

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

TERMO DE REFERÊNCIA

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SOLUÇÃO DE INTEGRAÇÃO DE PAGAMENTOS DE MEIOS DIGITAIS E GESTÃO DE RECEBÍVEIS, PARA INTEGRAÇÃO COM PLATAFORMAS DIGITAIS DA PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO (PCRJ), QUE PODERÁ SER UTILIZADA NO ÂMBITO NACIONAL

Fevereiro/2022

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

Sumário:

1. DO OBJETO	3
2. DA JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO	3
3. DA ARQUITETURA	3
4. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS	4
5. ADAPTAÇÕES NA SOLUÇÃO PROPOSTA	5
6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	5
7. DOS PRAZOS	6
8. DA EXECUÇÃO DO CONTRATO	6
9. DO PERCENTUAL DE COBRANÇA	7
10. DA FISCALIZAÇÃO E ACEITE DO OBJETO	7
11. DAS OBRIGAÇÕES	8
12. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	13
13. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DA CONTRATAÇÃO	13
14. DA HOMOLOGAÇÃO TÉCNICA	Erro! Indicador não definido.
15. DA PROPOSTA DE PREÇOS	13
16. CRITÉRIO DE JULGAMENTO	14
17. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	14
18. SIGILO E RESTRIÇÕES DAS INFORMAÇÕES	16
19. MATRIZ DE RISCOS	16
20. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	16
ANEXO I – MODELOS DE NEGÓCIO	17
ANEXO II - GLOSSÁRIO	47
ANEXO III - MODELO DA PLANILHA DE CUSTOS	48
ANEXO IV – CONDIÇÕES OPERACIONAIS	50
ANEXO V – MAPA DE RISCO	55

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

1. DO OBJETO

Prestação de Serviços de Solução de Integração de Pagamentos de meios digitais e gestão de recebíveis, para integração com plataformas digitais da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro (PCRJ), que poderá ser utilizada no âmbito nacional.

2. DA JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

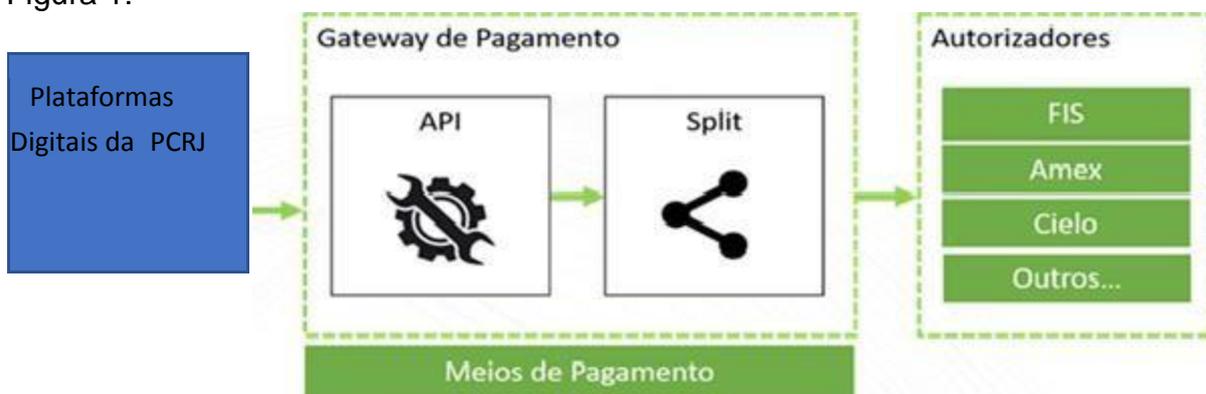
A PCRJ, com intermediação da Empresa Municipal de Informática – IPLANRIO, é responsável por disponibilizar as Plataformas Digitais de prestação de serviços que farão parte do fluxo de integração.

Considerando a necessidade de integrar meios de pagamentos digitais às Plataformas de Serviços Digitais sob a administração da IPLANRIO que prestam serviços tanto aos cidadãos, 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 Integrador” para viabilizar a integração junto aos “Adquirentes Autorizadores” (FIS, Amex e Cielo entre outros) e Bancos, de acordo com as especificidades de cada Plataforma de serviço Digital e a respectiva legislação vigente.

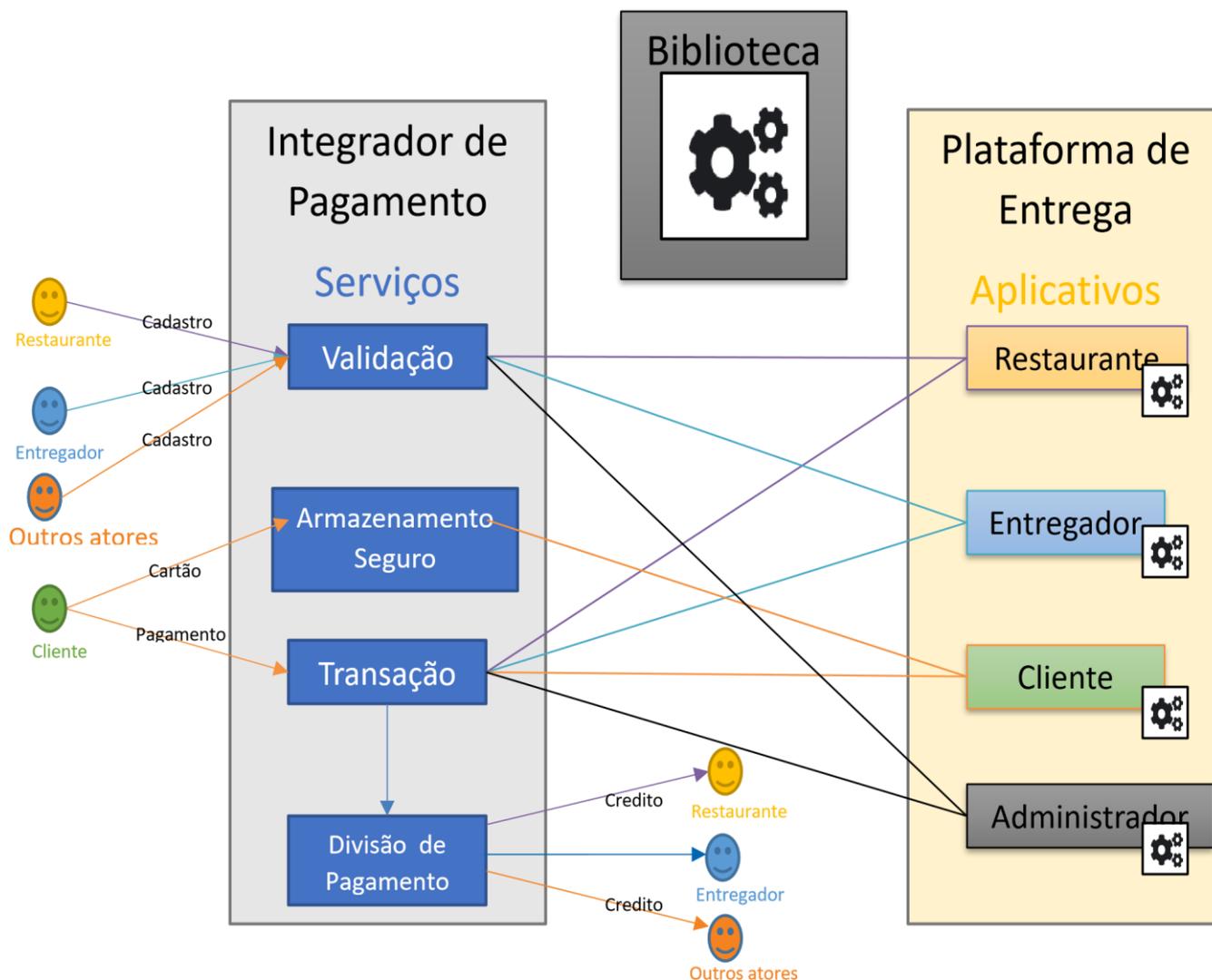
3. DA ARQUITETURA

Figura 1:



Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

Figura 2 (exemplo Entrega.Rio)



Com a arquitetura proposta na Figura 2 espera-se estabelecer uma integração entre o Aplicativo utilizado pelo Cliente via Plataformas Digitais 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 as Plataformas Digitais conforme os Modelos de Negócio Descritos no Anexo I deste documento.

4. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

4.1. Alta performance no processamento das seguintes requisições:

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

- 4.1.1. Cadastramento de Clientes, aderentes a LGPD; Tempo de resposta de até 15 segundos;
- 4.1.2. Cadastramento de Prestadores de Serviços, aderentes a LGPD; Tempo de resposta de até 15 segundos;
- 4.1.3. Pré-autorização de pagamento, caso haja; Tempo de resposta de até 60 segundos.
- 4.2. Transação de Pagamento; Tempo de resposta de até 60 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 cliente.
- 4.4. Segurança na troca de dados entre os servidores por HTTPS;
- 4.5. Segurança no armazenamento dos dados de Cartão de Crédito ou débito 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 dos Cartões de Débito e Crédito;
- 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 no Item 1 deste Termo de Referência, ou nas Plataformas Digitais, 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 35.000 (trinta e cinco mil) transações por mês acompanhada de relatórios de log de transações efetuadas com essas instituições, com dados devidamente anonimizados em conformidade a LGPD.
- 6.2. Não será admitida a apresentação de atestado de capacidade técnica emitido por empresa ou empresas do mesmo grupo econômico em

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

favor da licitante participante, no caso desta também pertencer ao grupo econômico.

- 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.

7. DOS PRAZOS

- 7.1. 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.
- 7.2. 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.
- 7.3. O prazo para o início da operação, com o sistema em operação, será de até 5(cinco) dias úteis, contados assinatura do contrato, podendo ser prorrogado a critério da Contratante.

8. DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 8.1. O credenciamento dos Prestadores de Serviços à Solução de Integração de Pagamentos será realizado a partir das Plataformas Digitais por meio de Aceitação do Termo de Uso referente ao Contrato Público com a CONTRATADA;
- 8.1.1. A CONTRATADA criará uma conta digital para cada Prestador de Serviço, sem cobrança de taxa de manutenção;
- 8.1.2. O prestador de serviço 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;
- 8.1.3. Caso o prestador de serviço opte, exclusivamente, o recebimento em conta bancária os recebíveis deverão ser liquidados de forma automática nesta conta, sem necessidade de requisição prévia;
- 8.1.4. Caso o prestador de serviço 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.
- 8.1.5. Prazos para liquidação dos recebíveis:
- 8.1.5.1. O prazo para liquidação dos recebíveis será de até dois dias úteis a contar da data da transação de pagamento (D + 2);
- 8.1.5.2. Caso o prestador de serviço opte pela conta digital, os valores devem estar disponíveis para movimentação em até 15 minutos após a captura dos mesmos.

