

São Paulo, 08 de março de 2022.

CONCORRÊNCIA Nº 13428/2022

ABERTURA: DIA 14 DE MARÇO DE 2022 – ÀS 10H00

OBJETO: "CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE NOTIFICAÇÃO DE DÉBITO, INCLUSÃO E EXCLUSÃO DE DEVEDORES NO CADASTRO DE INADIMPLENTES DE PESSOAS FÍSICAS E JURÍDICAS, CUJA INFORMAÇÃO DA RESTRIÇÃO POSSUA ABRANGÊNCIA NACIONAL".

CARTA DE ESCLARECIMENTOS I

Encaminhamos abaixo os questionamentos e as respostas a todos os participantes:

1. Nossa empresa tem sede na cidade de São Paulo, participando das licitações com base neste CNPJ. Porém a prestação dos serviços em questão será realizada pelo seu estabelecimento prestador, em São Carlos, razão pela qual as notas fiscais de serviços serão emitidas pelo estabelecimento prestador de serviços, localizado em São Carlos/SP, inscrito, isso atende ao edital ou teremos apresentar a documentação da filial de São Carlos, também?

R: Se a Licitante se fizer representar pela sua Filial, para atender o objeto do presente Edital, deverá também apresentar todos os documentos elencados no item HABILITAÇÃO JURÍDICA, FISCAL E ECONÔMICO-FINANCEIRA, tanto da Matriz quanto da Filial.

2. No item 9.21, o critério de julgamento será MENOR PREÇO GLOBAL, por favor, será considerado menor preço GLOBAL, o valor apresentado em proposta para os 60 (sessenta) meses de contrato ou o TOTAL ANUAL?

R: Todos os cálculos da proposta comercial são anuais, porem em cima dos valores anuais se chegará ao valor total para 60 (sessenta) meses, o qual definirá o menor preço global.

3. A) O SENAC está ciente de que uma parte do objeto a ser contratado, 2.2 Anexo B, Condições Específicas, é a prestação de serviços relacionados à proteção ao crédito, atividade de bureau de crédito, que corresponde, dentre outros processamentos, à inclusão de informações

de dívidas de consumidores inadimplentes, pessoa natural e jurídica, em base de dados que será disponibilizada para o mercado de crédito, por comunicado físico ou eletrônico, visando a recuperação desses débitos, conforme previsto no art. 5º da Lei de Cadastro Positivo (LEI Nº 12.414, DE 9 DE JUNHO DE 2011.) e ratificado no item 2. do Termo de Referência do edital?

B) Por favor, solicitamos esclarecer: (i) Este Órgão Licitante tem ciência de que tais serviços não configuram serviços de cobrança propriamente ditos?

C) O SENAC tem ciência de que para esta prestação de serviços esta Companhia será controladora dos dados em face da LGPD?

D) O SENAC tem ciência de que esses serviços são prestados com a finalidade de proteção ao crédito?

E) Qual tipo de dívida que serão enviadas para inclusão em base de dados?

F) Estes serviços são denominados inclusão de informações de inadimplimento em base de dados da contratada, PEFIN- Pendências Financeiras?

R.:

(A): Sim.

(B): Sim.

(C): Sim, ambos serão "Controladores", contratada e Senac.

(D): Sim.

(E): Dívidas referentes a Prestação de Serviços Educacionais, Prestação de Serviços Hoteleiros e Vendas de Produtos: Livros Físicos e Digitais.

(F): A contratação, dentre outros serviços, também visa a inclusão de informações de inadimplimento na base de dados da contratada referente a serviço de proteção ao crédito, sendo que não temos conhecimento do serviço especificado - PEFIN.

4. Cabe ao SENAC a iniciativa de comandar, de imediato, a exclusão das informações por ela anotadas que, por qualquer motivo, não devam constar nas bases de dados da Contratada, pois somente ele tem relação com seus devedores. O Senac entende que para a inclusão da dívida por ele informada na base de dados da Contratada, deverá pagar por inclusão efetivada, além do envio de notificação, que será cobrada conforme a tabela de Preços e política de reajustes dos correios, "Postagem Nacional", caso o envio da comunicação seja feito por carta.

R.: Em relação aos valores dos correios, há ciência da necessidade de reajuste, desde que comprovados os custos e a busca do equilíbrio

financeiro.

Quanto aos valores para remuneração dos serviços, o Senac fará a remuneração de acordo com o anexo V – “CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL”

5. Outra parte do objeto a ser contratado, conforme descrição no item 2.3. Anexo B, Condições Específicas, refere-se à consulta em base de dados de propriedade da Contratada, pode se entender que o item 2.3.1 diz respeito à movimentação de inclusão e exclusão de CPF/CNPJ feita pelo próprio SENAC exclusivamente?

