

TERMO DE REFERÊNCIA

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FINANCEIROS RELATIVOS À SOLUÇÃO DE INTEGRAÇÃO DE PAGAMENTOS DE MEIOS DIGITAIS E GESTÃO DE RECEBÍVEIS, PARA INTEGRAÇÃO COM TAXI.RIO CIDADES DA PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO (PCRJ), PODENDO SER UTILIZADA NO ÂMBITO NACIONAL.

Maio/2023

Sumário:

DO OBJETO	3
DA JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO	3
DA ARQUITETURA	4
REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS	5
ADAPTAÇÕES NA SOLUÇÃO PROPOSTA	6
QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	6
HOMOLOGAÇÃO TÉCNICA	6
DOS PRAZOS	8
DA EXECUÇÃO DO CONTRATO	8
DO PERCENTUAL DE COBRANÇA	9
DA FISCALIZAÇÃO E ACEITE DO OBJETO	10
DAS OBRIGAÇÕES	11
CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	15
DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DA CONTRATAÇÃO	15
DA PROPOSTA DE PREÇOS	15
CRITÉRIO DE JULGAMENTO	16
SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	16
SIGILO E RESTRIÇÕES DAS INFORMAÇÕES	17
MATRIZ DE RISCOS	17
DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	18
ANEXO I – MODELOS DE NEGÓCIO	19
DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	19
REQUISITOS FUNCIONAIS	22
LISTA DE FUNCIONALIDADES	28
ANEXO II - GLOSSÁRIO	29
ANEXO III – CENÁRIOS DE RISCO DA CONTRATADA	30
ANEXO IV – MATRIZ DE RISCOS	32

1. DO OBJETO

Prestação de Serviços Financeiros relativos à Solução de Integração de Pagamentos de meios digitais e gestão de recebíveis, para integração com TAXI.RIO CIDADES da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro (PCRJ), podendo ser utilizada no âmbito nacional.

Considerando os números realizados em 2021 conforme abaixo:

- **1.200.000 corridas por mês** realizadas no aplicativo TAXI.RIO CIDADES, no Município do Rio de Janeiro,
- Destas, com previsão de **30% serem com pagamento digital**,
- sendo o **ticket médio de cada corrida de R\$18,82**.

Há previsão de aumento em virtude da possível adesão de outros municípios do Brasil à PLATAFORMA DIGITAL. Atualmente o aplicativo está em operação em 7 (sete) outras cidades dentre essas Maceió e Niterói, com previsão de atingir mais 60 (sessenta) cidades nos próximos 2 (dois) anos.

2. DA JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A Empresa Municipal de Informática – IPLANRIO, doravante referida como CONTRATANTE, é a responsável por disponibilizar a plataforma TAXI.RIO CIDADES, serviço de transporte individual utilizando como veículo as concessões públicas de táxi, que fará parte do fluxo de integração. Esta plataforma será doravante referida como PLATAFORMA DIGITAL.

Considerando a necessidade de integrar meios de pagamentos digitais à PLATAFORMA DIGITAL sob a administração da IPLANRIO que prestam serviços tanto aos cidadãos e turistas quanto a prestadores de serviços e entes governamentais em todas as esferas de governo.

Considerando a necessidade de disponibilizar meios de pagamentos digitais disponíveis no mercado, com segurança do recebimento do serviço, foi identificada a necessidade de contratar um “Ente Financeiro” para viabilizar a integração junto aos “Adquirentes Autorizadores”, tais como: FIS, Amex, Cielo etc. entre outros, de acordo com as especificidades do negócio da PLATAFORMA DIGITAL e a respectiva legislação vigente. Este Ente Financeiro será doravante referido como CONTRATADA no que diz respeito aos aspectos pós contratação e LICITANTE nos aspectos referentes à licitação detalhada abaixo.

3. DA ARQUITETURA

Com a arquitetura proposta na Figura 2 espera-se estabelecer uma integração entre o Aplicativo utilizado pelo PASSAGEIRO via PLATAFORMA DIGITAL e os meios digitais de pagamento.

A CONTRATADA deverá estar apta a fornecer uma interface com serviços através de API REST para o envio e recebimento de requisições para integração com a PLATAFORMA DIGITAL conforme os Modelos de Negócio Descritos no Anexo I deste documento.

Figura 1:

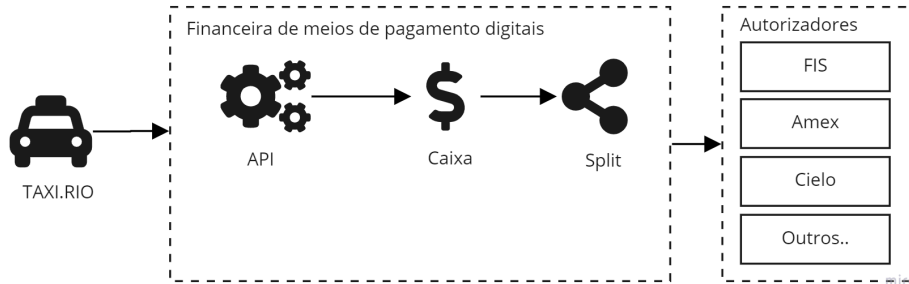
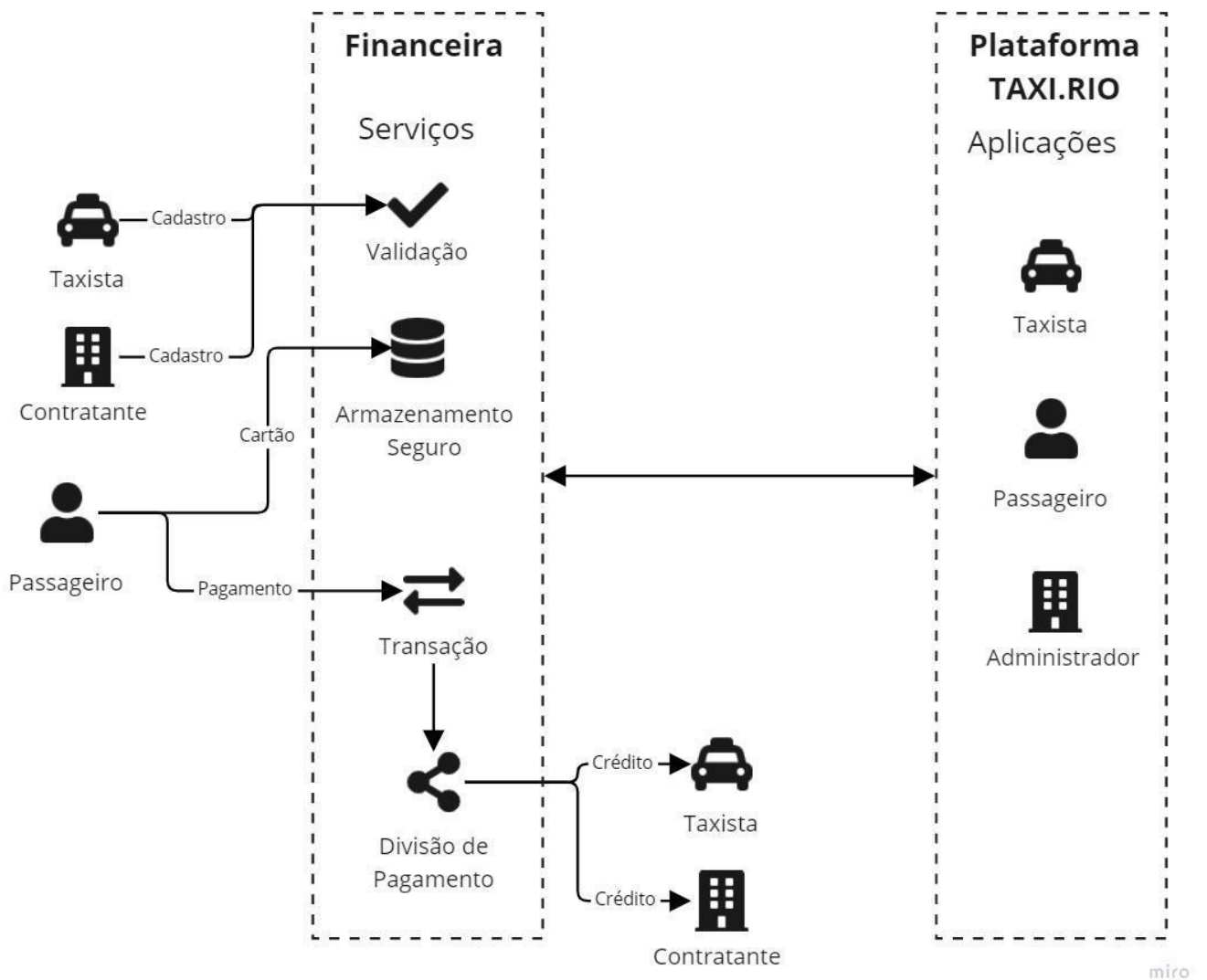


Figura 2:



miro

4. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

- 4.1. Alta performance no processamento das seguintes requisições:
 - 4.1.1. Cadastramento de dados de cartão de crédito de PASSAGEIROS, aderentes a LGPD; Tempo de resposta de até 15 segundos;
 - 4.1.2. Cadastramento de TAXISTAS, aderentes a LGPD; Tempo de resposta de até 15 segundos;
 - 4.1.3. Pré-autorização de pagamento, caso haja; Tempo de resposta de até 15 segundos.
- 4.2. Transação de Pagamento; Tempo de resposta de até 15 segundos;
- 4.3. A solicitação do estorno da pré-autorização, caso haja, por parte da PLATAFORMA DIGITAL deverá ser atendida imediatamente, com reflexo na fatura do PASSAGEIRO.
- 4.4. Segurança na troca de dados entre os servidores por HTTPS;
- 4.5. Segurança no armazenamento dos dados de cartão de crédito em servidores homologados com o Padrão de Segurança de Dados da Indústria de Cartões de Pagamento - PCI DSS;
- 4.6. Mecanismos Antifraudes em consonância com a Norma de Padronização ISO 27002;
- 4.7. Autenticação das requisições dos serviços da API REST utilizando JWT (JSON Web Token);
- 4.8. Tokenização dos dados do Cartão de Pagamento;
- 4.9. Rastreabilidade das operações por LOG de atividades.

