

Proposta Preliminar Topologia e Infraestrutura

||CodigoEstudo||

Data: 19/07/2017
Cliente: Contax
Solicitante: Khaled

© 2017 Contax. Todos os direitos reservados

contax 

Para transformar.

Sumário

1.	Introdução	3
1.1	Objetivo do documento	3
2.	Requerimentos de alto nível	3
3.	Arquitetura Técnica	3
3.1.	Situação Atual	3
3.2.	Infraestrutura e serviços	3
3.2.1.	Topologia de Dados e Voz	3
3.2.2.	Resumo das soluções da topologia	4
3.2.3.	Descrição da solução proposta	6
3.3.	Detalhamento da solução proposta.	6
3.3.1	Cronograma	7
4.	Restrições	8
5.	Premissas adotadas	8
6.	Responsabilidades	8
7.	Riscos	8
8.	Estimativa de Custos	8
9.	Considerações Finais	9
10.	Glossário	9

1. Introdução

1.1 Objetivo do documento

Este documento é complemento do estudo preliminar ||codigoestudo|| que visa detalhar a infraestrutura de TI e Sistemas considerados na proposta técnica para atender a implantação da (o) Contax

2. Requerimentos de alto nível

Código	Descrição
REQ00001	teste1
REQ00002	teste2
REQ00003	teste3
REQ00004	teste4

3. Arquitetura Técnica

3.1. Situação Atual

A CONTRATADA deverá prover central de televendas corporativa com redundância elétrica e tecnológica, contendo:

- Infraestrutura física;
- Infraestrutura de recursos humanos;
- Infraestrutura de tecnologia, software, hardware e aplicativos licenciados;
- Conhecimentos necessários das atividades;
- Infraestrutura de telecomunicações;

Abaixo apresentamos uma proposta técnica para atender à solicitação do cliente.

3.2. Infraestrutura e serviços

3.2.1. Topologia de Dados e Voz

|@topologia@|

A topologia de dados e voz sugerida para atender este projeto prevê disponibilidade mensal de algumas soluções tecnológicas de até 99%.

Conforme desenho sugerido a central de atendimento ficará apartada logicamente por servidores de firewall, denominado como “VLAN Operação”, garantindo um acesso seguro as informações dos clientes contidas nas aplicações de atendimento.

Informamos que a Contax possui três Data Centers (CPC – Centro de Processamento do Chamadas) localizados na cidade de São Paulo e Rio de Janeiro, onde todos os sites estão conectados remotamente nesses CPC’s, permitindo a comunicação entre os mesmos. Esclarecemos que o CPC mencionado na topologia possui uma rede “VLAN Corporativa” que possui servidores e soluções que podem ser compartilhadas com outras operações, porém segregadas logicamente por firewall para apartar as informações de cada cliente. Tais soluções podem ou não serem aplicadas para atender este projeto.

A Central de Atendimento, será implementada no site ||site|| com tecnologia VoIP. Esclarecemos que os links de dados corporativos entre os sites são contingenciados, garantindo a continuidade do negócio.

3.2.2. Resumo das soluções da topologia

Estação de Trabalho: Microcomputadores e configurações de segurança aplicadas.

Estrutura de Voz: Infraestrutura que compõe o atendimento telefônico no que se refere as soluções de:

- Link de voz;
- DAC/PABX;
- CMS;
- CTI.

URA (Unidade de Resposta Audível) ou Placa de Anuncio: Solução que pode ser empregada principalmente para o atendimento receptivo, porém pode ser integrada ao discador para URA ativa.

Gravação: Solução para gravação e armazenamento de ligações e telas.

Discador: Discador automático com modos Power Dial, Preview e Preditivo.

Infraestrutura de rede: Itens relacionados a solução proposta no que se refere a soluções de:

- Link de dados;
- Roteadores;
- VLAN.

Segurança de Dados: Itens relacionados a solução proposta no que se refere a soluções de:

- Firewall
- Proxy
- IPS
- IDS no que se referente a Firewall, IPS, IDS, Proxy

Solução de FAX: Solução para envio e recebimento de fax.

Periféricos: Equipamentos que compõem a proposta, exemplo:

- Impressora (Compartilhada/Dedicada);
- Multifuncional;
- Aparelho de Fax.

Armazenamento e transferência:

- **SFTP:** Área de transferência segura a ser utilizada entre Operação e Cliente.
- **File Server:** Área destinada a operação para armazenamento de documentos digitais pertinentes à operação.

HelpDesk: Equipe de suporte técnico especializado para atender à operação.

Book de informações: Sistema Web para inserção de scripts de atendimento e manuais, destinado a ajudar ao atendimento.

Sistemas Contax: Sistemas fornecidos pela Contax à operação, sendo de propriedade da Contax ou contratado para atender ao projeto.

3.2.3. Descrição da solução proposta

O objetivo desta proposta técnica é fornecer recursos tecnológicos da plataforma Contax para implantação de uma central ||celula|| para atendimento ao cliente Contax, inclusive fornecimento de recursos humanos.

A prestação de serviços será firmada entre as partes através de contrato com período de vigência de ||periodo|| meses, prorrogáveis de forma automática, salvo deliberação contrária de qualquer uma das partes.

Dados da Operação:

Perfil da Operação: ||celula||

Finalidade: ||finalidade||

Site: ||site||

Vigência do contrato: ||periodo|| meses

Horário de atendimento:

Segunda e sexta: ||segsex||

Sábado: ||sab||

Domingo: ||dom||

Posições de Atendimento e Administrativas:

- ||pas|| posições de Operação;
- ||passup|| posições de Supervisor;
- ||passtaff|| posições de Staff (Gerente, Coordenador, Planejamento, Monitoria, etc)
- ||pastreinamento|| Posições de Treinamento exclusivas
- ||pascliente|| Posições de Cliente

Total de posições de trabalho: ||pastotal||.