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

9. DO PERCENTUAL DE COBRANÇA

- 9.1. A única cobrança ao Prestador de Serviço é o percentual fixado pelo Licitante em cada Plataforma Digital, por tipo de transação, no resultado desta licitação;
- 9.2. 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;
- 9.3. É importante que o Licitante preveja o percentual a ser aplicado adicionado na composição do Percentual de Cobrança para cobertura das condições dos serviços descritos nos Anexos I e IV, bem como para os riscos apontados no Anexo V deste documento;
- 9.4. 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.

10. DA FISCALIZAÇÃO E ACEITE DO OBJETO

- 10.1. 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.
- 10.2. 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.
- 10.3. 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.
- 10.4. 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.
- 10.5. 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,

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

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.

- 10.6. 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.
- 10.7. 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.
- 10.8. 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.
- 10.9. 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.

11. DAS OBRIGAÇÕES

11.1. DA CONTRATANTE

- 11.1.1. Fornecer ambiente de integração das Plataformas Digitais para viabilizar os fluxos previstos Anexo I deste Termo de Referência;
- 11.1.2. Designar um responsável para ser o interlocutor com o coordenador do serviço da CONTRATADA;
- 11.1.3. Realizar a fiscalização do objeto deste Termo de Referência conforme descritos no Item “Fiscalização e aceite do objeto”

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

- 11.1.4. Remover a opção por pagamento via aplicativo do prestador de serviço que ultrapassar a porcentagem de estipulada no Termo de Uso.
- 11.1.5. Estabelecer no Termo de Uso do Prestador de Serviço todas as condições para cobrança de taxas, sejam elas advindas da relação entre Prestador de Serviço e Integradora ou provenientes de valores ou percentuais devidos pela utilização da Plataforma;

11.2. DA CONTRATADA

- 11.2.1. Realizar os serviços de acordo com todas as exigências contidas no Termo de Referência e na proposta técnica;
- 11.2.2. Tomar as medidas preventivas necessárias para evitar danos a terceiros, em consequência da execução dos serviços;
- 11.2.3. 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;
- 11.2.4. Atender às determinações e exigências formuladas pela CONTRATANTE;
- 11.2.5. 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:
 - 11.2.5.1. 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;

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

- 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;
- 11.2.6. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação durante todo prazo de execução contratual;
- 11.2.7. 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;
- 11.2.8. 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;
- 11.2.9. Disponibilizar Solução de Integração de Pagamento obedecendo aos serviços descritos deste Termo de Referência;
- 11.2.10. Efetivar contrato de prestação de serviço com cada Prestador de Serviço que faça adesão ao Termo de Uso através da respectiva Plataforma Digital;
- 11.2.11. Designar um profissional que será responsável pela coordenação do serviço;
- 11.2.12. Tomar as medidas preventivas relativas à segurança da informação e das transações financeiras, necessárias para evitar danos aos Prestadores de Serviço e Clientes da Plataforma Digital, em consequência da execução dos serviços prestados;
- 11.2.13. Responsabilizar-se integralmente pelo ressarcimento de quaisquer danos e prejuízos, de qualquer natureza, que causar aos Prestadores de Serviço e Clientes da plataforma Digital, decorrentes da execução do objeto desta contratação, respondendo por si, seus empregados, prepostos e

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

sucessores,
independentemente das medidas preventivas adotadas;

- 11.2.14. Gestão e coordenação de pagamentos aos Prestadores de Serviço que sejam decorrentes de transações realizadas via a Solução de Integração de Pagamento;
- 11.2.15. Custódia dos dados do Cartão de Crédito ou débito dos Clientes, das contas bancárias e chaves Pix dos Prestadores de Serviço em ambiente seguro no padrão PCI DSS;
- 11.2.16. Disponibilizar Website e mobile application para os Prestadores de Serviço acompanharem e administrarem o fluxo do extrato de lançamentos e da conta digital associada às suas transações junto a CONTRATADA;
- 11.2.17. Disponibilizar um canal de atendimento direto à equipe de Atendimento das Plataformas Digitais através de telefone, para esclarecer dúvidas e resolver pendências dos Clientes e Prestadores de Serviços 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 Prestador de Serviço: 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.
- 11.2.18. Realizar a integração com API de controle de tickets da central de atendimento das Plataformas Digitais;
- 11.2.19. Disponibilizar um portal para a CONTRATANTE acompanhar e administrar os níveis de serviço prestados em conformidade ao contratado, disponibilizando minimamente as seguintes consultas:
 - 11.2.19.1 Número de transações por período;
 - 11.2.19.2 Número de transações com sucesso, por período;
 - 11.2.19.3 Número de transações com insucesso e respectivos motivos, por período;
 - 11.2.19.4 Relação de transações onde o Prestador de Serviço efetuou a Serviço e não recebeu o valor, por período, com devido motivo;

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

- 11.2.19.5 Relação de transações onde ocorreu Chargeback, por período, com devido motivo;
- 11.2.19.6 Informações e gráficos de disponibilidade da solução de integração e tempo das respostas às requisições.
- 11.2.20. 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;
- 11.2.21. 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;
- 11.2.22. As taxas de cobranças estabelecidas neste Certame deverão ser obedecidas nos contratos que serão firmados com os Prestadores de Serviço de cada Plataforma Digital e deverão ser mantidos durante a vigência deste contrato;
- 11.2.23. A CONTRATADA não poderá se recusar a cadastrar qualquer Prestador de Serviço que tiver feito adesão à Plataforma Digital via Termo de Uso junto à PCRJ;
- 11.2.24. 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 nas Plataformas Digitais.
- 11.2.25. A aceitação das condições de uso da Solução de Integração de Pagamentos usuários deverá ocorrer previamente à utilização dos Serviços de Solução de Integração de Pagamentos de meios digitais e gestão de recebíveis, via Plataformas digitais da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro (PCRJ), que poderá ser utilizada no âmbito nacional.
- 11.2.26. A CONTRATADA deverá responder os questionamentos técnicos ou administrativos da CONTRATANTE em até 03 (três) dias úteis contados do recebimento.
- 11.2.27. Para comprovar o atendimento aos requisitos não funcionais a LICITANTE deve apresentar, na assinatura do contrato:
- 11.2.27.1. Relatório de desempenho do tempo gasto de processamento entre a recepção das requisições HTTPS e a entrega das respostas pelo servidor web;
- 11.2.27.2. Relatório do LOG de atividades da Solução de Integração de Pagamentos entre as Plataformas Digitais, Integrador e Adquirentes;

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

11.2.27.3. Documento comprobatório que seus servidores que armazenam os dados de Cartão de Crédito ou débito são homologados com padrão PCI-DSS;

11.2.27.4. Documento comprobatório que está em consonância com a Norma de Padronização ISO 27001;

11.2.28. 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.

12. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

12.1. A CONTRATADA não receberá qualquer remuneração direta oriunda dos cofres públicos municipais ou da Contratante pela execução dos serviços descritos no Objeto deste TR ou por quaisquer prestações de serviços correlatos;

12.2. remuneração do contrato a ser formalizado se efetivará pela permissão de cobrança de taxas/percentuais ao Prestador de Serviço, 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 Prestador de Serviço, outros atores, conforme definidos no Anexo II – Glossário, e a CONTRATADA, que será definido pela CONTRATANTE e informado após a assinatura do contrato.

13. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DA CONTRATAÇÃO

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

14. DA PROPOSTA DE PREÇOS

14.1. Os percentuais e valores 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;

14.2. A proposta de preços deve ser apresentada nos moldes praticados pelo Município do Rio de Janeiro;

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

14.3. A proposta de preços deve estar acompanhada com planilha de custos nos moldes do ANEXO III.

15. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

15.1. Menor preço global.

15.2. Será declarada vencedora do certame a LICITANTE que oferecer o menor somatório das taxas/percentuais ((P1 + P2 + (P3/10)) de cobrança sobre o valor do serviço prestado referentes a cada Modelo de Serviço, apresentados nos Modelos de Negócio - ANEXO I deste documento.

Porcentagem de cobrança Proposta Cartão de débito	Porcentagem de cobrança Proposta Cartão de Crédito	PIX
P1	P2	P3 = Valor único por transação

16. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1. 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 das Plataformas Digitais, no mês anterior;
- III. Multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor auferido pela Contratada referente às corridas pagas via aplicativo das Plataformas Digitais, 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;

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

16.2. 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;

16.3. 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;

16.4. 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;

16.5. 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.

16.6. 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.

16.7. Se, no prazo previsto nesta Cláusula, não for feita a prova do recolhimento da multa, promover-se-ão as medidas necessárias à sua execução.

16.8. 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.

16.9. 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.”

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

17. SIGILO E RESTRIÇÕES DAS INFORMAÇÕES

- 17.1. 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.
- 17.2. 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 Prestadores de Serviço e Clientes e/ou valores transacionados por meio da Solução de Integração de Pagamentos;
- 17.3. 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.

18. MATRIZ DE RISCOS

- 18.1. Para a presente contratação foram identificados os principais riscos conhecidos na Matriz constante do Anexo V deste Termo de Referência, bem como estabelecidos os respectivos responsáveis e descritas suas respostas sugeridas.
- 18.2. É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados na Matriz de Riscos como sendo de responsabilidade da CONTRATADA.
- 18.3. Sempre que atendidas as condições do contrato e mantidas as disposições da Matriz de Risco, considera-se mantido o equilíbrio econômico-financeiro.
- 18.4. A proposta comercial deverá ser elaborada levando em consideração a natureza e a extensão dos riscos relacionados na Matriz de Risco.

19. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 19.1. Havendo tratamento de dados pessoais no desenvolvimento de quaisquer atividades relacionadas com o objeto, as Partes

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

observarão a Legislação de Privacidade e de Proteção de Dados Pessoais, em especial, a Lei 13.709/2018 (LGPD).

Rio de Janeiro, 15 de fevereiro de 2022.

Simone Torres de Assumpção
Assessora Chefe do escritório de Projetos
Matricula 45/620874-5

Kley Pontes Bezerra,
Coordenador de Atividades,
Matricula 69/623.231-0

ANEXO I – MODELOS DE NEGÓCIO

MODELO 1 – Plataforma Digital TAXI.RIO CIDADES

Considerando os números atuais de **700.000 corridas por mês** realizadas no aplicativo TAXI.RIO CIDADES, no Município do Rio de Janeiro, destas **10% são com pagamento digital**, sendo o **valor médio de cada corrida é de R\$20,00**. Há previsão de aumento em virtude da possível adesão de outros municípios do Brasil à plataforma TAXI.RIO CIDADES.

