



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ESCLARECIMENTOS Nº 3

Pregão Eletrônico nº 12/2021

A resposta da área técnica e do pregoeiro está em vermelho, após a pergunta.

1. **GRUPO ÚNICO - CÓDIGO CATSER 21300** (para todos os itens) – Qual é o ticket médio para essas operações? Essa informação é primordial para a confecção da proposta. Vale ressaltar que as taxas mencionadas neste item estão bem abaixo do praticado no mercado, isso poderá impactar o certame por falta de participantes (Deserto).

Resposta: Informações relacionadas à metodologia da pesquisa estimativa de preços encontra-se evidenciada no Estudo Técnico Preliminar, disponibilizado em <https://portal.coren-sp.gov.br/wp-content/uploads/2021/08/Estudo-Tecnicco-Preliminar.pdf>. Sobre o ticket médio, considerando a anuidade 2021, nosso ticket médio é de R\$ 312,18.

2. **6.1.1.10.** Em relação ao acesso aos sistemas e áreas restritas do ambiente da Contratada relacionadas ao objeto da Contratação, para consultas de vendas, emissão de relatórios, aspectos da TI etc. deverá haver parametrização de, pelo menos, 6 (seis) perfis, com acesso via login e senha, possibilitando ao Coren-SP a segregação de informações entre os seus colaboradores. Nosso sistema permite a criação de vários acessos, porém os perfis são os mesmos. Esse modelo atende a necessidade?

Respostas: Desde que os perfis sejam somente para emissão de relatórios financeiros, atende.

3. **6.1.1.12.** Ao término de cada operação, o equipamento deve emitir o comprovante em duas vias nos casos da modalidade POS. Estas vias devem conter o valor, a data e a hora da realização da transação. O comprovante de pagamento na modalidade TEF será impresso ou encaminhado por e-mail através de solução própria do Coren-SP que será desenvolvida e implementada pela GTI. A contratada não terá nenhuma ação neste item, esse é o entendimento dos senhores?

Resposta: Não, apenas necessitamos que as informações de pagamento impressas na modalidade POS e sejam transmitidas no TEF para que os sistemas do Coren-SP façam a impressão do comprovante ou o envio por e-mail.

4. **6.1.2.4.** Fornecer serviço de gateway de pagamento para e-commerce, ou seja, ferramenta para a realização de pagamentos online seguros com cartão de crédito e cartão de débito para integrar os sistemas online para pagamento de taxas e anuidades. Tal ferramenta deve oferecer sistema antifraude associado. O gateway de pagamento é um serviço adicional, esse serviço tem que estar



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

incluso nas taxas informadas no **GRUPO ÚNICO - CÓDIGO CATSER 21300?**

Resposta: Sim, o gateway de pagamento compõe da Solução a ser contratada, cf. Termo de Referência e não será pago separadamente pelo Coren-SP. Todas as obrigações da Contratada deverão ser contempladas dentro do valor da taxa de desconto (MDR) ofertada na sessão de licitação.

4.1. Qual é o tipo de antifraude? Vale ressaltar que o Antifraude não garante 100% das transações, esse é o entendimento dos Senhores?

Resposta: Sim, entendemos que nenhum sistema antifraude é 100% garantido. Entretanto, a contratada deverá utilizar recursos tecnológicos para mitigar os riscos, utilizando mecanismos que possibilitem prever e bloquear transações quando esses mecanismos indicarem uma alta probabilidade de fraude.

5. **6.1.2.5.** Oferecer sistema de operação de capturas de transações compatível com todas as versões de sistema operacional MS-Windows a partir do Windows 7. Que tipo de sistema operacional de capturas?

Resposta: O tópico acima fala sobre o sistema de operação de capturas de transações, ou seja, o sistema oferecido pela contratada para pagamento com cartões deve ser compatível com as versões de sistema operacional MS-Windows a partir do Windows 7.

