

ANEXO I

PROJETO BÁSICO

1. INTRODUÇÃO/JUSTIFICATIVA

Entre os inúmeros desafios enfrentados cotidianamente pelos agricultores familiares, empreendedores familiares rurais e outros produtores rurais, um dos maiores e de mais complexa solução é a comercialização da sua produção ou serviços. Historicamente dependentes de terceiros para realizar suas vendas, carentes de fontes confiáveis de informação de mercado e ainda com pouco acesso aos principais meios de comunicação e às estruturas básicas de mercado, essas famílias têm muitas dificuldades na comercialização, principalmente quando se trata da venda para o consumidor final, onde, em geral, as margens de retorno são maiores. A possibilidade de se apropriar do valor agregado nos processos de classificação, beneficiamento, agroindustrialização, embalagem e entrega, entre outros, representa também grande potencial para ampliar a renda das famílias rurais.

Os mercados institucionais públicos, acessados principalmente por meio do Programa Nacional da Alimentação Escolar – PNAE e Programa de Aquisição de Alimentos – PAA, proporcionaram aos agricultores familiares, empreendedores familiares rurais e aos extensionistas, que os assessoram, experiências de comercialização das mais simples até algumas bastante complexas. Essas experiências, que se desenvolveram em maior ou menor grau em todo o estado, resultaram na constituição de várias cooperativas e outros empreendimentos formais, incluindo a estruturação de agroindústrias e sistemas de logística e gestão, que se traduzem em valioso aprendizado. Elas permitiram a essas famílias e grupos estabelecer outro nível de relações com o mercado.

Além do mercado institucional público, importantes iniciativas da agricultura familiar, por meio das quais foram estabelecidas melhores condições de mercado, também podem ser encontradas no mercado privado, especialmente em se tratando de empreendimentos agroindustriais e grupos que comercializam produtos in natura. Experiências bem-sucedidas, como a comercialização de cestas de hortaliças por grupos de agricultores familiares de vários municípios do estado, cultivadas sem uso de agrotóxicos, por exemplo, demonstram que é bastante expressiva a demanda por produtos seguros, saudáveis e de qualidade, principalmente quando o acesso a eles é facilitado pelas aquisições por meio eletrônico, com entrega em domicílio. Outras experiências de comercialização têm demonstrado também o grande potencial dos produtos da agroindústria artesanal, típica da

agricultura familiar mineira, das quais o queijo artesanal e o café especial talvez sejam os mais claros exemplos, embora definitivamente não sejam os únicos. Há uma enorme diversidade de produtos a ser explorada, seja de produtos in natura ou da agroindústria artesanal, com as características tão peculiares da agricultura familiar, muito valorizadas pelo consumidor em geral.

Liderada por esses empreendimentos, que acumularam vasta experiência, sobretudo na última década, a agricultura familiar mineira tem grande potencial para superar desafios maiores, como é o caso da venda direta para os consumidores por meio eletrônico, com entrega em domicílio. Recente levantamento feito pela EMATER-MG, junto a seus clientes, revelou um grande número de iniciativas de empreendimentos da agricultura familiar em todo o estado que, em face da pandemia ocasionada pelo COVID-19, encontraram no comércio eletrônico meios de viabilizar suas vendas, com resultados que superaram as expectativas iniciais.

As experiências citadas também sinalizam que a ampliação do projeto passa necessariamente pela profissionalização, organização da produção, apresentação do produto, gestão do negócio, logística, desenvolvimento de marca, tratamento dos clientes, estratégia digital e outras estratégias de marketing etc. Com base na sua experiência com inúmeros empreendimentos espalhados pelo estado de Minas Gerais, visualizando o potencial do mercado de venda direta ao consumidor por meio do comércio eletrônico e conhecendo de perto as dificuldades enfrentadas pelos agricultores familiares e empreendedores familiares rurais, a EMATER-MG decidiu elaborar um Programa, com vistas a ampliar a participação do maior número possível de seus clientes nesse mercado tão promissor, que há mais de uma década cresce anualmente à taxa de 2 dígitos.

Para colocar em prática esse objetivo, a EMATER-MG precisará contar com uma plataforma web do tipo marketplace, de modo que o modelo seja escalável, aberto a todos os agricultores familiares, empreendedores familiares rurais, suas organizações e demais produtores rurais que reúnam as condições e desejem comercializar seus produtos e ou serviços por meio do Programa. Assim, a empresa poderá oferecer a seus clientes soluções tecnológicas e outros serviços que, combinados com os serviços especializados de Assistência Técnica e extensão Rural – ATER, contribuirão para o desenvolvimento rural sustentável, bem como para a segurança alimentar da população do estado, proporcionando “a melhoria de qualidade de vida da sociedade mineira”, como prevê a sua missão estratégica. Alinhado com as diretrizes estratégicas da empresa, no âmbito do programa EMATER 4.0, o programa de apoio à comercialização coloca a EMATER-MG como protagonista na inclusão tecnológica/digital dos agricultores familiares e empreendedores familiares rurais de Minas Gerais.

Em suma, por meio deste Programa, a EMATER-MG irá, nos termos do seu Estatuto Social, “contribuir para a disponibilidade de soluções que satisfaçam as necessidades do produtor rural e demais clientes, tendo como referência a qualidade de vida da sociedade mineira e, por perspectiva, o fortalecimento do setor agrícola para o desenvolvimento do Estado”.

2 – OBJETO – Consulta pública para futura contratação de empresa especializada em soluções de vendas online, na modalidade SaaS (software como serviço), com operação via web, compreendendo a disponibilização de uso do Sistema de Marketplace (SMKP), a hospedagem dos dados em data center virtual (cloud), incluindo os serviços técnicos de customização, implantação, treinamento, evolução, suporte da aplicação e de segurança (cibersegurança).

2.1. A CONTRATAÇÃO ABRANGE O FORNECIMENTO DOS SEGUINTE ITENS:

2.1.1. CONSULTORIA PARA IMPLANTAÇÃO

a) Serviços técnicos de consultoria para a implantação da solução, incluindo todas as parametrizações e customizações necessárias à efetiva entrada em produção das funcionalidades previstas como obrigatórias neste Projeto Básico. Incluem-se nesse item a disponibilização de uso do sistema, a hospedagem de dados em nuvem durante todo o período de implantação do projeto e treinamento para a equipe focal;

2.1.2. SERVIÇOS ADICIONAIS AGREGADOS

a) Serviços de suporte técnico e manutenção corretiva e evolutiva do Sistema de Marketplace (SMKP), durante toda a vigência contratual;

b) Serviços de hospedagem da solução e de banco de dados em datacenter virtual (cloud) durante a vigência contratual;

c) Serviços de segurança (cibersegurança) durante a vigência contratual.

