

# PROPOSTA COMERCIAL

SERPRO – Nº 20250071 - V001

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS

CNPJ 29.979.036/0908-91

Serviço: WhatsApp Business

*Brasília, 13 de março de 2025*



## SUMÁRIO

CONDIÇÕES GERAIS.....	2
1. FINALIDADE.....	2
2. OBJETO.....	2
3. VALOR DA PROPOSTA.....	2
4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.....	2
5. RESPONSABILIDADE GERAL DAS PARTES.....	3
6. VALIDAÇÃO E CONTROLE DE MUDANÇAS.....	4
7. LOCAL DE PRESTAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S).....	4
8. RETENÇÃO DE TRIBUTOS – SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA.....	4
9. REEQUILÍBRIOS ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS SERVIÇOS.....	5
10. DO SIGILO.....	6
11. DO TRATAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE DADOS.....	6
12. VALIDADE DA PROPOSTA.....	6
ANEXO 1 - Plataforma WhatsApp Business.....	8
1. DEFINIÇÕES BÁSICAS.....	8
2. Descrição geral do serviço.....	10
3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO.....	10
4. CONDIÇÕES E requisitos mínimos PARA PRESTAÇÃO DO serviço.....	11
5. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL.....	14
6. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	14
7. Níveis de Serviço.....	14
8. ATENDIMENTO E Suporte Técnico.....	14
9. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	15
ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES.....	16

## **CONDIÇÕES GERAIS**

### **1. FINALIDADE**

A presente proposta comercial tem por finalidade apresentar as condições técnicas, financeiras e comerciais para prestação, pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado PROPONENTE, de serviço(s) especializado(s) de Tecnologia da Informação solicitado(s) pelo(a) INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS, CNPJ 29.979.036/0908-91, doravante denominado DEMANDANTE.

### **2. OBJETO**

O objeto desta Proposta Comercial é a prestação de serviço(s) de Tecnologia da Informação, sendo composta do(s) serviço(s) descrito(s) em cada um do(s) seguinte(s) anexo(s):

ANEXO 1 - Plataforma WhatsApp Business

### **3. VALOR DA PROPOSTA**

O valor total desta proposta comercial é de R\$ 2.162.148,66 dois milhões e cento e sessenta e dois mil e cento e quarenta e oito reais e sessenta e seis centavos, tendo os seus preços e volumes discriminados no ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES.

### **4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

A contagem de prazo para a liquidação (incluindo o recebimento provisório e definitivo), inicia-se do envio do(s) relatório(s) mensal(is) de comprovação da prestação de serviço;

Em respeito a competência do fator gerador, o prazo para recebimento parcial da respectiva parcela mensal, com subsequente emissão automática de nota fiscal para todos os serviços que não forem contestados neste intervalo, é de até 5 dias corridos;

Em razão da Nota Fiscal ser emitida eletronicamente (e automaticamente enviada para o e-mail cadastrado do cliente), considera-se automaticamente o recebimento desta na sua emissão registrada no respectivo Fisco.

A nota fiscal emitida poderá ser cancelada/reemitida dentro do período de liquidação para fazer refletir os devidos ajustes;

O prazo para pagamento, contado do recebimento da nota fiscal, é de até 30 dias corridos;

Eventuais ajustes que se comprovem necessários após o período de liquidação deverão ser tratados por meio de compensação no faturamento do mês subsequente;

Eventuais diferenciações para prazos de recebimento serão descritas nos respectivos anexos técnicos de descrição dos serviços.

Os pagamentos serão efetuados por meio de Boleto Bancário devidamente preenchido e anexado à(s) Nota(s) Fiscal(is) de Serviço.

O faturamento será efetuado com base nos serviços efetivamente executados no período do dia 21 do mês anterior ao dia 20 do corrente mês da prestação dos serviços..

Não ocorrendo o pagamento pelo DEMANDANTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

- a) Multa de 1% (um por cento); e
- b) Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

O contrato, caso venha ser firmado, será com o CNPJ da Sede, 33.683.111/0001-07 e as notas fiscais, conforme determinação do Fisco, serão emitidas com o CNPJ da Regional/Escritório do SERPRO onde o serviço será prestado, conforme lista constante no item 7 desta Proposta.

## **5. RESPONSABILIDADE GERAL DAS PARTES**

Em caso de aceite das condições propostas, o Demandante e o Proponente estarão vinculados às responsabilidades abaixo relacionadas:

### **5.1 Responsabilidade do Demandante**

Designar um gestor do contrato apto a representá-lo durante toda a execução do(s) serviço(s).

Relatar toda e qualquer irregularidade observada em função da execução do serviço(s).

