
RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 01/2024

Nº do Processo: 004005-01082

Licitação: Pregão Eletrônico nº 000058-24

Área Técnica Responsável: Gerência Financeira Contábil

Objeto: Contratação dos serviços de gateway e solução de pagamento por meio eletrônico das transações presenciais e não presenciais de Cartões de Débito e/ou Crédito e PIX nas unidades do Sesc em Minas

Belo Horizonte, 25 de novembro de 2024.

A Comissão Permanente de Licitação, no desempenho de suas atribuições, em virtude dos Pedidos de Esclarecimentos, recebidos via e-mail, comunica aos interessados o seguinte:

1- As penalidades previstas neste edital só serão aplicadas após contraditório e ampla defesa. Este é o entendimento dos Senhores?

Resposta: Conforme consta nos itens 14.3 / 14.4 e 14.5, sim aplicação de penalidades se dá apenas em situações específicas com direito a ampla defesa, dentro daqueles prazos

2- Para realizar o cancelamento, a regra de mercado é: • 45 dias para TEF e POS, • 360 dias através dos seguintes canais: E-mail, central, site. • Com exceção da bandeira Maestro (débito), prazo de 120 dias. Este é o entendimento dos senhores?

Resposta: Sim, é este o entendimento.

3- Os senhores poderiam explicar melhor os riscos que seriam assumidos neste item? O texto não ficou claro. Vale ressaltar que as credenciadoras não conseguem garantir que o portador do cartão possua o montante em conta, não podendo assumir riscos relacionados. Este é o entendimento dos senhores?

Resposta: Trata-se do risco de crédito do cliente junto a seu banco, não podendo impactar nos repasses a serem realizados pela operadora, mediante inadimplência ou outro motivo, após aprovação a compra.

4- Qual seria a política de segurança? Onde está disponível este documento?

Resposta: publicada em nosso site: <https://sescmg.com.br/seguranca-privacidade/>

5- Sobre a Minuta Contratual, A indenização prevista no item 3.1.10 só será cobrada da Contratada, após contraditório e ampla defesa. Este é o entendimento dos senhores?

Resposta: Sim conforme consta nos itens 14.3, 14.4 e 14.5 do edital.

6- A renovação do contrato só será realizada com a anuência de ambas as partes. Este é o entendimento dos senhores?

Resposta: Sim. Está correto.

7- Com relação ao item 9.3.1.a da Minuta Contratual, o texto não ficou claro. Para aplicação de multa, a contratante deverá apresentar notificação prévia, para ciência da Contratada, bem como permitir o contraditório e a ampla defesa. Este é o entendimento dos senhores?

Resposta: Sim este é nosso entendimento considerando se tratar de cláusula genérica aplicada a outros tipos de contratação.

8- O impedimento de licitar previsto na clausula 9.3.5 da Minuta se refere a esta instituição, correto?

Resposta: O processo de suspensão é remetido ao departamento nacional suspendendo o direito de licitar em todos os regionais Sesc do país.

9- Nota Fiscal: Conforme art. 8º do Decreto 6.516/2008 da Prefeitura de Barueri, os administradores de cartões de crédito ou débito, estão dispensados de emitir nota fiscal para cada operação, sendo obrigados a emitir uma NF mensal, com o movimento total do mês. Os senhores estão de acordo que caso a Cielo vença o Pregão em comento emitirá apenas notas mensais?

Resposta: Sim, se for o caso, estamos de acordo com a emissão mensal conforme estabelecido decreto 6.516/2008 da prefeitura de Barueri.

10-No caso de solução e-commerce, a contratante é responsável pelos custos e desenvolvimento/integração da solução com a contratada, esse é o entendimento dos senhores?

Resposta: Sim, os custos de desenvolvimento/integração são por parte do contratante.

11-No caso de solução TEF, os senhores já possuem empresa que presta serviço de TEF House? Ou será necessário que a contrata subcontrate tal serviço?

Resposta: Vide Errata nº 01/2024.

12-As adquirentes não precificam as bandeiras Voucher (Alelo, Pluxee-Sodexo, Ticket restaurante, vale card, vale refeição, vale shop, visa vale e etc), ou seja, para aceitação e negociação a contratante terá que negociar direto com as empresas. Esse é o entendimento dos senhores?