2.1.3. SERVIÇOS PARA CONSUMO SOB DEMANDA

1.1.3.1. Banco de horas de Hora de Serviço Técnico – HST para serviços adicionais correlacionados a processos e a customização de requisitos funcionais na ferramenta que não tenham sido previstos neste Projeto Básico como funcionalidades obrigatórias. As horas de serviço técnico serão consumidas apenas sob demanda e aprovação da CONTRATANTE. A existência do banco de horas não gera para a CONTRATANTE qualquer obrigação de uso ou pagamento.

2.2. DETALHAMENTO DO OBJETO

2.2.1. CONSULTORIA PARA IMPLANTAÇÃO

2.2.1.1. Os serviços técnicos para a implantação da solução SMKP, incluindo parametrizações, customizações e treinamento dos usuários, se darão no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de contratação dos serviços (assinatura do contrato), objeto deste Projeto Básico. Essa atividade deverá obedecer ainda as seguintes etapas:

a. Especificação dos ambientes de homologação/treinamento e produção.

b. Preparação do sistema:

I. Disponibilização de ambiente de homologação/treinamento apartado da infraestrutura da CONTRATANTE.

II. Parametrizações, customizações e integrações necessárias à efetiva entrada em produção de todos os requisitos funcionais e não funcionais, descritos como obrigatórios neste Projeto Básico.

c. Operacionalização da implantação:

I. Treinamento da equipe focal da CONTRATANTE.

2.2.2. SERVIÇOS ADICIONAIS AGREGADOS

2.2.2.1. Manutenção e suporte: Prestação de serviços de manutenção e evolução do sistema e de suporte técnico aos usuários e disponibilização de acesso à aplicação para atender múltiplos usuários simultâneos.

2.2.2.1.1. Consideram-se usuárias todas as pessoas a serviço da CONTRATANTE, que forem cadastradas como administradoras do sistema SMKp, qualquer que seja seu nível de acesso.

2.2.2.2. Disponibilização de serviço de hospedagem dos dados em data center virtual (cloud), com a realização de backups periódicos (no mínimo diários) no datacenter da CONTRATANTE.

2.2.2.3. Disponibilização de serviço de segurança (cibersegurança), compatível com as especificações mínimas contidas no Anexo II deste edital.

2.2.3. SERVIÇOS PARA CONSUMO SOB DEMANDA

2.2.3.1. Banco de horas de HST (Hora de Serviço Técnico) para serviços adicionais correlacionados a processos e a customização de requisitos que não tenham sido previstos neste Projeto Básico, como obrigatórios. As horas de serviço técnico serão consumidas apenas sob demanda e aprovação da CONTRATANTE.

2.2.3.1.1. A existência do banco de horas não gera para a CONTRATANTE qualquer obrigação de uso ou pagamento.

2.2.3.1.2. A CONTRATANTE somente fará o pagamento das HSTs que forem efetivamente consumidas durante a vigência contratual, de acordo com o preço e condições ajustados no contrato.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA – SISTEMA MARKETPLACE (SMKP) – PLATAFORMA WEB

3.1. A solução SMKp a ser contratada deverá ofertar minimamente um módulo nativo, com os requisitos funcionais e não funcionais, descritos como obrigatórios neste Projeto Básico;

3.1.2. Os requisitos funcionais obrigatórios podem ser:

3.1.2.1. **Nativos**: requisitos presentes originariamente no sistema de forma direta, não necessitando de nenhum tipo de intervenção técnica para que o processamento seja executado e o resultado obtido. Também são considerados nativos aqueles cujo resultado desejado dependa de parametrizações, obtidas por meio de parâmetros contidos em tabelas específicas, em faixas de valores pré-cadastradas ou opções documentadas no dicionário de dados. Não serão aceitas propostas onde o resultado da parametrização for obtida através de codificação encadeada;

3.1.2.2. **Customizáveis**: requisitos cujo resultado depende de especificação e desenvolvimento (codificação), seja porque não faz parte de forma nativa da solução ou por se tratar de demanda particular da CONTRATANTE. Tal requisito não faz parte do núcleo da aplicação e, uma vez desenvolvido, deverá ser integrado à solução na mesma plataforma e linguagem utilizadas pelo sistema “pai”.

3.2. Os requisitos funcionais obrigatórios **nativos** do módulo, que deverão ser totalmente demonstrados na Prova de Conceito, estão descritos no Anexo II deste edital.

3.3. Também estão descritos no Anexo II deste edital, os requisitos funcionais obrigatórios **customizáveis**, que deverão ser desenvolvidos e disponibilizados à CONTRATANTE para a entrada em operação durante a fase de implantação da solução SMKP.

3.4. Os requisitos funcionais obrigatórios descritos no Anexo II deste edital pretendem definir as funções mínimas do software. Também estão descritos no Anexo II deste edital os requisitos obrigatórios não funcionais do software. Tais requisitos são essenciais para apoiar os processos de comercialização online dos clientes da CONTRATANTE.

4. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

4.1. GERAL

4.1.1. Os serviços de implantação completa do módulo do SMKP, com seus requisitos obrigatórios, deverão ser concluídos em até 90 (noventa) dias.

4.1.2. Os serviços de manutenção se iniciarão após o término desse período.

4.1.3. Os serviços de suporte técnico deverão se estender por toda a vigência contratual.

4.2. FORNECIMENTO DO MÓDULO DO SMKP

4.2.1. A CONTRATADA oferecerá uma Solução SMKP que atenda aos requisitos mínimos especificados pela CONTRATANTE, conforme o Anexo II e demais exigências deste Edital.

4.3. SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO MÓDULO DA SOLUÇÃO

4.3.1. SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO

4.3.1.1. A CONTRATADA deverá oferecer um plano de implantação, contendo os marcos temporais definidos, com as etapas de execução de todos os serviços necessários à sua consecução.

4.3.1.2. O plano de implantação, minimamente deverá conter todas as etapas e prazos necessários à implantação do módulo, com todos os requisitos obrigatórios, funcionais e não funcionais, descritos no Anexo II deste Edital, destacando a implantação do sistema nativo, com as parametrizações, e as customizações necessárias para o atendimento dos prazos máximos estabelecidos neste documento. A implantação das funcionalidades obrigatórias pode se dar de forma simultânea ou concomitante.