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A Solução de Integração de Pagamentos da CONTRATADA deverá viabilizar o pagamento de uma corrida, de um Passageiro, para um Taxista ambos cadastrados na Plataforma TAXI.RIO CIDADES.

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:



Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

- 1.1. A distribuição do pagamento pode conter como destinatário, além do Taxista, outros atores, conforme definidos no Anexo II – Glossário, 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 TAXI.RIO CIDADES 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 TAXI.RIO CIDADES, 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 TAXI.RIO CIDADES:

- Nome completo do Titular;
- CPF;
- Conta / agência, ambos com dígito verificador em campos separados; ○ Poderá ser uma conta corrente; ○ Poderá ser uma conta poupança;
- Chave PIX (se desejar receber por esta opção);

2.1.2. Cadastro para a obtenção da Conta digital

O TAXI.RIO CIDADES 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.

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

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 Outros Atores;
- 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 do TAXI.RIO CIDADES.

2.3. Cadastro de Passageiros

Os passageiros precisarão ser cadastrados para realizarem as suas transações de pagamento com Cartão de Crédito ou débito.

2.3.1. Cadastro de Cartão de Crédito ou débito de Passageiros

2.3.1.1. Os dados do Cartão de Crédito ou débito dos passageiros precisarão ser cadastrados no ambiente seguro do Adquirente, para que as transações de pagamento sejam realizadas sem a necessidade do Passageiro informar as suas credenciais do Cartão de Crédito ou débito, 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 TAXI.RIO CIDADES:

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

2.3.1.4. Se forem necessários outros dados, a CONTRATADA poderá solicitar a CONTRATANTE, desde que justificada a necessidade e a prévia anuência do passageiro.

2.3.1.5. A Plataforma TAXI.RIO CIDADES armazenará somente:

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

2.3.1.6. Casos especiais:

- Será permitido o cadastramento do cartão de terceiros;

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

- 2.3.1.7. Será aceito como meio de pagamento para um passageiro o cartão de crédito pré-pago;
- 2.3.1.8. A CONTRATADA deverá realizar a validação de Cartão de Crédito ou débito ativo no momento do cadastramento, retornando o status de cartão ativo ou não para a plataforma TAXI.RIO CIDADES.
- 2.3.1.9. Devem ser consideradas, no mínimo, as seguintes bandeiras:
Crédito: VISA, MASTERCARD, ELO, AMEX, DISCOVER;
Débito: Banco do Brasil, Banco Bradesco, Banco Itau, Banco Santander.
PIX: Os mesmos bancos considerados para operação Débito, mais os Bancos Digitais que operam no Brasil.

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 TAXI.RIO CIDADES;
- 2.4.2. A Plataforma TAXI.RIO CIDADES 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 TAXI.RIO CIDADES deverá ser realizada imediatamente, com reflexo na fatura do cliente.
- 2.4.7. Qualquer pré-autorização que não tenha sido capturada em 7 dias deverá ser cancelada automaticamente.

2.5. Cadastro de Contas Correntes de Outros Atores

- 2.5.1. A Plataforma TAXI.RIO CIDADES fornecerá os seguintes dados bancários:
- Nome completo do Titular;
 - CNPJ;
 - Conta / agência, ambos com dígito verificador em campos separados;

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

2.6. Divisão do Saldo das Transações de Pagamento

2.6.1. As transações de pagamento com o Cartão de Crédito ou débito deverão ter a possibilidade de divisão dos saldos além dos taxistas, também para outros atores, seja por valor fixo ou por percentual a ser definido pela CONTRATANTE e comandado pela Plataforma.

2.7. Atualização de Status das Transações

2.7.1. Todos os status a serem definidos conjuntamente das transações de pagamento com o Cartão de Crédito ou débito bem como as transferências de saldo para as contas correntes dos taxistas deverão ser registradas e atualizadas em tempo real na plataforma TAXI.RIO CIDADES 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 TAXI.RIO CIDADES 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 TAXI.RIO CIDADES, seja maior ou menor do que o valor pré-autorizado;

2.9.1. 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:

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

2.9.1.2. Em caso de falso positivo na pré-autorização, a CONTRATADA arcará com o pagamento do valor da corrida ao taxista;

2.9.2. A CONTRATADA assumirá todos os prejuízos de um pagamento não recebido do Titular do Cartão, SEM descontar qualquer valor do Taxista, e deve estar previsto no percentual de risco da operação:

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

- 2.9.2.1. A CONTRATADA poderá cobrar posteriormente o total ou em parcelas essa diferença até cobrir o saldo a pagar remanescente do passageiro;
- 2.9.2.2. Caso o passageiro possua outro cartão cadastrado, essa cobrança poderá ser feita neste outro cartão;
- 2.9.2.3. Essa cobrança deve ser feita ao passageiro por corrida. A cobrança não deve ser acumulada e adicionada a cobranças com outras corridas.
- 2.9.2.4. Se o saldo do passageiro for insuficiente para cobrir lançamento retificador será responsabilidade da CONTRATADA:
 - 2.9.2.4.1. A CONTRATADA arcará com o pagamento do valor da corrida ao taxista;
 - 2.9.2.4.2. A CONTRATADA poderá realizar cobrança parcial do valor pré-autorizado e realizar tentativas posteriores para cobrança do restante do saldo;
 - 2.9.2.4.3. A CONTRATADA assumirá todos os prejuízos de um pagamento não recebido do Titular do cartão, sem descontar qualquer valor do Taxista.
- 2.9.3. Quando a modalidade de pagamento for PIX a corrida será sempre paga integralmente ao final. (Não há pré-autorização nesta modalidade).

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 TAXI.RIO CIDADES for questionada pelos usuários quanto aos valores lançados para pagamento pelo aplicativo, a Equipe TAXI.RIO CIDADES 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 TAXI.RIO CIDADES 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 TAXI.RIO CIDADES comanda, e a CONTRATADA lançará no cartão do titular vinculado

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

ao passageiro o estorno integral do valor debitado indevidamente;

2.10.4.2. Plataforma TAXI.RIO CIDADES 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;

2.10.4.4.6. A CONTRATADA assumirá o prejuízo caso o Taxista deixe de usar o serviço do TAXI.RIO CIDADES e com isto impossibilite a reposição do saldo negativo;

2.11. Lançamento retificador pelo TAXI.RIO CIDADES

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 TAXI.RIO CIDADES 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;

2.11.2. Nos casos em que foi feito o estorno de um valor cobrado a menos do passageiro pelo serviço prestado, o ajuste da diferença de valores será feito somente com o Taxista e não com o passageiro.

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

- 2.11.2.1. Plataforma TAXI.RIO
CIDADES lança débito com o valor da corrida ajustado;
- 2.11.2.2. Taxista recebe o lançamento dessa nova corrida a ser depositado;
- 2.11.2.3. CONTRATADA recebe a taxa da transação referente a esse novo lançamento;

2.12. Chargeback pelo Adquirente

2.12.1. Caso a CONTRATADA receba Chargeback pelo Adquirente, esta poderá solicitar análise do caso à Equipe TAXI.RIO CIDADES:

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

- A Equipe TAXI.RIO CIDADES pode 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 TAXI.RIO CIDADES pode enviar informações atestando a plausibilidade do valor da corrida e a CONTRATADA pode reavaliar o chargeback junto ao Adquirente;

2.13. Pagamento de taxas de utilização da Plataforma TAXI.RIO CIDADES do Taxista para Outros Atores

As corridas finalizadas com pagamento manual (dinheiro, cartão de crédito ou débito no carro (cabine), pix etc) terão seu percentual de utilização da Plataforma TAXI.RIO CIDADES acumulados, e estes serão debitados dos valores a receber pelo Taxista das corridas realizadas por meio digital.

Caso o Taxista tenha valor devedor com Outros Atores, a título de taxas de utilização da Plataforma TAXI.RIO CIDADES, por exemplo:

- 2.13.1. Plataforma TAXI.RIO CIDADES lança débito para o Taxista devedor;
- 2.13.2. CONTRATADA debita do saldo da Conta Digital do Taxista Valor lançado pela Plataforma TAXI.RIO CIDADES;
- 2.13.3. Caso o valor lançado seja maior que saldo do taxista na conta digital;
- 2.13.4. A CONTRATADA debita o saldo Total da Conta Digital do Taxista;
- 2.13.5. A CONTRATADA lança na conta digital e no extrato do Taxista o valor debitado a favor de outros Atores;
- 2.13.6. A CONTRATADA transfere valor debitado do taxista para conta de outros Atores;

2.14. Portabilidade dos dados cadastrados de Cartão de Crédito ou débito.

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

A CONTRATADA deve se responsabilizar em manter os dados dos cartões de crédito do Passageiro de forma que possam ser repassadas para outra empresa credenciada da Prefeitura no futuro caso haja o evento de cessão de operação pela CONTRATADA.

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 TAXI.RIO CIDADES. 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 TAXI.RIO CIDADES.
- 2) O Passageiro envia os seus dados de cadastro informando as suas credenciais de pagamento para a CONTRATADA através da plataforma TAXI.RIO CIDADES.
- 3) O Passageiro solicita uma corrida informando o meio de pagamento à Plataforma TAXI.RIO CIDADES.
- 4) A Plataforma TAXI.RIO CIDADES 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 TAXI.RIO CIDADES.
- 6) O Taxista aceita a corrida do Passageiro.
- 7) A Plataforma TAXI.RIO CIDADES 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 TAXI.RIO CIDADES calcula o preço final da corrida do Passageiro ou o taxista digita o valor;
- 11) A Plataforma TAXI.RIO CIDADES envia os dados finais para transação de pagamento da corrida, dados da pré-autorização do Taxista e outros atores para a CONTRATADA.
- 12) A CONTRATADA notifica o resultado da transação de pagamento à Plataforma TAXI.RIO CIDADES.
- 13) A Plataforma TAXI.RIO CIDADES notifica o resultado da transação ao Passageiro.
- 14) A Plataforma TAXI.RIO CIDADES notifica o resultado da transação ao taxista.
- 15) A CONTRATADA disponibiliza o saldo das transações de pagamento realizadas para o Taxista, e outros atores.