5. ADAPTAÇÕES NA SOLUÇÃO PROPOSTA

Durante todo o período de vigência do contrato caso sejam identificadas alterações nas situações vinculadas à legislação ou aos requisitos funcionais e não funcionais que requeiram adaptações na Solução de Integração de Pagamento, descrita neste Termo de Referência, ou na PLATAFORMA DIGITAL, poderão ser requisitadas à CONTRATADA, adaptações que serão executadas, somente, após concordância entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 6.1. Prova de aptidão da empresa LICITANTE para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, por meio de certidão(ões) ou atestado(s), fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprovem que realizou prestação de serviço de integração de pagamento de um CLIENTE até um Adquirente como Integrador em volumes de no mínimo 100.000 (cem mil) transações por mês através de relatórios de log de transações efetuadas com outras instituições.
- 6.2. Não será admitida a apresentação de atestado de capacidade técnica emitido por empresas do mesmo grupo econômico em favor da LICITANTE participante.

- 6.3. Será admitida a soma dos atestados ou certidões apresentados pelas licitantes, desde que os mesmos sejam tecnicamente pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação.
- 6.4. A LICITANTE deve ainda apresentar, através de declaração, uma estimativa de prazo para implantação da solução completa que atende os requisitos deste Termo de Referência.

7. HOMOLOGAÇÃO TÉCNICA

- 7.1. A LICITANTE que apresentar a melhor oferta, e atender às exigências do item 6, deverá apresentar a Solução de Integração de Pagamento ofertada para homologação técnica..
- 7.2. O prazo para apresentação da Solução será de até 5 (cinco) dias úteis a partir de sua convocação.
- 7.3. A ordem de apresentação obedecerá à classificação das propostas.
- 7.4. A LICITANTE que não atender a convocação para a homologação técnica, ou não apresentar os resultados esperados definidos no item 7.10, será desclassificada e a próxima LICITANTE será convocada para apresentação de sua Solução de Integração de Pagamento, e assim sucessivamente.
- 7.5. A LICITANTE deverá disponibilizar o manual de operação da API que será utilizada durante a homologação técnica. Essa documentação deverá conter detalhes sobre a autenticação (tokens, usuários e senhas), endereços dos serviços (endpoints) com detalhes sobre o método HTTP utilizado (GET, POST, PUT, DELETE, etc), HEADERS, json de envio (request) e json de recebimento (response), bem como os códigos HTTP retornados e os códigos de erro, quando existirem.
- 7.6. A documentação deverá ser disponibilizada em endereço publicado na internet utilizando-se a ferramenta Swagger (preferencialmente) e devidamente importado na ferramenta POSTMAN (preferencialmente).
- 7.7. Todo o processo de homologação técnica deverá ser acompanhado por no mínimo 01 (um) representante técnico da Licitante;

7.8. Responsabilidade da CONTRATANTE:

- 7.8.1. Conceder acesso ao ambiente de homologação aos serviços da API da PLATAFORMA DIGITAL para a execução dos processos de: Cadastro de TAXISTAS, Cadastro de PASSAGEIROS, Solicitações de Serviço com forma de pagamento por cartão e Consulta de saldo dos pagamentos e autorizações.
- 7.8.2. Disponibilizar documentação dos serviços para a execução dos processos acima listados.
- 7.8.3. Disponibilizar as seguintes estruturas de dados esperada no processo de integração:
 - a) Cadastro de TAXISTAS com conta corrente;
 - b) Cadastro de cartão de crédito do PASSAGEIRO;

c) Registro dos Serviços com pagamento;

7.9. Responsabilidade da LICITANTE:

- 7.9.1. Disponibilizar as API's para receber as requisições de acordo com este Termo de Referência
- 7.9.2. Demonstrar o funcionamento da solução online (via internet), para a equipe técnica da CONTRATANTE de forma remota ou presencial.

7.10. Resultado Esperado:

- 7.10.1. Todas as transações serão validadas de acordo com a consistência dos dados e os resultados das operações serão entregues através da geração de arquivos no formato JSON considerando os itens abaixo:
 - 7.10.1.1. TAXISTAS cadastrados com os dados de Conta Corrente;
 - 7.10.1.2. CONTRATANTE cadastrado com os dados de Conta Corrente;
 - 7.10.1.3. Extrato dos Saldos das Transações de Pagamento para TAXISTAS;
 - 7.10.1.4. Extrato dos Saldos das Transações de Pagamento para CONTRATANTE;
 - 7.10.1.5. Registro das Transferências de Fundos da CONTRATADA para CONTRATANTE;
 - 7.10.1.6. Registro das Transferências de Fundos da CONTRATADA para TAXISTAS;
 - 7.10.1.7. Cartão de crédito de PASSAGEIROS cadastrados;
 - 7.10.1.8. Registro das Transações de Pagamento dos PASSAGEIROS;
 - 7.10.1.9. Registro das Atualizações de Status das Transações;
 - 7.10.1.10. Execução de uma pré-autorização de uma Transação de Pagamento dos PASSAGEIROS;
 - 7.10.1.11. Confirmação de uma pré-autorização;
 - 7.10.1.12. Confirmação de uma pré-autorização onde o valor da Transação foi maior e/ou menor;
 - 7.10.1.13. Cancelamento de uma pré-autorização;
 - 7.10.1.14. Lançamento retificador.

8. DOS PRAZOS

- 8.1. O Prazo de vigência da contratação será de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, nos termos da legislação em vigor.

- 8.2. O prazo de execução dos serviços poderá ser prorrogado ou alterado nos termos do Decreto Municipal 44.698/18 e do Regulamento de Licitações e Contratos da IPLANRIO.
- 8.3. O prazo para o início da operação, com o sistema em operação, será de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, a exclusivo critério da Contratante, mantidas as demais obrigações previstas neste Termo de Referência e no Edital, mediante prévia justificativa por escrito, devendo a solicitação ser encaminhada até 10 (dez) dias anteriores ao vencimento do prazo de início da operação estipulado.

9. DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 9.1. O credenciamento dos TAXISTAS à Solução de Integração de Pagamentos será realizado a partir da PLATAFORMA DIGITAL por meio de Aceitação do Termo de Uso referente ao Contrato Público com a CONTRATADA;
 - 9.1.1. A CONTRATADA criará uma conta digital para cada TAXISTA, sem cobrança de taxa de manutenção;
 - 9.1.2. O TAXISTA poderá optar por adotar como meio de recebimento uma conta bancária de sua titularidade ou a conta digital com emissão de cartão de crédito pré-pago;
 - 9.1.3. Caso o TAXISTA opte, exclusivamente, o recebimento em conta bancária os recebíveis deverão ser liquidados de forma automática nesta conta, sem necessidade de requisição prévia;
 - 9.1.4. Caso o TAXISTA opte por receber em conta digital, poderá realizar a solicitação da transferência para conta bancária de sua titularidade, informando o valor, pelo menos uma transferência por dia sem custo.
 - 9.1.5. Prazos para liquidação dos recebíveis:
 - 9.1.5.1. Caso o TAXISTA opte pela conta bancária, o prazo para liquidação dos recebíveis será de até sete dias úteis a contar da data da transação de pagamento (D + 7);
 - 9.1.5.2. Caso o TAXISTA opte pela conta digital, os valores devem estar disponíveis para movimentação em até 24 horas após a captura dos mesmos.

