

São Paulo, 27 de janeiro de 2020.

AO BANRISUL

Ref.: EDITAL DE CREDENCIAMENTO Nº. 0000230/2019

Objeto: Credenciar empresas **para prestação de serviços de proteção ao crédito e serviços de análises econômico/financeiras e consultas a informações cadastrais de clientes**, de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidos neste instrumento e seus anexos.

Prezados Senhores,

A empresa **Serasa S. A.**, com sede na Alameda dos Quinimuras n.º 187, Planalto Paulista, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 62.173.620/0001-80, e estabelecimento prestador localizado na Av. Doutor Heitor Jose Reali, 360, Loc. 148, quadra 001, Lote 77, Distrito Industrial Miguel Abdelnur em São Carlos/SP, inscrito no CNPJ sob o nº 62.173.620/0093-06, vem à presença de Vossas Senhorias solicitar os seguintes **ESCLARECIMENTOS**, com fundamento no item 15.3 do Edital referenciado.

1. Favor informar se a Minuta de Contrato será negociável e se será permitida a sua adequação em razão da especificidade do serviço que se pretende contratar, sendo certo que eventuais adequações não ferem os princípios licitatórios.

RESPOSTA: Os anexos do processo licitatório não podem ser alterados.

2. Considerando a natureza das atividades que serão contratadas e as práticas adotadas neste mercado relativamente à responsabilidade das empresas, o Banco está ciente de que a Contratada somente será responsável por danos que venha a causar ao Órgão, na hipótese de ter laborado com culpa exclusiva, ou seja, por ato exclusivo seu, sem a concorrência de terceiros?

RESPOSTA: As especificações de responsabilidade das partes estão descritas no Edital e na minuta do contrato.

3. Esta empresa considera que será responsável pela integridade das informações conforme recebidas do Órgão, enquanto o Órgão é responsável por sua exatidão e veracidade. O entendimento está correto?

RESPOSTA: A exatidão e veracidade das informações é de responsabilidade da contratada.

4. O Órgão está ciente que lhe é vedado reproduzir, divulgar e/ou fornecer a terceiros, as telas com informações obtidas pelo Contrato de prestação de serviços objeto desta Contratação, exceto mediante prévia e expressa autorização da Contratada, a qual jamais será presumida?

RESPOSTA: As questões de sigilo estão dispostas em cláusulas específicas nos documentos do processo licitatório.

5. O Órgão está ciente de que deve se manifestar, por escrito, em até 5 (cinco) dias úteis do recebimento dos arquivos enviados pela Licitante, a sua concordância sobre o serviço prestado, inclusive sobre a quantidade de dados enviados, sob pena de ser aceito o volume discriminado?

RESPOSTA: O modo de execução e os respectivos prazos estão discriminados nos documentos do processo licitatório.

6. Tendo em vista que esta empresa já presta serviços para o Órgão, seria aceito o modelo da já utilizado atualmente?

RESPOSTA: As informações sobre o modelo de execução dos serviços estão descritas nas condições dos documentos do processo licitatório.

7. Considerando a natureza das atividades que serão realizadas, esta empresa pode considerar que sua responsabilidade quanto aos dados recebidos do Banco limita-se à sua integridade, não se responsabilizando pela veracidade, atualização ou exatidão das informações incluídas e/ou excluídas nas bases de dados?

RESPOSTA: Exclusivamente no tocante às informações enviadas à contratada para fins de inclusão/notificação e exclusão de devedores em órgãos restritivos,

o Banco está ciente da sua responsabilidade quanto à exatidão e veracidade das informações.

8. Alguns serviços requeridos no edital são baseados em modelos estatísticos, logo o resultado indica apenas uma probabilidade, tal como o “score” que mostra perfis similares objetivamente definidos por cálculo matemático. O órgão está ciente desse fato?

RESPOSTA: Com relação ao score de recuperação de crédito, a Unidade está ciente de que o resultado indica probabilidade.