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

- 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 outros atores para uso da Plataforma.
 - 18) A CONTRATADA atualiza a plataforma TAXI.RIO CIDADES, informando que foi realizado o depósito ao taxista e para outros atores.
- 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 de responsabilidade da CONTRATANTE;

MODELO 2 – Plataforma Digital ENTREGA.RIO

Considerando que os gastos com a entrega de refeições (delivery) crescem mais de 94% com a pandemia (fonte: estudo da empresa Mobilis realizado no período de janeiro a maio 2020);

Considerando que a pandemia está impactando diretamente no comportamento de consumo das pessoas, sobretudo na categoria de entregas em domicílio, ou seja, entrega de refeições e outros produtos pertinentes (fonte: estudo da empresa Mobilis realizado no período de janeiro a maio 2020);

Considerando a necessidade de integrar meios de pagamentos digitais à Plataforma Sistêmica disponibilizada pela prefeitura, facilitando aos cidadãos, Utilizadores (clientes), o pagamento de serviços e o recebimento pelos Fornecedores das refeições assim como pelos Entregadores, relacionados ao pedido dos clientes (delivery), com meios de pagamentos digitais disponíveis no mercado;

Considerando, também, aumentar a segurança e eficiência dos Entregadores no recebimento pelo serviço de entrega;

Considerando, ainda, estender o uso da Plataforma disponibilizada pela prefeitura em virtude de uma possível e futura adesão de outros municípios e estados brasileiros à Plataforma;

Foi identificada a necessidade de contratar um Integrador para viabilizar as transações necessárias ao atendimento do pedido (delivery) junto aos Utilizadores (clientes) e Autorizadores (FIS, Amex e Cielo entre outros), de acordo com as especificidades da Plataforma Sistêmica da Prefeitura do Rio e a legislação vigente.

1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A Solução de Integração de Pagamentos da CONTRATADA deverá viabilizar o pagamento de um produto e de uma entrega, de um Utilizador (cliente) para o Fornecedor de produtos e para o Entregador, ambos cadastrados na Plataforma disponibilizada pela Prefeitura.

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

Estas atividades estão indicadas nos processos descritos a seguir:

- I. Receber solicitação de cadastramento do Utilizador (cliente) - dados de Cartão de Crédito ou débito - para pagamento do pedido de produtos da Plataforma disponibilizada pela prefeitura;
- II. Receber solicitação de cadastramento do Fornecedor de produtos da Plataforma disponibilizada pela prefeitura - dados de conta bancária, conta digital e Cartão de Crédito ou débito;
- III. Receber solicitação de cadastramento do Entregador da Plataforma disponibilizada pela prefeitura - dados de conta bancária e conta digital;
- IV. Efetivar o pagamento com o recebimento dos dados finais do pedido;
- V. Calcular e distribuir o valor do pagamento, referente ao fornecimento e a entrega do pedido, por meio digital ao Fornecedor e ao Entregador;
- VI. Controlar, gerir os pagamentos e apresentar os saldos das contas dos Fornecedores e Entregadores.
 - 1.1. A distribuição do pagamento pode conter como destinatário, além do Fornecedor e Entregador, outros atores com conta também pré-cadastrada. O valor a ser creditado a cada conta será informado nos dados finais do pedido.

2. REQUISITOS FUNCIONAIS

Requisitos que deverão estar previstos na Solução de Integração de Pagamentos de meios digitais e gestão de recebíveis.

2.1. Cadastro dos Dados do Utilizador (Cliente)

Os Utilizadores (clientes) serão cadastrados para realizarem as suas transações de pagamento com Cartão de Crédito ou débito.

2.1.1. Dados de Cartão de Crédito ou débito

Os dados do Cartão de Crédito ou débito dos Utilizadores precisarão ser cadastrados em ambiente seguro da CONTRATADA, para que as transações de pagamento sejam realizadas sem a necessidade do Utilizador (cliente) informar as suas credenciais do Cartão de Crédito ou débito a cada ocorrência. É de responsabilidade da CONTRATADA a segurança dos dados de cartões de crédito do Utilizador (cliente).

O Utilizador (cliente) fornecerá os seguintes dados do cartão a partir da Plataforma disponibilizada pela prefeitura:

- I. Número do cartão
- II. Nome do titular como descrito no cartão
- III. Validade
- IV. CVV
- V. Se forem necessários outros dados, a CONTRATADA poderá solicitar à CONTRATANTE, desde que justificada a necessidade e a prévia anuência do Utilizador (cliente).

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

A Plataforma disponibilizada pela prefeitura armazenará somente:

- I. Bandeira do cartão; e
- II. Quatro primeiros e últimos dígitos do cartão;

Casos especiais:

- I. Será permitido o cadastramento do cartão de terceiros;
- II. Será aceito como meio de pagamento para um Utilizador (cliente)
- III. Cartão de crédito pré-pago e cartões virtuais.
- IV. Será aceito como meio de pagamento Cartões tipo vale-refeição (minimamente os mais utilizados no mercado Alelo, Sodexo, Ticket e VR).

A CONTRATADA deverá realizar a validação de Cartão de Crédito ou débito ativo no momento do cadastramento, retornando o status de cartão ativo ou não para a Plataforma disponibilizada pela prefeitura.

Devem ser consideradas, no mínimo, as seguintes bandeiras: Crédito: VISA, MASTERCARD, ELO, AMEX, DISCOVER;

Débito: Banco do Brasil, Banco Bradesco, Banco Itau ,Banco Santander.

PIX: Os mesmos bancos considerados para operação Débito, mais os Bancos Digitais que operam no Brasil.

2.2. Cadastro dos Dados do Fornecedor

Os Fornecedores de produtos serão cadastrados no ambiente da CONTRATADA, via integração com a Plataforma disponibilizada pela prefeitura, para receberem os valores das transações de pagamento dos Utilizadores (clientes) através de meio digital. O Fornecedor poderá escolher o recebimento através de conta bancária ou conta digital criada pela CONTRATADA.

2.2.1. dados Conta Bancária

Caso o Fornecedor opte em receber os valores em conta bancária precisará cadastrar a referida conta no ambiente da CONTRATADA, através da integração com a Plataforma disponibilizada pela prefeitura, para que o saldo das transações de pagamento seja transferido periodicamente. As contas correntes devem obrigatoriamente ter a titularidade dos Fornecedores cadastrados no sistema.

O Fornecedor enviará os seguintes dados bancários a partir da Plataforma disponibilizada pela prefeitura:

- I. CPF e nome completo para conta de pessoa física;
- II. CNPJ e razão social para conta de pessoa jurídica;
- III. Conta / agência, ambos com dígito verificador em campos separados;

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

- IV. Poderá ser uma conta corrente;
- V. Poderá ser uma conta poupança;
- VI. Chave PIX (se opte por receber também por este meio Digital);

2.2.2. Dados Conta Digital

A Plataforma disponibilizada pela prefeitura 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 do Fornecedor.

2.2.3. Dados Cartão de Crédito ou débito

Os dados do Cartão de Crédito ou débito dos Fornecedores precisarão ser cadastrados em ambiente seguro da CONTRATADA, para que as transações de pagamento sejam realizadas sem a necessidade de o Fornecedor informar as suas credenciais do Cartão de Crédito ou débito a cada ocorrência. É de responsabilidade da CONTRATADA a segurança dos dados de cartões de crédito do Fornecedor.

O Fornecedor fornecerá os seguintes dados do cartão a partir da Plataforma disponibilizada pela prefeitura:

- I. Número do cartão
- II. Nome do titular como descrito no cartão
- III.

Validade

- IV. CVV

Se forem necessários outros dados, a CONTRATADA poderá solicitar à CONTRATANTE, desde que justificada a necessidade e a prévia anuência do Fornecedor.

A Plataforma disponibilizada pela prefeitura armazenará somente: I.

Bandeira do cartão; e

- II. Quatro primeiros e últimos dígitos do cartão;

Casos especiais:

- I. Será permitido o cadastramento do cartão de terceiros;
- II. Será aceito como meio de pagamento para um Fornecedor cartão de crédito pré-pago e cartão virtual.

A CONTRATADA deverá realizar a validação de Cartão de Crédito ou débito ativo no momento do cadastramento, retornando o status de cartão ativo ou não para a Plataforma disponibilizada pela prefeitura.

2.3. Cadastro dos Dados do Entregador

Os Entregadores serão cadastrados no ambiente da CONTRATADA via integração com a Plataforma disponibilizada pela prefeitura para receberem os

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

valores das transações de pagamento dos Utilizadores (clientes) via meio digital. O Entregador poderá escolher o recebimento através de conta bancária ou conta digital criada pela CONTRATADA.

2.3.1. Dados Conta Bancária

Caso o Entregador opte em receber os valores das entregas em conta bancária, precisará cadastrar a referida conta no ambiente da CONTRATADA via integração com a Plataforma disponibilizada pela prefeitura, para que o saldo das transações de pagamento seja transferido periodicamente. As contas correntes devem obrigatoriamente ter a titularidade dos Entregadores cadastrados no sistema.

O Entregador fornecerá os seguintes dados bancários a partir da Plataforma disponibilizada pela prefeitura:

- I. Nome completo;
- II. CPF;
- III. Conta / agência, ambos com dígito verificador em campos separados;
 - Poderá ser uma conta corrente;
 - Poderá ser uma conta poupança;
- IV. Chave PIX (se opte por receber também por este meio Digital);

2.3.2. Dados Conta Digital

A Plataforma disponibilizada pela prefeitura 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 informado o contato do Entregador.

2.4. Transação com Pagamento pelo serviço, Entrega pelo serviço

2.4.1. Pedido de Produto e Entrega

- 2.4.1.1. A CONTRATADA receberá um pedido de produto e entrega da Plataforma disponibilizada pela prefeitura
- 2.4.1.2. A CONTRATADA autorizará esse valor junto à operadora de Cartão de Crédito ou débito ou PIX e ferramentas próprias de tratamento de risco com relação ao Utilizador (cliente).
- 2.4.1.3. O valor da autorização será sempre equivalente ao valor do(s) produto(s) e da entrega que está registrado na Plataforma disponibilizada pela prefeitura;
- 2.4.1.4. A CONTRATADA pode se negar a realizar a transação devido à falta de saldo do Utilizador (Cliente) ou outro motivo de risco detectado pela CONTRATADA

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

2.4.1.5. A CONTRATADA comandará o pagamento do valor do(s) produto(s) e da entrega.

2.4.1.6. A Plataforma disponibilizada pela prefeitura não permitirá que o Fornecedor inicie a preparação do(s) produto(s) sem que a CONTRATADA retorne que o valor foi cobrado do Utilizador (cliente);

2.4.1.7. Após a entrega ser efetivada a CONTRATADA irá:

- I. Deduzir a taxa de transação percentual no valor do(s) Produto(s) e Entrega
- II. Depositar valor na conta de outros atores caso esteja informado nos dados de pagamento
- III. Depositar o valor devido na conta corrente digital do Entregador
- IV. Depositar o valor devido na conta corrente digital do Fornecedor

2.5. Estorno

2.5.1. As transações de pagamento com o Cartão de Crédito ou débito dos Utilizadores (clientes) deverão ter a possibilidade de cancelamento para permitir o estorno da operação financeira pelo Utilizador (cliente), caso seja identificado algum sinistro na cobrança do serviço.