10. DO PERCENTUAL DE COBRANÇA

10.1. O cálculo do valor devido ao TAXISTA (**VDTX**), por transação, tem os seguintes fatores:

- A) Valor da transação (**VT**);
- B) Percentual fixado pela LICITANTE (**PFL**);
- C) Tarifa de uso da Plataforma Digital (**TUPD**);

10.1.1 O valor devido ao TAXISTA é o valor da transação menos o percentual da LICITANTE aplicado ao valor da transação e menos a tarifa de uso da PLATAFORMA DIGITAL aplicado ao valor da transação.

$$\mathbf{VDTX = VT - VTx(PFL) - VTx(TUPD)}$$

10.2. O cálculo do valor devido à LICITANTE, a cada transação, tem os seguintes fatores:

- A) Percentual fixado pela LICITANTE (**PFL**);

10.2.1. O valor devido à LICITANTE é o percentual fixado pela LICITANTE (**PFL**) aplicado ao valor da transação (**VT**);

$$\mathbf{VALOR DEVIDO A LICITANTE = (PFL) \times (VT)}$$

10.3. O cálculo do valor devido à CONTRATANTE, a cada transação, tem os seguintes fatores:

- A) Tarifa de uso da plataforma digital (**TUPD**);

$$\mathbf{VALOR DEVIDO AO CONTRATANTE = (TUPD) \times (VT)}$$

10.3.1. O valor devido à CONTRATANTE é a tarifa de uso da PLATAFORMA DIGITAL aplicada ao valor da transação;

10.3.2. O percentual de tarifa de uso da PLATAFORMA DIGITAL será aplicado no Split de pagamento;

10.3.3. Não serão permitidas quaisquer outras cobranças, custos adicionais, sobretaxas, se não a fixada, exceto tarifas de movimentação da conta digital além dos limites definidos neste termo de referência;

10.3.4. É de responsabilidade da LICITANTE prever o percentual suficiente para cobertura das condições dos serviços descritos neste TR e seus anexos (Anexos I, Anexo III e IV);

10.3.5. O Percentual de Cobrança não poderá ser majorado durante a vigência do Contrato, a não ser na ocorrência de fato superveniente que deverá ser comprovado pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE;

10.3.6. A CONTRATANTE disponibilizará as informações bancárias para recebimento dos valores auferidos no split de pagamento, no que diz respeito à tarifa de uso da plataforma;

10.3.7. A CONTRATADA disponibilizará os valores auferidos no mês de referência, correspondente à tarifa de uso da plataforma, para a CONTRATANTE, no 5º dia útil seguinte ao término do mês de referência, em conta bancária a ser disponibilizada pela CONTRATANTE;

11. DA FISCALIZAÇÃO E ACEITE DO OBJETO

- 11.1. A CONTRATADA submeter-se-á a todas as medidas e procedimentos de fiscalização. Os atos de fiscalização, inclusive inspeções e testes, executados pela CONTRATANTE e/ou por seus prepostos, não eximem a CONTRATADA de suas obrigações no que se refere ao cumprimento das normas, especificações e projetos, nem de qualquer de suas responsabilidades legais e contratuais.
- 11.2. A Fiscalização da execução do (s) serviço (s) caberá à comissão designada por ato da autoridade competente no âmbito da CONTRATANTE. Incumbe à Comissão de Fiscalização a prática de todos os atos que lhe são próprios nos termos da legislação em vigor, respeitados o contraditório e a ampla defesa.
- 11.3. A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as decisões, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela CONTRATANTE, se obrigando a fornecer os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem considerados necessários ao desempenho de suas atividades.
- 11.4. A CONTRATADA se obriga a permitir que a equipe de fiscalização da CONTRATANTE acesse quaisquer de suas dependências, possibilitando o exame das instalações e também das anotações relativas aos equipamentos, pessoas e materiais, fornecendo, quando solicitados, todos os dados e elementos referentes à execução do contrato.
- 11.5. Compete à CONTRATADA fazer minucioso exame das especificações do (s) serviço (s), de modo a permitir, a tempo e por escrito, apresentar à Fiscalização, para o devido esclarecimento, todas as divergências ou dúvidas porventura encontradas e que venham a impedir o bom desempenho do Contrato. O silêncio implica total aceitação das condições estabelecidas.
- 11.6. A atuação fiscalizadora em nada restringirá a responsabilidade única, integral e exclusiva da CONTRATADA no que concerne ao (s) serviço (s) contratado (s), à sua execução e às consequências e implicações, próximas ou remotas, perante a CONTRATANTE, ou perante terceiros, do mesmo modo que a ocorrência de eventuais irregularidades na execução contratual não implicará corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus prepostos.

- 11.7. A aceitação do objeto deste Termo de Referência se dará mediante a avaliação de Comissão de Fiscalização designada pela autoridade competente no âmbito da CONTRATANTE, e constituída na forma do art. 501, do RGCAF, que constatará se os serviços executados atendem a todas as especificações contidas neste Termo ou no processo que ensejou a presente contratação.
- 11.8. Os serviços cujos padrões de qualidade estejam em desacordo com a especificação contida neste Termo e seus anexos deverão ser recusados pela Comissão responsável pela fiscalização do contrato, que anotará em registro próprio as ocorrências e determinará o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, comunicará o fato à autoridade superior, em 5 (cinco) dias, para ratificação.
- 11.9. Na hipótese de recusa de aceitação, por não atenderem às exigências da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá reexecutar quaisquer serviços defeituosos ou qualitativamente inferiores, passando a contar os prazos e demais compromissos da CONTRATANTE da data da efetiva aceitação. Caso a CONTRATADA não reexecute os serviços não aceitos no prazo assinado, a CONTRATANTE se reserva o direito de providenciar a sua execução às expensas da CONTRATADA, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

12. DAS OBRIGAÇÕES

12.1. DA CONTRATANTE

- 12.1.1. Fornecer ambiente de integração da PLATAFORMA DIGITAL para viabilizar os fluxos previstos Anexo I deste Termo de Referência;
- 12.1.2. Designar um responsável para ser o interlocutor com o coordenador do serviço da CONTRATADA;
- 12.1.2.1. Os papéis do interlocutor são:
- Definir escopo e regras de negócio
 - Priorizar as demandas;
 - Acompanhar a elaboração do contrato;
 - Aprovar o Plano de Gerenciamento do Projeto;
 - Rever e aprovar o detalhamento das demandas no Backlog;
 - Estimar datas de releases e seus conteúdos;
 - Acompanhar o desenvolvimento dos serviços e atuar para resolver possíveis problemas;
 - Quando necessário, negociar modificações de escopo com a CONTRATADA;
 - Definir prazos para Defeitos de Nível Baixo junto a CONTRATADA;
 - Homologar as funcionalidades do serviço contratado;

- 12.1.3. Realizar a fiscalização do objeto deste Termo de Referência conforme descritos no Item “Fiscalização e aceite do objeto”
- 12.1.4. Remover a opção por pagamento via aplicativo do TAXISTA que for incluído na Blacklist, conforme detalhado no Anexo I.
- 12.1.5. Estabelecer no Termo de Uso do TAXISTA todas as condições para cobrança de taxas, sejam elas advindas da relação entre TAXISTA e a CONTRATADA ou provenientes de valores ou percentuais devidos pela utilização da PLATAFORMA DIGITAL;

12.2. DA CONTRATADA

- 12.2.1. Realizar os serviços de acordo com todas as exigências contidas no Termo de Referência;
- 12.2.2. Tomar as medidas preventivas necessárias para evitar danos a terceiros, em consequência da execução dos serviços;
- 12.2.3. Responsabilizar-se integralmente pelo ressarcimento de quaisquer danos e prejuízos, de qualquer natureza, que causar à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da execução do objeto desta contratação, respondendo por si, seus empregados, prepostos e sucessores, independentemente das medidas preventivas adotadas e da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato;
- 12.2.4. Atender às determinações e exigências formuladas pela CONTRATANTE;
- 12.2.5. Responsabilizar-se, na forma do Contrato, por todos os ônus, encargos e obrigações comerciais, sociais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias, ou quaisquer outras previstas na legislação em vigor, bem como por todos os gastos e encargos com material e mão de obra necessária à completa execução dos serviços:
 - 12.2.5.1. Em caso de ajuizamento de ações trabalhistas contra a CONTRATADA, decorrentes da execução do presente Contrato, com a inclusão do Município do Rio de Janeiro ou da CONTRATANTE como responsável subsidiário ou solidário, a CONTRATANTE poderá reter, das parcelas vincendas, o montante dos valores cobrados, que serão complementados a qualquer tempo com nova retenção em caso de insuficiência;
 - a) no caso da existência de débitos tributários ou previdenciários, decorrentes da execução do presente Contrato, que possam ensejar responsabilidade subsidiária ou solidária da CONTRATANTE, as parcelas vincendas poderão ser retidas até o montante dos valores cobrados, que serão complementados a qualquer tempo com nova retenção em caso de insuficiência;
 - b) as retenções previstas nas alíneas “a” e “b” poderão ser realizadas tão logo tenha ciência o Município do Rio de Janeiro ou a CONTRATANTE da existência de ação trabalhista ou de débitos tributários e previdenciários e serão destinadas ao pagamento das respectivas obrigações caso o Município do Rio de Janeiro ou entidade da Administração Pública indireta sejam compelidos a tanto, administrativa ou judicialmente, não cabendo, em nenhuma hipótese, ressarcimento à CONTRATADA;

