

1. Objeto

Esse Caderno de Especificações Técnicas tem como objeto, a contratação de empresa especializada para o fornecimento de serviços relacionados à Tecnologia da Informação, para atender às necessidades do Serviço Social do Comércio do Distrito Federal – Sesc-AR/DF, conforme detalhamento a seguir:

- Desenvolvimento, Manutenção e Suporte de Aplicativo Mobile para Integração local CIELO-LIO e Cartão Pré-pago.

2. Justificativa

O Sesc-AR/DF, em suas metas estratégicas, busca a excelência e inovação na prestação de serviços que devem ser integrados à disponibilidade, facilidade de acesso e pagamento dos serviços oferecidos pelo Sesc.

Visando ao atendimento da crescente demanda por serviços mais eficientes, o Sesc-AR/DF optou pela contratação da empresa Cielo, e para a utilização da tecnologia contratada será necessária a integração dos sistemas existentes, que controlam o processo de disponibilização de pagamento, objetivando o controle financeiro mais completo, simples e eficiente.

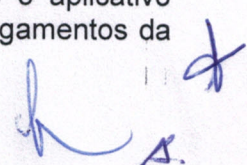
3. Benefícios Esperados

A Cielo LIO é uma máquina de cartão inteligente que irá ajudar na administração de forma integrada ao estoque, realizar pedidos, finalizar a compra, bem como o controle dos serviços, direto no equipamento. Irá oferecer também, a integração necessária com os sistemas internos do Sesc-AR/DF (SICX, SCAE, etc.).

4. Requisitos Gerais

Devido à contratação Cielo – Sesc-AR/DF, se fazem necessários ajustes nos serviços responsáveis pelas transações financeiras, que são realizadas presencialmente, sendo eles:

- Pagamento Presencial via Cielo LIO:** É uma plataforma aberta que fornece controle e gestão de negócios, indo além de um sistema de pagamentos tradicional. Essa solução suporta aplicativos desenvolvidos para sistema Android, possibilitando ao Sesc-AR/DF criar aplicativos especializados aos seus serviços;
- Integração Local:** O objetivo da Integração Local é permitir que o aplicativo desenvolvido em Android se integre com o módulo de pedidos e pagamentos da





Cielo LIO, por meio do Cielo LIO Order Manager SDK. Nesse modelo de integração, toda a gestão do SESC-AR/DF e da arquitetura da solução fica sob a responsabilidade do aplicativo que irá utilizar o SDK nas operações de pagamento. O aplicativo executado na Cielo envia informações para o Cielo LIO Order Manager SDK, que executa os fluxos para pagamento. O aplicativo do SESC-AR/DF receberá as informações do pagamento, compreendendo a conciliação da venda, o que tem a receber e a bancária (EDI). É esperada a integração dos sistemas legados via REST (Representational State Transfer) e nos casos de legados que não possibilitem o uso dessa tecnologia via tabela em banco de dados do próprio legado e validado pelas regras do mesmo;

- c) **Conciliação:** Possuir ferramenta que possibilite a conciliação das vendas, dos recebimentos e do saldo a receber com base nas informações da Cielo Lio/Sicx com os extratos da Cielo, disponibilizando relatórios com opção de filtro (por período, por Unidade, por bandeira, número cartão ou autenticação, valor, parcelas, taxa, cancelamento e/ou de forma geral).
- d) **Cartão Pré-Pago:** É a solução que deverá integrar a LIO para uma carga de créditos, que poderão ser utilizados na lanchonete, restaurantes e segmentos similares do Sesc-AR/DF. O carregamento será integrado ao Sistema de Caixa do Sesc-AR/DF e deverá ser lido pelo QR Code e/ou Código de Barra.
- e) **Pagamento Recorrente:** Esta solução irá permitir aos clientes do Sesc-AR/DF, enviar cobrança de forma recorrente, de acordo com a necessidade de cobrança periódica, aos portadores de cartão de crédito. Não irá comprometer o limite do cartão do cliente, pois será submetida uma transação de crédito à vista a cada mês. Visa substituir os meios de cobrança atual (boleto e débito em c/c) por cartão. As transações serão enviadas por meio de solução EDI (troca de arquivo), que enviam aos bancos emissores para aprovação e retornam em até D+2 (dois dias após a data de envio).