2.5.2. Nos casos em que a Plataforma disponibilizada pela prefeitura for questionada pelos usuários quanto aos valores lançados para pagamento pelo aplicativo, a equipe da Plataforma disponibilizada pela prefeitura analisará o caso.

2.5.3. Se for identificado caso de uso indevido do cartão por terceiros no papel de Utilizador (cliente) a equipe da Plataforma disponibilizada pela prefeitura orientará o titular do cartão a procurar o banco emissor para solicitar o estorno do débito indevido (ver cenário de chargeback na Tabela 1).

2.5.3.1. Se for identificado que o Utilizador (cliente) reconhece a transação mas houve uma falha de serviço do Fornecedor e/ou Entregador, será feito uma operação de Estorno.

2.5.3.2. A solicitação do estorno da transação, por parte da Plataforma Digital, deverá ser realizada imediatamente com reflexo imediato na fatura do Utilizador (cliente);

2.5.4. Os Estornos podem ser de dois tipos, SEM início de uma entrega e COM início de uma entrega.

2.5.4.1. Estorno SEM início de uma entrega;

2.5.4.1.1. Plataforma disponibilizada pela prefeitura ou o Fornecedor comanda o estorno;

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

- I. Essa modalidade de estorno só será permitida quando a Plataforma disponibilizada pela prefeitura identificar que NÃO houve o início de uma entrega
- II. A CONTRATADA estorna o valor do(s) produto(s) e da entrega no Cartão de Crédito ou débito do Utilizador (cliente);
- III. A CONTRATADA NÃO lança os valores devidos de Produto(s) ao Fornecedor;

2.5.4.2. Estorno COM início de uma de entrega

2.5.4.2.1. Plataforma disponibilizada pela prefeitura ou Fornecedor comanda o estorno;

- I. Essa modalidade de estorno só será permitida quando a Plataforma disponibilizada pela prefeitura identificar que houve o início de uma entrega;
- II. A CONTRATADA estorna o valor do(s) produto(s) e da entrega no Cartão de Crédito ou débito do Utilizador (cliente);
- III. A CONTRATADA NÃO estorna os valores devidos (Produto(s) - taxa de transação) ao Fornecedor
- IV. Se a Entrega foi concretizada com sucesso:
 - A CONTRATADA NÃO estorna os valores devidos (Entrega - taxa de transação) ao Entregador;
 - A CONTRATADA se reserva no direito de colocar tanto o Entregador quanto o Fornecedor em uma Watchlist para avaliar comportamentos futuros e possíveis indícios de mau uso do serviço e informar a Plataforma disponibilizada pela prefeitura que efetuará medidas disciplinares de acordo se for o caso.
- V. Se a Entrega NÃO foi concretizada com sucesso:
 - A CONTRATADA estorna do Entregador:
 - I. O valor da entrega - taxa de transação
 - II. O valor do(s) produto(s)
- VI. Se o repasse do Entregador já tiver ocorrido:
 - A CONTRATADA lançará os valores citados acima como lançamentos negativos a serem descontados de recebíveis futuros do Entregador, assumindo a CONTRATADA o risco de não receber esses valores caso o Entregador não utilize mais o serviço de maneira a cobrir esses lançamentos negativos.

2.6. Chargeback

Caso a CONTRATADA receba chargeback de um Titular de Cartão de Crédito usado pelo Utilizador (cliente) esta poderá solicitar análise do caso à equipe da Plataforma:

2.6.1. Se for possível atestar que a venda foi realizada:

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

- A equipe da Plataforma disponibilizada pela prefeitura poderá enviar informações, atestando a realização da venda e a CONTRATADA poderá reavaliar o chargeback junto ao Titular.

2.6.2. Se o Titular do cartão questionar o valor da venda:

- A equipe da Plataforma disponibilizada pela prefeitura poderá enviar informações, atestando a plausibilidade do valor da venda e a CONTRATADA poderá reavaliar o chargeback junto ao Titular.

2.6.3. Se NÃO for possível provar que houve falha de serviço do Fornecedor e/ou Entregador:

- A CONTRATADA NÃO deverá onerar o Fornecedor ou o Entregador com esse chargeback.
- A CONTRATADA pode ter a prerrogativa de recusar pagamentos futuros do Utilizador (cliente) desde que informe o motivo à Plataforma disponibilizada pela prefeitura.
- A CONTRATADA se reserva ao direito de colocar tanto o Entregador quanto o Fornecedor em uma Watchlist para avaliar comportamentos futuros e possíveis indícios de mau uso do serviço e informar a Plataforma disponibilizada pela prefeitura que efetuará medidas disciplinares de acordo se for o caso.

2.7. Transação com Pagamento fora do serviço, Entrega pelo serviço

2.7.1. Pedido de Entrega

- I. A CONTRATADA receberá um pedido de entrega da Plataforma disponibilizada pela prefeitura efetuado pelo Fornecedor
- II. A CONTRATADA verificará se o Fornecedor tem recebíveis futuros para pagar essa entrega
- III. Se NÃO tiver recebíveis futuros suficientes:
 - a) A CONTRATADA autorizará esse valor junto à operadora de cartão de crédito e ferramentas próprias de tratamento de risco referentes ao Fornecedor.
 - i. O valor da autorização será sempre equivalente ao valor da entrega que está registrado na Plataforma disponibilizada pela prefeitura;
 - ii. A CONTRATADA pode se negar a realizar a transação devido à falta de saldo do Fornecedor ou outro motivo de risco detectado pela CONTRATADA
 - b) A CONTRATADA comandará o pagamento do valor da entrega
- IV. A Plataforma disponibilizada pela prefeitura não permitirá que o Fornecedor solicite uma entrega sem que a CONTRATADA retorne que o valor foi cobrado do Fornecedor;
- V. Após a Entrega ser efetivada a CONTRATADA irá:
 - a) Se foram utilizados recebíveis futuros do Fornecedor:

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

- i. Creditar ao Entregador o valor da entrega menos a taxa de transação da operação negociada pela CONTRATADA
 - ii. Esta taxa NÃO vai para a CONTRATADA e sim fica como desconto para o Fornecedor
 - iii. O Entregador recebe normalmente como nos outros cenários.
- b) Se NÃO foram utilizados recebíveis futuros do Fornecedor e houve uma transação de Cartão de Crédito ou débito:
- i. Deduzir uma taxa de transação percentual no valor da Entrega
 - ii. Depositar o restante na conta corrente digital do Entregador

2.7.2. Estorno

2.7.2.1. As transações de pagamento com o Cartão de Crédito ou débito ou recebíveis futuros dos Fornecedores deverão ter a possibilidade de cancelamento para permitir o estorno da operação financeira pelo Fornecedor, caso seja identificado algum sinistro na cobrança do serviço.

2.7.2.2. Nos casos em que a Plataforma disponibilizada pela prefeitura for questionada pelos usuários quanto aos valores lançados para pagamento pelo aplicativo, a equipe da Plataforma disponibilizada pela prefeitura analisará o caso.

2.7.2.3. Se for identificado caso de uso indevido do cartão por terceiros no papel de Fornecedor a equipe da Plataforma disponibilizada pela prefeitura orientará o titular do cartão a procurar o banco emissor para solicitar o estorno do débito indevido (ver cenário de chargeback abaixo);

2.7.2.4. Se for identificado que o Fornecedor reconhece a transação, mas houve uma falha de serviço do Entregador será feita uma operação de Estorno;

2.7.2.5. A solicitação do estorno da transação por parte da Plataforma disponibilizada pela prefeitura deverá ser realizada imediatamente, com reflexo imediato na fatura de Cartão de Crédito ou débito ou conta digital do Fornecedor;

2.7.2.6. Os Estornos deste cenário são sempre COM início de uma entrega:

- I. Plataforma disponibilizada pela prefeitura comanda o estorno
- II. Essa modalidade de estorno só será permitida quando a Plataforma disponibilizada pela prefeitura identificar que houve o início de uma entrega
- III. A CONTRATADA estorna da entrega cobrada no Cartão de Crédito ou débito ou conta digital do Fornecedor

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

IV. Se a Entrega foi concretizada com sucesso:

- A CONTRATADA NÃO estorna os valores devidos (Entrega menos a taxa de transação) ao Entregador
- A CONTRATADA se reserva no direito de colocar tanto o Entregador quanto o Fornecedor em uma Watchlist para avaliar comportamentos futuros e possíveis indícios de mau uso do serviço e informar a Plataforma disponibilizada pela prefeitura que efetuará medidas disciplinares de acordo se for o caso.

V. Se a Entrega NÃO foi concretizada com sucesso:

- A CONTRATADA estorna do Entregador: O valor da entrega - taxa de transação
- Se o repasse do Entregador já tiver ocorrido:
- A CONTRATADA lançará os valores citados acima como lançamentos negativos a serem descontados de recebíveis futuros do Entregador, assumindo a CONTRATADA o risco de não receber esses valores caso o Entregador não utilize mais o serviço de maneira a cobrir esses lançamentos negativos.

2.7.3. Chargeback

2.7.3.1. Caso a CONTRATADA receba chargeback de um Titular de Cartão de Crédito ou débito usado pelo Fornecedor esta poderá solicitar análise do caso à equipe da Plataforma:

a) Se for possível atestar que a entrega foi realizada:

- i. A equipe da Plataforma disponibilizada pela prefeitura poderá enviar informações, atestando a realização da venda e a CONTRATADA poderá reavaliar o chargeback junto ao Titular.

b) Se o Titular do cartão questionar o valor da entrega:

- i. A equipe da Plataforma disponibilizada pela prefeitura poderá enviar informações, atestando a plausibilidade do valor da venda e a CONTRATADA poderá reavaliar o chargeback junto ao Titular.

c) Se NÃO for possível provar que houve falha de serviço do Entregador:

- i. A CONTRATADA NÃO deverá onerar o Entregador com esse chargeback.
- ii. A CONTRATADA pode ter a prerrogativa de recusar pagamentos futuros do Fornecedor desde que informe o motivo à Plataforma disponibilizada pela prefeitura.
- iii. A CONTRATADA se reserva no direito de colocar o Entregador em uma Watchlist para avaliar comportamentos futuros e possíveis indícios de mau uso do serviço e informar a Plataforma disponibilizada pela prefeitura que efetuará medidas disciplinares de acordo se for o caso.

