de Atención al cliente (hasta 24 horas después del último mensaje que el usuario final envió a la empresa).**

Service Activation Fee – One Time Payment.

| Concepto | Precio* |
|-------------|-----------|
| Onetime fee | USD 2,000 |

- Habilitación del canal Oficial Whatsapp Business API.
- Licenciamiento vitalicio.
- **Asesoría del Proceso de Registro Embebido.**
- Asesoría en el proceso y la creación de las primeras plantillas HSM.

Monthly Platform Fee – MAUs

| N° | Activos mensualmente - Usuarios incluidos | Fee mensual | Fee adicional MAUs |
|----------|---|-------------|--------------------|
| Opción 1 | 10,000 | \$320 | \$0.038 |
| Opción 2 | 25,000 | \$683 | \$0.033 |

(*) Los precios no incluyen IGV

(**) Los precios tienen un 5% de descuento por un acuerdo a 12 meses

Mensajería –Febrero22

Se presenta la actualización brindada por Facebook en relación al modelo comercial a partir del Febrero del 2022:

<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/conversationpricing#cost-per-conversation-in-eur>

MODELO COMERCIAL DE ANSWERS: Chatbot Conversational.

| ANSWERS | ENTERPRISE |
|--|---|
| MAS – Usuario active mes ¹ | From 75.000 |
| Canales incluidos en el plan | All channels |
| Chatbot basado en reglas | X |
| Chatbot basado en IA | X |
| Número de chatbots | Unlimited |
| Motor de inteligencia artificial impulsado por intención | X |
| Named entity recognition | X |
| Simulador de chatbot | X |
| CSAT | X |
| Editor de código | X |
| API de llamada | X |
| Integración de conversaciones incorporadas | X |
| Analítica | X |
| Soporte multilinguaje | X |
| Broadcast ² | X |
| Basic CDP ⁴ | X |
| Eventos estándar | X |
| Eventos personalizados | X |
| Messenger | Free |
| | 1 remitente sin cargo, MAU gratuito con todos los remitentes, HSM por consumo |
| WhatsApp | |
| Live Chat | Gratis |
| LINE | Gratis |
| Telegram | Gratis |
| Google's Business Messages | Gratis |
| SMS | Por consumo |
| RCS | Por consumo |
| Viber | Por consumo |

- Las sesiones activas mensuales (MAS) son sesiones iniciadas por los usuarios finales. Una sola sesión dura entre el primer y el último mensaje intercambiado.
- Broadcast es una forma sencilla de enviar mensajes masivos por correo electrónico, SMS, aplicaciones de chat y más.
- People es una plataforma de datos de clientes que permite una vista de 360 ° de los perfiles de los clientes. Conecte los datos del cliente, analice el comportamiento,
- seguimiento del rendimiento.
- Basic CDP representa todas las funcionalidades básicas actuales de Personas: perfiles, carga de archivos, etiquetas, segmentos, campos personalizados.

| ANWERS | ENTERPRISE | | |
|-------------------------|--------------------|-------------|----------------------|
| | Sesiones incluidas | Fee mensual | Fee sesión adicional |
| Plan Price | 75,000 | \$ 2,249 | \$ 0.038 |
| | 150,000 | \$ 3,683 | \$ 0.026 |
| | 300,000 a más | Consultar | |
| Sesiones incluidas | | | |
| Precio sesión adicional | - | | |

(*) Los precios no incluyen TAXES y tiene 10% de descuento

PAQUETES DE SOPORTE

(*) Mandatorio la contratación del plan de soporte Advanced para la activación de soluciones SaaS

| PAQUETE DE SOPORTE | DESCRIPCIÓN | PRECIO MENSUAL | COMPLEMENTO | PRECIO POR COMPLEMENTO |
|---------------------|--|----------------------------------|--|------------------------|
| BASIC | <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de respuesta: mejor esfuerzo • Canales de asistencia: correo electrónico • Disponibilidad: horario comercial | \$0 | Tiempo de respuesta: 24 horas | \$154 |
| ADVANCED | <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de respuesta: 6 horas • Canales de asistencia: correo electrónico • Disponibilidad: horario comercial | \$537 (Valor con 10% de desc) | Tiempo de respuesta: 4 horas | \$236 |
| | | | Canal de soporte: Chat | \$414 |
| PROFESSIONAL | <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de respuesta: 1 hora • Canales de asistencia: correo electrónico, chat • Disponibilidad 24/7 • Informe de servicio mensual incluido • Ruta de escalada incluida | \$1660 | Canal de soporte – Canal dedicado al cliente | \$474 |