9. Em relação ao item 2.1.4.3, da qualificação econômico-financeira, do edital, há a indicação de que o licitante que apresentar o Certificado emitido pela Contadoria e Auditoria Geral do Estado – CAGE, fica dispensado de apresentar o modelo ACF –Análise Contábil da Capacidade Financeira do Licitante, desde que esteja expresso na referida Certidão o valor do Patrimônio Líquido. Entende-se, no entanto, que se houver indicação no balanço patrimonial acerca do patrimônio líquido, a obrigação de apresentação do CAGE e do ACF, resta igualmente afastada. Está correto?

RESPOSTA: Não está correto. A apresentação da CAGE obedecerá exatamente ao disposto no item 2.1.4.3 do Edital.

10. O Órgão se compromete a observar as disposições decorrentes das legislações voltadas à proteção de dados e de Cadastros positivos, tais como a Lei 13.079/18, Lei Complementar nº 105, 166, e Lei nº 12.414/11?

RESPOSTA: A legislação em vigor a qual tratar de questões que o Bannisul deve observar será cumprida no que couber.

11. No caso da negativação por e-mail o Banco passará a utilizar uma régua única priorizando o disparo de e-mail e posteriormente carta? Caso não seja este formato, qual a régua de cobrança que a instituição pretende utilizar?

RESPOSTA: A régua de cobrança compõe a estratégia de negócios e obedece às políticas do Banco, podendo ser ajustada a qualquer tempo, conforme as necessidades da Instituição. Ainda, conforme consta nas descrições do item

9.1.1 do Termo de Referência, o uso de e-mail como meio de notificação só poderá vir a ser utilizado quando aprovado por legislação. Salienta-se também que, conforme consta no item 6.1.16 do Termo de Referência, o meio utilizado para comunicação/notificação ao cliente será de escolha reservada e exclusiva do contratante.

12. O banco enviará para os Bureaus de Crédito os endereços de e-mail para que a comunicação eletrônica ocorra?

RESPOSTA: Conforme consta no item 6.5.6 do Termo de Referência, na ocasião do envio de comunicação por meio eletrônico/digital a contratada deverá utilizar o e-mail informado pelo contratante ou outro e-mail válido registrado em sua base de dados, sendo que, conforme o item 6.5.6.1, a utilização de e-mail diferente do informado pelo contratante deverá ser previamente autorizada pelo contratante.

13. Os Bureaus de Crédito poderão utilizar os dados coletados com opt-in para realização da negativação?

RESPOSTA: Os dados necessários para negativação serão fornecidos pelo contratante, conforme consta no item 6.1.13 do Termo de Referência: A CONTRATADA deverá comunicar/notificar todas as pessoas físicas e jurídicas previamente à sua inclusão (negativação) em sua base de dados, devendo para tal notificação o CONTRATANTE informar os dados necessários para envio da correspondência/comunicação.

14. Favor esclarecer como serão calculadas as penalidades e multas, que incidem sobre o valor total da contratação?

RESPOSTA: As penalidades e multas estão descritas em cláusulas específicas nos documentos do processo licitatório.

15. No que diz respeito ao item 6.1.17.1, do termo de para envio de comunicação/notificação com boleto é necessário que o Órgão desenvolva um registro adicional para envio de tais informações, o que atualmente não é abarcado pelo banco. Haverá tal desenvolvimento?

RESPOSTA: Sim, haverá desenvolvimento. Conforme consta no item 6.1.17. do Termo de Referência, a contratada deverá disponibilizar a opção de boleto bancário na comunicação/notificação ao cliente, quando solicitado pelo CONTRATANTE.

16. Com relação ao item 6.1.18, do termo de referência, para as plataformas de consultas permanentes, o banco refere-se ao Portal de Recuperação? (LNO). Não há tabela de preço disponível para esse serviço do termo de referência, é possível verificar?

RESPOSTA: Ao acessar o site ou portal virtual da contratada, os clientes registrados pelo contratante na base da contratada deverão ser redirecionados para o endereço eletrônico a ser indicado pelo contratante.

17. Quanto ao item 6.1.15.3, do termo de referência, o Órgão irá enviar os endereços para a utilização no processo de envio dos comunicados?