5.1. Para qual solução será utilizado esse modelo?

Resposta: Essa compatibilidade refere-se à modalidade TEF.

5.2. Esse item está se referindo a solução TEF? Se sim: Quem será responsável pela contratação da Software House para utilização da tecnologia TEF? Quem arcará com os custos?

Resposta: A integração da TEF com os sistemas será realizada pelos colaboradores do Coren-SP, portanto, não há custos adicionais para a contratada. Os desenvolvedores necessitarão de manuais para manipulação das APIs e suporte especializado para esclarecimentos. Salientamos que caso a contratada precise alterar as APIs existentes para atender o escopo do objeto, os custos serão de responsabilidade da contratada.

5.3. Quem será responsável pela contratação da Automação comercial/Frente de Caixa para utilização da tecnologia TEF? Quem arcará com os custos?



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Resposta: Conforme a resposta anterior, a integração e a interface de frente de caixa será de responsabilidade do contratante. Frisamos que caso sejam necessário alterações nas APIs existentes para atender o escopo do objeto, os custos serão de responsabilidade da contratada.

6. **6.1.2.7.** A API permitirá a integração de todas as operações (TEF e Gateway de pagamento) realizadas e as informações de pagamentos com os sistemas do Coren-SP. Os dados de pagamento essenciais são: 1. Data e horário da operação; 2. Valor bruto; 3. Valor da taxa administrativa; 4. Valor líquido; 5. Identificação da máquina; 6. Local de instalação da máquina –Subseção; 7. Usuário que operou a transação; 8. Modalidade de pagamento (crédito ou débito); 9. Bandeira do cartão; 10. Número de parcelas, no caso de pagamento com cartão de crédito; 11. Indicação do pagador; 12. Indicação de cancelamento ou estorno; 13. Indicação de chargeback; 14. Data do crédito. Quem será responsável desenvolvimento e custos dessa integração?

Resposta: Conforme já citado, assim como TEF, os pagamentos realizado no site do contratante com o gateway de pagamento será desenvolvido pelo próprio Coren-SP, não havendo custos adicionais ao contratado. O Coren-SP necessitará de manuais das ferramentas disponibilizadas, bem como suporte para esclarecimento de dúvidas. Novamente, frisamos que caso sejam necessário alterações nas APIs existentes para atender o escopo do objeto, os custos serão de responsabilidade da contratada.

- 6.1. Sobre a integração com o TEF, será utilizada Software House? Se sim:

Resposta: Não.

- 6.2. Quem será responsável pela contratação da Software House para utilização da tecnologia TEF? Quem arca com os custos?

Resposta: Considere a mesma resposta do item 6.1.2.5 (questão 5).

- 6.3. Quem será responsável pela contratação da Automação comercial/Frente de Caixa para utilização da tecnologia TEF? Quem arca com os custos? As adquirentes apenas darão o suporte para o entendimento da documentação das nossas APIs.

Resposta: Considere a mesma resposta do item 6.1.2.5 (questão 5)..

7. **6.1.2.10.** Disponibilizar um sistema web ao Coren-SP, acessado de maneira restrita e segura, por meio de usuário e senha, que forneça as informações completas de todas as transações (detalhadas em 6.1.2.7) e os seguintes relatórios: a) e conciliação; b) De vendas a receber; c) De pagamentos cancelados e estornados. As adquirentes disponibilizam os relatórios de vendas onde contém as informações transacionais, informações para conciliação onde informa o tipo de serviço prestado e os



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

dados do portador do cartão é de responsabilidade da contratante, esse é o entendimento dos senhores?

Resposta: A Contratada deverá disponibilizar relatórios com informações completas em relação a todas as transações realizadas, possibilitando à Contratante realizar os atos de conciliação.

8. **6.1.2.12.** Oferecer dispositivo de segurança contra reinstalações não autorizadas do sistema automatizado oferecido. As adquirentes apenas disponibilizam suas plataformas para captura de transações. Esse controle/dispositivo de segurança é de responsabilidade da contratante, esse é o entendimento dos senhores?

