

Questionamentos formulados por interessado no Edital de Chamamento 001/2011, cujo objeto é a seleção de instituição financeira ou instituição autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil, em parceria com a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, disponibilizar os serviços de Correspondente, na rede de atendimento da ECT, de acordo com as especificações adiante definidas e limitadas no escopo das Resoluções nº. 3.954 e 3.959 de 2011 do Conselho Monetário Nacional (CMN).

1. As respostas aos questionamentos realizados durante a fase de Audiência Pública, ocorrida em 25/02/2011, permanecem válidas para as situações em que o Edital publicado não as contrariar explicitamente?
2. Com relação às alíneas "k" e "l" do subitem 5.1.1.3 do edital, que tratam da recepção e encaminhamento de propostas de pedido de empréstimos e de emissão de cartão de crédito, as tarifas serão pagas somente nas situações em que houver a efetiva contratação do empréstimo ou cartão. Correto?
3. A multa de 0,02% do valor total por Agência representa R\$ 100.000,00 por dia de atraso na entrega do plano de implantação ou de sua implementação. Foram elaboradas simulações de maneira a evitar que a referida multa comprometa o equilíbrio econômico financeiro do contrato? Considerando tratar-se de projeto complexo, de grande capilaridade, envolvendo municípios em localidades remotas, o qual estará sujeito a percalços durante a sua implementação, não seria mais adequado estabelecer sanções distintas para entrega e execução do plano, com percentuais que não venham a comprometer a viabilidade financeira da contratação?
4. Quantos serão os representantes da ECT a serem treinados para posterior multiplicação dos conhecimentos para todos os atendentes do Banco Postal? Qual a ementa e carga horária pretendida para o treinamento aos empregados ECT?
5. O novo parceiro, vencedor do certame, poderá continuar utilizando, sem ônus adicional, os malotes dos Correios para distribuir os formulários necessários para operação, como ocorre com o atual parceiro?
6. No que se refere à obrigação de recolhimento de numerário que extrapolar o encaixe do ponto de atendimento. Qual é o histórico de movimentação de numerário por ponto de atendimento? Quais foram os montantes movimentados? Quantos recolhimentos ocorreram por mês em cada ponto? Quais são os atuais valores de encaixes de cada ponto de atendimento? Tais informações são imprescindíveis para os estudos de possíveis alternativas, rotas e estimativa de custos e elaboração da proposta comercial.
7. Serão fornecidas minutas dos anexos operacionais? É possível obter cópia dos anexos operacionais vigentes com o atual parceiro do Banco Postal? Entendemos que a definição de Acordo de Nivel de Serviço em Anexo Operacional específico não poderá trazer novos fatos e/ou obrigações e/ou riscos para o Banco Parceiro. Nosso entendimento está correto ?
8. Considerando que o edital estabelece que a responsabilidade por roubos, furtos e sinistros será do futuro parceiro, é necessário conhecer o histórico de

tais ocorrências. Assim, quantas ocorrências de furtos foram registradas em cada ponto, com datas, horários e valores? E os roubos, quantos foram em cada ponto, com datas, horários e valores? No que se refere aos demais sinistros, quantos foram? Onde ocorreram? Que tipo (incêndio, alagamento, desabamento, etc)? Quais foram os valores sinistrados? Quais os valores sob risco? A atual parceria conta com apólice de seguro específica? Tais informações são imprescindíveis para os estudos para avaliação de risco, estimativa de custos e elaboração da proposta comercial.

