

COMISSÃO DE PREGÃO

OFÍCIO DPRJ/DCLC/CL 059/2022

19 DE DEZEMBRO DE 2022

Ref.: Licitação por PREGÃO ELETRÔNICO DPRJ N° **024/22 R1**, tendo como objeto a **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE SOFTWARE PARA CALL CENTER COM ATENDIMENTO VIA WHATSAPP, NA MODALIDADE SAAS, POR 12 (DOZE) MESES, INCLUINDO IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO OFERTADA**, processo E-20/001.003701/2020.

Prezados Senhores,

Em atendimento ao pedido de esclarecimento autuado nos autos do processo em epígrafe, recebido na secretaria do órgão julgador de licitações, passa-se à transcrição acompanhada da respectiva resposta:

1. Conforme o item 22.2.1 do edital, a empresa deve ser integradora direta do WhatsApp, e citada na lista oficial de parceiros Business Solution Providers (BSP). Contudo, a Whatsapp possui outro tipo de parceria chamada “ISV (Independent Software Vendors)” para empresas que desenvolvem aplicações utilizando a API fornecida por um parceiro BSP. Dado que o objeto da presente licitação é composto por SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE SOFTWARE PARA CALL CENTER COM ATENDIMENTO VIA WHATSAPP, NA MODALIDADE SAAS, POR 12 (DOZE) MESES, INCLUINDO IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO OFERTADA, pode-se afirmar que a exigência da parceria BSP não é aderente, e sim a ISV, já que haverá serviço de fornecimento de software, implantação, treinamento e manutenção, escopo muito mais abrangente que os parceiros BSP atuam. Por isso, entendemos que para se habilitar tecnicamente a licitante deverá apresentar a certificação de parceiro ISV e comprovar a contratação da API fornecida por um parceiro BSP. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Esclarecemos que conforme item 22.2.1 do Termo de Referência, para comprovação de sua respectiva Qualificação Técnica a licitante deverá ser integradora oficial e direta do WhatsApp (BSP) ou deverá possuir certificado de habilitação como Independent Software Vendor (ISV) do WhatsApp podendo apresentar a comprovação de um dos dois requisitos, BSP ou ISV para qualificação técnica.

Atenciosamente,

Adriano Ribeiro Bragança

Pregoeiro