RESPOSTA: Conforme consta no item 6.1.13. do Termo de Referência, a CONTRATADA deverá comunicar/notificar todas as pessoas físicas e jurídicas previamente à sua inclusão (negativação) em sua base de dados, devendo para tal notificação o CONTRATANTE informar os dados necessários para envio da correspondência/comunicação.

Ainda, com relação ao envio de comunicados com boleto, observar o item 6.5.6: *“Na ocasião do envio de comunicação por meio eletrônico/digital a CONTRATADA deverá utilizar o e-mail informado pelo CONTRATANTE ou outro e-mail válido registrado em sua base de dados.”* Ainda, o item 6.5.6.1: *“A utilização de e-mail diferente do informado pelo CONTRATANTE deverá ser autorizada pelo CONTRATANTE.”*

18. Com relação ao item 6.1.16, do termo de referência, o primeiro meio de comunicado poderá ser selecionado pelo Banrisul, entretanto, na ausência de endereço ou em casos de falhas na entrega do comunicado digital, há o direcionamento de forma automática para o envio de um novo comunicado por carta. Há atendimento desta forma?

RESPOSTA: Sim, o formato indicado atende.

19. No que concerne ao item 6.1.17, há a opção de comunicado com boleto para carta e e-mail, não abrangendo o SMS a opção de envio com boleto. Há atendimento dessa forma?

RESPOSTA: Sim, atende.

20. Em relação ao item 6.2.4, do termo de referência, haverá um *layout* específico ou a contratante utilizará o *layout* da contratada? Se sim, qual prazo de adequação? Ademais, haverá notificação do Órgão à Contratada para envio do arquivo para enriquecimento?

RESPOSTA: O layout do arquivo será acordado em momento oportuno, previamente à solicitação do serviço. Salientamos, ainda, que a contratação do serviço de enriquecimento de dados é facultada ao contratante. Na ocasião da solicitação do serviço, a contratada será comunicada. Por fim, conforme consta no item 6.2.3 do Termo de Referência, “na ocorrência da prestação de serviços de fornecimento de informações/dados de clientes (pessoas físicas e pessoas jurídicas), esta deverá realizar-se por meio de troca de arquivos entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE.”

21. Quanto ao item 6.2.5, o prazo de 7 dias para retorno do arquivo com os dados enriquecidos passa a contar do envio do arquivo pela contratante e confirmação de recebimento pela contratada? Ainda sobre este prazo, para volumes superiores a 500 mil documentos para processamento de e-mail e acima de 1 milhão para processamento de outros atributos o prazo poderá ser negociado e dilatado no momento da demanda?

RESPOSTA: O prazo de 07 (sete) dias úteis passa a contar da data da solicitação do contratante, conforme consta no item 6.2.5. Os prazos publicados no processo licitatório não sofrerão ajustes posteriores entre as partes.

22. No que tange ao prazo citado no item 6.2.5, 6.3.4.1, 6.6.1.1, 6.6.1.4, 6.7.3.4 e 6.8.7.1, do termo de referência do edital, é possível estabelecer um SLA prévio entre as partes?

RESPOSTA: Todos os prazos passíveis de penalização constam do item 19 – Penalidades do Termo de Referência. Os documentos publicados no presente processo licitatório não sofrerão ajustes posteriores entre as partes, sendo todos os documentos públicos e constantes do processo.

23. Conforme item 6.3.4, do termo de referência, pode-se entender que a contratante irá notificar a contratada sobre o envio do arquivo contendo as informações básicas dos clientes aos quais se deseja aferir o score de recuperação de crédito?

RESPOSTA: Sim. Na ocasião da solicitação do serviço de score de recuperação de crédito, a contratada será previamente notificada pelo contratante.

24. Quanto ao item 6.3.4, do termo de referência, o prazo de 72 horas para retorno do arquivo com os dados relativos ao score são horas úteis? Conta-se a partir do envio do arquivo pela contratante e confirmação de recebimento pela contratada? Por fim, para volumes superiores a 300 mil documentos para processamento o prazo poderá ser negociado e dilatado no momento da demanda?