5. Requisitos Não Funcionais

- a) O desenvolvimento da solução deverá ser de acordo com as recomendações de software e hardware da Cielo.
- b) A integração será feita aos sistemas legados do Sesc-AR/DF, desenvolvidos na linguagem Delphi 4 e deverá utilizar o banco de dados MS-SQL SERVER 2008 R2.
- c) O aplicativo a ser instalado na LIO deverá ser homologado pela Cielo.
- d) A solução deverá ser totalmente compatível com a infraestrutura local de cada unidade do Sesc-AR/DF.
- e) Pagamento recorrente, conforme arquivo EDI da Cielo.



6. Quantitativos da Contratação

Item	Descrição	Quantidade	Valor
01	Implantação da Integração LIO / SICX	66 PDVs	
02	Conciliação de cartões e Manutenção Evolução e Suporte	12 meses	
		-	

A quantidade de PDVs que estão disponíveis por unidade e conectados à rede local são:

Unidades SESC-AR/DF	Quantidade
Sede	01
Taguatinga Norte	10
Taguatinga Sul	05
Edusesc	02
913 Sul	03
504 Sul	03
Ceilândia	14
Gama	10
Guará	15
Presidente Dutra	03
Total	66



7. Da Prova de Conceito (POC)

A primeira classificada deverá, por meio da Prova de conceito (POC), comprovar as funcionalidades e características do produto e a sua real compatibilidade com os requisitos especificados.

Para efeitos desta avaliação, será considerada que a solução ofertada atenderá todos os requisitos destacados abaixo:

- a. O software deverá ser homologado para instalação ou operação na última versão da Máquina LIO;
- b. O software cliente da solução deverá ser homologado para funcionamento em ambiente de rede via wi-fi.
- c. Tanto a parte servidora quanto a parte cliente da solução deverão possuir arquitetura tolerante a falhas de forma que, aplicação volte a funcionar normalmente após interrupções temporárias não planejadas como falhas da comunicação de rede LAN ou WAN.
- d. O software cliente da solução deverá rodar sem nenhuma restrição de funcionamento dos seus recursos e componentes com usuário utilizando perfil sem permissões administrativas e deverá possibilitar que qualquer alteração nas configurações ou parametrizações da solução, exceto atualização de versões, entre em funcionamento sem a necessidade de reinicialização do sistema operacional.
- e. Para realizar a homologação do sistema será necessário que a Licitante classificada execute as seguintes tarefas:
 - Disponibilizar solução de comunicação de dados.
 - Configuração e parametrização com os serviços em ambiente de testes.
 - Disponibilizar aplicativo (cliente) com padrão de integração com o sistema de caixa do Sesc-AR/DF via banco ou API (Application-Programming Interface).
 - Disponibilizar manuais, prestar suporte e orientações.
 - Acompanhar os testes.
- f. Todo processo de homologação deverá ser executado sem gerar custos de qualquer natureza para o Sesc-AR/DF, ainda que demande deslocamento de pessoal técnico da Licitante, referentes a hospedagens, alimentação e traslado.



- g. Ao Sesc-AR/DF caberá disponibilizar todos os equipamentos necessários para simulação do processo e ambiente de vendas, composto por microcomputador e impressora e executar a configuração dos acessos ao ambiente de testes da contratada.
- h. Um analista da Assessoria de Tecnologia da Informação – ASTI e um funcionário da Coordenação de Finanças – COFIN farão o acompanhamento e realização dos testes que consistirão na realização de processo de venda através da solução, validando as respostas e realizando a conferência dos relatórios e conciliação.
- i. A Licitante classificada terá um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para disponibilização de Sistema para os testes e homologação.
- j. O Sesc-AR/DF em parceria com a Licitante terão até 05 (dias) uteis para integração do modelo de Sistema disponibilizado com o Sistema legado.
- k. A Cofin e a Asti terão até 10 dias úteis para realização de testes e emissão de laudo técnico sobre a homologação realizada pelos técnicos designados pelo Sesc-AR/DF.
- l. Uma vez que as transações sejam executadas corretamente fim a fim e demonstradas nos relatórios, a solução será considerada homologada.
- m. Conforme exigência, a Licitante deverá apresentar comprovação de homologações previas de sistemas de transação bancária.
- n. No caso da apresentação do Atestado de Capacidade Técnico da provedora, a licitante deverá apresentar, também, declaração da provedora informando que a licitante é sua representante.