RESUMEN DE LA OFERTA:

| Soluciones | | Pago Unico | Recurrente | Cantidad |
|-----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------|
| WhatsApp | Plantillas HSM | | | \$ 0.0444 |
| | Setup Fee | \$ - | | |
| | Monthly Fee | | \$ - | Ilimitados |
| Answers | | | | |
| | Monthly Fee | | \$ 2,249 | 75,000 |
| Support | | | | |
| | Monthly Fee | | \$ 537 | |
| Prof. Services | | | | |
| | Paquete Starter | \$ 3,373 | | |
| Total | | \$ 3,373 | \$ 2,786 | |

(*) Precios en dólares y no incluyen IGV

***Los precios mostrados se encuentran en dólares americanos y no incluyen IGV.**

1. Para un acuerdo de 12 meses con las soluciones descritas: **Whatsapp API + Answers** se otorgará en favor de su representada para la 1ra línea Whatsapp:
 - a. **Whatsapp Setup Fee = Sin cargo**
 - b. **Whatsapp Monthly Fee = Sin cargo**
 - c. **Whatsapp MAUs = Ilimitados**

2. Para un acuerdo de 12 meses con las soluciones descritas: 10% de descuento en los siguientes fees mensuales:
 - a. **Fee Answers**
 - b. **Fee Soporte**

Nota: El caso el cliente desé culminar el acuerdo antes de los 12 meses. Se procederá a facturar las gratuidades otorgadas sobre la línea de WhatsApp. Ejemplo:

Se retira las mes 5: Cliente pagará \$2,000 + 320*5

3. La **inversión recurrente mensual del proyecto es de 2,786 USD** para MAUs ilimitados para Whatsapp; hasta 75,000 sesiones (Answers), incluyendo el canal de soporte adecuado para el proyecto.
4. El modelo financiero del acuerdo comercial es mediante un modelo postpago a 30 días de entregada la factura por el mes previo de consumo (normalmente se entrega el 10 de cada mes).

NOTAS IMPORTANTES

| | |
|-----------------------|---|
| Modelo de facturación | POSTPAGO. |
| Términos de pago | 30 días calendario a la fecha de Recepción de la factura. |
| Vigencia del Acuerdo | 12 meses. |
| Oferta válida hasta | 1/18/2022 |

Observaciones:

- Valores Netos en dólares americanos.
- Los valores no incluyen IGV.

GRACIAS!

Estimado Paul

Gracias por su tiempo. Estamos seguros de que la solución propuesta se adapta perfectamente a las necesidades de su negocio y mostrará beneficios muy rápidamente.

Nuestra compañía fue creada para permitir a las empresas comunicarse con sus clientes a través de dispositivos móviles de una manera más eficiente y rentable. Con Infobip obtienes un poderoso socio comercial que puede ayudarte a lograrlo. Característica de servicios de Infobip:

- Soluciones flexibles basadas en las necesidades comerciales específicas del cliente.
- Rendimiento, seguridad y confiabilidad a escala global, con presencia local.
- Implementación rápida, innovación
- Plataforma integral de comunicaciones móviles y ventanilla única para todas las necesidades móviles A2P.

Nuestra reputación de excelente servicio al cliente se extiende por todo el mundo, y esperamos poder ayudarte a alcanzar sus objetivos comerciales.

Si tiene alguna pregunta o inquietud, no dude en ponerse en contacto conmigo en cualquier momento y con gusto lo ayudaré. Gracias nuevamente por la oportunidad y espero tener noticias tuyas pronto.

Lizzet Hidalgo Valencia
Senior Sales Manager

T +51 992 726 200