Responder pela privacidade das informações, guardando sigilo absoluto sobre os detalhes e dados do objeto da proposta ou de quaisquer outras informações decorrentes da execução dos serviços.

Acompanhar o cronograma, efetuar o recebimento de serviço, ateste de nota(s) fiscal(is), identificação e tratamento de desvios;

Processar e liquidar a fatura correspondente ao valor do relatório mensal, dentro do prazo previsto para tal.

Manter o SERPRO informado a respeito de quaisquer atos da Administração Pública que possam interferir direta ou indiretamente no serviço a ser contratado.

Adotar as providências necessárias para viabilizar a realização do(s) serviço(s).

Fornecer ao SERPRO em tempo hábil, por meio de documentação formal, informações suficientes à execução do serviço a ser contratado.

Comunicar formalmente ao SERPRO toda e qualquer ocorrência relacionada à execução do serviço.

Encaminhar ao SERPRO, no prazo estabelecido em regulamento específico, a Declaração de Retenção e Recolhimento do Imposto ISSQN na fonte, se for o caso.

Não veicular publicidade ou qualquer outra informação a respeito desta proposta comercial sem a prévia e expressa autorização do SERPRO.

### **5.2 Responsabilidade do Proponente**

Acompanhar os cronogramas e entregas de serviços, posicionar e repassar as ocorrências aos níveis hierárquicos competentes e identificar e tratar os desvios.

Relatar toda e qualquer irregularidade observada em função da execução do serviço.

Assegurar a confidencialidade e a integridade dos dados, informações e sistemas informatizados diretamente relacionados ao serviço objeto desta proposta.

Prestar os serviços contratados nos prazos e condições pactuados.

Adotar uma política de segurança de informação para atender aos requisitos de sigilo e segurança.

Manter, durante a execução do contrato, todas as condições que o habilitaram e o qualificaram para a prestação do serviço.

Prestar os serviços objeto deste contrato nos prazos e condições pactuadas, observando os níveis de serviços apresentados nos anexos desta proposta.

### **5.3 Responsabilidades Conjuntas**

Adotar todas as providências e mobilizar todos os recursos, com o mais elevado grau de prioridade, de modo a viabilizar a execução do objeto desta proposta;

Não divulgar informações, dados, projetos, serviços e soluções de TI de propriedade da outra parte, nem falar em seu nome, em nenhum tipo de mídia, sem sua prévia autorização.

Tomar todas as medidas para evitar que as informações de propriedade da outra parte sejam divulgadas ou distribuídas por seus empregados ou agentes.

## **6. VALIDAÇÃO E CONTROLE DE MUDANÇAS**

Toda e qualquer alteração nas características quantitativas e/ou qualitativas dos serviços propostos, ensejarão revisão desta proposta ou emissão de outra, de modo a manter o equilíbrio econômico-financeiro do serviço ofertado.

## **7. LOCAL DE PRESTAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)**

As notas fiscais emitidas respeitarão a localidade de prestação dos serviços. Esta localidade será definida a critério da proponente e em conformidade com os regulamentos tributários aplicáveis em uma ou mais das instalações da proponente abaixo elencadas.

<b>LOCALIDADES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>			
<b>UNIDADE</b>	<b>UF</b>	<b>CNPJ</b>	<b>ENDEREÇO</b>
Regional Brasília	DF	33.683.111/0002-80	SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 – Módulo G Brasília/Distrito Federal
Regional Belém	PA	33.683.111/0003-60	Av. Perimetral da Ciência, Km 01, PCT-Guamá, Prédio Espaço Inovação, 3º pavimento, Sala 06 - Bairro Guamá, Belém/Pará
Regional Belo Horizonte	BH	33.683.111/0007-94	Av. José Cândido da Silveira, 1.200 - Horto Florestal, Belo Horizonte/Minas Gerais
Regional Curitiba	PR	33.683.111/0010-90	Rua Carlos Pioli, 133 - Bom Retiro, Curitiba/Paraná
Regional Fortaleza	CE	33.683.111/0004-41	Av. Pontes Vieira, 832 - São João do Tauape, Fortaleza/Ceará
Regional Florianópolis	SC	33.683.111/0019-28	Rodovia Virgílio Várzea, nº 587 - Bairro Monte Verde, Floripa Shopping (piso L2), Florianópolis/Santa Catarina
Regional Porto Alegre	RS	33.683.111/0011-70	Av. Augusto de Carvalho, 1.133 - Bairro Praia de Belas, Porto Alegre/Rio Grande do Sul
Regional Recife	PE	33.683.111/0005-22	Av. Parnamirim, 295 – Parnamirim, Recife/Pernambuco
Regional Rio de Janeiro (Horto)	RJ	33.683.111/0008-75	Rua Pacheco Leão, 1.235 Fundos - Jardim Botânico, Rio de Janeiro/Rio de Janeiro
Regional Salvador	BA	33.683.111/0006-03	Av. Luiz Vianna Filho, 2.355 – Paralela, Salvador/Bahia
Regional São Paulo (Socorro)	SP	33.683.111/0009-56	Rua Olívia Guedes Penteado, 941 - Bairro Capela do Socorro São Paulo/São Paulo