8. Dos Serviços Esperados

As atividades de manutenção e suporte serão realizadas pela CONTRATADA por meio de acesso remoto e/ou presencial. Sendo elas:

a) Serviço de Manutenção Corretiva

Entende-se por manutenção corretiva, a correção de erros decorrentes da não conformidade entre os requisitos do sistema (funcionais e não funcionais) e o seu comportamento, e de erros decorrentes da execução do sistema;

Os ajustes mencionados anteriormente não terão custos para o Sesc-AR/DF.

O prazo máximo para a correção dos defeitos, cobertos pela garantia, deverá seguir o estipulado na tabela abaixo:



Criticidade	Característica	Início de Atendimento	Conclusão de Atendimento
Alta	Incidente <u>COM</u> paralisação do sistema ou comprometimento <u>GRAVE</u> , de dados, processos ou ambiente.	Imediatamente	Em até 2 horas corridas a partir do início do atendimento
Média	Incidente <u>SEM</u> paralisação do sistema, mas <u>COM</u> comprometimento <u>MEDIANO</u> de dados, processos ou ambiente.	Imediatamente	Em até 4 horas corridas a partir do início do atendimento.
Baixa	Incidente <u>SEM</u> paralisação do sistema, com <u>PEQUENO</u> ou <u>NENHUM</u> comprometimento de dados, processos ou ambiente.	Em até 4 horas corridas após informado o incidente / paralisação à CONTRATADA	Em até 6 horas corridas a partir do início do atendimento.

A solução de problemas referentes à manutenção corretiva não implica em custos adicionais à CONTRATANTE.

b) Serviço de Manutenção Adaptativa

Entende-se por manutenção adaptativa, as atualizações necessárias à contínua adequação do software às legislações (legislação vigente, regulamentos Cielo, regulamento de licitações e contratos do Sesc-AR/DF) atuais e futuras que regem os processos relacionados ao escopo da solução;

O atendimento aos chamados de manutenção legal deve obedecer aos prazos previstos de entrada em vigor das novas legislações;

A solução de problemas referentes à manutenção legal não implica em custos adicionais à CONTRATANTE.

c) Serviço de Manutenção Evolutiva

Consiste na manutenção que busca uma evolução da funcionalidade, e requer alterações na plataforma a fim de continuar atendendo seus usuários com qualidade e adequar às demandas do mercado.

d) Serviço de Evolução Tecnológica

Entende-se como prestação de serviço de evolução tecnológica, o conjunto de pesquisas, desenvolvimentos e implementações realizadas pela CONTRATADA na



solução, que se destinam a substituir no todo ou em parte, recursos e funcionalidades atuais do sistema, por novos recursos ou tecnologias.

O serviço de evolução tecnológica assegura à CONTRATANTE o direito de receber, sem custos adicionais, os novos desenvolvimentos e tecnologias implementadas e/ou agregadas aos sistemas, durante a vigência contratual, conforme descritos a seguir:

- i) Evolução da atual arquitetura tecnológica para arquitetura tecnológica superior, no todo ou em parte como, por exemplo, incorporação de arquitetura orientada a processos de negócio e incorporação de arquitetura orientada a serviços;
- ii) Incorporação à solução, do aperfeiçoamento tecnológico decorrente de pesquisa e de novos componentes;
- iii) Desenvolvimento de rotinas de migração de dados entre versões dos sistemas que compõe a solução;
- iv) Estudo e adoção, quando viável, de soluções de mobilidade do sistema para dispositivos de comunicação móvel;
- v) Adequações necessárias para que o sistema continue funcionando da mesma forma que funcionava antes das modificações, com relação às funcionalidades fora do escopo da atualização. Isto inclui, por exemplo, serviços como atualização de esquema de banco de dados, construção de novas versões de interface e atualização da documentação.

e) Serviço de Suporte Técnico

A contratada deverá disponibilizar um canal de comunicação por e-mail, serviço telefônico 0800 ou outros meios de contato, sem custo para o Sesc-AR/DF.