Resposta: Sim, de acordo. Hoje as bandeiras acima não fazem parte do escopo de recebimentos do Sesc Minas.

13-Nos itens 13.4 a 13.8 – Podem informar qual é a plataforma a que se referem?

Resposta: Plataforma da Operadora de Cartão Crédito.

14-As assinaturas necessárias para o cumprimento deste edital e documentos correlatos poderão ser firmadas por meio eletrônico?

Resposta: Sim, serão aceitas assinaturas eletrônicas.

15-Chargeback: Todo chargeback é de responsabilidade da contratante, esse é o entendimento dos senhores?

Resposta: Sim. Situações que tenhamos intercorrências de Chargeback serão de responsabilidade do Contratante.

16-No caso multa por parte da bandeira devido altos índices de fraudes e chargebacks, a responsabilidade de pagamento é da contratante, esse é o entendimento dos senhores?

Resposta: Sim, está correto.

17-Retentativa: O arranjo de pagamentos de cartões prevê multas para o não atendimento das regras de Retentativas, a responsabilidade do pagamento é da contratante, esse é o entendimento dos senhores?

Resposta: Sim, está correto.

18-Reparação de danos: A contratada ficará obrigada a reparar os danos apontados neste edital e documentos correlatos, desde que comprovado sua culpa ou dolo através do contraditório e ampla defesa. Este é o entendimento dos senhores?

Resposta: Sim, está correto.

19-Sobre o reajuste financeiro: Haverá o reajuste anual conforme está previsto na lei? Nosso entendimento está correto?

Resposta: O entendimento não está correto. Os valores deverão ser mantidos conforme destacado no item 7.3 da minuta contratual

20-Equilíbrio econômico: vale ressaltar que as bandeiras na qualidade de INSTITUIDORAS DE ARRANJO DE PAGAMENTO em algumas ocasiões inauguram novas taxas de intercâmbio e/ou tarifas de bandeira. As taxas de intercâmbio e tarifas de bandeira compõem o valor da Remuneração/Comissão e em resumo, são as taxas devidas aos Emissores e as Bandeiras sobre todas as TRANSAÇÕES realizadas com um cartão de crédito nas modalidades crédito à vista e parcelada ou débito, ou, ainda um cartão pré-pago, que são processadas e finalizadas no Brasil. As alterações de taxas acontecem sem aviso prévio e sem periodicidade, ou seja, são sempre um fato imprevisível e incalculável não permitindo que as adquirentes se antecipem e ou se planejem neste sentido. Em caso de aumento das taxas de intercâmbio e/ou tarifas de bandeira, bem como alterações exigidas por lei e/ou regulamentos, incidentes sobre quaisquer das transações mencionadas. Diante do exposto, O Sesi Senai concorda e aceita que a adquirente realize o equilíbrio econômico-financeiro em qualquer período do contrato com aviso prévio de 30 dias via ofício?

Resposta: As condições para recomposição do equilíbrio econômico financeiro estão previstas no item 7.4 do Anexo VI – Minuta Contratual

21-No item: 7.2 do anexo la V diz que “A Contratada deverá disponibilizar um canal online em seu Portal para que o cancelamento seja realizado a qualquer momento, individualmente ou em lote, disponibilizando um protocolo ou carta de cancelamento em até 12 (doze) horas contadas da solicitação. “No portal o cliente consegue realizar o cancelamento da venda, porém através de senha administrador. Uma outra opção é realizar por e-mail através do preenchimento de uma planilha informando todos os dados necessários para o cancelamento da venda mediante cadastro do Email em whitelist. Podemos prosseguir dessa maneira?

Resposta: Sim, a opção apresentada atende a demanda.

22-No item: 9.1 do anexo la V diz que “Para atendimento e suporte a Contratada deverá disponibilizar canais exclusivos (chat, e-mail e telefone) e indicar em até 72 (setenta e duas) horas contadas da assinatura do Contrato, um gerente comercial para o esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas relacionados às transações de cartões e demais necessidades relacionadas à prestação do serviço contratado.” Para esclarecimentos, dúvidas e solicitações 24 horas por dia e 7 dias por semana, o canal será via central de atendimento e atendimento especial grandes contas. Podemos seguir desta maneira?

