



Of. Pregoeiro nº 03/2021

Em 01 de julho de 2021.

À

TRIVALE ADMINISTRAÇÃO LTDA.

A/C – Sra. Lilian Martins Lemes

Considerando o pedido de esclarecimentos dessa empresa quanto ao edital de Pregão Presencial nº 03/2021 e, após consulta ao setor de Recursos Humanos (RH), e à Procuradoria Jurídica (PJ), temos a esclarecer o que segue:

1) Questionamento: “Atualmente os serviços ora licitados são prestados por alguma empresa? se sim, qual e qual taxa praticada?”

Resposta do Pregoeiro: As informações solicitadas estão disponível no “site” da Câmara Municipal, e podem ser obtidas através dos seguintes endereços eletrônicos:

- <http://www.jundiai.sp.leg.br/licitacoes-e-contratos/contratos/contrato-no-340-2020>
- <http://www.jundiai.sp.leg.br/licitacoes-e-contratos/contratos/contrato-no-290>

2) Questionamento: “Nossa empresa, oferece um app de pagamento, que o estabelecimento recebe momentaneamente após o pedido feito. O cliente entra em contato com o estabelecimento para realizar o pedido, e informa que irá pagar pelo Valepay; que fornece o Qrcode. Desta forma o empreendimento recebe o pagamento automático. Atendemos desta forma?”

Resposta do RH: “Entendemos que não atende aos termos do Edital, visto que a opção apresentada não se trata de aplicativo de delivery, não viabilizando, inclusive, o pagamento sem contato com o estabelecimento.”

3) Questionamento: “1.9.1. A Contratada deverá proceder com estorno do crédito, em caso de necessidade, a pedido da Contratante, caso o valor ainda não tenha sido utilizado pelo funcionário. QUESTIONAMENTO: Por melhores práticas de segurança, solicitações de alteração de dados de cadastrais e reversão de créditos são atendidas exclusivamente por meio de solicitação para nossa equipe interna. Atendemos desta forma?”



Resposta do RH: Sim, atende.

4) Questionamento: “3.3. Na impossibilidade de efetivação da compra, por indisponibilidade temporária do sistema respectivo, para que o usuário não sofra prejuízo, e mediante a apresentação do respectivo documento fiscal, a Contratada deverá providenciar o ressarcimento do respectivo valor ao beneficiário, através de depósito bancário, no prazo de 02 (dois) dias úteis, em conta corrente a ser indicada pelo mesmo, sem qualquer ônus para a Contratante ou o usuário. QUESTIONAMENTO: Temos a opção de contingência, que é o estabelecimento utilizar a URA para a conclusão da venda. Atendemos desta forma?”

Resposta do RH: “A URA pode vir a ser utilizada pelo estabelecimento para efetivação da compra, uma vez se tratar de mais uma facilidade apresentada pela Contratada para os usuários do cartão, porém, na impossibilidade de efetivação da compra, ainda assim, a Contratada deverá providenciar o respectivo ressarcimento na forma estipulada no Edital.”

5) Questionamento: “3.6 e) emissão de relatórios, contendo: nome do servidor da Contratante, número do cartão, data e valor do crédito concedido; extrato de compras efetuadas nos respectivos estabelecimentos; quantidade de cartões eletrônicos emitidos e reemitidos para cada servidor da Contratante. QUESTIONAMENTO: Em atendimento a resolução 4.282 do Banco Central do Brasil, referente ao sigilo na prestação de serviços, os clientes não tem acesso ao extrato detalhado dos usuários sem o aceite dos seus colaboradores/usuários pelo portal ou app, mediante ao exposto poderemos liberar o acesso aos extratos. Atendemos desta forma?”

Resposta do RH: “Não. O objetivo desta exigência é possibilitar a auditoria e fiscalização dos serviços, através de uma auditoria eficaz junto aos saldos, extratos e atendimento dos estabelecimentos cadastrados.”

Complemento do Pregoeiro à resposta do RH: Temos ainda, conforme despacho nº 19 da Procuradoria Jurídica, que o item questionado pela empresa não malfeire a Resolução nº 4.282, supracitada. Para mais informações, vide a íntegra do referido despacho.

