

## Projeto Básico SUPES 01990/2018

## Título

**Consulta Pública para Contratação de Serviços de Pagamento, por meio eletrônico, para serem utilizados na Loja Virtual e Comércio Eletrônico do SERPRO****1ª Versão****Vinculação com Documento de Oficialização de Demanda**

Número DOD	Título da Demanda	Número do Item	Nome do Objeto	Descrição
2018-00019	INSTRUMENTO CONTRATUAL SEM ÔNUS E CONSULTA PÚBLICA	2	CONSULTA PÚBLICA	

**1.0 Objeto**

1.1. Consulta Pública para Contratação de Serviços de Pagamento, por meio eletrônico, para serem utilizados na Loja Virtual e Comércio Eletrônico do SERPRO

**2.0 Especificação do objeto a ser contratado**

2.1. Serviços de pagamento, por meio eletrônico, para serem utilizados na loja virtual e comércio eletrônico do SERPRO, com captura, roteamento, transmissão, processamento e liquidação de transações efetuadas pela CONTRATADA, com cartão de crédito (cartão não presente), na modalidade crédito à vista e parcelado, contemplando obrigatoriamente, no mínimo, as bandeiras MASTERCARD CRÉDITO e VISA CRÉDITO, sem leitura de tarja magnética.

Item	Descrição do Serviço	Unidade de Medida	*Volume Total Estimado
1	Serviços de pagamento, por meio eletrônico, para serem utilizados na loja virtual e Comércio eletrônico do SERPRO	Transação	[VOLUME ESTIMADO]

\*Volumes estimados para o período de 12 (doze) meses.

2.1.1. Os serviços de pagamentos incluem:

2.1.1.1. Realização da compensação e liquidação financeira junto o SERPRO do valor líquido das transações.

2.1.1.2. Emissão de comprovantes de vendas e resumo de vendas possibilitando o controle das transações.

2.1.2. A CONTRATADA fará o repasse das transações, realizadas na modalidade de Cartão de Crédito ou parcelado, que tramitaram e foram devidamente autorizadas, já descontado as Taxas de Administração, conforme percentual acordado entre as partes.

2.1.3. O serviço contratado deverá ser executado em todo território nacional.

2.1.4. Quaisquer alterações nos dados bancários do SERPRO serão comunicados à CONTRATADA por meio de Ofício.

2.1.5. Correrão por conta da CONTRATADA o ônus do prazo de compensação e todas as despesas bancárias decorrente das transferências de crédito.

2.1.6. Poderá haver, a qualquer tempo, a inclusão de novas bandeiras de cartão de crédito não especificadas neste documento, desde que ocorra a comunicação prévia da CONTRATADA o SERPRO em até 2 (dois) dias úteis antes do início da operação com a bandeira.

2.1.6.1. A inclusão de novas bandeiras de cartão de crédito, está condicionada aos mesmos termos e condições previstos no Contrato.

2.1.7. Somente serão consideradas transações válidas, aquelas que forem finalizadas com confirmação completa e regular do comprovante para entrega ao usuário.

2.1.8. Das interfaces/integrações com sistemas de atendimento do SERPRO.

2.1.8.1. Implantação:

2.1.8.1.1. A aceitação de cartão de crédito se dará na medida em que os estabelecimentos virtuais do SERPRO estiverem habilitados com o software e o hardware compatíveis com a realização do serviço objeto do Contrato.

2.1.8.1.2. As funções definidas deverão ser implementadas pela CONTRATADA para os seguintes sistemas operacionais, e, entregues nesta ordem de prioridade, juntamente com o código fonte:

2.1.8.1.2.1. MS-Windows 7, professional (e versões superiores) e Linux (e versões superiores), em formato de módulos de ligação dinâmica (DLL) 32 e 64 bits para ambos.

2.1.8.1.2.2. As funções definidas nesta API deverão ser implementadas também no padrão JNI (Java Native Interface) versão 1.1 ou superior, permitindo dessa forma sua utilização direta em aplicações desenvolvidas em Java e mais API *web services*.

2.1.8.1.2.3. A versão do Java a ser utilizada para implementação é a 7 ou superior.

2.1.8.1.2.4. A CONTRATADA deverá apoiar a CONTRANTE a implantar a página de CHECKOUT/IFRAME, assegurando que a solução disponibilizada ofereça nível de segurança e aspectos de usabilidade adequados para a prática de e-commerce.

2.1.8.1.2.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar requisitos de segurança que assegurem confiabilidade as transações do e-commerce do SERPRO, destacam-se Antifraude, Address Verification Service (AVS), evitando a ocorrência de *ChargeBack*. Solução da CONTRANTE deve possuir certificação Payment Card Industry – Data Security Standard (PCI-DSS).

2.1.9. Do fluxo das transações na Loja virtual:

2.1.9.1. O cliente escolhe a opção de pagamento – cartão de crédito – modalidade crédito à vista ou parcelado.

2.1.9.2. A comunicação da Loja Virtual com o Centro dos Dados do SERPRO será realizada, por meio da Rede de Comunicação de Dados – WAN Do SERPRO.

2.1.9.3. A comunicação do SERPRO até o site da CONTRATADA deverá ser realizada, por meio de uma Rede Privada Virtual – VPN segura, na internet.

