

PE N.º 009/2016 – ESCLARECIMENTO I

O BANPARÁ S/A leva ao conhecimento de todos os interessados, o seguinte esclarecimento, relativo à licitação em epígrafe:

PERGUNTA 1: Está correta nosso entendimento que o item "g", o qual faz referência nesta cláusula, e está em branco, deverá ser desconsiderado do Edital?

RESPOSTA 1: Item será retirado do edital.

PERGUNTA 2: Conforme exigido na Administração Pública, para que seja licitado qualquer serviço é necessário atentar ao princípio da transparência, devendo constar todos os elementos exigidos para que o custo seja devidamente mensurado. Da forma prevista no edital, o número de acessos a serem utilizados não guarda nenhuma correlação com qualquer item de faturamento especificado no anexo II-A. Dessa forma, entendemos que para manter a aderência ao princípio da transparência supracitado, é necessário a definição prévia do número máximo de acessos a serem utilizados pela CONTRATANTE, ou que a mesma estabeleça um item de faturamento específico para tal.

RESPOSTA 2: A contratação não se trata de licença de uso de sistema; mas um serviço de processamento qual, dentre as obrigações, a prestadora deverá dar acesso a base própria, para acompanhamento e demais necessidades operacionais. Não há como se estabelecer um número máximo de acessos; pois é inerente ao serviço. Assim, infiro pela improcedência, com a desnecessidade de inserção de item específico no “faturamento”, pois desvirtua do objeto a ser contratado.

PERGUNTA 3: O processo de transição contratual para um novo provedor, seja o próprio CONTRATANTE ou empresa por ele contratada, envolve uma migração de dados processados pela CONTRATADA para um outro sistema de propriedade ou licenciamento deste novo provedor. É correto o entendimento que a citação quanto a “transferência de conhecimento, tecnologia, informações e técnicas empregadas” refere-se a fornecimento de arquivos de migração com os dados dos clientes da CONTRATANTE, em layouts usualmente utilizados pela CONTRATANTE, com as devidas explicações dos campos existentes nestes arquivos, além do repasse dos processos operacionais de intercâmbio, back-office, cobrança, contábil e fraude que se encontrarem em tratamento no momento da migração e que, por consequência, terão continuidade junto ao novo provedor?

RESPOSTA 3: Improcedente. Já havíamos informado em dúvidas anteriores que não estávamos de acordo com a não transferência de conhecimento, visto que os dados são de propriedades do Banpará. E quanto ao layout, o mesmo deve ser definido de acordo com as necessidades do Banpará.

PERGUNTA 4: O software utilizado pela CONTRATADA para processamento da base de clientes da CONTRATANTE é licenciado por terceiros à CONTRATADA para uso exclusivo em seu data center. Desta forma, está correto o entendimento de que “transferência de conhecimento, tecnologia, informações e técnicas empregadas” se refere à a transferência de dados e detalhamento dos campos dos arquivos em layouts usualmente utilizados pela CONTRATANTE e não transferência de tecnologia e/ou qualquer software ?

RESPOSTA 4: Sim, a área concorda com o entendimento, serão somente os dados e layouts utilizados.

PERGUNTA 5: Os processos de migração de base de cartões de crédito, conhecidos no mercado superam 120 dias de migração técnica. Tais projetos são sempre norteados pelo sistema “destino” e não “origem”. Assim sendo, a CONTRATADA pode sugerir um plano de migração em 30 dias, mas é a CONTRATANTE juntamente com seu novo provedor é quem deverá definir a estratégia que viabilize tal migração em 120 dias, dado que o novo provedor é quem detém o sistema destino, conhece as informações mandatórias que espera receber e terá que desenvolver rotinas de migração para que este sistema possa interpretar as informações do sistema de origem. Reforçamos ainda que, por nossa experiência em processos de migração, tal prazo não permitirá simulações que garantam a segurança do processo. Assim sendo, é correto nosso entendimento de que a CONTRATADA não pode ser responsável por este projeto e sim, dele participar com devidas responsabilidades, mas sob gestão da CONTRATANTE?

RESPOSTA 5: Improcedente. As Normas serão seguidas conforme o item questionado.

