

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO:

Contratação de Solução integrada de gestão automatizada para transações eletrônicas de pagamentos online – Gateway de pagamentos, para atender ao Sesc Goiás.

2. DOS QUANTITATIVOS

Faixa de Transação	Valor por transação e-sitaf com conciliação
Até 1.500	R\$ -
De 1.501 a 3.000	R\$ -
De 3.001 a 5.000	R\$ -
Acima de 5.000	R\$ -

3. JUSTIFICATIVA

As formas de pagamentos dos diversos serviços oferecidos pelo Sesc Goiás são: boleto bancário, dinheiro e cartão (POS). Um dos serviços mais utilizados é o pagamento com cartão (débito, crédito), principalmente no portal de turismo do Sesc Goiás, para reserva para as unidades Hoteleiras de Pirenópolis e Caldas Novas.

O resultado esperado com esta contratação é a continuidade do serviço da solução integrada de gestão automatizada para “ transações eletrônicas de pagamentos” , o Sesc Goiás disponibilizará uma das formas mais utilizadas para pagamentos, ou seja, débito/crédito através da internet, visando garantir a facilidade dos comerciários além do controle, segurança, agilidade e confiabilidade na demanda da clientela.

4. Requisitos Técnicos

- 4.1.** A solução deverá ter um Gateway de pagamentos voltado para transações não presenciais realizadas através da internet, integrado com aplicações desenvolvidas em ferramentas “for web” que permitam a integração através de HTTPS/POST. O processamento das transações de TEF será obrigatoriamente pelo portal da licitante.
- 4.2.** A média de transações atual mensal é de 2.000 (dois mil) a 2.500 (dois mil e quinhentos).
- 4.3.** A estimativa média máxima mensal é de 5.000 (cinco mil), prevendo um aumento na quantidade de transações.
- 4.4.** A conexão da Central da licitante com as Administradoras de cartão (Cielo (Ex. Vi-
- 4.5.** sanet) , Rede (Ex. Redecard), Tecban, etc) e com as Provedoras de serviços de Consulta/Garantia de Cheques (Serasa, ACSP, etc), deverá ser através do meio de acesso definido por cada uma delas.
- 4.6.** A operação da Central da licitante deverá ser em período integral, isto é, 24(vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
- 4.7.** A Central da Licitante deverá ter alta disponibilidade isto é, todos os recursos de hardware (servidores e roteadores) e de comunicação serão "dualizados".
- 4.8.** A contratada deverá ter acesso às informações das transações processadas através de um Portal da Licitante.
- 4.9.** Efetuar a conciliação das transações processadas pela solução do Licitante com as informações recebidas das Administradoras.
- 4.10.** As transações realizadas e as informações gerenciais e financeiras deverão ser disponibilizadas para acesso em modo on-line (WEB).
- 4.11.** As transações de cartões de crédito deverão ser processadas através da solução de interface com o SiTef (Solução Inteligente para Transferência de Fundos).
- 4.12.** Deverá efetuar a conciliação das transações processadas com as Informações recebidas das Administradoras. Esta conciliação deverá ser feita utilizando se os Logs gerados pela solução do Licitante e os Extratos Eletrônicos.
- 4.13.** Os recursos necessários para a operação da central de processamento de dados, deverão ser disponibilizados pela licitante que zelará pela sua monitoração, manutenção e substituição em caso de necessidade.
- 4.14.** Os recursos compreendem conexão (exceto a conexão da unidade executiva com a central onde esta hospedado o gateway de pagamento), hardware, software, espaço físico e corpo técnico para a operação da central de processamento de

dados 24x7. A Central de processamento deverá ter no mínimo os seguintes equipamentos:

- 1 Servidores para o processamento do SiTef e Conciliação, com contingência;
- 2 Banco de dados Oracle para o armazenamento das informações;
- 3 Placas para a conexão com as linhas X25;
- 4 Aplicativos necessários para a recepção de arquivos jur1to às redes, para o processamento dos arquivos de conciliações;
- 5 Linhas de comunicações X25, com contingência, necessárias para a conexão com as Administradoras;
- 6 Recursos humanos necessários para a operação da Central em período integral.

4.15. A contratada deverá realizar as configurações necessárias para a comunicação com os provedores de serviços. Configurações necessárias para a inclusão de novas lojas e/ou "Call Center" Monitoração dos links tomando as atitudes necessárias para o restabelecimento quando da queda de um deles.

4.16. A contratada deverá realizar manutenções preventivas e corretivas do sistema.

4.17. A contratada deverá realizar o roteamento das transações recebidas para os provedores comercialmente contratados com o cliente e previamente integrados e homologados na solução da licitante.

5. REQUISITOS FUNCIONAIS

5.1. Disponibilizar o resultado da conciliação e informações gerenciais, em modo on-line para a matriz do CLIENTE, com a opção de cada unidade executiva poder acessar o seu movimento exclusivamente. O acesso às informações será exclusivamente através do módulo SiTefWeb/Conciliação. O acesso das unidades executivas deverá ser através da conexão pela internet em endereço específico com usuário e senha a ser fornecido ao CLIENTE.

6. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

6.1. A Contratada deverá realizar treinamento, com carga horária de 08 (oito) horas com conclusão antes do Recebimento Definitivo para, aproximadamente, 05 (cinco) funcionários, arcando com os custos do treinamento e todo material didático para realização do mesmo.

7. SOLUÇÃO DE OCORRÊNCIAS/SUORTE TÉCNICO (ANS – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO)

7.1. Atendimento por telefone e deverá ser pela central de atendimento para registro da solicitação, A Contratada deverá prover suporte técnico necessário ao atendimento das necessidades do Sesc Goiás e dentro do escopo solicitado, contando com tele atendimento, via número telefônico específico, fora das instalações do Sesc Goiás. Os serviços da central de suporte deverão abranger abertura de chamados, controle de chamados em andamento, resolução de problemas com discagem gratuita (0800) e/ou por meio de correio eletrônico para diagnósticos e soluções de não conformidade apresentadas pelo software/ou equipamentos integrantes da Solução de Controle de Acesso Físico.

7.2. Caberá à Contratada estimar a estrutura que necessitará para atender a este item e cumprir os níveis de serviço determinados neste Termo de Referência.

7.3. A Contratada deverá disponibilizar uma solução de gestão dos chamados em ambiente internet, permitindo a Contratante o acompanhamento dos chamados realizados e pendentes.

7.4. Contratada deverá disponibilizar telefone de segunda a sexta-feira das 08h às 18h.

7.5. A contratada deverá disponibilizar através de Internet e e-mail 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano, os acompanhamentos dos chamados.

7.6. O prazo máximo para atendimento após a abertura do chamado técnico, será 2 (duas) horas a contar da notificação da Contratante.

8. SIGILO E INVIABILIDADE

8.1. A CONTRATADA deverá se comprometer com Confidencialidade comprometendo-se a não divulgar nenhuma informação sobre as informações do Sesc Goiás, sem a expressa autorização do Sesc Goiás, devendo ainda garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso.

8.2. A Contratada obriga-se a tratar como "segredos comerciais e confidenciais", quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, documentos, formulários ou outro ativo qualquer utilizado nos processos da Contratante, utilizando-os

apenas para finalidades previstas no contrato não podendo revelá-los ou facilitar a revelação a terceiros. O descumprimento deste subitem implicará em sanções administrativas contra a Contratada, previstas no contrato e na legislação vigente.

8.3. A Contratada será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgá-los, re-produzi-los ou utilizá-los sem autorização por escrito da Contratante, independentemente da classificação de sigilo conferida pela Contratante sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

8.4. Cada profissional da Contratada deverá estar ciente de que a estrutura computacional disponibilizada pela Contratante não deverá ser utilizada para fins particulares e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço da Contratante ou acessadas a partir dos seus equipamentos poderão ser auditadas.

8.5. Cada profissional da Contratada deverá ter total obediência às normas de segurança vigentes ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, na Contratante.

9. CONDIÇÕES DE ENTREGA E FATURAMENTO

9.1. Os serviços descritos neste Termo de Referência deverão ser entregues e faturados na seguinte unidade do Sesc Goiás:

SESC ADMINISTRAÇÃO

Razão Social: Serviço Social do Comércio – SESC

CNPJ: 03.671.444/0001-47 Inscrição Estadual: Imune

Endereço: Rua 19 nº 260, Setor Central, Goiânia – GO.

CEP: 74.030-090.

9.2. Junto com as notas fiscais a contratada deverá encaminhar relatórios que comprovem a quantidade de transações mensais realizadas, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1. A CONTRATADA, neste ato, assume perante a CONTRATANTE a responsabilidade civil relativamente a qualquer dano que o serviço por ela fornecido venha a causar ao patrimônio do Sesc Goiás, ao pessoal da CONTRATANTE ou a terceiros;
- 10.2. A CONTRATADA será responsável pelos encargos trabalhistas, sociais, previdenciários, fiscais e securitários resultantes da execução deste Contrato;
- 10.3. A CONTRATADA deverá cumprir integralmente as especificações e regras pertinentes ao objeto deste Contrato, inclusive dos documentos declarados como partes integrantes dele;
- 10.4. A CONTRATADA não poderá, a título algum, ceder o objeto do presente Contrato;

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 11.1. O Sesc notificará a CONTRATADA, por escrito, quaisquer falhas, erros, imperfeições ou irregularidades que encontrar nos serviços executados.
- 11.2. O Sesc exigirá o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA, de acordo com o termo de referência e demais normas da entidade.
- 11.3. O Sesc emitirá relatórios sobre os atos referentes à execução do serviço, em especial, quanto ao acompanhamento do trabalho e à exigência de condições estabelecidas.

12. FISCALIZAÇÃO E GESTÃO

O fiscal e suplente do futuro contrato serão:

- I. Fiscal: Pedro Henrique Pinheiro Gontijo – Chefe Adjunto da Seção de Suporte.**

- II. Suplente Fiscal: Dário Roberto Costa – Gerente Financeiro Integração**

Goiânia, 19 de fevereiro de 2020.

Pedro Henrique Pinheiro Gontijo
Chefe Adjunto da Seção de Suporte

Tiago Silva Santos
Diretor de Governança Corporativa