#### 2.1.10. Da descrição da interface:

2.1.10.1. Dados do resultado da operação: zero ou número correspondente a um código de erro.

2.1.10.2. Durante a operação de configuração são capturados dados de tabela/bandeiras dos cartões aceitos nas operações com o Sistema de Transferência de Fundos – TEF.

2.1.11. Dos recursos de apoio e outros a serem fornecidos pela Plataforma da CONTRATADA.

2.1.11.1. Deverá ser disponibilizado um ambiente de homologação (no site da CONTRATADA) similar ao ambiente de produção do SERPRO, por meio de conexão VPN estabelecida na Internet.

2.1.11.2. Os arquivos eletrônicos de Transações, resumos de operação, arquivos financeiros, conciliação e outras informações de apoio deverão ser disponibilizadas via webservice.

2.1.11.3. O fluxo de transações (o cliente escolhe a opção de pagamento – cartão de crédito – modalidade crédito à vista ou parcelado; a comunicação da Loja Virtual com o Centro de Dados do SERPRO será realizada, por meio da Rede de Comunicação de Dados – WAN do SERPRO e a comunicação do SERPRO até o site da CONTRATADA deverá ser realizada, por meio de uma Rede Privada Virtual – VPN segura, na internet) deverá ser seguido para realizar o roteamento dessas informações para o devido tratamento de validação e autorização.

2.1.11.4. A Plataforma disponibilizada deverá possuir testes em ambiente de desenvolvimento, com o uso de cartões de créditos ativos, sem que seja gerado ônus para o SERPRO.

2.1.11.5. Possibilitar a manutenção das pendências *on line* e em tempo real.

2.1.11.6. Reconhecer qualquer nova funcionalidade que venha a ser oferecida ou empresas que forem agregadas.

2.1.11.7. Disponibilizar os resultados das operações de consulta e solicitação de pagamentos no menor tempo possível.

2.1.11.8. Possuir utilitários de apoio para a emissão de relatórios, configurações, processamentos em lote ou manutenção de pendências.

2.1.11.9. Armazenar o log das transações realizadas e permitir a consulta dos mesmos por, no mínimo, 45 (quarenta e cinco) dias.

2.1.11.9.1. A remoção dos logs deverá acontecer de forma automática.

#### 2.1.12. Da integração com a Loja Virtual:

2.1.12.1. A integração dos sistemas da CONTRATADA com a Loja Virtual do SERPRO dar-se-á, por meio de transferência de dados em meio seguro, possibilitando a efetivação das solicitações e retornos das transações. A integração poderá ser feita utilizando *web services* ou Ferramenta de Gestão de Transferência de Arquivo – EDI.

2.1.12.2. O SERPRO poderá utilizar desenvolvedores de sites que tenham sido ou não, treinados e homologados pela CONTRATADA, desde que comprovem perante esta última, estarem aptos a realizar a integração da sua Loja Virtual ao Sistema de Comércio Eletrônico.

2.1.12.3. A CONTRATADA fica isenta de qualquer responsabilidade decorrente do relacionamento entre o SERPRO e os desenvolvedores de sites, cabendo ao SERPRO a única e exclusiva responsabilidade pelos atos desses desenvolvedores.

2.1.13. Dos relatórios e arquivos das Transações:

2.1.13.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao SERPRO arquivos financeiros e relatórios, nos termos e condições a seguir discriminados:

2.1.13.2. Emissão, geração, transmissão e retorno de arquivos eletrônicos das transações realizadas, sejam elas entradas (quando é feita a venda) ou de retorno (quando da transferência de valores para o SERPRO).

2.1.13.3. Relatórios mensais: sintético e analítico das transações, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente.

2.1.13.4. Os relatórios mensais devem contemplar, no mínimo os campos abaixo relacionados:

2.1.13.4.1. Valor transacionado na modalidade Cartão Não Presente – Crédito à Vista.

2.1.13.4.2. Volume transacionado na modalidade Cartão Não Presente – Crédito à Vista.

2.1.13.4.3. Valor transacionado por bandeira.

2.1.13.4.4. Unidades e Estabelecimentos virtuais habilitados.

2.1.13.4.5. Unidades e Estabelecimentos virtuais com transações.

2.1.13.4.6. Valor em reais das taxas de administração.

2.1.13.5. Fornecer o Layout dos arquivos financeiros de retorno das transações contendo, no mínimo, os seguintes itens e funcionalidade:

2.1.13.5.1. Tipo de Transação.

2.1.13.5.2. Resumo da Transação.

2.1.13.5.3. Detalhamento da Transação.

2.1.13.5.4. Código de estabelecimento.

2.1.13.5.5. Data do Depósito.

2.1.13.5.6. Data prevista de Pagamento.

2.1.13.5.7. Valor Bruto.

2.1.13.5.8. Valor Líquido.

2.1.13.5.9. Data da compra.

2.1.13.5.10. Valor da compra.

2.1.13.5.11. Código de autorização.

2.1.13.5.12. Código do pedido.

2.1.13.5.13. Número Sequencial Único – NSU.

2.1.13.5.14. TID (e-commerce).

2.1.13.5.15. Número do Cartão.

2.1.13.5.16. Dígito do Cartão.

2.1.13.5.17. Valor da comissão.

2.1.13.5.18. Percentual da comissão.

2.1.13.5.19. Opção de geração de arquivos de texto "txt".

2.1.13.5.20. Registros com detalhamento do resumo da transação, preferencialmente com diferenciação por tipo de registro.

