Pessoas posando para foto segurando placa

O conteúdo gerado por IA pode estar incorreto.

**PROPOSTA TÉCNICA**

Cliente: {{ CLIENTE }}

Projeto: {{ NOME\_DO\_PROJETO }}

OPP-502255092-0425

17/04/2025

Validade: 30 dias

**A CONVERSYS**

Olá, time **{{ CLIENTE }}**! Como vai?

É um prazer apresentar essa proposta de trabalho e parceria para vocês.

A Conversys acredita que, juntos, podemos criar e personalizar soluções que vão facilitar o seu dia a dia e elevar seus negócios ao próximo nível. Com nossas equipes de experts de diversas áreas e insiders desse mercado, criamos este documento para apresentar nossa capacidade de entrega de resultados.

**NOSSAS SOLUÇÕES E SERVIÇOS**

Nossas soluções baseadas em Everything as a Service (XaaS) trazem diversos benefícios para a sua empresa, como a possibilidade de garantir infraestrutura de tecnologia com equipe atuando da consultoria à implementação ou contratar de acordo com a sua necessidade.

Nossos serviços especializados apoiam nossos clientes em suas jornadas de Transformação Digital impactando positivamente processos, produtividade e custos.

**SOLUÇÕES CONVERSYS BUSINESS UNITS - CapEx | OpEx | XaaS**



**SERVIÇOS PROFISSIONAIS**



**PARCEIROS**

Nossa rede de parceiros inclui os principais fabricantes globais de tecnologia e empresas especializadas em novas tendências, produtos e sistemas, com quem nos conectamos para construir as soluções personalizadas para o seu negócio.



**Agradecemos o convite,**

para participar dessa oportunidade e esperamos que, em conjunto, possamos desenvolver uma parceria de sucesso.

Ficamos à disposição para contatos sobre novos projetos, dúvidas e esclarecimentos.

Atenciosamente,

**Equipe de negócios**

|  |  |
| --- | --- |
| **Alex Marques**  Diretor Comercial  +55 (11) 99601-1396  [alex.marques@conversys.](mailto:alex.marques@conversys.)global | **Mauro Onizuka**  Gerente de Contas  +55 (11) 93233-4209  [mauro.onizuka@conversys.global](mailto:mauro.onizuka@conversys.global) |

**Equipe Técnica**

|  |  |
| --- | --- |
| **Leandro Cibulka**  Gerente de Pré-Vendas  +55 (11) 97335-7389  [leandro.cibulka@conversys.global](mailto:leandro.cibulka@conversys.global) | **Gustavo Tadeu Bassani**  Consultor Pré-Vendas  +55 (11) 97348-3951  [gustavo.bassani@conversys.global](mailto:gustavo.bassani@conversys.global) |

**O PROJETO**

{{ O\_PROJETO }}

# ESCOPO DE EQUIPAMENTOS E LICENÇAS

{{ BOM }}

# ESCOPO DE SERVIÇOS

{{ ESCOPO\_DE\_SERVICOS }}

**RECURSOS**

O projeto contempla as atividades técnicas de migração da infraestrutura F5 atualmente baseada em appliances físicos (BIG-IP versão 13) para instâncias virtuais (BIG-VE versão 18), com upgrade posterior para versão homologada mais recente.

Está proposta contempla: reunião de kick-off, projeto executivo, gerenciamento do projeto, desenho da solução, implantação, configuração e documentação.

Estamos considerando os seguintes itens:

* Reunião de Kick-off (virtual);
* Projeto Logico LLD;
* Projeto executivo HLD;
* Documentação As-Built da ativação;
* Templates de configuração;
* Plano de migração;
* Caderno de testes;
* Configuração remota da solução;

# REUNIÃO DE KICK-OFF

{{ REUNIAO\_DE\_KICK\_OFF }}

Reunião de Kick-off com a equipe técnica e tomadores de decisões para definir:

* Definição de equipe;
* Levantamento de equipamentos envolvidos:
  + Quantidade, modelo;
  + Definição de escopo;
  + Atribuições da Conversys;
  + Confirmação dos endereços;
* Matriz de responsabilidade;
* Cronograma;
* Homologação;
* Entregáveis;
* Critérios de avaliação/sucesso;

# DESENHO DA SOLUÇÃO

{{ DESENHO\_DA\_SOLUCAO }}

Definição de topologia logica do ambiente. Incluindo os seguintes tópicos:

* Definição de escopo: Forma de instalação, quantidade;
* Quantidades de Customizações;
* Funcionalidades a serem implementadas;
* Definição de cronograma de implementação;
* A Conversys vai elaborar o Projeto Logico LLD e Projeto Executivo HLD.

