

## RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 01/2024 - COREN-DF/PROGER/DL

Processo nº 00232.000269/2024-48

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90004/2024

Resposta ao pedido de esclarecimento apresentado pela Sra. Lizziane Pires, referente ao Pregão Eletrônico nº 90004/2024, que tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento automatizado em nuvem compreendendo atendimento online via WhatsApp, Instagram e Facebook com fornecimento de pacote para envio (ativo) de 2.000 mensagens mês e recebimento (receptivo) de 8.000 mensagens por mês com acesso para até 10 atendentes simultâneos e utilização da API de Gerenciamento do WhatsApp Business, esclarecemos os pontos abaixo discriminados de acordo com informações prestadas pelo Sr. Sérgio Rodrigues Lima, Fiscal do Processo SEI nº 00232.000269/2024-48, conforme explanado:

#### ESCLARECIMENTO Nº 1

"(...)

*O item 4.8.4, do termo de referência estabelece que a plataforma deve utilizar, para troca de mensagens via WhatsApp, a API Oficial do WhatsApp através de um BSP (Business Solution Provider) parceiro oficial da plataforma.*

*Gostaríamos de confirmar se há possibilidade de participação de empresas ISV (Independent Software Vendor)?*

*ISVs são empresas certificadas e registradas junto a um broker, responsáveis por desenvolver sistemas de comunicação e integrá-los ao Broker com a devida autorização e certificação, utilizando a API oficial. Neste caso, o broker que utilizamos é cadastrado diretamente na Meta.*

Resposta:

#### **1 - DA POSSIBILIDADE DE PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS ISV (INDEPENDENT SOFTWARE VENDOR)**

*4.8.4. A plataforma deve utilizar, para troca de mensagens de WhatsApp, a API Oficial do WhatsApp através de um BSP "Business Solution Provider" parceiro oficial do WhatsApp.*

É importante ressaltar que esse requisito é importante porque a utilização da API Oficial do WhatsApp é uma garantia para o Coren-DF de que o serviço de envio e recebimento de mensagens não será bloqueado pela Meta.

As Business Solution Providers (BSPs) da Meta são parceiros oficiais que ajudam empresas a integrar e utilizar a API oficial do WhatsApp Business. Eles facilitam a comunicação com os clientes através de mensagens de negócios, permitindo envio de mensagens em massa, automação de respostas e integração com sistemas de CRM e plataformas de e-commerce.

Os Independent Software Vendors (ISVs) da Meta são empresas parceiras que desenvolvem e vendem softwares que complementam e ampliam as funcionalidades das plataformas da Meta, como o Facebook, Instagram e WhatsApp. Esses softwares podem incluir ferramentas de análise, automação de marketing,

gestão de relacionamento com clientes (CRM) e muito mais. Os ISVs criam soluções que ajudam as empresas a aproveitar ao máximo as plataformas da Meta, oferecendo funcionalidades adicionais que podem ser personalizadas para atender às necessidades específicas de diferentes setores e casos de uso.

Os Independent Software Vendors (ISVs) e os Business Solution Providers (BSPs) da Meta desempenham papéis complementares no ecossistema de soluções empresariais da empresa.

*Independent Software Vendors (ISVs):* Desenvolvem softwares independentes que podem integrar e melhorar as funcionalidades das plataformas da Meta, como Facebook, Instagram e WhatsApp. Esses softwares podem incluir ferramentas de análise, automação de marketing, CRM, entre outros.

*Business Solution Providers (BSPs):* Ajudam as empresas a implementar e utilizar a API oficial do WhatsApp Business. Eles oferecem suporte técnico, integração e soluções para comunicação com clientes via WhatsApp.

Enquanto os BSPs são mais focados em fornecer suporte e serviços para a utilização eficaz das ferramentas da Meta, os ISVs se concentram no desenvolvimento de softwares que expandem e melhoram a funcionalidade dessas ferramentas.

Em resumo, os BSPs ajudam na implementação e utilização das ferramentas, enquanto os ISVs fornecem softwares que ampliam as capacidades dessas ferramentas. Essa colaboração pode proporcionar uma solução mais completa e integrada para as empresas.

Em relação ao pedido em empresa Del Grande "*Gostaríamos de confirmar se há possibilidade de participação de empresas ISV (Independent Software Vendor)? ISVs são empresas certificadas e registradas junto a um broker, responsáveis por desenvolver sistemas de comunicação e integrá-los ao Broker com a devida autorização e certificação, utilizando a API oficial. Neste caso, o broker que utilizamos é cadastrado diretamente na Meta.*", entendemos que NÃO HÁ por parte do Coren-DF restrição na participação de empresas ISV (Independent Software Vendor) no Pregão Eletrônico Nº 90004/2024 desde que que a empresa apresente a documentação comprobatória de que é uma ISV.

**ELAINE PEREIRA DE AZEVÊDO**

**Portaria Coren-DF nº 226/2024**



Documento assinado eletronicamente por **ELAINE PEREIRA DE AZEVEDO - Matr. 0000001-4, Pregoeiro(a)**, em 14/11/2024, às 15:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.cofen.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.cofen.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0469286** e o código CRC **8E04ECB4**.