- c) eventuais retenções previstas nas alíneas “a” e “b” somente serão liberadas pela CONTRATANTE se houver justa causa devidamente fundamentada;
- 12.2.6. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação durante todo prazo de execução contratual;
- 12.2.7. Responsabilizar-se, na forma do Contrato, pela qualidade dos serviços executados e dos materiais empregados, em conformidade com as especificações do Termo de Referência e demais normas técnicas e legais pertinentes, a ser atestada pelos responsáveis pela fiscalização da execução do contrato, assim como pelo refazimento do serviço e a substituição dos materiais recusados, sem ônus para a CONTRATANTE e sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis;
- 12.2.8. Responsabilizar-se inteira e exclusivamente pelo uso regular de marcas, patentes, registros, processos e licenças relativas à execução desta contratação, eximindo a CONTRATANTE das consequências de qualquer utilização indevida;
- 12.2.9. Disponibilizar Solução de Integração de Pagamento obedecendo aos serviços descritos deste Termo de Referência;
- 12.2.10. Efetivar contrato de prestação de serviço com cada TAXISTA que faça adesão ao Termo de Uso através da PLATAFORMA DIGITAL;
- 12.2.11. Designar um profissional que será responsável pela coordenação do serviço;
- 12.2.11.1. Os papéis do coordenador do serviço são:
- Indicar a melhor utilização de seus recursos de forma a atender às expectativas da CONTRATANTE quanto aos objetivos acordados;
 - Indicar o Gerente de Projeto para cada serviço contratado;
 - Garantir as ações necessárias para execução de todos os serviços contratados em conformidade com os planos de gerenciamento;
 - Resolver, todo e qualquer assunto relacionado aos serviços contratados e conflitos, que porventura surgirem;
 - Estar permanentemente à disposição da CONTRATANTE nos dias úteis entre 9 e 18 horas, bem como acionável nos demais horários para os casos emergenciais.
- 12.2.12. Tomar as medidas preventivas relativas à segurança da informação e das transações financeiras, necessárias para evitar danos aos TAXISTAS e PASSAGEIROS da PLATAFORMA DIGITAL, em consequência da execução dos serviços prestados;
- 12.2.13. Responsabilizar-se integralmente pelo ressarcimento de quaisquer danos e prejuízos, de qualquer natureza, que causar aos TAXISTAS e PASSAGEIROS da PLATAFORMA DIGITAL, decorrentes da execução do objeto desta contratação, respondendo por si, seus empregados, prepostos e sucessores, independentemente das medidas preventivas adotadas;
- 12.2.14. Gestão e coordenação de pagamentos aos TAXISTAS que sejam decorrentes de transações realizadas via a Solução de Integração de Pagamento;

- 12.2.15. Custódia dos dados do cartão de crédito dos PASSAGEIROS e das contas bancárias dos TAXISTAS em ambiente seguro no padrão PCI DSS;
- 12.2.16. Disponibilizar Website mobile application e APIs para os TAXISTAS acompanharem e administrarem o fluxo do extrato de lançamentos e da conta digital associada às suas transações junto a CONTRATADA;
- 12.2.17. Disponibilizar um canal de atendimento direto à equipe de Atendimento da PLATAFORMA DIGITAL através de e-mail e/ou Whatsapp, para esclarecer dúvidas e resolver pendências dos PASSAGEIROS e TAXISTAS de acordo com os níveis de serviço abaixo elencados, CONTADOS A PARTIR DA SOLICITAÇÃO:
 - 10.2.17.1 Reclamações sobre Cadastro: 24 horas;
 - 10.2.17.2 Reclamações sobre Transações de Pagamento: 24 horas;
 - 10.2.17.3 Reclamações sobre Transações de Estorno: 24 horas;
 - 10.2.17.4 Reclamações sobre Transferências de saldo para TAXISTA: 24 horas;
 - 10.2.17.5 Reclamações sobre Segurança: 1 hora;
 - 10.2.17.6 Reclamações sobre Infraestrutura: 1 hora;
 - 10.2.17.7 Demais Reclamações: 48 horas.
- 12.2.18. Realizar a integração com API de controle de tickets da central de atendimento da PLATAFORMA DIGITAL;
- 12.2.19. Disponibilizar um Portal para a CONTRATANTE acompanhar e administrar os níveis de serviço prestados em conformidade ao contratado, disponibilizando minimamente as seguintes consultas:
 - 10.2.19.1 Número de transações por período;
 - 10.2.19.2 Número de transações com sucesso, por período;
 - 10.2.19.3 Número de transações com insucesso e respectivos motivos, por período;
 - 10.2.19.4 Relação de transações onde o TAXISTA efetuou a Serviço e não recebeu o valor, por período, com devido motivo;
 - 10.2.19.5 Relação de transações onde ocorreu Chargeback, por período, com devido motivo;
 - 10.2.19.6 Informações e gráficos de disponibilidade da solução de integração e tempo das respostas às requisições.
- 12.2.20. A Solução de Integração de Pagamento deve manter o nível de disponibilidade dentro do padrão de **99,982%**, sob pena da aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência;
- 12.2.21. Responsabilizar-se inteira e exclusivamente pelo uso regular de marcas, patentes, registros, processos e licenças relativas à execução desta contratação, eximindo a CONTRATANTE das consequências de qualquer utilização indevida;
- 12.2.22. As taxas de cobranças estabelecidas neste Certame deverão ser obedecidas nos contratos que serão firmados com os TAXISTAS da PLATAFORMA DIGITAL e deverão ser mantidos durante a vigência deste contrato;

- 12.2.23. A CONTRATADA não poderá se recusar a cadastrar qualquer TAXISTA que tiver feito adesão a PLATAFORMA DIGITAL via Termo de Uso junto à CONTRATANTE, sem que apresente justificativa;
- 12.2.24. A CONTRATADA deverá solicitar a anuência da CONTRATANTE em caso de implementação de alterações a Solução de Integração de Pagamento utilizada, que impliquem em modificações de procedimentos operacionais na PLATAFORMA DIGITAL.
- 12.2.25. A CONTRATADA deverá responder os questionamentos técnicos ou administrativos da CONTRATANTE em até 7 (sete) dias úteis contados do recebimento.
- 12.2.26. Para comprovar o atendimento aos requisitos não funcionais a LICITANTE deve apresentar, na assinatura do contrato:
- 12.2.26.1. Relatório de desempenho do tempo gasto de processamento entre a recepção das requisições HTTPS e a entrega das respostas pelo servidor web;
 - 12.2.26.2. Relatório do LOG de atividades da Solução de Integração de Pagamentos entre a PLATAFORMA DIGITAL, Integrador e Adquirentes;
 - 12.2.26.3. Documento comprobatório que seus servidores que armazenam os dados de cartão de crédito são homologados com padrão PCI-DSS;
 - 12.2.26.4. Documento comprobatório que está em consonância com a Norma de Padronização ISO 27001;
- 12.2.27. A LICITANTE deverá comprovar, no momento da assinatura do contrato, possuir contrato como integrador e/ou subadquirente de uma ou mais adquirentes de acordo com as normas vigentes do Banco Central do Brasil.

13. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 13.1. A CONTRATADA não receberá qualquer remuneração direta oriunda dos cofres públicos municipais ou da CONTRATANTE pela execução dos serviços descritos no Objeto deste Termo de ou por quaisquer prestações de serviços correlatos;
- 13.2. A remuneração do contrato a ser formalizado se efetivará pela permissão de cobrança de taxas/percentuais ao TAXISTA, estabelecidas no certame, pelo vencedor contratado, sobre o valor do Serviço Prestado levando-se em conta o procedimento de cálculo para a distribuição deste valor entre o TAXISTA, a CONTRATANTE, e a CONTRATADA, conforme definido neste Termo.

14. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DA CONTRATAÇÃO

- 14.1. A presente contratação tem fundamento na Lei 10.520/2002 e no Regulamento de Licitações e Contratos da IPLANRIO – RLC IPLANRIO.

15. DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 15.1. Os percentuais propostos deverão estar de acordo com os praticados no mercado e neles deverão estar inclusos: taxa de adquirência, todos os impostos, outras taxas, taxa de risco, material e pessoal envolvido na prestação do serviço, e quaisquer outras

despesas necessárias e não especificadas neste Termo de Referência, mas julgadas essenciais ao cumprimento do objeto desta contratação;

- 15.2. A proposta de preços deve ser apresentada nos moldes praticados pelo Município do Rio de Janeiro;
- 15.3. A proposta de preços deve ser especificada em percentual no formato 999,99%
- 15.4. No Certame, o intervalo mínimo de diferença entre os lances deve ser de 0,05 %

16. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

- 16.1. Será declarada vencedora a LICITANTE que oferecer o menor percentual em relação ao valor da transação proposto como taxa da prestação do serviço.

17. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 17.1. Sem prejuízo de indenização por perdas e danos, a CONTRATANTE poderá impor à CONTRATADA, pelo descumprimento total ou parcial das obrigações a que esteja sujeito, as seguintes sanções, observado o Regulamento Geral do Código de Administração Financeira e Contabilidade Pública do Município do Rio de Janeiro – RGCAF e o Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE, garantida a defesa prévia à CONTRATADA:
 - I. advertência;
 - II. Multa de mora de até 1% (um por cento) por dia útil sobre o valor auferido pela Contratada referente os Serviços prestados corridas pagas via aplicativo da PLATAFORMA DIGITAL, no mês anterior;
 - III. Multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor auferido pela Contratada referente às corridas pagas via aplicativo da PLATAFORMA DIGITAL, no mês anterior, nas hipóteses de descumprimento total ou parcial da obrigação, inclusive nos casos de rescisão por culpa da CONTRATADA;
 - IV. suspensão temporária do direito de licitar e impedimento de contratar com a Administração por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- 17.2. As sanções somente serão aplicadas após o decurso do prazo para apresentação de defesa prévia do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias úteis;
- 17.3. As sanções previstas nos incisos “I” e “IV” do caput deste item poderão ser aplicadas juntamente com aquelas previstas nos incisos “II” e “III”, e não excluem a possibilidade de rescisão unilateral do Contrato;
- 17.4. Do ato que aplicar a pena prevista no inciso IV deste item, a autoridade competente dará conhecimento aos demais órgãos/entidades municipais interessados, na página oficial da CONTRATANTE na internet;
- 17.5. A sanção prevista no inciso “IV” do caput deste item poderá também ser aplicada às licitantes ou aos profissionais que, em razão dos contratos regidos pelo Decreto Municipal 44.698/18, tenham:

- a) Sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraudes fiscais no recolhimento de quaisquer tributos;
 - b) Praticado atos ilícitos, visando a frustrar os objetivos da licitação;
 - c) demonstrado não possuir idoneidade para contratar com a CONTRATANTE, em virtude de outros atos ilícitos praticados.
- 17.6. As multas deverão ser recolhidas no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da ciência da aplicação da penalidade ou da publicação no Diário Oficial do Município do Rio de Janeiro – D.O. RIO do ato que as impuser.
- 17.7. Se, no prazo previsto nesta Cláusula, não for feita a prova do recolhimento da multa, promover-se-ão as medidas necessárias à sua execução.
- 17.8. As multas previstas nos incisos “II” e “III” do caput deste item não possuem caráter compensatório, e, assim, o pagamento delas não eximirá a CONTRATADA de responsabilidade pelas perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.
- 17.9. A aplicação das sanções estabelecidas nesta Cláusula é da competência do Diretor Presidente da CONTRATANTE. Deve-se observar, ainda, o procedimento descrito no Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE no tocante à aplicação das sanções administrativas mencionadas nesta Cláusula.”

18. SIGILO E RESTRIÇÕES DAS INFORMAÇÕES

- 18.1. A CONTRATADA obriga-se a tratar como "segredos comerciais e confidenciais", quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos e modelos relativos aos serviços ora contratados, utilizando-os apenas para as finalidades previstas neste ajuste, não podendo revelá los ou facilitar a sua revelação a terceiros.
- 18.2. A CONTRATADA obriga-se a manter o Serviço Contratado em completo sigilo, e a não retirar ou destruir qualquer indicação dele constante, referente à propriedade da CONTRATANTE, bem como é vedada à divulgação, por qualquer modo e a qualquer título, sem prévia e expressa autorização da CONTRATANTE, de qualquer dado ou informação acerca do cadastro TAXISTAS e PASSAGEIROS e/ou valores transacionados por meio da Solução de Integração de Pagamentos;
- 18.3. Compromete-se ainda a tomar todas as medidas cabíveis para que seus empregados cumpram estritamente a obrigação por ela assumida. Salvo para fins de segurança back-up a CONTRATADA não extrairá cópias, não permitindo que o façam, nem reproduzirá qualquer parte do Serviço Contratado, sob qualquer forma, sem o prévio consentimento, por escrito, da CONTRATANTE.

19. MATRIZ DE RISCOS

- 19.1. Para a presente contratação foram identificados os principais riscos conhecidos na Matriz constante do Anexo IV deste Termo de Referência, bem como estabelecidos os respectivos responsáveis e descritas suas respostas sugeridas.
- 19.2. É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados na Matriz de Riscos como sendo de responsabilidade da CONTRATADA.

- 19.3. Sempre que atendidas as condições do contrato e mantidas as disposições da Matriz de Risco, considera-se mantido o equilíbrio econômico-financeiro.
- 19.4. A proposta comercial deverá ser elaborada levando em consideração a natureza e a extensão dos riscos relacionados na Matriz de Risco.

20. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 20.1. Havendo tratamento de dados pessoais no desenvolvimento de quaisquer atividades relacionadas com o objeto, as Partes observarão a Legislação de Privacidade e de Proteção de Dados Pessoais, em especial, a Lei 13.709/2018 (LGPD).

Rio de Janeiro, 04 de maio de 2023.

Guilherme C. H. de Albuquerque - Matrícula 69/623.194-9

ANEXO I – MODELOS DE NEGÓCIO

1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A Solução Financeira relativa à Integração de Pagamentos da CONTRATADA deverá viabilizar o pagamento de uma corrida, de um PASSAGEIRO, para um TAXISTA ambos cadastrados na PLATAFORMA DIGITAL.

Estas atividades estão distribuídas nos processos descritos a seguir:

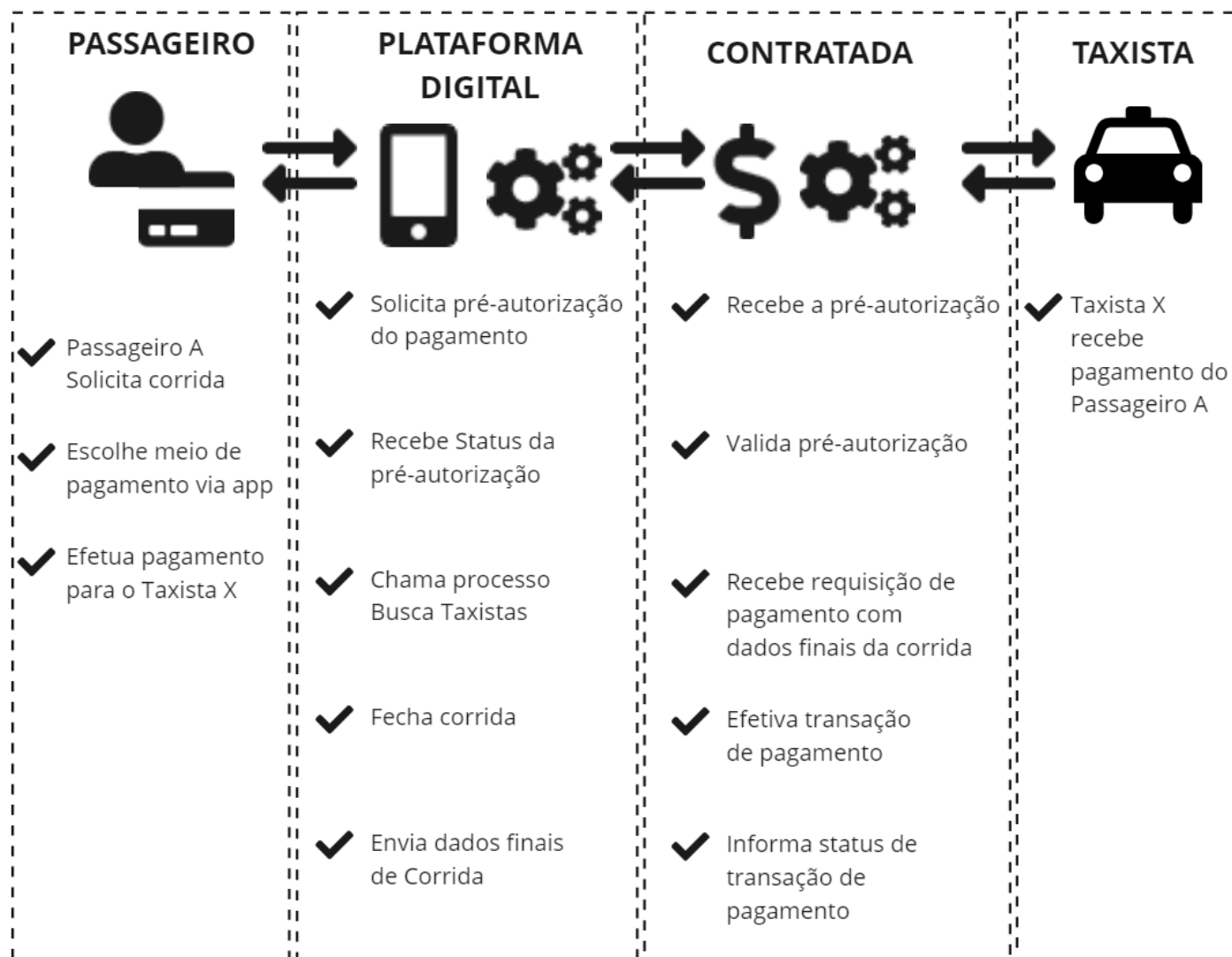
- I. Cadastramento do cartão de crédito do PASSAGEIRO junto à CONTRATADA para pagamento das corridas:



II. Cadastramento dos dados pessoais do TAXISTA junto à CONTRATADA informando seus dados para recebimento das corridas realizadas:



III. Pagamento de Corrida pelo meio digital de pagamento:



miro

1.1.A distribuição do pagamento pode conter como destinatário, além do TAXISTA, a CONTRATANTE, com conta também pré-cadastrada. O valor a ser creditado a cada conta será informado nos dados finais do pedido.