3.3. Detalhamento da solução proposta.

DAC

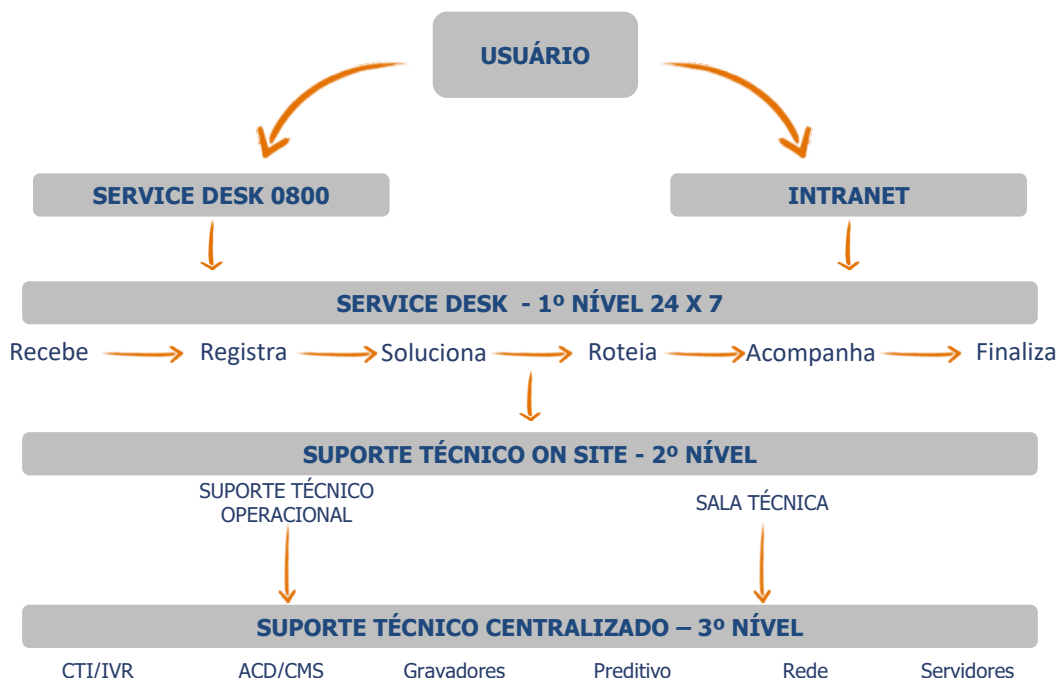
•	Teste	testando	1324
•	Mais	teste	testando 423

VOZ

•	Teste	testando	1324
•	Mais teste	testando	423

NOC Contax:

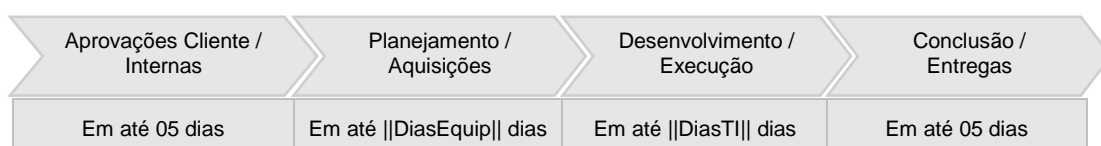
A Contax possui uma equipe de apoio alocada para suportar as operações em eventuais problemas técnicos. Ela atua de forma preventiva, através do uso de sistemas de gerenciamento da rede e equipamentos que possibilitam a monitoração constante (24x7) nos sistemas e em toda a infraestrutura tecnológica. Abaixo, o modelo de atendimento:



Se necessário, o suporte é realizado em duas frentes de atendimento: remoto e on site, com atuação rápida e eficiente, de acordo com o nível de criticidade exigido para cada operação, garantindo o elevado padrão de SLA da Contax.

3.3.1 Cronograma

O prazo estimado para a implantação de toda a solução proposta pela Contax é de ||DiasCronograma|| dias, a partir do ACEITE e ENTREGAS do Cliente.



<ul style="list-style-type: none"> • Aprovação da proposta. • Aprovação de projeto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kickoff com a Contratante. • KickOff Interno. • Preparação das RFP's. • Adjudicação dos fornecedores. • Entrega de equipamentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Preparação das Plataformas. • Liberações de Firewall. • Preparação das posições. • Preparação do Treinamento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Homologação das posições de atendimento. • Implantação – GO ALIVE. • Acompanhamento.
---	---	--	--

Esclarecemos que o cronograma pode ser ajustado conforme necessidade da CONTRATANTE mediante o entendimento entre as partes, ou seja, algumas entregas deverão ser faseadas. Este alinhamento será feito durante a fase de iniciação do projeto.

Informamos ainda que não foram acrescentadas datas de entrega para itens sob a responsabilidade da (o) Contax. Estas entregas impactam diretamente no cronograma de implementação assim como os processos de compras e entregas por fornecedores.

4. Restrições

|#Restricoes#|

5. Premissas adotadas

|#Premissas#|

6. Responsabilidades

|<Responsabilidades>|

7. Riscos

|#Riscos#|

8. Estimativa de Custos

|<CustosIniciais>|



|<CustosRecorrentes>|

|<CustosMensalidade>|

|<TotalCustos>|

9. Considerações Finais

Observações

Os prazos que não são atribuição de TI são meramente informativos, e devem ser validados com as respectivas áreas responsáveis.

Áreas e pessoas envolvidas

|<Envolvidos>|

10. Glossário

Termo	Significado
CMS	Call Managment System
CTI	Computer Telephony Integration
DAC	Distribuidor Automático de Chamadas