6) Questionamento: “No caso de eventual fraude, a Contratada deverá providenciar o ressarcimento dos valores ao servidor prejudicado, no prazo de 05 (cinco) dias úteis. QUESTIONAMENTO: Nesta situação/caso, o ressarcimento é possível apenas se o usuário tiver comunicado sobre o fato solicitando o bloqueio imediato do cartão, então, ficamos responsáveis pela utilização do cartão após o comunicado. Atendemos desta forma?”



Resposta do RH: “Não, no caso de fraude são comuns as situações em que o usuário somente tem conhecimento do fato após a utilização do seu cartão, por vezes dias depois, inclusive, ou seja, o comunicado somente é feito após o usuário constatar a fraude, tendo o mesmo, direito ao reembolso pelo desconto indevido no seu saldo. A segurança do sistema, das informações e a prevenção às fraudes é de responsabilidade da Contratada.”

Complemento do Pregoeiro à resposta do RH: Temos, para a referida contratação, que a possibilidade de fraude é um risco a ser transferido para a empresa contratada. Ou seja, esse risco será assumido pela contratada, e será de sua inteira responsabilidade. Nesse sentido, é importante que as empresas interessadas em participar do certame considerem esse risco na determinação dos preços que serão ofertados.

7) Referente aos esclarecimentos números 07, 08, 09 e 10, entendo que seguem prejudicados por terem conteúdo idêntico aos esclarecimentos números 03, 04, 05 e 06.

Prestados os esclarecimentos solicitados, comunico que, nos termos do item 9.5 do edital de pregão nº 03/2021, serão publicados tais esclarecimentos no site da Câmara Municipal para conhecimento de todos os interessados.

Sendo o que havia para o momento, esperamos ter sanado as dúvidas que foram apresentadas.

LUCAS MARQUES LUSVARGHI
Pregoeiro

Fwd: ESCLARECIMENTO PREGÃO PRESENCIAL 03/2021

De : protocolo protocolo
<protocolo@jundiai.sp.leg.br>

Qua, 30 de jun de 2021 16:18

2 anexos

Assunto : Fwd: ESCLARECIMENTO PREGÃO PRESENCIAL
03/2021

Para : lilian lemes <lilian.lemes@valecard.com.br>,
Thiago M. de Almeida Giolo
<thiago@jundiai.sp.leg.br>

Boa tarde. Segue comprovante de protocolo em anexo.

De: "Lilian Martins Lemes" <lilian.lemes@valecard.com.br>

Para: protocolo@jundiai.sp.leg.br

Enviadas: Quarta-feira, 30 de junho de 2021 16:08:51

Assunto: ESCLARECIMENTO PREGÃO PRESENCIAL 03/2021

Boa Tarde,

Venho por meio deste, em nome da empresa Trivale Administração LTDA, inscrita sob CNPJ 00.604.122/0001-97, sediada em Uberlândia/MG solicitar esclarecimentos referente Pregão Presencial 03/2021

Esclarecimento 01:

1) Atualmente os serviços ora licitados são prestados por alguma empresa? se sim, qual e qual taxa praticada?

Esclarecimento 02:

2) Nossa empresa, oferece um app de pagamento, que o estabelecimento recebe momentaneamente após o pedido feito. O cliente entra em contato com o estabelecimento para realizar o pedido, e informa que irá pagar pelo Valepay; que fornece o Qrcode. Desta forma o empreendimento recebe o pagamento automático. Atendemos desta forma?

Esclarecimento 03:

3) 1.9.1. A Contratada deverá proceder com estorno do crédito, em caso de necessidade, a pedido da Contratante, caso o valor ainda não tenha sido utilizado pelo funcionário.

QUESTIONAMENTO: Por melhores práticas de segurança, solicitações de alteração de dados cadastrais e reversão de créditos são atendidas exclusivamente por meio de solicitação para nossa equipe interna. Atendemos desta forma?