Resposta: Não é o nosso entendimento. As plataformas disponibilizadas pela contratada deverão possuir mecanismos de segurança, que garantam a autenticidade e integridade dos dados transacionados, no intercâmbio de informações. Os terminais deverão possuir mecanismos que impeçam a alterações dos sistemas embarcados, seja alteração ou reinstalação.

9. **6.1.1.7.** Deverão ser fornecidos, em regime de comodato, terminais de pagamento dos tipos TEF e/ou POS, na quantidade inicialmente solicitada pelo Coren-SP, podendo esta ser incrementada durante a execução contratual em função de eventual abertura de novas unidades de atendimento ao profissional de enfermagem; Qual é a quantidade de terminais prevista para o projeto?

Resposta: Vide tópico 10.1 do Anexo I – Termo de Referência.

10. **6.1.10.4.** Em até 60 (sessenta) dias corridos após o início da vigência contratual: Todos os objetos e serviços deste Termo de Referência devem estar em operação. As adquirentes disponibilizam suas plataformas para a integração, porém todo o desenvolvimento e custo é de responsabilidade da contratante, esse item é de responsabilidade da contratante e não da contratada. Esse é o entendimento dos senhores?

Resposta: A integração do sistema do Coren-SP com as APIs oferecidas pela Contratada será de responsabilidade do Coren-SP. Porém, a disponibilização dos equipamentos, entrega e parametrização dos terminais são de responsabilidade da Contratada. Para que o prazo de 60 dias seja cumprido teremos responsabilidades compartilhadas entre contratada e contratante.

11. **10.1.** Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar, em regime de comodato (isto é, sem qualquer custo ao Coren SP), terminais de pagamento dos tipos Pin Pad (para transações do tipo TEF) e/ou POS, nas quantidades definidas pela Contratante, ficando a Contratada integralmente responsável pela manutenção dos terminais fornecidos, promovendo sua substituição quando necessário. 10.1.1. Terminais de pagamento do tipo PIN PAD (TEF): 66 (sessenta e seis)



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

unidades; 10.1.2. Terminais de pagamento do tipo POS (point of sales): 15 (quinze) unidades. Esses são os números máximos de equipamentos?

Resposta: Conforme o tópico 10.1 do Termo de Referência o quantitativo referido acima está correto.

12. **10.5.** Caberá à Contratada providenciar manutenção/reposição de equipamentos danificados, prestando suporte local, quando o caso, em até 2 (dois) dias úteis a partir da abertura de chamado de manutenção pela Contratante. Nas hipóteses em que ficar constatada a impossibilidade de reparo de equipamentos, deverá a Contratada providenciar a substituição dos mesmos em até 3 (três) dias úteis a partir da data inicial de atendimento do chamado de manutenção. O Prazo é curto, pois o sla de atendimento varia por região, é possível flexibilizar esse prazo?

Resposta.: Não é possível flexibilizar o prazo descrito no Termo de Referência. Excepcionalmente, durante a execução do contrato, podemos avaliar casos excepcionais, de acordo com a justificativa da Contratada. Cabe destacar que as entregas todas deverão ser realizadas na Sede do Coren-SP, localizada em São Paulo/SP.

13. **14. DA SUBCONTRATAÇÃO . 14.1.** Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório. Visto que existe a obrigatoriedade de um gateway de pagamento para a solução e-commerce e que ainda não está claro como funcionará a solução TEF, nenhuma licitante atende os pedidos do objeto licitatório sem subcontratar. É Possível rever esse item?

Resposta: Conforme Termo de Referência, caberá à Contratada providenciar meios suficientes para o fornecimento da Solução como um todo.