PERGUNTA 6: O conhecimento da tecnologia e técnicas empregadas em um sistema de cartões de crédito é muito amplo e complexo, não sendo objeto de contratos de terceirização de processamento ou parte de projetos de migração. Assim sendo, é correto o entendimento que o conhecimento que a CONTRATANTE espera receber na execução do Plano de Transição se refere às informações das bases de seus clientes?

RESPOSTA 6: Improcedente. Os conhecimentos utilizados na manipulação de todos e quaisquer dados que sejam de propriedade da base Banpará, incluindo as informações dessa base também deverá ser transferido.

PERGUNTA 7: Considerando que os custos de um projeto de migração são sempre norteados pelo sistema destino e não origem, que estes custos são de responsabilidade do novo provedor e que a CONTRATADA é responsável pelo fornecimento de arquivos de migração com os dados dos clientes da CONTRATANTE, em layouts usualmente utilizados pela CONTRATANTE, com as devidas explicações dos campos existentes nestes arquivos, além do repasse dos processos operacionais de intercâmbio, back-office, cobrança, contábil e fraude que se encontrarem em tratamento no momento da migração, está correto o entendimento de que eventuais custos adicionais deverão ser suportados pelo novo provedor?

RESPOSTA 7: Sim, desde que tais custos referiram-se a adequações e desenvolvimento causados por ineficiência do novo provedor, porém, se o custo for decorrente do processamento da base ainda não migrada, estes deverão ser arcados provedor anterior.

PERGUNTA 8: Quais são os pontos que distinguem as informações requeridas do contábil com o contrato realizado entre o portador e o Banpará?

RESPOSTA 8: O item em questão fala em: Disponibilizar todas as informações financeiras de cada conta/cartão, possibilitando a Contratante à mensuração da rentabilidade de cada cliente. As informações financeiras deverão contemplar os parâmetros definidos no Contrato realizado entre o cliente e o Banpará, distinguindo-se das informações e relatórios contábeis.

- a) O fornecedor deve detalhar todas as informações que compõe a composição da cobrança apresentada ao cliente, de modo que o BANPARÁ possa aferir se os valores apresentados estão corretos e condizem com as diretrizes estabelecidas pelo Contratante. Será o fornecedor responsabilizado caso se verifique, a qualquer tempo, que os valores submetidos a cobrança, não condizem com os parâmetros e metodologia de calculo previamente aprovada, responsabilizando-se pelas perdas e danos que causar.
- b) Os parâmetros e metodologia de calculo devem sempre corresponder com o que foi estabelecido em contrato entre o banco e o cliente, de modo a não configurar cobrança abusiva ou cobrança a menor do que o efetivo direito de crédito

Cabe esclarecer que a evolução do saldo devedor para efeito de cobrança deverá ser realizado de acordo com os parâmetros para cobrança de débitos em atraso, definidos pelo Contratante, e de acordo com o contrato firmado entre banco e cliente, e que a evolução do saldo devedor contratual (valor financeiro da dívida) não deve ser confundido com valor a provisionar (valor contábil) de acordo com a regra de classificação de risco determinada pela autoridade monetária.

PERGUNTA 9: Quais são os parâmetros a que se referem no contrato entre o cliente e o Banpará?

RESPOSTA 9:

- a) A renegociação de dívida deverá ser operacionalizada, seja pelo fornecedor seja pelo banco, de acordo com critérios previamente estabelecidos e aprovados pelo CONTRATANTE.
- b) O fornecedor não tem liberdade para renegociar a dívida com base em critérios próprios, podendo atuar apenas e tão somente dentre dos limites e parâmetros previamente definidos pelo CONTRATANTE.
- c) Para que não haja divergências, é fundamental que independentemente de quem seja responsável pela renegociação, as informações decorrentes do processamento possam convergir para a base de dados do banco, de modo que a evolução da renegociação possa ser igualmente acompanhada pelo Banco,
- d) O fornecedor deve estar apto para ativar e parametrizar todas as diretrizes de cobrança previstas na política de renegociação do banco, em vigor e suas alterações futuras, prevendo, dentro outros, saldo devedor, impostos, tarifas, descontos, taxas, amortização para liquidação a vista, valor mínimo de parcela, prazo de parcelamento, carência, bônus de adimplência, etc...
- e) A situação da dívida de cada cliente deve ser idêntica para o banco e para o fornecedor.