4.3.1.3. A CONTRATADA não responde por eventuais atrasos no plano de implantação, motivados por fatores que estejam fora de seu controle, como processos que dependam de outros fornecedores ou atrasos provenientes de fatores sobre o controle da CONTRATANTE.

4.3.1.4. A preparação para implantação considerará as seguintes tarefas/entregas:

a. Disponibilização de ambiente homologação/treinamento, apartado da infraestrutura da CONTRATANTE. Este ambiente deve ser suficiente para aprovação preliminar dos requisitos obrigatórios do SMKP pela CONTRATANTE, antes da versão final a ser instalada no datacenter da CONTRATADA.

- Entende-se como produto entregue: Ambiente de homologação/treinamento e ambiente de produção em funcionamento, com a disponibilização de acesso via

web ao SMKP e aplicação instalada no datacenter fornecido pela CONTRATADA, com capacidade para suportar usuários/administradores simultâneos, com diferentes níveis de permissão, em todas as unidades e terminais da CONTRATANTE, compreendendo os escritórios locais (todos os municípios de Minas Gerais), unidades regionais (32 unidades) e sede da empresa.

b. Parametrizações, customizações e integrações necessárias à efetiva entrada em produção dos requisitos obrigatórios previstos no Anexo II deste Edital.

- Entende-se como produto entregue: Solução adaptada às necessidades da CONTRATANTE.

c. Implantação para uso da CONTRATANTE:

- Treinamento da equipe focal da CONTRATANTE, mediante agendamento prévio, no período de 08h às 17h, sendo permitida capacitação remota, por meio digital. A CONTRATADA deverá apresentar um plano específico de treinamento para o seguinte público-alvo, a saber:
 - i. Equipe técnica da CONTRATANTE (2 participantes);
 - ii. Administradores/parametrizadores da CONTRATANTE; (2 participantes) e
 - iii. Administradores/multiplicadores da CONTRATANTE (2 participantes).
- Considera-se equipe focal da CONTRATANTE os 06 participantes dos segmentos de público-alvo acima identificados.
- Produto entregue: equipe focal capacitada na solução SMKP implantada. Total de 06 usuários capacitados.

d. Suporte técnico remoto, em tempo integral, junto aos usuários da CONTRATANTE, para apoiá-los no uso da solução ofertada, conforme a necessidade, durante a vigência contratual.

- Durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter uma equipe de suporte técnico remoto, por tempo integral, com capacidade técnica comprovada

para resolução dos problemas, esclarecimento de dúvidas, atendendo a todos os usuários da CONTRATANTE.

- Produto entregue: Suporte técnico aos usuários da solução SMKP implantada, em tempo integral, disponibilizado.

4.3.1.5. A implantação satisfatória é condição para a emissão de Aceite/Recebimento e se baseará na seguinte definição:

“Implantação satisfatória é a colocação em operação do módulo do sistema SMKP, compreendendo as atividades de treinamento da equipe focal na operação e utilização do sistema, a instalação do sistema, os testes de funcionamento, o acompanhamento e avaliação do desempenho do sistema e a realização de correções necessárias até sua total consolidação. Todos os testes de depuração do sistema deverão ser realizados antes de sua implantação definitiva”.

4.4. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO/ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO

4.4.1. MANTENÇÃO

4.4.1.1. A manutenção do Módulo SMKP, em eventuais defeitos, ficarão a cargo da CONTRATADA, cabendo-lhe efetuar os ajustes no sistema, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.4.1.2. A prestação dos serviços de suporte e manutenção se iniciarão após o encerramento do período de implantação.

4.4.1.3. Quaisquer alegações por parte da empresa CONTRATADA contra infraestrutura da CONTRATANTE devem ser comprovadas tecnicamente através de laudos detalhados e conclusivos, respaldados pela CONTRATADA. Não serão admitidas omissões baseadas em suposições técnicas sem fundamentação, “experiência” dos técnicos ou alegações baseadas em exemplos de terceiros. Enquanto não for efetuado o laudo, e esse não demonstrar clara e objetivamente os problemas alegados, a empresa CONTRATADA deve prosseguir com o atendimento dos chamados.

4.4.1.4. A CONTRATADA se compromete a registrar em ferramenta própria disponibilizada à CONTRATANTE os referidos chamados, constando os dados e conteúdo da solicitação, o nome do usuário e unidade.

4.5. ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES

4.5.1. Modelos de informação, requisitos de segurança e funcionalidades deverão ser periodicamente atualizados.

4.5.2. A cada nova liberação de versão, a CONTRATADA deverá apresentar as atualizações, inclusive de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas, se porventura existirem.

4.5.3. As atualizações de software não deverão gerar ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.5.4. As atualizações de versões deverão ser previamente informadas e as datas e horários dos processamentos de novas versões deverão pactuados com a equipe de Tecnologia da Informação (TI) da CONTRATANTE.

4.6. TREINAMENTO

4.6.1. A CONTRATADA deverá, por meio de treinamento, realizar o repasse de informações para a equipe focal da CONTRATANTE, referente aos conhecimentos necessários para instalar, administrar, configurar, operar, desenvolver as ações e gerenciar os sistemas entregues.

4.6.2. A CONTRATANTE deverá planejar o treinamento dos profissionais a serem capacitados em conjunto com a CONTRATADA.

4.6.3. O treinamento não poderá ser meramente expositivo, devendo contemplar o uso prático e conceitos operacionais da solução SMKP, e poderá, se possível, ser feito à distância – treinamento remoto por meio digital.

4.6.4. O treinamento deverá apresentar carga horária mínima de 04 (quatro) horas.

4.6.5. O treinamento deverá ocorrer em datas anteriores à implantação definitiva da solução, com

antecedência máxima de 20 (vinte) dias do pleno uso.

4.7. BANCO DE HORAS DE SERVIÇO TÉCNICO – HST

4.7.1. Banco de horas de serviço técnico (HST) está atrelado à execução de serviços de customizações de requisitos e integrações adicionais que não estão presentes neste Edital e seus anexos, mas que possam ser necessários durante a vigência contratual.

4.7.1.1. A previsão total de horas de serviço técnico é estimada em 300 (trezentas) horas e não estabelece nenhuma obrigação de utilização para a CONTRATANTE.

4.7.1.2. O número de horas destinado à consecução de uma demanda deve ser estabelecido na Ordem de Serviço e, previamente, pactuado entre as partes – CONTRATANTE e CONTRATADA.

4.7.1.3. O pagamento das HSTs efetivamente utilizadas será feito de acordo com o preço e condições ajustados no contrato.

