



Proposta Técnica SMS



Sumário

Sumário	2
Sobre a Human	4
Quem somos	4
Nossos Clientes	4
Sobre a mensagem SMS.....	5
Proposta Técnica SMS.....	5
Soluções.....	5
Human Gateway	5
Tarifação das Mensagens.....	6
Relatórios de Envio.....	7
Pontos Críticos.....	7
Cobertura.....	7
Tecnologias	7
Portabilidade	7
Opt-in.....	7
Novas Faixas	8
Cadastros Incorretos.....	8
Infraestrutura	8
Componentes.....	9
Segurança	9
Capacidade	10
Garantia do Serviço.....	10
Disponibilidade.....	10
Tempo de Entrega das Mensagens à Operadora	10
Suporte.....	10
Contingência e Disaster/Recover	11
Proposta Comercial SMS.....	12
Investimento necessário.....	12
Forma de Pagamento	12

Dados da Empresa.....	12
-----------------------	----

Sobre a Human

Quem somos

Somos uma empresa 100% brasileira que investe em inovação para oferecer às empresas as melhores e mais completas soluções em mobilidade corporativa. Queremos, através da mobilidade, levar benefícios, resultados e inovação para as empresas. Tudo isso de forma confiável e aderente ao negócio de nosso cliente.

A Human Mobile tem como compromisso auxiliar as empresas a obterem os melhores resultados através da mobilidade. Este compromisso associado à nossa real dedicação aos clientes, fez com que nos tornássemos a empresa de mobilidade que mais cresceu no Brasil nos últimos anos.

São mais de 6 anos de experiência em mobilidade corporativa, oferecendo aos nossos clientes as mais completas soluções para envio de mensagens SMS, mensagens de Voz e aplicações móveis.

Nossos Clientes

São mais de 2.000 clientes atendidos em todo o país, dentre eles:



Grupo Pão de Açúcar



SCHINCARIOL



Sobre a mensagem SMS

O SMS é um canal de comunicação instantâneo, com baixo custo e alto índice de leitura que proporciona uma expressiva economia na operação das empresas, bem como, alta relevância em ações de relacionamento.

O envio de SMS através das ferramentas Human acontece de forma simples e descomplicada através de dois formatos principais: interface web e integração com o sistema da sua empresa.

O SMS oferece muitas vantagens e benefícios para sua empresa:



Relevante que e-mails

Simples e eficiente que correio

Rápido e barato que telefonemas

Proposta Técnica SMS

O serviço oferecido contempla solução para envio de mensagens SMS que permite cobertura para celulares de todas as operadoras no território brasileiro. O serviço envolve a disponibilização de acesso às soluções a seguir descritas.

Além das soluções, são detalhados pontos considerados críticos para o entendimento comum do escopo do serviço. As alternativas de infraestrutura necessária para o fornecimento do serviço são descritas nas seções seguintes.

Soluções

Human Gateway

Plataforma para integração a sistemas existentes, onde praticamente qualquer sistema pode ser integrado de forma simples e rápida. Suas características são:

- Integração feita através de HTTPS, Web Services ou E-mail, padrões universais para qualquer linguagem ou BD;
- Envio de SMS a partir do próprio sistema do cliente;
- Envio instantâneo ou agendado;
- Envio individual ou em lote;
- Status de entrega de cada mensagem (ver detalhamento dos status a seguir);
- Relatórios detalhados de uso;
- Apoio técnico na implantação;

- Segurança através de criptografia SSL (HTTPS);
- Compatível com Java, PHP, ASP, Perl, .NET, VB, Delphi etc.

Sistemas e softwares podem ser integrados facilmente à plataforma, através de requisições HTTP ou através de Web-Services configurados sob medida para as aplicações do cliente. As requisições podem ser seguras por uso de certificado digital no servidor (HTTPS) ou através de VPN ou regras internas de firewall.

