

São Paulo, 10 de Dezembro de 2018.

**Ao,
Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo**

Prezados Senhores,

A **Serasa S. A.**, com sede na Alameda dos Quinimuras n.º 187, Planalto Paulista, São Paulo/SP, inscrita no C.N.P.J./M.F. sob o n.º 62.173.620/0001-80, vem à presença de Vossas Senhorias solicitar os seguintes ESCLARECIMENTOS:

Referente às especificações contidas no Edital n.º **039/2018**, solicitamos os seguintes esclarecimentos para melhor compreensão e previsão dos custos envolvidos neste certame:

1. O órgão entende que o processo de requisição que resultará na emissão dos certificados ficará sob responsabilidade do CONTRATANTE utilizando *link* exclusivo que será disponibilizado para o órgão com o volume de itens contratados e ferramenta de gerenciamento para aprovação e extração de relatórios que permitam visualizar os itens requeridos, emitidos e revogados. Está correto o nosso entendimento? **Sim.**
2. Entendemos que todos os contatos para agendamento prévio da visita ou a ida em um dos nossos postos de atendimento para realização da validação presencial e emissão do certificado digital, será de responsabilidade da CONTRATANTE. Está correto nosso entendimento? **Sim.**
3. Solicitamos saber se na hipótese do não comparecimento da pessoa titular do certificado na data e dia previamente agendados em acordo de ambas as partes, será da responsabilidade SOMENTE DA CONTRATANTE e do usuário titular o novo agendamento, uma vez que este ato poderá implicar em novo deslocamento, e, portanto, outra despesa de visita? **Sim.**
4. Na hipótese de revogação, invalidação, mau uso dos certificados digitais especificados no Edital n.º **039/2018** ou mesmo em casos do esquecimento das senhas pessoais (se houver), e de revogação por culpa dos usuários titulares dos certificados digitais, os custos de emissão de um novo certificado digital, bem como dos serviços de validação presencial (Documentação Necessária) serão de responsabilidade SOMENTE da CONTRATANTE e/ou Titular do Certificado Digital. Está correto o nosso entendimento? **Sim. Quando o usuário titular do certificado/token der causa ao não funcionamento, o custo será do Tribunal, que será ressarcido pelo servidor/usuário.**
5. Referente ao pagamento é de conhecimento da contratante que está licitante proponente é uma prestadora de serviços, isenta de Inscrição Estadual e, portanto, sua condição fiscal e tributária assim como sua forma de faturamento será mediante apresentação de Notas Fiscais Eletrônicas de Serviços (ISS) com dizeres padrão de “serviço para emissão de certificado digital”, contemplando para certificado do tipo A3 o Kit de Certificação Digital (Certificado + Mídia Criptográfica)? **O certificado digital e a mídia criptográfica estão contemplados no Edital como itens diferentes, contanto que não altere o objeto, não há óbice à emissão de nota contemplando A3 + mídia;**

6. Solicitamos saber se a CONTRATADA prestadora dos serviços poderá utilizar-se também da sua rede credenciada de Autoridades de Registro vinculadas à sua Autoridade Certificadora, sob as regras rígidas da ICP-BRASIL, aumentando assim a sua capacidade de atendimento? Informa-se que a utilização de Autoridades de Registros que estejam vinculadas à Autoridade Certificadora não se caracteriza subcontratação, pois a AC será responsável pela prestação dos serviços e também serão mantidas todas as condições contratuais. Podemos seguir com esse modelo? **Sim.**
7. É de conhecimento deste órgão que as realizações da entrega das Mídias Criptográficas são conjuntas com o Certificado Digital no momento de sua Emissão, não sendo necessário a entrega apartada e/ou antecipada de tal Mídia Criptográfica. Podem as proponentes considerar a entrega conjunta do Certificado mais a Mídia Criptográfica (Token) diretamente ao Titular no momento da Validação Presencial/Emissão de seu certificado digital? **Sim.**
8. A Serasa Experian disponibilizará, caso seja a ganhadora do certame, um canal de atendimento, em horário comercial (segunda a sexta, das 08h às 17h, exceto feriados) para atendimento e suporte. Assim, orientações e apoio após a entrega dos links de requisição do certificado, será pelo canal SAC/Suporte, no telefone (011) 3003-2300, incluindo esclarecimentos sobre faturamento, preenchimento da requisição para solicitar os itens, agendamento e uso do certificado. Há alguma oposição do órgão sobre esse modelo de atendimento pós-venda? **Não.**
9. A contratante entende que após a assinatura do contrato por ambas as partes, a contratada tem um prazo para criar um projeto com link exclusivo para o TCE ES, e este processo leva em torno de 5 dias úteis, e será efetuado uma única vez inicialmente para que vocês tenham um link exclusivo e com o valor fechado no pregão? **Entendemos que será necessária a disponibilização de um link para realizar solicitações. O valor pago será referente à demanda mais imediata do Tribunal, vez que se trata de registro de preços com um quantitativo mínimo e máximo.**
10. Referente à ATA DE REGISTRO DE PREÇO, a coleta de assinaturas acontecerá por meio eletrônico e/ou correspondência postal? **Correspondência postal. Ressaltamos que após a assinatura, a Ata poderá ser encaminhada ao e-mail de contato constante no Termo de Referência.**

Sendo só pelo presente momento, a Serasa renova os seus protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente
Serasa S. A.

Tel (11) 2847-9124
Fax (11) 2847-9757
Email: licitacoes@br.experian.com