

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, informando o código verificador **0469286** e o código CRC **8E04ECB4**.