Esclarecimento 04:

3.3. Na impossibilidade de efetivação da compra, por indisponibilidade temporária do sistema respectivo, para que o usuário não sofra prejuízo, e mediante a apresentação do respectivo documento fiscal, a Contratada deverá providenciar o ressarcimento do respectivo valor ao beneficiário, através de depósito bancário, no prazo de 02 (dois) dias úteis, em conta corrente a ser indicada pelo mesmo, sem qualquer ônus para a Contratante ou o usuário.

QUESTIONAMENTO: Temos a opção de contingência, que é o estabelecimento utilizar a URA para a conclusão da venda. Atendemos desta forma?

Esclarecimento 05:

3.6 e) emissão de relatórios, contendo: nome do servidor da Contratante, número do cartão, data e valor do crédito concedido; extrato de compras efetuadas nos respectivos estabelecimentos; quantidade de cartões eletrônicos emitidos e reemitidos para cada servidor da Contratante.

QUESTIONAMENTO: Em atendimento a resolução 4.282 do Banco Central do Brasil, referente ao sigilo na prestação de serviços, os clientes não tem acesso ao extrato detalhado dos usuários sem o aceite dos seus colaboradores/usuários pelo portal ou app, mediante ao exposto poderemos liberar o acesso aos extratos. Atendemos desta forma?

Esclarecimento 06:

No caso de eventual fraude, a Contratada deverá providenciar o ressarcimento dos valores ao servidor prejudicado, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

QUESTIONAMENTO: Nesta situação/caso, o ressarcimento é possível apenas se o usuário tiver comunicado sobre o fato solicitando o bloqueio imediato do cartão, então, ficamos responsáveis pela utilização do cartão após o comunicado. Atendemos desta forma?

Esclarecimento 07:

3.6.2. A Contratada deverá proceder com estorno do crédito, em caso de necessidade, a pedido da Contratante, caso o valor ainda não tenha sido utilizado pelo funcionário.

QUESTIONAMENTO: Por melhores práticas de segurança, solicitações de alteração de dados de cadastrais e reversão de créditos são atendidas exclusivamente por meio de solicitação para nossa equipe interna. Atendemos desta forma?

Esclarecimento 08:

4.8.1. Na impossibilidade de efetivação da compra, por indisponibilidade temporária do sistema respectivo, para que o usuário não sofra prejuízo, e mediante a apresentação do respectivo documento fiscal, a contratada deverá providenciar o ressarcimento do respectivo valor ao beneficiário, através de depósito bancário, no prazo de 2 (dois) dias úteis, em conta-corrente a ser indicada pelo mesmo, sem qualquer ônus para a Contratante ou para o beneficiário.

QUESTIONAMENTO: Temos a opção de contingência, que é o estabelecimento utilizar a URA para a conclusão da venda. Atendemos desta forma?

Esclarecimento 09:

5.3 e) emissão de relatórios, contendo: nome do servidor da Contratante, número do cartão, data e valor do crédito concedido; extrato de compras efetuadas nos respectivos estabelecimentos; quantidade de cartões eletrônicos emitidos e reemitidos para cada servidor da Contratante.

QUESTIONAMENTO: Em atendimento a resolução 4.282 do Banco Central do Brasil, referente ao sigilo na prestação de serviços, os clientes não tem acesso ao extrato detalhado dos usuários sem o aceite dos seus colaboradores/usuários pelo portal ou app, mediante ao exposto poderemos liberar o acesso aos extratos. Atendemos desta forma?

Esclarecimento 10:

5.11. No caso de fraude, a Contratada deverá providenciar o ressarcimento dos valores ao servidor prejudicado, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

QUESTIONAMENTO: Nesta situação/caso, o ressarcimento é possível apenas se o usuário tiver comunicado sobre o fato solicitando o bloqueio imediato do cartão, então, ficamos responsáveis pela utilização do cartão após o comunicado. Atendemos desta



DESPACHO

(Processo nº 86.663)

À

PROCURADORIA JURÍDICA:

Tendo em vista o pedido tempestivo de questionamento apresentado pela empresa Trivale Administração Ltda. às fls. 144/147, nos termos do item 9.1 do Edital, solicito análise e manifestação para prestar os devidos esclarecimentos.