## **8. RETENÇÃO DE TRIBUTOS – SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA**

Conforme determina a legislação tributária, nos casos em que houver a retenção de tributos via substituição tributária, caberá ao Demandante enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o seguinte endereço eletrônico: [gestaotributaria@serpro.gov.br](mailto:gestaotributaria@serpro.gov.br), podendo ainda serem encaminhados, via correspondência física, para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70836-900

## 9. REEQUILÍBrio ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS SERVIÇOS

Caso haja contratação para os serviços ora propostos, o reequilíbrio econômico do contrato poderá ser efetuado por meio de revisão, conforme disposto na alínea “d”, inc. II e art. 124 da lei 14.133/2021, ou por meio de reajuste de preços, conforme previsto no inc. V do art. 92 do mesmo instrumento legal.

A forma e os critérios para o reequilíbrio estão descritas a seguir:

### Reequilíbrio por meio de reajuste de preços para órgãos integrantes do SISP:

- Conforme determina a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, Art. 24., caso o DEMANDANTE desta proposta seja Órgão ou Entidade integrante do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, o reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de emissão desta proposta comercial.

### Reequilíbrio por meio de reajuste de preços para órgãos ou entidades não integrantes do SISP:

- Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de emissão desta proposta comercial.

Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.

A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de emissão da proposta comercial, considerando-se esta data a do orçamento da proposta e tomando-se como base a seguinte fórmula:

$$Ir = (I1 - Io) / Io$$

$$R = Vo \times Ir$$

$$V1 = Vo + R$$

Considerando:

Io - índice correspondente à data base da proposta (mês de emissão da proposta comercial);

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da emissão da proposta comercial);

Ir - índice de reajustamento;

R - valor do reajustamento procurado;

Vo - preço original da proposta, na data base (valor a ser reajustado);

V1 - preço final já reajustado.

OBS<sup>1</sup>: No caso de utilização do IPCA, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio do IBGE localizado no seguinte endereço eletrônico:

<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/precos-e-custos/9256-indice-nacional-de-precos-ao-consumidor-amplo.html?=&t=series-historicas>

OBS<sup>2</sup>: Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio do IPEA localizado no seguinte endereço eletrônico:

Conforme art. 136 inc. I da Lei 14.133/2021 e seguindo entendimento explicitado no acórdão 1374/2006 – TCU plenário, os reajustes poderão ocorrer por simples apostilamento, devendo ser efetivados de forma automática e de ofício, não sendo exigível prévio requerimento ou solicitação por parte da proponente.

Assim que efetuado pela autoridade competente da parte Contratante, o apostilamento deverá ser enviado à parte contratada no prazo máximo de 05 dias corridos contados da assinatura do documento.

Os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente a data de assinatura da proposta comercial e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações (art. 2º da lei 10.192/2001).

O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável - IFA discriminado nesta proposta, em especial nas tabelas que retratam os preços e volumes.

#### **Reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes do SISP ou não:**

Dar-se-á em caso de mudança de carácter extraordinário e extracontratual que desequilibre a equação econômico-financeira. A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

### **10. DO SIGILO**

O SERPRO, nos termos do artigo 8º. da Lei nº. 5.615/70 de 13/10/70 e demais dispositivos legais pertinentes, observará rigoroso sigilo quanto à documentação recebida e manipulada e aos produtos intermediários e finais obtidos por meio dos serviços ora propostos.

### **11. DO TRATAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE DADOS**

As partes se comprometem a desenvolver a relação contratual derivada desta proposta em obediência à ordem da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais–LGPD) e do Decreto Federal nº 10.046/19, quando aplicável, bem como imediatamente atentas às suas boas práticas.

### **12. VALIDADE DA PROPOSTA**

Esta proposta comercial tem validade de 60 (sessenta) dias a contar da data do seu recebimento pelo Demandante.

Toda e qualquer solicitação de serviço adicional ao estabelecido nesta proposta será objeto de nova negociação.



Brasília, 13 de março de 2025.

Gersumino Madela Neto

Gerente de Divisão

**Serviço Federal de Processamento de Dados**



---

Erick Goldner Baptista Silva  
Gerente de Departamento - Substituto(a)  
**Serviço Federal de Processamento de Dados**

## ANEXO 1 - PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS

### 1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

1.2 Cliente: Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.

1.3 Loja Serpro: Website de venda dos produtos e serviços Serpro, acessível pelo endereço eletrônico: loja.serpro.gov.br.