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

2.8. Transação com Pagamento pelo serviço, Entrega fora do serviço

2.8.1. Pedido de Produto e Entrega

2.8.1.1. Igual à cláusula 2.7.1 exceto:

- O repasse do valor da Entrega menos a taxa de transação será feito também ao Fornecedor.

2.8.2. Estorno

2.8.2.1. Igual à cláusula 2.7.2 exceto:

- Os Estornos não dependem se há entrega ou não:
 - i. Plataforma disponibilizada pela prefeitura ou Fornecedor comanda o estorno
 - ii. A CONTRATADA estorna o valor do(s) produto(s) e da entrega no Cartão de Crédito ou débito do Utilizador (Cliente)
 - iii. A CONTRATADA estorna do Fornecedor: iv. O valor da entrega menos a taxa de transação
 - v. O valor do(s) produto(s) menos a taxa de transação
 - vi. Se o repasse do Fornecedor já tiver ocorrido:
 - vii. A CONTRATADA lançará os valores citados acima como lançamentos negativos a serem descontados de recebíveis futuros do Fornecedor, assumindo a CONTRATADA o risco de não receber esses valores caso o Fornecedor não utilize mais o serviço de maneira a cobrir esses lançamentos negativos.

2.9. Chargeback

2.9.1. Igual à cláusula 2.7.3

2.10. Consulta de Saldo e Extrato do Fornecedor

- 2.10.1. Deverá ser disponibilizado mecanismo de consulta para os Fornecedores visualizarem o saldo das transações de pagamento, bem como as transferências realizadas para a sua conta bancária.
- 2.10.2. No Extrato de Lançamento deverá conter todos os lançamentos efetuados, incluindo, mas não limitado a:
 1. Lançamento do valor da transação;
 2. Estorno autorizado para o Utilizador (cliente);
 3. Valor de chargeback recebido via Utilizador (cliente);
 4. Lançamento de transferência para a conta bancária do Fornecedor;
 5. Saldo remanescente.

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

- 2.10.3. Deverá identificar todos os lançamentos efetuados para uma venda isoladamente.
- 2.10.4. Deverá identificar todos os lançamentos de débito e crédito relacionados às transações da Plataforma disponibilizada pela prefeitura.

2.11. Consulta de Saldo e Extrato do Entregador

- 2.11.1. Deverá ser disponibilizado mecanismo de consulta para os Entregadores para visualização de saldo das transações de pagamento, bem como as transferências realizadas para a sua conta bancária.
- 2.11.2. No Extrato de Lançamento deverá conter todos os lançamentos efetuados, incluindo, mas não limitado a:
 - 6. Lançamento do valor da transação;
 - 7. Estorno autorizado para o Utilizador (cliente);
 - 8. Valor de chargeback recebido via Utilizador (cliente);
 - 9. Lançamento de transferência para a conta bancária do Entregador;
 - 10. Saldo remanescente;
- 2.11.3. Será possível identificar todos os lançamentos efetuados para uma entrega isoladamente.
- 2.11.4. Será possível identificar todos os lançamentos de débito e crédito relacionados às transações da Plataforma disponibilizada pela prefeitura.

2.12. Atualização do Status das Transações

Todos os status a serem definidos conjuntamente das transações de pagamento com o Cartão de Crédito ou débito, bem como as transferências de saldo para as contas correntes dos Fornecedores e dos Entregadores deverão ser registradas e atualizadas em tempo real na plataforma e informadas aos Fornecedores e aos Entregadores através das contas digitais.

2.13. Divisão do saldo de transações

- 2.13.1. As transações de pagamento com o Cartão de Crédito ou débito deverão ter a possibilidade de divisão dos saldos além dos Fornecedores e Entregadores, também para outros atores, seja por valor fixo ou por percentual a ser definido pela CONTRATANTE e comandado pela Plataforma.

2.14. Pagamento de taxas de utilização da Plataforma ENTREGA.RIO do Fornecedor para Outros Atores

- 2.14.1. As Vendas finalizadas com pagamento manual (dinheiro, cartão no carro, pix etc) terão seu percentual de utilização da Plataforma ENTREGA.RIO acumulados, e estes serão debitados

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

dos valores a receber pelo
Fornecedor das transações realizadas por meio digital.

2.14.2. Caso o Fornecedor tenha valor devedor com Outros Atores, a título de taxas de utilização da Plataforma ENTREGA.RIO, por exemplo:

2.14.2.1. Plataforma ENTREGA.RIO lança débito para o Fornecedor devedor;

2.14.2.2. CONTRATADA debita do saldo da Conta Digital do Fornecedor o Valor lançado pela Plataforma ENTREGA.RIO;

2.14.2.3. Caso o valor lançado seja maior que saldo do Fornecedor na conta digital;

2.14.2.3.1. A CONTRATADA debita o saldo Total da Conta Digital do Fornecedor;

2.14.2.4. A CONTRATADA lança na conta digital e no extrato do Fornecedor o valor debitado a favor de outros Atores;

2.14.2.5. A CONTRATADA transfere valor debitado do Fornecedor para conta de outros Atores;

2.15. Portabilidade dos dados cadastrados de Cartão de Crédito ou débito.

A CONTRATADA deve se responsabilizar em manter os dados dos cartões de crédito tanto do Utilizador (cliente) quanto do Fornecedor de forma que possam ser repassadas para outra empresa credenciada da Prefeitura no futuro caso haja o evento de cessão de operação pela CONTRATADA.

2.16. Registro de Reclamações

Os problemas de funcionamento da Solução de Integração de Pagamentos encontrados pelos Fornecedores, pelos Entregadores, pelos Utilizadores (clientes) e pela CONTRATANTE, durante a execução, serão registrados pela Plataforma disponibilizada pela prefeitura e encaminhados através da Solução de Integração de Pagamentos, para serem realizadas avaliações e correções que se julgarem necessárias. O acompanhamento das reclamações (atualização de informações cadastrais, transações de pagamento, transferências de fundos, infraestrutura e outras) se dará de forma integrada.

3. LISTA DE FUNCIONALIDADES

A seguir está descrita a relação de funcionalidades envolvendo o Utilizador (cliente), o Fornecedor, o Entregador, a CONTRATADA e a Plataforma disponibilizada pela prefeitura. Estão listadas as atividades que devem estar disponíveis na Solução de Integração Financeira e que serão avaliadas para homologar a mesma:

- I. Cadastro de dados de Cartão de Crédito ou débito do Utilizador
- II. Cadastro de dados bancários do Fornecedor

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

- III. Cadastro de dados de Cartão de Crédito ou débito do Fornecedor
- IV. Cadastro de dados bancários do Entregador
- V. Cobrança de Produtos e Entrega solicitado pelo Utilizador (cliente) e comandado pela Plataforma disponibilizada pela prefeitura junto às operadoras de Cartão de Crédito ou débito
- VI. Transferência de fundos para o Fornecedor
- VII. Transferência de fundos para o Entregador
- VIII. Ferramenta de Estorno respeitando os requisitos funcionais do item 5
- IX. Cobrança de Entrega solicitado pelo Fornecedor e comandado pela Plataforma disponibilizada pela prefeitura utilizando recebíveis futuros do Fornecedor à CONTRATADA ou junto às operadoras de Cartão de Crédito ou débito
- X. Consulta de Extrato e Saldo do Fornecedor
- XI. Consulta de Extrato e Saldo do Entregador
- XII. Transferência de fundos para outros atores

MODELO 3 – Outras Plataformas Digitais

No decorrer do Contrato pode haver necessidade de integração com meio de pagamentos digitais de outras plataformas desenvolvidas na Iplanrio, no modelo a seguir:

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A Solução de Integração de Pagamentos da CONTRATADA deverá viabilizar o pagamento de um produto, de um Utilizador (cliente) para o Fornecedor de produtos, ambos cadastrados na Plataforma disponibilizada pela Prefeitura.

Estas atividades estão indicadas nos processos descritos a seguir:

- VII. Receber solicitação de cadastramento do Utilizador (cliente) - dados de Cartão de Crédito ou débito - para pagamento do pedido de produtos da Plataforma disponibilizada pela prefeitura;
- VIII. Receber solicitação de cadastramento do Fornecedor de produtos e ou serviços da Plataforma disponibilizada pela prefeitura - dados de conta bancária, conta digital e Cartão de Crédito ou débito;
- IX. Efetivar o pagamento com o recebimento dos dados finais do pedido;

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

- X. Calcular e distribuir o valor do pagamento, referente ao fornecimento e a entrega do pedido, por meio digital ao Fornecedor/
 - XI. Controlar, gerir os pagamentos e apresentar os saldos das contas dos Fornecedores
- 4.1. A distribuição do pagamento pode conter como destinatário, além do Fornecedor, outros atores com conta também pré-cadastrada. O valor a ser creditado a cada conta será informado nos dados finais do pedido.

5. REQUISITOS FUNCIONAIS

Requisitos que deverão estar previstos na Solução de Integração de Pagamentos de meios digitais e gestão de recebíveis.

5.1. Cadastro dos Dados do Utilizador (Cliente)

Os Utilizadores (clientes) serão cadastrados para realizarem as suas transações de pagamento com Cartão de Crédito ou débito.

5.1.1. Dados de Cartão de Crédito ou débito

Os dados do Cartão de Crédito ou débito dos Utilizadores precisarão ser cadastrados em ambiente seguro da CONTRATADA, para que as transações de pagamento sejam realizadas sem a necessidade do Utilizador (cliente) informar as suas credenciais do Cartão de Crédito ou débito a cada ocorrência. É de responsabilidade da CONTRATADA a segurança dos dados de cartões de crédito do Utilizador (cliente).

O Utilizador (cliente) fornecerá os seguintes dados do cartão a partir da Plataforma disponibilizada pela prefeitura:

- VI. Número do cartão
- VII. Nome do titular como descrito no cartão
- VIII. Validade
- IX. CVV
- X. Se forem necessários outros dados, a CONTRATADA poderá solicitar à CONTRATANTE, desde que justificada a necessidade e a prévia anuência do Utilizador (cliente).