A Human dispõe de uma documentação padrão que pode ser enviada ao cliente para realizar a integração. Entre as funcionalidades da API de integração estão:

- Envio de Mensagem (individual ou múltiplas);
- Consulta de Status de Mensagens (individual ou múltiplas);
- Cancelamento de Mensagem Agendada;
- Callback de Status das Mensagens.

Status das Mensagens:

Status	Descrição	Tarificação
Agendada	Mensagem registrada na plataforma, mas ainda não enviada à operadora	-
Enviada à Operadora	Mensagem já enviada à operadora, mas ainda sem status final de entrega retornado	-
Entregue sem Confirmação	Mensagem enviada pela operadora ao destinatário, porém sem confirmação de entrega	SIM
Entregue com Confirmação	Mensagem enviada pela operadora ao destinatário com confirmação de entrega	SIM
Não Recebida	SMS enviado pela operadora ao celular do destinatário final, mas não recebido pelo mesmo*	SIM
Bloqueada	Mensagem cujo envio foi cancelado pelo usuário antes da entrega à operadora; OU Celular destinatário não possui correspondência no plano de numeração da Anatel. Neste caso, a mensagem não é enviada à operadora	NÃO

* Dentre os motivos para não entrega estão: celular desligado, indisponível ou fora da área de cobertura da operadora, problemas na operadora durante a entrega, indisponibilidade ou problema na rede da operadora, etc.

Tarificação das Mensagens

No escopo desta proposta, as mensagens tarifadas serão todas aquelas cujo envio foi efetuado pela Human à operadora. Estas mensagens serão tarifadas independente de seu status final de entrega (entregue com confirmação, entregue sem confirmação ou não recebida).

Não serão tarifadas apenas as mensagens que não tenham sido enviadas à operadora, ou seja, que foram canceladas pelo usuário, que possuam celular destinatário fora do plano de numeração ou que tenham algum erro no envio.

Relatórios de Envio

As soluções da Human possuem diversos relatórios completos para que os clientes possam acompanhar suas ações de envio de SMS. Dentre eles relatórios detalhados ou resumidos que permitem acompanhamento em tempo real do status de entrega de cada mensagem, relatórios de mensagens recebidas com texto, horário e número de remetente, e relatórios mensais e diários com gráfico de uso e status de entrega de cada mensagem

Pontos Críticos

Cobertura

Atualmente no Brasil atuam diversas operadoras de celular distribuídas em todo o território nacional. Somente quem tem conexão com todas as operadoras consegue abranger 100% dos celulares brasileiros. A Human tem acesso a todas as operadoras, desde as principais até às menores.

Tecnologias

Temos acesso a celulares habilitados através de redes GSM, CDMA, TDMA e IDEN (Nextel). Cerca de 10% da população brasileira utiliza redes secundárias (CDMA, TDMA, IDEN, etc) e não a principal (GSM - Chip).

Portabilidade

Os celulares portados já ultrapassam dois milhões no Brasil. A Human tem contrato com a ABR Telecom, entidade que regulamenta a portabilidade, o que garante a entrega das mensagens SMS a todos os telefones portados.

Opt-in

Há regulamentações na ANATEL que determinam que não é permitido o envio de mensagens SMS para telefones que não optarem por tal recebimento. Envios efetuados sem o opt-in podem ocasionar multas por mensagem enviada. Consulte nossa equipe para conhecer as melhores formas de se obter o opt-in.

Novas Faixas

Mais de 15 milhões de novas linhas de celular foram habilitadas em 2009. Somente com o acesso às novas faixas é possível direcionar o SMS para a operadora correta. Empresas que descuidam deste ponto tarificam mensagens que nunca chegarão ao seu destino.