1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: centraldeajuda.serpro.gov.br.

1.5 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: cliente.serpro.gov.br.

1.6 Meta: Antes chamada de Facebook, é a empresa provedora dos serviços Facebook, Facebook Messenger, Instaram, WhatsApp, WhatsApp Business, entre outros. A plataforma WhatsApp Business ofertada pelo Serpro deve seguir os direcionamentos e políticas da Meta.

1.7 Business Solution Provider (BSP): Provedores de Soluções de Negócios (do inglês, Business Solution Provider, ou sua respectiva sigla: BSP), são empresas com autorização da Meta para a comercialização da plataforma WhatsApp Business. Apesar do custo ser igual para todos os BSPs cada um pode apresentar um modelo de negócios próprio, de acordo com suas atividade e perfis de seus clientes.

1.8 Business Manager (BM) - Gerenciador de Negócios: O ambiente gerenciador de negócios trata de funcionalidades do sistema Facebook Business (<https://business.facebook.com/>), onde são cadastrados dados da empresa, gerenciados anúncios (se contratados), cadastradas as WABAS, dentre outras funcionalidades. É nesse ambiente Gerenciador de Negócios que a Meta validará os dados da empresa. #.#.WABA – WhatsApp Business Account: A WABA é a conta de WhatsApp criada no ambiente gerenciador de negócios e funciona como uma carteira que representa uma empresa (um CNPJ), nela serão cadastrados os números e nomes de exibição para uso da Plataforma WhatsApp Business. A WABA permite ao Serpro atuar em nome da empresa ou órgão contratante (modelo OBO – on behalf of).

1.9 OBA - Official Business Account (Selo de Conta Comercial Oficial): O selo verde ao lado de um nome do WhatsApp indica que uma entidade foi aprovada como uma conta comercial oficial e reconhecida. É um meio importante na prevenção de fraudes de identidade no WhatsApp.

Apenas grandes marcas ou entidades conhecidas recebem o selo de aprovação. Para tal, é necessário passar por um segundo processo de aprovação junto a Meta. Com o apoio do Serpro, órgãos de governo têm passado com sucesso por este processo.

1.10 OBO - On Behalf Of: Modelo de atuação onde uma empresa realiza ações em nome da outra (on behalf of). Considerando o contexto da Plataforma WhatsApp Business, o Serpro pode, com concenso do cliente, realizar operações e cadastros nos dados, números e outras informações na WABA do cliente, facilitando alguns processos para validações de conta, número, nome de exibição, entre outros.

1.11 Opt-in: Necessidade de adesão prévia (opt-in) do usuário para receber mensagens de notificação. Pode ser feito através de:

1.11.1 Website: através de um formulário próprio para a inscrição de um termo de aceite junto ao cadastro do usuário.

1.11.2 WhatsApp: em uma conversação do próprio WhatsApp, que tenha sido iniciada pelo usuário.

1.11.3 Ligação Telefônica: através de um fluxo interativo de URA ou atendimento personalizado auditável.

1.11.4 SMS: geralmente utilizado como duplo fator de autenticação, uma opção para obtenção do opt-in apesar de estar cada vez mais em desuso pelo usuário.

1.11.5 Pessoalmente / no papel: capture o opt-in via publicidade impressa e inscrições coletadas no próprio estabelecimento.

1.12 Opt-out: É a recusa do usuário em receber mensagens de notificação de uma empresa através do WhatsApp. Pode ser efetivado pelo mesmo canal que o usuário efetuou o opt-in ou por qualquer outra forma de contato dele com a empresa.

1.13 HSM (Highly-Structured Message): HSM – Mensagens altamente estruturadas são modelos de mensagem utilizados na Plataforma WhatsApp Business para iniciar conversas na plataforma por parte dos sistemas.

1.14 QBM (Quality Based Messaging): Modo de medição da qualidade das mensagens de determinado número que utiliza a Plataforma WhatsApp Business. A depender da qualidade medida para determinado número, o mesmo poderá obter benefícios ou restrições como ter seu limite de mensagens diárias aumentado ou reduzido, e a depender das restrições pode até ter o número bloqueado.

1.15 Graph API: A Graph API é a principal forma de os aplicativos lerem e gravarem no gráfico social do Facebook. Todos os SDKs e produtos da Meta interagem com a Graph API de algum modo, e outras APIs disponibilizadas pela Meta são extensões dela.