A Plataforma disponibilizada pela prefeitura armazenará somente:

- III. Bandeira do cartão; e
- IV. Quatro primeiros e últimos dígitos do cartão; Casos especiais:
- V. Será permitido o cadastramento do cartão de terceiros;
- VI. Será aceito como meio de pagamento para um Utilizador (cliente)
- VII. Cartão de crédito pré-pago e cartões virtuais.

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

A CONTRATADA deverá realizar a validação de Cartão de Crédito ou débito ativo no momento do cadastramento, retornando o status de cartão ativo ou não para a Plataforma disponibilizada pela prefeitura.

Devem ser consideradas, no mínimo, as seguintes bandeiras: Crédito: VISA, MASTERCARD, ELO, AMEX, DISCOVER;

Débito: Banco do Brasil, Banco Bradesco, Banco Itau ,Banco Santander.

PIX: Os mesmos bancos considerados para operação Débito, mais os Bancos Digitais que operam no Brasil.

5.2. Cadastro dos Dados do Fornecedor

Os Fornecedores de produtos serão cadastrados no ambiente da CONTRATADA, via integração com a Plataforma disponibilizada pela prefeitura, para receberem os valores das transações de pagamento dos Utilizadores (clientes) através de meio digital. O Fornecedor poderá escolher o recebimento através de conta bancária ou conta digital criada pela CONTRATADA.

5.2.1. dados Conta Bancária

Caso o Fornecedor opte em receber os valores em conta bancária precisará cadastrar a referida conta no ambiente da CONTRATADA, através da integração com a Plataforma disponibilizada pela prefeitura, para que o saldo das transações de pagamento seja transferido periodicamente. As contas correntes devem obrigatoriamente ter a titularidade dos Fornecedores cadastrados no sistema.

O Fornecedor enviará os seguintes dados bancários a partir da Plataforma disponibilizada pela prefeitura:

- VI. CPF e nome completo para conta de pessoa física;
- VII. CNPJ e razão social para conta de pessoa jurídica;
- VIII. Conta / agência, ambos com dígito verificador em campos separados;
- IX. Poderá ser uma conta corrente;
- X. Poderá ser uma conta poupança.
- XI. Chave PIX (se opte por receber também por este meio Digital);

5.2.2. Dados Conta Digital

A Plataforma disponibilizada pela prefeitura 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 do Fornecedor.

5.2.3. Dados Cartão de Crédito ou débito

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

Os dados do Cartão de Crédito ou débito dos Fornecedores precisarão ser cadastrados em ambiente seguro da CONTRATADA, para que as transações de pagamento sejam realizadas sem a necessidade de o Fornecedor informar as suas credenciais do Cartão de Crédito ou débito a cada ocorrência. É de responsabilidade da CONTRATADA a segurança dos dados de cartões de crédito do Fornecedor.

O Fornecedor fornecerá os seguintes dados do cartão a partir da Plataforma disponibilizada pela prefeitura:

- V. Número do cartão
- VI. Nome do titular como descrito no cartão
- VII. Validade
- VIII. CVV

Se forem necessários outros dados, a CONTRATADA poderá solicitar à CONTRATANTE, desde que justificada a necessidade e a prévia anuência do Fornecedor.

A Plataforma disponibilizada pela prefeitura armazenará somente: III.

Bandeira do cartão; e

- IV. Quatro primeiros e últimos dígitos do cartão;

Casos especiais:

- III. Será permitido o cadastramento do cartão de terceiros;
- IV. Será aceito como meio de pagamento para um Fornecedor cartão de crédito pré-pago e cartão virtual.

A CONTRATADA deverá realizar a validação de Cartão de Crédito ou débito ativo no momento do cadastramento, retornando o status de cartão ativo ou não para a Plataforma disponibilizada pela prefeitura.

5.2.4. Transação com Pagamento pelo serviço

5.2.5. Pedido de Produto e Entrega

- 5.2.5.1. A CONTRATADA receberá um pedido de produto e entrega da Plataforma disponibilizada pela prefeitura
- 5.2.5.2. A CONTRATADA autorizará esse valor junto à operadora de Cartão de Crédito ou débito ou PIX e ferramentas próprias de tratamento de risco com relação ao Utilizador (cliente).
- 5.2.5.3. O valor da autorização será sempre equivalente ao valor do(s) produto(s) e da entrega que está registrado na Plataforma disponibilizada pela prefeitura;
- 5.2.5.4. A CONTRATADA pode se negar a realizar a transação devido à falta de saldo do Utilizador (Cliente) ou outro motivo de risco detectado pela CONTRATADA

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

5.2.5.5. A CONTRATADA comandará o pagamento do valor do(s) produto(s) e da entrega.

5.2.5.6. A Plataforma disponibilizada pela prefeitura não permitirá que o Fornecedor inicie a preparação do(s) produto(s) sem que a CONTRATADA retorne que o valor foi cobrado do Utilizador (cliente);

5.2.5.7. Após a prestação do Serviço a CONTRATADA irá:

- V. Deduzir a taxa de transação percentual no valor do(s) Produto(s) e Entrega;
- VI. Depositar valor na conta de outros atores caso esteja informado nos dados de pagamento;
- VII. Depositar o valor devido na conta corrente digital do Fornecedor do serviço.

5.3. Estorno

5.3.1. As transações de pagamento com o Cartão de Crédito ou débito dos Utilizadores (clientes) deverão ter a possibilidade de cancelamento para permitir o estorno da operação financeira pelo Utilizador (cliente), caso seja identificado algum sinistro na cobrança do serviço.

5.3.2. Nos casos em que a Plataforma disponibilizada pela prefeitura for questionada pelos usuários quanto aos valores lançados para pagamento pelo aplicativo, a equipe da Plataforma disponibilizada pela prefeitura analisará o caso.

5.3.3. Se for identificado caso de uso indevido do cartão por terceiros no papel de Utilizador (cliente) a equipe da Plataforma disponibilizada pela prefeitura orientará o titular do cartão a procurar o banco emissor para solicitar o estorno do débito indevido (ver cenário de chargeback na Tabela 1).

5.3.3.1. Se for identificado que o Utilizador (cliente) reconhece a transação mas houve uma falha de serviço do Fornecedor, será feito uma operação de Estorno.

5.3.3.2. A solicitação do estorno da transação, por parte da Plataforma Digital, deverá ser realizada imediatamente com reflexo imediato na fatura do Utilizador (cliente);

VII. A CONTRATADA estorna o valor do(s) produto(s) e da entrega no Cartão de Crédito ou débito do Utilizador (cliente);

VIII. A CONTRATADA **Não** fará repasse dos valor estornado ao Fornecedor.

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

5.4. Chargeback

Caso a CONTRATADA receba chargeback de um Titular de Cartão de Crédito ou débito usado pelo Utilizador (cliente) esta poderá solicitar análise do caso à equipe da Plataforma:

5.4.1. Se for possível atestar que a venda ou prestação do serviço foi realizada:

- A equipe da Plataforma disponibilizada pela prefeitura poderá enviar informações, atestando a realização da venda ou serviço e a CONTRATADA poderá reavaliar o chargeback junto ao Titular.

5.4.2. Se o Titular do cartão questionar o valor da venda:

- A equipe da Plataforma disponibilizada pela prefeitura poderá enviar informações, atestando a plausibilidade do valor da venda ou serviço e a CONTRATADA poderá reavaliar o serviço junto ao Titular.

5.5. Atualização do Status das Transações

Todos os status a serem definidos conjuntamente das transações de pagamento com o Cartão de Crédito ou débito, bem como as transferências de saldo para as contas correntes dos Fornecedores deverão ser registradas e atualizadas em tempo real na plataforma e informadas aos Fornecedores através das contas digitais.

5.6. Divisão do saldo de transações

5.6.1. As transações de pagamento com o Cartão de Crédito ou débito deverão ter a possibilidade de divisão dos saldos além dos Fornecedores, também para outros atores, seja por valor fixo ou por percentual a ser definido pela CONTRATANTE e comandado pela Plataforma.

5.7. Pagamento de taxas de utilização da Plataforma Digital do Fornecedor para Outros Atores

5.7.1. As vendas ou prestações de serviços executadas com pagamento manual (dinheiro, cartão no carro, pix etc) terão seu percentual de utilização da Plataforma Digital acumulados, e estes serão debitados dos valores a receber pelo Fornecedor das transações realizadas por meio digital.

5.7.2. Caso o Fornecedor tenha valor devedor com Outros Atores, a título de taxas de utilização da Plataforma Digital, por exemplo:

5.7.2.1. Plataforma Digital lança débito para o Fornecedor devedor;

5.7.2.2. CONTRATADA debita do saldo da Conta Digital do Fornecedor o Valor lançado pela Plataforma Digital;

5.7.2.3. Caso o valor lançado seja maior que saldo do Fornecedor na conta digital;

5.7.2.3.1. A CONTRATADA debita o saldo Total da Conta Digital do Fornecedor;

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

5.7.2.4. A CONTRATADA lança na conta digital e no extrato do Fornecedor o valor debitado a favor de outros Atores;

5.7.2.5. A CONTRATADA transfere valor debitado do Fornecedor para conta de outros Atores;

5.7.2.6.

5.8. Portabilidade dos dados cadastrados de Cartão de Crédito ou débito.

A CONTRATADA deve se responsabilizar em manter os dados dos cartões de crédito tanto do Utilizador (cliente) quanto do Fornecedor de forma que possam ser repassadas para outra empresa credenciada da Prefeitura no futuro caso haja o evento de cessão de operação pela CONTRATADA.

5.9. Registro de Reclamações

Os problemas de funcionamento da Solução de Integração de Pagamentos encontrados pelos Fornecedores, pelos Utilizadores (clientes) e pela CONTRATANTE, durante a execução, serão registrados pela Plataforma disponibilizada pela prefeitura e encaminhados através da Solução de Integração de Pagamentos, para serem realizadas avaliações e correções que se julgarem necessárias. O acompanhamento das reclamações (atualização de informações cadastrais, transações de pagamento, transferências de fundos, infraestrutura e outras) se dará de forma integrada.

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 ou débito do passageiro
- II. Chargeback – é o cancelamento do lançamento do valor realizada no Cartão de Crédito ou débito 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.

