

**Esclarecimento** 23/02/2022 17:00:11

Licitação nº 01/2022 (REPUBLICAÇÃO DO EDITAL 06/2021 COMPRASNET) Processo SEI nº 0661807/2021 Seguem questionamentos: 1) Edital, 10.6.3 – Em face de operação societária, momentaneamente a empresa licitante está com indisponibilidade da certidão. Está correto o entendimento de que será aceita declaração informando a circunstância em que se encontra e a entrega assim que ocorrer a liberação do documento? 2) Edital, item 15.2 – Dada a sistemática de prestação e serviços de aquisição, em que a remuneração (MDR) é descontada diretamente nos recebíveis, qual o motivo da solicitação e conta corrente se os pagamentos não ocorrem por depósito em conta da empresa licitante? 3) Termo de Referência, item 7.12 – Não é possível garantir a resolução de falhas ou imperfeições no prazo exigidos, mesmo porque algumas ocorrências estão fora do âmbito de atuação da adquirente e podem exigir um prazo maior para identificação. Está correto o entendimento de que este prazo será dilatado? 4) Termo de Referência, 7.15, 7.17 – Em prol do legítimo interesse público, a Licitante esclarece que, enquanto adquirente, é responsável pelos repasses das vendas autorizadas pelas bandeiras (credenciadoras) e bancos emissores, não possuindo característica de garantidora. O repasse das vendas poderá não ocorrer no prazo se houver contestação (chargeback) da venda pelo(s) portador(es) do cartão junto aos bancos emissores, o que caracteriza em uma disputa comercial, devendo ser tratado pelo órgão junto ao portador do cartão. 5) Termo de Referência, item 7.28 - A EMERJ se responsabilizará pelos equipamentos, tendo em vista que estará na posse deles, sendo diretamente responsável por sua guarda e correta utilização, de modo a resguardar e manter indene a empresa licitante de consequências advindas da perda, furto, má utilização e/ou desvio de finalidade dos equipamentos sob a sua posse. Está correto o entendimento? 6) Termo de Referência, item 7.31 - Não é possível garantir que o atendimento e solução ocorrerão em tempo exíguo como exige o edital, pois cada caso depende de identificação e verificação da adequada providência. Está correto o entendimento de que este prazo de SLA será revisto já que inviabiliza a participação e fere a concorrência? 7) Termo de Referência, item 8 - As Obrigações da Contratante também envolvem a observância das regras do arranjo de pagamento das Bandeiras. Estão cientes? Chargeback e Cancelamentos QUESTÃO: Não há referência no edital sobre a ciência do órgão sobre os temas de chargeback e cancelamento. Dessa forma, esclarecemos o processo conforme abaixo. O órgão está ciente destes processos? Ressaltamos que se trata de regra de mercado e não há como altera-los. PROCEDIMENTO PARA CANCELAMENTO DE VENDAS: A adquirente licitante disponibiliza canais de Cancelamento Eletrônico (WebService, EDI/SFTP, E-mail e Portal do Cliente) para solicitação de cancelamento de vendas. Disponibilizamos um e-mail específico, onde o órgão enviará o pedido de cancelamento em planilha Excel no leiaute padrão previamente definido pela adquirente licitante. Os cancelamentos podem ser realizados em até 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias da data da venda. Exceção: para os cancelamentos solicitados através do Portal do Cliente (90 dias da data da venda). PROCEDIMENTO PARA CHARGEBACK: Chargeback é o 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. A adquirente licitante encaminha a notificação* para o EC via e-mail ou arquivo TXT.EDI ou SFTP, sendo necessário escolher uma das opções de envio. O órgão terá até 12 (doze) dias corridos** a partir do envio da notificação para encaminhar os documentos de defesa para a adquirente. Após os 12 (doze) dias corridos, os documentos serão considerados fora do prazo. Importante: O Chargeback se aplica para transações realizadas em Máquina, E-commerce e Vendas Digitadas. *A notificação tem como objetivo a solicitação de documentos de defesa referente a um chargeback, não servindo como ferramenta de conciliação. **O envio da documentação não isenta o contratante de receber o débito do processo. Atenciosamente, GETNET

Fechar

**Resposta** 23/02/2022 17:00:11

RESPOSTAS: ITEM 01 - Ratifico que a prova de regularidade fiscal e previdenciária perante a Fazenda Nacional deverá ser conforme os termos do item 10.6.3 do Edital. ITEM 02 - Trata-se apenas de cláusula padrão presente nos editais, salientando que a EMERJ possui um Cadastro de Fornecedores onde realiza a inserção de dados como CNPJ, endereço da empresa, telefone, conta corrente, etc., enfim, dados da pessoa jurídica. ITEM 03 - Ratificamos a cláusula, salientando que, conforme já mencionado no item 7.13, há a previsibilidade de prazo maior, em virtude da complexidade do caso, a ser analisada pelo fiscal ou Órgão competente. ITEM 04 - Ratificamos as cláusulas, observando-se apenas que as regras relativas ao chargeback vão seguir a jurisprudência pacificada sobre o assunto. ITEM 05 - Ratificamos a cláusula e ressalte-se que foi solicitada à contratada o seguro dos equipamentos. ITEM 06 - Não é incomum termos um prazo de correção de 24 hs, inclusive a depender da criticidade do sistema esse prazo pode ser até menor, da grandeza de horas. O que determina esse fator é o quanto a área demandante, ou seja, área que vai utilizar os serviços do sistema, tolera de indisponibilidade. Portanto, não haverá alteração do edital por conta desse fator. ITEM 07 - A menção ao chargeback foi feita nos fluxos de serviço. Os procedimentos obedecerão à jurisprudência relacionada aos assuntos. EMERJ

Fechar

**Esclarecimento** 23/02/2022 18:28:56

6) Termo de Referencia, item 7.31 - Não é possível garantir que o atendimento e solução ocorrerão em tempo exíguo como exige o edital, pois cada caso depende de identificação e verificação da adequada providência. Está correto o entendimento de que este prazo de SLA será revisto já que inviabiliza a participação e fere a concorrência?

Fechar

**Resposta** 23/02/2022 18:28:56

Para o item 06, retificamos a resposta para: RESPOSTA PARA O ITEM 06 -O prazo que se refere o item 7.31 é da solução do incidente e não do problema após a abertura do chamado. Não é incomum esse prazo. O que determina esse fator é o quanto a área demandante, ou seja, área que vai utilizar os serviços do sistema, tolera de indisponibilidade. EMERJ

Fechar