Jundiaí, 01 de julho de 2021.

LUCAS MARQUES LUSVARGHI
Pregoeiro



PROCURADORIA JURÍDICA
DESPACHO N. 19

Processo CMJ n. 86.663/2021

Ao
Pregoeiro

Aos
01/07/2021

Exclusivamente sobre a redação do item 3.6. do edital, temos que não malhere a Resolução n. 4.282, de 04 de novembro de 2013 que, em seu artigo 16, permite a troca de informações entre contratante e contratada, em especial, como é o caso do item editalício, para viabilizar a auditoria e fiscalização dos serviços, ou seja, **(i)** a avaliação de cartões emitidos e reemitidos para cada servidor e **(ii)** a auditoria de extratos e saldos, através da análise das informações relativas ao local, horário e valor da transação).

O pedido, em nosso visto, busca obter elementos para a fiscalização da qualidade dos serviços prestados pela contratada e que não afeta os termos da Resolução n. 4282/2013.

Por cautela, imperioso que o setor de RH confirme o desiderato da cláusula 3.6., de molde a ser prestado o esclarecimento proficiente a empresa. Por fim, sugiro que o esclarecimento seja inserido no site da CMJ para que os demais (potenciais) participantes tenham ciência do tema.

É o nosso entendimento.

FÁBIO NADAL PEDRO
Procurador Jurídico



BANCO CENTRAL DO BRASIL



RESOLUÇÃO Nº 4.282, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2013

Estabelece as diretrizes que devem ser observadas na regulamentação, na vigilância e na supervisão das instituições de pagamento e dos arranjos de pagamento integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), de que trata a Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013.

O Banco Central do Brasil, na forma do art. 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o Conselho Monetário Nacional, em sessão realizada em 31 de outubro de 2013, com base nos arts. 1º, § 1º, inciso XIII, da Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001, e 6º, 7º, 9º e 10 da Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013,

RESOLVEU:

CAPÍTULO I DO OBJETO E DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Art. 1º Esta Resolução estabelece as diretrizes que devem ser observadas na regulamentação, na vigilância e na supervisão das instituições de pagamento e dos arranjos de pagamento integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB).

Parágrafo único. O disposto nesta Resolução aplica-se também às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que instituíam ou participem de arranjo de pagamento, nas condições estabelecidas pelo Banco Central do Brasil.

CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os efeitos desta Resolução, considera-se:

I - pagador: pessoa natural ou jurídica, que autoriza a transação de pagamento;

II - recebedor: pessoa natural ou jurídica, destinatário final dos recursos de uma transação de pagamento;

III - transação de pagamento: ato de pagar, de aportar, de transferir ou de sacar recursos independentemente de quaisquer obrigações subjacentes entre o pagador e o recebedor;
e

IV - usuário final de serviços de pagamento: pessoa natural ou jurídica que utiliza um serviço de pagamento, como pagador ou recebedor.



BANCO CENTRAL DO BRASIL



IV - a capacidade limitada de oferecer risco ao normal funcionamento das transações de pagamentos de varejo, avaliada por meio de quaisquer dos parâmetros estabelecidos no art. 6º, parágrafo único.

Art. 5º As regras sobre o cancelamento da autorização mencionada no art. 4º devem ter por objetivo mitigar os riscos para o normal funcionamento das transações de pagamento de varejo e para os titulares de recursos mantidos em conta de pagamento e disciplinar a saída ordenada do instituidor do arranjo de pagamento.

Seção II

Dos Arranjos de Pagamento que não Integram o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB)

Art. 6º Não integram o SPB os arranjos de pagamento que, a critério do Banco Central do Brasil, não ofereçam risco ao normal funcionamento das transações de pagamentos de varejo, bem como as instituições de pagamento que participem exclusivamente desses arranjos, conforme avaliação do Banco Central do Brasil.

