# IMPLANTAÇÃO DE E-COMMERCE

## 1. Tema

Desenvolvimento Tecnológico

## 2. Subtema

Transformação Digital

## 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

## 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

## 5. Modalidade

Presencial, à distância ou ambos

## 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural, Artesão

## 7. Setor indicado

Agronegócios, Comércio, Indústria, Serviços

## 8. Macrossegmento

## 9. Descrição

**ETAPA 01 | Alinhamento da proposta**

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico. Ferramentas como entrevista

com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.
OBS: O atendimento será realizado somente para novas lojas. Não cabe nesta consultoria aperfeiçoamento de plataformas existentes.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

**ETAPA 02 | Desenvolvimento da ferramenta de comércio que utiliza como base plataformas eletrônicas**

Realizar consultoria para desenvolvimento de e-commerce utilizando:

- Programação visual do e-commerce (layout da plataforma) com a marca e padrão de cores fornecidos pela empresa cliente;
- Layout Responsivo (ou PWA);

Também devem ser observados os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

**Plataforma**

- Sistema responsivo
- Analisar os recursos da plataforma com base na expectativa do cliente;
- Plataforma a ser adotada com base na análise de mercado/código aberto***;
- Utilizar servidor próprio com a preparação para as tecnologias definidas;
- Critérios de SEO

**Canais digitais**

- Quais canais utilizados na plataforma
- Formas de integração

**Operação e logística**

- Avaliar a integração no sistema de atendimento (ERP) e sistema de venda
- Definição dos meios de entrega e sistema de frete
- Processo do pedido/processamento/confirmação do pedido/entrega
- Gerenciamento do estoque

**Pagamento e segurança**

- Definição dos meios para gerenciar os pagamentos
- Implantar gateway de pagamento à realidade do cliente
- Método de segurança

**Usabilidade e interface**

- Definição das funcionalidades /fluxo de navegação
- Controle dos conteúdos gerados para o site – produtos, blogs, imagens.
- Quais as páginas (cronogramas) que o site/plataforma conterá
- Definir Personas
- Criar categorias com base no briefing e tipo de negócio
- Layout (exposição da página, produtos, links etc.) / Design

**Atendimento**

- Definição dos Canais de comunicação diretos entre o consumidor e a empresa (como e-mail, chats, perguntas frequentes, telefone).

**Equipe**

- Equipe necessária para gestão do e-commerce

**Monitoramento**

- Definir como será o Suporte ao cliente

**Orientação**

- Orientação presencial, empresário e equipe, quanto ao uso do sistema de gerenciamento e realizar os testes da operação.

**ENTREGA ETAPA 02:**

- Tutorial (digital) com passo a passo para uso e gestão do sistema de E-commerce, contendo: Instruções para a correta operacionalização de toda a loja virtual, incluindo a utilização dos meios eletrônicos de pagamento, modo de embalagem, instruções de como inserir as fotografias dos produtos/serviços, conteúdo e descrição dos produtos/serviços, bem como as formas de divulgar e realizar promoções através do e-commerce. Incluir informações pertinentes às integrações (correios, ERP entre outros), manual de implantação do sistema (se houver) e como são gerenciadas, controle de estoques, logística, fornecer as senhas, canais de comunicação como o cliente entre outros pontos para funcionamento do e-commerce;
- Relatório Final com os aspectos técnicos da ferramenta desenvolvida (oportunidades de melhoria, plano contendo ações a serem executadas, recomendações e conclusões); códigos-fonte desenvolvidos *scripts* ou estrutura de base de dados (se houver).
- Evidências do e-commerce em funcionamento com produtos cadastrados (até 10 produtos cadastrados, os demais deverão ser cadastrados pela empresa demandante);
- Termo de cessão de direitos autorais para a empresa demandante.
- Declaração atestando o recebimento da (s) entrega (s) realizada (s) pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou presencialmente ao cliente o conteúdo da (s) entrega (s) efetivadas; assinada pela empresa demandante.