9. Considerando o dispositivo que estabelece que a ECT adotará as medidas de segurança nos mesmos padrões exigidos para os demais correspondentes, indaga-se: Quais são os dispositivos de segurança já alocados nos pontos de atendimento do Banco Postal?
10. Tendo em conta que a ECT reserva-se o direito de lançar cartão de crédito e pré-pago e linha de microcrédito próprios com outro parceiro que não o vencedor do certame, pergunta-se como a ECT realizará a gestão dos pontos de atendimento e dos atendentes para que os produtos não concorram e para que a força de vendas não seja unicamente direcionada para as operações com produtos próprios?
11. Outra reserva em favor da ECT é a de que novas operações que venham a ser autorizadas pelo Banco Central poderão ser objeto de contratação com outro parceiro que não o vencedor do certame. Como poderão operar paralelamente dois parceiros no Banco Postal? Como garantir que um parceiro não será privilegiado em detrimento do outro?
12. Da leitura dos questionamentos e respostas decorrentes da audiência pública extrai-se a informação de que há localidades em que a ECT foi obrigada por determinação judicial/legal a disponibilizar posto de segurança em suas Agências. Considerando que há risco de embaraços para o funcionamento do ponto de atendimento, pergunta-se: Quantas agências foram objeto deste tipo de determinação legal? Quais são? Os custos, nestas situações, serão absorvidos pela ECT?
13. Para a elaboração da proposta comercial é imprescindível conhecer detalhadamente quais atividades do processo de cada um dos produtos o Banco Postal irá executar. Para tanto, há documento com o passo-a-passo de cada operação? Tais rotinas poderão ser adaptadas para atender necessidades específicas do novo parceiro?
14. Subitem 5.1.1.5. *Valor Mensal por conta ativa a ser pago à ECT por conta aberta por intermédio da ECT e conta transferida pelo PROPONENTE para movimentação nas unidades de atendimento da ECT, conforme fixado no item 4 do Anexo 3. Será considerada conta ativa a conta com pelo menos uma transação nos últimos 6 (seis) meses.* Entendemos que se trata de movimentação espontânea pelo cliente ou por terceiros e não de movimentação automática oriunda de sistemas, como o crédito de juros e correção monetária. Está correto o entendimento?
15. Subitem 7.8. *Os PROPONENTES terão o tempo de 15 minutos para formulação de seus lances, sob pena de serem excluídos do certame.* O tempo de 15 minutos será concedido para a formulação de cada lance ou para formulação/planejamento do conjunto dos lances antes a abertura desta etapa?

16. Qual os critérios adotados, bem como as razões de diferenciação, para as 12 categorias de agências do Banco Postal?
17. Do total de pontos de atendimento constante no Anexo 2, quantos são franquias? Quais as localizações dos franqueados?
18. Do total de pontos de atendimento constantes no Anexo 2, quantos são Agências Comunitárias (AGC)? Caso não tenham sido contempladas no Edital, seria possível contemplar as Agências Comunitárias dos Correios nas operações como Banco Postal?
19. A carga horária para atendimento ao público como correspondente da ECT é padronizada no país? Há diferença na carga horária e horário de atendimento entre as Agências próprias e franquias? O Banco Postal garante atendimento ao público durante o horário bancário em cada uma das praças do país?
20. Em que medida as atividades inerentes aos Correios concorre com a atividade de banco postal? Como se dá a gestão nos dias de grande volume de correspondências?
21. Na qualidade de correspondente, o banco postal deverá oferecer as atividades previstas nas Resoluções CMN nº 3954/2011 e nº 3959/2011 que regulamentam a atividade. Para viabilizar os processos operacionais dos negócios da [] (modelo de atendimento, processos de autenticação, regras de negócios) o instrumento será o Acordo Operacional? Este poderá customizar as rotinas do Banco Postal às necessidades da []?
22. O sistema de TI utilizado pelo banco postal pode oferecer alguma restrição ou pode ser customizado? Caso seja necessária a realização de evolução no sistema, qual tem sido a média de tempo para desenvolvimento e implantação das versões?
23. Quanto ao prazo para apresentação de plano de trabalho, qual deve prevalecer? Os 20 dias do Edital ou 15 dias da minuta de Contrato?
O PROPONENTE vencedor deverá elaborar o plano de trabalho que atenderá à implementação do serviço de correspondente em todas as agências da ECT contidas no Anexo 2, no dia 02/01/2012, contemplando o cronograma detalhado em fases, atividades e recursos alocados em cada uma delas, que deverá ser entregue à ECT no prazo de 20 (vinte) dias corridos após a assinatura do contrato.

Clausula Décima-segunda

XIV) elaborar o plano de trabalho que atenderá a implantação dos serviços de correspondente nas agências da CONTRATADA, contemplando o cronograma detalhado em fases, atividades e recursos alocados em cada uma delas, observando o contido no Parágrafo Primeiro da CLAUSULA TERCEIRA, que deverá ser entregue à CONTRATADA no prazo de 15 (quinze) dias corridos após a assinatura do Contrato.

