



# Modernizar a solução de central telefônica

**Área Demandante:**

DTI

**Responsáveis pelas informações:**

Francisco Neto - Coordenador de Geral de Infraestrutura de Informática

Cristiano Nunes de Castro - Gerente de Telecom

**Descrição:**

Contratação de solução de Telefonia corporativa com capacidade para até 1400 ramais telefônicos com tecnologia IP, utilização de até 180 troncos SIP, capacidade para soluções de correio de voz, URA, mensageria instantânea (IM), integração com o Servidor Exchange para recebimento de mensagens de voz, agendamento de compromissos, verificação de status de presença, integração com o Active Directory para ponto único de configuração de usuários.

A Solução será composta de hardware/software de Comunicação Unificada, sendo: servidor de telefonia em plataforma virtualizada, software de gestão, sistema de tarifação, telefones IPs, Videofones IPs, Session Border Controller, serviço de instalação e configuração de todos os equipamentos e softwares que compõem a solução, treinamento, Suporte técnico através de help-desk e on-site (presencial), garantia com cobertura total para todos os equipamentos/softwares instalados e upgrade de softwares durante a vigência do contrato.

**Requisitos Preliminares:**

A Central Telefônica deve:

1. Baseada em software
2. Tecnologia IP
3. Compatível com ambiente de virtualização da CAPES, VMWare
4. Prover solução de Comunicação Unificada
5. Capacidade para mais de 1000 ramais e 200 troncos SIP

## Expectativa de Prazo (semestre/ano):

Assinalar uma única opção para INÍCIO e outra para TÉRMINO					
	INÍCIO			TÉRMINO	
2020	1º SEMESTRE:  X	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:  X
2021	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:

## Metas:

Ano	Meta
2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar portabilidade de operadora para entroncamento SIP;</li> <li>- Redução de custos com ligação FIXO-MÓVEL (através da portabilidade do contrato de telefonia FIXA para o Registro de Preço do MPDG, no qual a CAPES foi partícipe;</li> <li>- Instalação do servidor de Telefonia no novo segmento de rede designado para o “farm” de servidores;</li> <li>- Configuração das regras do Firewall Checkpoint permitindo a disponibilização de ramais remotos, permitindo o teletrabalho;</li> <li>- Instalação da nova solução de telefonia;</li> <li>- Disponibilização de novos serviços telefônicos para os usuários internos e externos</li> </ul>



# Avaliação Técnica de Ação

(PREENCHIMENTO DTI)

PRAZO PREVISTO (semestre/ano):

Assinalar uma única opção para INÍCIO e outra para TÉRMINO					
	INÍCIO			TÉRMINO	
2020	1º SEMESTRE:  X	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:  X
2021	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:

Unidade DTI Responsável (DTI | CGII): CGII

Subunidade DTI Responsável (CGII): CGII

Observações Técnicas, Ações Internas necessárias ou Necessidade de Aquisição/Melhorias:

Recomendamos a continuidade da referida pelos motivos expostos abaixo:

1. A solução de telefonia atualmente instalada na CAPES é composta de servidor (hardware) e Software Trixbox (software de telefonia baseado no Asterisk,

software livre), adquiridos em 2009. Ambos estão obsoletos. O software foi descontinuado pela comunidade. Ambos, o hardware e software que compõem a solução, estão sem contrato de manutenção. Esta situação coloca o sistema telefônico na eminência de uma parada total, o que prejudicará o atendimento ao público e as atividades profissionais desta instituição.

2. O software de telefonia em uso foi descontinuado em 2013, estando sem atualizações ou correções de erros desde aquela data. Devido a esta falta de atualização tecnológica no código do software, a incompatibilidade com hardware mais moderno e novas tecnologias ficará cada vez mais grave, levando, eventualmente, a uma defasagem que inviabilize o seu uso com as novas tecnologias, tornando-se mais um legado a ser gerenciado pela CAPES.
3. Devido à obsolescência do servidor, já existe dificuldade em reposição de peças, o que deixará o sistema inoperante por um período de tempo inaceitável em caso de falha.
4. Há necessidade de treinamento técnico-operacional na solução atualmente instalada. Devido a saída de membros da equipe envolvida durante a aquisição/implantação da solução atualmente em produção, o conhecimento necessário para operação, manutenção e suporte do PABX da CAPES foi perdido. O conhecimento técnico da solução, por parte dos colaboradores da DTI, permitirá um melhor aproveitamento dos recursos disponibilizados pela ferramenta de telefonia aos usuários internos da CAPES, bem como garantir o up-time do PABX e agilizar o suporte técnico, quando necessário. Esta capacitação será ministrada juntamente com o provimento da nova solução. O investimento na capacitação técnica em um sistema ultrapassado é contraindicado, o que ocorre com o sistema atualmente em produção.
5. Foi identificada a necessidade de aprimorar o sigilo telefônico dentro da CAPES. A solução atualmente instalada não provê recursos que permitam a implantação de medidas de segurança. Todos os sistemas de telefonia devem ser protegidos contra “invasores” (escutas ilegais), independentemente de sua tecnologia basilar. No mundo de Telefonia IP, esta proteção deve ser aplicada utilizando os mesmos equipamentos que protegem o tráfego de dados na rede local, concomitantemente com melhores práticas durante a implantação do projeto.

**Contratações necessárias:**

1. Software para a Central Telefônica
2. Aparelhos de Telefone IP TIPO I (Usuário)
3. Aparelho de Telefone IP TIPO II (Secretária)



- |  |
|--|
| 4. Módulo Extensor de Teclas para Aparelho TIPO II |
| 5. Session Border Controller                       |
| 6. Headsets e Webcam                               |
| 7. Contrato de manutenção                          |