2.1.13.5.21. Registros de cancelamento.

2.1.13.5.22. Registros com diferenciação para as transações do e-commerce, a partir de um código.

2.1.13.5.23. Registros com dados das operações de repasse de vendas, ajustes a crédito, taxas da operadora e reagendamentos.

## 2.2. Do início da prestação dos serviços.

2.2.1. A CONTRATADA e o SERPRO deverão, de comum acordo, estabelecer o prazo necessário, não superior a 60 (sessenta) dias, para que ambas as partes possa proceder a implantação dos processos de adaptações sistêmicas, de informações e de trâmites de trabalho, necessários ao bom desempenho e a plena adaptação ao estabelecido ao contrato.

## 2.3. Local de prestação dos serviços.

### 2.4.1. SERPRO Sede

Endereço: Sgan Quadra 601 Módulo "V" - Brasília/DF

CEP: 70.836-900

CNPJ: 33.683.111/0001-07

Inscrição Estadual: Isento

Inscrição Municipal: 07334743/001-03

## 3.0 Níveis de serviço e sancionamentos

3.1. O atendimento e suporte aos serviços devem ser executados nos dias úteis da semana, se segunda-feira a sábado, no horário das 08:00 às 18:00 horas.

3.1.1. A CONTRATADA, em casos de incidentes ou problemas de sua responsabilidade que afetem a disponibilidade dos serviços contratados, deverá garantir o atendimento conforme seguir:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento	Tempo de Solução	Penalidades
1 – Crítica	Chamados referentes a situações caracterizados pela indisponibilidade total dos serviços na Loja Virtual/Comércio Eletrônico	Remoto	O restabelecimento da normalidade do serviço deve ocorrer em até 3 (três) horas úteis	O não restabelecimento da normalidade do serviço, ensejará a aplicação de multa a CONTRATADA no percentual de 0,08% (zero vírgula zero oito por cento) do valor mensal pago à CONTRATADA a título de Taxa de Administração no mês anterior, por hora ou fração de hora de

				atraso, até o limite de 72 (setenta e duas) horas corridas.
2 – Alta	Chamados referentes a situações caracterizados pela indisponibilidade parcial dos serviços na Loja Virtual/Comércio Eletrônico	Remoto	O restabelecimento da normalidade do serviço deve ocorrer em até 6 (seis) horas úteis	O não restabelecimento da normalidade do serviço, ensejará a aplicação de multa a CONTRATADA no percentual de 0,06% (zero vírgula zero seis por cento) do valor mensal pago à CONTRATADA a título de Taxa de Administração no mês anterior, por hora ou fração de hora de atraso, até o limite de 72 (setenta e duas) horas corridas.
3 - Média	Chamados referentes a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente	Remoto	O restabelecimento da normalidade do serviço deve ocorrer em até 12 (doze) horas úteis	O não restabelecimento da normalidade do serviço, ensejará a aplicação de multa a CONTRATADA no percentual de 0,04% (zero vírgula zero quatro por cento) do valor mensal pago à CONTRATADA a título de Taxa de Administração no mês anterior, por hora ou fração de hora de atraso, até o limite de 72 (setenta e duas) horas corridas.
4- Baixa	Chamados com objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação dos softwares.	Remoto	Atendimento em no máximo 48 (quarenta e oito) horas úteis	O não atendimento, ensejará a aplicação de multa a CONTRATADA no percentual de 0,02% (zero vírgula zero dois por cento) do valor mensal pago à CONTRATADA a título de Taxa de Administração no mês anterior, por hora ou fração de hora de atraso, até o limite de 72 (setenta e duas) horas corridas.

3.1.1.1. A contagem dos tempos de resposta mencionadas nas severidades, inicia-se no momento da abertura do chamado pelo SERPRO.

3.1.1.2. A CONTRATADA deverá informar ao SERPRO, a expectativa de normalização dos serviços, em até 30 (trinta) minutos, utilizando o mesmo meio de comunicação da abertura do chamado técnico.

3.1.2. A CONTRATADA deverá assegurar interação entre sua equipe técnica e a do SERPRO para realização de procedimentos operacionais de rotina, resolução de incidentes e problemas.

3.1.3. Permitir por meio do canal de atendimento (sistema web/telefone 0800 ou e-mail):

3.1.3.1. O acompanhamento de chamados técnicos, contemplando no mínimo a descrição do problema, responsável pela abertura do problema, data e hora da abertura, observações, data e hora do fechamento, responsável pelo atendimento e número do protocolo/tiquete para acompanhamento do atendimento.