Resposta: Sim, a opção apresentada atende a demanda.

23-Solicitamos esclarecer qual o percentual referente ao seguro garantia para o contrato em questão.

Resposta: Não há previsão de seguro garantia para este contrato

24-Solicitamos esclarecer a quantidade de máquinas que serão utilizadas nesse contrato e qual o prazo para entrega das máquinas?

Resposta: A relação de quantitativos de POS estão destacados no item 4.1, 4.2 e Anexo IV - RELAÇÃO DAS UNIDADES E QUANTITATIVOS

25-Sobre as integrações necessárias: É de conhecimento dos senhores que as adquirentes apenas disponibilizam suas APIs para que a contratante realize o desenvolvimento? Ou seja, todo trabalho e custos é de responsabilidade da contratante, esse é o entendimento dos senhores?

Resposta: Sim, está correto.

26-Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto. Sr. Pregoeiro, é de conhecimentos dos Srs, que além do custo de MDR (taxa de administração) para as transações físicas, além do custo do PINPAD existem os custos do TEF (hardware que faz a chamada do pagamento)? e para transações online existem os custos do Gateway, Antifraude (obrigatório para transações online), recorrência, e cofre (para armazenamento dos dados do cliente que deseja utilizar a recorrência)? Podemos realizar nossa composição de preço desta forma, separando os custos?

Resposta: Não, a composição de valores deve seguir conforme modelo de proposta destacada no Anexo II – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

27-Findo o procedimento licitatório, a licitante vencedora poderá ser convocada a retirar o pedido e/ou assinar o Contrato, ou a Ata de Registro de Preços, conforme o caso. A partir da convocação o prazo para retirar e/ou assinar o instrumento contratual será de até 05 (cinco) dias corridos... Sr. Pregoeiro, é possível negociarmos este prazo caso a licitante vencedora sejamos nós, de 05 dias úteis para 15 dias úteis? Isso se dá, pois, nossos representantes legais ficam fora do País, o prazo de 05 úteis se tornaria inviável.

Resposta: Não é possível a prorrogação dos prazos. A assinatura do contrato pode ser via assinatura eletrônica.

28-Cartões de Crédito: Mastercard, Visa, Elo, Diners, JCB, Cabal, Hipercard, American Express, Sorocred, Agiplan, Banescard, JCB, Credz. Sr. Pregoeiro, não atendemos as bandeiras: Diners, JCB, Cabal, Sorocred, Agiplan, Bansecard, JCB e Credz, mesmo assim possamos nos considerar habilitados?

Resposta: Vide Errata 01/2024

29-Permissão para vendas com Cartões de Crédito emitidos fora do país (cartões internacionais), mediante solicitação. Sr. Pregoeiro, gostaríamos de afirmar que para este fim, é necessária uma comunicação prévia com a adquirente operante, pois aprovação para cartões internacionais requer uma autorização do banco emissor do cliente, e a adquirente precisa customizar o gateway para aceitar este pagamento. Este o entendimento dos Srs?

Resposta: Não. Compras internacionais são passíveis de acontecer em qualquer momento e neste caso não podemos restringir e/ou limitar o fluxo para sua conclusão.

30-A Contratada deverá disponibilizar em comodato (sem custos para a Contratante) equipamentos com tecnologia atualizada para captura de transações nos pontos de venda físicos do Sesc em Minas, com tecnologia WiFi e telefonia móvel (chip) integradas no mesmo terminal, além de equipamentos com fio (linha telefônica fixa), de acordo com a solicitação do Sesc em Minas, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados da solicitação. Sr. Pregoeiro, a Getnet detém uma logística ampla para todos Brasil, de todo modo, é possível acontecer intercorrências á depender de regiões muito afastadas de nossos centros de distribuições, é possível ampliarmos para 7 úteis nas regiões com 60km da Cidade de Belo Horizonte?

Resposta: Os prazos para atendimento devem seguir conforme destacado no item 4.1 do Termo de Referência.

