

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - SESC/PARANÁ
SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC/PR

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 45/21

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SOLUÇÃO DE PAGAMENTO POR MEIO ELETRÔNICO, QUE REALIZE A CAPTURA, ROTEAMENTO, TRANSMISSÃO E PROCESSAMENTO DE TRANSAÇÕES FINANCEIRAS NOS RECEBIMENTOS POR CARTÃO DE CRÉDITO E DÉBITO PARA O SESC PARANÁ E SENAC PARANÁ.

QUESTIONAMENTOS I

1 - PRODUTOS

“Realizar a interface entre a concretização da venda ao cliente recebimento via maquineta), controle dos recebimentos/cancelamentos, via plataforma em sites, onde o SESC PARANÁ e SENAC PARANÁ poderão acessar e realizar consultas diversas e dentro dos prazos financeiros, o repasse aos domicílios bancários pertencentes;

“Qual o sistema operacional usado pelo Contratante? O sistema é próprio ou de mercado? Se o sistema for de mercado, qual é utilizado?”

RESPOSTA:

SESC Paraná: Os sistemas operacionais (PDV, Gateway e ERP) foram desenvolvidos internamente.

SENAC Paraná: Os sistemas operacionais são externos. PDV: MegaSul e ERP: Senior – Sapiens.

2 - *“Os serviços abrangem a aceitação mínima de atendimento às bandeiras: VISA, VISA ELECTRON, ELO DÉBITO, ELO CRÉDITO, AMEX, MASTERCARD, MAESTRO, CABAL, HIPERCARD e a disponibilidade do serviço para as bandeiras SODEXO, ALELO, TICKET E VR, seja como adquirente ou como van, visando atender atualmente 34 (trinta e quatro) estabelecimentos e 2 (dois) E-commerce do SESC PARANÁ e 37 (trinta e sete) estabelecimentos e 1(um) E-commerce do SENAC PARANÁ.*

“Não aceitamos Voucher para o e-commerce, aqui a solicitação é realmente esta?”

RESPOSTA:

Temos ciência que nenhum cartão refeição transaciona via e-commerce. Por ser essa uma realidade de conhecimento de todo mercado, o edital não faz nenhuma restrição ou imposição nesse sentido, apenas a necessidade da empresa vencedora oferecer o serviço de VAN para as vendas físicas (via pinpad) dos cartões refeições mencionados no item em questão.

3 - *“CANCELAMENTO DE VENDAS: A Getnet disponibiliza canais de Cancelamento Eletrônico (WebService, EDI/SFTP, E-mail e Portal do Cliente) para solicitação de cancelamento de vendas. Disponibilizamos o e-mail cancelamentodevenda@getnet.com.br, onde o cliente enviará o pedido de cancelamento em planilha Excel no layout padrão definido pela Getnet. Os cancelamentos podem ser realizados em até 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias da data da venda, com exceção para os cancelamentos solicitados através do Portal do Cliente (90 dias da data da venda).*

QUESTÃO: Considerando não haver disposição sobre o tema neste edital, está correto este entendimento para este órgão?”

RESPOSTA:

As condições informadas pela empresa Getnet estão de acordo com as práticas de mercado.

4 - "CHARGEBACK: Chargeback é um termo em inglês amplamente usado no e-commerce, que é usado para o cancelamento de uma compra online realizada através de cartão de débito ou crédito, que pode acontecer em virtude do não reconhecimento da compra pelo titular do cartão ou ainda pelo fato de a transação não obedecer às regulamentações previstas nos contratos, termos, aditivos e manuais editados pelas administradoras de cartão. O Chargeback se aplica para transações realizadas em Máquina, E-commerce e Vendas Digitadas. Não consta neste edital os meios de notificação que são utilizados pela Getnet, sendo necessário que o estabelecimento escolha um dos métodos a seguir: e-mail, arquivo TXT ou SFTP. O estabelecimento terá até 12 dias corridos a partir do envio da notificação para encaminhar os documentos de defesa para a Getnet. Após os 12 dias, os documentos serão considerados fora do prazo. O envio da documentação não isenta o contratante de receber o débito do processo.

QUESTÃO: Considerando não haver disposição sobre o tema neste edital, está correto este entendimento para este órgão?"

RESPOSTA:

Nosso modelo de negócio não está suscetível a chargeback, por esse motivo não há condições, restrições ou imposições sobre o tema nesse edital. As condições informadas pela empresa Getnet estão de acordo com as praticas de mercado.

5 - "ANEXO I, Item 2.1: O prazo para a implantação dos serviços, inclusive para a entrega de todas as maquinetas, será de 20 (vinte) dias úteis, contados a partir da assinatura do Contrato.

QUESTÃO: Considerando que, além da assinatura do contrato, também dependemos do credenciamento para realizar a entrega das máquinas, está correto o entendimento de que poderá ser negociada uma prorrogação deste prazo de instalação/manutenção, caso necessário?"