3.1.3.2. A abertura de chamados em língua português, no horário de 08:00 às 24:00 horas, de segunda-feira a sábado.

3.1.4. Relatórios sobre a prestação dos serviços

3.1.4.1. A CONTRATADA deverá emitir mensalmente um relatório, por localidade, constando os acionamentos técnicos abertos, em andamento e encerrados no período, com no mínimo as seguintes informações: número do contrato, número de acionamento, descrição da ocorrência, severidade, nome do responsável do SERPRO pela abertura do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora do início do atendimento, data e hora do atendimento local, se for o caso, data e hora de solução ou medida de contorno, e descrição da resolução adotada. O relatório deverá ser entregue mesmo quando não houver chamados no período.

3.1.4.2. A entrega dos relatórios mensais será condição necessária para o SERPRO realizar o recebimento definitivo, para fins de pagamento.

## 4.0 Especificação de valores e forma de pagamento

4.1. O valor global para o presente Contrato é de R\$ [valor (valor por extenso)], conforme tabela abaixo:

Item	Descrição do Serviço	Unidade de Medida	*Volume total estimado	*Valor bruto de vendas estimado (R\$)	Prazo de repasse do valor líquido ao SERPRO	Taxa de Administração (%)	Valor Total estimado de Taxa de Administração por ano (R\$)	Valor Total estimado de Taxa de Administração por 60 meses (R\$)
1	Serviços de pagamento, por meio eletrônico, para serem utilizados na loja virtual e Comércio eletrônico do SERPRO	Transação	[VOLUME ESTIMADO]	[VALOR ESTIMADO]	30 (trinta) dias corridos, após a confirmação da transação.	[A INFORMAR]	[A INFORMAR]	[A INFORMAR]

\*Volumes e valores estimados para o período de 12 (doze) meses.

### 4.2. Do Pagamento das Taxas de Administração

4.2.1. O pagamento dos serviços prestados pela CONTRATADA, dar-se-á por meio de taxa de administração, deduzidas do valor bruto das transações, conforme segue:

4.2.1.1. Taxa de administração aplicada sobre o valor bruto das transações efetuadas na

loja virtual e comércio eletrônico do SERPRO, com carto de crédito (cartão não presente), na modalidade crédito à vista e débito, sem leitura da tarja magnética.

4.2.2. O valor total de Taxa de Administração estará contida na tabela de preço anexada, que contempla:

4.2.2.1. O Valor Total de Taxa de Administração, em reais “c” dividido pelo valor Bruto de Vendas estimado em reais “a” é igual a Taxa de Administração (%) “b”, de acordo com a equação matemática:  **$c/a = b$** .

4.2.2.2. O Valor Bruto de vendas estimado em reais “a” multiplicado pela Taxa de Administração, em percentual “b” = Valor total de Taxa de Administração “c”, de acordo com a equação matemática:  **$a*b=c$** .

4.2.3. No preço estão contidos todos os custos e despesas diretas e indiretas, tributos incidentes, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas e comerciais, taxa de administração e lucro, materiais e mão de obra a serem empregados, seguros, fretes, rotulagem, embalagens, e quaisquer outros necessários ao fiel e integral cumprimento do objeto.

4.2.4. Os descontos efetuados pela CONTRATADA serão conferidos e validados pelo SERPRO, no fechamento mensal da prestação dos serviços, mediante apresentação de documento(s) fiscal(is) válidos, apresentado pela CONTRATADA e prestados pelo SERPRO.

4.2.4.1. Os descontos não aprovados serão devolvidos ao SERPRO, estando sujeitos aos mesmos termos previstos no item 4.3.4.

4.2.5. Transações por Crédito Parcelado: o repasse da primeira parcela deve ocorrer até 30 (trinta) dias corrido após a data da transação, descontado as taxas negociadas, parcela a parcela, proporcionalmente ao valor repassado. Para as parcelas seguintes deve ser seguida a mesma regra, devendo ser pagas 30 (trinta) dias corrido após pagamento da parcela anterior.

4.2.6. Se a data prevista para o repasse do valor devido ao SERPRO ocorrer no feriado ou dia considerado não útil na praça da compensação do Domicílio Bancário do SERPRO, o pagamento será realizado no primeiro dia útil subsequente.

4.2.7. O percentual contratado, não sofrerá nenhum reajuste durante período de vigência do presente instrumento.

4.3. Dos valores devidos ao SERPRO:

4.3.1. A CONTRATADA efetuará o repasse dos valores devidos ao SERPRO da seguinte forma e prazo:

4.3.1.1. Repasse do valor líquido das transações efetuadas, na(s) Loja(s) Virtual(is) e Comércio Eletrônico do SERPRO, com CARTÃO DE CREDITO (Cartão Não Presente), na modalidade Crédito à Vista, em 30 (trinta) dias corridos após a confirmação da transação, no DOMICÍLIO BANCÁRIO informado pelo SERPRO.

4.3.2. Se a data prevista para o repasse do valor devido ao SERPRO ocorrer no feriado ou dia considerando não útil na praça de compensação do DOMICÍLIO BANCÁRIO do SERPRO, o pagamento será realizado no primeiro dia útil subsequente.

4.3.3. Os valores devidos ao SERPRO deverão ser depositados no DOMICÍLIO BANCÁRIO indicado pelo SERPRO, de acordo com o prazo estabelecido.