RESPOSTA: Sim, entende-se que são horas úteis. O prazo passa a contar a partir da solicitação do contratante. Por fim, os prazos publicados no processo não sofrerão ajustes posteriores entre as partes.

25. Em relação ao item 6.4.1, as restrições de negativação serão apenas na base da CONTRATADA?

RESPOSTA: O item 6.4.1 do Termo de Referência é claro: *“Consiste na consulta aos registros de negativação, efetivados pelo mercado, para clientes pessoa física e pessoa jurídica, na base da CONTRATADA.”*

26. Com relação ao item 6.4.2, a quais as informações restritivas a contratante se refere? Qual a abrangência?

RESPOSTA: O item 6.4.2 trata dos registros de negativação registrados na base da contratada.

27. Nos termos do item 6.4.3, do termo de referência, o Órgão poderá acessar as bases de dados, com seus próprios recursos, através de “contas-logon” e senhas exclusivas e individuais de uso pessoal, intransferível e de conhecimento exclusivo. Deve atuar para sua alteração/renovação a cada 60 (sessenta) dias, estando ciente do risco de bloqueio/revogação quando de inatividade após período supramencionado, além da obrigatoriedade de comunicar eventuais desligamentos no quadro de colaboradores. Esta sistemática atende às necessidades do Banrisul?

RESPOSTA: Atende.

28. Com relação ao item 6.7.3.6, do termo de referência e 2.8.4.6 da minuta contratual, tendo em vista que os equipamentos utilizados na prestação de serviços são de titularidade da Serasa, entende-se a esta cabe eventuais manutenções/ acessos e correções decorrentes de conectividade ou outras questões ligadas à sua rede interna, não cabendo o acesso de terceiros, ainda que com estes exista relação contratual, garantindo a segurança de seus equipamentos e informações de caráter confidencial. O Órgão está de acordo?

RESPOSTA: O acesso solicitado é exclusivamente para o equipamento de terceiro instalado no CPD do Banrisul através de usuário e senha próprios para fins de resolução de problemas.

Esse acesso visa única e exclusivamente agilizar o processo de resolução de problemas, auxiliando muitas vezes a contratada na retomada dos serviços.

Esse acesso permite que a equipe técnica possa acessar o equipamento (geralmente um roteador) e realizar as verificações básicas de conectividade, realizar testes de comunicação, verificar tabela de roteamento, status de interfaces, taxas de erros, etc.

29. O Órgão poderia esclarecer o item 6.8.4, do termo de referência: “A CONTRATADA deverá aplicar as atualizações críticas de segurança em até 30 (trinta) dias corridos, conforme informes dos fornecedores de software da CONTRATADA ou oriunda da fonte externa confiável escolhida pela CONTRATADA.” Há erro de digitação?

RESPOSTA: Não há erro de digitação. Cabe à CONTRATADA definir um repositório confiável para atualizações de segurança.

30. No que concerne aos itens 6.7.1, esta Licitante indica que há a presença de mecanismos de complexidades de senha próprios e versões de navegadores compatíveis, similares aos indicados pelo Órgão. Questiona-se, na eventualidade de não haver atendimento, da forma ali descrita, se há possibilidade de adequação de um formato prévio entre as partes?

RESPOSTA: No que tange à complexidade de senhas, entendemos que, sendo o mecanismo de complexidade de senhas apresentado igualmente seguro, haverá sim a possibilidade de adequação para um formato adequado entre as partes.

31. Com relação ao item 6.9.1, do termo de referência, o atendimento desta Licitante se dá, quase que em sua integralidade, no horário indicado pelo Órgão, das 08:00 às 17:00. Há atendimento desta forma?

RESPOSTA: Não atende. Conforme consta no item 6.9.1 do Termo de Referência, *“o CONTRATANTE tem direito ao suporte técnico relativo ao sistema da CONTRATADA (programa/ambiente disponibilizado pela CONTRATADA para consulta às suas bases de dados) das 08h às 18hs, todos os dias úteis, sem ônus ao CONTRATANTE.”*

32. Quanto ao item 6.11.9, do termo de referência, o Órgão pode esclarecer o que entende por acesso restrito? Trata-se de bloqueio de IP? Favor detalhar o item.