RESPOSTA:

O prazo de 20 (vinte) dias úteis informado no edital refere-se à implantação, e isso engloba também o processo de credenciamento. A prorrogação desse prazo se dará apenas em casos de força maior ou demais situações em que as partes envolvidas estejam de acordo.

6 - "ANEXO I, Item 2.5: Os serviços abrangem a aceitação mínima de atendimento às bandeiras: VISA, VISA ELECTRON, ELO DÉBITO, ELO CRÉDITO, AMEX, MASTERCARD, MAESTRO, CABAL, HIPERCARD e a disponibilidade do serviço para as bandeiras SODEXO, ALELO, TICKET E VR, seja como adquirente ou como van, visando atender atualmente 34 (trinta e quatro) estabelecimentos e 2 (dois) E-commerce do SESC PARANÁ e 37 (trinta e sete) estabelecimentos e 1(um) E-commerce do SENAC PARANÁ.

QUESTÃO A): Está correto o entendimento de que a bandeira CABAL não é obrigatória a aceitação? Se mantido o item, haverá restrição na concorrência e ferimento do melhor interesse público?

QUESTÃO B): No e-commerce, estará habilitada a participar a instituição de pagamento que não disponibilizar SODEXO, ALELO, Ticket e VR?

QUESTÃO C): Quanto a voucher, está correto o entendimento que a aceitação apenas no meio físico supre a necessidade do órgão?"

RESPOSTA:

A) As indicações de aceitação mínima das bandeiras relacionadas no item 2.5 do Anexo I formam baseadas nas vendas realizadas no exercício de 2019, onde foram consideradas apenas as bandeiras de grande procura por nosso público e desconsideradas bandeiras com rara aceitação. A bandeira CABAL possui demanda de nossa clientela, e é por esse motivo que consta no item. É publica a informação de que diversas adquirentes (Stone, Cielo, Bin, Rede, etc.) trabalham com essa bandeira, o que afasta a possibilidade de direcionamento ou risco à competitividade da disputa do presente edital.

B) Temos ciência que nenhum cartão refeição transaciona via e-commerce.

C) Sim.

7 - "Está correto o entendimento que a licitante vencedora deverá enviar os documentos apenas por e-mail?"

RESPOSTA:

A empresa vencedora deverá seguir conforme previsto em edital, Item 8 – HABILITAÇÃO e Item 11 - EXAME DA PROPOSTA E VERIFICAÇÃO DA HABILITAÇÃO.

8 - "Qual o prazo para envio da proposta ajustada?"

RESPOSTA:

A proposta final deverá ser enviada digitalizada em até 24 horas, após negociação e, posteriormente via Correios, para compor o processo. Caso a proposta seja assinada digitalmente, fica dispensado o envio na forma física, conforme previsto no subitem 11.2 do edital.

9 - "Antes do certame é necessário enviar um arquivo de proposta ou apenas inserir os valores no sistema?"

RESPOSTA:

É VEDADA A IDENTIFICAÇÃO DA LICITANTE, conforme subitem 7.1 do edital. A Proposta Comercial e os Documentos de Habilitação serão solicitados posteriormente, após o encerramento da fase de lances, à empresa arrematante, conforme subitem 8.1 deste edital. Caso anexe proposta, esta NÃO poderá conter a identificação da empresa, bem como nos documentos apensos à mesma, sob pena de desclassificação.

10 - "Qual modelo de disputa será adotado?"

RESPOSTA:

Conforme previsto em edital no Item 6 - CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS, ou seja, a presente licitação é do tipo MENOR PREÇO (MENOR TAXA DE ADMINISTRAÇÃO).

11 - "O prazo de assinatura contratual poderá ser negociado pelas partes?"

RESPOSTA:

O prazo deverá ser atendido conforme previsto em edital, Item 14, subitens 14.1 e 14.2.

12 - "Em caso do envio dos documentos físicos, está correto o entendimento que será dado o prazo de 3 dias úteis para postagem no correios?"

RESPOSTA:

Sim. Conforme previsto em Edital, Item 8 – HABILITAÇÃO, subitem 8.2.

13 - "EDITAL, Item 16.2: A Contratada fará o repasse das transações conforme cada negociação realizada e nos prazos contratados, conforme o que segue:

16.2.1 Cartão de Débito: o repasse líquido deverá ocorrer no dia útil seguinte à data da transação;

16.2.2 Cartão de Crédito à vista: o repasse líquido deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias após a data da transação;

16.2.3 Cartão de Crédito parcelado até 6x (seis vezes): o repasse líquido da primeira parcela deve ocorrer em até 30 (trinta) dias após a data da transação, seguindo o mesmo critério para as parcelas seguintes;

16.2.4 Cartão de Crédito parcelado de 7x (sete vezes) a 12x (doze vezes): o repasse líquido da primeira parcela deve ocorrer em até 30 (trinta) dias após a data da transação, seguindo o mesmo critério para as parcelas seguintes;

QUESTÃO: Quanto ao item, objetivando a proposta mais vantajosa e a ampla concorrência que é favorável ao órgão contratante, está correto o entendimento de que estará habilitada a participar do certame a instituição de pagamento que oferecer crédito em D+31?"