14. **18.5.** Nos casos de *chargeback*, se comprovada a culpa do Coren-SP, será devolvido à Contratada somente o valor da operação repassada, sem qualquer tipo de atualização monetária, não sendo devida a cobrança dos valores referentes às taxas de desconto. **Chargebacks:** Vale ressaltar que todo chargebacks é de responsabilidade da contratante. Este é o entendimento dos senhores? • **Disputa de Chargeback:** Para cada Chargeback não aceito no segundo ciclo de contestação, ou seja, segunda tentativa de defesa, haverá o repasse das taxas/tarifas por parte da bandeiras Visa e Master. Essas taxas/tarifas são de responsabilidade da CONTRATANTE. Este é o entendimento dos Senhores? • **Multa sobre excesso de Chargeback/Fraudes:** As bandeiras monitoram o índice de chargebacks/Fraudes por estabelecimento comercial, e caso ultrapasse a margem de segurança por mais de 2 meses, o estabelecimento (no caso Correios) fica exposto a assumir as penalidades definidas pelas Bandeiras (Multas e descredenciamento). Este é o entendimento dos Senhores? **O QUE É UM CHARGEBACK?** “ChargeBack é a contestação de compra pelo portador do cartão de crédito ou débito em um estabelecimento comercial, comandado pelo banco emissor” É importante ressaltar que o Chagreback pode ocorrer com transações realizadas tanto no ambiente físico, quanto no virtual. **RAZÕES DE CHARGEBACK:** Fraude e ou desacordo comercial.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Resposta: O entendimento do Coren-SP a respeito de chargebacks consta do item 4.1.6 do Termo de Referência, complementado pelo tópico 18.5 do mesmo documento.

15. **18.5.1.** Todo *chargeback* realizado deverá ser comunicado imediatamente ao Coren-SP, acompanhado de relatório relacionado de estorno, informando o motivo da transação em disputa, com identificação de causas, para ciência do Coren-SP; Qual tipo de relatório? Os motivos sempre serão Fraude e ou desacordo comercial, a contratada não tem como identificar a causa, essa responsabilidade é da contratante, esse é o entendimento dos Senhores?

Resposta: Não. Entendemos que a Contratante não disporá de meios suficientes para identificar ocorrências relacionadas a fraudes. Desta forma, entendemos que a informação deverá ser repassada por meio de relatório da Contratada.

16. Qual é o ticket médio das operações?

Resposta: Considerando a anuidade 2021, nosso ticket médio é de R\$ 312,18.

17. É possível informar os volumes presumidos por tipo de Solução(TEF, POS e E-commerce)?

Resposta: O Coren-SP não possui histórico de contratações deste meio de pagamento. Logo, não é possível presumir volumes por tipo de solução.

18. Assinaturas: A Procuração, a proposta e os demais documentos que precisarão ser assinados pelos representantes legais das Licitantes poderão ser realizadas de forma eletrônica, como por exemplo utilizando-se a ferramenta DocuSign? Em caso negativo, ou seja, sendo obrigatória a assinatura física, será necessário o reconhecimento de firma em cartório?

Resposta: Sim, os documentos poderão ser assinados de forma eletrônica.

19. Retentativas: As Bandeiras Master e Visa ajustaram suas regras para limitar a quantidade de tentativas de autorização para uma transações negada. As mudanças preveem a cobrança de tarifas para exceção de tentativas. Senhores estão de acordo com a imputação destas? O que é Retentativas – é a tentativa de obter uma autorização para uma transação que recebeu um código de resposta de autorização negado. Com o objetivo de melhorar a experiência do consumidor final e melhorar o índice de aprovação de transações, as bandeiras Visa e Mastercard publicaram suas regras que limitam a quantidade de tentativa de transação negada e estabelece cobrança de tarifas para excesso de



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Retentativas.

Resposta: Não.

São Paulo, 17 de agosto de 2021.

Vinícius Pereira
Pregoeiro

Publicado no site do Coren-SP: www.coren-sp.gov.br e no portal: www.comprasnet.gov.br