R.: Não. A consulta que consta no item 2.3.1 não se restringe aos débitos incluídos/excluídos pelo Senac.

6. SENAC entende que é vetado envio de histórico de consultas de PF/PJ nos últimos cinco anos, e portanto, esta proponente somente pode fornecer informações permitidas pela legislação vigente.

R.: Todas as solicitações e consultas devem ser atendidas de acordo com o Edital e legislação vigente, considerando o item 2.3.1, principalmente para utilização no âmbito judicial.

7. O fornecimento de informações de inadimplimento de PF e PJ não se confunde com fornecimento de histórico de crédito, o SENAC tem ciência dessa diferença?

R.: As informações de adimplência e inadimplência serão utilizadas para análise de crédito por parte do Senac, vide item 2.3 do anexo B.

8. As informações e soluções disponibilizadas pela Contratada nos serviços de consulta de dados, destinam-se exclusivamente a subsidiar os processos internos e as decisões do SENAC para proteção do crédito, não podemos ser utilizados para outras finalidades, nos termos da LGPD?

R.: Sim.

9. O SENAC tem ciência de que a Contratada responsabiliza-se pela integridade das informações constantes de sua base de dados, tal como recebidas de suas fontes e pelas informações disponíveis em sua base de dados no momento de sua entrega ao SENAC?

R.: Sim.

10. A realização ou não realização de quaisquer negócios jurídicos entre a

SENAC e os seus clientes, e, ainda, eventuais perdas e danos que qualquer deles e/ou terceiros possam vir a pleitear, quer judicial, quer extrajudicialmente, não são responsabilidade da Contratada.

R.: O Senac atua de acordo com a legislação vigente e regulação do edital de contratação.

11. O SENAC deverá se responsabilizar com exclusividade, perante os seus clientes e/ou terceiros, quanto à utilização das informações disponibilizadas, respondendo por perdas e danos que possam, eventualmente, originar-se dessa utilização e pelo uso que fizer das informações a ele fornecidas.

R.: O Senac atua de acordo com a legislação vigente e regulação do edital de contratação.

- 11.1. O SENAC tem ciência de que os processos utilizados para calcular a probabilidade de risco de crédito, de inconsistência comercial e/ou de algumas das soluções fornecidas pela Contratada são de propriedade exclusiva desta, não estando esta obrigada a fornecer a natureza e/ou o conteúdo e/ou as fontes das informações utilizadas para calcular a probabilidade de risco de crédito e/ou de inconsistência comercial e para prestar o serviço.

R.: Ok.

12. O SENAC reconhece que lhe é vedado: a) armazenar, divulgar e/ou fornecer a terceiros, em hipótese alguma e sob qualquer forma, as informações obtidas por meio deste contrato, inclusive após o término da relação contratual, b) reproduzir qualquer página ou tela com dados de propriedade da Contratada, inclusive as constantes em seu *site*, nos manuais ou em qualquer outro regulamento; c) utilizar as informações obtidas para constranger ou coagir, de qualquer maneira que seja, o titular do documento consultado ou, ainda, como justificativa para atos que violem ou ameacem interesses de terceiros; d) vender, repassar ou estabelecer convênio de repasse de informações com outras empresas, especialmente aquelas que prestam serviços de informações ou assemelhados, salvo mediante prévia e expressa autorização da Contratada, a qual jamais será presumida.

R.: O Senac atua de acordo com a legislação vigente.

13. O SENAC tem ciência de que qualquer informação passada a ele pela Contratada, será meramente informativa e não implicará a cessão de direitos relativos à sua propriedade intelectual de qualquer bem tangível ou intangível e eventuais consentâneos, de titularidade desta

R.: Ok.

14. Considerando a natureza das atividades que serão contratadas e as práticas adotadas neste mercado relativamente à responsabilidade das empresas, o SENAC está ciente de que a Contratada somente poderá ser responsabilizada por perdas e danos diretos que se originem dos serviços prestados, desde que tenha laborado com culpa exclusiva ou com dolo, uma vez que o credor da dívida que será incluída na base de dados é o próprio SENAC. Sendo esse portanto, responsável pelas informações que enviar para esta Companhia?

R.: Ok.

15. Este SENAC está ciente que lhe é vedado reproduzir, armazenar 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?

R.: O Senac atua de acordo com a legislação vigente.

16. Este Órgão licitante tem ciência de que para a execução dos serviços deverá fornecer à Contratada, as informações cadastrais e os dados de dívidas vencidas relativos aos seus clientes, pessoas naturais ou jurídicas?

