

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 04/2024 - COREN-DF/PROGER/DL

Processo nº 00232.000269/2024-48

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90004/2024

Resposta ao pedido de esclarecimento apresentado pelo Sr. Ícaro Freitas da empresa MAXXMOBI, 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

"(...)

As conversas ativas iniciadas pela COREN DF serão classificadas em três categorias: Utilidade, Marketing e Autenticação, com tarifação diferenciada para cada tipo e baseada em U\$ Dólar.

1) Visando precificar melhor o item, qual o volume para cada uma dessas três categorias de mensagens ativas?

Resposta: No Estudo Técnico Preliminar (ETP) as conversas ativas iniciadas pelo Coren-DF foram classificadas somente como ativo e receptivo, porém, se baseando na tabela (<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing> e <https://business.whatsapp.com/products/platform-pricing>.) as mensagens ativas iniciadas pelo Coren-DF podem ser classificadas como Utilidade.

ESCLARECIMENTO Nº 2

"(...)

2) Tendo em mente que as três formas são oficialmente validadas pela META, devemos considerar aceito também ISV E Techno Partner ou somente BSP?

Resposta:

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.

As empresas Tech Partner na Meta são organizações que colaboram com a Meta para desenvolver e implementar soluções tecnológicas, especialmente no contexto do Metaverso e de suas plataformas digitais. Essas parcerias podem incluir empresas de software, agências de marketing digital e outras que oferecem serviços que complementam as ofertas da Meta, como integração de APIs, desenvolvimento de aplicativos e soluções de realidade aumentada e virtual.

Essas parcerias são importantes porque ajudam a Meta a expandir suas capacidades e a oferecer experiências mais ricas e inovadoras aos usuários. Além disso, os Tech Partners podem acessar recursos, suporte e ferramentas da Meta para aprimorar seus próprios serviços e produtos.

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

Independent Software Vendors (ISVs) e Tech Partner: 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 e Tech Partner 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 e Tech Partner 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 Maxxi Mobi, entendemos que NÃO HÁ por parte do Coren-DF restrição na participação de empresas ISV (Independent Software Vendor) ou Tech Partner no Pregão Eletrônico nº 90004/2024 desde que a empresa apresente a documentação comprobatória de que é uma ISV ou Tech Partner.

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 16:09, 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, informando o código verificador **0469397** e o código CRC **6FC3F00A**.

