

Porto Alegre, 26 de novembro de 2025.

À BM BRASIL INTERNET LTDA. - 30.607.960/0001-85

REF.: Licitação Nº 0000862/2024

**OBJETO:** Prestação de serviços de subscrição de software como serviço (SaaS – Software as a Service) que permita o atendimento por agentes virtuais ou humanos, por meio do aplicativo de mensagens instantâneas Whatsapp, do Grupo Meta.

Prezados,

Em atenção ao item 22 - "DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA" do Termo de Referência, solicitamos em diligência o envio da comprovação conforme descrito abaixo, de acordo com cada item e com a indicação, no arquivo, a qual item de qualificação técnica se refere:

**Exigência:** Apresentar comprovação, por declaração ou lista de descontinuidade, fornecida oficialmente pela fabricante, que os modelos e versões de todos os componentes da SOLUÇÃO ofertada não estão na lista de descontinuidade e não há previsão de descontinuidade da data de entrega da proposta até 12 (doze) meses subsequentes.

**Análise:** Não identificamos o recebimento da declaração. A declaração ou comprovação é necessária para garantir o pleno funcionamento da ferramenta licitada.

**Diligência:** Apresentar declaração conforme solicitado no item.

**Exigência:** Apresentar certificações referente a solução hospedada em cloud (ambiente em nuvem):

- Cloud Security Alliance ("CSA") Secure Trust Assurance and Risk ("STAR"); ou Certificação ISO 22.301:2013 - Gerenciamento de Continuidade de Negócios.
- Certificação ISO 27.001:2013 – Sistema de Gestão de Segurança da Informação;
- Certificação ISO 27.017:2015 – Padrão de Segurança para Provedores e Usuários de Serviços em Nuvem;
- Certificação ISO 27.018:2019 – Código de Prática de Proteção de Dados Pessoais.

**Análise:** Identificamos o certificado: Certificação ISO 27.001:2013 – Sistema de Gestão de Segurança da Informação, porém não identificamos os demais.

**Diligência:** Apresentar certificados da empresa que hospeda o serviço, como por exemplo: Google, AWS etc.

**Exigência:** Apresentar Declaração de Capacidade Técnica, conforme documento modelo ou equivalente, emitida por dois clientes da Solução, comprovando que a Solução, objeto do Edital, foi fornecida para pelo menos uma empresa do segmento financeiro nacional, com prestação de serviços vigente ou duração de ao menos 1 (um) ano de contrato, onde a Solução tenha sido implantada com volumes similares (ou superior) ao da presente contratação. A Declaração de Capacidade Técnica deve conter o período de implantação, quantidades por canal e plataforma, o tipo de licenças adquiridas, canais e plataformas do (s) Projeto(s), os Serviços prestados e o contato do profissional responsável na Empresa (nome, e-mail e telefone). A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.

**Análise:** Declarações recebida, porém não constam os volumes de MAU (Montly Active Users) e o contato telefônico do profissional responsável da empresa.

**Diligência:** Apresentar declarações com descrição de volume de MAU (Montly Active Users) e incluir número para contato telefônico dos profissionais responsáveis das empresas.

Caso necessário, as informações poderão ser mantidas em sigilo por se tratar de informações pessoais e comerciais do cliente, para isso, pedimos que sejam indicadas quais documentos necessitam de sigilo.

**Exigência:** Apresentar Declaração de Suporte, conforme documento modelo ou equivalente, emitida por dois clientes da Solução, comprovando que a Licitante presta Serviços de Consultoria,

Manutenção e Suporte para Solução, formal e comprovadamente compatíveis com o Edital, de pelo menos uma empresa do segmento financeiro nacional, com prestação de serviços vigente ou duração de ao menos 1 (um) ano de contrato onde a Solução tenha sido implantada com o volume de dados similares (ou superior) ao da presente contratação, para as plataformas requeridas no Edital. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.

**Análise:** Declarações recebida, porém não constam os volumes conforme exigência do item.

**Diligência:** Apresentar declarações com descrição de volumes.

Caso necessário, as informações poderão ser mantidas em sigilo por se tratar de informações pessoais e comerciais do cliente, para isso, pedimos que sejam indicadas quais documentos necessitam de sigilo.

**Solicitação adicional:**

**Solicitação de Esclarecimento e ajuste – Item 2 e 5 da Planilha de Orçamento**

Solicitamos esclarecimento quanto ao valor previsto para cobrança do serviço de mensagens no item 5 da planilha de orçamento.

De acordo com as diretrizes da Meta, entendemos que as mensagens classificadas como *Utility* são gratuitas quando enviadas em resposta ao cliente dentro do prazo de 24 horas.