1.16 Cloud API: Ambiente disponibilizado pela Meta para uso dos BSPs para disponibilização das APIs da WhatsApp Business Platform. Visa substituir o ambiente on-premise anteriormente disponibilizado pelos BSPs, diminuindo custo da solução para o BSP e facilitando a manutenção da solução e atualização dos softwares instalados.

1.17 WhatsApp Messenger: Aplicativo de conversa e troca de mensagens, utilizado por grande parte da população no dia a dia geralmente utilizado nos smartphones, mas que também possui versões web e desktop.

1.18 WhatsApp Business: Aplicativo de conversa e troca de mensagens, utilizado em geral por pequenas empresas e empreendedores, permite respostas automáticas e algumas outras funcionalidades, porém sem integração com sistemas.

1.19 WhatsApp Business Platform: Plataforma de comunicação de sistemas com o serviço WhatsApp Business, se trata de serviço pago, provido pela Meta, mas comercializado e disponibilizado através dos BSPs, em geral utilizado por empresas de médio e grande porte com integrações aos seus sistemas para envio de notificações ou atendimento de usuários, em geral com uso de um chatbot.

É o produto que é oferecido neste plano de negócio.

1.20 WhatsApp Business API: Se refere à WhatsApp Business Platform, o nome API era utilizado anteriormente, mas a Meta alterou a nomenclatura para WhatsApp Business Platform ou Plataforma WhatsApp Business. Em geral o nome a ser utilizado é o de Plataforma, mas ainda é comum encontrarmos quem se refereie através do nome API ou até encontrá-lo em documentações.

1.21 Conversa de Serviço: São conversas sob iniciativa do usuário final, onde o mesmo utiliza o seu aplicativo WhatsApp para entrar em contato com a empresa através do número cadastrado, em geral essas mensagens são respondidas por um sistema ou um chatbot antes de transbordar para outra solução ou atendimento humano.

1.22 Tipos de conversas iniciadas pela empresa: Conversas iniciadas pela empresa ou órgão também são chamadas de notificações ou mensagens ativas, são conversações nas quais o início do diálogo aconteceu por iniciativa da empresa. Seus tipos podem ser:

1.22.1 Conversa de Utilidade: uso comum para sistemas orientados a eventos. As conversas de utilidade facilitam uma transação ou solicitação específica e acordada de antemão ou fornecem informações ao usuário sobre uma transação em andamento. Isso inclui confirmações e atualizações de uma transação.

1.22.2 Conversa de Marketing: utilizada para mensagens mais abrangentes, partem da empresa para divulgar um assunto ou novidade para um conjunto de usuários. As conversas de marketing incluem promoções ou ofertas, atualizações informativas ou convites que incentivam uma resposta ou ação do usuário.

1.22.3 Conversa de Autenticação: as conversas de autenticação permitem que você confirme a identidade do usuário usando códigos de acesso descartáveis em várias etapas do processo de login (por exemplo, verificação e recuperação da conta ou desafios de integridade). Uso de One Time Passwords (OTP).

## **2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO**

2.1 A Plataforma WhatsApp Business permite que médias e grandes empresas se comuniquem com os seus clientes em escala. No contexto de governo, ela permite que empresas e órgãos públicos ofereçam seus serviços aos cidadãos por meio do maior comunicador instantâneo do mercado brasileiro, o WhatsApp

2.2 Esta plataforma consiste em duas APIs principais:

2.2.1 WhatsApp Business API: envia e recebe mensagens de usuários.

A WhatsApp Business API possibilita a integração de chatbots treinados para dúvidas mais frequentes e de sistemas corporativos para gerar solicitações, enviar arquivos e notificar usuários. É esta API que os clientes Serpro terão maior contato.

2.2.2 API de Gerenciamento de Negócios: gerencia de forma programática as configurações e os ativos de uma conta na Plataforma WhatsApp Business, e assim recebe atualizações de status de qualidade de números de clientes.

A API de Gerenciamento de Negócios possibilita a integração de sistemas de faturamento e geração de relatórios customizados de utilização do serviço. Essa API não é consumida diretamente pelos nossos clientes, servindo como apoio ao gerenciamento da plataforma pelo Serpro, provendo interfaces para bilhetagem de consumo da solução, dentre outras.

## **3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO**

3.1 A solução é composta de uma API que atua como um middleware entre o ecossistema do WhatsApp e os sistemas que o cliente possui (como chatbots, plataformas de

CRM e de marketing, dentre outros), e um gerenciador de fila de mensagens que garante a vazão adequada e a sua escalabilidade.

3.2 O usuário final da solução não precisa de nenhum software adicional instalado no seu smartphone ou computador pessoal, basta ele conhecer o número de telefone do órgão de governo para iniciar a comunicação através do aplicativo WhatsApp já instalado no seu celular.