4.3.4. O crédito na conta corrente do SERPRO em data posterior à prevista implicará na atualização monetária pela taxa SELIC, e juros 1% (um) por cento pro rata dia, até o limite de 30 (trinta) dias corridos, aplicados sobre os valores não creditados na data pactuada ou creditados a menor, calculados até a data da efetivação do crédito.

4.3.5. O SERPRO e a CONTRATADA terão o prazo de 30 (trinta) dias corridos a contar da data do pagamento para apontar qualquer diferença nos valores a crédito ou a débito que compõem o pagamento efetuado.

4.3.6. O SERPRO e a CONTRATADA terão o prazo de 30 (trinta) dias corridos contando-se da data em que o pagamento deveria ter sido efetuado para solicitar explicações de pagamentos não recebidos.

4.3.7. As ocorrências previstas nos itens 4.3.5 e 4.3.6 do presente instrumento deverão ser formalizadas por escrito.

4.3.8. Os valores devidos ao SERPRO devem ser repassados integralmente, no prazo estabelecido, ainda que tenha havido contestação, por parte do cliente.

4.3.9. Na hipótese de contestação pelo cliente, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao SERPRO faça a apuração da procedência ou da contestação.

4.3.10. O SERPRO deve comunicar formalmente à CONTRATADA o resultado da apuração.

4.3.11. Na hipótese do PORTADOR posteriormente não reconhecer ou discordar do valor da TRANSAÇÃO perante o EMISSOR, a CONTRATADA poderá solicitar, justificando por escrito, o cancelamento da operação ao SERPRO, que deverá autorizar a operação com antecedência mínima de 48 horas úteis ao efetivo débito.

4.3.12. Se o resultado da apuração for pela procedência da contestação, o SERPRO comunicará formalmente a CONTRATADA para que o valor correspondente seja descontado no faturamento subsequente.

4.3.13. A CONTRATADA terá o prazo de 12 (doze) meses, a contar da data da operação, para apontar eventual divergência em relação aos valores das transações e os referentes créditos na conta corrente.

4.3.13.1. Após este prazo não caberá qualquer reclamação a este respeito, implicando na quitação automática definitiva quanto aos pagamentos.

4.3.14. O SERPRO poderá receber os valores em prazo inferior, mediante desconto adicional, a ser definido entre as partes, deduzido do valor líquido, referente às transações realizadas.

4.3.15. Excepcionalmente sob condições especiais, previamente ajustadas com a CONTRATADA, o SERPRO poderá oferecer vantagens promocionais por prazo determinado, para o público-alvo dos cartões.

4.3.16. As partes reconhecem que a CONTRATADA mediante prévia autorização do SERPRO poderá disponibilizar novas modalidades de autorização de transações.

4.3.17. Em hipótese alguma será permitido que a CONTRATADA realize abatimento de valores a serem creditado com caráter de ressarcimento.

#### 4.4. Do cancelamento de TRANSAÇÕES:

4.4.1. O SERPRO poderá solicitar o cancelamento das transações de crédito, no prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos, a contar da data de realização da transação.

4.4.2. O pedido de cancelamento deverá ser justificado por escrito pelo SERPRO.

4.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar a opção de cancelamento, no seu sítio eletrônico, mediante o uso de senha previamente cadastrada.

4.4.4. A CONTRATADA deverá encaminhar ao SERPRO todos os pedidos de cancelamento solicitados pelos clientes.

4.4.5. A CONTRATADA deverá encaminhar o comprovante de cancelamento da transação ao SERPRO, no prazo máximo de até 8 (oito) dias úteis, a contar da data de solicitação de cancelamento.

#### 4.5. Da efetivação de TRANSAÇÕES:

4.5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar a opção de efetivação de transações, no seu sítio eletrônico, mediante o uso da senha previamente cadastrada.

4.5.2. O SERPRO poderá solicitar a efetivação de transações de crédito, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de realização da transação.

### 5.0 Justificativa da contratação

5.1. Esta Consulta Pública está autorizada pelo SISCOR SUPES 035544/2018-02 (cópia em anexo).

5.2. A Consulta Pública tem com objetivo validar junto ao mercado os requisitos necessários para a Contratação de serviços de pagamento, por meio eletrônico, para serem utilizados na loja virtual e Comércio eletrônico do SERPRO.

### 6.0 Seleção do fornecedor

6.1. A consulta pública deve ser publicada pelo período de 8 dias úteis com fulcro no Art. 31, da Lei nº 9.784/1999, objetivando esclarecimentos sobre produtos, processos, soluções e tecnologias junto ao mercado.

6.2. Informação para a publicação da consulta pública.

6.2.1. O anexo "A" deve ser publicado em formato editável.

### 7.0 Justificativa para aceitação de preços

8.1. O período de vigência será de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data de início da vigência do contratual.

8.1.1. O contrato poderá ser rescindido:

- a) por parte da CONTRATADA, deverá haver manifestação expressa em até 120 (cento e vinte) dias antes;
- b) por parte do SERPRO, deverá haver manifestação expressa em até 60 (sessenta) dias antes.

## 8.2. Obrigações

### 8.2.1. Da CONTRATADA:

8.2.1.1. Prover toda a infraestrutura de hardware, de software e de conectividade, em seu ambiente, para integração com a rede do SERPRO necessária ao pleno funcionamento da Solução de Transferência Eletrônica de Fundos (TEF).