Cadastros Incorretos

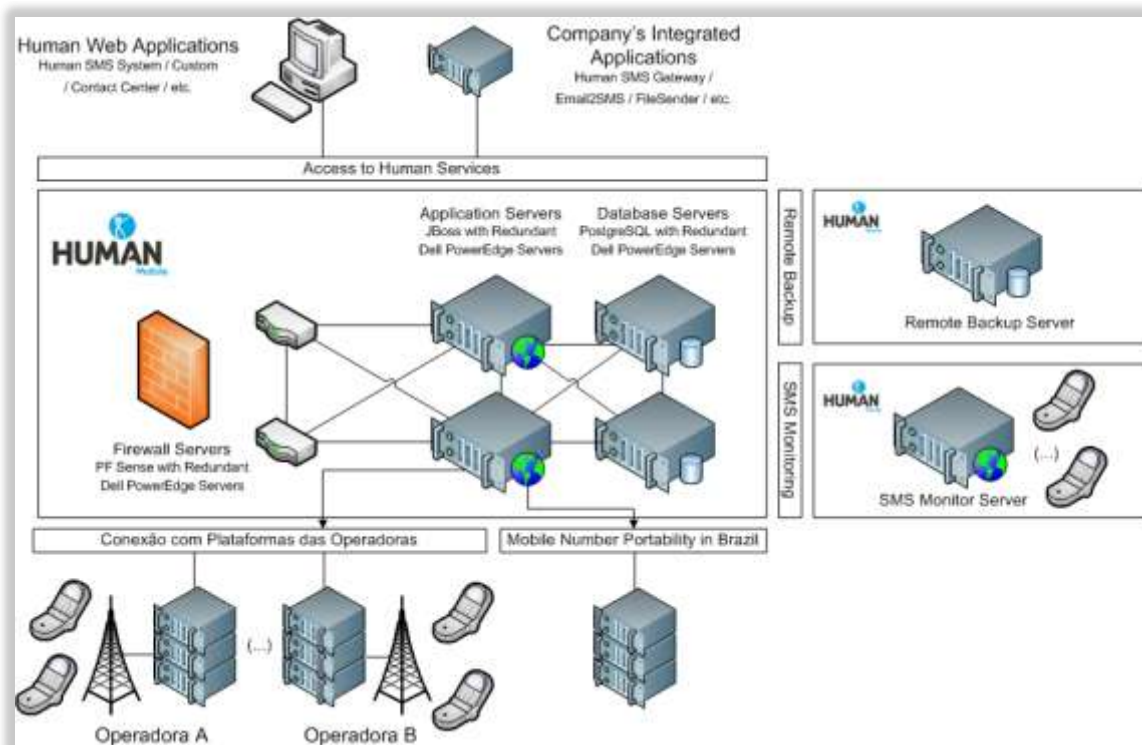
Evita que mensagens enviadas para números cadastrados incorretamente (fora do plano de numeração, número fixo, sem DDD etc) sejam tarifadas, pois, através de um algoritmo, tais mensagens são identificadas e bloqueadas antes de serem enviadas à operadora.

Infraestrutura

A Human conta hoje com infraestrutura de tecnologia da informação de alta disponibilidade e capacidade para as operações de sua plataforma de envios de SMS. Sua arquitetura é projetada para expansão modular da capacidade de processamento.

Para o presente projeto, será disponibilizada estrutura para atender à demanda específica de seu projeto. Os componentes e as características de performance e segurança da infraestrutura para o atendimento ao seu projeto estão descritas a seguir.

A imagem abaixo apresenta a infraestrutura atual de operações da Human.



Componentes

A plataforma de envio de SMS da Human é composta por servidores próprios Dell PowerEdge, alocados em de ½ rack em datacenter nível 5 (maior confiabilidade, segurança e disponibilidade). Além disso, a Human conta com espaço em datacenter complementar, para redundância de informações.

Segurança

Integração entre a Aplicação Cliente e o Human Gateway

A integração pode ser feita através de conexão segura, baseada em criptografia através de SSL (Secure Socket Layer). Para isso, as chamadas devem utilizar o protocolo HTTPS, utilizando uma senha para a conexão, fornecida pela Human.

Caso a opção seja por alguma ferramenta de acesso via interface web, também temos o acesso seguro através de protocolo HTTPS.