5. LOCAIS E UNIDADES DA CONTRATANTE

5.1. A solução SMKP será utilizada por usuários lotados em todas as unidades da empresa – escritórios locais, regionais e central –, abrangendo todos os municípios do estado de Minas Gerais.

6. PRAZO DE EXECUÇÃO

6.1. A execução de todo o objeto está estimada em 01 (um) ano, podendo ser prorrogada até 05 (cinco) anos, dado que se trata de serviço continuado e essencial para funcionamento do programa de apoio à comercialização, que tem como beneficiários dos clientes da CONTRATANTE.

1. Sessenta (90) dias destinados à implantação completa do módulo, incluindo customizações necessárias, contados da data de assinatura do contrato.
2. Manutenção após o aceite definitivo da implantação do SMKP, até o final do contrato.
3. Suporte técnico durante toda a vigência do contrato.

4. Banco de horas de serviços especializados para desenvolver as funcionalidades customizáveis, que não tenham sido previstas neste Edital e anexos. As customizações poderão ser realizadas sob demanda durante a vigência contratual, de acordo com viabilidade e priorização da CONTRATANTE.

7. REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO FUNCIONAIS DO SISTEMA – CARACTERÍSTICAS DO SOFTWARE COMPONENTES DA SOLUÇÃO SMKP

7.1. O sistema SMKP deverá atender minimamente aos requisitos funcionais e não funcionais descritos no Anexo II deste Edital.

7.2. Em relação aos requisitos funcionais obrigatórios, a solução ofertada deverá atender na plenitude a 100% dos requisitos especificados para o módulo SMKP no Anexo II deste Edital.

7.3. Os serviços de suporte, manutenção e evolução do sistema iniciarão no 1º dia subsequente ao término da implantação completa do sistema, se estendendo até o fim do contrato.

7.4. A solução ofertada poderá ser customizada em tempo de contrato, sob demanda e priorização da CONTRATANTE, por meio de utilização do banco de horas – HST.

7.5. Os requisitos não funcionais também estão descritos no Anexo II deste Edital e são obrigatórios.

8. DA PROVA DE CONCEITO

8.1. A Prova de Conceito consiste numa demonstração, via projeto-piloto/amostra, do produto ofertado em pleno funcionamento.

8.2. A Prova de Conceito permitirá a averiguação prática das funcionalidades e características do produto e será realizada sob acompanhamento da equipe da CONTRATANTE.

8.3. A licitante classificada em primeiro lugar será convocada para comprovar que atende aos requisitos e critérios exigidos neste Projeto Básico, por meio de Prova de Conceito – PoC.

8.4. Com relação ao módulo SMKP será exigida a demonstração de 100% dos requisitos funcionais obrigatórios, descritos como nativos, no Anexo II deste Edital.

8.5. Se a licitante em avaliação não for aprovada, a segunda classificada será convocada para participar da PoC, e assim sucessivamente, e até que se tenha um vencedor declarado.

8.6. Para a realização da Prova de Conceito, que poderá ser realizada por meio remoto, a licitante em avaliação deverá fornecer todos os insumos necessários à análise do piloto/amostra da solução, incluindo pessoal técnico qualificado, exceto infraestrutura básica de uso cotidiano da equipe da CONTRATANTE, como computadores, dispositivos móveis e acesso à internet.

9. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

9.1. A licitante deverá comprovar que possui qualificação técnica para o fornecimento da solução ofertada por meio de:

a) Atestado(s) de Capacidade Técnica emitido(s) por entidade pública ou privada, comprovando que já prestou serviços de fornecimento de software compatíveis com o objeto licitado de forma satisfatória e a contento, demonstrando no mínimo:

a.1. Atestado(s) comprovando a implantação da Solução SMKP ofertada, na modalidade SaaS (software como serviço), para atender um marketplace com pelo menos 320 lojas (*sellers*). Este quantitativo se justifica por ser equivalente à meta proposta de *sellers* para os dois primeiros anos de funcionamento do Programa, de acordo com o Estudo de Viabilidade;

a.2. Atestado(s) comprovando a prestação de serviços de suporte técnico e manutenção corretiva e evolutiva do Sistema de Marketplace a ser ofertado;

a.3. Atestado(s) comprovando a prestação de serviços de hospedagem da solução e de banco de dados em datacenter virtual (cloud), compatíveis com as especificações mínimas exigidas neste Edital, sendo admitida prestação deste serviço por meio de subcontratação;

a.4. Atestado(s) comprovando a prestação de serviços de segurança (cibersegurança), compatíveis com as especificações mínimas exigidas neste Edital, sendo admitida prestação deste serviço por meio de subcontratação;

a.5. Atestado(s) comprovando a prestação de serviços de customização de funcionalidades da Solução SMKP ofertada.

9.2. Para fins do disposto no subitem a.5 do item 9.1, considerar-se-á o conceito de customização estabelecido no item 3.1.2.2. deste Projeto Básico.

9.3. Deverá ser apresentado pelo menos um atestado que comprove todas as exigências do subitem “a” do item 9.1 acima, ou pelo menos um atestado para cada uma das exigências listadas para a solução ofertada, sendo aceitas as comprovações de mais de um item em um único atestado.

9.4. Não serão aceitos, para fins de comprovação da qualificação técnica da empresa na fase de habilitação, atestados de capacidade técnica emitidos e assinados pela própria licitante, ou seja, atestados emitidos por ela para ela própria, ou por empresas associadas.

9.5. A CONTRATANTE poderá, caso julgue necessário, realizar diligências visando comprovar a autenticidade dos atestados apresentados.

10. DO SUPORTE TÉCNICO

10.1. A CONTRATADA deverá prestar serviços de suporte e manutenção à solução SMKP durante todo o período contratual.

10.2. O suporte e a manutenção incluem as atualizações de versões do software.

10.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar canais (eletrônico e/ou telefônico 0800) para atendimento aos chamados dos usuários da solução implantada, em tempo integral.

10.4. Quando não houver solução do problema através dos canais disponibilizados, o atendimento técnico deverá ser realizado presencialmente.

10.5. O registro de chamados para o suporte será ilimitado.

10.6. Os incidentes serão classificados de acordo com seu tipo:

a. **Problemas técnicos:** problemas decorrentes de inadequação legal, erro de processamento, erros de programação, e lógica e falhas de integração.

b. **Dúvidas de Uso:** dúvidas decorrentes da utilização do sistema ou equipamentos, da atualização de versões ou da inclusão de novas funcionalidades.