8.2.1.2. Fornecer todos os recursos adicionais necessários à conectividade entre os sites do SERPRO e CONTRATADA, por meio de acesso dedicado via IP VPN/IPSec ou meio equivalente que garanta a segurança e resiliência.

8.2.1.3. Responsabilizar-se pela instalação, suporte técnico, manutenção e atualização de versões dessa infraestrutura.

8.2.1.4. Promover os ajustes necessários em seus sistemas para integração com os sistemas do SERPRO.

8.2.1.5. Permitir que o SERPRO acesse o site da CONTRATADA mediante senha individual para realização de consultas por empregados autorizados.

8.2.1.6. Atualizar os manuais operacionais e manter o SERPRO informada sobre as melhorias agregadas à solução de comércio eletrônico, bem como em reduzir ao máximo o impacto que as manutenções obrigatórias possam vir a causar ao SERPRO.

8.2.1.7. Aceitar a digitação do número do cartão nas transações de comércio eletrônico (Loja Virtual).

8.2.1.8. Realizar os serviços contratados com estrita obediência às normas pertinentes e utilizando-se de equipamentos e softwares apropriados.

8.2.1.9. Fazer e manter atualizada, junto aos órgãos competentes, as inscrições/registros específicos que a legitime a exercer os serviços objeto da presente contratação.

8.2.1.10. Efetuar o reprocessamento de transações que apresentarem erros, em até 7 (sete) dias úteis a contar da solicitação do SERPRO, por escrito.

8.2.1.11. Credenciar o SERPRO na solução de comércio eletrônico possibilitando a implementação, por parte do SERPRO, de todas as adaptações necessárias para que sua Loja Virtual seja integrada a solução de comércio eletrônico, de acordo com as especificações (tamanho, cor, formato, entre outros), constantes do Portal da CONTRATADA e dos manuais operacionais.

8.2.1.12. Fornecer, quando solicitado pelo SERPRO, peças publicitárias com vistas à promoção e divulgação da aceitação dos cartões nos estabelecimentos e Loja Virtual do SERPRO, obedecendo às normas e especificações do SERPRO.

### 8.2.2. Do SERPRO:

8.2.2.1. Prover toda a infraestrutura de hardware e de software e de conectividade, em seu ambiente (sistema operacional dos servidores e estações de trabalho) necessária para pleno funcionamento da Solução de Transferência Eletrônica de Fundos (TEF), bem como qualquer tipo de manutenção para esses itens.

8.2.2.2. Realizar qualquer tipo de atualização e manutenção para todos os equipamentos de sua propriedade.

8.2.2.3. Promover os ajustes necessários em seus sistemas para integração com os sistemas da CONTRATADA.

8.2.2.4. SUBMETTER à aprovação da CONTRATADA quaisquer substituições ou alterações relativas aos equipamentos, softwares, hardwares e materiais de sua propriedade ou de terceiros por ele contratados.

8.2.2.5. Não efetuar transações fictícias ou simuladas sem o conhecimento da CONTRATADA.

8.2.2.6. O SERPRO deverá manter sob sua guarda e segurança, para fins eventual verificação quanto às regularidades das TRANSAÇÕES e para fornecimento a CONTRATADA, as vias originais e/ou cópias(vias do SERPRO), dos respectivos COMPROVANTES DE VENDAS, mantendo-os à disposição da CONTRATADA pelo prazo de 12 (doze) meses, a contar da data das respectivas emissões.

8.2.3. Das Partes:

8.2.3.1. O SERPRO e a CONTRATADA obrigam-se, a manter em absoluto sigilo e confidencialidade, todas as informações, dados ou especificações a que tiver acessos, ou que porventura venha a conhecer ou ter ciência.

## 8.0 Gerenciamento contratual

8.1. A Consulta Pública Eletrônica será acompanhada pelos empregados(as):

8.1.1. Charles Moraes Magalhães, telefone (61) 2021-7259, e-mail: charles.magalhaes@serpro.gov.br

8.1.2. Leandro Dutra e Silva, telefone (61) 2021-8726, e-mail: leandro.silva@serpro.gov.br

## 9.0 Considerações gerais

Não se aplica.

### Elaboração

Data : 10/12/2018

APARECIDA PESSOA COUTINHO - 01081071

SUPES/ESTAD/ESECT

### Aprovação Técnica

Data : 10/12/2018

LEANDRO DUTRA E SILVA - 21072167  
SUPES/ESTAD/ESECT

### **Anexos**

Arquivo: [Anexo A Empresa Adquirente](#)

Arquivo: [Siscor 035544/2018-02 Solicitação de Autorização Diretor](#)

Arquivo: [Siscor 035544/2018-02 Autorização Diretor](#)

**ANEXO A**

**Consulta Pública para Contratação de Serviços de Pagamento, por meio eletrônico, para serem utilizados na Loja Virtual e Comércio Eletrônico do SERPRO**

