



## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa **STEFANINI – Consultoria e Assessoria em Informática S/A**, inscrita no CNPJ nº **58.069.360/0001-20**, executou as atividades de forma satisfatória quanto ao serviço de informática, conforme se detalha abaixo:

### 1. ELEMENTOS DO CONTRATO

Número do Contrato	24-04/2021
Licitação de Origem	Pregão Eletrônico nº 10/2021
Vigência	12 meses
Data da Assinatura	29/06/2021
1º Aditivo	29/06/2022 à 28/06/2023
2º Aditivo	29/06/2023 à 28/06/2024

### 2. OBJETO DO CONTRATO

Prestação de serviços especializados em Tecnologia da Informação para fornecimento de cessão de direito de uso de licenças de uma Plataforma de Experiência Digital (DXP) em nuvem e um módulo de e-Commerce em nuvem integrado à DXP, bem como serviços especializados de consultoria, customização e parametrização da plataforma, sob demanda, configuração e implantação de funcionalidades customizadas, operação assistida da plataforma, manutenções corretivas e evolutivas e por fim, capacitação técnica.

### 3. LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Setor de Autarquias Norte (SAUN), Quadra 05, Lote C, Torre B, 12º ao 18º andar, Centro Empresarial CNC, Brasília, Distrito Federal, CEP 70.040-250.

### 4. SERVIÇOS PRESTADOS

Execução de diversos serviços, software e plataformas que são oferecidos em modelo Paas e SaaS. Serviço completo, em nuvem:

**Plataforma de Experiência Digital (DXP)** - suporte, licenciamento, manutenção, consultoria e desenvolvimento de sistemas para customização de Plataforma(s) DXP, fornecimento como serviço em nuvem (Platform as a Service – PaaS, Software as a Service (SaaS, Infrastructure as a Service (IaaS), sendo híbrida nos módulos, serviços e softwares que a compõe, sendo hospedada e mantida em infraestrutura tecnológica da Adobe. Plataforma



utilizada para construção de landing pages, minisites, microsites, portais e aplicações Web e sites de e-commerce. Acesso de clientes pelo mundo, disponível em regime de 24x7, taxa uptime de no mínimo 99.95%.

Em suma, são prestados os serviços de suporte técnico envolvendo a análise e desenvolvimento de sistemas WEB bem como design de portais e sítios WEB.

Prestação de serviços de suporte técnico padrão (básico) no uso da plataforma para atendimento aos administradores da plataforma, compreendendo o esclarecimento de dúvidas e resolução de incidentes de problemas. Realizado por meio de chamados registrados em software (Service Desk). Atua com a atualização (patches) da Plataforma quanto a manutenção do produto, correções e evolução tecnológica através de pacotes de releases (patches).

A plataforma é compatível com: Microcomputadores (Windows, MacOS e Linux); Dispositivos móveis (tablets e smartphones) (Android e iOS) e navegadores (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge e Apple Safari).

Quanto as suas especificações técnicas, atesta-se que a Plataforma DXP apresenta características de alta disponibilidade, de fail over, de disaster recovery e elasticidade para suportar grande demanda de utilização sem queda de desempenho abrupta. Permite indexação ou não indexação de páginas por meio de arquivos robots.txt personalizados, não tem limites de quantidade de usuários finais quanto ao acesso, permitir a configuração e execução de múltiplos portais simultaneamente dentro da Plataforma sob uma interface de administração única. Cria e gerencia o ambiente de produção com alta disponibilidade (inclusive banco de dados), escalonamento automático e balanceamento de carga.

Do mais, a plataforma apresenta ferramenta em cloud de monitoramento do ambiente da área logada ou pública, com logs e inteligência artificial para apontar gargalos e causa raiz dos problemas nos recursos provenientes da plataforma, além de monitorar o comportamento da solução com atenção para alertas referente à infraestrutura da plataforma e rede interconectadas, rastreamento a nível de código para identificar possíveis erros de codificação e configuração, bem como relatórios de sessões ativas e consumo de recursos da plataforma, como uso de CPU e memória.

Atende a partir do conceito multitenant, ou seja, uma mesma instância atender diferentes públicos simultaneamente.