2. REQUISITOS FUNCIONAIS

A seguir detalhamos os Requisitos Funcionais que devem estar previstos na Solução de Integração de Pagamentos de meios digitais e gestão de recebíveis.

2.1. Cadastro dos dados do TAXISTA

Os TAXISTAS precisarão ser cadastrados no ambiente da CONTRATADA via integração com a PLATAFORMA DIGITAL para receberem os valores das transações de pagamento dos PASSAGEIROS via meio digital. O TAXISTA poderá escolher o recebimento através de conta bancária ou conta digital criada pela CONTRATADA.

2.1.1. Cadastro de Contas Correntes de TAXISTAS

Caso o TAXISTA opte em receber os valores das corridas em conta bancária precisará cadastrar a referida conta no ambiente da CONTRATADA via integração com a PLATAFORMA DIGITAL, para que o saldo das transações de pagamento seja transferido periodicamente. As contas correntes devem obrigatoriamente ter a titularidade dos TAXISTAS cadastrados no sistema

O TAXISTA fornecerá os seguintes dados bancários a partir da PLATAFORMA DIGITAL:

- Nome completo do Titular;
- CPF;
- Dados bancários podendo ser:
 - Conta / agência, ambos com dígito verificador em campos separados;
 - Poderá ser uma conta corrente;
 - Poderá ser uma conta poupança;
 - Ou Chave PIX

2.1.2. Cadastro para a obtenção da Conta digital

A PLATAFORMA DIGITAL fornecerá à CONTRATADA, para a criação da conta digital, as informações necessárias conforme legislação vigente à época.

Caso a CONTRATADA necessite de dados complementares, será viabilizado o contato entre o TAXISTA e a CONTRATADA.

2.2. Consulta de Saldo de Transações de Pagamento para TAXISTAS

Deverá ser disponibilizado mecanismo de consulta aos TAXISTAS para visualização do saldo das transações de pagamento, bem como as transferências realizadas para a sua conta bancária.

O Extrato de Lançamento deverá conter todos os lançamentos efetuados, incluindo, mas não limitado a:

- 2.2.1. Lançamento do valor da transação;
- 2.2.2. Estorno autorizado para o PASSAGEIRO;
- 2.2.3. Valor de chargeback recebido via adquirente;
- 2.2.4. Lançamento de transferência para a conta bancária do TAXISTA;
- 2.2.5. Valor Transferido para Conta de CONTRATANTE;
- 2.2.6. Saldo remanescente;

Deverá ser possível identificar todos os lançamentos efetuados para uma corrida isoladamente.

Deverá ser possível identificar todos os lançamentos débito e crédito relacionados às transações da PLATAFORMA DIGITAL.

2.3. Cadastro de PASSAGEIROS

Os PASSAGEIROS precisarão ser cadastrados para realizarem as suas transações de pagamento com cartão de crédito.

2.3.1. Cadastro de Cartão de Crédito de PASSAGEIROS

2.3.1.1. Os dados do cartão de crédito dos PASSAGEIROS precisarão ser armazenados em ambiente seguro da CONTRATADA, para que as transações de pagamento sejam realizadas sem a necessidade do PASSAGEIRO informar as suas credenciais do cartão de crédito, a cada ocorrência.

2.3.1.2. É de responsabilidade da CONTRATADA a segurança dos dados de cartões de crédito do PASSAGEIRO.

2.3.1.3. O PASSAGEIRO fornecerá os seguintes dados do cartão a partir da PLATAFORMA DIGITAL:

- Número do cartão
- Nome do titular como descrito no cartão
- Validade
- CVV
- CPF do titular do cartão ou Passaporte.

2.3.1.4. A PLATAFORMA DIGITAL armazenará somente:

- Bandeira do cartão;
- Quatro primeiros e últimos dígitos do cartão;

2.3.1.5. Casos especiais:

- Será permitido o cadastramento de:
 - cartão de terceiros;
 - cartão pré-pago;
 - cartão virtual de uso único ou recorrente;

2.3.1.6. A CONTRATADA deverá realizar a validação de cartão de crédito ativo no momento do cadastramento, retornando o status de cartão ativo ou não para a PLATAFORMA DIGITAL.

2.3.1.7. Devem ser consideradas, no mínimo, as seguintes bandeiras: VISA, MASTERCARD, ELO, AMEX, DISCOVER.

2.3.1.8. Além dos dados do cartão, os dados de identificação do PASSAGEIRO como Nome completo, e-mail e/ou telefone celular serão passados à CONTRATADA para que possa fazer um cruzamento com os dados do cartão e operar uma plataforma de anti-fraudes.

2.4. Pré-autorização de pagamento da corrida do PASSAGEIRO:

- 2.4.1. O valor da pré-autorização será sempre equivalente ao valor estimado da corrida pela PLATAFORMA DIGITAL;
- 2.4.2. A PLATAFORMA DIGITAL não permitirá que o TAXISTA inicie a corrida sem que a CONTRATADA retorne que o valor estimado foi pré- autorizado pelo Adquirente;
- 2.4.3. A CONTRATADA permitirá efetuar uma pré-autorização sem TAXISTA definido;
- 2.4.4. Deverá ser possível definir um TAXISTA recebedor ao lançar a autorização proveniente dessa pré-autorização que foi criada sem um TAXISTA definido;
- 2.4.5. No caso de mudança de itinerário durante a corrida, uma nova pré autorização pode ser necessária.
- 2.4.6. A solicitação do estorno da pré-autorização por parte da PLATAFORMA DIGITAL deverá ser realizada imediatamente, com reflexo na fatura do PASSAGEIRO.
- 2.4.7. Qualquer pré-autorização que não tenha sido capturada em 24 horas deverá ser cancelada automaticamente.

2.5. Cadastro de Contas Correntes de CONTRATANTE

2.5.1. A PLATAFORMA DIGITAL fornecerá os seguintes dados bancários:

- Razão Social;
- CNPJ;
- Conta / agência, ambos com dígito verificador em campos separados;

2.6. Divisão do Saldo das Transações de Pagamento

2.6.1. As transações de pagamento com o cartão de crédito deverão ter a possibilidade de divisão dos saldos além dos TAXISTAS, também para CONTRATANTE, seja por valor fixo ou por percentual a ser definido pela CONTRATANTE e comandado pela PLATAFORMA DIGITAL.

2.7. Atualização de Status das Transações

2.7.1. Todos os status, a serem definidos conjuntamente entre CONTRATANTE e CONTRATADA, das transações de pagamento com o cartão de crédito bem como as transferências de saldo para as contas correntes dos TAXISTAS deverão ser registradas e atualizadas em tempo real na PLATAFORMA DIGITAL e refletidas aos TAXISTAS através das contas digitais e extrato de transações.

2.8. Registro de Reclamações sobre a Solução de Integração de Pagamentos

2.8.1. Os problemas de funcionamento da Solução de Integração de Pagamentos encontrados pelos TAXISTAS, PASSAGEIROS e pela CONTRATANTE durante a execução serão registrados pela PLATAFORMA DIGITAL e encaminhados via Solução de Integração de Pagamentos para providências. O acompanhamento das reclamações (atualização de informações cadastrais, transações de pagamento, transferências de fundos, infraestrutura e outras) se dará de forma integrada.

2.9. Cobrança ao final da transação da corrida:

No fechamento da corrida, será sempre comandado o pagamento do valor efetivo apurado pela PLATAFORMA DIGITAL, seja maior ou menor do que o valor pré-autorizado;

- 2.9.1. Capturar valor da pré-autorização para processamento da adquirente;

- 2.9.2. Em caso de falso positivo na pré-autorização, a CONTRATADA arcará com o pagamento do valor da corrida ao TAXISTA;
- 2.9.3. Se o saldo do PASSAGEIRO for insuficiente para cobrir a diferença entre o valor apurado e o valor pré-autorizado será responsabilidade da CONTRATADA, e deve estar previsto no percentual de risco da operação:
 - 2.9.3.1. A CONTRATADA poderá cobrar posteriormente o total ou em parcelas essa diferença até cobrir o saldo a pagar remanescente do PASSAGEIRO;
 - 2.9.3.2. Caso o PASSAGEIRO possua outro cartão cadastrado, essa cobrança poderá ser feita neste outro cartão;
 - 2.9.3.3. Essa cobrança deve ser feita ao PASSAGEIRO por corrida. A cobrança não deve ser acumulada e adicionada a cobranças com outras corridas.