RESPOSTA:

O prazo de 30 (trinta) dias para reembolso de vendas a crédito à vista é praxe de mercado.

14 - "Este item diz que os contratos oriundos desta licitação serão regidos pelo Código de Defesa do Consumidor, porém, contratos de credenciamento são regidos pelo Código Civil. Isso porque, os estabelecimentos cliente das credenciadoras, neste caso SESC e SENAC não são os usuários finais do serviço, conforme diversas decisões já publicadas pelo judiciário. Sendo assim, podemos entender que as regras aplicadas serão a do Código Civil e não do Código do Direito do consumidor?"

RESPOSTA:

Conforme alteração de Edital publicado nesta data.

15 - "4.1 e 4.2 Uma vez que os equipamentos serão isentos de cobrança de aluguel, não é factível que a Contratada assuma a responsabilidade de encaminhar indeterminada quantidade de novos equipamentos à custo zero, não previstas inicialmente no contrato. Isso porque, para apresentar uma proposta rentável para ambas as partes, o número de máquinas fornecidas é essencial para o cálculo das taxas aplicadas. Sendo assim, sugerimos que os senhores definam a quantidade de equipamentos totais para o período de 12 meses, ou, possibilite a cobrança sobre os equipamentos sobressalentes."

RESPOSTA:

As quantidades de maquinas constam no item 4.1, na coluna QUANTIDADE e, no item 4.2, nas colunas GRPS e/ou PINPAD.

16 - "7.1 Neste item os Senhores estão prevendo a possibilidade de alteração das taxas em razão da manutenção de equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, caso sobrevenha fatos imprevisíveis ou de consequências incalculáveis, conforme possibilidade prevista na alínea d, inciso II do artigo 65, da Lei n 8666/93?"

RESPOSTA:

Embora as Entidades não estejam obrigadas à observar as disposições da Lei n. 8.666/93, conforme entendimento do Tribunal de Contas da União, na hipótese de situações imprevisíveis ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, que alterem o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, poderá ser analisada a possibilidade de revisão contratual, desde que devidamente demonstrados os requisitos necessários. A revisão também poderá ocorrer em favor das Entidades contratantes.

17 - "Assinaturas: A Procuração, a proposta e os demais documentos que precisam ser assinados pelos representantes legais das Licitantes poderão ser realizadas de forma eletrônica, por meio do DocuSign? Em caso negativo, ou seja, sendo obrigatória a assinatura física, será necessário o reconhecimento de firma em cartório?"

RESPOSTA:

Conforme previsto em edital, subitens 8.3.2 e 11.2.

18 - "ChargeBack: A Cielo garante que realiza todas as diligências necessárias e utiliza sistemas dos mais altos níveis, com o fim de garantir o máximo de segurança possível, física e lógica de todos os dados de pagamento e de clientes durante o processamento das transações. Contudo, nenhuma empresa participante deste certame poderá garantir 100% (cem por cento) das liquidações dos pagamentos, uma vez que as transações podem sofrer contestações (chargeback) ou cancelamentos. Este é o entendimento dos Senhores?"

RESPOSTA:

Nos últimos 10 anos, tivemos apenas 1 caso de chargeback, uma situação em que já estávamos em processo de devolução e o cliente por conta própria se antecipou e solicitou o chargeback. A maioria dos recebimentos em crédito do SESC são realizados antes ou no ato da prestação do serviço / entrega do produto, portanto nosso modelo de negócio não está susceptível a chargeback.

19 - *“Multa sobre excesso de Chargeback: As bandeiras monitoram o índice de chargebacks por estabelecimento comercial, e caso ultrapasse a margem de segurança por mais de 2 meses, o estabelecimento (no caso SESC e SENAC) fica exposto a assumir as penalidades definidas pelas Bandeiras (Multas e descredenciamento). Este é o entendimento dos Senhores?”*

RESPOSTA:

Mesma situação da questão anterior, o modelo de negócio das entidades envolvidas nesse processo não possui alto risco de chargeback.

20 - *“Retentativas: As Bandeiras estabelecem regras quanto a quantidade de transações negadas e retentativas. Estas regras são de conhecimento dos Senhores? Os Senhores estão de acordo com a imputação destas?”*

RESPOSTA:

Estamos ciente e de acordo com as regras das bandeiras, o presente edital não impõe e nem faz restrições às regras de retentativas de cada bandeira. Foram pouquíssimos casos de cobrança em duplicidade por retentativa ou perda da venda pelo mesmo motivo nos últimos 10 anos.