Parágrafo único. Para efeito do disposto neste artigo e no § 4º do art. 6º da Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013, o Banco Central do Brasil utilizará ao menos um dos parâmetros a seguir:

- I - limitação de propósito;
- II - valor total das transações de pagamento;
- III - saldo dos recursos depositados em conta de pagamento;
- IV - quantidade de transações realizadas;
- V - número de usuários finais;
- VI - efeitos do funcionamento do arranjo de pagamento sobre o mercado.

Art. 7º Na definição das regras sobre prestação de informações pelos instituidores dos arranjos de pagamento não integrantes do SPB, o Banco Central do Brasil deverá ter em consideração o princípio da economicidade.

Seção III

Das Disposições Gerais

Art. 8º Ao exercer a vigilância sobre os arranjos de pagamento integrantes do SPB, o Banco Central do Brasil deverá ter como objetivos assegurar seu funcionamento contínuo, eficiente e seguro e promover o adequado gerenciamento de seus riscos.

Art. 9º A natureza e as características de cada arranjo de pagamento devem ser consideradas na fixação das condições para:

- I - promover a interoperabilidade entre arranjos de pagamento e entre participantes de um mesmo arranjo;



BANCO CENTRAL DO BRASIL

fis. 152
proc.

por elas oferecidos e compreender, no mínimo, o gerenciamento dos riscos operacional, de crédito e de liquidez.

CAPÍTULO VIII
DA ADESÃO DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS A ARRANJOS DE PAGAMENTO

Art. 15. As condições para adesão de instituições financeiras a arranjos de pagamento serão definidas tendo em vista sua natureza e características.

CAPÍTULO IX
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. As regras sobre a contratação de terceiros para prestação de serviço de atendimento aos usuários finais das instituições de pagamento devem assegurar a responsabilidade integral da instituição contratante pelo atendimento prestado pelo contratado, inclusive no que diz respeito à integridade, à confiabilidade, à segurança e ao sigilo dos serviços prestados, bem como quanto ao cumprimento da legislação e da regulamentação aplicável a esses serviços.

Art. 17. Os instituidores de arranjos de pagamento e as instituições de pagamento ficam sujeitos ao disposto na Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001.

Art. 18. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Alexandre Antonio Tombini
Presidente do Banco Central do Brasil

Este texto não substitui o publicado no DOU de 6/11/2013, Seção 1, p. 16, e no Sisbacen.

Fwd: ESCLARECIMENTO PREGÃO PRESENCIAL 03/2021

De : Cristiane Gaino Benedetti
<cristiane@jundiai.sp.leg.br>

Qui, 01 de jul de 2021 16:01

4 anexos

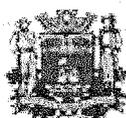
Assunto : Fwd: ESCLARECIMENTO PREGÃO PRESENCIAL
03/2021

Para : Lucas Marques Lusvarghi
<lucas@jundiai.sp.leg.br>, Thiago M. de Almeida
Giolo <thiago@jundiai.sp.leg.br>

Boa tarde!

Fizemos nossas considerações em vermelho no texto abaixo, junto às solicitações de esclarecimentos.

Att.,



Câmara Municipal
Jundiaí
SÃO PAULO

www.jundiai.sp.leg.br

Cristiane Gaino Benedetti

ASSESSORA DE SERVIÇOS TÉCNICOS (ADM. RECURSOS HUMANOS)

cristiane@jundiai.sp.leg.br

Rua Barão de Jundiaí, 128 - Jundiaí SP - CEP 13201-010

Tel: (11) 4523-4593



De: "Thiago M. de Almeida Giolo" <thiago@jundiai.sp.leg.br>

Para: "Cristiane Gaino Benedetti" <cristiane@jundiai.sp.leg.br>

Enviadas: Quinta-feira, 1 de julho de 2021 8:33:16

Assunto: Fwd: ESCLARECIMENTO PREGÃO PRESENCIAL 03/2021

Para esclarecimentos.