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

- IV. Pré-autorização – Valor lançado no Cartão de Crédito ou débito de forma temporária para verificação de saldo no cartão.
- V. Capturada – Lançamento definitivo após a pré-autorização no Cartão de Crédito ou débito após a definição do valor final da corrida.
- VI. Outros atores – participantes do processo de gestão das Plataformas Digitais - podendo ser a PCRJ, a CONTRATANTE, outros órgãos municipais, estaduais ou federais não se limitando a esses.
- VII. Entregador - parte integrante do modelo de negócio que recebe os pagamentos do integrador/gateway de pagamentos.
- VIII. Fornecedor – parte integrante do modelo de negócio que recebe os pagamentos do integrador/gateway de pagamentos.
- IX. Mobills – empresa de Soluções em Tecnologia – AppMobills- <https://www.mobills.com.br>
- X. Utilizador (cliente) – parte integrante do modelo de negócio, que paga pela compra/entrega, via integrador/Gateway de pagamentos, ao Comerciante / Vendedor.
- XI. Formas de Pagamento Manual: dinheiro, pagamento com cartão de débito e crédito em dispositivo do próprio prestador de serviço, PIX, meios de pagamento digitais externos a Plataforma Digital, ou qualquer outro meio de pagamento senão o pagamento digital integrado à Plataforma Digital.

ANEXO III - MODELO DA PLANILHA DE CUSTOS

	Valor que se espera trafegar através de Meio digital para as Plataformas digitais – Modalidade Débito	A1
	Proposta de porcentagem de cobrança Modalidade débito	P1
	Valor que se espera trafegar através de Meio digital para as Plataformas digitais- Modalidade Crédito	
Receita		A2
	Proposta de porcentagem de cobrança Modalidade Crédito	P2
	Valor que se espera Obter através de transações PIX	P3 X (número esperado de transações)
	Receita	$C = (A1 \times P1) + (A2 \times P2) + (P3 \times \text{número esperado de transações})$
Despesas	Custo com Infraestrutura e TI	D

Processo: 01/300.746/2021	Fls.:
Data do início: 14/07/2021	Rubrica:

	Pessoal	E
	Custo de implantação	F
	Processamento da Plataforma de Integração	G
	Taxa de aquisição	H
	Taxa de antecipação	I
	Risco de estorno ou Chargeback	J
	Impostos	K
Resultado Operacional	Liquido	$L = C - D - E - F - G - H - I - J - K$

ANEXO IV – CONDIÇÕES OPERACIONAIS

Modelo de Negócio Taxi.Rio Cidades

Cenário	Evidência	Plataforma	Passageiro	Titular do Cartão	Taxista	CONTRATADA
Cobrança ao final da corrida de valor maior do que a pré-autorização	Corrida realizada	Atesta que a Corrida ocorreu	Saldo Insuficiente no cartão	NA	Recebe o Valor Total da Corrida	Arca com o valor total da corrida, captura valor da pré-autorização, e a diferença poderá ser cobrada posteriormente no cartão do passageiro até cobrir o valor total remanescente
Falso Positivo de pré-autorização	Corrida realizada	Atesta que a Corrida ocorreu	Saldo Insuficiente no cartão	Não houve pré autorização no cartão	Recebe o Valor Total da Corrida Pode entrar na <i>Watchlist</i> da CONTRATADA	Arca com o valor total da corrida, captura valor da pré-autorização, e a diferença poderá ser cobrada posteriormente no cartão do passageiro até cobrir o valor total remanescente
Cancelamento de transação de Pagamento – Estorno devido ao uso indevido do cartão por terceiros	Identificado caso de recebimento indevido por parte do taxista	Orienta o titular do cartão a procurar o banco emissor do cartão para solicitar estorno	NA	Recebe Estorno	Taxista não recebe repasse ou valor estornado é debitado do saldo de transações do taxista	Estorna para o passageiro. Pode nunca receber o valor devido do Taxista devido a falta de transações posteriores
Cenário	Evidência	Plataforma	Passageiro	Titular do Cartão	Taxista	CONTRATADA

<p><i>Cancelamento de transação de Pagamento – Estorno devido a valor cobrado a mais</i></p>	<p>Identificado caso de recebimento de valor superior ao devido por parte do taxista</p>	<p>Orienta o titular do cartão a procurar o banco emissor do cartão para solicitar estorno</p> <p>Lança valor correto na conta do passageiro</p>	<p>É cobrado do valor correto da corrida</p>	<p>Recebe o estorno da Operadora</p>	<p>Recebe repasse do valor correto, ou é debitado do saldo de transações do taxista do valor recebido a mais</p>	<p>Estorna para o passageiro. Pode nunca receber o valor devido do Taxista devido a falta de transações posteriores</p>
<p><i>Chargeback</i></p>	<p>Titular não reconhece a corrida realizada. Operadora dá razão ao Titular. Não há evidência de mau uso no Taxi.Rio</p>	<p>Investiga o caso e NÃO acha evidência de mau uso</p>	<p>Pode entrar na <i>Blacklist</i> da CONTRATADA</p>	<p>Recebe o estorno da Operadora</p>	<p>Recebe repasse do valor integral da corrida</p> <p>Pode entrar na <i>Watchlist</i> da CONTRATADA</p>	<p>Recebe informações sobre a plausibilidade do valor da corrida. Pode sofrer estorno do valor pago pelo passageiro.</p> <p>Taxista Recebe valor integral da Corrida realizada</p>

Modelo De Negócio Entrega.Rio

Cenário	Transação	Quem faz o Pedido?	Pagamento	Entrega	Responsável	Evidência	Plataforma	Cliente	Titular do Cartão	Fornecedor	Entregador	CONTRATADA
Pedido errado ou Entrega	Pedido e Entrega	Cliente	Pelo Serviço	Pelo Serviço	Fornecedor ou Entregador	Entrega realizada pelo	Comanda o Estorno	Recebe Estorno	NA	NÃO Sofre Estorno	Recebe sua comissão	Estorna para o Cliente mas NÃO

Cenário	Transação	Quem faz o Pedido?	Pagamento	Entrega	Responsável	Evidência	Plataforma	Cliente	Titular do Cartão	Fornecedor	Entregador	CONTRATADA
danificado. Entrega finalizada						Entregador. Reclamação provada pelo Cliente				recebe sua comissão Pode entrar na Watchlist da CONTRATADA	Pode entrar na Watchlist da CONTRATADA	para o Fornecedor e Entregador
Pedido extraviado pelo Entregador	Pedido Entrega	Cliente	Pelo Serviço	Pelo Serviço	Entregador	Início de Entrega pelo Entregador e não houve confirmação de entrega pelo Cliente	Comanda o Estorno	Recebe Estorno	NA	Recebe comissão sua	Paga o Estorno Pode ser suspenso ou expulso Pode entrar na Watchlist da CONTRATADA Paga a comissão do Fornecedor com Recebíveis Paga a comissão da CONTRATADA com Recebíveis	Estorna para o Cliente e o Entregador mas NÃO para o Fornecedor Pode nunca receber o valor devido do Entregador devido a cessão de uso do serviço pelo mesmo.
Chargeback	Pedido Entrega	Cliente	Pelo Serviço	Pelo Serviço	Cliente	Titular não reconhece a venda e Operadora dá razão ao Titular. Não há evidência de mau uso no ENTREGA.RIO	Investiga o caso e NÃO acha evidência de mau uso	Pode entrar na Blacklist da CONTRATADA	Recebe o estorno da Operadora	NÃO Sofre Estorno e recebe sua comissão Pode entrar na Watchlist da CONTRATADA	Recebe sua comissão Pode entrar na Watchlist da CONTRATADA	Estorna para a Operadora/Titular mas NÃO para o Fornecedor e Entregador

Cenário	Transação	Quem faz o Pedido?	Pagamento	Entrega	Responsável	Evidência	Plataforma	Cliente	Titular do Cartão	Fornecedor	Entregador	CONTRATADA	
Pedido errado ou danificado. Entrega finalizada	Somente entrega	Fornecedor	Fora Serviço	do	Pelo Serviço	Fornecedor ou Entregador	Entrega realizada pelo Entregador. Reclamação provada pelo Cliente	Comanda o Estorno	Recebe Estorno por fora do Serviço pelo Fornecedor	NA	Recebe Estorno da entrega. Pode entrar na Watchlist da CONTRATADA	Recebe sua comissão. Pode entrar na Watchlist da CONTRATADA	Estorna para o Fornecedor mas NÃO para o Entregador
Pedido extraviado pelo Entregador	Somente entrega	Fornecedor	Fora Serviço	do	Pelo Serviço	Entregador	Início de Entrega pelo Entregador e não houve confirmação de entrega pelo Cliente	Comanda o Estorno	Recebe Estorno por fora do Serviço pelo Fornecedor	NA	Recebe sua comissão	Paga o Estorno. Pode ser suspenso ou expulso. Pode entrar na Watchlist da CONTRATADA. Paga a comissão da CONTRATADA com Recebíveis	Estorna para o Fornecedor e o Entregador. Pode nunca receber o valor devido do Entregador devido a cessão de uso do serviço pelo mesmo.
Chargeback	Somente entrega	Fornecedor	Fora Serviço	do	Pelo Serviço	Fornecedor	Titular não reconhece a venda e Operadora dá razão ao Titular. Não há evidência de mau uso no ENTREGA.RIO	Investiga o caso e NÃO acha evidência de mau uso	NA	Recebe o estorno da Operadora	Pode entrar na Blacklist da CONTRATADA	Recebe sua comissão. Pode entrar na Watchlist da CONTRATADA	Estorna para a Operadora/Titular mas NÃO para o Entregador

Cenário	Transação	Quem faz o Pedido?	Pagamento	Entrega	Responsável	Evidência	Plataforma	Cliente	Titular do Cartão	Fornecedor	Entregador	CONTRATADA
Pedido errado ou danificado. Entrega finalizada OU Pedido extraviado pelo Entregador	Pedido Entrega	Cliente	Pelo Serviço	Fora do Serviço	Fornecedor	Reclamação provada pelo Cliente	Comanda o Estorno	Recebe Estorno	NA	Paga o Estorno com Recebíveis	Sua condição é tratada fora do Serviço	Estorna para o Cliente e para o Fornecedor. Pode nunca receber o valor devido do Fornecedor devido a cessão de uso do serviço pelo mesmo.
Chargeback	Pedido Entrega	Cliente	Pelo Serviço	Fora do Serviço	Cliente	Titular não reconhece a venda e Operadora dá razão ao Titular. Não há evidência de mau uso no ENTREGA.RIO	Investiga o caso e NÃO acha evidência de mau uso	Pode entrar na Blacklist da CONTRATADA	Recebe o estorno da Operadora	NÃO Sofre Estorno e recebe sua comissão. Pode entrar na Watchlist da CONTRATADA	Sua condição é tratada fora do Serviço	Estorna para a Operadora/Titular mas NÃO para o Fornecedor

ANEXO V – MAPA DE RISCO