O suporte técnico deverá ser prestado por equipe capacitada de segunda a domingo, 24 horas x 7 dias na semana.

Os chamados em atendimento pela CONTRATADA serão realizados em língua portuguesa (Brasil) dentro dos prazos estabelecidos.

Não haverá custos adicionais e nem limites de utilização dos serviços de suporte prestados pela CONTRATADA.

9. Qualificação Técnica

- a) Deverá ser apresentado no mínimo 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica (declaração ou certidão) em papel timbrado e com identificação do emitente (nome completo, e-mail e telefone de contato), em original ou cópia autenticada, emitido por empresa pública ou privada, comprovando o perfeito cumprimento das obrigações relativas ao fornecimento de solução para Cielo, informando o período e o local da prestação dos serviços de suporte / orientação técnica / capacitação técnica.



- i) Caso seja necessário, as empresas poderão apresentar mais de um atestado, a fim de comprovar a capacidade nos serviços citados.
- ii) Serão considerados válidos apenas os atestados acompanhados de cópia dos respectivos contratos e/ou dos seus aditivos.
- iii) O Sesc-AR/DF poderá realizar diligência / visita técnica a fim de complementar informações ou de comprovar a veracidade do(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) pelas empresas, quando poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o serviço apresentado no (s) atestado(s) foi prestado.

10. Avaliação e Recebimento do objeto

- a) Os itens serão realizados sob demanda, iniciando pelos itens 1, 2 . Os restantes serão solicitados de acordo com a autorização do Gestor do Sesc-AR/DF.
- b) A verificação técnica e o aceite definitivo deverão ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a entrega da solução do fabricante;
- c) O aceite definitivo será efetuado por empregados designados pela Assessoria de Tecnologia de Informação – ASTI e pela Coordenação Financeira – COFIN, que elaborarão relatório para fins de liberação do pagamento das Notas Fiscais/Faturas.
- d) Entrega da solução por item, em até 15 dias corridos após a assinatura do Contrato.

11. Forma de Pagamento:

Em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da Nota Fiscal e ateste de recebimento e conformidade, a ser emitido pela ASTI/Sesc-AR/DF.

12. Requisitos de Segurança

- b) Todos os dados e informações levantados durante a realização do serviço serão de propriedade da CONTRATANTE, devendo a ela serem entregues ao final do trabalho;
- c) Deverá ser observada a Política de Segurança da Informação do Sesc-AR/DF;
- d) A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, scripts, código-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgá-los ou reproduzi-los, sob pena de lei;
- e) Os profissionais da CONTRATADA, quando alocados no CONTRATANTE, deverão assinar o Termo de Sigilo de Informações e o Termo de Ciência, comprometendo-se a não divulgar quaisquer informações tratadas nas dependências da CONTRATANTE, acerca do desenvolvimento dos trabalhos. A



falta ou recusa de assinatura desse documento ensejará a aplicação da sanção cabível;