APC: 06/12/2018

Itens	Descrição dos Requisitos	Empresa		
		Atende?		Se não atende, como atende?
		SIM	NÃO	
<b>2.1.</b>	<b>Requisitos para Contratação de Serviços de Pagamento, por meio eletrônico, para serem utilizados na Loja Virtual e Comércio Eletrônico do SERPRO</b>	-	-	-
<b>2.1.1.</b>	<b>Os serviços de pagamentos incluem:</b>	-	-	-
2.1.1.1.	Realização da compensação e liquidação financeira junto o SERPRO do valor líquido das transações.			
2.1.1.2.	Emissão de comprovantes de vendas e resumo de vendas possibilitando o controle das transações.			
2.1.2	A CONTRATADA fará o repasse das transações, realizadas na modalidade de Cartão de Crédito ou parcelado, que tramitaram e foram devidamente autorizadas, já descontado as Taxas de Administração, conforme percentual acordado entre as partes.			
2.1.3.	O serviço contratado deverá ser executado em todo território nacional.			
2.1.4.	Quaisquer alterações nos dados bancários do SERPRO serão comunicados à CONTRATADA por meio de Ofício.			
2.1.5.	Correrão por conta da CONTRATADA o ônus do prazo de compensação e todas as despesas bancárias decorrente das transferências de crédito.			
2.1.6.	Poderá haver, a qualquer tempo, a inclusão de novas bandeiras de cartão de crédito não especificadas neste documento, desde que ocorra a comunicação prévia da CONTRATADA o SERPRO em até 2 (dois) dias úteis antes do início da operação com a bandeira.			
2.1.6.1.	A inclusão de novas bandeiras de cartão de crédito, está condicionada aos mesmos termos e condições previstos no Contrato.			
2.1.7.	Somente serão consideradas transações válidas, aquelas que forem finalizadas com confirmação completa e regular do comprovante para entrega ao usuário.			

<b>2.1.8.</b>	<b>Das interfaces/integrações com sistemas de atendimento do SERPRO.</b>	-	-	-
<b>2.1.8.1.</b>	<b>Implantação:</b>	-	-	-
2.1.8.1.1.	A aceitação de cartão de crédito se dará na medida em que os estabelecimentos virtuais do SERPRO estiverem habilitados com o software e o hardware compatíveis com a realização do serviço objeto do Contrato.			
2.1.8.1.2.	As funções definidas deverão ser implementadas pela CONTRATADA para os seguintes sistemas operacionais, e, entregues nesta ordem de prioridade, juntamente com o código fonte:			
2.1.8.1.2.1.	MS-Window 7 professional (e versões superiores) e Linux (e versões superiores), em formato de módulos de ligação dinâmica (DLL) 32 e 64 bits para ambos.			
2.1.8.1.2.2.	As funções definidas nesta API deverão ser implementadas também no padrão JNI (Java Native Interface) versão 1.1 ou superior, permitindo dessa forma sua utilização direta em aplicações desenvolvidas em Java e mais API web services.			
2.1.8.1.2.3.	A versão do Java a ser utilizada para implementação é a 7 ou superior.			
2.1.8.1.2.4.	A CONTRATADA deverá apoiar a CONTRANTE a implantar a página de CHECKOUT/ IFRAME, assegurando que a solução disponibilizada ofereça nível de segurança e aspectos de usabilidade adequados para a prática de e-commerce.			
2.1.8.1.2.5.	A CONTRATADA deverá disponibilizar requisitos de segurança que assegurem confiabilidade as transações do e-commerce do SERPRO, destacam-se Antifraude, Address Verification Service (AVS), evitando a ocorrência de ChargeBack. Solução da CONTRANTE deve possuir certificação Payment Card Industry – Data Security Standard (PCI-DSS).			
<b>2.1.9.</b>	<b>Do fluxo das transações na Loja virtual:</b>	-	-	-
2.1.9.1.	O cliente escolhe a opção de pagamento – cartão de crédito – modalidade crédito à vista ou parcelado.			
2.1.9.2.	A comunicação da Loja Virtual com o Centro dos Dados do SERPRO será realizada, por meio da Rede de Comunicação de Dados – WAN Do SERPRO.			
2.1.9.3.	A comunicação do SERPRO até o site da CONTRATADA deverá ser realizada, por meio de uma Rede Privada Virtual – VPN segura, na internet.			
<b>2.1.10.</b>	<b>Da descrição da interface:</b>	-	-	-
2.1.10.1.	Dados do resultado da operação: zero ou número correspondente a um código de erro.			