PERGUNTA 10: É correto afirmar que o prazo deve ser negociado e priorizado entre as partes, de acordo com a complexidade da demanda?

RESPOSTA 10: O prazo pode ser negociado entre as partes de acordo com a complexidade, desde que haja concordância do órgão regulador quanto ao novo prazo, sem prejuízos para a contratante.

PERGUNTA 11: Entendemos que este item será tratado como um projeto seguindo a metodologia de desenvolvimento estipulados neste Edital. Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA 11: Correto; porém ocorrerá quer na implantação, quer em desenvolvimento (de acordo com a modificação dos normativos e instrumentos contratuais).

PERGUNTA 12: Atualmente o número do AR é disponibilizado para que a consulta seja feita através do site dos Correios. Tal recurso atende a necessidade?

RESPOSTA 12: A cópia física do AR deve ser digitalizada e guardada por um prazo de 05 anos. Além disso, no site somente é disponibilizado a localização e número do AR, e num prazo de 90 dias. Para verificarmos mais detalhes somente no documento AR físico ou digital.

PERGUNTA 13: A cópia física do AR deve ser digitalizada e guardada por um prazo de 05 anos. Além disso, no site somente é disponibilizado a localização e número do AR, e num prazo de 90 dias. Para verificarmos mais detalhes somente no documento AR físico ou digital.

RESPOSTA 13: Sim. Item excluído.

PERGUNTA 14: Conforme exigido na Administração Pública, para que seja licitado qualquer serviço é necessário atentar ao princípio da transparência, devendo constar todos os elementos exigidos para que o custo seja devidamente mensurado. Da forma prevista no edital, rotinas operacionais não previstas em tempo de implantação do projeto não guarda nenhuma correlação com qualquer item de faturamento especificado no anexo II-A. Dessa forma, entendemos que para manter a aderência ao princípio da transparência supracitado, é necessário a definição prévia da CONTRATANTE sobre as rotinas operacionais a serem solicitadas, ou que a mesma estabeleça um item de faturamento específico para tal.

RESPOSTA 14: As rotinas são inerentes ao serviço de suporte e operacionais realizados pela processadora, e não são faturados.

PERGUNTA 15: Atualmente a metodologia mais difundida para sistemas que processam em plataformas distribuídas é a metodologia SCRUM, uma metodologia ágil para gestão e planejamento de projetos de software. Como esta é uma tendência de mercado, podemos considerá-la em substituição à metodologia de APF (ponto de função), referenciada no Edital, para projetos e melhorias em tais plataformas, atribuindo uma relação de 10 horas/homem por ponto de função?

RESPOSTA 15: Não, a área não concorda com o posicionamento adotado. O BANPARÁ adota em seus contratos metragens da Análise de Pontos por Função, metodologia considerada a principal ferramenta para a medição funcional de produtos de software e dos processos envolvidos na sua confecção. Ela compreende conceitos que podem ser entendidos tanto pelo desenvolvedor quanto pelos usuários. Conseqüentemente, a quantificação da produção passa a ser expressa em termos significativos para ambas as partes. Dentre as principais aplicações da técnica empregada na indústria de software pode-se destacar: Estimativas de projetos de desenvolvimento e manutenção de software. Ferramenta para medição e remuneração de contratos de desenvolvimento e manutenção de software. Suporte na geração de indicadores para iniciativas de melhorias de processos de software.

PERGUNTA 16: Está correto nosso entendimento de que esta formalização será feita no momento da habilitação, através de declaração específica contendo, de forma explícita os CNPJs e endereços do site principal e do site backup?

RESPOSTA 16: Sim, está correto o entendimento da empresa, conforme item.

PERGUNTA 17: O processo de transição contratual para um novo provedor, seja o próprio CONTRATANTE ou empresa por ele contratada, envolve uma migração de dados processados pela CONTRATADA para um outro sistema de propriedade ou licenciamento deste novo provedor. É correto o entendimento que os dados a serem fornecidos pela CONTRATADA refere-se a fornecimento de arquivos de migração com os dados dos clientes da CONTRATANTE, em layouts usualmente utilizados pela CONTRATANTE?