- f) Os profissionais da CONTRATADA que atuarão na implantação e nos demais serviços previstos, receberão acesso privativo e individualizado, não podendo repassá-los a terceiros;
- g) A CONTRATADA obriga-se a dar ciência ao Sesc-AR/DF, imediatamente e por escrito, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;
- h) A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, com relação às informações obtidas em decorrência da prestação dos serviços;
- i) São requisitos exigidos com relação à Política de Segurança da Informação:
 - i) Obedecer aos critérios, padrões, políticas, normas e procedimentos operacionais adotados ou que venham a ser adotados pela CONTRATANTE;
 - ii) Manter sigilo, sob pena de responsabilidade cível, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento, em razão da execução do objeto do Contrato, devendo orientar seus empregados e prepostos nesse sentido;
 - iii) A CONTRATADA, quando da assinatura do contrato, por meio de seu representante, assinará o Termo de Sigilo em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação;
- iv) Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;
- v) Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo à CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
- vi) Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da CONTRATANTE;
- vii) Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à prestação dos serviços, incluindo documentação, procedimentos, configurações de equipamentos, softwares, políticas e quaisquer informações obtidas pela CONTRATADA em função da prestação dos serviços;
- viii) Não efetuar, sob qualquer pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros, etc., sem a anuência expressa da CONTRATANTE;
- ix) Executar todos os testes de segurança necessários e definidos conforme as boas práticas;
- x) Submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.



- xi) Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas:
 - (1) À política de segurança adotada pela CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
 - (2) Ao processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos;
 - (3) Ao processo de implementação, no ambiente da CONTRATANTE, dos mecanismos de criptografia e autenticação.
- j) A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelos atos de seus profissionais, quando estes estiverem prestando serviço nas dependências da CONTRATANTE.
- k) Os Dados e as informações obtidas não poderão ser utilizados pela CONTRATADA, bem como pelos técnicos alocados no Contrato, sem prévia e formal autorização por parte da CONTRATANTE.
- l) Toda a documentação gerada na prestação dos serviços (relatórios, dados e informações), na forma impressa ou em meio digital é de inteira e exclusiva propriedade da CONTRATANTE, devendo ser mantido o sigilo sobre as mesmas. Direito insculpido no art. 87, da Lei nº 9.610/98 que, altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

"Art. 87. O titular do direito patrimonial sobre uma base de dados terá o direito exclusivo, a respeito da forma de expressão da estrutura da referida base, de autorizar ou proibir:

I - sua reprodução total ou parcial, por qualquer meio ou processo;

II - sua tradução, adaptação, reordenação ou qualquer outra modificação;

III - a distribuição do original ou cópias da base de dados ou a sua comunicação ao público;

IV - a reprodução, distribuição ou comunicação ao público dos resultados das operações mencionadas no inciso II deste artigo."

13. Garantia de Execução do Contrato

- a) A garantia do produto é estabelecida considerando a versão entregue e durante a vigência do contrato;
- b) A não observância ao prazo para correção de defeito implica na aplicação das penalidades cabíveis, previstas no Contrato;
- c) Dentro do período de vigência do contrato, a correção de erros nos serviços entregues pela CONTRATADA, deverá ser efetuada sem qualquer ônus para o Sesc-AR/DF, seja financeiro ou de atraso na prestação de outro(s) serviço(s), desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo Sesc-AR/DF ou por terceiros contratados para esta finalidade;

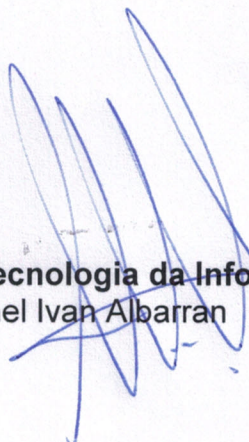


- d) A CONTRATANTE poderá reter, do montante a pagar, valores para assegurar o pagamento de multas, indenizações e ressarcimentos devidos pela CONTRATADA.

14. Manual do Usuário

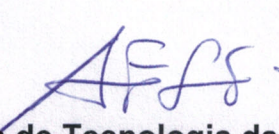
Manual, objetivando apoiar o usuário na utilização do sistema, em linguagem concisa e simples para o usuário não familiarizado com os termos técnicos da área de informática.

Elaborado por,

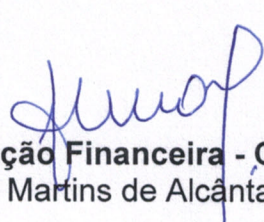


Assessoria de Tecnologia da Informação - ASTI
Michel Ivan Albarran

De acordo,



Assessoria de Tecnologia da Informação - ASTI
Américo Fernandes de Souza Filho



Coordenação Financeira - COFIN
Edilson Martins de Alcântara