3.3 A Plataforma WhatsApp Business se utiliza de conversas para tratamento de regras e definição de modelo de negócios, onde uma conversa se define pelo período de 24 horas a partir da primeira mensagem enviada pela empresa ou órgão, sendo possível realizar a troca de “n” mensagens nesse período, atualmente existem duas origens de conversa:

3.3.1 Conversas Iniciadas pelo usuário: Também chamadas de conversas de serviços nas documentações da Meta. Neste cenário o usuário entra em contato com a empresa ou órgão, através do número disponibilizado, para resposta da empresa, sendo que a conversa (período de 24 horas) se inicia a partir da primeira mensagem enviada pela empresa ou órgão.

3.3.2 Conversas Iniciadas pela empresa: Neste cenário a empresa entra em contato com o usuário e a conversa se inicia a partir da primeira mensagem enviada pela empresa ou órgão. Conversas iniciadas pela empresa ou órgão necessitam de adesão prévia do usuário (opt-in). Deverem seguir um modelo estruturado que ser previamente submetido a Meta para aprovação (com o apoio do time de produto), habilitando o seu envio.

3.4 As conversas iniciadas pela empresa se subdividem em três novos tipos de conversas:

3.4.1 Utilidades: mensagens específicas ao usuário, com contexto de interesse do mesmo, pode ser um evento de interesse como notificação sobre andamento de processos entre outros.

3.4.2 Marketing: para mensagens sem contexto específico a um único cidadão ou usuário do sistema, em geral mensagens com notícias, eventos, disponibilidade de novos serviços, entre outros.

3.4.3 Segurança: com uso one-time passcodes, códigos de autenticação para sistemas.

#### **4. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

4.1 A habilitação da conta WhatsApp Business do cliente (WABA) será efetuada em até 5 dias úteis após a criação do seu Ambiente Gerenciador de Negócios. Isto é pré-requisito para o processo de instalação. #.#. Se o cliente vier de outro provedor concorrente, será necessário efetuar a migração de sua conta através de um processo de portabilidade, com prazo dependente da disponibilidade da equipe técnica Serpro e do provedor de origem (que deverá estar ciente do processo, pois terá que desabilitar o duplo fator de autenticação do referido número).

4.2 Após a contratação, o cliente nomeia usuários do seu Ambiente Gerenciador de Negócios que serão responsáveis por auxiliar o Serpro no processo de adoção da plataforma.

4.3 O time de gestão de produto do Serpro inicia o cadastro do cliente no nosso Ambiente Gerenciador de negócios que é habilitado para prover serviços da Plataforma WhatsApp Business. Serão efetuadas as seguintes configurações:

4.3.1 Abertura da WhatsApp Business Account (WABA) do cliente. A WABA funciona como uma carteira que representa uma empresa (um CNPJ). A WABA permite ao Serpro atuar em nome da empresa ou órgão contratante (modelo on behalf of).

4.3.2 Cadastro de número(s) telefônico(s) de WhatsApp do órgão ou o do serviço. Caso o CNPJ do cliente ainda não esteja validado, esta quantidade estará limitada a dois números. Este número passará por um processo de validação imediato.

4.3.3 Configuração do nome e da imagem de exibição que representarão aquele número de telefone. O nome de exibição passa por um processo que verifica se o mesmo é aderente às políticas e é facilmente identificável como pertencente à empresa ou órgão em questão.

4.4 É iniciado o processo de validação dos dados informados e a conta torna-se parcialmente ativa, disponibilizando um número limitado de conversas iniciadas pela empresa, e ilimitado de conversas iniciadas pelo usuário.

4.5 O cliente deve integrar seus sistemas à API para enviar e receber mensagens. No caso de sistemas hospedados no Serpro, esta integração poderá ser contratada à parte.

4.6 Com a utilização constante e manutenção dos níveis de qualidade de mensagens, os limites de envio da conta do cliente serão gradativamente elevados no Ambiente Gerenciador de Negócios.

4.7 Após o número estar validado e ativo na plataforma, o cliente deve solicitar o selo de conta oficial do WhatsApp, mediante nova verificação detalhada junto à Meta com o apoio da equipe de produto da solução.

4.8 Para a implantação do serviço deverá ser contratado o Serviço de instalação / setup que compreende consultoria para configuração do ambiente gerenciador de negócios do cliente; a criação da conta WhatsApp que representará a carteira do cliente (WABA) no ambiente gerenciador de negócios do Serpro; consultoria e priorização sobre solicitações relacionadas a políticas, números do WhatsApp e nomes de exibição; consultoria e apoio no processo de obtenção do Selo Official Business Account (selo OBA). Em cenários de portabilidade (quando o cliente já possui número oficial na Plataforma WhatsApp Business contratado com outro BSP), o processo de instalação é um pouco diferente, mas o esforço empreendido para o resultado final é equivalente.