Em relação aos valores de cada item, temos limite orçamentário de R\$ 37.800,00 para o item 5 (Mensagens WhatsApp de resposta aos clientes) e de R\$ 34.696,00 para o item 2 (treinamento).

Caso necessário, sugerimos compensar o valor unitário dos serviços realocando no item 4 e/ou 3 a diferença para os valores a serem ajustados dos itens 5 e 2, de modo que não se altere o valor global da proposta.

Agradecemos e aguardamos o retorno.

A documentação solicitada deverá ser enviada até as 17.30h do dia 28/11/2025.

Porto Alegre, 03 de dezembro de 2025.

À BM BRASIL INTERNET LTDA. - 30.607.960/0001-85

REF.: Licitação Nº 0000862/2024

**OBJETO:** Prestação de serviços de subscrição de software como serviço (SaaS – Software as a Service) que permita o atendimento por agentes virtuais ou humanos, por meio do aplicativo de mensagens instantâneas Whatsapp, do Grupo Meta.

Prezados,

Em atenção ao item 22 - "DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA" do Termo de Referência, solicitamos em diligência o envio da comprovação conforme descrito abaixo, de acordo com cada item e com a indicação, no arquivo, a qual item de qualificação técnica se refere:

**Exigência:** Apresentar Declaração de Capacidade Técnica, conforme documento modelo ou equivalente, emitida por dois clientes da Solução, comprovando que a Solução, objeto do Edital, foi fornecida para pelo menos uma empresa do segmento financeiro nacional, com prestação de serviços vigente ou duração de ao menos 1 (um) ano de contrato, onde a Solução tenha sido implantada com volumes similares (ou superior) ao da presente contratação. A Declaração de Capacidade Técnica deve conter o período de implantação, quantidades por canal e plataforma, o tipo de licenças adquiridas, canais e plataformas do (s) Projeto(s), os Serviços prestados e o contato do profissional responsável na Empresa (nome, e-mail e telefone). A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.

**Análise:** Recebemos as novas declarações, porém a quantidade de MAUs (Month Active Users) equivale a quantidade de conversas informada na declaração anterior, em ambos os clientes (██████████).

**Diligência:** Esclarecer se as informações realmente são as mesmas ou ainda se existe alguma equivalência ou unidade dos serviços.

Na declaração, além das informações citadas, deve constar as quantidades para os itens: MAUs, licenças e mensagens. As quantidades podem ser comprovadas com as últimas notas fiscais emitidas aos clientes que emitiram as declarações.

Caso necessário, as informações poderão ser mantidas em sigilo por se tratar de informações pessoais e comerciais do cliente, para isso, pedimos que sejam indicadas quais documentos necessitam de sigilo.

**Exigência:** Apresentar Declaração de Suporte, conforme documento modelo ou equivalente, emitida por dois clientes da Solução, comprovando que a Licitante presta Serviços de Consultoria, Manutenção e Suporte para Solução, formal e comprovadamente compatíveis com o Edital, de pelo menos uma empresa do segmento financeiro nacional, com prestação de serviços vigente ou duração de ao menos 1 (um) ano de contrato onde a Solução tenha sido implantada com o volume de dados similares (ou superior) ao da presente contratação, para as plataformas requeridas no Edital. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.

**Análise:** Recebemos as novas declarações, porém não foram descritas as quantidades de mensagens para que possamos verificar a compatibilidade de volume dos itens 5 e 6 da planilha de orçamento.

**Diligência:** Na declaração, além das informações citadas, deve constar as quantidades para os itens: MAUs, licenças e mensagens. As quantidades podem ser comprovadas com as últimas notas fiscais emitidas aos clientes que emitiram as declarações.

Caso necessário, as informações poderão ser mantidas em sigilo por se tratar de informações pessoais e comerciais do cliente, para isso, pedimos que sejam indicadas quais documentos necessitam de sigilo.

Agradecemos e aguardamos o retorno.

A documentação solicitada deverá ser enviada até as 17h do dia 05/12/2025.

Porto Alegre, 08 de dezembro de 2025.

À BM BRASIL INTERNET LTDA. - 30.607.960/0001-85

REF.: Licitação Nº 0000862/2024

**OBJETO:** Prestação de serviços de subscrição de software como serviço (SaaS – Software as a Service) que permita o atendimento por agentes virtuais ou humanos, por meio do aplicativo de mensagens instantâneas Whatsapp, do Grupo Meta.