Armazenamento dos dados na Human

Aqui, duas preocupações são pertinentes: técnica e pessoal.

Do ponto de vista técnico, nossos servidores estão hospedados em data centers nível 5, seguros, protegidos por Firewall, e com infraestrutura tolerante a falhas. O fornecedor, Oi/Brasil Telecom, é uma reconhecida empresa em termos de qualidade, segurança e confiabilidade em armazenagem de dados.

A conexão de manutenção e administração da plataforma hospedada na Oi/Brasil Telecom é feita através de VPN (Virtual Private Network) com múltiplas chaves de autenticação, baseada em algoritmo reconhecido publicamente como seguro*. O uso da VPN cria um escopo privado de comunicação e promove segurança e privacidade à transmissão dos dados.

Já do ponto de vista pessoal, o acesso às informações trafegadas na plataforma da Human é restrito aos nossos funcionários, os quais trabalham sob termos de confidencialidade ligados à atividade profissional.

** Algoritmos de domínio público, conhecidos e de comprovada efetividade na manutenção da segurança de dados.*

Conexão com as Operadoras

A Human entrega as mensagens diretamente nas plataformas das operadoras. Dependendo da operadora, um dos três tipos de conexão segura é implementado:

- **Conexão VPN:** baseada em algoritmos determinados por cada operadora, também reconhecidamente seguros*. Nessas conexões, há uma senha e contra-senha para estabelecimento da conexão e, após, as chaves são periodicamente atualizadas, a fim de conferir ainda mais segurança à conexão.

- **Conexão SSL:** conexão segura com restrição de IP, ou seja, somente IPs cadastrados e autorizados podem acessar os serviços de envio de SMS na plataforma da operadora.
- **Conexão HTTP (com restrição de IP):** conexão direta através do protocolo HTTP com restrição de IP, permitindo apenas que um IP cadastrado e autorizado efetue chamadas de integração.

** Algoritmos de domínio público, conhecidos e de comprovada efetividade na manutenção da segurança de dados.*

Capacidade

A Human possui capacidade para processar mais de 1 milhão de SMS por dia, atingindo um histórico de disponibilidade de serviço superior a 99,9% do tempo. O tempo médio de enviadas mensagens para as operadoras é de 10s. De forma a garantir a qualidade do serviço, a Human monitora ativamente a rede das operadoras de telefonia móvel, atuando rapidamente junto às mesmas para realização de manutenções corretivas.

Garantia do Serviço

Para garantia da qualidade, eficiência e fornecimento de seus serviços, a Human efetua o monitoramento contínuo da disponibilidade de sua plataforma de envio de SMS. A empresa possui sistema de alerta via SMS e e-mail para os técnicos responsáveis, com plano de ação para situações de indisponibilidade.

Os indicadores de disponibilidade dos serviços e tempo de entrega das mensagens à operadora são dois dos principais adotados pela Human para mensurar seu nível de serviço e são abaixo descritos.

Disponibilidade

O histórico de disponibilidade dos serviços é de 99,9%. A manutenção das plataformas é programada para horários de menor tráfego, identificado através de estudos e observações. Esse *downtime* de manutenção normalmente ocorre de madrugada e tem duração média de 1 minuto.

Tempo de Entrega das Mensagens à Operadora

A plataforma de envios de SMS da Human possui arquitetura com ampla capacidade de envios, conforme detalhado anteriormente. A entrega dos SMS à operadora ocorre, em 98% das vezes em até 5 minutos, sendo o restante em até 15 minutos.

Suporte

A Human presta suporte em regime 24 x 7x 365* através de e-mail e telefone 0800, oferecendo garantia total sobre o funcionamento dos serviços contratados, bem como auxílio ao uso dos sistemas disponibilizados.