24. Parece haver erro formal na redação do subitem 10.11.1 do Edital. Solicitamos confirmar e informar a redação correta.

25. Como poderão ser obtidos os arquivos, em meio magnético, com a relação das agências da ECT que compõe o Anexo, conforme subitem 10.12.1 do Edital?
26. Com relação ao subitem 10.13, solicitamos informar como será organizada a pauta da visitação técnica. Todos interessados participarão em único grupo? Será oportunizada a formulação de questionamentos? Em caso positivo, as perguntas e respostas serão registradas e divulgadas posteriormente? Na oportunidade o sistema utilizado no Banco Postal e sua plataforma tecnológica serão apresentados com maior detalhamento em relação ao anexo 5?
27. A Cláusula Segunda, inciso VI da minuta de contrato, estabelece que é vedado: *comercializar produtos similares aos estabelecidos na CLÁUSULA PRIMEIRA deste Contrato, de instituições financeiras ou assemelhadas, concorrentes do CONTRATANTE ou de suas empresas ligadas, ressalvado o contido nos Parágrafos Segundo, Terceiro, Quarto, Quinto, Sexto e Sétimo da CLÁUSULA PRIMEIRA, bem como os contratos anteriormente firmados;* Indaga-se acerca da existência de contratos firmados na condição de anterioridade, bem como, em caso positivo, quais os produtos e prazos envolvidos.
28. Na Cláusula Quarta, parágrafo primeiro: *Os detalhes operacionais da execução deste Contrato, incluindo a forma de prestação de cada serviço acordado entre as partes, **bem como a definição de penalidades** pelo não cumprimento das obrigações operacionais.* Entendemos que as penalidades devem ser estabelecidas no Edital e minuta de contrato de forma objetiva, pois têm influência direta no risco e custo do negócio. Solicitamos informar se será divulgada minuta para tais sanções.
29. Minuta de Contrato - Cláusula Décima: *Parágrafo Segundo - Será também responsabilidade da CONTRATADA o controle de estoques dos materiais necessários para a boa execução dos serviços contratados.* Entendemos que se tratam dos materiais de expediente e não aos materiais/formulários a serem supridos pela contratante. Nosso entendimento está correto?
30. Minuta de Contrato – Cláusula Décima - primeira: *XXII) enviar ao CONTRATANTE, diariamente, arquivo contendo todas as transações efetuadas pelas unidades da sua rede de atendimento, de acordo com o objeto deste Contrato, para que seja efetuada a conciliação das transações entre as unidades da CONTRATADA e as do CONTRATANTE;* O processamento e envio das transações não ocorre de forma online? Como seriam autorizadas as transações sem que a conciliação seja imediata?
31. A minuta de contrato disponibilizada para a audiência pública estabelecia na Cláusula Décima-quarta que os pagamentos seriam efetuados em conta que a contratada manteria em agência da Contratante. Na minuta de contrato que compõe o edital publicado, este dispositivo foi alterado e criou a obrigação de depósito em conta do Banco do Brasil. Entendemos que este dispositivo, além de significar custos extras, trará à contratante muitos dificultadores operacionais, principalmente no que se refere à ajuste de rotinas automatizadas. Quais os motivadores desta alteração?
32. Minuta de contrato – Cláusula Vigésima Terceira: O parágrafo Segundo prevê a possibilidade de rescisão da avença, após a vigência mínima de um ano, mediante aviso prévio de 180 dias e lista a seguintes possibilidades:

- I) de forma consensual, formalizada em documento escrito e fundamentado pelas partes interessadas;*
- II) quando ocorrer modificação normativa de relevante impacto;*
- III) quando ocorrer alteração das condições iniciais do Contrato, devidamente comprovada, que inviabilize a continuidade da prestação dos serviços;*
- IV) na ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução do Contrato.*

Ocorrendo uma das hipóteses, principalmente as situações previstas nos incisos II a IV, entendemos que haverá a devolução proporcional dos valores pagos representados pelos itens 1 e 2 da proposta comercial (Valor básico de acesso ao negócio e Valor por Agência). Está correto este entendimento?