10.7. Os incidentes serão classificados de acordo com seus níveis de severidade para a CONTRATANTE:

PROBLEMAS TÉCNICOS		
Nível de Severidade	Prazo para solução do problema (solução de contorno imediato)	Prazo para solução definitiva da CAUSA do problema
BAIXO	Até 48 horas úteis	120 horas úteis
MÉDIO	Até 24 horas úteis	72 horas úteis
ALTO	Até 8 horas úteis	24 horas úteis
CRÍTICO	Até 2 horas úteis	8 horas úteis
Descrição dos Níveis de Severidade		
CRÍTICO	Incidente com paralisação total do software, parte essencial dele, ou comprometimento gravíssimo de dados, processos ou ambiente.	
ALTO	Incidente com paralisação de parte do software, ou comprometimento grave de dados, processos ou ambiente.	
MÉDIO	Incidente sem paralisação do software, porém com comprometimento de dados, processos ou ambiente.	
BAIXO	Incidente sem paralisação do software e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processos ou ambiente.	

DÚVIDAS DE USO	
Nível de Severidade	Prazo para solução do problema (solução de contorno imediato)
CRÍTICO	Até 02 horas úteis
ALTO	Até 04 horas úteis
MÉDIO	Até 12 horas úteis
BAIXO	Até 24 horas úteis
Descrição dos Níveis de Severidade	
CRÍTICO	Dúvida que impeça a realização de determinada funcionalidade crítica para o CONTRATANTE naquele momento, com altíssimo risco de comprometimento de prazos.
ALTO	Dúvida que impeça a realização de determinada funcionalidade importante para o CONTRATANTE naquele momento, com alto risco de comprometimento de prazos.
MÉDIO	Dúvida que impeça a realização de determinada funcionalidade de forma mais eficiente, com baixo risco de comprometimento de prazos.
BAIXO	Demais dúvidas sobre a utilização do sistema de gerenciamento de frequência, sem risco de comprometimento de prazos.

10.8. Os prazos acima descritos começarão a contar a partir do registro do chamado.

10.9. Será considerada hora útil o período das 9h às 18h, horário de Brasília, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados.

10.10. Os chamados poderão ser registrados no sistema de atendimento via web ou por telefone em qualquer horário, mas se registrados fora do horário indicado acima, a contagem dos prazos iniciará às 9h do primeiro dia útil subsequente.

10.11. Excepcionalmente, para resolutividade de questões emergenciais de alto impacto, reserva-se à CONTRATANTE o direito de abrir chamado e ter a questão solucionada dentro dos prazos acima previstos para alta criticidade em horários e dias diferentes dos descritos acima.

10.12. Considera-se como solução provisória do problema a correção, mesmo que paliativa (solução de contorno), do mau funcionamento registrado.

10.13. Considera-se como solução da causa do problema a correção definitiva da situação que provocou o mau funcionamento registrado.

10.14. Ao final do atendimento a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE todas as ações realizadas, devidamente documentadas.

11. INDICADORES / NÍVEIS DE SERVIÇOS

11.1. Para efeito de mensuração dos Níveis de Serviços, serão considerados os seguintes indicadores:

NÍVEIS DE SERVIÇO	
INDICADOR	DESCRIÇÃO
TEMPO DE SOLUÇÃO DO PROBLEMA (solução de contorno)	Tempo médio de solução do problema dos atendimentos de chamados de suporte técnico, por nível de severidade.
TEMPO DE SOLUÇÃO DA CAUSA DO PROBLEMA	Tempo médio de solução da causa do problema de chamados de suporte técnico, por nível de severidade.
TEMPO DE ESCLARECIMENTO	Tempo médio despendido para sanar as dúvidas de uso, por nível de severidade.
SATISFAÇÃO	Grau de satisfação do usuário demandante.

11.2. O cálculo dos tempos médios será feito pela diferença entre data/hora de abertura do chamado e data/hora previstas nas tabelas do item acima.

11.3. O valor final será expresso em horas, considerando-se as duas primeiras casas decimais, desprezando-se as demais.

11.4. Serão considerados no cálculo dos tempos médios apenas os chamados fechados no mês do faturamento.

11.5. Será considerado que os níveis de serviços foram atingidos se:

- a. Os indicadores de tempo forem iguais ou inferiores aos valores constantes das tabelas dos itens 10 e 11 – Problemas Técnicos, Dúvidas de Uso e Níveis de Serviço.
- b. Se o indicador SATISFAÇÃO estiver acima de 80%, ou seja, se 80% ou mais dos demandantes indicaram estar “satisfeitos” com o atendimento em geral.

ANEXO II

REQUISITOS OBRIGATÓRIOS DO MÓDULO SMKP

1. A Solução SMKP a ser contratada deverá ter, no mínimo, os **requisitos funcionais nativos** ou **customizáveis** e os **requisitos não funcionais**, conforme descritos neste documento.

2. Os requisitos funcionais **nativos** devem ser demonstrados na Prova de Conceito, conforme descrito no item 8 do Projeto Básico, Anexo I deste Edital, de tal forma a comprovar o atendimento de 100% dos requisitos.

3. Os requisitos funcionais **customizáveis**, devem ser entregues e disponibilizados à CONTRATANTE, em sua totalidade (100%), prontos para entrar em operação, até 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato.

4. Consideram-se requisitos funcionais:

4.1. **Nativos**: requisitos presentes originariamente no sistema de forma direta, não necessitando de nenhum tipo de intervenção técnica para que o processamento seja executado e o resultado obtido. Também são considerados nativos aqueles cujo resultado desejado dependa de parametrizações, obtidas por meio de parâmetros contidos em tabelas específicas, em faixas de valores pré-cadastradas ou opções documentadas no dicionário de dados. Não serão aceitas propostas onde o resultado da parametrização for obtida através de codificação encadeada;

4.2. **Customizáveis**: requisitos cujo resultado depende de especificação e desenvolvimento (codificação), seja porque não faz parte de forma nativa da solução ou por se tratar de demanda particular da CONTRATANTE. Tal requisito não faz parte do núcleo da aplicação e, uma vez desenvolvido, deverá ser integrado à solução na mesma plataforma e linguagem utilizadas pelo sistema “pai”.