RESPOSTA 17: O processo de migração deve obedecer ao layout determinado pela contratante no momento de definição do processo de migração, e ainda o conhecimento referente ao histórico da obtenção do dado tratado deve ser fornecido.

PERGUNTA 18: Se um mesmo CPF possuir mais de uma conta cartão (hipótese de existência de mais de uma bandeira e/ou produto), é correto afirmar que será contabilizado para faturamento uma conta cartão para cada bandeira/produto, mesmo vinculado ao mesmo CPF?

RESPOSTA 18: Correto para a Bandeira.

PERGUNTA 19: Solicitamos esclarecimentos quanto aos cálculos apresentados na TABELA 2, itens CONTA ATIVA e CONTA INATIVA, uma vez que há divergências no valor mensal e conseqüentemente anual apresentados, que supomos existir por ter sido considerado um número de casas decimais no valor unitário superior ao apresentado (3 casas decimais).

RESPOSTA 19: Correção nas casas decimais e precisão de cálculo efetuada

PERGUNTA 20: Solicitamos esclarecimentos quanto aos cálculos apresentados na TABELA 2, itens CONTA ATIVA e CONTA INATIVA, uma vez que há divergências no valor mensal e conseqüentemente anual apresentados, que supomos existir por ter sido considerado um número de casas decimais no valor unitário superior ao apresentado (3 casas decimais).

RESPOSTA 20: Correção nas casas decimais e precisão de cálculo efetuada.

PERGUNTA 21: Solicitamos esclarecimentos quanto aos cálculos apresentados na TABELA 6, uma vez que há divergências no valor mensal e conseqüentemente anual apresentados, que supomos existir por ter sido considerado um número de casas decimais no valor unitário superior ao apresentado (3 casas decimais).

RESPOSTA 21: Correção nas casas decimais e precisão de cálculo efetuada.

PERGUNTA 22: Solicitamos esclarecimentos quanto aos cálculos apresentados na TABELA 6, uma vez que há divergências no valor mensal e conseqüentemente anual apresentados, que supomos existir por ter sido considerado um número de casas decimais no valor unitário superior ao apresentado (3 casas decimais).

RESPOSTA 22: Correção nas casas decimais e precisão de cálculo efetuada.

PERGUNTA 23: Solicitamos esclarecimentos quanto aos cálculos apresentados na TABELA 7, uma vez que há divergências no valor mensal e conseqüentemente anual apresentados, que supomos existir por ter sido considerado um número de casas decimais no valor unitário superior ao apresentado (3 casas decimais).

RESPOSTA 23: Correção nas casas decimais e precisão de cálculo efetuada.

PERGUNTA 24: Solicitamos esclarecimentos quanto aos cálculos apresentados na TABELA 7, uma vez que há divergências no valor mensal e conseqüentemente anual apresentados, que supomos existir por ter sido considerado um número de casas decimais no valor unitário superior ao apresentado (3 casas decimais).

RESPOSTA 24: Correção nas casas decimais e precisão de cálculo efetuada.

PERGUNTA 25: Solicitamos esclarecimento ou revisão quanto ao TOTAL GERAL discriminado no documento, pois o mesmo monta o valor de R\$17.696.902,02, enquanto o somatório de todos os totais de cada uma das 8 TABELAS constantes no ANEXO, monta R\$ 15.253.690,73.

RESPOSTA 25: Correção realizada no TR.

PERGUNTA 26: Solicitamos esclarecimento ou revisão quanto ao TOTAL GERAL discriminado no documento, pois o mesmo monta o valor de R\$17.696.902,02, enquanto o somatório de todos os totais de cada uma das 8 TABELAS constantes no ANEXO, monta R\$ 15.253.690,73.

RESPOSTA 26: Correção realizada no TR

PERGUNTA 27: Solicitamos esclarecimentos quanto aos cálculos apresentados na TABELA 4, itens POSIÇÕES DE ATENDIMENTO e PA DE COBRANÇA ATIVA/RECEPTIVA, uma vez que há divergências no valor mensal e consequentemente anual apresentados, que supomos existir por ter sido considerado no cálculo um certo número de casas decimais no NÚMERO DE PA'S NECESSÁRIAS, enquanto o documento apresenta os números inteiros 8 e 7 respectivamente.