4.9 Na maioria dos casos, cada CNPJ ou cliente contratante possui apenas uma WABA sendo que os números de telefone e respectivos nomes de exibição cadastrados naquela WABA precisam ter relação explícita com aquele CNPJ, possibilitando o processo de validação e obtenção do Selo OBA. #.#. Um cliente que necessite de múltiplas WABAs deverá fornecer um CNPJ para cada uma delas por conta desta limitação. Estes CNPJs precisam ter vínculo explícito com o cliente contratante, bem como pertencer hierarquicamente a ele, possibilitando o processo de validação e obtenção do Selo OBA. Além disso, cada CNPJ precisará existir no ecossistema da Meta, possuindo Ambiente Gerenciador de Negócios próprio para possibilitar a criação de cada WABA. #.#. O Serviço de instalação / setup será cobrado uma vez para cada WABA criada para este cliente. #.#. Todo cliente contratará uma Assinatura mensal por WABA que compreende o gerenciamento daquela WABA; apoio na validação de modelos de mensagens para notificações; priorização no atendimento de tickets com a Meta; constante atualização de recursos da WhatsApp Business API; e manutenções corretivas relacionadas a atualizações da API. #.#. Além disso cada conta do WhatsApp Business receberá 1.000 Conversas de Serviço por mês (antigas conversas iniciadas pelo usuário). Mesmo que uma WABA tenha vários números anexados, esta quota ainda é de 1.000 conversas, pois é fornecida no nível da WABA. Esta quota é atualizada mensalmente, com base no fuso horário associado a WABA.

4.10 Apesar desta quota de conversas, a assinatura mensal não é considerada uma franquia mínima e não poderá deixar de ser contratada pelo cliente da Plataforma WhatsApp Business.

4.11 A cobrança da Assinatura mensal de uma WABA ocorrerá após a execução do Serviço de instalação / setup daquela WABA. #.#.As conversas adicionais, que excederem as previstas na Assinatura serão contabilizadas da seguinte forma:

4.11.1 Conversa de Serviço: São conversas sob iniciativa do usuário final, onde o mesmo utiliza o seu aplicativo WhatsApp para entrar em contato com a empresa através do número cadastrado, em geral essas mensagens são respondidas por um sistema ou um chatbot antes de transbordar para outra solução ou atendimento humano. Sempre que uma empresa ou órgão responder a um usuário dentro da janela de atendimento ao cliente de 24 horas, essa mensagem será associada a uma conversa iniciada pelo usuário. As empresas podem enviar mensagens de formato livre dentro dessa janela de atendimento ao cliente de 24 horas.

4.11.2 Tipos de conversas iniciadas pela empresa: Conversas iniciadas pela empresa ou órgão também são chamadas de notificações ou conversas ativas, são conversações nas quais o início do diálogo aconteceu por iniciativa da empresa. Se dividem em três tipos específicos, cada um também estabelece uma janela de conversação de 24 horas:

4.11.2.1 Conversa de Utilidade: uso comum para sistemas orientados a eventos. As conversas de utilidade facilitam uma transação ou solicitação específica e acordada de antemão ou fornecem informações ao usuário sobre uma transação em andamento. Isso inclui confirmações e atualizações de uma transação.

4.11.2.2 Conversa de Marketing: utilizada para mensagens mais abrangentes, partem da empresa para divulgar um assunto ou novidade para um conjunto de usuários. As conversas de marketing incluem promoções ou ofertas, atualizações informativas ou convites que incentivam uma resposta ou ação do usuário.

4.11.2.3 Conversa de Autenticação: as conversas de autenticação permitem que você confirme a identidade do usuário usando códigos de acesso descartáveis em várias etapas do processo de login (por exemplo, verificação e recuperação da conta ou desafios de integridade). Uso de One Time Passwords (OTP).

4.12 Os tipos de conversas iniciadas pela empresa necessitam de modelo pré-aprovado pela Meta para o seu envio. Vale ressaltar que o modelo padrão é do tipo Marketing, ou seja, quando não é possível a aprovação do modelo como sendo de Utilidades (ausência de contexto de tratativas anteriores com aquele usuário, uso de termos ou palavras que direcionem a uma promoção comercial, ou nitidamente a mensagem é de caráter abrangente apesar do uso de parâmetros), o modelo só poderá ser aprovado como Marketing caso não sofra os ajustes necessários. Por este motivo recomenda-se uma previsibilidade mínima deste tipo de conversa pelo cliente e ciência que é o tipo de modelo aprovado que classifica e define o tipo de conversa cobrada pelo Serpro.