## 10. Benefícios e resultados esperados

O e-commerce é um modelo de comércio que utiliza como base plataformas eletrônicas, como computadores, smartphones, tablets, entre outras, para operações de compra e/ou venda de produtos e/ou serviços, realizados por meio de ambiente digital (internet).
Dessa forma, este serviço visa desenvolver a ferramenta de comércio que utiliza como base plataformas eletrônicas. A utilização do e-commerce pode levar a empresa a obter uma significativa ampliação de mercado.
**Pré-requisito:**
Pela complexidade da solução e estágio de maturidade da empresa é pré-requisito a realização de um diagnóstico tecnológico, que demonstre a viabilidade e maturidade para atuação com e-commerce. Para este diagnóstico será utilizado o serviço tecnológico do Sebraetec: Diagnóstico para Implantação de E-commerce.

## 11. Estrutura e materiais necessários

-

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

## 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

## 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com experiência em desenvolvimento de programação, web design e operacionalização de plataformas de comércio eletrônico.

## 15. Pré-diagnóstico

Ter realizado o diagnóstico SEBRAETEC e o parecer tenha sido favorável para a continuidade.

## 16. Observações

1. A consultoria não inclui a produção de informações técnicas necessárias ao consumidor de modo a se atender requisitos legais.
2. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
3. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente. O mesmo se responsabiliza pelas informações e aquisição de serviços para que a consultoria seja implementada conforme cronograma definido na proposta de trabalho.

4. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
5. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.
6. Desejável que a empresa possua a Marca depositada ou registrada no Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI).

7. * Ao optar por uma plataforma de e-commerce, o empresário estará definindo a “base” do seu negócio, desta forma a plataforma escolhida deve ser compatível com a empresa, sendo capaz de permitir que as vendas sejam feitas da melhor maneira possível e o contato e relacionamento com o cliente seja eficiente.

**VEDAÇÕES**

1. Realizar atendimento para loja/plataforma de comércio eletrônico existente.
2. Compra de mídias digitais de qualquer formato ou para qualquer canal existente (Adwords, Facebook Ads, etc).
3. Compra de ferramentas, plataformas, registros e anuidades.
4. A consultoria é para serviços que irão resultar na implementação e operação de uma loja virtual e não na venda de uma plataforma tecnológica.
5. Desenvolvimento dos processos de pagamento e implantação junto às instituições financeiras:
    a. A maioria das plataformas de e-commerce já traz integração com ambientes de pagamento. Serviços que exijam continuidade de pagamento, como mensalidades ou manutenções, serão custeados pelo cliente, e não subsidiados pelo Sebrae.
6. Avaliação e implantação dos sistemas de segurança e monitoramento de fraudes;
    a. O certificado Secure Socket Layer (SSL) é um serviço de pagamento contínuo e deve ser assumido pelo cliente beneficiado;
    b. Investimentos em sistemas de antifraude também são vedados.
7. Planejamento e implantação do processo de logística para lojas on-line:
    a. Integração com Correios e importação da tabela de preços de uma transportadora podem ser incluídas na consultoria, desde que não exijam continuidade de pagamento ou manutenção.
8. Pagamento de registro de empresas, aquisição de material promocional, direitos autorais, aquisição de softwares, serviços de servidor e hospedagem de plataformas/sites, domínio web, registro e anuidades de domínio, licenças de software, licenças de uso Android/iOS, licenças de framework para desenvolvimento de sistemas, mídia publicitária (Ads) e e-mail marketing.

| HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES | | | |
|---|---|---|---|
| Versão | Data | Link | Responsável |
| 1 | 10/04/2019 | https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/04/Implantação-de-E-commerce-TD46002-1.pdf | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2 | 15/05/2019 | https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/05/Implantação-de-E-commerce-TD46002-2.pdf | Arthur Carneiro |