RESPOSTA: Este item informa que o Banrisul tem o dever de manter atualizada junto à contratada sua lista de endereços IP de saída de sua rede para situações em que a contratada necessite desta informação em seu processo de liberação de acesso aos seus serviços, garantindo assim que o acesso seja oriundo exclusivamente de nossa rede.

33. Em relação ao item 2.7.1.5, da minuta contratual, o envio da base de clientes, diz respeito aos dados previamente compartilhados pelo Banrisul e não referentes a toda a base da Licitante. Está correto o entendimento?

RESPOSTA: Sim. Está correto.

34. No que diz respeito ao item I, 4.1, da cláusula quarta da minuta contratual, entende-se que a CONTRATANTE não está obrigada a proceder com a transferência de dados a terceiros estranhos a relação contratual pactuada entre as partes e que decorre do presente certame, até por uma questão de segurança e proteção quanto ao tratamento de informações sigilosas. Neste sentido, em caso de eventual extinção, a CONTRATADA transferirá à CONTRATANTE as informações, limitando-se àquelas referentes à prestação do serviço e não que envolvam a detenção de propriedade intelectual em si, que continuam pertencendo à CONTRATADA. Está correto o entendimento?

RESPOSTA: Não identificamos nas minutas contratuais, tanto do Lote 01 quanto do Lote 02, os itens referidos pela licitante.

35. Quanto ao item III, 5.1, da cláusula quinta, da minuta contratual, entende-se que eventual acesso às informações relativas aos relatórios de auditoria, se darão mediante prévia solicitação. Está correto?

RESPOSTA: Não identificamos nas minutas contratuais, tanto do Lote 01 quanto do Lote 02, os itens referidos pela licitante.

36. Com relação ao item 6.1, da cláusula sexta, da minuta contratual, no que diz respeito ao acesso às informações relativas ao processamento, entende-se que isto está relacionado apenas aquelas relacionadas à prestação de serviços decorrentes do objeto da presente licitação e não a base da Serasa em sua integralidade. Está correto o entendimento? Ademais, tendo em vista que o Banrisul é o Órgão diretamente auditado pelo Banco Central do Brasil, o entendimento é no sentido de que a obrigação primária referente aos acessos mencionados no item e na forma descrita acima, é direcionado a este. Está correto?

RESPOSTA: Não identificamos nas minutas contratuais, tanto do Lote 01 quanto do Lote 02, os itens referidos pela licitante.

37. Quanto ao item 6.6.6, da cláusula sexta, da minuta contratual, entende-se que as informações indicadas ali dizem respeito às certidões fiscais, regularidade trabalhista, e obrigações de natureza similar e que são de caráter público. Está correto?

RESPOSTA: Não identificamos nas minutas contratuais, tanto do Lote 01 quanto do Lote 02, os itens referidos pela licitante.

38. No que concerne ao item 18.4, da minuta contratual considerando que não há emprego de mão-de-obra direta nesta prestação de serviços, entendemos que não será aplicável a retenção de outros valores, uma vez que a contratante acessará a base de dados com recursos próprios (seus empregados, seus sistema, sua internet) por meio de login e senha, sendo solicitada e revisão/exclusão dos itens, pois não é aplicável à Licitação em epígrafe. Está correto?

RESPOSTA: Não identificamos nas minutas contratuais, tanto do Lote 01 quanto do Lote 02, os itens referidos pela licitante.

39. Diante da hipótese prevista no item 8.2.2, X, da cláusula oitava, da minuta contratual, antes do afastamento do colaborador, entende-se que o caso será analisado e a este será concedido o acesso à ampla defesa e ao contraditório, cabendo qualquer medida, apenas após a finalização do processo/investigação. Está correto tal entendimento?

RESPOSTA: Não identificamos nas minutas contratuais, tanto do Lote 01 quanto do Lote 02, os itens referidos pela licitante.