R.: Temos ciência sobre a disponibilização dos dados cadastrais e de débito, sendo que para envio do comunicado eletrônico o Senac poderá utilizar a base de contatos tanto da contratada quanto da contratante, ficando a critério do Senac a decisão de utilizar um ou outro.

17. Este Órgão licitante tem ciência de que deverá observar a exatidão e a veracidade dos dados informados ao prestador de serviços, cabendo-lhe a iniciativa de comandar, de imediato, as exclusões das dívidas quitadas ou das anotações cujos titulares por qualquer motivo não devam figurar

nas bases de dados de cadastro de devedores inadimplentes?

R.: Sim.

18. Este Órgão licitante entende que os serviços deverão ser prestados de acordo como manual do produto, a ser entregue quando da contratação, que contempla os conceitos e instruções para acesso aos sistemas e à área logada da Contratada?

R.: Para responder este questionamento precisamos ter acesso ao manual do produto com no mínimo 15 (quinze) dias úteis de antecedência da data do edital para análise.

19. Sobre o faturamento do contrato, podem por favor esclarecer se as notas fiscais serão emitidas por único haverá um único CNPJ do SENAC para ser faturado, mesmo que tenham sido outras empresas da lista constante do ANEXO C da minuta contratual? Por favor, esclarecer como se dará o faturamento?

R.: O faturamento será exclusivamente para o CNPJ Matriz: 03.709.814/0001-98.

20. Com relação aos serviços prestados, o SENAC tem ciência de que os serviços são prestados via WEBSERVICE, sem interveniência de funcionários ou colaboradores, bastando para tanto que enviem por lote as informações que irão incluir/excluir da base de dados, ou mesmo, que se seja efetuada a ação de inclusão ou exclusão, mediante fornecimento de logon e senha ao próprio SENAC.

R.: Sim.

- 20.1. A) Este Órgão licitante tem ciência de que o prestador de serviços enviará comunicado, físico ou eletrônico, a todas as pessoas naturais sobre o seu pedido de inclusão de dívidas vencidas nas bases de dados de devedores inadimplentes, considerando os dados de contato fornecidos pelo devedor ao SENAC e por este informados à Contratada?

B) Além disso, haverá prioridade ao envio do comunicado eletrônico ao devedor informado pelo SENAC. Somente no caso de não ser entregue a comunicação eletrônica, por qualquer motivo, automaticamente será enviado comunicado físico. Estão cientes e concordes com este procedimento (2)?

R.:

(A) Sim.

(B) Sim.

21. Este Órgão licitante declara que coletou os dados para a comunicação dos devedores referente à dívida na forma prevista pela legislação aplicável, incluindo, mas não se limitando a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD) e regulamentação posterior.

R.: Sim.

22. O Órgão se compromete a observar as disposições decorrentes das legislações voltadas à proteção de dados e de Cadastros positivos, tais como a Lei 13.709/18, Lei Complementar nº 105, 166, e Lei nº 12.414/11?

R.: Sim. O Senac atua conforme legislação vigente.

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

R.: Os prazos seguem de acordo com a minuta contratual, anexo VI.

24. Este Órgão licitante autoriza a CONTRATADA a utilizar, a critério desta, a sua base de dados para enviar o comunicado eletrônico caso a CONTRATANTE não tenha o número de telefone e/ou e-mail dos devedores, pessoal natural?

R.: A contratada poderá utilizar sua base de dados para envio dos avisos, desde que autorizada previamente pelo Senac.

25. Este Órgão licitante tem ciência de que caso a Contratada utilize dados de sua base, não informará ao Órgão licitante o telefone/email utilizado na prestação do serviço, uma vez que esses dados são da base de dados desta Companhia?

R.: Sim.

26. O SENAC tem ciência de que, ao enviar dados para a Contratada concorda que esta integre tais informações às suas bases de dados, podendo utilizá-las como insumo para suas soluções e prestação de

serviços?

R.: Sim.

27. Dado ao cenário atual que o mundo vive, por conta da Pandemia do Covid-19 e diversas restrições de contato, podemos entender que o Órgão aceitará os documentos, incluindo a proposta comercial e eventual o contrato (se for o caso) assinados eletronicamente, conforme a Medida Provisória nº 2.200 de 24 de agosto de 2001, que prevê, em suma, que todo documento eletrônico assinado de forma digital e com certificado emitido pela ICP-Brasil tem validade jurídica, conforme disposto no Art. 10 e respectivos §§1º e 2º? O entendimento está correto?

R: Será aceito.