A Human oferece ainda alguns diferenciais de serviço:

- Equipe de atendimento especializada em procedimentos de SMS corporativo, atuando ativamente junto às operadoras;
- Plataforma própria com alta capacidade de envio e alta disponibilidade;
- Monitoramento ativo de disponibilidade ou atraso nas redes das operadoras;

** Em dias úteis, entre 08:30 e 18:00, feito por uma equipe de atendimento dedicada. Nos demais dias e horários, o cliente registra um chamado na Central Telefônica da Human que um técnico de plantão entra em contato em até cerca de meia hora.*

Contingência e Disaster/Recover

O objetivo dos procedimentos de contingência e *disaster recovery* é garantir o restabelecimento da operação de todos os componentes da infraestrutura de TI no caso de falha do site principal, reduzindo assim os custos decorrentes de uma interrupção dos processos de negócio da empresa.

A Human possui planos de contingência para situações de atraso ou indisponibilidade dos serviços de envio de SMS, com escalonamento conforme severidade da falha identificada.

A fim de identificar potenciais falhas, efetuamos monitoramento constante das conexões com as operadoras, das redes das operadoras, dos status dos servidores e da disponibilidade do serviço, com sistema de alertas via SMS e e-mail.

Para indisponibilidade de serviço, seguimos etapa de diagnóstico do ambiente de produção, avaliando recursos físicos e lógicos, atuando conforme necessidade. Os procedimentos podem envolver re-configuração do site, recarga da aplicação e/ou *restart* dos servidores. Em todos os casos, nossa equipe técnica de infraestrutura mantém contato direto com a equipe do Datacenter para alinhamento dos procedimentos e ações tomadas.

Para melhor desempenho e integridade dos dados, trabalhamos com replicação do banco de dados e redundância RAID nos discos rígidos de produção. Para falhas nesse escopo, são efetuados backups diários da base de produção, os quais são armazenados em site remoto específico para restauração a frio.

Proposta Comercial SMS

Investimento necessário

Atuamos com o formato pós-pago, ou seja, as mensagens enviadas durante o mês são somadas e, a partir do total enviado, calcula-se o valor unitário de cada mensagem de acordo com a faixa atingida na tabela abaixo:

Franquia mínima de 500 mensagens	R\$ 130,00
501 a 1.000	R\$ 0,25 por SMS
1.001 a 5.000	R\$ 0,24 por SMS
5.001 a 10.000	R\$ 0,23 por SMS
10.001 a 50.000	R\$ 0,22 por SMS
50.001 a 100.000	R\$ 0,21 por SMS
100.001 a 500.000	R\$ 0,20 por SMS
500.001 a 1.000.000	R\$ 0,19 por SMS
1.000.001 ou mais	R\$ 0,18 por SMS

*Os valores acima estão com todos os impostos inclusos.

Forma de Pagamento

O serviço será faturado mensalmente no primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, através da emissão de boleto bancário e nota fiscal.

O pagamento será realizado até o dia 20 do mês posterior ao da prestação do serviço.

Todas as mensagens enviadas e recebidas devem ser pagas pela empresa contratante.

Dados da Empresa

Human Serviços para Comunicação Móvel Ltda

CNPJ: 05.753.978/0001-48

Insc. Est.: Isento Insc. Mun.: 20806620

Aline Brustolin da Silva

0800 64 64 777

www.human.com.br / aline@human.com.br

Termo de Confidencialidade: Toda informação contida neste documento é de propriedade da Human Serviços para Comunicação Móvel Ltda. e estritamente confidencial. O documento tem a única finalidade de apresentar proposta para o fornecimento de um ambiente de publicação e entrega de mensagens SMS. Por esse motivo, é expressamente proibido que qualquer informação contida neste documento seja copiada ou divulgada a outro, ou usada para quaisquer propósitos sem o consentimento por escrito da Human. Qualquer quebra de sigilo da informação contida neste documento a qualquer parte que não esteja diretamente relacionada com a elaboração da proposta aqui solicitada será considerada como quebra do acordo de confidencialidade estabelecido entre as partes. Tal quebra implicará na eliminação de participação no negócio aqui proposto e ainda nas medidas judiciais que a Human julgar apropriadas.