31-Caberá à Contratada a manutenção corretiva e preventiva necessária ao pleno funcionamento dos equipamentos e/ou reposição em até 72 (setenta e duas) horas em caso de problemas técnicos ou danos, sem nenhum custo adicional ao Sesc em Minas, salvo em caso de quebra ou falha decorrentes de uso/manuseio indevidos por seus empregados, desde que comprovado este fato, sendo que a instalação, conserto e manutenção serão sempre efetuados pela Contratada. Sr. Pregoeiro, o pedido se estende as manutenções nas áreas com mais de 60km de Belo Horizonte, podemos considerar 5 dias úteis para esta finalidade?

Resposta: Os prazos para atendimento devem seguir conforme destacado no item 4.5 do Termo de Referência.

32-Sr. Pregoeiro, as tarifas oriundas da utilização do PIX serão descontadas diretamente na conta corrente na instituição financeira Santander Brasil S/A, no qual a unidade terá seu domicílio cadastrado e em um prazo de D+1, após o recebimento dos valores que serão creditados imediatamente após a transação. Este é o entendimento dos Srs?

Resposta: Sim, está correto.

33-Sr. Pregoeiro, gostaria de deixar a contratante ciente de que para usar o PIX na máquina POS/PINPAD da GETNET, será necessário criação de chave junto à Instituição Financeira Santander Brasil S/A, sem nenhum custo adicional na homologação, e que para transações na modalidade física, o desconto acontecerá direto em C/C, e para vendas online o custo estará embutido na tarifa administrativa. Este é o entendimento dos Srs?

Resposta: Sim, está correto.

34-Sr. Pregoeiro, gostaríamos de esclarecer que, para cancelamentos de vendas através do App, Portal da licitante, TEF e Web Manual (Tela Payware) o cancelamento só pode ocorrer até 90 dias da data da transação, e para cancelamentos através do Atendimento (Suporte da licitante) E-mail, WebService, o cancelamento pode ocorrer até 365 dias da data da transação, este é o entendimento dos Srs?

Resposta: Sim, está correto.

35-Sr. Pregoeiro, podemos estender os prazos do item 9.1 para 5 dias úteis? Pois dependendo do tipo de problema, o requerimento das transações necessita de análise aos níveis 3 e 4 do nosso suporte, cuja o SLA de atendimento é maior.

Resposta: Os prazos para atendimento devem seguir conforme destacado no item 9.1 e 9.2 do Termo de Referência.

36-Sr. Pregoeiro, podemos negociar o prazo do item 10.10 para 20 dias úteis contatos da data de assinatura do contrato? Isso se dá, pois dependendo da necessidade de integrações sistêmicas requer um pouco mais de tempo.

Resposta: Os serviços contratados devem seguir conforme estipulado no Termo de Referência (10 dias uteis).

37-Sr. Pregoeiro, o contrato pode ter sua validade de 60 meses, sendo possível ser prorrogado até 120 meses. Porém podemos realizar aditivo contratual a cada 24 meses?

Resposta: As renovações devem seguir conforme estipulado no Termo de Referência no item 16.1.

38-Sr. Pregoeiro é possível verificarmos algum índice de reajuste? Se torna inviável um contrato com validade de 5 anos sem nenhum reajuste ao menos por IPCA ou IGPM.

Resposta: Os valores das taxas deverão ser mantidos durante a vigência do contrato, conforme destacado no item 7.3 da minuta contratual.

39-Sr. Pregoeiro, de todas as estimativas dos anos anteriores apresentada, seria possível nos fornecer o mix por modalidade pegando como exemplo o volume transacionado de R\$52.830.232,00 em 2023?

Resposta: O peso de cada transação está destacada no Anexo II – Modelo de Proposta de Preços.

40-Sr. Pregoeiro, dos 110 equipamentos previstos, quantos serão POS? (Tecnologia sem fio, embarcada com WI-FI e chip) E quantos serão PINPADs? (Tecnologia embarcada com TEF, ligada diretamente há totens, ou uma frente de caixa, informação importante para composição do preço.

Resposta: Quanto ao quantitativo de POS, a relação está destacada no Anexo IV – Relação das Unidades e Quantitativos. Quanto a tecnologia TEF, vide Errata nº 01/2024.