ANEXO V – TECNOLOGIA

- 33. *Subitem 1.3.1 O Site de Atendimento compreende as Agências da ECT, para atendimento aos clientes, onde são executadas as transações financeiras. É composto de microcomputadores e periféricos para operacionalização dos pontos de atendimento e retaguarda; Entendemos que os recursos tecnológicos ora disponíveis no site de atendimento (microcomputadores, periféricos, licenças de software, etc) bem como suas respectivas manutenções são providos pela ECT. Nosso entendimento está correto?*
- 34. *Subitem 1.4.2 O Centro Corporativo de Dados da Administração Central – CCD/AC, em Brasília-DF, sendo o ambiente de produção composto por quatro clusters de servidores RISC, um para HTTP, um para IST... Qual o conceito utilizado pela ECT para "IST"?*
- 35. *Subitem 1.4.7. Todas as operações bancárias intermediadas pelas agências da ECT, como Correspondente Bancário, serão registradas em bases de dados, tanto pelo Proponente Vencedor quanto pela ECT. O subitem cita que as operações devem ser registradas em bases de dados, tanto na ECT quanto no Banco Parceiro, não requerendo sincronismo entre as bases de dados ECT e Banco Postal. Está correto nosso entendimento?*
- 36. *Subitem 1.6.1. O PROPONENTE deverá instalar e manter um ambiente de homologação e um ambiente de testes na ECT, contendo todos os componentes de hardware, software, rede e segurança lógica da solução tecnológica, com vistas a sua homologação. Este ambiente deverá permanecer na ECT, no mínimo, até 3 (três) meses após a implantação da solução, devendo atender os padrões do ambiente existente na ECT. Vencedor quanto pela ECT. Considerando que o novo Banco Parceiro possa propor a integração entre os sistemas próprios e os sistemas ECT, sem aporte de novos aplicativos e software na solução, entendemos que não há possibilidade, nem necessidade de criação de ambiente de homologação e testes com todos os componentes de TI existentes. Está correto o nosso entendimento?*
- 37. *Subitem 2.2. Todas as transações, nas estações de atendimento, são executadas em tempo real. O sistema não possui tratamento para processamento (off-line) de transações em caso de inoperância dos servidores do parceiro, da ECT, da rede de comunicações e Estações de Trabalho; Entendemos que solução em tempo real do tipo online, baseada em consumo de filas MQ, com garantia de entrega e persistência atende plenamente a esse requisito. Está correto o nosso entendimento?*

38. *Subitem 4.11. As transações eletrônicas do Banco Postal devem estar em conformidade com a norma ISO 8583/ECT; Quais os campos "customizados" pelo ECT no padrão ISO8583/ECT ?*
39. *Subitem 4.11. As transações eletrônicas do Banco Postal devem estar em conformidade com a norma ISO 8583/ECT; Qual o o leiaute adotado pela ECT para o padrão ISO 8583/ECT?*
40. *Subitem 3.2. No âmbito da ECT, todos os dados trafegados entre a ECT e o Proponente Vencedor serão monitorados e protegidos por equipamentos de segurança da ECT. Qual a proteção prevista pelos equipamentos de segurança ECT?*
41. *Subitem 3.2. No âmbito da ECT, todos os dados trafegados entre a ECT e o Proponente Vencedor serão monitorados e protegidos por equipamentos de segurança da ECT. Quais as garantias de que tais equipamentos de segurança ECT e/ou políticas não irão impactar a disponibilidade ou desempenho do ambiente/solução?*
42. *Subitem 3.3.1. O enlace de contingência deve ser disponibilizado por operadora de telecomunicação distinta do principal; A exigência de operadoras distintas não implica garantia de que não há algum nível de compartilhamento do meio físico ou de equipamentos em parte do trecho da comunicação. Será admitida mesma Operadora, desde que detenham infraestruturas garantidamente distintas?*
43. *Subitem 3.3.5. Os dois enlaces deverão ter capacidades idênticas, de forma que em caso de falha do enlace principal todo o tráfego seja cursado pelo enlace de contingência sem perda de qualidade, observando os preceitos supra associados ao prazo de acionamento e à taxa média de utilização. Entendemos que será admitido balanceamento entre os circuitos de mesma funcionalidade (funcionamento simultâneo entre os enlaces principal e contingência destinados à produção, por exemplo), de forma a minimizar o tempo de interrupção em caso de falha em alguns dos circuitos. Nosso entendimento está correto?*
44. *Subitem 3.6 Caberá ao Proponente Vencedor proceder a ativação elétrica dos equipamentos, além de suas conexões lógicas à Rede Corporativa da ECT, seguindo os padrões definidos pela ECT; Quais os padrões definidos pela ECT para ativação e conexão lógica dos equipamentos ?*
45. *Subitem 3.9. Os enlaces de comunicação WAN que interliga o Proponente Vencedor e a Rede Corporativa da ECT devem atender aos seguintes indicadores de níveis de serviço: 3.9.1. Disponibilidade mensal: 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento); Considerando que os circuitos de comunicação são redundantes (principal e contingência) entendemos que a disponibilidade se refere ao conjunto, ou seja, serão exigidos 99,9% de disponibilidade mensal para o enlace de produção e 99,9% para o enlace de homologação. Está correto o nosso entendimento?*
46. *Subitem 4.3. O Proponente Vencedor e os prestadores de serviços terceirizados devem estar em conformidade com a Política de Segurança da ECT... Qual o conteúdo do documento "Política de Segurança da ECT" ?*