28. Uma vez que o Órgão é de caráter público e que está regido por legislações e princípios específicos que visam regulamentá-la e nortear suas ações, entende-se que a aplicação de suas Políticas de Segurança da Informação e Privacidade a esta Licitante se dará somente naquilo que couber. Outrossim, cabe salientar, que a Serasa já possui políticas internas que se prestam a tratar de temas como segurança da informação e privacidade. Há atendimento desta forma?

R.: Em relação a Política de Segurança da Informação, ok.

29. A) No tocante ao item 14 do Anexo VI - MINUTA CONTRATUAL e item 7.12 do ANEXO B - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS, este Órgão licitante entende que pela natureza da prestação de serviços que consiste em divulgação em base de dados de informações de inadimplemento, a confidencialidade e sigilo das informações fornecidas pelo Órgão é relativo?

B) Assim, referidos itens são incompatíveis com os serviços contratados, dado que o objetivo da inclusão do devedor nos órgãos de proteção ao crédito é justamente dar publicidade a sua dívida. Assim, solicitamos a alteração dos itens, para inclusão de ressalva quanto aos serviços de inclusão / exclusão e notificação, para que fique aderente a esta prestação ou sua exclusão.

R.: (A): A divulgação de informações na base de dados da contratada é referente a prestação de serviço de proteção ao crédito.

(B): As cláusulas não serão alteradas, considerando que não estão relacionadas a divulgação das informações de inadimplência na base de dados referente a prestação de serviço de proteção ao crédito.

30. O SENAC 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 devedor, constituindo isso obrigação legal pelo Código do Consumidor.

R.: As cláusulas de confidencialidade devem ser cumpridas de acordo com seu teor.

31. A) Este SENAC entende que a obrigação de manter por 5 (cinco) anos os documentos comprobatórios da dívida são de responsabilidade exclusiva do SENAC, uma vez que é o credor das dívidas que informar à base de dados da Contratada?

B) Este SENAC entende que é obrigatório também do SENAC fornecer esses documentos comprobatórios da dívida, sempre que a Contratada solicitar?

R.:

(A): Sim.

(B): Sim.

32. O Órgão possui Política de Segurança implementada adotando práticas e políticas, por exemplo: instalação de antivírus, "FIREWALL", "antispymware" dentre outras para garantir a segurança no acesso à base de dados da Contratada?

R.: Segue política de Segurança da Informação, conforme divulgado no edital, Anexo IV – Minuta Contratual, item 15:

<http://www.sp.senac.br/normaseducacionais>

<http://www.sp.senac.br/normasadministrativas>

33. O Órgão entende que deve utilizar os bancos de dados resultantes da prestação dos serviços ora contratados exclusivamente para apoiar os seus processos internos, sendo que a realização ou não de quaisquer negócios jurídicos entre o órgão licitante e seus clientes, bem como os resultados objetivados por este com a prestação dos serviços não é de responsabilidade da Contratada. Este entendimento está correto?

R.: Todas as responsabilidades das partes estão dispostas no Edital.

34. A) Esta licitante interessada considera que será responsável pela

integridade das informações conforme recebidas do Órgão, enquanto o Órgão é responsável por sua exatidão, atualização e veracidade das informações que enviar à Licitante interessada. O entendimento está correto?

35. B) Desta forma, em razão da natureza dos serviços prestados, a veracidade, exatidão e atualização das informações fornecidas pelo CREDOR da dívida, no caso o SENAC, é sua responsabilidade exclusiva, e não será nunca responsabilidade da contratada (2).

R.

(A): Sim.

(B): Todas as responsabilidades sobre as informações, tanto do Senac, quanto da contratada, seguem o disposto nesse edital.

36. 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, bem como à legislação vigente, em especial, CDC, Cadastro Positivo, LGPD, Lei Complementar nº 105, 166, e Lei nº 12.414/11? sendo certo que eventuais adequações não ferem os princípios licitatórios, uma vez que a prestação de serviços precisa de ser melhor disciplinada no contrato.

R.: Caso seja necessária qualquer alteração após assinatura e início de vigência do contrato, deverá ser acordado entre as partes, vide Anexo VI – Minuta Contratual, cláusula 25.

"25. Os termos e condições deste Contrato somente poderão ser alterados por meio de termo de aditamento escrito e (i) de acordo com a vontade das Partes ou (ii) em caso de determinação ou nova regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD") relativamente às cláusulas que regulam o tratamento de dados pessoais."

37. Considerando a natureza do serviço a ser contratado, esta licitante interessada considera que não está obrigada a fornecer as regras e/ou fontes das informações utilizadas das bases de dados fornecidas, critérios técnicos e informações confidenciais exclusivas de seu negócio e expertise, sob pena de restar configurada violação ao segredo empresarial. Está correto o entendimento?