Prezados,

Em atenção ao item 22 - "DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA" do Termo de Referência, solicitamos em diligência o envio da comprovação conforme descrito abaixo, de acordo com cada item e com a indicação, no arquivo, a qual item de qualificação técnica se refere:

**Exigência:** Apresentar Declaração de Capacidade Técnica, conforme documento modelo ou equivalente, emitida por dois clientes da Solução, comprovando que a Solução, objeto do Edital, foi fornecida para pelo menos uma empresa do segmento financeiro nacional, com prestação de serviços vigente ou duração de ao menos 1 (um) ano de contrato, onde a Solução tenha sido implantada com volumes similares (ou superior) ao da presente contratação. A Declaração de Capacidade Técnica deve conter o período de implantação, quantidades por canal e plataforma, o tipo de licenças adquiridas, canais e plataformas do (s) Projeto(s), os Serviços prestados e o contato do profissional responsável na Empresa (nome, e-mail e telefone). A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.

**Análise:** Recebemos as notas fiscais e telas dos sistemas, porém as notas não possuem identificação do cliente. Não podemos utilizar como comprovação de quantidade de mensagens as próprias telas do sistema.

No intitulado "Cliente 1" não foi possível confirmar as quantidades de mensagens, a informação está anonimizada.

Já no caso do "Cliente 2", caso se tratar de cliente do segmento financeiro, o volume de mensagens está abaixo do volume do edital.

**Diligência:**

**Volume de mensagens:** Solicitamos que seja enviado as notas fiscais com os volumes de mensagens praticados com identificação do cliente.

A identificação do cliente é importante para podermos verificar o que consta na exigência de dois clientes da solução e que o volume de mensagem do cliente que emitiu a declaração corresponde ao volume solicitado no edital.

Sobre as notas fiscais não representarem integralmente o volume de mensagens e MAU (Monthly Active Users), podem ser encaminhadas as notas fiscais separadas de cada centro de custo.

Para a comprovação de volume de mensagens, é possível que a empresa encaminhe a nota fiscal da Meta Platforms, Inc. para a BM Brasil Internet LTDA com o relatório dos clientes que emitiram as declarações.

**Período de implantação:** Pedimos o envio de documento que comprove o período de implantação, abrangendo desde o início da execução até o primeiro uso da ferramenta.

Esse documento pode ser:

- Nota fiscal referente ao pagamento da implantação;
- Cronograma de implantação com aceite do cliente;
- Contrato de prestação de serviços contendo essa informação;
- Ou outros documentos que comprovem a solicitação.

Reforçamos que essas informações podem ser mantidas em sigilo no processo de licitação.

Para ambas as comprovações, volume de mensagens e período de implantação, poderá ser solicitada nova declaração ao cliente contendo essas informações.

**Exigência:** Apresentar Declaração de Suporte, conforme documento modelo ou equivalente, emitida por dois clientes da Solução, comprovando que a Licitante presta Serviços de Consultoria, Manutenção e Suporte para Solução, formal e comprovadamente compatíveis com o Edital, de pelo menos uma empresa do segmento financeiro nacional, com prestação de serviços vigente ou duração de ao menos 1 (um) ano de contrato onde a Solução tenha sido implantada com o volume de dados similares (ou superior) ao da presente contratação, para as plataformas requeridas no Edital. A declaração em língua estrangeira será aceita desde que autenticada pelo respectivo consulado e devidamente traduzida para a língua portuguesa por tradutor juramentado.

**Análise:** Recebemos as notas fiscais e telas dos sistemas, porém as notas não possuem identificação do cliente. Não podemos utilizar como comprovação de quantidade de mensagens as próprias telas do sistema.

No intitulado "Cliente 1" não foi possível confirmar as quantidades de mensagens, a informação está anonimizada.

Já no caso do "Cliente 2", caso se tratar de cliente do segmento financeiro, o volume de mensagens está abaixo do volume do edital.

**Diligência:**

**Volume de mensagens:** Solicitamos que seja enviado as notas fiscais com os volumes de mensagens praticados com identificação do cliente.

A identificação do cliente é importante para podermos verificar o que consta na exigência de dois clientes da solução e que o volume de mensagem do cliente que emitiu a declaração corresponde ao volume solicitado no edital.

Sobre as notas fiscais não representarem integralmente o volume de mensagens e MAU (Monthly Active Users), podem ser encaminhadas as notas fiscais separadas de cada centro de custo.

Para a comprovação de volume de mensagens, é possível que a empresa encaminhe a nota fiscal da Meta Platforms, Inc. para a BM Brasil Internet LTDA com o relatório dos clientes que emitiram as declarações.

Para a comprovação, pode ser solicitada nova declaração ao cliente com estas informações.

Agradecemos e aguardamos o retorno.

A documentação solicitada deverá ser enviada **até as 17.30h do dia 10/12/2025.**