Câmara Municipal
Jundiaí
SÃO PAULO

www.jundiai.sp.leg.br

Thiago Moreira de Almeida Giolo

AGENTE DE SERVIÇOS TÉCNICOS (LICITAÇÕES)

thiago@jundiai.sp.leg.br

Rua Barão de Jundiaí, 128, 4º andar - Jundiaí SP - CEP 13201-010

Tel: (11) 4523-4556



De: "protocolo protocolo" <protocolo@jundiai.sp.leg.br>

Para: "lilian lemes" <lilian.lemes@valecard.com.br>, "Thiago M. de Almeida Giolo"

Fls. 154


<thiago@jundiai.sp.leg.br>

Enviadas: Quarta-feira, 30 de junho de 2021 16:18:32

Assunto: Fwd: ESCLARECIMENTO PREGÃO PRESENCIAL 03/2021

Boa tarde. Segue comprovante de protocolo em anexo.

De: "Lilian Martins Lemes" <lilian.lemes@valecard.com.br>

Para: protocolo@jundiai.sp.leg.br

Enviadas: Quarta-feira, 30 de junho de 2021 16:08:51

Assunto: ESCLARECIMENTO PREGÃO PRESENCIAL 03/2021

Boa Tarde,

Venho por meio deste, em nome da empresa Trivale Administração LTDA, inscrita sob CNPJ 00.604.122/0001-97, sediada em Uberlândia/MG solicitar esclarecimentos referente Pregão Presencial 03/2021

Esclarecimento 01:

1) Atualmente os serviços ora licitados são prestados por alguma empresa? se sim, qual e qual taxa praticada?

Esclarecimento 02:

2) Nossa empresa, oferece um app de pagamento, que o estabelecimento recebe momentaneamente após o pedido feito. O cliente entra em contato com o estabelecimento para realizar o pedido, e informa que irá pagar pelo Valepay; que fornece o Qrcode. Desta forma o empreendimento recebe o pagamento automático. Atendemos desta forma?

Entendemos que não atende aos termos do Edital, visto que a opção apresentada não se trata de aplicativo de delivery, não viabilizando, inclusive, o pagamento sem contato com o estabelecimento.

Venda e receba a distância com **ValePay**, da **ValeCard**. É simples: você só precisa gerar o código de pagamento, mandar para o cliente e pronto! Acesse agilli.com.br/gestao (disponível um e-book em nossa bio do Instagram) entre em sua conta com login e senha e comece já a usar. São só vantagens para você, empreendedor!



Esclarecimento 03:

3) 1.9.1. A Contratada deverá proceder com estorno do crédito, em caso de necessidade, a pedido da Contratante, caso o valor ainda não tenha sido utilizado pelo funcionário.

QUESTIONAMENTO: Por melhores práticas de segurança, solicitações de alteração de dados cadastrais e reversão de créditos são atendidas exclusivamente por meio de solicitação para nossa equipe interna. Atendemos desta forma?

Sim

Esclarecimento 04:

3.3. Na impossibilidade de efetivação da compra, por indisponibilidade temporária do sistema respectivo, para que o usuário não sofra prejuízo, e mediante a apresentação do respectivo documento fiscal, a Contratada deverá providenciar o ressarcimento do respectivo valor ao beneficiário, através de depósito bancário, no prazo de 02 (dois) dias úteis, em conta corrente a ser indicada pelo mesmo, sem qualquer ônus para a Contratante ou o usuário.

QUESTIONAMENTO: Temos a opção de contingência, que é o estabelecimento utilizar a URA para a conclusão da venda. Atendemos desta forma?

A URA pode vir a ser utilizada pelo estabelecimento para efetivação da compra, uma vez se tratar de mais uma facilidade apresentada pela Contratada para os usuários do cartão, porém, na impossibilidade de efetivação da compra, ainda assim, a Contratada deverá providenciar o respectivo ressarcimento na forma estipulada no Edital.

Esclarecimento 05:

3.6 e) emissão de relatórios, contendo: nome do servidor da Contratante, número do cartão, data e valor do crédito concedido; extrato de compras efetuadas nos respectivos estabelecimentos; quantidade de cartões eletrônicos emitidos e reemitidos para cada servidor da Contratante.