# PROJETO EXECUTIVO HLD

{{ PROJETO\_EXECUTIVO\_HLD }}

O projeto executivo está sendo contemplado as seguintes informações;

* Detalhamento da solução;
* Topologia Física e Lógica;
* Lista de equipamentos;
* Requisitos de Infra para instalação dos equipamentos;
* Plano de Endereçamento IP (endereçamento IP, Máscara para as interfaces ethernet e serial para permitir acesso ao equipamento, pool DHCP, Default gateway e Rotas);
* Arquitetura e protocolos de Roteamento;
* Soluções de balanceamento e redundância;

# PROJETO LOGICO LLD

{{ PROJETO\_LOGICO\_LLD }}

O projeto lógico será definido na fase de reuniões de entendimento técnico junto à Claro/LRSA.

Este documento deverá conter, as seguintes definições e configurações, de acordo com os requisitos do projeto:

* Topologia física e lógica da rede;
* Hostnames dos equipamentos;
* Plano de endereçamento IP;
* Definição das migrações de aplicação;
* Definição do plano de migração;
* Definição de VLAN’s;
* Plano de roteamento.

# ESCOPO DE SERVIÇOS

{{ ESCOPO\_DE\_SERVICOS }}

* Criação dos clusters virtuais (VE);
* Importação, adaptação e validação de regras e aplicações;
* Configuração de rede, VLANs e IPs de trânsito;
* Atualização de versão pós-migração inicial;
* Preparação de GMUDs por ondas;
* Execução de migração das aplicações por ondas;
* Monitoramento pós-migração por onda;

# DOCUMENTAÇÃO

{{ DOCUMENTACAO }}

**SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO:**

Estamos ofertando os serviços de Suporte e Atendimento através de nossa estrutura de atendimento denominada **Conversys Services Center (CSC).** O framework abaixo ilustra os serviços ofertados pelo **Conversys Service Center (CSC)**

Dentro desta estrutura os serviços de suporte e atendimento estarão disponíveis remotamente para resoluções de **problemas** N1, N2 e N3.

Atenção: (triagem com o cliente) e chamados referentes a links de comunicação não estão cobertos em nosso serviço e não serão acatados.

Interface gráfica do usuário, Diagrama

Descrição gerada automaticamente

**Serviços entregues pelo Conversys Services Center**

* Help Desk com atendimento 24x7
* Aplicação de alterações de configuração da solução através de solicitações com, no mínimo, 24 horas de antecedência para a execução (programada);
* Deploy de configurações críticas SLA de 60 min;
* Apresentação de relatórios mensais com indicadores de atendimento e performance.

Os serviços estão disponíveis no regime de atendimento 24x7 com acionamento direto ao **Conversys Services Center (CSC),** sem limite de chamados e horas para atendimento telefônico e e-mail com garantia para retorno do chamado conforme tabela de SLAs a seguir e limitado ao escopo deste fornecimento:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Suporte** |
| **Atendimento Telefônico** | 24x7 |
| **Abertura de chamados** | E-mail, telefone, site |
| **Tempo de resposta por Criticidade do Chamado - SLA** | |
| **Crítico** | 2 horas úteis |
| **Alto** | 4 horas úteis |
| **Médio** | Próximo dia útil |
| **Baixo** | Próximo dia útil |

**Suporte técnico remoto**

O Serviço de suporte técnico consiste nas seguintes atividades:

* Verificação de problemas envolvendo os equipamentos F5;
* Auxílio em definições de configurações para o perfeito funcionamento da solução;
* O suporte cobrirá os equipamentos descritos e renovados no BoM desta proposta.

**Dados para abertura do chamado**

Para chamados de suporte, as seguintes informações devem ser fornecidas na abertura do incidente, independente do canal de comunicação utilizado:

* Nome do solicitante e empresa;
* dos serviços de suporte;
* E-mail e telefone para contato;
* Modelo/Tipo de equipamento ou software;
* Número de série;
* Endereço IP;
* Versão de Software/Firmware;
* Breve descrição da falha e log de erro (caso possua).

**Canais de Abertura de Chamado**

* Contato Telefônico
* E-Mail
* Autoatendimento – Conversys Services Center
* Integração ITSM

# LOCAIS DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

{{ LOCAL\_DA\_EXECUCAO\_DOS\_SERVICOS }}

Os endereços devem ser confirmados durante a reunião de Kick-Off.

# FORA DO ESCOPO:

{{ FORA\_DO\_ESCOPO }}

* Fornecimento de qualquer equipamento ou licenças;
* Instalação Física de equipamentos ou cabeamentos;
* Qualquer configuração do ambiente de infraestrutura e Data Center;
* Configuração de qualquer equipamento não presente no escopo dessa proposta;
* Migração de serviços fora do escopo de F5 (como DNS, DHCP, Firewalls, etc);
* Não está contemplado qualquer tipo de treinamento;
* Adaptação de plugs ou tomadas;
* Não estão cobertas alterações do ambiente físico como moving de equipamentos;
* Movimentação de equipamentos dentro do rack;
* Passagem de cabeamento (ethernet e/ou fibra óptica);
* Organização do cabeamento (ethernet e/ou fibra óptica);
* Conectorização RJ45;
* Fusão de fibra;
* Fornecimento de rack e/ou bandeja;
* Fornecimento de patch cord e/ou cordão optico;
* Fornecimento de plataforma elevatória;
* Fornecimento de escadas;
* Migração, Instalação/Configuração/Customização de Aplicações e de Sistemas utilizados pela empresa;