5. As funcionalidades obrigatórias, que devem ser apresentadas na Prova de Conceito de forma **nativa**, são:

Item	Requisitos Funcionais – Nativos
001	Suporte a interface HTML responsiva, de modo que funcione de forma satisfatória no navegador de qualquer dispositivo – telefones celulares (smartphones), tablets, notebooks, desktops.
002	Deve ser compatível e funcionar de forma satisfatória em diferentes navegadores atuais (crossbrowser) – pelo menos: Google Chrome, Microsoft Windows Explorer, Microsoft Edge, Safari e Firefox.
003	O shopping deverá possuir endereço de acesso único, conforme exemplo: https://www.nomedamarca.com.br .
004	Cada loja deverá ter endereço de acesso exclusivo, conforme exemplo: www.nomedamarca.com.br/loja/doce-da-maria .
005	Permitir a criação online de novas lojas. A nova loja e produtos a ela vinculados somente deverão aparecer para os clientes após o desbloqueio por parte de administrador da contratante.
006	Cadastro de lojas. Deverão poder se cadastrar como lojistas Pessoas Físicas e Pessoas Jurídicas (B2B, B2C e C2C).
007	Contador de itens do carrinho – ícone que informa ao cliente o número de itens que foram acrescentados ao carrinho, que deverá ser atualizado a cada adição de novo item.
008	Painel de administração individual para cada lojista para controle de produtos, promoções, preços, estoques, entregas e pedidos.
009	Painel de administração centralizado para o shopping acompanhar pedidos, clientes, vendas, e etc. No mínimo, o painel de administração do marketplace deve possuir: quantidade de pedidos; quantidade de produtos; quantidade de clientes; quantidade de lojas; lojas que mais vendem; faturamento do mês; produtos mais vendidos; gerenciamento dos pedidos; gerenciamento das vendas; gerenciamento das lojas e produtos do lojista; gerenciamento de banners (inclui possibilidade de inclusão de links); gerenciamento de frete; gerenciamento das vitrines (produtos da página inicial); gerenciamento de clientes cadastrados na plataforma, incluindo dados cadastrais e número de acessos; e configurações do marketplace.
010	Busca completa por produtos, compreendendo, no mínimo: busca por nome do produto, lojista e categoria.
011	Filtros Personalizados. Possibilidade de configurar filtros diversos para facilitar a busca do cliente por produtos.
012	Carrinho e checkout compartilhados. O cliente faz um único pagamento ao fechar sua compra, ainda que os produtos tenham sido comprados em várias lojas.
013	Split Financeiro. O cliente faz um único pagamento e o sistema divide automaticamente os valores correspondentes a quem de direito, segundo as regras definidas pelo administrador da contratante, mesmo nas compras em mais de uma loja.
014	Split de frete no carrinho e pedido por loja. O cliente faz um único pagamento e o sistema calcula os valores correspondentes ao frete de cada loja automaticamente, mesmo nas compras em mais de uma loja.

015	Mensalidades. Venda de assinaturas, mensalidades ou outros produtos recorrentes com pagamento periódico, diretamente, via cartão de crédito.
016	Layout flexível, customizado e exclusivo. Possibilidade de personalizar o layout do shopping.
017	Gestão de conteúdos institucionais
018	Possibilidade do administrador da contratante, a seu critério, bloquear e desbloquear cada uma das lojas. A loja e produtos vinculados somente aparecerão para o cliente após desbloqueio do administrador.
019	Auditoria de produtos. Possibilidade dos lojistas cadastrarem produtos que, no entanto, só deverão ser disponibilizados para venda após o desbloqueio do administrador da contratante.
020	Rastro das telas navegadas (breadcrumb). Informação visível ao cliente sobre as páginas por onde passou na plataforma. Navegação estrutural.
021	A Home (página principal) do shopping deve ser dotada de múltiplos banners em transição, a serem gerenciados pelo administrador da contratante – edição do conteúdo.
022	Histórico dos produtos visualizados pelo cliente.
023	Marcadores de produtos em promoção.
024	Ordenação de produtos. Deve ser possível ao cliente escolher a forma como deseja ordenar os produtos a serem visualizados. No mínimo, deve ser possível ordenar por menor preço, melhor avaliação, ordem alfabética e itens mais vendidos.
025	Auto Preenchimento do endereço a partir do CEP.
026	Simulação e cálculo de frete automáticos, segundo os parâmetros definidos pelo lojista.
027	Cadastros e pagamento em uma única tela (Checkout ágil).
028	Adição ao carrinho diretamente do catálogo.
029	Marcadores de produtos indisponíveis (sem estoque).
030	Deve ser possível ao lojista personalizar a sua loja, no mínimo, com a inclusão do nome e logomarca do empreendimento. A página da loja deve conter também um link (do tipo: “venha nos conhecer”) para uma espécie de blog, vinculado ao próprio sistema, com informações diversas sobre o empreendimento – textos, artigos, posts, fotos e vídeos – a ser gerenciadas pelo lojista.
031	A plataforma deve contar com um Blog, vinculado ao sistema, de modo que o administrador da contratante e lojistas possam publicar textos, artigos, posts, fotos e vídeos, como forma de comunicação do programa e lojistas com os clientes, submetido à política de uso da contratante. A vinculação ao sistema deve permitir que, ao clicar no link, o cliente visualize as informações do Blog, com a opção de retornar à página do marketplace para continuar sua trajetória de compra.
032	Perfis de administradores. Possibilidade da contratante cadastrar número ilimitado de administradores e gerenciar as ações que cada administrador pode fazer em seu painel, criando perfis exclusivos para as várias funções atribuídas a seus funcionários e parceiros.
033	Produtos Relacionados (<i>up selling/crosselling</i>) – o sistema deve permitir ao administrador da contratante estabelecer as relações para os produtos ou serviços que serão oferecidos aos clientes, como estratégia <i>up selling/crosselling</i> .
034	Botões para compartilhamento com as principais redes sociais. No mínimo: whatsapp, facebook, instagram e e-mail. Possibilidade de compartilhar por meio de links de compartilhamento rápido, no mínimo, as páginas de produtos, lojas ou <i>home</i> (página

