

RESPOSTA QUESTIONAMENTO Nº 03 EDITAL DO PREGÃO PRESENCIAL Nº CRESS-MG/6ªR/005/2020.

SOLICITANTE: Getnet

GETNET ADQUIRÊNCIA E SERVIÇOS PARA MEIOS DE PAGAMENTOS, CNPJ 10.440.482/0001-54, apresenta questionamentos complementares ao anteriormente enviados:

QUESTIONAMENTO 01

ITEM 6.1.31.3. Destruir imediatamente todas as anotações, e-mails ou outras informações confidenciais armazenadas, de qualquer tipo, preparadas pela CONTRATADA e relacionadas a quaisquer das informações confidenciais. A CONTRATADA se compromete, ainda, a fornecer imediatamente ao Conselho Regional de Serviço Social –6ª Região/MG um atestado, declarando o pleno cumprimento das exigências contidas nesta cláusula;

QUESTÃO: *Evidência de desativação do cadastro é suficiente? Como apagaremos os dados do sistema?*

RESPOSTA: Considerando o sigilo das informações financeiras e cadastrais compartilhadas, a desativação do cadastro e das informações cadastrais dos usuários do sistema vinculados ao CRESS é suficiente. Considerando ainda que as transações financeiras devem ser guardadas por ambas as partes pelas regras nacionais pelo tempo previsto, aplica-se ao caso outras informações compartilhadas e confidenciais do cadastro de inscritos neste conselho que devem ser inutilizadas ao final do contrato.

QUESTIONAMENTO 02

ITEM 6.1.33. Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução dos serviços, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada, para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o Conselho Regional de Serviço Social –6ª Região/MG;

QUESTÃO: *O órgão exigirá SLA diferenciado para atendimento de problemas?*

RESPOSTA: Considerando o **SLA - Service Level Agreement**, que significa “Acordo de Nível de Serviço -ANS”, na tradução para o português. Não possuímos um **SLA** diferenciado, servindo de parâmetro apenas o disposto no Termo de Referência.

QUESTIONAMENTO 03

ITEM 7.16. Avaliar a qualidade dos serviços, podendo rejeitá-los no todo ou em parte, caso estejam em desacordo com o constante neste instrumento, reservando-se ao direito de suspender o pagamento da CONTRATADA até que os serviços sejam executados em conformidade com o contratado.

1 de 3

QUESTÃO: *Como será medida a qualidade do serviço?*

RESPOSTA: A qualidade dos Serviços Prestados será medida pelo cumprimento dos termos constantes no Termo de Referência, pela avaliação do gestor do contrato e pelas “reclamações, elogios e avaliações” que chegarem ao Conselho no período.

QUESTIONAMENTO 04

ITEM 5.1.2. Os equipamentos (maquinetas) deverão ser fornecidos em regime de comodato, sem custo para o Conselho Regional de Serviço Social –6ª Região/MG.

QUESTÃO: *Os equipamentos serão isentos?*

RESPOSTA: Sim, conforme está especificado no item em questão, “5.1.2. Os equipamentos (maquinetas) deverão ser fornecidos em regime de comodato, **sem custo para o Conselho Regional de Serviço Social –6ª Região/MG.**”

QUESTIONAMENTO 05

ITEM 5.13.1.1. No caso de alteração de endereço dentro do perímetro urbano das cidades citadas o valor não poderá ser alterado, ficando sob-responsabilidade do Conselho Regional de Serviço Social –6ª Região/MG informar o novo endereço.

QUESTÃO: *Como receberemos essa informação?*

RESPOSTA: O CRESS-MG informará esta operação, por e-mail e correio, previamente, em comum acordo com a empresa vencedora.

QUESTIONAMENTO 06

ITEM 11.1.8. Isentar a taxa de adesão ao sistema, bem como deverá ceder 05 (cinco) máquinas operadoras de cartão de crédito e débito, durante toda a vigência do contrato, que aceitem no mínimo as bandeiras VISA, VISA ELECTRON, MASTERCARD, MASTERCARD MAESTRO, ELO sem ônus para o Conselho, obrigatoriamente;

QUESTÃO: *Não ficou claro se estas 5 máquinas serão isentas. Se positivo, o valor equivalente às mesmas deverá ser aplicado em forma de subsídio.*

RESPOSTA: Sim, conforme especificado no item 5.1.2 do Termo de Referência, os equipamentos (maquinetas) deverão ser fornecidos em regime de comodato, **sem custo para o Conselho Regional de Serviço Social –6ª Região/MG.**

QUESTIONAMENTO 07

ITEM 11.1.22. Manter sigilo acerca de todos os dados e informações a que tiver acesso por ocasião da contratação.

QUESTÃO: O órgão terá alguma cláusula de sigilo bancário? Importante sinalizar, pois hoje compartilhamos as informações com o banco Santander.

RESPOSTA: O sigilo abrange o banco de dados dos profissionais que utilizarem dos serviços de pagamento junto ao CRESS. Neste caso, estes dados, não poderão ser compartilhados com outros prestadores de serviços ou serem utilizados para mala direta, vendas casadas de outros produtos ou das próprias informações cadastrais para terceiros.

QUESTIONAMENTO 08

ITEM 11.1.29.2. Eliminar imediata e permanentemente quaisquer informações confidenciais que tenham sido fornecidas à CONTRATADA, através de computadores, processadores de texto ou outros dispositivos que se encontrem sob a custódia ou controle da CONTRATADA.

QUESTÃO: Está correto o entendimento de que serão exceção as informações que legalmente necessitam ser mantidas?

RESPOSTA: As informações relacionadas às transações financeiras devem ser mantidas pelo prazo legal aplicado à espécie, bem como dos usuários que utilizam deste meio de pagamento.

QUESTIONAMENTO 09

ITEM 23.1. O prazo de instalação dos terminais é de no máximo, 5 (cinco) dias, contados a partir da solicitação formal pelo Contratante, através de e-mail, ou ofício.

QUESTÃO: Neste item está contabilizado apenas o prazo para instalação do terminal após credenciamento ou o SLA de credenciamento está sendo contabilizado – visão end to end?

RESPOSTA: Após todas configurações concluídas e testes aprovando a implementação dos serviços de intermediação de pagamentos na SEDE da Contratante em Belo Horizonte; em comum acordo com a licitante, será solicitada a instalação dos terminais em todas as demais cidades do Edital.

Belo Horizonte, 23 de junho de 2020.

Atenciosamente,

Jean Carlos Rocha Fernandes de Brito
Pregoeiro
CRESS 6ª Região