RESPOSTA 27: Correção nas casas decimais e precisão de cálculo efetuada.

PERGUNTA 28: Com relação ao item "POSIÇÕES DE ATENDIMENTO ANO I ATENDIMENTO URA+PA (incluindo Banpará Sempre+) e SAC", está correto nosso entendimento que o número de PA's a ser faturado mensalmente será o efetivamente apurado em cada competência, somando-se as ilhas SAC (incluindo CHAT e E-mail), Retenção e Banpará Sempre+? Caso contrário, gentileza detalhar entendimento.

RESPOSTA 28: Será a quantidade contratada, devendo ser devidamente comprovada com relatórios analíticos, a qual não poderá ser ultrapassada.

PERGUNTA 29: Solicitamos esclarecimentos quanto aos cálculos apresentados na TABELA 4, itens POSIÇÕES DE ATENDIMENTO e PA DE COBRANÇA ATIVA/RECEPTIVA, uma vez que há divergências no valor mensal e consequentemente anual apresentados, que supomos existir por ter sido considerado no cálculo um certo número de casas decimais no NÚMERO DE PA'S NECESSÁRIAS, enquanto o documento apresenta os números inteiros 8 e 7 respectivamente.

RESPOSTA 29: Correção nas casas decimais e precisão de cálculo efetuada.

PERGUNTA 30: Com relação ao item "POSIÇÕES DE ATENDIMENTO ANO I ATENDIMENTO URA+PA (incluindo Banpará Sempre+) e SAC", está correto nosso entendimento que o número de PA's a ser faturado mensalmente será o efetivamente apurado em cada competência, somando-se as ilhas SAC (incluindo CHAT e E-mail), Retenção e Banpará Sempre+?

RESPOSTA 30: Será a quantidade contratada, devendo ser devidamente comprovada com relatórios analíticos, a qual não poderá ser ultrapassada.

PERGUNTA 31: Solicitamos esclarecimentos quanto aos cálculos apresentados na TABELA 5, especificamente na primeira e terceira faixas de atraso, uma vez que há divergências no cálculo do valor faturado quando aplicados os percentuais de remuneração apresentados ao volume financeiro recuperado. Acreditamos que as divergências sejam em decorrência de ter sido considerado casas decimais no cálculo dos percentuais de remuneração, porém gostaríamos de uma confirmação, uma vez que o valor comporá o TOTAL GERAL a ser apresentado.

RESPOSTA 31: Correção nas casas decimais e precisão de cálculo efetuada.

PERGUNTA 32: Solicitamos esclarecimentos quanto aos cálculos apresentados na TABELA 5, especificamente na primeira e terceira faixas de atraso, uma vez que há divergências no cálculo do valor faturado quando aplicados os percentuais de remuneração apresentados ao volume financeiro recuperado. Acreditamos que as divergências sejam em decorrência de ter sido considerado casas decimais no cálculo dos percentuais de remuneração, porém gostaríamos de uma confirmação, uma vez que o valor comporá o TOTAL GERAL a ser apresentado.

RESPOSTA 32: Correção nas casas decimais e precisão de cálculo efetuada.

PERGUNTA 33: Está correto nosso entendimento que esta condição somente será exigida nos casos em que a CONTRATADA tenha que instalar quaisquer aplicações nas instalações do Banpará?

RESPOSTA 33: Não. Independente de onde estiverem instalados, os requisitos de segurança serão mantidos, podendo ser integrados ou não. Em caso de não integração com o módulo de segurança do banco, este será passível de avaliação pela área de segurança da informação do banco.

PERGUNTA 34: Qual o volume estimado de recebimento de ligações internacionais? É necessário atender ligações de fixo e celular?

RESPOSTA 34: A processadora (remetente desse questionamento) não envia tais informações no book de relatórios. Sim.

PERGUNTA 35: Qual o volume estimado de cancelamentos mensais? Qual será a matriz de ofertas pré definida para essa célula?

RESPOSTA 35: A projeção dependerá do comportamento da carteira.

PERGUNTA 36: Qual volume estimado de interações de chat?