	principal).
035	Compartilhamento com redes sociais.
036	Top 10 produtos mais vendidos. Recurso que apresenta ao cliente uma lista dos 10 produtos mais vendidos, como estratégia de marketing, de tal forma que ele possa se interessar em comprar um deles.
037	Possibilidade de inclusão de múltiplos endereços por cliente – no mínimo três endereços –, de tal forma que o cliente possa escolher qual será o destino da mercadoria.
038	O sistema deverá ter um dispositivo que faz com que esteja visível para o cliente apenas aqueles lojistas e produtos habilitados para a sua localidade, de acordo com os endereços de entrega cadastrados (CEP), em consonância com a praça de atuação do lojista. Deverá ser permitido ao lojista estabelecer praças (CEPs) diferentes para produtos diferentes.
039	Listas de Preço. Possibilidade do lojista estabelecer preços diferenciados por perfil de cliente, como distribuidor, consumidor final ou região etc.
040	Possibilidade de inclusão de múltiplas tabelas para cálculo de Frete.
041	Cadastro de interessados para recebimento de newsletter.
042	Cadastro de clientes. Possibilidade de cadastrar pessoas físicas e pessoas jurídicas (B2C, B2B e C2C).
043	Validação de campos cadastrados.
044	Pesquisa por clientes no painel administrativo.
045	Histórico de compras do cliente – relatório.
046	Títulos (Boletos pagos e em aberto) – relatório.
047	Gerenciamento de categorias de produtos em vários níveis. O administrador da contratante deve poder estabelecer as categorias e subcategorias, em vários níveis, de modo que o produto cadastrado pelo lojista possa ser classificado em uma delas, de forma similar ao funcionamento das seções de um supermercado.
048	Gerenciamento de produtos.
049	Gerenciamento de SKU para variações do produto (ex.: cores, sabores e tamanhos).
050	<p>Possibilidade de venda de kits e de produtos em grades, com controle de estoque individualizado por cada produto que compõe o kit ou grade.</p> <p>- O kit é formado por um conjunto de produtos, à escolha do lojista, a ser ofertado ao cliente na forma de kit, de tal forma que, embora o preço seja atribuído ao conjunto (kit), as baixas do estoque são individualizadas por cada produto que compõe o kit.</p> <p>- A grade é composta por um conjunto de produtos, à escolha do lojista, que embora possua variações em determinados atributos – como tamanho, cor, sabor, etc. – são ofertados ao cliente como sendo variações de um mesmo produto, de tal forma que, na hora da compra, o cliente possa escolher a opção de sua preferência. Neste caso, o preço é o mesmo, mas as baixas do estoque deverão ser individualizadas, levando em conta as particularidades de cada produto que compõe a grade (ex.: geleia de morango, de uva, com ou sem pimenta etc.).</p>
051	Possibilidade de inclusão de múltiplas fotos em cada produto. O sistema deve possuir recurso de zoom, para melhorar a visualização por parte do cliente. Deve haver um sistema que permita descrições na apresentação dos produtos, incluindo a visualização de comentários e avaliações por parte dos clientes.

052	Avaliações e Comentários. Ferramenta que permita aos clientes fazerem avaliações e comentários sobre os produtos e sua experiência de compra.
053	Redimensionamento automático de imagens (geração de miniaturas).
054	Campos adicionais para filtro avançado de produtos – sistema de buscas.
055	Pesquisa de produtos.
056	Controle de estoque automatizado, com dispositivo que impeça o cliente de comprar mais unidades do que as disponíveis no inventário.
057	Baixa automática de estoque.
058	Estorno de estoque.
059	Alteração de estoque em massa.
060	Promoções de produtos (de / por). Produto que custa determinado valor (de), ofertado promocionalmente com valor abaixo (por).
061	Promoção de frete grátis. Deve ser possível ao logista configurar promoções de frete grátis, no mínimo por: região, valor mínimo, perfil de cliente, produtos e categorias de produtos.
062	Gerenciamento de pedidos.
063	Envio automático dos detalhes do pedido por e-mail.
064	Acompanhamento do pedido no painel administrativo do lojista.
065	Acompanhamento do andamento do pedido no painel do cliente.
066	Disponibilização do número, chave e link da nota fiscal ao cliente.
067	Disponibilização do número de rastreamento do pedido.
068	Possibilidade de alteração do status do pedido pelo painel administrativo do lojista.
069	Alteração do status do pedido automaticamente via API.
070	Pesquisa de pedidos.
071	Gerenciamento de carrinhos abandonados.
072	Recuperação automática de carrinhos abandonados (alerta por e-mail).
073	Integração com intermediador de pagamentos (gateway – recorrência, checkout transparente e split financeiro). Pelos menos três opções de intermediadores de pagamentos diferentes na solução nativa.
074	Pagamento por boleto, com possibilidade do lojista definir os prazos, descontos e políticas comerciais.
075	Pagamento cartões de crédito.
076	Configuração de número de parcelas do pagamento.
077	Configuração de parcela mínima para pagamento.
078	Configuração de taxa de juros, cobrada segundo a forma de pagamento.
079	Integração com serviços dos correios para cálculo do preço de fretes, prazos e acompanhamento de entregas automaticamente.
080	Importação de tabelas de frete de transportadoras, para cálculo automático do custo e prazo de entrega.
081	Possibilidade de operar com entrega programada. Os clientes agendam a data e período que gostariam de receber os produtos, de acordo com as condições e políticas de entrega do

	lojista.
082	Retirar na Loja. Possibilidade dos clientes realizarem as compras e retirem os produtos em endereço especificado pelo lojista, de modo que o cliente não precise pagar pela entrega (frete), ou pague menos.
083	Impressão de etiquetas de envio.
084	Gestão dos banners do sistema. Deve ser possível ao administrador da contratante gerenciar banners e imagens, de modo a criar campanhas promocionais exclusivas para cada perfil de cliente.
085	Quem somos.
086	Fale conosco.
087	Relatório – Painel de desempenho mensal (dashboard).
088	Relatório de vendas.
089	Relatório de produtos e estoque.
090	Relatório de produtos mais vendidos (relatório ABC).
091	Relatório de pedidos por cliente.
092	Otimização (SEO) – Título de cada página personalizado (html).
093	Otimização (SEO) – URL amigáveis (URLs amigáveis).
094	Otimização (SEO) – Descrição das páginas (meta-description).
095	Otimização (SEO) – Palavras chave (keywords).
096	Otimização (SEO) – Canonical Link.
097	Otimização (SEO) – Redirecionamento 301.
098	Otimização (SEO) – Campo para o código de remarketing por produto.
099	Otimização (SEO) – Gerador de XML para compartilhamento em buscadores e comparadores.
100	Otimização (SEO) – Sitemap e robots gerado automaticamente.
101	E-mails automáticos de confirmação de cadastro.
102	E-mails automáticos de atualização de cadastro do cliente.
103	E-mails automáticos de lembrar senha.
104	E-mails automáticos de senha alterada com sucesso.
105	E-mails automáticos para recuperação de carrinho abandonado.
106	E-mails automáticos de confirmação de pedido realizado.
107	E-mails automáticos de confirmação de pagamento.
108	E-mails automáticos de pedido enviado.
109	E-mails automáticos de pedido entregue.
110	E-mails automáticos de pedido cancelado.
111	Possibilidade de envio de e-mails em massa, para clientes com e-mails cadastrados.
112	Abertura e acompanhamento de chamados via helpdesk – central de ajuda ao administrador da contratante.
113	Guias tutoriais de uso do painel administrativo.