47. *Subitem 4.7. O Proponente Vencedor deve manter o controle de versão para todos os softwares e atualização de aplicações; Este subitem se refere a quais softwares /aplicações?*
48. *Subitem 4.8. O Proponente Vencedor deve assegurar que as implementações de mudanças sejam realizadas tempestivamente e no local adequado, sem prejudicar os processos envolvidos; A quais mudanças e em qual escopo esse subitem se refere ?*
49. *Subitem 4.10. O Proponente Vencedor deverá providenciar e arcar com todos os custos referente a gravação das Chaves-mestre de criptografia, e eventuais atualizações de firmware, em todos os Pinpads da rede de atendimento da ECT sem causar descontinuidade as operações de atendimento; É prática usual de mercado que o fornecedor do pinpad realize a distribuição e gravação remota das chaves criptográficas em tais dispositivos, neste caso, utilizando a infraestrutura de rede e suporte existente ECT. Entendemos que essa operação deverá ser realizada desta forma, não existindo ônus ao Banco Parceiro, além daqueles decorrentes da geração da chave. Nosso entendimento está correto?*
50. *Ainda, vários pinpads no mercado possuem mais de um slot para gravação de chaves criptográficas. Quantos slots os pinpads ECT suportam e, dentre estes, quantos estão disponíveis para nova inserção?*
51. *Também é prática de mercado que a troca das chaves em pinpads são feitas com o uso da chave atualmente gravada para permitir a substituição das chaves atuais ou inclusão de novas chaves nos slots sobressalentes. Assim entendemos que, se todo processo de troca de chaves deva ser feita pelo banco parceiro, as chaves atuais serão entregues ao conhecimento do banco parceiro para que este providencie a inclusão de novas chaves que serão geradas e/ou substituição das chaves antigas por novas chaves. É correto nosso entendimento?*
52. *Subitem 4.12. A solução contém mecanismos de segurança que garantem a efetiva conclusão de todos os serviços e transações registrados, estando previstos cancelamentos ou recuperações automáticas no caso de desistências, falhas, queda de comunicação, queda de energia, ou ocorrências afins; Quais os mecanismos citados no subitem e quais os seus respectivos funcionamentos?*
53. *Subitem 4.13. O Proponente Vencedor deverá garantir a existência de trilhas de auditoria de todas as transações efetuadas por qualquer dos aplicativos que a compõem, permitindo o registro de Data, Hora (com precisão de milissegundos - HH:MM:SS:MI) e a identificação de autoria e responsabilidade de todos os indivíduos associados com a transação. Considerando que todas as transações sejam identificadas de forma unívoca com granularidade de décimos de segundo, entendemos que tal precisão é suficiente para atendimento ao Edital. Está correto o nosso entendimento?*