2.1.10.2.	Durante a operação de configuração são capturados dados de tabela/bandeiras dos cartões aceitos nas operações com o Sistema de Transferência de Fundos – TEF.			
2.1.11.	Dos recursos de apoio e outros a serem fornecidos pela Plataforma da CONTRATADA.			
2.1.11.1.	Deverá ser disponibilizado um ambiente de homologação (no site da CONTRATADA) similar ao ambiente de produção do SERPRO, por meio de conexão VPN estabelecida na Internet.			
2.1.11.2.	Os arquivos eletrônicos de Transações, resumos de operação, arquivos financeiros, conciliação e outras informações de apoio deverão ser disponibilizadas via webservice.			
2.1.11.3.	O fluxo de transações (o cliente escolhe a opção de pagamento – cartão de crédito – modalidade crédito à vista ou parcelado; a comunicação da Loja Virtual com o Centro de Dados do SERPRO será realizada, por meio da Rede de Comunicação de Dados – WAN do SERPRO e a comunicação do SERPRO até o site da CONTRATADA deverá ser realizada, por meio de uma Rede Privada Virtual – VPN segura, na internet) deverá ser seguido para realizar o roteamento dessas informações para o devido tratamento de validação e autorização.			
2.1.11.4.	A Plataforma disponibilizada deverá possuir testes em ambiente de desenvolvimento, com o uso de cartões de créditos ativos, sem que seja gerado ônus para o SERPRO.			
2.1.11.5.	Possibilitar a manutenção das pendências on line e em tempo real.			
2.1.11.6.	Reconhecer qualquer nova funcionalidade que venha a ser oferecida ou empresas que forem agregadas.			
2.1.11.7.	Disponibilizar os resultados das operações de consulta e solicitação de pagamentos no menor tempo possível.			
2.1.11.8.	Possuir utilitários de apoio para a emissão de relatórios, configurações, processamentos em lote ou manutenção de pendências.			
2.1.11.9.	Armazenas o log das transações realizadas e permitir a consulta dos mesmos por, no mínimo, 45 (quarenta e cinco) dias.			
2.1.11.9.1.	A remoção dos logs deverá acontecer de forma automática.			
<b>2.1.12.</b>	<b>Da integração com a Loja Virtual:</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
2.1.12.1.	A integração dos sistemas da CONTRATADA com a Loja Virtual do SERPRO dar-se-á, por meio de transferência de dados em meio seguro, possibilitando a efetivação das solicitações e retornos das transações. A integração poderá ser feita utilizando web services ou Ferramenta de Gestão de Transferência de Arquivo – EDI.			

2.1.12.2.	O SERPRO poderá utilizar desenvolvedores de sites que tenham sido ou não, treinados e homologados pela CONTRATADA, desde que comprovem perante esta última, estarem aptos a realizar a integração da sua Loja Virtual ao Sistema de Comércio Eletrônico.			
2.1.12.3.	A CONTRATADA fica isenta de qualquer responsabilidade decorrente do relacionamento entre o SERPRO e os desenvolvedores de sites, cabendo ao SERPRO a única e exclusiva responsabilidade pelos atos desses desenvolvedores.			
<b>2.1.13.</b>	<b>Dos relatórios e arquivos das Transações:</b>	-	-	-
<b>2.1.13.1.</b>	<b>A CONTRATADA deverá disponibilizar ao SERPRO arquivos financeiros e relatórios, nos termos e condições a seguir discriminados:</b>	-	-	-
2.1.13.2.	Emissão, geração, transmissão e retorno de arquivos eletrônicos das transações realizadas, sejam elas entradas (quando é feita a venda) ou de retorno (quando da transferência de valores para o SERPRO).			
2.1.13.3.	Relatórios mensais: sintético e analítico das transações, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente.			
<b>2.1.13.4.</b>	<b>Os relatórios mensais devem contemplar, no mínimo os campos abaixo relacionados:</b>	-	-	-
2.1.13.4.1.	Valor transacionado na modalidade Cartão Não Presente – Crédito à Vista.			
2.1.13.4.2.	Volume transacionado na modalidade Cartão Não Presente – Crédito à Vista.			
2.1.13.4.3.	Valor transacionado por bandeira.			
2.1.13.4.4.	Unidades e Estabelecimentos virtuais habilitados.			
2.1.13.4.5.	Unidades e Estabelecimentos virtuais com transações.			
2.1.13.4.6.	Valor em reais das taxas de administração.			
<b>2.1.13.5.</b>	<b>Fornecer o Layout dos arquivos financeiros de retorno das transações contendo, no mínimo, os seguintes itens e funcionalidade:</b>	-	-	-
2.1.13.5.1.	Tipo de Transação.			
2.1.13.5.2.	Resumo da Transação.			
2.1.13.5.3.	Detalhamento da Transação.			
2.1.13.5.4.	Código de estabelecimento.			
2.1.13.5.5.	Data do Depósito.			
2.1.13.5.6.	Data prevista de Pagamento.			
2.1.13.5.7.	Valor Bruto.			
2.1.13.5.8.	Valor Líquido.			
2.1.13.5.9.	Data da compra.			

2.1.13.5.10.	Valor da compra.			
2.1.13.5.11.	Código de autorização.			
2.1.13.5.12.	Código do pedido.			
2.1.13.5.13.	Número Sequencial Único – NSU.			
2.1.13.5.14.	TID (e-commerce).			
2.1.13.5.15.	Número do Cartão.			
2.1.13.5.16.	Dígito do Cartão.			
2.1.13.5.17.	Valor da comissão.			
2.1.13.5.18.	Percentual da comissão.			
2.1.13.5.19.	Opção de geração de arquivos de texto “txt”.			
2.1.13.5.20.	Registros com detalhamento do resumo da transação, preferencialmente com diferenciação por tipo de registro.			
2.1.13.5.21.	Registros de cancelamento.			
2.1.13.5.22.	Registros com diferenciação para as transações do e-commerce, a partir de um código.			
2.1.13.5.23.	Registros com dados das operações de repasse de vendas, ajustes a crédito, taxas da operadora e reagendamentos.			