114	Integração com Chat Online.
115	Integração com Google Analytics.
116	Integração com sistema antifraude (cibersegurança).

6. As funcionalidades obrigatórias que, caso não façam parte da solução nativa, devem ser **customizadas**, no prazo máximo de 90 dias após a assinatura do contrato, são:

Item	Requisitos Funcionais – Customizáveis
001	Link “sou produtor”, que remete o usuário/produtor a uma página no Blog, a ser gerenciada pelo administrador da contratante, de modo que seja possível criar um espaço institucional com informações gerais sobre como ele poderá participar do programa como lojista.
002	Sistema de “autocomplete” no mecanismo de busca. Quando o cliente digitar 3 letras ou mais, o sistema de buscas deve gerar uma lista de produtos disponíveis para venda, seções e/ou lojistas, que mais se assemelha com o conjunto de letras ou palavras digitadas.
003	Possibilidade para que o administrador da contratante estabeleça no split financeiro percentuais diferentes para tipos diferentes de lojas – cobrança da comissão (desconto sobre as vendas) diferenciada por tipo de lojista.
004	Sistema de avaliação que permite que o cliente possa avaliar os lojistas.
005	O administrador da contratante deve poder personalizar múltiplos atributos nos produtos, para os lojistas incluírem os dados.
006	Lista de Desejos, para que os clientes possam organizar listas com os produtos desejados e compartilhem com outras pessoas conhecidas.
007	Atribuição exclusiva do administrador da contratante para habilitar e desabilitar praças (CEPs) para lojistas e produtos, de modo que seja possível à contratante limitar a área de abrangência do lojista, para cada produto, a partir de auditoria em seu projeto logístico.
008	Possibilidade do administrador da contratante bloquear e desbloquear clientes para efetuar compras.
009	Lojista pode criar múltiplos tipos de produtos (serviços ou produtos ou locação).
010	Controle por parte do lojista de exibição ou não do produto já cadastrado na loja.
011	Avaliação e resenha. Possibilidade do cliente inserir comentários sobre a sua experiência com a loja, de modo que esteja visível para outros clientes.
012	Controle automatizado de estoque máximo, de modo que seja possível ao administrador da contratante estabelecer limites à quantidade de unidades de cada produto que o lojista poderá ofertar, a partir de auditoria em seu projeto produtivo. A sua capacidade de produção será o limite máximo, uma vez que o lojista somente poderá vender aquilo que produz. O sistema deve controlar automaticamente as entradas de cada produto informadas pelo lojista, de tal modo que não excedam o limite máximo estabelecido pelo administrador da contratante para determinado período (diário, semanal, quinzenal etc.). Havendo extrapolação do limite estabelecido, a entrada deve ser bloqueada e uma mensagem de bloqueio enviada para o lojista.
013	Avise-me quando chegar. Recurso para que o cliente possa solicitar que o sistema o avise automaticamente quando um produto esgotado de seu interesse estiver novamente

	disponível no estoque.
014	Possibilidade de criação de promoções baseadas em Cupons de desconto – para campanhas de primeira compra, inscrição na newsletter, entre outras possibilidades de promoção do programa ou produtos.
015	Possibilidade de criação de promoções baseadas em desconto progressivo.
016	Impressão dos pedidos. Opções de imprimir pedidos individuais ou lista de todos os pedidos em aberto.
017	Inclusão e edição de páginas institucionais para o Marketplace.
018	Gestão de páginas personalizadas (landing pages).
019	Relatório de carrinhos abandonados
020	Possibilidade de edição do layout e conteúdos dos e-mails do sistema.
021	Relatório de produtos mais buscados.
022	E-mails automáticos de alerta de estoque mínimo.
023	E-mails automáticos de Avise-me quando chegar.

7. Os requisitos obrigatórios **não funcionais**, são:

Item	Requisitos não Funcionais
001	Hospedagem de alto desempenho – SLA de disponibilidade de pelo menos 99,7%
002	Suporte a certificado SSL exclusivo (para segurança dos dados)
003	Rotina automática para criação de backups periódicos (no mínimo, diários) de base de dados e arquivos de interface.
004	Estrutura de servidores para carregamento mais ágil do site (CDN)
005	alta escalabilidade, permitindo que cresçam as lojas e o número de lojistas sem precisar mudar de plataforma, de acordo com a necessidade do Programa.
006	alta disponibilidade, permitindo um alto volume de acessos e vendas simultâneas.
007	Processamento distribuído em diversos servidores especializados, em transações, banco de dados, API, cache, engine de busca, processamento de tarefas assíncronas, entre outros, assegurando assim maior estabilidade e segurança ao portal.
008	Autoscalling, onde novos servidores são ligados e desligados automaticamente conforme o sistema identifica maior ou menor volume de acessos, evitando assim quedas em momentos de muitos acessos como black friday e feriados.
009	Redundância de servidores com espelhamento de banco de dados e arquivos em mais de um continente, prevenindo perda de dados ou indisponibilidade.
010	Entrega de arquivos de layout através de CDN, garantindo que o usuário carregue os arquivos do servidor mais próximo, diminuindo tempo de carregamento das páginas.
011	Diversos servidores de cache, salvando dados pré-processados, diminuindo assim a carga de processamento nos servidores e também o tempo de carregamento das páginas.
012	Auto Scalling – Load Balance – Cache – CDN. Metodologia ágil Scrum, TDD, Fluxo de Qa – Pr (Pull request) Deploy automatizado.

013	O sistema deverá atender, naquilo que couber, a legislação pertinente, especialmente os termos do Código de Defesa do Consumidor – CDC; o Decreto Federal nº 7.962/2013; e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.
014	Sistema de segurança compatível com a proposta do Programa, a segurança e interesse institucional, as transações comerciais e financeiras, a preservação dos dados dos diversos tipos de usuário, o sigilo necessário, e demais aspectos da legislação pertinente. O sistema deverá possuir também pelo menos 3 (três) selos diferentes entre os principais selos de segurança do mercado.
015	Deverá ter interface amigável e intuitiva, de modo a facilitar ao máximo a navegação e a experiência do usuário no sistema – poucos toques e simplicidade para marcação das opções oferecidas.
016	Velocidade máxima de carregamento de uma página – 03 segundos em um dispositivo do tipo Smartphone Moto G4 com rede 3G, padrão de referência utilizado pelo Google.
017	Possibilidade de criação de número ilimitado de lojas.