RESPOSTA 36: Conforme mencionado no referido item 4.2 (pag. 56), o chat (via Web) será um canal a mais para comunicação com os usuários do cartão, enviando-se informações de eventos relacionados à situação de cobrança do cartão de crédito, além de recepção e tratamento de solicitações diversas. O canal será ativado conforme demanda do cliente, dessa forma não temos como prever o número de iterações que serão realizadas, porém a fornecedora deverá ter toda a estrutura para recepção e tratamento das demandas enviadas pelos clientes.

PERGUNTA 37: Qual volume estimado de recebimento de e-mails?

RESPOSTA 37: Disponibilização dos canais e-mail, web (chat) e SMS (mensagens de texto para telefones) para se comunicar com os usuários de cartão, enviando informações de eventos relacionados à situação de cobrança do cartão de crédito, além de recepção e tratamento de solicitações diversas.

Media de SMS nos últimos seis meses = 8.172.

Media em Cobrança = 10.421

PERGUNTA 38: No item 4.4 cobrança item C, menciona que o TSF da célula de cobrança será de 100%/20s, porém na tabela de SLAs de cobrança é informado o TSF de 80%/20. Desta forma, gentileza informar qual indicador deve ser considerado.

RESPOSTA 38: Item corrigido no edital para 80%/20.

PERGUNTA 39: Deve-se entender como aptidão para execução dos serviços de gestão de programas de recompensas (i) a comprovação de efetiva experiência na prestação destes serviços para bases superiores a 50.000 cartões, ou (ii) para os caso de terceirização, a efetiva experiência na gestão direta de subcontratados para execução de programas de recompensa para bases superiores a 50.000 cartões?

RESPOSTA 39: A contratada ou a subcontratada deverá ter e demonstrar experiência na prestação destes serviços para bases superiores a 50.000 cartões.

Ressalte-se que a subcontratação não exime a contratada de responsabilidade.

PERGUNTA 40: Quantos cartões magnéticos o Banpará possui atualmente emitidos, e que poderão ser objeto de conversão para CHIP conforme item referenciado do Edital?

RESPOSTA 40: Item retirado

PERGUNTA 41: Está correto nosso entendimento que conforme a "OBS 4" da Tabela 2 do ANEXO II, caso a CONTRATANTE venha a requerer os serviços relacionados a Cartões Múltiplos, os mesmos serão objeto de aditivo específico, que regerá todos os detalhes destes serviços, sendo que a precificação constante na TABELA 2 especificamente quanto à CONTAS DORMENTES se refere tão somente aos serviços de processamento de tais contas?

RESPOSTA 41: Correto.

PERGUNTA 42: Caso o entendimento apresentado pela PROPONENTE na questão anterior (41) não esteja correto, e, considerando que a Tabela 2 do Anexo II não traz volumetria estimada de Contas Dormentes, e que conforme previsto no item 4.3.4 (f.ii) do Anexo I a CONTRATANTE tem a intenção de promover a conversão da base e emissão e envio aos correntistas de cartões Banpará (múltiplos) com CHIP, atividade esta que ficará sob responsabilidade da CONTRATADA, e considerando ainda que esta emissão e postagem de cartões não terá remuneração específica - ficando inserida no item "CONTAS DORMENTES" - e que a contratação se dará por 12 meses, solicitamos o detalhamento da estratégia do banco com relação à esta Conversão/Emissão de Cartões, com os volumes e cronograma de emissão dos plásticos para os 12 meses da contratação, de forma a permitir às PROPONENTES a correta mensuração dos custos a serem absorvidos.

RESPOSTA 42: Item retirado

PERGUNTA 43: Está correto nosso entendimento que este o Processo de Stand-in das Bandeiras permite que as autorizações ocorram de forma ininterruptas?

RESPOSTA 43: As autorizações devem ocorrer de forma ininterrupta de acordo com a previsão do SLA do Banpará e Bandeira.

PERGUNTA 44: Diversos pontos do edital e seus anexos referenciam controles e processos de segurança e criptografia. Está correto nosso entendimento que uma vez que a Contratada possui Certificação PCI, os processos de segurança deverão ser os estipulados por esta norma?

RESPOSTA 44: Sim. Porém, será passível de avaliação pela área de segurança da informação do banco.

Márcia Teixeira
Pregoeira