2.10. Cancelamento de Transação de Pagamento – Estorno

- 2.10.1. As transações de pagamento com o cartão de crédito dos PASSAGEIROS deverão ter a possibilidade de cancelamento para permitir o estorno da operação financeira pelo Adquirente, caso seja identificado algum sinistro na cobrança do serviço.
- 2.10.2. Em casos em que a PLATAFORMA DIGITAL for questionada pelos usuários quanto aos valores lançados para pagamento pelo aplicativo, a Equipe da PLATAFORMA DIGITAL analisará o caso:
- 2.10.3. Se identificar caso de uso indevido do cartão por terceiros no papel de PASSAGEIRO:
 - 2.10.3.1. Equipe da PLATAFORMA DIGITAL orientará o titular do cartão a procurar o banco emissor para solicitar o estorno do débito indevido;
- 2.10.4. Se identificar caso de recebimento indevido por parte do TAXISTA:
 - 2.10.4.1. PLATAFORMA DIGITAL comanda, e a CONTRATADA lançará no cartão do titular vinculado ao PASSAGEIRO o estorno integral do valor debitado indevidamente;
 - 2.10.4.2. PLATAFORMA DIGITAL pode gerar um novo lançamento para a mesma corrida, com o valor retificado;
 - 2.10.4.3. Se o estorno for comandado antes do repasse ao TAXISTA:
 - 2.10.4.3.1. TAXISTA não recebe o repasse;
 - 2.10.4.3.2. CONTRATADA não deduz a taxa da transação;
 - 2.10.4.4. Se o estorno for comandado depois, após o repasse ao TAXISTA:
 - 2.10.4.4.1. TAXISTA já recebeu o repasse;
 - 2.10.4.4.2. CONTRATADA já deduziu a taxa da transação;
 - 2.10.4.4.3. TAXISTA recebe, em seu saldo a receber da CONTRATADA, um lançamento negativo de valor equivalente ao valor creditado anteriormente;

2.10.4.4.4. Esse ajuste após estorno gerará um saldo entre o lançamento negativo para o TAXISTA, referente ao valor estornado para o PASSAGEIRO, e os créditos a receber pelo TAXISTA;

2.10.4.4.5. A CONTRATADA descontará esse saldo dos recebimentos seguintes do TAXISTA até que o saldo negativo seja quitado;

2.11. Lançamento retificador pela PLATAFORMA DIGITAL

2.11.1. Nos casos em que foi feito o estorno de um valor cobrado a mais do PASSAGEIRO pelo serviço prestado:

2.11.1.1. PLATAFORMA DIGITAL lança débito com o valor da corrida ajustado;

2.11.1.2. PASSAGEIRO é cobrado do valor no cartão;

2.11.1.3. TAXISTA recebe o lançamento dessa nova corrida a ser depositado;

2.11.1.4. CONTRATADA recebe a taxa da transação referente a esse novo lançamento;

2.11.1.5. Se o saldo do PASSAGEIRO for insuficiente para pagar o lançamento retificador, será responsabilidade da CONTRATADA, e deve estar previsto no percentual de risco da operação:

2.11.1.5.1. A CONTRATADA poderá cobrar posteriormente o total ou em parcelas essa diferença até cobrir o saldo a pagar remanescente do PASSAGEIRO;

2.11.1.5.2. Caso o PASSAGEIRO possua outro cartão cadastrado, essa cobrança poderá ser feita neste outro cartão;

2.11.1.5.3. Essa cobrança deve ser feita ao PASSAGEIRO por corrida. A cobrança não deve ser acumulada e adicionada a cobranças com outras corridas.

2.12. Chargeback pelo Adquirente

2.12.1. Caso a CONTRATADA receba Chargeback pelo Adquirente, esta poderá solicitar análise do caso à Equipe da PLATAFORMA DIGITAL:

2.12.1.1. Se for possível atestar que a corrida foi realizada:

- A Equipe da PLATAFORMA DIGITAL deve enviar informações atestando a realização da corrida e a CONTRATADA pode reavaliar o chargeback junto ao Adquirente.

2.12.1.2. Se o Titular do cartão questiona o valor da corrida:

- Equipe da PLATAFORMA DIGITAL deve enviar informações atestando a plausibilidade do valor da corrida e a CONTRATADA pode reavaliar o chargeback junto ao Adquirente;

2.12.1.3. Se NÃO for possível atestar que a corrida foi realizada pelo titular ou com ciência dele:

- O sistema anti-fraudes da CONTRATADA deve ser capaz de identificar, inibir e evitar que seja possível o débito de uma corrida não realizada, a CONTRATADA NÃO pode responsabilizar o TAXISTA e/ou a PLATAFORMA DIGITAL pelo Chargeback e deve pagar os créditos ao TAXISTA normalmente;

2.13. Blacklist de PASSAGEIROS

- 2.13.1. Em quaisquer dos cenários acima que configurem mau uso do PASSAGEIRO ou falta de fundos do mesmo para sanar dívidas com a CONTRATADA, a mesma tem total liberdade de negar novas pré-autorizações para o mesmo desde que o motivo seja informado com detalhes no retorno da operação de pré-autorização entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA como descrito no item 2.4

2.14. Watchlist e Blacklist de TAXISTAS

- 2.14.1. Em quaisquer dos cenários acima que houve mau uso do PASSAGEIRO ou falta de fundos do mesmo para sanar dívidas com a CONTRATADA, a mesma tem a prerrogativa de colocar os TAXISTAS envolvidos em tais corridas em uma Watchlist e dependendo de ações posteriores, a CONTRATADA pode solicitar à CONTRATANTE que retire os referidos TAXISTAS de futuras operações de transação por meios digitais intermediadas pela CONTRATADA desde que devidamente documentado e mediante análise e aprovação da CONTRATANTE.
- 2.14.2. A CONTRATANTE tem até 5 dias úteis para cumprir esse bloqueio, uma vez este em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, sendo que depois desse prazo, a CONTRATADA pode negar pagamentos ao TAXISTA envolvido.

2.15. Pagamento de taxas de utilização da PLATAFORMA DIGITAL do TAXISTA para a CONTRATANTE

As corridas finalizadas com pagamento no carro (dinheiro, cartão de crédito ou débito no máquina do TAXISTA, PIX etc) terão seu percentual de utilização da PLATAFORMA DIGITAL acumulados, e estes serão debitados dos valores a receber pelo TAXISTA das corridas realizadas por meio digital.

Caso o TAXISTA tenha valor devedor com a CONTRATANTE, a título de taxas de utilização da PLATAFORMA DIGITAL:

- 2.15.1. PLATAFORMA DIGITAL lança débito para o TAXISTA devedor no split de pagamento de uma corrida feita por meio digital;
- 2.15.2. CONTRATADA transfere o débito lançado no Split da transação para a CONTRATANTE;
- 2.15.3. Caso o valor de débito do TAXISTA com a CONTRATANTE seja maior que o valor que o TAXISTA tenha a receber pela transação:
- 2.15.3.1. A CONTRATANTE lança o valor total que o TAXISTA tem a receber pela transação
- 2.15.3.2. A CONTRATANTE gerencia o valor restante para ser debitado em outras corridas;
- 2.15.4. A CONTRATADA transfere valor debitado do TAXISTA para conta da CONTRATANTE;

2.16. Portabilidade dos dados cadastrados de cartão de crédito.

A CONTRATADA deve se responsabilizar em manter os dados dos cartões de crédito do PASSAGEIRO de forma que sejam repassados para outra empresa credenciada da CONTRATANTE

no futuro, caso haja o evento de encerramento de operação pela CONTRATADA, sem custos tanto para a CONTRATANTE quanto para a outra empresa credenciada.

3. LISTA DE FUNCIONALIDADES

A seguir estão descritos a relação de funcionalidades das atividades do fluxo principal de pagamento envolvendo PASSAGEIRO, TAXISTA, CONTRATADA e PLATAFORMA DIGITAL. Estão sublinhadas as atividades que devem estar disponíveis na Solução de Integração de Pagamentos e que serão avaliadas para homologar a Solução de Integração de Pagamento.

- 1) O TAXISTA envia os seus dados de cadastro informando seus dados para a CONTRATADA através da PLATAFORMA DIGITAL.
- 2) O PASSAGEIRO envia os seus dados de cadastro informando as suas credenciais de pagamento para a CONTRATADA através da PLATAFORMA DIGITAL.
- 3) O PASSAGEIRO solicita uma corrida informando o meio de pagamento à PLATAFORMA DIGITAL.
- 4) A PLATAFORMA DIGITAL solicita pré-autorização de pagamento da corrida do PASSAGEIRO a CONTRATADA.
- 5) A CONTRATADA envia a validação da pré-autorização de pagamento da corrida do PASSAGEIRO para a PLATAFORMA DIGITAL.
- 6) O TAXISTA aceita a corrida do PASSAGEIRO.
- 7) A PLATAFORMA DIGITAL disponibiliza um TAXISTA, que ganhou a disputa, para o PASSAGEIRO.
- 8) O TAXISTA inicia a corrida do PASSAGEIRO.
- 9) O TAXISTA encerra a corrida do PASSAGEIRO.
- 10) A PLATAFORMA DIGITAL calcula o preço final da corrida do PASSAGEIRO ou o TAXISTA digita o valor;
- 11) A PLATAFORMA DIGITAL envia os dados finais para transação de pagamento da corrida, dados da pré-autorização do TAXISTA e CONTRATANTE para a CONTRATADA.
- 12) A CONTRATADA notifica o resultado da transação de pagamento à PLATAFORMA DIGITAL.
- 13) A PLATAFORMA DIGITAL notifica o resultado da transação ao PASSAGEIRO.
- 14) A PLATAFORMA DIGITAL notifica o resultado da transação ao TAXISTA.
- 15) A CONTRATADA disponibiliza o saldo das transações de pagamento realizadas para o TAXISTA, e CONTRATANTE.
- 16) A CONTRATADA realiza transferência do valor da corrida com os descontos para o TAXISTA.
- 17) A CONTRATADA realiza transferência do valor de cobrança por CONTRATANTE para uso da PLATAFORMA DIGITAL.
- 18) A CONTRATADA atualiza a PLATAFORMA DIGITAL, informando que foi realizado o depósito ao TAXISTA e para CONTRATANTE.