**Módulo de e-Commerce em nuvem como serviço** – Licenciamento, serviços técnicos envolvendo consultoria, configuração, customização e implantação de Plataforma de e-Commerce fornecido como serviço em nuvem (Platform as a Service (PaaS), Software as a Service (SaaS), Infrastructure as a Service (IaaS)), sendo hospedada e mantida em infraestrutura tecnológica. Disponibilizado em 3 (três) ambientes: Desenvolvimento, Homologação e Produção. Disponível no regime 24x7, taxa uptime de no mínimo 99.95%, sendo acessível em ambiente WEB dispositivos móveis, computadores pessoais e tablets.



Permitir a criação, ou a integração com softwares externos de workflow, de fluxos e processos de aprovação de todas as etapas da compra do cliente. Do mais, permite a integração com outros sistemas legados por meio de APIs ou Web Services.

Apresenta ferramenta em cloud de monitoramento do ambiente da área logada ou pública, com logs e inteligência artificial para apontar gargalos e causa raiz dos problemas nos recursos provenientes da plataforma.

**Segurança – Autenticação de Usuários** - controle e armazenamento das senhas serem feitas de forma programática em ambiente não seguro (banco de dados por exemplo), as senhas devem ser armazenadas como hash usando algoritmos como PBKDF2, BCrypt, SCRYPT.

**Serviço de Operação Assistida** - serviço de operação assistida em caráter virtual (atendimento online via chat, telefone, etc.), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para a Plataforma DXP e o Módulo de e-Commerce. Suporte técnico premium aos usuários internos, ações preventivas e corretivas, manutenções corretivas e evolutivas e atualização de software em ambiente de produção.

**Suporte nível I** - Realizar procedimentos básicos junto a este em atendimento telefônico e remoto e, finalmente, registrar o chamado (como incidente, requisição ou problema conforme definido no ITIL 3 (ou versão superior) no sistema de gestão de chamados.

**Suporte Nível II** – atendimento aos chamados que o nível I não conseguiu solucionar e, baseado na caracterização do chamado (incidente, problema ou requisição), apresentar a solução técnica de contorno necessária para que o usuário possa voltar a operação normal da solução o mais rápido possível. Aplica a solução técnica no ambiente de homologação e, em caso de testes positivos do usuário, transferir para o ambiente de uso de produção observando a estabilidade, qualidade e disponibilidade da solução tecnológica.

**Suporte Nível III** - solucionar problemas apresentados pela plataforma tecnológica propriamente dita ou pela infraestrutura de TI provida pelos fabricantes da solução tecnológica.

Realiza qualquer intervenção (abertura e acompanhamento de chamados, emissão do relatório sobre o problema/incidente tratado, resposta a dúvidas etc.) junto aos fornecedores que fazem parte do ecossistema técnico da Plataforma.

Atesta-se ainda a execução de Requisições sobre a operação técnica de TIC da Plataforma, módulo de e-commerce e sobre os aplicativos, webservices e serviços criados sobre a Plataforma (que utilizam sua infraestrutura, conceito amplo). Execução dos procedimentos de instalação (deploy), configuração e disponibilização de aplicativos, plugins e serviços, execução de scripts ou procedimentos (manuais ou automatizados) de housekeeping (sanitização de ambiente).

**Serviço de Capacitação Técnica** - fornecimento de serviço de capacitação na Plataforma DXP e Módulo de e-commerce para os profissionais. A capacitação é ministrada seguindo



uma ementa mínima de acordo com cada curso, como por exemplo: Turma Administrador – Arquitetura da plataforma, configuração do ambiente, componentes e tecnologias utilizadas na plataforma, ambiente operacional, gestão dos portais, de segurança configuração de cada produto/solução/tecnologia, gestão de aplicativos criados e executados na plataforma, configuração de conexões com redes externas, gestão e monitoramento do ambiente; tecnologias e ferramentas de desenvolvimento utilizadas etc. Desenvolvedor: Tecnologias usadas na plataforma, API de desenvolvimento, configuração Devops etc. Marketing: Configuração de assets, perfis de clientes, gestão de blogs, assets e portais, criação de templates de páginas etc. Gestão de Produtos e vendas: gestão de vendas e marketing bem como catálogo de produtos, backoffice.

Treinamentos	Tipo
Treinamento Express no DXP	Administrador
Treinamento Express BIF	Administrador
Treinamento Marketing	Marketing
Treinamento básico - Portal da transparência I	Administrador

**Serviço de consultoria, configuração, parametrização e desenvolvimento de software** - prestação de serviço especializado de consultoria, customização, parametrização da Plataforma DXP e do Módulo de e-Commerce, o desenvolvimento de integrações, aplicativos e softwares.