# PREMISSAS:

{{ PREMISSAS }}

* Quando necessário utilizaremos profissionais subcontratados para a execução dos serviços sob nossa responsabilidade;
* As Janelas de Migração ocorrerão fora do horário comercial;
* Consideramos que deverá ser permitido o acesso aos locais sem nenhuma restrição em qualquer horário, para que os trabalhos ocorram de forma contínua;
* Acesso físico ao site, de acordo com as políticas e acompanhado por profissional do cliente;
* Acesso a toda documentação prévia do ambiente instalado, incluindo topologia de implementação, a ser definido nas reuniões de kickoff de cada fase;
* Não está incluso o fornecimento de Internet;
* Não está incluso o fornecimento e/ou instalação de rede elétrica;
* O serviço deve ser acompanhado com profissional do cliente com permissão para acesso a todos os locais;
* Disponibilidade do ambiente de implementação durante a janela de implementação;
* Não estão inclusos equipamentos de laboratório;
* Nossa proposta somente contempla os equipamentos e serviços apresentados na mesma;
* Qualquer mudança neste escopo requer validação dos valores apresentados por essa proposta;
* Nossa proposta não contempla nenhum tipo de serviço de configuração, implantação, treinamentos, handover (passagem de conhecimento) ou qualquer outro serviço não explicito na mesma;
* Qualquer serviço que não foi descrito na proposta técnica ou que não foi apresentado na proposta comercial, por favor solicitar revisão;
* A Conversys considera o tempo de entrega de documentação e desconsidera o tempo de Integração do seu time nos locais de execução da atividade;
* O fornecimento de instruções sobre as documentações exigidas para o acesso e liberação nos locais de atuação como PCMSO, ASO, Certificação NR, Integração e fornecimento de demais instruções normativas, regras e diretrizes é de responsabilidade do cliente;
* O provisionamento de toda a documentação requerida para integração e/ou acesso ao site é de responsabilidade da Conversys;
* Havendo a necessidade de horas de integração, documentações e/ou certificações específicas, uma nova proposta técnica e comercial poderá ser gerada;
* Não consideramos em nossa proposta o fornecimento de materiais especiais para a execução dos trabalhos como escadas, plataformas elevatórias, kits EPI’s. Caso não seja possível o fornecimento por parte do cliente, favor solicitar revisão.

**SOBRE A INFRAESTRUTURA**

* Entendemos que a infraestrutura seca e cabling (elétrica e dados) já estão presentes nos ambientes de atuação.
* Nossa proposta não contempla fornecimento de materiais e serviços para instalação de rede elétrica, iluminação, ar-condicionado etc.
* Não está incluso em nossa proposta passagem de cabos elétricos, de telefonia, ethernet e fibra.

**SOBRE A SEGURANÇA**

* O serviço oferecido deverá estar de acordo com todos os padrões de segurança da Conversys e do Cliente bem como de qualquer regra para acesso físico e lógico, seguidos sem qualquer exceção;
* Um recurso do Cliente deverá ser alocado para assistir e monitorar a execução das atividades;
* É mandatório que o serviço executado seja acompanhado com profissional do Cliente com permissão para acesso a todos os locais;

**CONSIDERAÇÕES FINAIS**

* Qualquer mudança no escopo de serviços/licenças do fabricante não é responsabilidade da Conversys IT Solutions;
* O cliente será responsavél pela troca de spare/RMA no local;
* A Conversys não será penalizada se os serviços prestados necessitarem de ação do Cliente ou terceiros para a sua conclusão;
* Todas as informações contidas nessa proposta são baseadas nos dados fornecidos pelo Cliente. Em caso de divergências identificadas que afetem o escopo técnico aqui descrito ou o quantitativo informado, essa nova realidade poderá gerar uma nova proposta técnico-comercial;
* Os itens e serviços descritos nessa proposta têm referência aos itens requeridos pelo Cliente e das informações fornecidas através de E-mail, Contato telefônico e outros meios de comunicação. Qualquer mudança nesses itens ou qualquer informação não fornecida pode refletir em mudança do escopo dessa proposta bem como no custo apresentado;
* Prazo máximo de validade de execução dessa proposta é definido no formato hora/homem, e, caso o projeto ultrapasse esse tempo por condições encontradas no ambiente de implementação, os valores serão corrigidos;
* Caso o técnico não consiga conduzir os serviços por motivos do Cliente, será considerado HORA IMPRODUTIVA e novos valores para a continuidade do serviço serão informados.

# VALIDADE DA PROPOSTA:

17/04/2025 – Proposta válida por 30 dias.

# ACEITE DA PROPOSTA

A colocação de pedido de compra deve ser formalizada via e-mail com um “de acordo” nesta proposta por pessoa autorizada.

O pedido de compra deve conter todas as informações necessárias para faturamento, en- trega e cobrança, para o aceite e processamento da ordem.

Logotipo

Descrição gerada automaticamente