40. No tocante ao item 11.2.2, do termo de referência, entende-se que as exclusão/baixas devem ser processadas com máxima urgência, no entanto, tendo em vista que a operação decorre de sistema que envolvem complexidades e altas demandas, o prazo indicado no item não se mostra razoável, uma vez que a solicitação do Órgão pode se dar dentro de um mesmo dia, mas de forma

tardia. Desta forma, é possível que as partes estabeleçam um SLA prévio? Ademais, o Órgão poderia indicar se o prazo se trata do processamento ou da visualização efetiva pelo credor?

RESPOSTA: O prazo trata do processamento. Os prazos publicados nos documentos do processo licitatório não sofrerão ajustes posteriores entre as partes.

41. Quanto ao pagamento, questionamos se as notas fiscais devem ser enviadas separadamente? O Bannisul deverá receber mensalmente 2 notas com a identificação de Lote 01 e lote 02, além das demais informações descritas no edital?

RESPOSTA: A empresa contratada em cada um dos lotes irá emitir a nota referente ao contrato e entregar mensalmente a documentação exigida para pagamento, conforme minuta contratual, Cláusula Quarta – Do Pagamento.

42. Esta empresa poderá emitir as informações do Contrato, como objeto e número, em um descritivo anexo a Nota Fiscal? Tal formato atende o Banco? Com isso, o envio de descritivo anexo a nota fiscal com todas as informações relativas ao item 4.4. da minuta de Contrato atende ao Órgão?

RESPOSTA: Deve ser observada a Cláusula Quarta da minuta contratual considerando ainda o item 4.3., qual seja *“A nota fiscal/fatura deverá vir acompanhada do documento comprobatório de realização dos serviços (Ficha de Atendimento e/ou Ordem de Serviço) visado pelo representante do CONTRATANTE.”*

43. O Banco poderia detalhar, quais informações estarão abarcadas, mediante assinatura do Termo de Responsabilidade e de Manutenção de Sigilo e pelo Termo de Confidencialidade e Sigilo? Ainda, se possível, poderia descrever de forma taxativa, quais informações o Banco entende como não sigilosas e não confidenciais?

RESPOSTA: As regras referentes à sigilo e confidencialidade estão diretamente tratadas nos documentos do processo licitatório, em atendimento à legislação vigente.

44. O Banco está ciente que, as informações inseridas na negativação, bem como as utilizadas por esta empresa para envio de carta / comunicado, não tem natureza sigilosa/ confidencial? Dado que, serão utilizadas para que esta empresa comunique o eventual devedor. A cláusula de confidencialidade, tal como prevista no item 12.1 da minuta de Contrato pelo Órgão, **é incompatível** com os serviços contratados, especialmente no tocante ao Lote 01, dado que o objetivo da inclusão do devedor nos órgãos de proteção ao crédito é justamente dar publicidade a sua dívida. Pelo texto da cláusula resta previsto que: “A Contratada garante **manter sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que** sejam confiados ou que venha a ter acesso em razão dos serviços prestados, **não podendo sob qualquer pretexto revelá-los** (...)”. Tal redação vai de encontro ao objeto da prestação de serviços que se pretende contratar. Assim, solicitamos a alteração da cláusula, **para inclusão de ressalva quanto aos serviços de inclusão / exclusão e notificação**, para que a mesma esteja aderente a este Contrato, ou sua retirada.

Ainda, reforçamos que pela especificidade dos serviços que se pretende contratar se faz necessário ajustar a minuta padrão de contrato a situação fática desta contratação.

RESPOSTA: O objeto dos serviços elencados no Lote 1, consiste em divulgar ao mercado dados intrínsecos do cliente e da (s) dívida (s) que motivou o registro do cliente na base de clientes inadimplentes, cujo objetivo é dificultar o acesso deste cliente inadimplente ao crédito, forçando-o a procurar a instituição para regularizar a sua situação. Assim, qualquer uso que não se destine para a finalidade acima elencada, revela-se contrária ao objeto suscetível de contratação, estando, desta forma, passível de enquadramento nas previsões contidas no termo de confidencialidade em anexo ao edital.