QUESTIONAMENTO: Em atendimento a resolução 4.282 do Banco Central do Brasil,

referente ao sigilo na prestação de serviços, os clientes não tem acesso ao extrato detalhado dos usuários sem o aceite dos seus colaboradores/usuários pelo portal ou app, mediante ao exposto poderemos liberar o acesso aos extratos. Atendemos desta forma?

156
X

Não. O objetivo desta exigência é possibilitar a auditoria e fiscalização dos serviços, através de uma auditoria eficaz junto aos saldos, extratos e atendimento dos estabelecimentos cadastrados.

Esclarecimento 06:

No caso de eventual fraude, a Contratada deverá providenciar o ressarcimento dos valores ao servidor prejudicado, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

QUESTIONAMENTO: Nesta situação/caso, o ressarcimento é possível apenas se o usuário tiver comunicado sobre o fato solicitando o bloqueio imediato do cartão, então, ficamos responsáveis pela utilização do cartão após o comunicado. Atendemos desta forma?

Não, no caso de fraude são comuns as situações em que o usuário somente tem conhecimento do fato após a utilização do seu cartão, por vezes dias depois, inclusive, ou seja, o comunicado somente é feito após o usuário constatar a fraude, tendo o mesmo, direito ao reembolso pelo desconto indevido no seu saldo. A segurança do sistema, das informações e a prevenção às fraudes é de responsabilidade da Contratada.

Esclarecimento 07:

3.6.2. A Contratada deverá proceder com estorno do crédito, em caso de necessidade, a pedido da Contratante, caso o valor ainda não tenha sido utilizado pelo funcionário.

QUESTIONAMENTO: Por melhores práticas de segurança, solicitações de alteração de dados de cadastrais e reversão de créditos são atendidas exclusivamente por meio de solicitação para nossa equipe interna. Atendemos desta forma?

prejudicado, idêntico ao questionamento nº 03

Esclarecimento 08:

4.8.1. Na impossibilidade de efetivação da compra, por indisponibilidade temporária do sistema respectivo, para que o usuário não sofra prejuízo, e mediante a apresentação do respectivo documento fiscal, a contratada deverá providenciar o ressarcimento do respectivo valor ao beneficiário, através de depósito bancário, no prazo de 2 (dois) dias úteis, em conta-corrente a ser indicada pelo mesmo, sem qualquer ônus para a Contratante ou para o beneficiário.

QUESTIONAMENTO: Temos a opção de contingência, que é o estabelecimento utilizar a URA para a conclusão da venda. Atendemos desta forma?

prejudicado, idêntico ao questionamento nº 04

Esclarecimento 09:

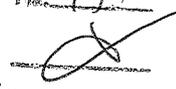
5.3 e) emissão de relatórios, contendo: nome do servidor da Contratante, número do cartão, data e valor do crédito concedido; extrato de compras efetuadas nos respectivos estabelecimentos; quantidade de cartões eletrônicos emitidos e reemitidos para cada servidor da Contratante.

QUESTIONAMENTO: Em atendimento a resolução 4.282 do Banco Central do Brasil, referente ao sigilo na prestação de serviços, os clientes não tem acesso ao extrato detalhado dos usuários sem o aceite dos seus colaboradores/usuários pelo portal ou app, mediante ao exposto poderemos liberar o acesso aos extratos. Atendemos desta forma?

prejudicado, idêntico ao questionamento nº 05

Esclarecimento 10:

5.11. No caso de fraude, a Contratada deverá providenciar o ressarcimento dos valores

Fls. 157


ao servidor prejudicado, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

QUESTIONAMENTO: Nesta situação/caso, o ressarcimento é possível apenas se o usuário tiver comunicado sobre o fato solicitando o bloqueio imediato do cartão, então, ficamos responsáveis pela utilização do cartão após o comunicado. Atendemos desta forma?

prejudicado, esclarecimento idêntico ao nº 06

Lilian Lemes

Mercado Público - Licitações

(34) 99175-6252



 **trivale pregao 03.pdf**
276 KB