## 5. VOLUMETRIA

Item	Descrição	Quantidade Ano 1	Quantidade Ano 2	Unidade
1	Direito de uso de uma Plataforma de Experiência Digital (DXP) em nuvem	1	1	Direito de Uso por 12 meses
2	Direito de uso de módulo de e- Commerce em nuvem como serviço	1	12	Direito de Uso mensal
3	Serviço de operação assistida	12	12	Serviço Contínuo mensal
4	Serviço de consultoria, configuração, parametrização e desenvolvimento de software	1.098	3.502	PdP
		2.899	575	USTG

### Quantidade Clientes Únicos – Plataforma de Experiência Digital

Ano	Quantidade de Clientes	Quantidade de Page Views	Quantidade de Acesso Único/Ano
2022	3.202.693	3.517.428	3.050.232
2023	628.632	783.328	553.392



## 6. EQUIPE OPERACIONAL

Perfil	Quantidade	Horas/Mês	Horas/ano
Gerente de TI	1	40	480
Gerente de Projeto	1	40	480
Tech Lead	1	40	480
Desenvolvedor Senior (AEM)	1	168	2.016
Desenvolvedor Pleno (AEM)	2	336	4.032
Desenvolvedor Júnior (AEM)	3	504	6.048
Tester Pleno	2	336	4.032

## 7. FERRAMENTAS E TECNOLOGIAS

Fornecimento de licenciamento (direitos de uso) da plataforma DXP Adobe AEM (Adobe Experience Manager) incluindo os módulos Analytics e Target e o e-commerce Magento (Adobe Commerce). Os serviços incluem a Operação de DevOps (Integração Contínua, Entrega Contínua, Quality Assurance – QA).

## 8. METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO E SISTEMA

Utilização de métodos customizados/adaptados para o desenvolvimento e gerenciamento de sistemas de informação. Os serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas, bem como de criação de páginas sites e portais, adotando as boas práticas de engenharia de software, como: Refactoring (melhorar o código-fonte sem alterar comportamento); Testes Unitários; Desenvolvimento dirigido por testes; Inspeção de código; Integração contínua; Padrões de projeto; Modularização das funcionalidades; Baixo acoplamento e alta coesão das funcionalidades; Reusabilidade de componentes (sejam estes visuais ou não); Utilização dos conceitos de SOA para regras de negócio e APIs; Desacoplamento do estilo da Interface de usuário (página) do código da interface de usuário, a exemplo da utilização de arquivos de CSS, Java Script, Java fora da interface e reutilização destes em todas as interfaces do projeto/demanda.

Uso de metodologias tradicionais como PMI e metodologias ágeis (Scrum)

## 9. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS)

Apresentação da situação de todas as demandas e os indicadores gerais do contrato, calculados. Os Níveis de Serviço estão de acordo com os índices, cronogramas, datas e indicadores, previamente estabelecidos pelas partes, objetivando aferir, avaliando e estabelecendo a qualidade mínima dos serviços prestados, durante a vigência contratual.

## 10. SATISFAÇÃO

**A qualidade das entregas realizadas pela STEFANINI – Consultoria e Assessoria em Informática S/A melhoraram à medida que a empresa foi desenvolvendo as capacidades de seu time na plataforma tecnológica Adobe AEM e Adobe Commerce. Atestamos,**



portanto, que os serviços vêm sendo prestados de forma satisfatória no presente momento.

#### 11. CONTRATANTE

<b>Razão Social</b>	Agência de Promoção de Exportações do Brasil Apex-Brasil
<b>Endereço</b>	Setor de Autarquias Norte (SAUN), Quadra 05, Lote C, Torre B, 12º ao 18º andar, Centro Empresarial CN, Brasília/DF
<b>CNPJ</b>	05.507.500/0001-38

#### 12. SIGNATÁRIO

<b>Nome</b>	Daniel Parente Lemos dos Santos
<b>Cargo</b>	Coordenador de Transformação Digital
<b>E-Mail</b>	daniel.santos@apexbrasil.com.br
<b>Telefone</b>	+55 61 2027-0736

01 de setembro de 2023

-----

Nome Daniel Parente Lemos dos Santos

Cargo Coordenador de Transformação Digital