4.13 Todas as conversas são medidas em sessões fixas de 24 horas no canal de comunicação WhatsApp. Uma conversa começa quando a primeira mensagem da empresa é entregue, seja em uma conversa iniciada pela empresa ou em resposta a uma mensagem do usuário. Empresas e usuários podem trocar qualquer número de mensagens em uma sessão de conversa de 24 horas sem incorrer em cobranças adicionais.

Entretanto cada tipo de conversação pode iniciar uma sessão com o usuário, cada um com um período de 24 horas. Por exemplo, se o órgão ou empresa envia uma mensagem para o usuário de caráter generalista, inicia-se uma conversação de marketing. Se esta mensagem gera uma dúvida ou se o usuário dentro deste período envia uma mensagem para a empresa e ela responde, temos também uma conversação de serviço. Cada uma destas conversas tem um período próprio de 24h contabilizados a partir da primeira mensagem da empresa para o usuário para cada tipo.

4.14 As conversas não são cobradas quando os usuários enviam mensagens para empresas usando botões "call to action" em anúncios que clicam no WhatsApp ou botões "call to action" presentes em uma página do Facebook. As conversas de ponto de entrada gratuitas só podem ser iniciadas pelo usuário. A primeira conversa que começa no ponto de entrada é gratuita, depois as conversas subsequentes com o usuário são cobradas.

## 5. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

5.1 A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

## 6. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 Os serviços que compõem o objeto deste contrato poderão ser prestados, a critério do SERPRO, em quaisquer dos estabelecimentos listados abaixo:

Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80

SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF

CEP 70830-900

Endereço: Regional SERPRO São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56

Rua Olívia Guedes Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP

CEP: 04766-900

## 7. NÍVEIS DE SERVIÇO

7.1 Os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respeitivo descumprimento encontram-se definidos a seguir e levarão em consideração o período de faturamento especificado nas condições gerais deste contrato:

<b>COD</b>	<b>Indicador</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Avaliação</b>	<b>Desconto</b>
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	98%> Disp ≥ 95%	Mensal**	0,5% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	95%> Disp ≥ 93%	Mensal**	1,0% sobre o valor faturado no período.
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço(24h)*	93%> Disp	Mensal**	1,5% sobre o valor faturado no período.

7.1.1 A disponibilidade de acesso será considerada no horário de funcionamento do serviço, desconsiderando-se as paradas previamente comunicadas, bem como aquelas programadas nos sistemas estruturantes fontes da informação.

7.2 Não será considerado descumprimento de nível de serviço em caso de interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou terceiros, por erros de operação do CLIENTE.

## 8. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

8.1 A solicitação de atendimento ou suporte técnico para o serviço desejado poderá ser realizada pelo CLIENTE durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

8.2 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

8.3 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

8.4 Em caso de ocorrência de desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

8.5 Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

8.6 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

<b>Severidade</b>	<b>Descrição</b>	<b>Tipo de Atendimento</b>
Alta	<p>Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.).</p> <p>O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.</p>	Remoto
Média	<p>Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.</p>	Remoto
Baixa	<p>Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.</p>	Remoto

## 9. CANAIS DE ATENDIMENTO

9.1 O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: <https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento>.

**ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES**

<b>RELATÓRIO CONSOLIDADO - PREÇOS E VOLUMES</b>				
<b>Itens Faturáveis</b>	<b>WhatsApp Business</b>	<b>Preço Unitário</b>	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Meses Estimados</b>
				12
WhatsApp - Assinatura mensal	R\$ 894,9300	Valor Mensal	Quantidade Estimada para o período	R\$ 10.739,16
WhatsApp - Conversa de Marketing	R\$ 0,6536	Por Conversação	1.999.992,00	R\$ 1.307.194,77
WhatsApp - Conversa de Utilidade	R\$ 0,2107	Por Conversação	4.000.008,00	R\$ 842.801,69
WhatsApp - Serviço de Instalação - Setup	R\$ 1.413,0400	Instalação	1	R\$ 1.413,04
	-	Valor Mensal Estimado*		R\$ 180.179,06
	-	Valor Total Estimado		R\$ 2.162.148,66
*O valor mensal do serviço é apenas uma estimativa baseada no valor total dividido pela maior quantidade de meses estimados, podendo variar em virtude de arredondamentos ou de itens faturáveis contratados somente em meses específicos. **Eventuais arredondamentos foram efetuados em até duas casas decimais de centavos e estão em conformidade com a norma ABNT NBR 5891:1977.				
<b>Valor Total Estimado da Proposta</b>		<b>R\$ 2.162.148,66</b>		