OBS.: Os itens 1, 2, 4, 5, 11, 12, 15, 16, 17, 18, sublinhados, são de responsabilidade da CONTRATADA e serão avaliados no processo de qualificação técnica e os demais itens são da Corrida finalizada com trajeto adequado e responsabilidade da CONTRATANTE.

ANEXO II - GLOSSÁRIO

Aqui estão alguns termos que podem ter outros sentidos e que nesse Termo de Referência assume os seguintes significados:

- I. Estorno – cancelar um lançamento ou devolver o valor cobrado indevidamente no cartão de crédito do PASSAGEIRO
- II. Chargeback – é o cancelamento do lançamento do valor realizado no cartão de crédito pelo PASSAGEIRO diretamente com a operadora do seu cartão.
- III. Lançamento Retificador – é um novo lançamento de outro valor para a mesma corrida. Para acontecer a retificadora, um estorno foi comandando previamente.
- IV. Pré-autorização – Valor lançado no cartão de crédito de forma temporária para verificação de saldo no cartão.
- V. Capturada – Lançamento definitivo após a pré-autorização no cartão de crédito após a definição do valor final da corrida.
- VI. PASSAGEIRO – parte integrante do modelo de negócio, que paga pela corrida, via Financeira/Gateway de pagamentos, ao TAXISTA
- VII. Formas de Pagamento Manual: dinheiro, pagamento com cartão de débito e crédito em dispositivo do próprio TAXISTA, PIX, meios de pagamento digitais externos a PLATAFORMA DIGITAL, ou qualquer outro meio de pagamento senão o pagamento digital integrado a PLATAFORMA DIGITAL.
- VIII. Tarifa de uso da PLATAFORMA DIGITAL pelo TAXISTA - Valor a ser cobrado do Taxista que que será lançado no Split de pagamento.
- IX. Adquirentes Autorizadores - Um membro licenciado que analisa e credencia estabelecimentos em seu programa de cartões e processos de transações financeiras.
- X. LGPD - [Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais](#)
- XI. Watchlist - Ferramenta que consolida entes que vão ficar em um estado sobreaviso esperando ações posteriores que podem fazer com que esse ente fique liberado para o seu estado normal ou que sofre algum tipo de sanção
- XII. Blacklist - Ferramenta que consolida entes que, devido a ações prévias, estão bloqueados de efetuar algum tipo de ação no sistema ou serviço.
- XIII. VDTX - Valor devido ao taxista.
- XIV. VT - Valor da Transação.
- XV. PFL - Percentual fixado pela licitante;
- XVI. TUPD - Tarifa de uso da plataforma digital.

ANEXO III – CENÁRIOS DE RISCO DA CONTRATADA

Cenário	Responsável	Evidência	TAXI.RIO	Passageiro	Titular do Cartão	Taxista	CONTRATADA
Corrida mais cara que o estimado e passageiro não tem saldo	Passageiro	Corrida com trajeto adequado	Comanda o pagamento do valor final maior que o estimado	Paga o que estava pré-autorizado pois não tem saldo para pagar o restante. Fica devendo o restante para a CONTRATADA	NA	Recebe o valor devido da corrida (maior que o estimado) e pode entrar em um Watchlist da CONTRATADA	<ul style="list-style-type: none"> - Assume a diferença que o Passageiro não pode pagar - Pode cobrar a diferença de outro cartão de crédito do Passageiro cadastrado no serviço - Pode cobrar a diferença em uma próxima corrida do Passageiro - Pode negar uma próxima pré-autorização caso o Passageiro ainda esteja devendo, desde que comunique apropriadamente ao TAXI.RIO
Chargeback	Passageiro	Titular não reconhece a venda e Operadora dá razão ao Titular. Não há evidência de mau uso no TAXI.RIO	Investiga o caso e NÃO acha evidência de mau uso	Pode entrar na Blacklist da CONTRATADA	Recebe o estorno da Operadora	<p>NÃO Sofre Estorno o valor da corrida</p> <p>Pode entrar na Watchlist da CONTRATADA</p> <p>Pode entrar em uma Blacklist da CONTRATADA caso seja reincidente e TAXI.RIO esteja de acordo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estorna para a Operadora/Titular mas NÃO para o Taxista - Pode colocar o TAXISTA em uma Watchlist - Pode colocar o TAXISTA em uma Blacklist caso seja reincidente e o TAXI.RIO esteja de acordo.

Cenário	Responsável	Evidência	TAXI.RIO	Passageiro	Titular do Cartão	Taxista	CONTRATADA
Corrida retificadora onde o Passageiro não tem mais saldo para pagar	Passageiro	NA	Comanda o estorno da corrida e lança uma corrida retificadora	Paga o que consegue pagar conforme o saldo no seu cartão. Fica devendo o restante para a CONTRATADA	NA	Recebe o valor devido da corrida retificadora	<ul style="list-style-type: none"> - Assume a diferença que o Passageiro não pode pagar - Pode cobrar a diferença de outro cartão de crédito do Passageiro cadastrado no serviço - Pode cobrar a diferença em uma próxima corrida do Passageiro - Pode negar uma próxima pré-autorização caso o Passageiro ainda esteja devendo, desde que comunique apropriadamente ao TAXI.RIO

ANEXO IV – MATRIZ DE RISCOS

Identificação dos Riscos					Análise Qualitativa			Resposta aos Riscos (Tratamento)		
Id.	Tipo	Risco	Categoria	Sub Categoria	P	I	P x I	Estratégia	Resposta Sugerida	Responsável
R001	Ameaça	Devido ao chargeback realizado por fraude a empresa pode ter um custo não planejado.	Pessoas	Usuário Final	9	9	81	Mitigar	A contratada deverá manter fluxo de caixa para cobrir a despesa e não prejudicar a execução do contrato	Contratada
R002	Ameaça	Devido à quantidade de pagamentos realizados aos taxistas e possíveis erros no cadastramento de suas contas correntes, podem ocorrer cobranças por parte da CONTRATANTE sobre confirmação de depósitos nas contas e o tempo de retorno da CONTRATADA pode não ser adequado ao SLA previsto no TR	Organizacional	Processos	9	5	45	Mitigar	A contratada deverá validar as contas cadastradas pelos taxistas em seguida ao seu cadastramento e planejar a alocação dos profissionais de acordo com tamanho e prazo das solicitações	Contratada
R003	Ameaça	Devido à dificuldade que alguns taxistas possuem no conhecimento do uso de tecnologia, pode haver uma dificuldade no uso do	Pessoas	Usuário Final	9	3	27	Mitigar	A contratada deverá ter um aplicativo amigável e de preferência que faça uma pesquisa para entender a necessidade do taxista.	Contratada

Identificação dos Riscos				Análise Qualitativa			Resposta aos Riscos (Tratamento)			
		aplicativo criado para gerir seus recebíveis								
R004	Ameaça	Devido a um baixo nível de maturidade (ou conscientização) em Segurança da Informação dos integrantes das equipes disponibilizadas pela contratada para prestação dos serviços, pode ocorrer o vazamento de informações sigilosas da (ou sob custódia da) contratante.	Pessoas	Equipe	5	9	45	Mitigar	Garantir que a atuação das equipes da contratada permaneça em conformidade com as diretrizes expressas na Política de Segurança da Informação, em especial com o princípio dos privilégios mínimos. Em caso de vazamento de dados (pessoais) da contratante ou de dados sob sua custódia, poderá ocorrer comunicação em prazo expresso de até 24 horas.	Contratada
R005	Oportunidade	Devido à expansão da PLATAFORMA DIGITAL para outras cidades do país, pode haver um aumento de transações realizadas.	Gerenciamento de projetos	Planejamento	7	9	63	Explorar	Garantir que haja planejamento que suporte esse aumento da base de contas bancárias e transações com os diversos tipos de cartões de crédito pelo Brasil.	Contratada

Identificação dos Riscos					Análise Qualitativa			Resposta aos Riscos (Tratamento)		
R006	Ameaça	Devido à divergência de entendimento ou desconhecimento do escopo do produto ou serviço, bem como das condições de contratação, poderá haver erros no dimensionamento dos recursos, levando a apresentação do percentual na proposta equivocada e redução da qualidade do produto ou serviço.	Aquisições	Entrega	3	8	24	Mitigar	A contratante se disponibilizará para tirar dúvidas e prestar esclarecimentos às empresas interessadas sobre o escopo do produto ou serviço e das condições da contratação, visando ao melhor dimensionamento dos recursos a serem empregados e, em decorrência, uma apresentação de proposta vantajosa para todos os envolvidos na fase contratação.	Contratante
R007	Ameaça	Devido a eventos (ano novo, dias das mães, etc), pode haver um aumento de requisições de forma súbita, levando a interrupção do serviço momentaneamente	Técnico	Infraestrutura de TI	9	9	81	Eliminar	A infraestrutura deve ter capacidade de dimensionamento auto-escalável, adaptando-se a demanda.	Contratada