R.: Sim.

38. O Órgão deverá utilizar os dados pessoais recebidos em função de eventual contratação somente para a finalidade deste objeto do serviço contratado, não podendo, em nenhum caso, utilizar esses dados pessoais para finalidade distinta, sob pena de responsabilização por

eventuais danos à CONTRATADA e/ou Terceiros. O Órgão está de acordo?

R.: Sim.

39. No caso de envio de dados pessoais pelo SENAC à Contratada, o SENAC declara e garante que constituiu a base de dados de forma lícita em conformidade com a legislação vigente e que, conforme aplicável, possui autorização ou dá ciência aos titulares sobre o compartilhamento dos dados com a Contratada, a depender da hipótese legal que autoriza o tratamento de dados realizado.

R.: O Senac atua de acordo com a legislação vigente.

40. Em caso de descumprimento de qualquer obrigação previstas na LGPD, a Parte responsável ficará sujeita à integral responsabilização, por evento de descumprimento, sem prejuízo da obrigação de reparar eventuais perdas, danos e sanções de quaisquer naturezas a outra Parte e/ou a terceiros.

R.: As responsabilidades das partes seguem o teor do anexo VI – Minuta Contratual.

41. O Órgão se obriga a efetuar a gestão de vulnerabilidades de suas ferramentas que sejam utilizadas no tratamento de dados pessoais provenientes da CONTRATADA, realizando testes periódicos para identificação e imediata correção de eventuais vulnerabilidades que venham a ser identificadas. O Órgão está de acordo?

R.: Sim.

42. Em caso de incidente de vazamento de dados pessoais, o Órgão deverá enviar comunicação à Contratada, por escrito, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contado a partir da ciência do vazamento, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- a) data e hora do incidente;
- b) data e hora da ciência pelo SENAC
- c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente;
- d) relação de titulares afetados pelo incidente; e
- e) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar eventuais danos e evitar novos incidentes.

O Órgão está de acordo?

R.: O Senac atua conforme legislação vigente, cumprindo com os prazos e obrigações dispostas nas leis.

43. A) Com relação ao item 12.1 do Edital, poderiam esclarecer qual o prazo para assinatura do contrato?
B) Ainda, havendo requerimento motivado por parte da Contratante, este prazo poderá ser prorrogado?

R.:

(A): A empresa vencedora será comunicada após a conclusão do Edital sobre o prazo de assinatura do contrato.

(B): O entendimento está correto.

44. Quanto ao item 3.1 do ANEXO B - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS, a Licitante assegura que os seus equipamentos estarão disponíveis para atendimento às necessidades do Órgão, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, em até 97% (noventa e sete por cento) do período considerado para faturamento, excluídas as paradas programadas, os casos fortuitos e de força maior. Há atendimento desta forma?

R.: A plataforma deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

- 44.1. Desta forma, em relação ao item 8.1. Níveis mínimo de serviços, as ocorrências de penalidades, tabela de SLA, devem obedecer a regra do item 28 acima e respeitada a forma de prestação desses serviços.

R.: Não compreendemos a relação entre os itens citados.

45. 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, conforme previsto no item 7.5 do ANEXO B - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS. Será exclusivamente responsável pelos logons e senhas a ele fornecidas pela Contratada, devendo 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. O SENAC tem ciência e concorda com essas condições.

R.: Sim.

46. As partes declaram, para todos os efeitos, que exercerão as suas atividades observando os preceitos ético-profissionais, em conformidade com a legislação vigente, dentre elas as Leis e Regulamentos Anticorrupção, em especial a Lei nº 12.846/13, comprometendo-se a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por elas contratados. Adicionalmente, as partes declaram que detêm as aprovações necessárias à celebração deste contrato e ao cumprimento das obrigações nele previstas.

R.: O Senac atua conforme legislação vigente.

47. Aplicando os princípios de desenvolvimento sustentável, as partes se comprometem a implementar políticas, processos e práticas que visem a equilibrar os aspectos econômicos, sociais e ambientais no seu relacionamento com seus empregados, fornecedores, clientes, acionistas e com a sociedade e, caso solicitado, uma parte deverá disponibilizar à outra todas as informações inerentes às práticas de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental.

R.: O Senac atua conforme legislação vigente.

48. As partes ficarão sujeitas a auditorias e visitas, realizadas a critério da outra parte, para a verificação do cumprimento das práticas estabelecidas neste título, mediante comunicação prévia pela outra, com 15 dias de antecedência.

R.: Qualquer auditoria/visita deverá ter objetivo claro e justificável, além de acordada previamente entre as partes.

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO